

2015 INFORME ANUAL

Bupa

Sanitas

VIVIR SANITAS

Una vida más larga, sana y feliz

CONTENIDO

CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

03

ACERCA DE ESTE INFORME

05

1. UNA VIDA MÁS LARGA, SANA, Y FELIZ

09

| | |
|-----------------------------|----|
| Un propósito, siete valores | 10 |
| Hacia el 2020 | 11 |
| Estructura organizativa | 17 |
| Bupa en el mundo | 19 |

2. CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE

22

| | |
|--|----|
| El negocio | 23 |
| El valor de una marca fuerte y consolidada | 29 |
| Fundación Sanitas | 33 |
| Nuestra estrategia de Sostenibilidad | 37 |

45

3. UN MODELO INTEGRADO DE SALUD Y BIENESTAR

| | |
|---|----|
| Sanitas Hospitales. | |
| Innovación y calidad asistencial | 46 |
| Sanitas Seguros. Una respuesta a cada necesidad | 53 |
| Sanitas Mayores. Especialistas en el cuidado de personas mayores | 57 |
| Sanitas Dental. | |
| Prevención, calidad asistencial y accesibilidad | 60 |
| Bupa Chile. Medicina de primer nivel en América Latina | 65 |

68

4. NUESTRA FORMA DE HACER LAS COSAS: BUEN GOBIERNO Y RIGOR EN EL CONTROL DEL RIESGO

| | |
|--------------------------------|----|
| Buen gobierno | 69 |
| Control y gestión de riesgos | 79 |
| Los requisitos de Solvencia II | 82 |
| Cerca de los que nos importan | 83 |

87

5. EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

| | |
|--------------------------|-----|
| Cuidamos del talento | 88 |
| Sanitas Smile | 98 |
| Voluntariado corporativo | 103 |

105

ANEXOS

| | |
|-----------------------------------|-----|
| Índice de contenido GRI G4 | 106 |
| Informe de revisión independiente | 123 |



Saber correr es importante en el deporte (sobre todo a ciertas edades, constato) y también en los negocios.

Cuando se corre, hay que llevar el material adecuado, calentar previamente, mantener una buena postura de brazos y espalda, conseguir una pisada correcta, empezar suave e incrementar el esfuerzo progresivamente, estirar al acabar... en fin, todas esas pautas que cualquier aficionado mínimamente entrenado conoce.

En las empresas pasa más o menos lo mismo. No se trata, sin más, de correr (o sea, de crecer, o invertir, o gastar,

o comprar), sino de hacerlo bien, con la técnica y la preparación adecuadas y con los objetivos claros.

Viene esto a cuenta porque en el sector de salud, como en muchos otros ámbitos de la actividad empresarial, se ha iniciado la carrera de la transformación digital.

Nosotros no solo queremos participar en esa carrera sino que queremos ganarla y marcar tendencia. En nuestra opinión, la transformación digital es más que una necesidad; es sobre todo una oportunidad que tenemos que aprovechar para perfeccionar nuestro modelo de negocio y llegar a cuidar a muchos más millones de personas.

Sin embargo, no podemos correr al tuntún. Las nuevas tecnologías evolucionan muy rápido y ofrecen posibilidades asombrosas, pero no vamos a disparar a todo lo que se mueve en Internet. Tenemos una estrategia de desarrollo digital sólida con un objetivo muy concreto: el beneficio del

cliente. Ese es nuestro foco, y la prioridad es ofrecer a los clientes un servicio móvil integral que incluya la facilidad de uso, una comunicación más rápida y eficaz con el médico, y la posibilidad de acceder a recomendaciones personalizadas para el cuidado de la salud y de la calidad de vida.

En 2015 y en 2016 hemos dado pasos firmes en esa dirección. Por ejemplo, hemos lanzado Sanitas Blua, el primer seguro de salud nativo digital en el mercado español. Este producto es muy cómodo para nuestros clientes, y no solo porque a través del teléfono móvil pueden realizar los trámites habituales de pedir cita o solicitar reembolso de gastos.

Además, garantiza una cobertura de asistencia sanitaria completa, incluyendo la posibilidad de tener consulta con el médico a través de videoconferencia, enviar imágenes, recibir asesoramiento telefónico o participar en programas de prevención y cuidado de la salud.

Otra de nuestras iniciativas es

Sanihub, una plataforma online en la que se pueden contratar servicios de salud, como cirugía ocular o reproducción asistida. Y por supuesto seguimos desarrollando nuestras webs y aplicaciones informáticas para hacerlas cada vez más útiles e interactivas.

Y mientras avanzamos por la fascinante ruta de la digitalización, que estamos seguros de que va a cambiar la fisonomía del sector en poco tiempo, en Sanitas seguimos preservando nuestras señas de identidad.

Uno de nuestros objetivos tradicionales es el crecimiento. En los últimos años, gracias a la expansión en América Latina, la *market unit* Spain and Latin America del grupo Bupa, que gestiona Sanitas, prácticamente ha duplicado su tamaño y alcance. Ahora opera en dos continentes (en España, a través de Sanitas, en Chile y Perú, a través de Bupa Chile), ha doblado el número de clientes a los que atiende (5,2 millones de personas) y también ha

duplicado plantilla e ingresos. Si nos centramos en el negocio en España, en 2015 una vez más volvimos a crear empleo. En España somos ya más de 10.000 empleados, lo que significa que se crearon más de 300 puestos de trabajo durante el ejercicio. Una parte del aumento de la plantilla se explica por la tracción del crecimiento de la red de centros dentales, que en 2015 remató satisfactoriamente su previsto plan de expansión. En total, cerramos 2015 con 180 clínicas dentales que dan servicio a más de un millón de clientes.

En el ámbito de la atención a las personas mayores, las cifras fueron también muy positivas. Nuestras residencias registraron un nivel de ocupación récord (un 95% de las plazas) y estamos desarrollando una nueva estrategia para responder a las crecientes necesidades de las familias para cuidar de sus mayores.

En el sector hospitalario, la actividad de nuestros centros propios alcanzó nuevos niveles de excelencia asistencial, tal y como han reconocido diversas instituciones internacionales.

Estamos también muy orgullosos de nuestros progresos para reducir la huella de carbono, que ha caído un 67% desde 2009, gracias a una inversión de seis millones de euros en dos años.

Asimismo, creemos ciegamente en nuestra apuesta por mejorar la salud de nuestros empleados a través del programa Smile. El proyecto permitió al 32% de la plantilla inscribirse en actividades físicas con resultados comprobados de mejoras en su salud y productividad y en la reducción del absentismo.

Estos esfuerzos dieron sus frutos en nuestros principales indicadores de negocio. Los ingresos de la *market unit* SLA, que integra España y Chile, crecieron en 2015 un 9%, hasta superar los 2.500 millones de euros. El beneficio de explotación fue de casi cien millones de euros, un 40% menos que en 2014 como consecuencia de las peores perspectivas del negocio de los hospitales de colaboración público-privada, y un 4% más si no tenemos en cuenta ese impacto.

El número de clientes también

aumentó durante 2015 un 7,7%. Todo esto demuestra que sabemos correr. En muchos aspectos, 2015 fue un buen año para Sanitas, a pesar de que tuvimos algunos factores en contra. La politización del proceso de colaboración público-privada, por ejemplo, limitó nuestras posibilidades de desarrollo en el sector de la gestión de hospitales.

La presión sobre las primas del seguro de salud, que mantienen una tendencia a la baja por la intensa competencia, también afectó a nuestra cuenta de resultados. Ese entorno poco favorable se mantendrá probablemente durante todo 2016, pero como dijo el cantante americano Jimmy Dean, “no puedes cambiar la dirección del viento, pero sí ajustar las velas para llegar a tu destino”.

Nuestras velas están orientadas adecuadamente para crecer y crear empleo.

Con la ayuda de Bupa, seguiremos explorando posibilidades para aumentar de forma inorgánica nuestra presencia en Latinoamérica y estamos abiertos a incorporaciones

en el mercado español. Asimismo, tenemos planes para mejorar nuestra oferta hospitalaria, como el proyecto para ampliar el Hospital Sanitas CIMA de Barcelona. También desarrollaremos en profundidad nuestro enfoque de los servicios de atención a las personas mayores.

En cuanto a nuestro negocio de clínicas dentales, una vez culminado el proceso de expansión de la red nos centraremos en aumentar su cartera de pólizas.

Y vamos a desplegar toda nuestra energía y todo nuestro compromiso para desarrollar nuevos proyectos digitales que hagan la vida más fácil a nuestros clientes.

Correr, sí, pero con inteligencia.

Iñaki Ereño Iribarren
Consejero delegado

ACERCA DE ESTE INFORME

ALCANCE

[G4-17] [G4-23]

El **Grupo Sanitas** está compuesto por **Sanitas** y **Bupa Chile**.

Sanitas está formada por las siguientes unidades de negocio:

- **Corporativo:** Grupo Bupa Sanitas - BIOL (Bupa Investments Overseas Limited)

- **Sanitas Seguros**

- **Sanitas Emisión**

- **Sanitas Hospitales, Participación Público-Privada (PPP) y Nuevos Servicios** (Incluye Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela, Hospital Universitario Sanitas La Moraleja, Hospital Sanitas CIMA, Hospital Virgen del Mar, Centros médicos Milenium, Sanitas Diversificación, Clínica Londres, Hospital de Manises y Hospital Universitario de Torrejón).

- **Sanitas Dental**

- **Sanitas Mayores** (anteriormente denominada Sanitas Residencial)

Bupa Chile: incorpora la totalidad de compañías del grupo en Chile y Perú.

Alcance Geográfico: El presente informe recoge el desempeño de la compañía en España (*)

Alcance Temporal: 2013-2015.

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

Periodicidad de la emisión de este Informe: anual.

Fecha del Informe de RSC más reciente: 2014.

PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DE ESTE INFORME

Sanitas puso en marcha en 2014 un proceso de identificación y contraste de los contenidos (o aspectos materiales) que debe incluir en su Informe Anual. La conclusión del proceso es que, en líneas generales, la estrategia de la compañía coincide con la demanda de información de sus grupos de interés, y también con las tendencias que se observan a nivel global. La calidad del servicio y la relación con el cliente son los aspectos más relevantes.

[G4-18]

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

El ejercicio de análisis e identificación de la materialidad que Sanitas inició en 2014 sigue las indicaciones de la versión G4 de la guía de GRI. Esta versión recomienda identificar adecuadamente los aspectos materiales de la compañía, entendiendo por tales aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales

significativos de la organización, así como los que pueden influir notablemente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

El objetivo del proyecto es doble: implicar a nuestros grupos de interés en un proceso de diálogo para conocer de primera mano su percepción sobre los temas más relevantes en los que ha de enfocarse la compañía y priorizar los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno que han de ser tenidos en cuenta de manera primordial en el Informe Anual.

(*) Adicionalmente, se han incluido cifras relativas a resultados financieros, clientes, y empleados correspondientes a Bupa Chile que han quedado reflejadas a lo largo del informe

Para ello, el proceso se desarrolla en cuatro etapas sucesivas: la identificación de los temas relevantes, su priorización y análisis, su validación y finalmente la revisión de los resultados.

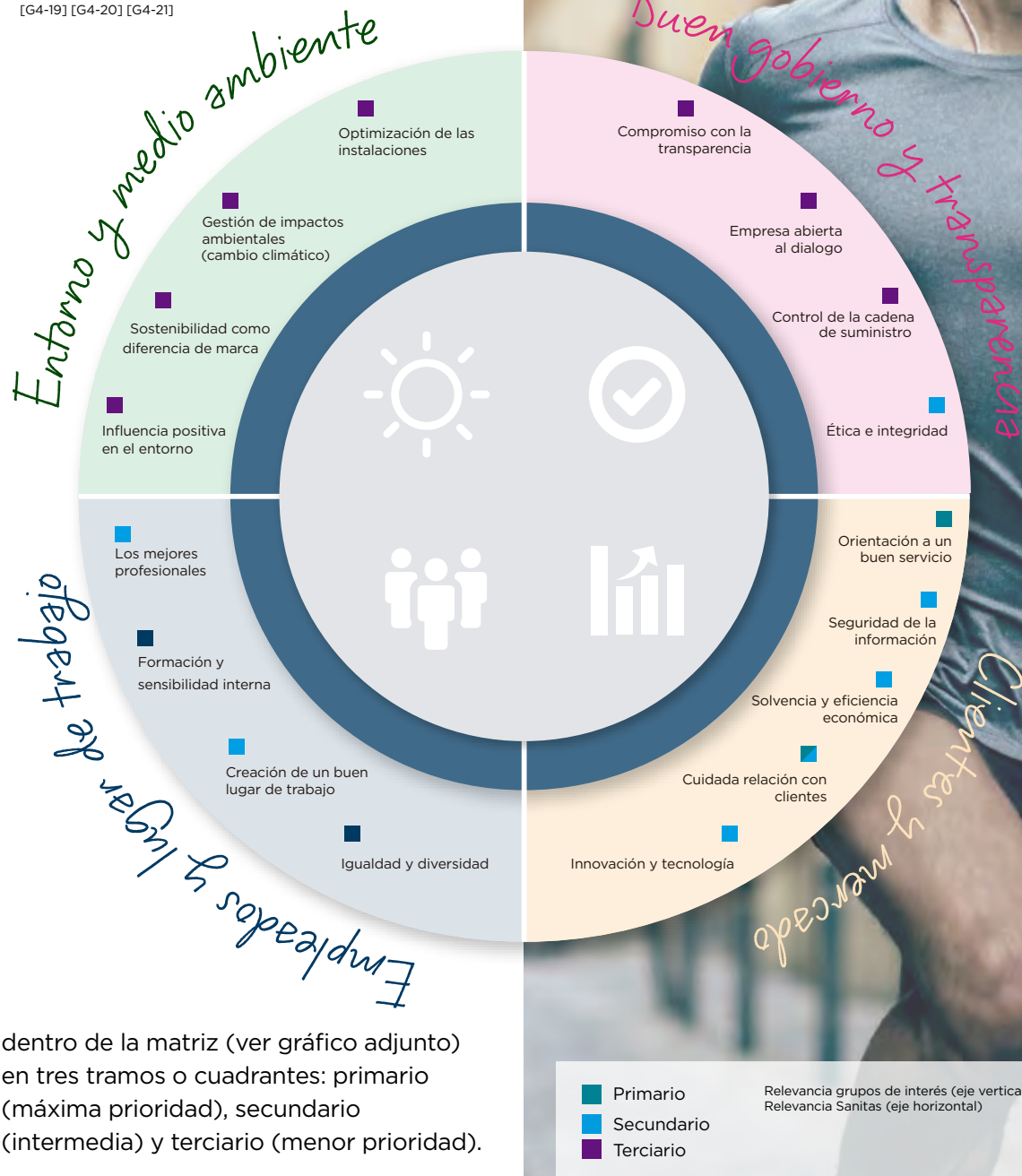
[G4-18]

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, basada en el programa Bupa 2020, y la elaboración de un listado de temas específicos para Sanitas que conjugue las prioridades de la compañía y los retos sectoriales. En este listado aparece una batería de 68 indicadores económicos, medioambientales, sociales, de buen gobierno y del lugar de trabajo.

La priorización y el análisis. Es la fase más importante del proyecto. Los distintos aspectos materiales considerados son sometidos a consulta interna, para conseguir la participación de la alta dirección de la compañía, y sobre todo externa, con el fin de conocer a fondo la valoración que hacen de ellos los grupos de interés. Del cruce de esa información y de la agrupación de los 68 indicadores en categorías más amplias surge la denominada matriz de materialidad, que resume y refleja la percepción de la compañía y de sus grupos de interés sobre 17 aspectos materiales, englobados en cuatro bloques temáticos: entorno y medio ambiente, buen gobierno y transparencia, empleados y lugar de trabajo, y clientes y mercado. Todos ellos han recibido una alta valoración (al menos 3,5 puntos sobre 5), y por tanto son considerados relevantes para Sanitas, pero a efectos de preferencia han sido englobados

CONTRASTE / OPINIÓN

[G4-19] [G4-20] [G4-21]



dentro de la matriz (ver gráfico adjunto) en tres tramos o cuadrantes: primario (máxima prioridad), secundario (intermedia) y terciario (menor prioridad).



Como se observa en el gráfico, el bloque temático de clientes y mercado es el más relevante para los consultados, con la totalidad de sus aspectos concentrados en los tramos primario y secundario. En particular, la orientación a un buen servicio y la relación con los clientes son los aspectos prioritarios. Los temas relativos a buen gobierno y transparencia así como empleados y lugar de trabajo se sitúan en los cuadrantes secundario y terciario. Los aspectos vinculados a entorno y medio ambiente son considerados menos prioritarios y se ubican en su totalidad en el tramo terciario.

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

La validación.

Los resultados obtenidos fueron contrastados y validados de dos formas:

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

La revisión. Finalmente, a partir de la publicación del presente Informe Anual, a lo largo de 2015 se abre un proceso de revisión de los contenidos, 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.

[G4-25] [G4-27]

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).

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, etc.

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

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

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

políticas e iniciativas responsables en todos los departamentos y áreas de negocio de Sanitas. Ampliamente cubiertos los objetivos iniciales, desde 2012 la RSC en Sanitas está considerada como una iniciativa estratégica más de la compañía, que se revisa periódicamente de la misma manera que el resto de iniciativas estratégicas de negocio o corporativas. Sanitas cuenta con un equipo específico de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales para supervisar y guiar la agenda de RSC de la compañía, cuyos indicadores se centran en el impacto de las actividades de la empresa en la mejora de la salud de las personas, las medidas orientadas hacia la eficiencia del modelo de negocio y de la reducción de su impacto ambiental.

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

informante durante el periodo que cubre el Informe.

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

Persona de contacto

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

Yolanda Erburu Arbizu

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



UNA VIDA MÁS LARGA, SANA Y FELIZ

UN PROPÓSITO, SIETE VALORES

El propósito de Sanitas es ayudar a que las personas tengan una vida más larga, sana y feliz. Para cumplirlo nos concentramos en el bienestar del cliente y nos apoyamos en un conjunto de siete valores que son inherentes a nuestra cultura de empresa.

EL ORGULLO DE CUIDAR DE LAS PERSONAS

En Sanitas nos dedicamos al cuidado del bienestar de las personas, a lo largo de toda su vida: desde que nacen y crecen hasta la madurez, durante su vida familiar, y también cuando se hacen mayores y necesitan el apoyo de los demás. Pertenecemos al grupo británico Bupa, una sociedad tipo mutua, sin accionistas y que renvierte los beneficios del Grupo en la mejora de su provisión asistencial. Eso es lo que da sentido a nuestro trabajo y nos hace sentirnos orgullosos de nuestra tarea. Pero no es un objetivo fácil. Para ello tenemos que ser capaces de convertir lo ordinario en extraordinario.

VALORES QUE INSPIRAN

Nuestros valores nos inspiran como compañía, configuran nuestra relación con la sociedad y reflejan cómo desarrollamos nuestro trabajo. Esto es lo que somos y, sobre todo, lo que queremos ser:

1. Apasionados. Estamos llenos de energía e inspiración. Nos gusta lo que hacemos y por qué lo hacemos. Apreciamos a nuestros clientes.

2. Comprensivos. Somos generosos y humanos. Tratamos a las personas con respeto y amabilidad. Nos preocupamos de todo y cuidamos de todos.

3. Abiertos. Buscamos nuevas ideas y diferentes puntos de vista. Compartimos sin reservas. Escuchamos y comprendemos de verdad. Aspiramos a la diversidad.

4. Auténticos. Somos fieles a nosotros mismos. Actuamos con franqueza y honestidad. Decimos lo que pensamos y pensamos lo que decimos.

5. Responsables. Cumplimos siempre. Nos involucramos. Hacemos realidad los proyectos.

6. Valientes. Nos atrevemos a probar. Aceptamos la incertidumbre y asumimos los riesgos. Tenemos el coraje de enfrentarnos a la verdad.

7. Extraordinarios. Es la suma de todos los anteriores. Siendo apasionados, comprensivos, abiertos, auténticos, responsables y valientes somos capaces de ir más allá, de dar lo mejor de nosotros mismos, de convertir lo ordinario en extraordinario y de ofrecer, siempre, resultados excepcionales.

Estos valores nos guían para poder ofrecer al cliente una experiencia única y diferenciada.

HACIA EL 2020

Inmersos en un mundo distinto

La revisión de nuestra estrategia nos marca el camino para cumplir nuestro propósito de ayudar a la gente a tener una vida más larga, sana y feliz. Dentro de ese itinerario, que está marcado por la incertidumbre del entorno, apostamos por una estrategia de crecimiento, tanto en España como en América Latina. Además, abordamos con decisión las oportunidades que ofrece la revolución digital y que han transformado el mundo en que vivimos. El compromiso de Bupa, nuestro grupo matriz, de reinvertir sus beneficios en mejores servicios de salud nos permite acometer los proyectos más ambiciosos.

UN ENTORNO CON MÚLTIPLES DESAFÍOS

La economía española salió definitivamente de la crisis en 2015. El ejercicio se cerró con un crecimiento económico del 3,2%, uno de los más elevados de Europa, frente al 1,4% de 2014 y el -1,7% de 2013. El impulso de la actividad económica fue estable y sostenido a lo largo del ejercicio y permitió crear 220.000 empleos, con lo que la tasa de paro cayó casi tres puntos, hasta el 20,90% de la población activa. La única sombra fue la evolución del déficit público, que apenas se redujo unas décimas (pasó del 5,8% al 5,2% del PIB), incumpliendo el calendario de compromisos con la Unión Europea.

Sin embargo, estos resultados tan favorables en conjunto difícilmente van a tener continuidad durante el ejercicio de 2016, que se presenta lleno de incógnitas y desafíos. La economía española ha empezado a desacelerarse como consecuencia de una combinación de distintos factores. Por un lado, la inestabilidad política ha generado desconfianza entre los consumidores y las empresas, lo que se ha traducido en una cierta paralización de las decisiones de gasto e inversión.



Esta menor actividad en el sector privado no podrá compensarse, previsiblemente, desde las administraciones con rebajas de impuestos o inyecciones de gasto, dadas las dificultades para cuadrar las cuentas públicas. Además, la debilidad de la economía mundial hace que podamos esperar poca ayuda del sector exterior.

Por otra parte, otros factores que en 2015 facilitaron el despegue del PIB, como la caída del precio del petróleo, la política expansiva del Banco Central Europeo o la depreciación del euro, han agotado en apariencia sus efectos positivos. El abaratamiento del crudo, en particular, es hoy en día un elemento distorsionador que transmite nerviosismo a la economía a través de los mercados de valores.

Como consecuencia de todo ello, las previsiones para el conjunto de 2016 se están rectificando a la baja. El propio Gobierno en funciones ha reducido

en cuatro décimas su previsión de crecimiento para el ejercicio (del 3% al 2,6%) y también ha rebajado sus expectativas sobre la evolución de la tasa de paro y del déficit público, que serán peores de lo previsto.

En este marco de volatilidad e incertidumbre política y económica, el seguro de salud se enfrenta también a importantes desafíos, sobre todo por la intensa competencia en el precio de las pólizas. El crecimiento de los ingresos del sector en 2015 fue del 3,1% (casi idéntico al de 2014 y por debajo de la tendencia de la serie histórica reciente), con un volumen de primas imputadas de 7.343 millones de euros, según datos de la asociación Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA).

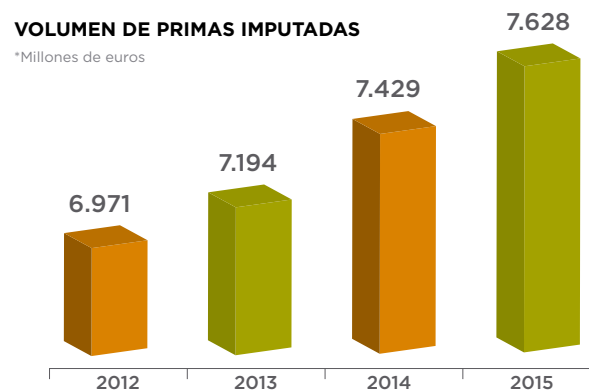
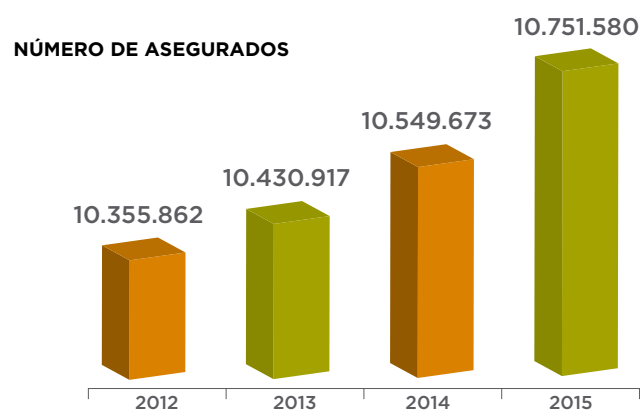
El número de clientes creció algo menos, un 1,9%, hasta los 10,75 millones, y el margen técnico del sector se mantuvo estable, tras caer casi un 25% en los últimos tres años.

| EVOLUCIÓN CUOTA DE MERCADO (%) | 2015 | 2014 | 2013 |
|--------------------------------|--------|--------|--------|
| Adeslas | 27,32% | 27,01% | 26,40% |
| Sanitas | 17,84% | 18,05% | 18,90% |
| Asisa | 14,43% | 14,55% | 14,40% |
| DKV | 7,74% | 7,53% | 7,20% |
| Mapfre | 6,10% | 5,79% | 5,60% |
| Otras compañías | 26,57% | 27,07% | 27,50% |

Fuente: ICEA

En este contexto, los ingresos de Sanitas Seguros por primas subieron en 2015 un 0,9% y su cuota en el mercado de asistencia sanitaria se situó en el 17,8%, frente al 18,0% de 2014, siempre según datos de ICEA. No se espera una mejora significativa para 2016 en el mercado del seguro de salud en España. En el primer trimestre del ejercicio, el crecimiento estimado de las primas fue del 2,4%. Es previsible que se mantenga la presión a la baja sobre el precio de las pólizas, como consecuencia de la intensa competencia y de la creciente tendencia a la colectivización de los clientes. El volumen de primas de los seguros colectivos, que tienen condiciones más ventajosas, creció un 7,3% en 2015, frente al 1,3% de los seguros individuales, y representa ya más del 30% del total. Esos factores, unidos al aumento de los costes de la tecnología médica, son un riesgo para la rentabilidad del sector.

MERCADO DE SEGUROS DE ASISTENCIA SANITARIA EN ESPAÑA



Fuente: ICEA



RALENTIZACIÓN EN CHILE

En el mercado de Chile, el escenario macroeconómico está marcado por un crecimiento de la economía modesto. La economía chilena está considerada una de las más sólidas de América Latina (en lo que va de siglo, el crecimiento medio del PIB anual ha sido de cerca del 4%), pero no es ajena a las tendencias de ralentización de las economías de la región, en particular como consecuencia del descenso del precio de las materias primas. En el caso de Chile, el desplome de los precios del cobre, uno de sus más importantes recursos naturales, unido a la desaceleración de la actividad de sus principales socios comerciales, provocó que en 2015 el PIB creciera solo un 2,1%, claramente por debajo de las previsiones. Para 2016 se espera un incremento del 2,4%, que sigue siendo discreto en términos históricos, pero que se compara favorablemente con la previsión de 0,1% para el conjunto de América Latina.

El mercado de salud de Chile es uno de los más pujantes del país, con incrementos sostenidos del gasto sanitario durante más de una década. Sin embargo, este mercado no escapa al enfriamiento del conjunto de la actividad económica del país. En 2015, los ingresos del sector privado de salud crecieron alrededor de un 5% en moneda local, lejos de los incrementos de dos dígitos de los ejercicios anteriores, pero si se miden en dólares registraron una caída de cerca del 10%, como consecuencia de la notable devaluación del peso durante el ejercicio. Los beneficios del sector se resintieron por la creciente judicialización (reclamaciones contra la subida de las pólizas) y el incremento de los costes. La industria de la salud en Chile tiene unos ingresos de 21.438 millones de dólares, lo que representa un 8,2% del PIB del país. El gasto en salud per capita (1.606 dólares anuales) es el más alto de América Latina, pero tiene todavía un amplio margen de crecimiento, pues es menos de la mitad del promedio de la OCDE (3.474 dólares).

NUESTRA VISIÓN NOS ENSEÑA EL CAMINO

Trabajamos en tres pilares que reflejan lo que nuestro grupo quiere ser y que nos permitirán cumplir nuestro propósito de colaborar para que la gente tenga una vida más larga, sana y feliz. Esos 3 territorios son:

- **Ser el “campeón” del cliente en salud y bienestar.** Esta debe ser nuestra fuente de diferenciación. Para ello, debemos llegar a ser la compañía que inspire más confianza y sea la más recomendada. Con ese propósito, nos comprometemos a ayudar a nuestros clientes a mejorar su salud y su bienestar. Queremos ser proveedores de servicios de salud de alto nivel para el mayor número de personas posible.

A este fin, creemos firmemente que la incorporación de herramientas digitales nos permitirá atender a más personas y de forma más eficiente y personalizada, facilitando que cada vez más sea el cliente que pueda gestionar su carpeta personal de salud.

- **Ser una organización donde a la gente le guste trabajar y que adore a los clientes.** Para conseguir ser el mejor socio de salud de nuestros clientes, debemos empezar por nuestros empleados. Queremos crear una cultura extraordinaria y transmitirla.

Debemos garantizar que nuestros profesionales disfruten de una mejor salud por estar aquí y que además, a través de su trabajo, tienen la oportunidad de influir positivamente en los clientes, en sus comunidades y en la sociedad en general. De esta forma, crearemos un verdadero círculo virtuoso para cumplir con el propósito de contribuir que las personas tengan una vida más larga, sana y feliz.

- **Generar unos resultados sólidos y sostenibles** Trabajando en los dos territorios anteriores lograremos un crecimiento elevado y sostenido de nuestros ingresos y beneficios. Esa es la mejor manera de asegurar el flujo de inversión necesario para que nuestra actividad genere valor a largo plazo y tenga un gran impacto en la salud de la gente. Estos objetivos deben ser compatibles con un impacto positivo en el medio ambiente.



ESTRATEGIA Y MODELO DE NEGOCIO

Los desafíos que presenta nuestra actividad en España y América Latina son un estímulo para centrar nuestros esfuerzos en una expansión sostenida del negocio. En este sentido, estamos abiertos a nuevas oportunidades, tanto en el mercado asegurador (español y latinoamericano) como en el de la provisión hospitalaria, dental y servicios para mayores. Para abordar estos potenciales proyectos es fundamental el respaldo de Bupa, nuestro grupo matriz, que al no tener accionistas puede dedicar los beneficios de su actividad a reforzar su oferta de servicios de salud en todo el mundo, con una visión a largo plazo.

Desde el punto de vista orgánico, en España el objetivo es que nuestros productos y servicios estén al alcance de todo el mundo, con el fin de asegurar un crecimiento sostenible de los ingresos. Con el mismo propósito, mantenemos también una cuidadosa vigilancia sobre nuestros costes y aumentamos la eficiencia de nuestros canales de venta. En 2015, suscribimos un acuerdo estratégico con la compañía de seguros Santalucía, líder en protección familiar en España, para colaborar en la comercialización de productos de salud y de decesos. Santalucía distribuirá nuestras pólizas de asistencia sanitaria entre sus siete millones de asegurados, mientras nosotros venderemos sus seguros de decesos.

En el área de la atención a los mayores, en 2015 desarrollamos una oferta más amplia y flexible, con el fin de atender a las exigencias de colectivos más amplios de la población. En especial, promovimos la alternativa Cuidado Activo en nuestras residencias, es decir, un nuevo concepto de centro de día en nuestras residencias para mayores. Se ofrece horario flexible 24/7, transporte adaptado, comida preparada en el propio centro, espacios exteriores y son una solución más apropiada que las residencias para personas mayores con un suficiente grado de independencia. Para dar respuesta a esta necesidad disponemos de 16 centros de Sanitas Cuidado Activo en nuestras residencias. Además, Sanitas Mayores dispone de otros 3 centros de día que son independientes.

La estrategia de crecimiento pasa también por la consolidación de Sanitas Dental como una fuente creciente de ingresos. El plan de expansión culminó el año pasado, con un total de 180 clínicas y más de un millón de clientes. A mediados de 2016 ya son más de 180 clínicas.

La red se dedicará ahora prioritariamente a potenciar su cartera de pólizas, sin descartar nuevas incorporaciones de centros.

La apuesta por América Latina es también muy clara. A finales de 2015 y a principios de 2016 Bupa adquirió nuevos paquetes accionariales de Bupa Chile, hasta completar el 100% del capital, lo cual refuerza nuestro compromiso con el mercado chileno. Bupa Chile, que tiene un modelo de servicios de salud similar al de Sanitas, es la plataforma de entrada en el mercado latinoamericano, que ofrece amplias posibilidades de crecimiento.

A través de Bupa Chile, ya tenemos presencia en Perú. Además, analizamos de forma permanente todas las oportunidades de expansión que se puedan presentar en los principales mercados de América Latina, como como el eje andino (Perú, Ecuador y Colombia)



La segunda gran pieza de la estrategia de Sanitas y de su modelo de negocio es la **transformación digital**, una iniciativa en la que está comprometida toda la organización. En los últimos años hemos desarrollado diversos proyectos en ese ámbito, pero creemos que ha llegado la hora de acelerar ese proceso para adaptarnos a la velocidad del cambio que la revolución tecnológica está imponiendo a nuestro modo de vida. La transformación digital, orientada sobre todo a los dispositivos móviles, no es solo una necesidad o una obligación para las empresas del sector, sino una gran oportunidad para dar un mejor servicio a los clientes. Con las nuevas tecnologías, el cliente obtiene beneficios en un triple plano:

- **Una asistencia sanitaria más eficaz**, inmediata y personalizada. Las aplicaciones informáticas ya permiten que, cuando la consulta presencial no es necesaria, el cliente se ponga en contacto con el médico de forma remota en cualquier momento y que reciba un diagnóstico a través de video conferencia, con el consiguiente ahorro de tiempo y de recursos.
- **Mayores facilidades en las gestiones y los trámites relacionados con el cuidado de la salud.** La agilización de la gestión de citas y de los demás procedimientos relacionados con la atención sanitaria (incluyendo el acceso directo al historial o a pruebas diagnósticas) hace la vida más fácil al cliente.
- **Un mejor y más rápido acceso a recomendaciones saludables de estilo de vida y programas de bienestar.** La interlocución digital directa con expertos en la materia permite es un estímulo para que la gente se cuide.

Desde el punto de vista de las empresas, la introducción de las nuevas tecnologías en la relación con el cliente también facilita la gestión de la salud de las personas. El tratamiento masivo de datos de las aplicaciones móviles, por ejemplo, les permite observar con mayor precisión el comportamiento de los usuarios y les ayuda a ofrecerles los servicios de salud que mejor se adapten a sus necesidades.

En ese marco de oportunidades, Sanitas ha desarrollado recientemente distintos proyectos digitales. A principios de 2016 lanzó en España Blua, un seguro de salud que permite a los clientes gestionar sus necesidades de salud a través de un teléfono móvil y les da acceso a consultas médicas a través de videoconferencia.

Asimismo, hemos puesto en marcha Sanihub, un portal online donde cualquier persona, tenga seguro o no, puede contratar servicios de salud concretos, como un chequeo o una operación de cirugía para tratar la presbicia. También hemos creado Muy Saludable, una web de información para proporcionar recomendaciones de salud (sobre nutrición, práctica deportiva, actividad laboral, planificación familiar, cuidado de personas mayores, etc.) a todos los interesados en mejorar sus hábitos de vida, y Cuidar Bien, un portal para los cuidadores de personas con Alzheimer y otras demencias.

En Sanitas nos comprometemos a seguir explorando nuevas oportunidades digitales, especialmente en proyectos relacionados

con la telemedicina, la telemonitorización, la predicción de tendencias de futuro.

Finalmente, nuestra estrategia pasa por hacer visibles los beneficios de la colaboración público-privada en la sanidad. Nuestra experiencia en los últimos años, a través de la gestión de los hospitales de Manises (Valencia) y de Torrejón (Madrid), corrobora la existencia de ventajas para todas las partes implicadas. Las empresas amplían su perímetro de actuación, las administraciones experimentan otros modelos de gestión y los ciudadanos se benefician de una asistencia sanitaria de calidad con gran énfasis en la innovación y la gestión de enfermedades crónicas.

Sin embargo, la politización de los mensajes relacionados con la sanidad y en particular con las iniciativas de colaboración entre el sector público y el privado impide con frecuencia que estas ventajas sean percibidas por la opinión pública.

La politización del debate sanitario se ha agudizado con los cambios de gobierno registrados en algunas comunidades autónomas, en un escenario condicionado por las restricciones presupuestarias. Sanitas redoblará sus esfuerzos para poner en valor la excelencia clínica y la eficiencia de costes de los centros hospitalarios que gestiona, así como para reclamar un marco regulatorio estable.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Un equipo consolidado

La estructura organizativa se mantuvo sin cambios significativos durante 2015. El equipo directivo, que integra el Comité de Dirección de España y América Latina (SLA, por sus siglas en inglés), está consolidado y la distribución de responsabilidades ejecutivas está línea con los proyectos de desarrollo del grupo.

COMITÉ DE DIRECCIÓN DE SLA (SPAIN AND LATIN AMERICA)

La principal novedad en el Comité de Dirección fue el nombramiento, en marzo de 2015, de David Gracia como director ejecutivo de Marketing y Transformación Digital.

EQUIPO DIRECTIVO



IÑAKI EREÑO / CONSEJERO DELEGADO

Forma parte del Comité de Dirección de Bupa, el grupo internacional matriz de Sanitas. Fue nombrado primer ejecutivo en 2008. Anteriormente, ocupó el cargo de director general de Clientes y Marketing de Sanitas. Antes de su incorporación a la compañía fue director de Servicios de Marketing de TPI (Grupo Telefónica), presidente y fundador de Netels. com y director de Marketing de Clientes de Continente (actualmente Carrefour).



IÑAKI PERALTA / DIRECTOR GENERAL DE SANITAS SEGUROS

Fue nombrado a finales de 2013. Hasta esa fecha había sido director general de Sanitas Hospitales, cargo al que accedió en 2008. Con anterioridad había sido, entre 2006 y 2008, director territorial de Sanitas Seguros en el Noreste, que incluye Cataluña, Aragón, La Rioja y Soria, y desde 1997 hasta 2006 había desempeñado diversos puestos directivos en Sanitas Mayores, la unidad de negocio de servicios para mayores.



GABRIELA PUEYO / DIRECTORA GENERAL DE SANITAS DENTAL

Se unió a la compañía en 2003 y desde octubre de 2014 ocupa la Dirección

General de Sanitas Dental. Entre 2010 y 2014 fue directora general de Finanzas y con anterioridad asumió distintas responsabilidades en las áreas de Estrategia (fue directora del programa estratégico del grupo) y Desarrollo Corporativo. Previamente trabajó para la consultora McKinsey en Madrid, México D.F. y Buenos Aires.



ANDRÉS VARAS / GERENTE GENERAL DE BUPA CHILE

Se incorporó a Cruz Blanca Salud (ahora Bupa Chile) en 2009. Con anterioridad trabajó en la gerencia de negocios del área de infraestructura y capital de riesgo del grupo Penta. Es ingeniero comercial y magíster en Economía por la Pontificia Universidad Católica de Chile y máster en Finanzas por la London Business School.



JESÚS BONILLA / DIRECTOR GENERAL DE SANITAS HOSPITALES, PPPS Y NUEVOS SERVICIOS

Nombrado también a finales de 2013, ocupaba hasta ese momento el puesto de director general de la unidad de Sanitas Dental, que dirigía desde 2011, y fue el impulsor del lanzamiento del Plan de Expansión Dental 2010-2014. Se incorporó a Sanitas en 2009 como director de Control de Gestión en la dirección de Finanzas. Antes desempeñó distintas responsabilidades en la Bilbao Bizkaia Kutxa, Euskaltel, Telefónica Publicidad e Información y Yell Publicidad.



DOMÈNEC CROSAS / DIRECTOR GENERAL DE SANITAS MAYORES

Ocupa el cargo desde 2002, cuando Sanitas se hizo con la totalidad de las acciones de Gers, de la que ya era consejero delegado, y que fue el antecedente de Sanitas Mayores. Con anterioridad desarrolló su carrera profesional en el sector de gran consumo, trabajando en diversos proyectos en más de quince países en Europa, Asia y América. Fue presidente de AESTE, la patronal del sector residencial, durante tres años, y actualmente es vicepresidente tercero.



PEDRO CANO / DIRECTOR EJECUTIVO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Es CIO de Sanitas y responsable del programa de atención a personas con demencia hasta 2014. Se incorporó en 1999 a Sanitas Mayores, donde desempeñó el puesto de director de Organización y Sistemas y, más tarde, el de director Técnico y de Organización. Anteriormente, desarrolló su carrera profesional en firmas de consultoría, como Accenture, Gemini Consulting y Antares Consulting.



YOLANDA ERBURU / DIRECTORA EJECUTIVA DE COMUNICACIÓN Y RSC Y DIRECTORA GENERAL DE LA FUNDACIÓN SANITAS.

Se incorporó a Sanitas en 2003. Hasta junio de 2014 fue presidenta de la Junta Directiva de Forética, asociación de referencia en Responsabilidad Social Empresarial. Con anterioridad trabajó en Xfera y France Telecom Spain-Uni2. Es licenciada en Ciencias de la Información por la Universidad de Navarra y máster en Comercio Internacional por la Universidad Pública de Navarra.



MÓNICA PARAMÉS / DIRECTORA GENERAL DE PERSONAS Y SECRETARÍA GENERAL.

Ocupa ambas posiciones desde el 1 de enero de 2012. Sus áreas de competencia abarcan los departamentos de Legal, Recursos Humanos, Gestión de Reclamaciones, Compras e Inmuebles. Inició su carrera profesional en Sanitas en 2000 como directora del Departamento Legal. Con anterioridad trabajó en el grupo Principal y en la cadena de emisoras Rato.



CARLOS JAUREGUIZAR / DIRECTOR GENERAL DE FINANZAS Y ESTRATEGIA.

Ocupa el puesto desde octubre de 2014. Desde su anterior posición como director ejecutivo de Estrategia y Adquisiciones, lideró la adquisición del grupo chileno Cruz Blanca Salud, ahora Bupa Chile. En la actualidad, su departamento explora nuevas oportunidades de negocio en América Latina. Comenzó su carrera en Sanitas en 2006 y previamente trabajó para compañías como Accenture o Credit Suisse First Boston.



DAVID GRACIA / DIRECTOR EJECUTIVO DE MARKETING Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Nombrado en marzo de 2015, tiene una larga trayectoria y experiencia en los ámbitos de marketing digital e innovación. Antes de su incorporación a Sanitas, fue director de Marketing Digital del Grupo BBVA, y lideraba diversas iniciativas de transformación digital para España, México y el resto de América Latina. Antes de su etapa en la entidad financiera, trabajó como director de Marketing Digital y Desarrollo de Negocio en el Grupo eBay.



JOSÉ FRANCISCO TOMÁS/ DIRECTOR EJECUTIVO MÉDICO.

Fue nombrado a comienzos de 2014. Antes de su incorporación a la compañía, ocupaba desde 2010 la dirección médica del Hospital MD Anderson en Madrid, que compatibilizaba con el puesto de profesor adjunto en la división de Cancer Medicine del departamento de Linfoma y Mieloma de la Universidad de Texas (EEUU). Desde 2014, es responsable también del programa de atención a personas con demencia en España y Latinoamérica.



BUPA EN EL MUNDO

32 millones de oportunidades para cuidar de la gente

BUPA, el grupo matriz de Sanitas, es una compañía internacional de asistencia sanitaria que no tiene accionistas, y que por tanto reinvierte sus beneficios en mejorar sus servicios. Tiene 32 millones de clientes, está presente en 190 países de cuatro continentes y cuenta con 84.000 trabajadores.

El grupo Bupa proporciona servicios de seguros de salud, de asistencia sanitaria y dental y de atención a mayores, entre otras actividades. Para ello dispone de una red de 17 hospitales, 320 clínicas, 628 centros dentales y 456 residencias para mayores.

Bupa, que tiene su sede principal en Londres, ha crecido significativamente en los últimos años y la expansión

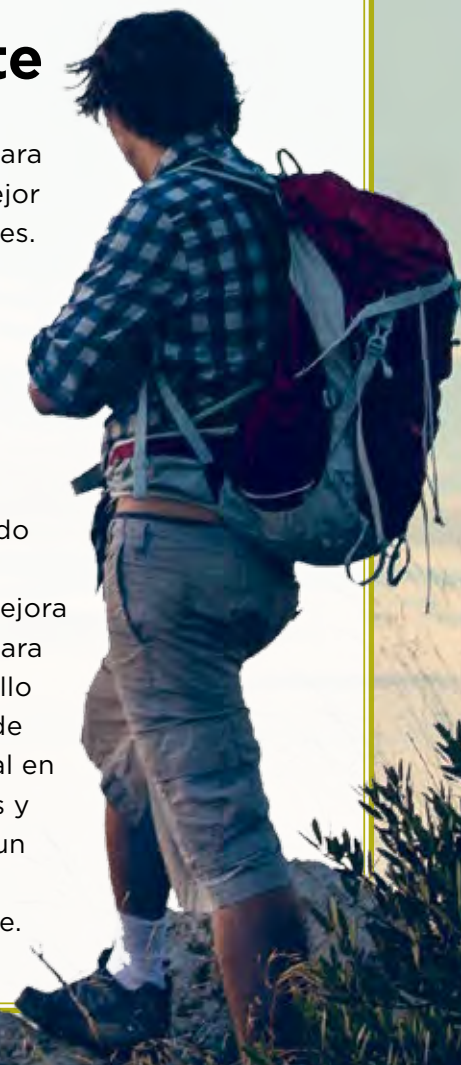
geográfica continúa siendo una de sus principales prioridades. En 2015, el grupo elevó su participación accionarial en Bupa Chile (a principios de 2016, se incrementó hasta el 100%) y también reforzó su presencia en la India.

Asimismo, el año pasado Bupa realizó algunas pequeñas adquisiciones, de carácter estratégico, en Reino Unido, Australia y Polonia, que junto a España y Chile son sus principales mercados.

La naturaleza jurídica de Bupa es singular. El grupo no tiene accionistas, y por tanto no tiene obligación de dedicar una parte de los beneficios a su retribución. Esta característica le permite centrarse en el largo plazo y dedicar el rendimiento de su actividad a reinvertir en

el propio negocio para proporcionar un mejor servicio a sus clientes.

En 2015, Bupa reinvertió 550 millones de libras (alrededor de 760 millones de euros) en las actividades del grupo, incluyendo adquisiciones, la construcción y mejora de las residencias para mayores, el desarrollo de la innovación y de la calidad asistencial en los centros médicos y la construcción de un nuevo hospital en Santiago de Chile.



Tenemos **84.000** personas que dan soporte a nuestros
32 millones de clientes en **190** países de todo el mundo.

BUPA ALREDEDOR DEL MUNDO

Globalmente gestionamos:

320

clínicas*

628

clínicas dentales*

456

residencias

98

centros comerciales

17

hospitales

36

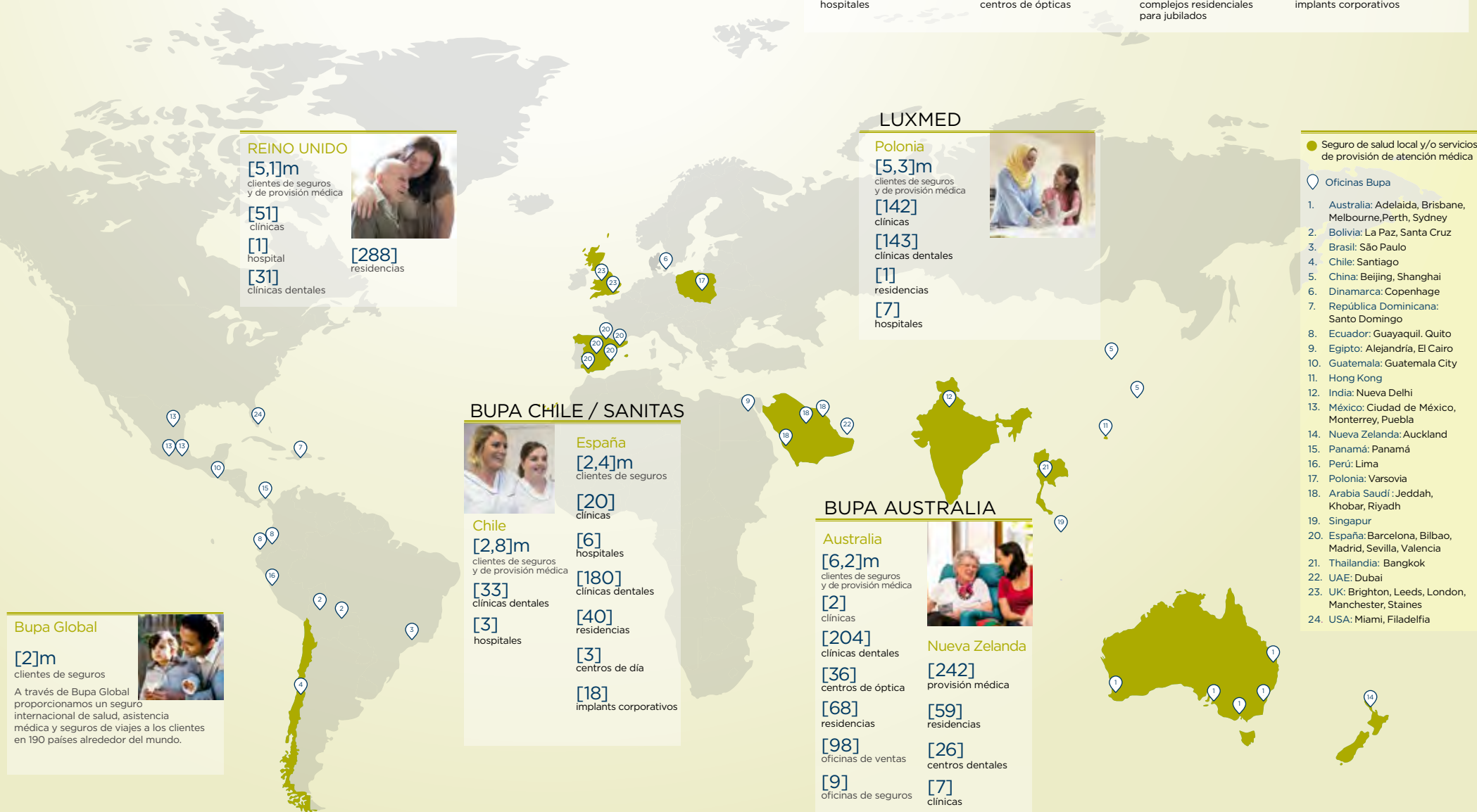
centros de ópticas

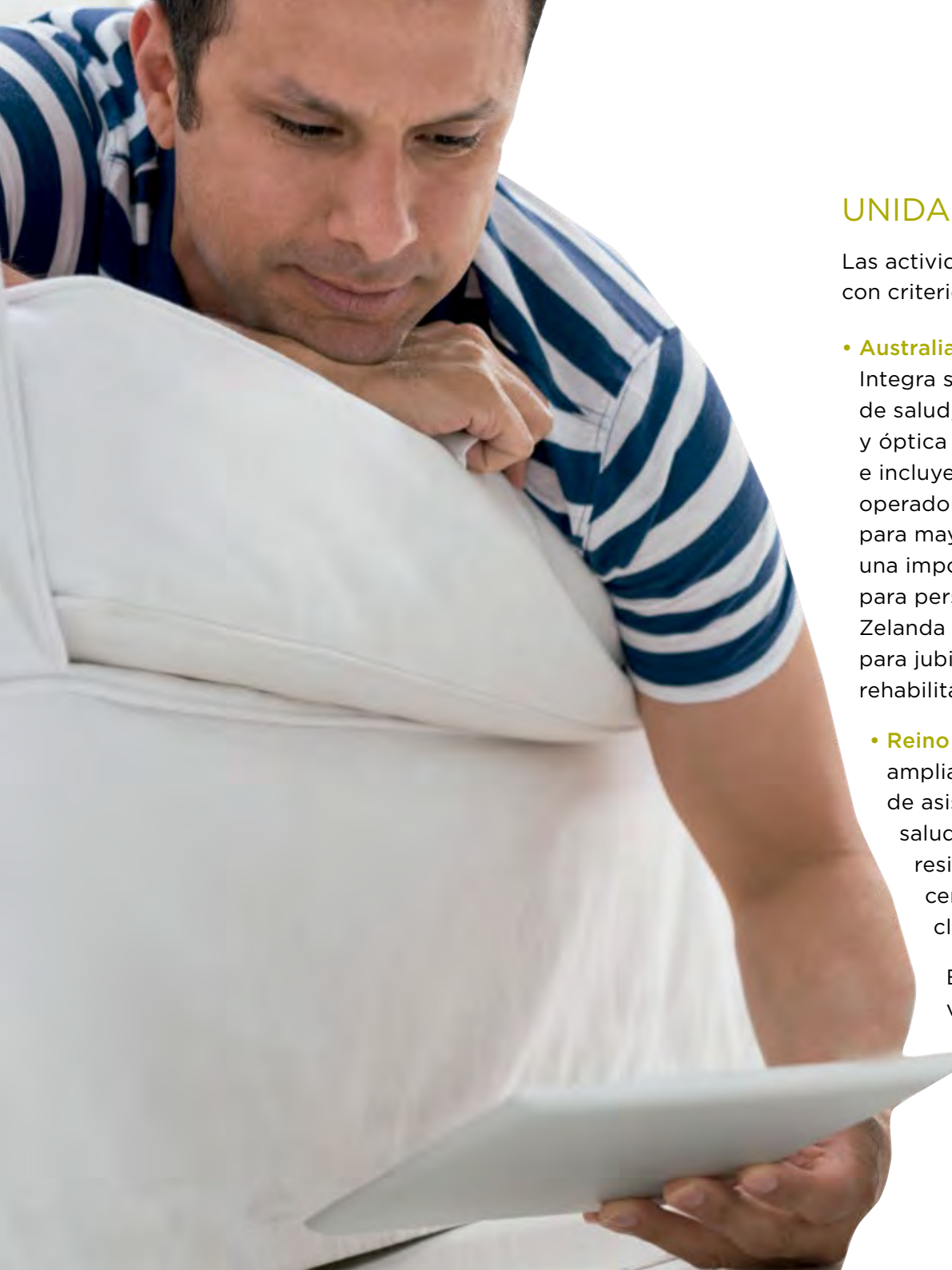
37

complejos residenciales
para jubilados

75

implants corporativos





UNIDADES DE NEGOCIO

Las actividades de Bupa se distribuyen en cinco unidades de negocio con criterios geográficos y funcionales:

- **Australia y Nueva Zelanda.**

Integra servicios de seguros de salud, de asistencia dental y óptica y de atención remota, e incluye también el principal operador privado de residencias para mayores. Además, controla una importante red de servicios para personas mayores en Nueva Zelanda (residencias, viviendas para jubilados, centros de rehabilitación...)

- **Reino Unido.** Ofrece una amplia gama de servicios de asistencia: seguros de salud, clínicas, un hospital, residencias para mayores, centros de bienestar, clínicas dentales, etc.

En febrero de 2016 vendió su división de cuidado de la salud en el domicilio de los clientes.

- **España y América Latina.**

Engloba las cuatro líneas de negocio de España (seguros de salud, hospitales, clínicas dentales y mayores) y los de Bupa Chile que cuenta con tres hospitales y 33 clínicas, y que presta también asistencia en Perú, así como la Isapre Cruz Blanca de Seguros de Salud.

- **International Development Markets (IDM).** Incluye los negocios en Arabia Saudí, Polonia (a través de Lux Med, la mayor compañía privada de asistencia sanitaria del país), India, Hong Kong, Tailandia y de la oficina representativa en China.

- **Bupa Global.** Gestiona servicios de seguros de salud y viaje y asistencia médica en Estados Unidos, América Latina y las operaciones regionales en Gran China, Oriente Próximo, África, Sudeste Asiático y Europa.



CRECIMIENTO SÓLIDO Y SOSTENIBLE

El Grupo Sanitas siguió avanzando en 2015 para generar un crecimiento sólido y sostenible en todas sus actividades en el horizonte de 2020. Hubo un significativo crecimiento de los ingresos ordinarios, tanto en España como en Chile, fruto del esfuerzo realizado en calidad e innovación, que recibió múltiples reconocimientos.

EL NEGOCIO

Consolidación y crecimiento

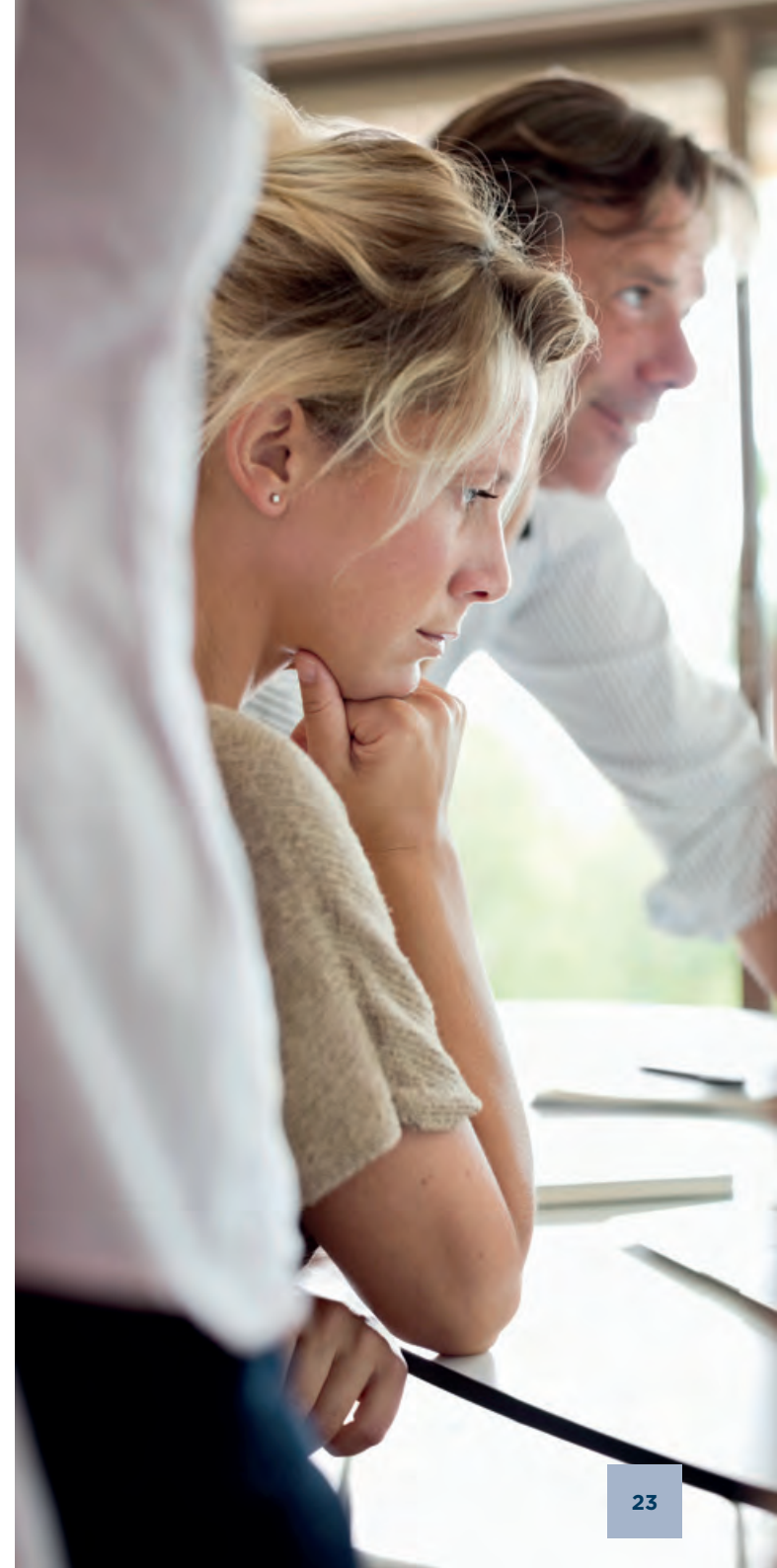
La incorporación de Bupa Chile permitió dar un salto de gigante durante 2014. Entre 2013 y 2014, el negocio de SLA prácticamente se duplicó. Consolidar esta nueva dimensión fue uno de los objetivos de 2015. En España, todos los negocios crecieron a buen ritmo, lo que permitió seguir creando empleo. Paralelamente, Sanitas reforzó su apuesta por la digitalización, abriendo así nuevas perspectivas a la relación con los clientes.

MÁS DE CINCO MILLONES DE ASEGURADOS

El Grupo Sanitas superó en 2015 un nuevo hito al llegar a 5,2 millones de clientes en España y Chile, con un incremento del 7,7% respecto al año anterior. También los ingresos aumentaron un 9%, hasta los 2.514,5 millones euros. El beneficio, en cambio, se quedó en 96,6 millones (un 40% menos) como consecuencia, básicamente, del ajuste realizado por las peores perspectivas del modelo español de colaboración público-privada, tras los cambios normativos que trajeron las últimas elecciones autonómicas y municipales. Sin ese ajuste, el resultado de explotación sería un 4% superior al de 2014, alcanzando los 168,3 millones de euros.

LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL ÚLTIMO EJERCICIO EN ESPAÑA FUERON LAS SIGUIENTES:

- **Crecimiento de los negocios.** Sanitas Dental culminó en 2015 su plan de expansión con la apertura de nuevas clínicas dentales, que elevan a 180 el número total de centros y a más de un millón el de asegurados. En el ámbito de atención a las personas mayores, la compañía cuenta con 40 residencias y tres centros de día en España y marcó un récord de ocupación media del 95%. Los hospitales



propios de Sanitas registraron excelentes indicadores de calidad asistencial, que les han hecho acreedores del reconocimiento de destacadas instituciones internacionales. En el área de Seguros, Sanitas registró un 17,84% de cuota en el mercado nacional, con un ligero descenso respecto a 2014.

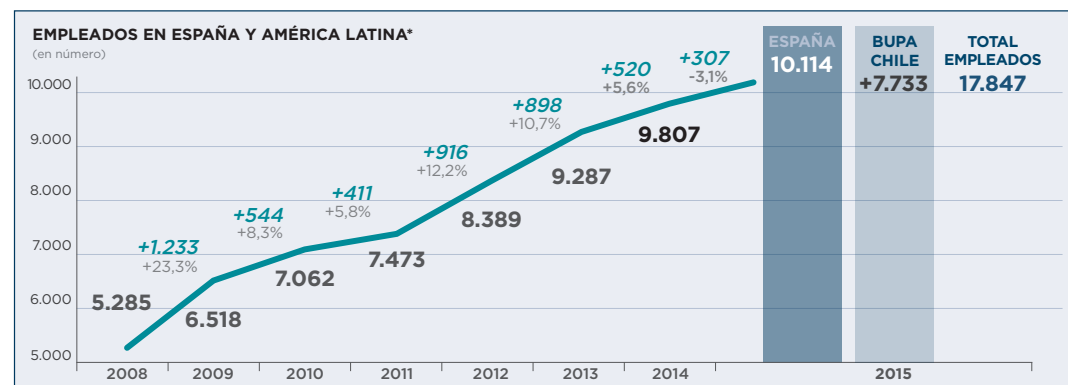
- **Apuesta por la digitalización.** El desarrollo de nuevas soluciones digitales fue un objetivo fundamental del año pasado. La idea es conseguir que cada vez más clientes se conviertan en agentes activos de su salud y mejorar todo el proceso de relación con la compañía. En esa estrategia se inscribe el lanzamiento en el mercado español de Blua, un seguro nativo digital que incluye

servicios como el de videoconsulta, o la plataforma Sanihub, desde la que cualquier usuario puede adquirir el servicio de salud que requiera en cada momento.

- **Creación sostenida de empleo.** A lo largo de 2015, Sanitas creó 307 puestos de trabajo en España, donde la plantilla prácticamente se ha multiplicado por dos desde el inicio de la crisis y asciende ya a 10.114 empleados. Si se incluye Chile, la cifra total de personas que prestan sus servicios para el Grupo se acerca a 18.000. Dentro del ámbito laboral, la compañía es consciente de la importancia de promover el ejercicio físico y los hábitos saludables entre sus trabajadores. Su programa Sanitas Smile contó en 2015 con la Inscripción del 35% de los trabajadores en España con acceso al programa.
- **Cuidado del medio ambiente.** Para mejorar la salud de las personas, también hay que

| APUESTA POR LA DIGITALIZACIÓN | 2015 | 2014 | % |
|-------------------------------|------------|------------|-------|
| Citas online | 739.431 | 673.308 | 9,8 |
| Búsquedas cuadro médico | 11.521.964 | 7.966.232 | 44,6 |
| Descargas App clientes | 127.439 | 105.420 | 20,9 |
| Descargas App embarazo | 73.685 | 71.786 | 2,6 |
| Registrados Carpeta de Salud | 245.358 | 169.608 | 44,7 |
| Reembolsos | 131.889 | 115.191 | 14,5 |
| Accesos digitales | 24.769.329 | 19.924.081 | 24,3% |

mejorar la salud del planeta. El compromiso de Sanitas con la sostenibilidad le ha llevado a reducir su huella de carbono (es decir, el impacto de su actividad en el medioambiente) un 67% desde 2009, gracias al desarrollo en los últimos dos años de más de 117 proyectos de eficiencia energética, que han supuesto una inversión de seis millones de euros. Actualmente, el 97% de la energía eléctrica que consume proviene de fuentes renovables.



*A partir del año 2013 se incluyen empleados interinos

Por lo que se refiere a Chile, la principal novedad fue la compra de la parte del capital de Bupa Chile que todavía estaba en manos de terceros, de modo que ya es 100% propiedad del Grupo. Sus ingresos crecieron en 2015 un 11,1%, en línea con la tendencia positiva de años anteriores. Cuenta con áreas de seguros de salud, prestaciones ambulatorias y atenciones hospitalarias.

En Santiago está construyendo su cuarto hospital, que se convertirá en el emblema de la compañía, con 460 camas. Como parte de su expansión por el resto de América Latina, Bupa Chile tiene en Lima (Perú) un centro médico multispecialidad y dos compañías que se dedican a diagnóstico por imagen y análisis clínicos.

CON EL FOCO PUESTO EN EL CLIENTE

Del conjunto de clientes de la Market Unit SLA, 2,4 millones lo son de Sanitas en España. Nuestro propósito es cuidar a ese colectivo, detectando sus inquietudes, escuchando sus quejas y propuestas, y procurando en definitiva que la oferta se ajuste cada vez más a sus exigencias. En aras de ese objetivo, durante 2015 el servicio de atención al cliente gestionó 2,67 millones de llamadas (información, citas, cobros) y 176.894 correos electrónicos, con un tiempo medio de respuesta de 18 horas, frente a las 28 de 2014 o las 43 de 2013.

Desde el punto de vista de la oferta, el Hospital Virgen del Mar, de Madrid, renovado tras su adquisición en 2014, se integró plenamente el año pasado en la red de centros propios de Sanitas, de la que también forman parte los hospitales universitarios de La Zarzuela

y La Moraleja, ambos de Madrid, y CIMA, de Barcelona. Suman 510 camas.

La red se completa con los centros de especialidades Milenium repartidos por toda España, donde se pasan consulta de numerosas especialidades y se pueden realizar pruebas diagnósticas.

| DATOS CLAVES DE CLIENTES | 2015 | 2014 | 2013 |
|---|------|------|------|
| Número de clientes SLA (millones)* | 5,2 | 4,9 | 2,4 |
| Satisfacción de clientes de Sanitas Seguros | 7,4 | 7,5 | 7,72 |
| Satisfacción de hospitales y centros médicos propios (sobre 10) | 8,5 | 8,5 | 8,5 |
| Índice de satisfacción de residentes** | 8,3 | 8,4 | 5,7 |
| Satisfacción de clínicas dentales | 8,6 | 8,5 | 8,4 |
| * A partir de 2014 se incluyen los clientes de Bupa Chile | | | |
| ** Los datos en 2014 y en 2015 se han calculado en base 10 lo que hace que la cifra no sea comparable con el dato de 2013. | | | |
| Fuente encuestas de satisfacción: Estudio Satisfacción de clientes (general), Barómetro de Calidad Hospitales 4Q 2015, Barómetro de Calidad Dental 4Q 2015, Estudio satisfacción de residentes 4Q 2015. | | | |

El número de pacientes atendidos en los centros propios de Sanitas se elevó en 2015 a 657.609, un 3,5% más que el año anterior. Hubo 1.750.467 consultas y 61.523 intervenciones quirúrgicas, y se atendieron 227.545 urgencias.

| BALANCE ASISTENCIAL EN SANITAS HOSPITALES* | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Número de pacientes | 657.609 | 634.485 | 616.143 |
| Consultas | 1.750.467 | 1.746.405 | 1.619.926 |
| Intervenciones quirúrgicas | 61.523 | 62.301 | 61.745 |
| Urgencias atendidas | 227.545 | 215.277 | 206.813 |
| Pacientes oncología (UCCO) | 6.445 | 6.546 | 6.457 |
| Consultas oncología (UCCO) | 27.266 | 27.458 | 26.326 |
| Partos | 4.140 | 3.510 | 2.829 |
| * Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela, Hospital Universitario Sanitas La Moraleja, Hospital Sanitas CIMA, centros médicos Milenium y en 2015 se añade al alcance Hospital Virgen del Mar. | | | |

Sanitas gestiona también dos centros en régimen de colaboración público-privada: los hospitales de Torrejón (Madrid) y Manises (Valencia). El primero de ellos cubre una población con casi 138.000 personas, cuenta con 295 camas y recibió un 8,5 sobre 10 en la última encuesta de satisfacción de sus usuarios.

Manises tiene 408 camas, da cobertura a un área de 14 municipios con cerca de 195.000 habitantes y obtuvo una puntuación de 8,22.

La red de clínicas dentales, por último, volvió a ampliarse en 2015, hasta alcanzar los 180 centros y Sanitas Mayores mantuvo en 40 su número de residencias, con 5.056 plazas.

| OFERTA DE SERVICIOS EN ESPAÑA | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|-----------|---------|--------|
| SANITAS SEGUROS | | | |
| Nº de oficinas comerciales de atención al cliente | 142 | 149 | 152 |
| Número de profesionales médicos | 44.623 | 43.367 | 45.058 |
| Nº de hospitales y hospitales de día (red concertada) | 560 | 538 | 557 |
| SANITAS HOSPITALES, PPP'S Y NUEVOS SERVICIOS | | | |
| Nº de hospitales | 6 | 6 | 5 |
| Nº de camas Hospitales Sanitas (suma de Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela, Hospital Universitario Sanitas La Moraleja, Hospital Sanitas CIMA y Hospital Virgen del Mar)* | 510 | 441 | 358 |
| Nº de camas Hospital de Manises* | 408 | 418 | 356 |
| Nº de camas Hospital de Torrejón* | 295 | 301 | 250 |
| Nº de centros de Atención Primaria Dpto de Salud de Manises | 20 | 20 | 20 |
| Nº de centros médicos | 20 | 19 | 19 |
| Nº de centros de bienestar | 6 | 4 | 4 |
| Nº de centros Clínica Londres | 12 | 14 | 14 |
| SANITAS DENTAL | | | |
| Nº de centros dentales | 180 | 173 | 148 |
| Franquicias | 61 | 64 | |
| Centros propios | 119 | 109 | |
| Nº clientes seguro dental | 1.030.599 | 910.000 | |
| SANITAS MAYORES | | | |
| Nº de residencias | 40 | 40 | 40 |
| Nº de plazas residenciales | 5.056 | 5.095 | 5.029 |
| Plazas concertadas en residencias para mayores ofrecidas a las administraciones públicas | 1.368 | 1.501 | 1.462 |
| Índice de ocupación de los centros (en porcentaje) | 95 | 93 | 91 |
| * Número de camas del 2014 y 2015: camas de planta, camas sin funcionamiento, Ucls, camas de observación de urgencias, unidades de recuperación post-anestésica y de adaptación al medio y camas de obstetricia médico de Sanitas. | | | |

En nuestro compromiso por ayudar a la gente a disfrutar de vidas más largas, sanas y felices, contamos con tres colectivos profesionales que son imprescindibles para hacer realidad nuestros propósitos: los médicos, los proveedores y los mediadores. En los apartados posteriores explicamos la relación con ellos.

LOS MEJORES MÉDICOS

El peso que Sanitas tiene dentro de los servicios privados de salud le permite contar con el mejor personal facultativo, y por eso la selección de los médicos es una de nuestras prioridades. Sanitas los elige cuidadosamente entre profesionales sanitarios del máximo nivel y procura que dispongan de las condiciones necesarias para prestar la mejor asistencia posible.

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, se efectúan constantes controles de calidad y se promueve la formación continuada sobre novedades técnicas y terapéuticas.

A finales de 2015, el cuadro médico de Sanitas estaba formado por 44.623 profesionales.

EXIGENCIA Y RESPETO A LOS PROVEEDORES

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

Para garantizar la idoneidad de los proveedores, se hacen las comprobaciones previas oportunas y se les exige la firma de una cláusula de buenas prácticas comerciales y de responsabilidad social corporativa. Sanitas mantiene una política de tolerancia cero con el soborno y la corrupción, e impone altos estándares de integridad, honestidad y transparencia en todas sus relaciones comerciales.

Uno de los criterios de selección de los proveedores son los certificados ISO 9001 (gestión de calidad) e ISO 14001 (gestión medioambiental), que posee ya un número muy significativo de los proveedores de las distintas áreas de negocios de la compañía. Al cierre de 2015, más de un 53% de las

empresas que suministran bienes y servicios a Sanitas Hospitales, por ejemplo, disponían de la certificación ISO 9001 y el porcentaje de las que contaban con la ISO 14001 era del 50%.

La compañía también orienta sus compras preferentemente hacia el mercado nacional, donde se concentró más del 98% de las realizadas por todas las áreas en 2015, y da prioridad a las adquisiciones en Centros Especiales de Empleo, que son empresas en las que al menos un 70% de su plantilla está compuesta por personas con discapacidad. En materia de integración, Sanitas tiene un acuerdo específico con Ilunion y la Fundación ONCE.

| APROVISIONAMIENTO Y PROVEEDORES | Sanitas Seguros ⁽¹⁾ | | | Sanitas Hospitales ⁽²⁾ | | | Sanitas Dental | | | Sanitas Mayores | | |
|---|--------------------------------|-------|-------|-----------------------------------|-------|-------|----------------|-------|-------|-----------------|-------|-------|
| | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 |
| Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros) ⁽³⁾ | 90,80 | 77,50 | 76,50 | 81,54 | 75,80 | 62,90 | 29,25 | 27,50 | 27,20 | 48,43 | 48,65 | 52,00 |
| Periodo medio de pago a proveedores (en días) ⁽⁵⁾ | 36 | - | - | 43 | - | - | 41 | - | - | 48 | - | - |
| Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 9001 (%) ⁽⁴⁾ | 33,95 | 38,50 | 48,60 | 53,88 | 61,20 | 50,00 | 38,29 | 39,09 | 25,70 | 71,54 | 64,08 | 75,00 |
| Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 14001 (%) ⁽⁶⁾ | 39,71 | 36,35 | 38,80 | 50,55 | 35,24 | 39,70 | 30,65 | 56,46 | 23,00 | 98,49 | 98,79 | 93,99 |
| <p>(1) El alcance incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión.</p> <p>(2) Incluye Sanitas Hospitales, CIMA, Diversificación y Clínica Londres.</p> <p>(3) Incluye aprovisionamientos, mantenimiento de equipos, gastos en marketing y otros pagos a proveedores externos no relacionados directamente con la actividad del negocio (abogados, asesores, etc.).</p> <p>(4) Los proveedores certificados en ISO 9001 de Sanitas Mayores se dividen desde 2014 por tipo de servicio prestado: Lavandería: 96%. Alimentación: 86% Servicio de mantenimiento de edificios (sin incluir jardinería): 38% Mobiliario y equipamiento: 53%. Consultoría, sistemas y certificaciones: 52%.</p> <p>(5): En el año 2015 se ha sustituido el indicador de Contratos pagados en conformidad por el de Periodo medio de pago a proveedores. Por este motivo no existen datos históricos de 2014 y 2013 de este indicador. [G4-22]</p> <p>(6) Los proveedores certificados en ISO 14001 de Sanitas Mayores se refieren únicamente a los servicios de lavandería y limpieza.</p> | | | | | | | | | | | | |

| COMPRAS A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO (en euros) | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|------------------|------------------|------------------|
| Sanitas Seguros ⁽¹⁾ | 190.596 | 236.779 | 399.238 |
| Sanitas Hospitales ⁽²⁾ | 1.381.165 | 1.227.092 | 644.330 |
| Sanitas Mayores | 437.989 | 413.286 | 398.764 |
| Corporativo ⁽³⁾ | 365 | 365 | n.a. |
| Sanitas Dental | 63.837 | 119.435 | 47.684 |
| TOTAL | 2.073.952 | 1.996.958 | 1.490.016 |
| n.a.: No aplica ⁽¹⁾ Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión para 2014 y 2015. Los datos de 2013 incluyen Sanitas Seguros, Sanitas Emisión y Grupo Bupa ⁽²⁾ Incluye Sanitas Hospitales, Diversificación y Clínica Londres ⁽³⁾ Grupo Bupa Sanitas-BIOL. Los datos de 2013 se engloban dentro de Sanitas Seguros | | | |

| COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES (en %) ⁽¹⁾ | 2015 | 2014 | 2013 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Sanitas Seguros ⁽²⁾ | 98,0 | 93,2 | 94,2 |
| Sanitas Hospitales ⁽³⁾ | 99,7 | 99,7 | 99,6 |
| Sanitas Dental | 99,7 | 99,6 | 99,7 |
| Sanitas Mayores | 99,8 | 99,7 | 99,0 |
| Fundación Sanitas | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Corporativo ⁽⁴⁾ | 68,9 | 68,0 | n.a. |
| n.a.: No Aplica ⁽¹⁾ Proveedores con residencia fiscal en España. ⁽²⁾ Incluye Sanitas Seguros, Grupo Bupa Sanitas y Sanitas Emisión en datos 2013. A partir de 2014 sólo incluye datos de Sanitas Seguros y Sanitas Emisión. ⁽³⁾ Incluye Sanitas Hospitales, Diversificación y Clínica Londres ⁽⁴⁾ Grupo Bupa Sanitas -BIOL | | | |

MEDIADORES, UNA FIGURA CLAVE

La labor de mediación en la contratación y mantenimiento de pólizas está encomendada a los más de 2.000 mediadores de Sanitas y se desarrolla, básicamente, por medio de agentes, corredores y acuerdos de distribución. Este colectivo constituye un potente canal de enlace con los clientes y permite a la compañía conocer cuáles son sus demandas, para así ajustar mejor nuestros servicios.

Los mediadores mantienen con Sanitas una relación transparente, objetiva y ágil, y cuentan con herramientas muy útiles para desarrollar su labor comercial. La más importante es el Portal de Mediadores,

que en 2014 fue objeto de una profunda remodelación, con el fin de convertirla en una auténtica plataforma de captación y de fidelización de clientes.

Los frutos de dicha remodelación continuaron recogiendo durante 2015, en que se registró un fuerte aumento de la información descargada y de las altas realizadas a través del Portal. En concreto, las descargas de información fueron 46.500 al mes, frente a las 31.400 de 2014, y las altas totales llegaron a 61.250 (52.110 el año anterior)

| PORTAL DE MEDIADORES | 2015 | 2014 | 2013 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Usuarios totales | 5.180 | 4.600 | 3.500 |
| Usuarios nuevos | 564 | 606 | 805 |
| Número de visitas | 203.500 | 220.400 | 125.000 |
| Número de páginas vistas | 2.390.000 | 2.724.000 | 352.000 |
| Número de descargas mensuales de documentación | 46.500 | 31.400 | 20.000 |
| Tiempo promedio invertido (minutos) | 13,5 | 14,4 | 5,1 |
| Número de altas a través del portal | 61.250 | 52.510 | 74.489 |
| % altas a través del portal vs. total altas canal mediado | 78 | 73 | 58 |

EL VALOR DE UNA MARCA FUERTE Y COMPROMETIDA

La recompensa de la excelencia

La búsqueda constante de la excelencia suele tener recompensa. Y no la hay mejor que ser una marca que resulte familiar para los ciudadanos. Una marca conocida y valorada. Sanitas lo es, como lo demuestran las encuestas más rigurosas y los reconocimientos que cada año recibe. Su apuesta por la calidad y la innovación tiene mucho que ver en ello.

CONOCIDA Y APRECIADA

Sanitas es la marca más reconocida por el público y con mejor reputación dentro del área de los servicios de salud. Según una encuesta de la consultora AddedValue, tres de cada cuatro personas son capaces de identificarla espontáneamente. El reconocimiento sugerido de la marca es todavía mucho mayor: casi el 100%.

| ÍNDICE DE RECONOCIMIENTO (en porcentaje) | Sanitas | | Adeslas | | Asisa | | Mapfre Familiar | | DKV | |
|--|---------|------|---------|------|-------|------|--------------------|------|------|------|
| | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| Espontánea | 75,1 | 75,9 | 66,8 | 67,4 | 34,5 | 36,5 | 36,2 | 32,6 | 31,2 | 29,9 |
| Sugerida | 97,4 | 98,6 | 96,0 | 96,2 | 88,7 | 85,7 | 95,1 | 91,7 | 79,9 | 80,3 |

Fuente: Added Value



La buena imagen que transmite Sanitas fue confirmada por el estudio Merco 2015, realizado por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR), que recoge la opinión de más de 2.700 expertos, entre ellos 872 médicos especialistas, 305 médicos de atención primaria, 885 enfermeros, 402 asociaciones de pacientes y 209 periodistas.

Todos ellos fueron invitados a evaluar aspectos relacionados con la oferta asistencial, política comercial, instalaciones y equipamiento, calidad de la atención médica, ética y responsabilidad social corporativa (RSC) de más de 20 compañías. Sanitas obtuvo la máxima puntuación, gracias a su modelo de salud integrado, que incluye seguros, hospitales, centros médicos, clínicas dentales y residencias para mayores, entre otros servicios.

El trabajo de quienes hacemos Sanitas fue ampliamente reconocido a lo largo de 2015. La política de RSC de los hospitales universitarios de Sanitas La Zarzuela y Sanitas La Moraleja, por ejemplo, recibió el Premio Best in Class 2015, promovido por la publicación especializada Gaceta Médica y la Cátedra de Innovación y Gestión Sanitaria de la Universidad Rey Juan Carlos, de Madrid. La Moraleja fue nominado también en las categorías de Mejor Hospital, Mejor Servicio de Urgencias y Mejor Unidad de Neonatología, y el de La Zarzuela en las de Mejor Hospital, Mejor Servicio de Urgencias y Mejor Servicio de Ginecología. El Hospital de Manises ha sido designado como el segundo centro español con mejores indicadores de calidad asistencial por Merco Sanitario de 2015.

Los Premios Best in Class distinguen a las mejores prácticas de las organizaciones sanitarias, que en el caso de La Moraleja y La Zarzuela se centran en dos líneas de trabajo en materia de RSC:

- **El Programa Pasillo Verde Nador-Madrid**, de cooperación médica entre España y Marruecos. Durante sus seis años de existencia, los 250 profesionales sanitarios de Sanitas Hospitales participantes en el programa han diagnosticado a 4.400 niños (de los cuales han recibido tratamiento post-diagnóstico más de 2.000) y, además, han formado a 17 profesionales de la zona de Nador para que puedan seguir atendiendo las necesidades de los pacientes.
- **La lucha contra el cambio climático**, que ha permitido reducir el impacto en el medio ambiente de las actividades de ambos hospitales. Tanto La Zarzuela como La Moraleja se han incorporado a la red de Hospitales Verdes y Saludables y cuentan con las certificaciones ISO 14001, de gestión medioambiental; ISO 14064, de gestión energética; la ISO 50001, de huella de carbono. Sanitas también fue premiada en los Telefónica Ability Awards 2015, en la categoría de Compromiso y Liderazgo de la Alta Dirección, por su trabajo en favor de la inclusión

de las personas con discapacidad, que la compañía desarrolla desde una perspectiva global, atendiendo las necesidades y demandas reales de este colectivo mediante el fomento de la accesibilidad de sus productos y servicios y de su red de hospitales y centros médicos.



El Telefónica Ability Award supone también un reconocimiento a la labor de la Fundación Sanitas durante los últimos cinco años en pro del deporte inclusivo para niños con y sin discapacidad, mediante la Alianza Estratégica por el Deporte Inclusivo, que creó en 2010 con la colaboración de importantes instituciones públicas y privadas. Esta labor de la Fundación Sanitas le valió en 2015 la Placa de Oro de la Real Orden del Mérito Deportivo, que concede el Gobierno a través del Consejo Superior de Deportes.

Además de premios, Sanitas cosechó importantes certificaciones en 2015. Una de las más relevantes fue el Top Employers España, que reconoce de forma global las condiciones excepcionales que las empresas ofrecen a sus trabajadores para garantizar un desarrollo tanto personal como profesional.

Entre las medidas que Sanitas ha implementado en los últimos tiempos en esta línea, destaca Sanitas Smile (hábitos de vida saludables en el entorno de trabajo), mas concretamente, la promoción de la salud, y el programa de bienvenida On Boarding (integración laboral de los nuevos empleados).



ALGUNOS DE LAS PRINCIPALES ACREDITACIONES Y PREMIOS CONSEGUIDOS EN 2015

| CERTIFICADOS | | |
|---|--|---|
| Hito 2015 | Resumen | ¿Quién lo recibe? |
| Certificado "Top Employers España 2015" concedido por el Top Employers Institute | Reconoce de forma global las condiciones excepcionales que las empresas ofrecen a sus trabajadores , cuando garantizan un desarrollo tanto personal como profesional del empleado. | Sanitas |
| Acreditación de la Fase 3D de la Iniciativa para la Humanización de la Atención al Nacimiento y a la Lactancia (IHAN) , concedida UNICEF y la Organización Mundial de la Salud | Reconoce las buenas prácticas de humanización en la asistencia al parto, al nacimiento y a la alimentación de recién nacidos. | Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela |
| Acreditación "Centro Libre de Sujeciones" concedida por CEOMA | Reconoce la aplicación del proyecto de Sanitas "Por una residencia sin sujeciones" gracias al cual los mayores reciben no sólo una atención personalizada sino también libre de sujeciones. | Sanitas Mayores Provença Guadarrama Les Corts y Les Garrigues |
| Acreditación concedida por la Joint Commission International | Reconoce los adecuados niveles de calidad y seguridad en la asistencia prestada . Sanitas es el primer grupo que tiene dos hospitales con esta acreditación en España. | Hospital Universitario Sanitas La Moraleja y Sanitas La Zarzuela |
| Inclusión en el Registro Autonómico de Certificaciones en Calidad de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de la Comunitat Valenciana | El registro muestra los centros públicos de la comunidad con más áreas certificadas en calidad por la norma ISO 9001 . En total, Manises ha conseguido esta certificación en cinco áreas hospitalarias clave y un centro de salud asociado. | Hospital de Manises |
| Acreditación QH+3ESTRELLAS , concedida por IDIS | Reconoce la excelencia en la calidad asistencial . En su máxima categoría (QH+3 estrellas), fue para La Zarzuela, La Moraleja y el Hospital CIMA, de Barcelona. El de Manises recibió la acreditación QH+1 estrella. | Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela, Hospital Universitario Sanitas La Moraleja, Hospital Sanitas CIMA y Hospital de Manises |
| Acreditación concedida por la Sociedad Española de Reumatología | Reconoce la excelencia en el diagnóstico y tratamiento integral de las personas con artritis reumatoide , que en España rondan las 250.000 (entre el 0,5 y el 0,8% de la población). | Hospital Sanitas CIMA |
| Certificación del Sistema Español de Notificación en Seguridad en Anestesia y Reanimación | Acredita la seguridad clínica de los servicios de anestesia y la han logrado poco más de una veintena de centros en toda España. | Hospital de Manises |

| PREMIOS | | |
|--|---|---|
| Hito 2015 | Resumen | ¿Quién lo recibe? |
| Telefónica Ability Awards 2015 , concedido por Telefónica | Reconoce el compromiso y liderazgo de la Alta Dirección por su trabajo a favor de la inclusión de las personas con discapacidad . La compañía desarrolla esta labor desde una perspectiva global, a través de su programa de discapacidad, que tiene por objetivo atender las necesidades y demandas reales de este colectivo mediante el fomento de la accesibilidad de sus productos y servicios, de su red de hospitales y centros médicos y de la labor de su Fundación. | Sanitas |
| Cuidar Bien , Premio a la mejor idea del año 2015 por Diario Médico | Cuidar Bien, nuestra plataforma para cuidar de los cuidadores de personas con Alzheimer , ha sido galardonada con el Premio a la Mejor Idea de Diario Médico 2015, en la categoría de Mecenazgo y Solidaridad | Fundación Sanitas |
| Hospital Optimista , concedido por Vygon, Fundación Grupo OPT , el equipo de investigación WoNT de la Universitat Jaume I y la Fundación Atresmedia | Segundo puesto en la categoría de hospitales y quinta posición en la categoría de servicios/equipos multidisciplinares con la Unidad de Neuror rehabilitación Infantil . | Hospital de Manises |
| Premios Albert Jovell , concedidos por el Grupo Español de Pacientes con Cáncer (GEPAC) | Reconoce el enfoque asistencial y psicosocial , bajo criterios de responsabilidad social corporativa, en el tratamiento de enfermos oncológicos. | Servicio de Oncología Integral del Hospital Universitario de Torrejón |
| Finalista del Premio Corresponsables , concedidos por Fundación Corresponsables | Reconocen las iniciativas iberoamericanas en materia de responsabilidad sociedad corporativa . | Sanitas Smile |
| Premio Europeo de Excelencia , concedido por la Fundación Europea de la Excelencia (EFQM) | Reconoce el éxito del modelo de gestión de la calidad implantado en la red de centros de Sanitas. EFQM es la entidad europea más de más prestigio en esta materia. | Sanitas Hospitales |
| Premios Adqualis | Reconoce las mejores prácticas de responsabilidad social corporativa . El Programa Pasillo Verde Nador es fruto de la colaboración entre la Fundación Adelas y Sanitas. | Programa Pasillo Verde Nador |
| Best in Class 2015 , concedido por Gaceta Médica y la Cátedra de Innovación y Gestión Sanitaria de la Universidad Rey Juan Carlos | Reconoce los esfuerzos en responsabilidad social corporativa . El Hospital Universitario Sanitas La Moraleja fue nominado como Best in Class en las categorías Mejor Hospital, Servicio de Urgencias y Unidad de Neonatología. El Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela fue nominado como Best in Class en las categorías Mejor Hospital, Servicio de Urgencias y Servicio de Ginecología. | Hospital Universitario Sanitas La Moraleja y Sanitas La Zarzuela |
| Top 20 , concedido por IASIST | Reconoce los mejores ejemplos en gestión hospitalaria global . | Hospital de Manises y Hospital Universitario de Torrejón |
| Premio a las Mejores Ideas Digitales , concedido por Expansión | Reconoce dos iniciativas de transformación digital de nuestra compañía: Blua (procesos) y Sanihub (nuevos modelos de negocio). Se presentaron más de 400 iniciativas. | Sanitas |
| Placa de Oro de la Real Orden del Mérito Deportivo | Reconoce el impulso de la práctica conjunta del deporte en los niños con y sin discapacidad con el fin último de fomentar el deporte de base en España. | Fundación Sanitas |
| Premio Somos Pacientes | Reconoce las iniciativas para integrar a las asociaciones de pacientes en la vida de los centros. | Hospital Universitario de Torrejón |

| RANKINGS | |
|---|--|
| Nombre | Cualidades premiadas |
| Merco Empresas | Sanitas, líder en reputación del sector de asistencia sanitaria por noveno año consecutivo. Ocupa la posición 30ª en el ranking general de empresas de mayor reputación del país y avanza tres posiciones respecto a 2014. |
| Merco Líderes | Iñaki Ereño ocupa la posición 49ª en el ranking general de líderes de empresas . |
| Merco Talento | Sanitas ocupa la posición 24ª entre las mejores empresas para trabajar en España. |
| Merco Responsabilidad y Gobierno | Sanitas ocupa la posición 33ª en las empresas con mejor RSC y gobierno corporativo. |
| Merco Sanitario | Sanitas, mejor aseguradora de Salud . El Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela y el Hospital Universitario Sanitas La Moraleja y ocupan el 5º y 6º lugar. Al Hospital de Manises le corresponde el puesto 23. Además, el Hospital de Manises ocupa la segunda posición en el ranking por indicadores de calidad asistencial . |
| Great Place to work | Isapre Cruz Blanca ocupa el puesto 7º en el ranking en mejores empresas para trabajar en Chile . |



FUNDACIÓN SANITAS

Comprometidos con la transformación social

La Fundación Sanitas se centra en 4 proyectos principales: promover el Deporte Inclusivo, cuidar de los cuidadores de personas con Alzheimer y otras demencias, reconocer la excelencia médica con el Premio Sanitas MIR y la cooperación médica internacional con el proyecto Pasillo Verde Nador Madrid

DEPORTE INCLUSIVO. UN DERECHO QUE ES UN DEBER DE LA SOCIEDAD

Las personas con alguna discapacidad tienen el mismo derecho que el resto a beneficiarse de las ventajas de la educación física. Bajo dicho principio, la Fundación Sanitas ha desplegado desde su nacimiento un amplio abanico de actividades relacionadas con el deporte inclusivo. Contribuimos así a crear una sociedad más integradora, solidaria y respetuosa con la diversidad.

Más de 3,8 millones de personas (un 8,5% de la población española) tienen problemas para comunicarse, ver, oír o desplazarse, según datos del Instituto Nacional de Estadística. Trabajar por su integración forma parte de los deberes de cualquier sociedad que se considere madura y desarrollada.

Consciente de ello, la Fundación Sanitas

siguió un año más promoviendo la Alianza Estratégica por el Deporte Inclusivo, en la que cuenta con importantes socios institucionales y privados: el Consejo Superior de Deportes, el Ayuntamiento de Madrid, el Comité Paralímpico Español, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, Telemadrid, y las fundaciones ONCE, Real Madrid, Johan Cruyff y También.

Para la Alianza es fundamental que la educación física integrada empiece en la escuela, y por eso patrocina iniciativas destinadas a promoverla. En 2015 se desarrollaron, entre otras, las siguientes:

- **III Juegos Inclusivos escolares.** El Parque Deportivo Puerta de Hierro acogió a principios de junio la fase final de esta competición,



que da cabida a disciplinas como el baloncesto, el goalball, el atletismo o el ciclismo. Fue el colofón a un año de actividades, de las que disfrutaron más de 1.000 alumnos de 22 centros de Primaria y Secundaria de la Comunidad de Madrid que integran a personas con discapacidad.

- **VII Campus Inclusivo de Baloncesto.**

Dirigido a jóvenes de entre 8 y 17 años, con y sin discapacidad. Tuvo lugar en la Ciudad del Fútbol de las Rozas (Madrid) del 20 al 24 de junio. Las ediciones ya celebradas han contado con casi 300 participantes. Tiene el respaldo de la Fundación Real Madrid.

- **I Campus de Baloncesto para personas con discapacidad intelectual.** Se celebró del 11 al 17 de julio en las instalaciones de la Universidad Europea de Madrid en Villaviciosa de Odón. El objetivo de estos campus no es tanto aprender técnicas y tácticas como favorecer el desarrollo personal y la autonomía de los participantes.

- **Cortometraje Extraordinarios.** Presentado el 19 de octubre, narra cinco historias de inclusión protagonizadas por grandes deportistas españoles con y sin discapacidad (Emilio Sánchez Vicario, Teresa Perales, Raquel Acinas, Pablo Cabanillas, Paco Buyo, Eduardo Valcárcel...). La película realza los valores de la superación, el esfuerzo y la integración.


- **I Torneo Fundación Sanitas de Deporte Inclusivo.** Incluyó 14 actividades de diferentes deportes (fútbol, baloncesto, voleibol, rugby, atletismo, pádel, tenis de mesa, golf). Compitieron 350 alumnos de siete centros madrileños de integración, que formaron equipos mixtos. La final fue el 21 de octubre.

- **Cronoescalada Inclusiva.** Puso el broche final el 23 de octubre a la VI Semana del Deporte Inclusivo. En la cronoescalada, de 700 metros, y que tuvo como escenario la Cuesta de la Vega, de Madrid, intervinieron Miguel Induráin, Óscar Pereiro y Juanjo Méndez, junto a numerosos deportistas no profesionales.

Otra iniciativa de Sanitas es el Centro de Estudios sobre Deporte Inclusivo (CEDI), creado en colaboración con la Facultad de Ciencias de la Educación Física y el Deporte (INEF) de la Universidad Politécnica de Madrid y cuyo objetivo es difundir los beneficios de esa práctica para las personas con discapacidad.

Entre 2010 y 2015, con el apoyo de nuestra fundación, se han llevado a cabo 10 tesis doctorales, 34 proyectos de investigación y 28 publicaciones en revistas científicas; se han presentado 144 ponencias relacionadas con el deporte inclusivo, y se han formado 9.400 profesores y alumnos.





El apoyo de Fundación Sanitas al deporte inclusivo le valió el año pasado la Placa de Oro de la Orden al Mérito Deportivo, concedida por el Consejo Superior de Deportes. El presidente de este organismo, Miguel Cardenal, destacó el carácter pionero e innovador de nuestras actividades a favor de la práctica conjunta del deporte por niños con y sin discapacidad. Pertenecen a la Orden, en sus distintas categorías, deportistas tan relevantes como Fernando Alonso, Raúl González Blanco o Mireia Belmonte.

PROYECTO 2: UNA WEB AL SERVICIO DE LOS CUIDADORES

Los familiares y otros cuidadores no profesionales son un elemento fundamental en la atención a las personas mayores, sobre todo a aquellas que padecen algún tipo de demencia. Las tareas que deben afrontar son reconfortantes, pero también muy duras, y eso puede poner en riesgo su bienestar físico y emocional, más aún si el proceso evolutivo de la enfermedad se alarga.

En el caso del Alzheimer, los últimos datos apuntan que la mitad de los familiares que deben afrontar una situación así sufren o van a sufrir el llamado síndrome del cuidador: cambios en el patrón del sueño, ansiedad, alteraciones alimenticias... En su mayoría son mujeres de entre 56 y 67 años, que se encuentran en una situación económica precaria (sólo el 8% cobran ayudas) y que reciben una información escasa y no siempre rigurosa.

Para colaborar con ellos, la Fundación Sanitas lanzó en abril de 2015 la web www.cuidarbien.es, en la que están involucrados nuestros mejores expertos en Alzheimer y otras demencias. Tiene varios apartados, que resuelven las dudas de los cuidadores sobre si desarrollan adecuadamente su labor y contribuyen así a reducir el estrés asociado a este tipo de tareas:

- **¿En qué fase está?** Ayuda a identificar los primeros síntomas (pérdidas de memoria, cambios de humor repentinos, pérdida de vitalidad y espontaneidad) y prever la evolución que pueden seguir hasta llegar a la fase más severa.
- **Cuídate.** Consejos útiles para que el trabajo de los cuidadores sea algo menos agotador y, sobre todo, tenga el mínimo impacto posible sobre su salud. Cortos desplazamientos a espacios naturales, disfrutar de libros, películas o piezas musicales... Esas y otras actividades pueden proporcionar el necesario relax.
- **Te enseñamos.** La etapa de los olvidos, la del gran cambio en el comportamiento, la de dependencia completa del cuidador... Cada una de las fases tiene sus peculiaridades y exige una atención específica, sobre la que aportamos toda la información.



- **Tu experiencia.** Conocer qué situaciones se les han presentado a otros cuidadores y cómo las han afrontado es siempre tremendamente útil. Por eso, la web recoge una serie de historias que pueden resultar muy ilustrativas para quienes no tengan claro lo que deben hacer ante una circunstancia nueva.
- **A tu lado.** Como líderes nacionales e internacionales en la atención a la demencia en personas mayores, estamos en condiciones de orientar a los cuidadores y eso hacen los expertos de Sanitas en este apartado de la web.

PROYECTO 3: RECONOCIMIENTO DE LA EXCELENCIA MÉDICA

Una compañía como Sanitas, que busca la excelencia, es lógico que la reconozca allí donde la haya. Con ese motivo, desde hace ya dos décadas, la Fundación premia a los mejores médicos internos residentes (MIR) de último año. Se trata de reconocer así no sólo a un profesional, sino también a un sistema de especialización admirado en el mundo entero.

El galardonado en 2015 fue Javier Riancho Zarrabeitia, de 29 años, formado en el Servicio de Neurología del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, de Santander. Pese a su juventud, el doctor Riancho cuenta con una meritoria trayectoria científica, gracias a su participación en varios proyectos de investigación.

Es autor de la tesis doctoral “El efecto del Bexaroneto en ratones transgénicos con esclerosis lateral atrofia: ELA”, que obtuvo la calificación de sobresaliente cum laude. Imparte docencia en la Facultad de Medicina de la Universidad de Cantabria y ha colaborado en la elaboración de materiales académicos para éste y otros centros.

Al premio concurren 46 candidatos de 26 especialidades diferentes, procedentes de 32 hospitales de Andalucía, Aragón, Canarias, Cantabria, Cataluña, Castilla y León, Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana, Galicia, Murcia y Navarra.

El jurado estuvo compuesto por representantes del Consejo Nacional de Especialidades en Ciencias de la Salud y de los ministerios de Sanidad y de Educación. Concedió sendos accésit al neurocirujano Pablo Martín Munárriz, del Hospital Doce de Octubre de Madrid, y a la oftalmóloga María Pilar Bambó Rubio, del Hospital Universitario Miguel Servet de Zaragoza.

En 2015 se otorgó también el segundo premio de la Fundación Sanitas a la Mejor Investigación en Enfermedades Cardiovasculares, que recayó en Agustín Martín García, del Hospital Clínico San Carlos de Madrid, por un estudio sobre un tratamiento combinado de fármacos para prevenir la trombosis.

PROYECTO 4: PASILLO VERDE NADOR-MADRID

El programa de cooperación sanitaria Pasillo Verde Nador-Madrid, que une la ciudad marroquí,

situada cerca de Melilla, con Madrid, combina nuestra experiencia en la atención sociosanitaria, los esfuerzos individuales de los empleados y la aportación de recursos por parte de la compañía en favor de los niños de Nador.

El eje del programa es el convenio de colaboración humanitaria entre Fundación Sanitas, Sanitas Hospitales y la Fundación Adalias para reforzar el área materno-infantil del Hospital Hassani, de Nador.

Su objetivo principal es diagnosticar y, en su caso, tratar e intervenir quirúrgicamente a niños de familias sin recursos de la zona de Nador enfermos de cardiopatías y otras patologías. *(ver más en pág. 106)*



NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Calidad de vida para todos y en todas partes

Mejorar la calidad de vida de las personas es un principio irrenunciable para un grupo especializado en atención a la salud. Ese desafío inspira la estrategia de sostenibilidad de Sanitas, que canaliza las actuaciones comprendidas en el marco de su responsabilidad social corporativa. Promover hábitos de vida saludables en el lugar de trabajo, atenuar el impacto de sus actividades sobre el medio ambiente o llevar la medicina allí donde es más difícil que llegue son aspectos básicos de esa estrategia, que se integra de forma natural en nuestro modelo de negocio.

COMPROMISO AL MÁXIMO NIVEL

Para desarrollar su estrategia de sostenibilidad, Sanitas dispone de una meticulosa agenda que recoge año a año los objetivos perseguidos y las acciones destinadas a alcanzarlos. La aprobación y supervisión de esa agenda se realiza en el más alto nivel de gestión de la compañía, el Comité de Dirección, lo que proporciona una idea fiel del grado de compromiso que Sanitas ha contraído en dicha materia consigo misma y con la sociedad.

Nuestra aspiración es que la política de sostenibilidad impregne todo el negocio, lo cual es imprescindible para obtener el reconocimiento del mercado y garantizar la supervivencia a largo plazo. De ahí que la estrategia de Sanitas ponga especial énfasis en el cuidado de la salud y del medio ambiente, pero también en la transparencia y buen gobierno corporativo, en las buenas prácticas en la comercialización de seguros o en la formación y cooperación sanitaria.

Las tablas adjuntas reflejan los logros de 2015 y la agenda para 2016 de nuestra estrategia de sostenibilidad.



AGENDA RSC 2015

| DIFERENCIACIÓN Y COMPETITIVIDAD | GRADO CUMPLIMIENTO 2015 |
|---|--|
| 1. BUEN GOBIERNO CORPORATIVO: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Obtener la certificación de Sistema de Gestión Responsable SGE:21 en el Hospital de Manises • Realizar la auditoría interna de la SGE: 21 en el Hospital Universitario de Torrejón • Reforzar la transparencia y la claridad en Sanitas Seguros mediante una acción concreta • Estudiar la implementación de la política corporativa de non-revolving doors en el Código de Conducta de la compañía. | <ul style="list-style-type: none"> • Se ha iniciado el proceso de auditoría interna en Manises y los trabajos posteriores al diagnóstico en Torrejón. Pendiente certificación en 2016 • Adhesión guía buenas prácticas en la comercialización de Seguros de Unespa • Incluida referencia en el nuevo Código de Conducta en 2016 |
| 2. LIDERAZGO EN ATENCIÓN A LA DEMENCIA: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Formar a 1.200 empleados • Alcanzar la cifra de 17.000 residentes en envejecimiento activo • Alcanzar los 350 familiares en encuentros sobre demencia | <ul style="list-style-type: none"> • 1.234 empleados formados • 15.767 residentes* • 81 familiares <p><small>*Dato no incluido en alcance de revisión externa independiente por parte de KPMG.</small></p> |
| 3. HEALTH AT WORK: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Conseguir la inscripción de 2.750 empleados participantes y 1.000 en el pilar del ejercicio físico en Sanitas Smile • Implementar el programa Smile en Bupa Chile • Lanzar Madrid Healthy City | <ul style="list-style-type: none"> • 3.186 empleados inscritos y 2.298 en pilar de ejercicio físico • 100% piloto en Isapre Cruz Blanca • 850 empleados, 100.000 km y 8 empresas participantes |
| 4. MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el Programa Sanitas Discapacidad. • Impulsar el voluntariado corporativo | <ul style="list-style-type: none"> • No conseguido |
| 5. MEJORA DE SALUD Y BIENESTAR DE LA POBLACIÓN: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Poner en marcha nuevas Apps de Salud e incrementar respecto al 2014 las interacciones en redes sociales y las visitas únicas a los contenidos de salud en la web | <ul style="list-style-type: none"> • Nueva App "Sanitas Dejar de fumar" • 227.500 descargas Apps de salud (199.214 en 2014) • 5.245.185 de personas "engaged on health contact" vía social media • 5.233.495 visitas únicas a contenidos de salud en web (vs 4.586.375 en 2014) |

| GESTIÓN INTERNA EFICIENTE | GRADO CUMPLIMIENTO 2015 |
|--|--|
| REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO: | |
| 6. Integrar paulatinamente en el alcance de huella de carbono de las instalaciones de Bupa Chile | • No conseguido |
| 7. Trabajar con las unidades de negocio en la reducción de la huella de carbono con la ambición de ser neutrales en huella de carbono en 2020 | • El 97% del consumo de energía eléctrica procede de fuentes renovables |
| 8. Mantener y ampliar las certificaciones ISO 14001, ISO 14064 e ISO 50001 en Sanitas Hospitales | <ul style="list-style-type: none"> • Nuevas certificaciones en ISO 14001: Milenium Centro Médico Conde Duque, Milenium Centro Médico Imperial Tarraco y en el área del Hospital de Manises se amplió a 5 centros de Atención primaria • Hospital Virgen del Mar consigue la certificación ISO 14064 • Auditoría de seguimiento anual superada. Se mantiene la certificación ISO 50001 |
| 9. Reducir el consumo de papel en las comunicaciones con clientes: Aumentar el número de clientes en información de copago online y reembolsos online. | <ul style="list-style-type: none"> • 108.481 clientes en información de copago online • 135.014 clientes en reembolso online |
| CALIDAD ASISTENCIAL: | |
| 10. Conseguir la certificación Joint Commission, la certificación 9001 para 22 centros o unidades y la 17001 en el centro médico Milenium de Tarragona | <ul style="list-style-type: none"> • Sanitas Hospitales acreditada por la Joint Commission • 22 centros acreditados bajo ISO 9001 • Conseguida certificación en Tarragona |
| APOYO Y RECONOCIMIENTO | GRADO CUMPLIMIENTO 2015 |
| EDUCACIÓN SANITARIA/COOPERACIÓN SANITARIA: | |
| 11. Continuar con los programas de educación en el Hospital de Torrejón y de Manises | <ul style="list-style-type: none"> • 16.026 personas formadas en el Hospital de Manises • 19.740 personas formadas en el Hospital Universitario de Torrejón |
| 12. Impartir formación en salud en colegios y en Alzheimer por la Dirección Ejecutiva Médica | • 120 personas recibieron formación en salud en colegios y 464 en Alzheimer por la Dirección Ejecutiva Médica de Sanitas |
| 13. Incrementar el número de asistentes en los comedores sociales en Sanitas Mayores | • Más de 11.000 personas participaron en los programas de cooperación con la comunidad de Sanitas Residencial (comedores sociales) |
| COOPERACIÓN EN SALUD: | |
| 14. Profundizar en los Programas de Pasillo Verde Nador y Pasillo Verde Senegal | • 750 personas diagnosticadas y 12 cirugías en Pasillo Verde Nador +1 intervención en Pasillo Verde Senegal en CIMA |
| PROMOCIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA: | |
| 15. Aumento participantes en las carreras populares promovidas por Sanitas (objetivo 25.000 personas) | • 26.995 participantes |
| 16. Lanzamiento de la página web www.cuidarbien.es | • Lanzada en abril 2015 ww.cuidarbien.es |
| SALUD EN LA BASE DE LA PIRÁMIDE: | |
| 17. Accesibilidad a la salud: Análisis viabilidad piloto micro-seguros en Bupa Chile | • En proceso |



SANITAS SMILE, SER Y ESTAR SANO

Las enfermedades no contagiosas (entre ellas, diabetes, problemas cardiovasculares, cáncer, demencia) causan más muertes que las infecciosas. Muchas de ellas se pueden prevenir cambiando nuestros hábitos: menos sedentarismo, mejor alimentación, una mayor conciliación laboral y familiar...

Por eso se puso en marcha Sanitas Smile, uno de los programas estrella de nuestra estrategia de sostenibilidad. Está dirigido a los empleados de Sanitas y tiene como objetivo fomentar hábitos saludables entre ellos y entre sus familias, ofreciéndoles medidas concretas para adoptar estilos de vida más sanos. El programa se basa en cuatro pilares (nutrición, hidratación, actividad física y promoción de la salud) que incluyen diferentes actividades para potenciar la participación durante todo el año.

A través de Sanitas Smile, los empleados de la compañía pueden recibir clases de yoga, pilates o zumba; solicitar dorsales para carreras populares; disponer de un entrenador personal; aprender nutrición saludable;

participar en talleres de espalda y ergonomía o de respiración; disfrutar de menús saludables en el comedor de la empresa, e incluso obtener asesoramiento para dejar de fumar y gestionar el estrés.

Según un estudio de la Universidad Europea, los participantes en el programa mejoran claramente en el conjunto de marcadores de salud y bienestar evaluados (peso, presión arterial, índice de masa corporal, consumo máximo de oxígeno), e incrementan su productividad en más de un 40%. Además, Sanitas Smile contribuye a reducir el absentismo y mejora los niveles de ansiedad.

A lo largo de 2015, casi 3.200 empleados se beneficiaron de Sanitas Smile. En 2016 se pretende llegar a los 5.000 (la mitad, aproximadamente, de la plantilla en España), facilitar el acceso al programa a quienes no trabajan en oficinas (por ejemplo, los cuidadores de nuestras residencias), establecer un mecanismo propio de medición de sus efectos sobre la salud y apoyar a Bupa Chile en extender el programa a todos sus empleados.

La experiencia adquirida durante los 6 años que lleva en marcha Sanitas Smile permite adaptarlo a otras empresas, por lo que se ha convertido en un elemento más de la cartera de productos que comercializa la compañía. Gracias a él, Sanitas está en condiciones también de realizar tareas de consultoría en la materia, cuyo desarrollo es otro de los objetivos para 2016.

CIUDADES MÁS SALUDABLES

De poco serviría promover buenos hábitos entre nuestros empleados si en la calle se encontraran con un medio urbano hostil para su salud. Por eso existe el movimiento Healthy City, que promueve los programas de salud en las empresas, la movilidad sostenible, un diseño urbano que favorezca la vida saludable y, en general, un entorno mejor. Cuenta con el respaldo de la Organización Mundial de la Salud y ya forman parte de él un centenar de ciudades europeas.

Sanitas tomó la decisión de apoyar la inclusión de Madrid en el Healthy City, habida cuenta los problemas derivados de su localización geográfica, de los altos niveles de polución registrados a diario y de la densidad de su tráfico rodado. A tal fin, en 2015 se llegó a un acuerdo con 8 grandes empresas e instituciones para fomentar la actividad física y los hábitos saludables entre sus empleados, mediante programas específicos y gratuitos. Además de Sanitas, los participantes fueron Endesa, Orange, Accenture, GSK, Altran, Liberty Seguros, Thales, Unidad Editorial, el Comité Olímpico Español y la Fundación Española del Corazón.

A lo largo de 8 semanas, se beneficiaron de estas iniciativas casi 900 empleados de esas empresas, que recorrieron un total de 100.000 kilómetros en más de 3.000 horas de ejercicio. Quemaron alrededor de un millón de calorías y redujeron en 27 semanas la edad media del corazón del conjunto de los participantes. Además, se recaudó dinero para crear la 1ª Ruta Cardiosaludable de Madrid.

El reto para 2016 es triplicar el número de empresas y sumar nuevas actividades y ciudades al proyecto.



CUIDAR DE LA SALUD, CUIDAR DEL ENTORNO

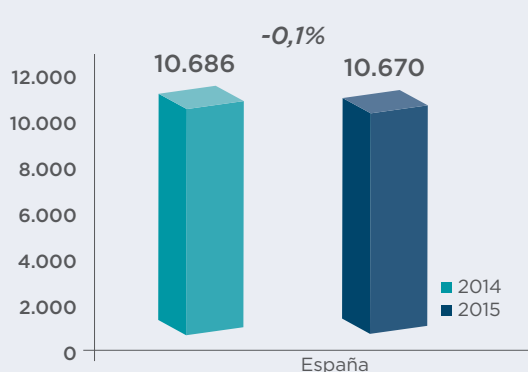
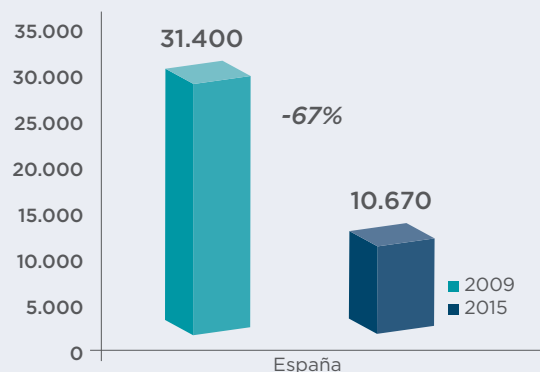
Sanitas entiende que el cuidado del medio ambiente debe empezar por uno mismo y de ahí que lleve años reduciendo sus emisiones de carbono y su consumo energético. Sólo en los dos últimos años, hemos desarrollado 117 proyectos en este ámbito, con una inversión de 6 millones de euros. El objetivo para el conjunto del Grupo Bupa era reducir la huella de carbono del grupo en un 20% entre 2009 y 2015, y para ello asumimos las siguientes líneas de actuación:

- Mejora continua en el desempeño ambiental, mediante la implantación de un sistema de gestión que reduzca las emisiones de carbono. El programa registra las emisiones y el resto de los parámetros medioambientales, y comprueba periódicamente su eficacia.
- Cumplimiento de todos los requerimientos legales aplicables en esta materia en los lugares donde se opere, así como de los estándares aprobados por Sanitas.

- Prevención y minimización de los impactos ambientales, procurando la máxima eficacia energética y el consumo eficiente de recursos (agua, electricidad, gas, papel...).
- La promoción de las tecnologías apropiadas es clave para alcanzar ese objetivo.
- Fomento de la concienciación y la sensibilización ambiental entre los trabajadores, los proveedores, los clientes y otros grupos de interés. Sanitas da preferencia a los proveedores que aplican criterios coherentes con su política.
- Revisión anual de la estrategia y los objetivos de la política medioambiental para determinar posibles líneas de mejora y evaluar su cumplimiento.

Los esfuerzos realizados por Sanitas han sido reconocidos por la asociación Carbon Trust. Este organismo independiente, de prestigio internacional, certificó que nuestra compañía disminuyó su emisión de CO₂ en España un 0,1% en 2015 y un 67% desde 2009.

EMISIONES DE CO₂ EN SANITAS* UNIDADES: TCO2



*Datos de emisiones verificados por Carbon Trust



Para conseguir la reducción de emisiones fue fundamental la instalación de iluminación de tipo led en las oficinas, hospitales y centros dentales. Como consecuencia de ello, se ha recortado el gasto por consumo eléctrico en casi un 60%. Aparte de reducir la huella ecológica, la nueva iluminación aumenta el confort visual en las zonas de trabajo, con el consiguiente beneficio para nuestros clientes y empleados.

La energía eléctrica de Sanitas procede casi por completo de fuentes renovables, gracias a las fuertes inversiones realizadas. Uno de los resultados de esas inversiones es la generación eléctrica de 894 MWh anuales procedentes de los paneles solares instalados en 15 residencias para mayores y hospitales, tanto propios como gestionados para la sanidad pública.

Sanitas apuesta también por la edificación sostenible y verde. Su sede corporativa es pionera en esta materia y se construyó siguiendo los criterios más exigentes. Lo mismo ocurrió con el Hospital de La Zarzuela y con el de Manises, donde grandes ventanales permiten aprovechar al máximo un recurso natural como la luz del sol y rebajar el consumo de energía eléctrica.

El compromiso de Sanitas Hospitales para frenar el cambio climático va más allá de sus características constructivas. Desde 2014 pertenece a la Global Green and Healthy Hospitals Network, una iniciativa que busca promover en todo el mundo la sostenibilidad y la salud ambiental en el sector.

| | CONSUMO DE AGUA (m³) | | |
|--|----------------------|----------------|----------------|
| | 2015 | 2014 | 2013 |
| Hospital Universitario Sanitas La Moraleja | 26.434 | 26.335 | 31.345 |
| Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela | 27.874 | 22.573 | 22.471 |
| Hospital Sanitas CIMA | 13.985 | 12.864 | 11.644 |
| Hospital Virgen del Mar* | 16.413 | 6.012 | n.d |
| Hospital Universitario de Torrejón | 56.288 | 52.492 | n.d |
| Hospital de Manises | 88.995 | 61.716 | n.d |
| Sede Central** | 15.361 | 18.422 | 16.348 |
| Sanitas Mayores | 342.216 | 310.004 | 315.655 |
| Sanitas Emisión | 1.350 | 863 | 841 |
| TOTAL | 588.916 | 511.281 | 398.304 |

n.d: no disponible

* En el año 2014 incluye el consumo de septiembre a diciembre. A partir de 2015 el dato reportado corresponde al ejercicio completo.

** No incluye consumo del edificio Elipse

| | CONSUMO DE ELECTRICIDAD (miles de kWh) | | |
|---|--|---------------|---------------|
| | 2015 | 2014 | 2013 |
| Sanitas Seguros* | 6.578 | 6.558 | 6.753 |
| Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios** | 34.263 | 31.791 | 40.835 |
| Sanitas Dental | 3.595 | 2.979 | 2.544 |
| Sanitas Mayores | 14.678 | 14.933 | 15.510 |
| TOTAL | 59.114 | 56.261 | 65.642 |

* Incluye Sede Central, edificio Elipse y Sanitas Emisión

** A partir de 2015 incluye los consumos de Hospital Virgen del Mar

| | CONSUMO DE GAS NATURAL (miles de kWh) | | |
|---|---------------------------------------|---------------|---------------|
| | 2015 | 2014 | 2013 |
| Sanitas Seguros* | 745 | 741 | 647 |
| Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios** | 16.633 | 13.618 | 18.269 |
| Sanitas Dental | n.a | n.a | n.a |
| Sanitas Mayores | 21.092 | 24.629 | 21.594 |
| TOTAL | 38.470 | 38.988 | 40.510 |

n.a: no aplica

* Incluye Sede Central, edificio Elipse y Sanitas Emisión.

** A partir de 2015 incluye los consumos del Hospital Virgen del Mar

Tanto La Zarzuela como La Moraleja se han incorporado a la Red de Hospitales Verdes y Saludables y cuentan con las certificaciones ISO 14001 (gestión medioambiental), ISO 14064 (gestión energética) e ISO 50001 (huella de carbono). También están en posesión de la ISO 14001 el Hospital de Manises, el de Torrejón y los centros médicos Milenium de Zaragoza y de La Coruña. Manises y Torrejón suman a esa certificación la ISO 50001 y la ISO 14064.

Todas las áreas de Sanitas desarrollan planes muy rigurosos para reducir sus consumos (papel, agua, electricidad), reciclar los desechos que lo permitan (papel, cartón) y tratar los residuos biosanitarios y citotóxicos. Los avances en esas materias figuran en los cuadros adjuntos.

La contribución de Sanitas a la lucha contra el cambio climático se centrará en 2016 en conseguir que sus actividades tengan una huella neutra en el medio ambiente y en incorporar progresivamente a Bupa Chile a esta política respetuosa con el entorno.

[G4-22]

| HOSPITAL UNIVERSITARIO SANITAS LA MORALEJA | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|--------|--------|--------|
| Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad) | 0,018 | 0,016 | 0,015 |
| Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad) | 0,460 | 0,401 | 0,372 |
| Reciclaje de cartón (kg) | 51.560 | 44.139 | 32.754 |
| Reciclaje de papel (kg) | 5.339 | 6.520 | 7.877 |

| HOSPITAL UNIVERSITARIO SANITAS LA ZARZUELA | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|--------|--------|--------|
| Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad) | 0,032 | 0,031 | 0,030 |
| Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad oncológica) | 0,339 | 0,331 | 0,613 |
| Reciclaje de cartón (kg) | 60.602 | 43.218 | 45.880 |
| Reciclaje de papel (kg)* | 3.334 | 3.310 | 4.000 |

*El dato correspondiente a reciclaje de papel del ejercicio 2014 ha sido recalculado, por lo tanto la cifra publicada en IA 2014 ha sufrido una ligera modificación. [G4-22]

| HOSPITAL SANITAS CIMA | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|-------|-------|-------|
| Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad) | 0,047 | 0,048 | 0,054 |
| Residuos citotóxicos (kg) | 598 | 503,5 | 322,7 |
| Reciclaje de papel (kg) | 4.317 | 6.423 | 8.649 |
| Reciclaje de cartón (kg)* | 716 | ND | ND |

*El dato correspondiente a reciclaje de cartón se reporta por primera vez respecto al ejercicio 2015. Anteriormente no estaba disponible.

| HOSPITAL VIRGEN DEL MAR | 2015 | 2014* |
|--|-------|-------|
| Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad) | 0,025 | 59,9 |
| Residuos citotóxicos (kg) | 92 | 1,38 |
| Reciclaje de papel (kg) | 611 | 120 |

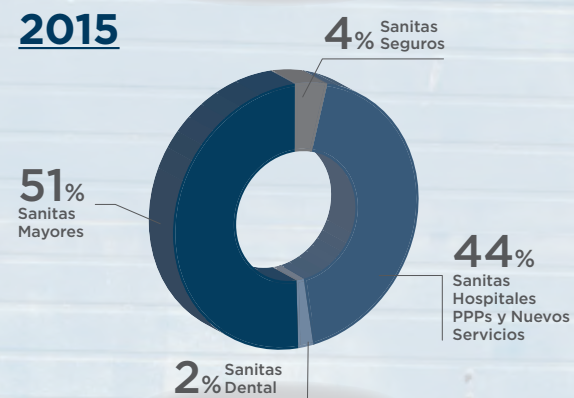
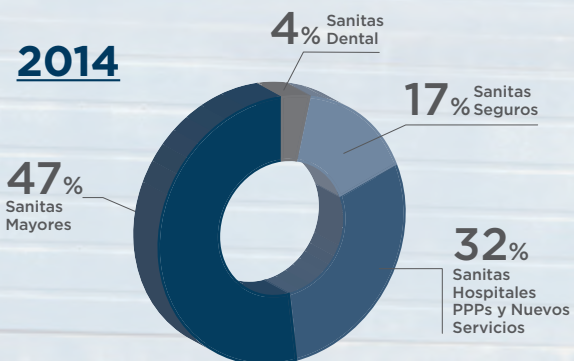
*Datos de septiembre a diciembre de 2014

| HOSPITAL UNIVERSITARIO DE TORREJÓN | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|--------|--------|--------|
| Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad) | 0,167 | 0,137 | 0,121 |
| Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad oncológica) | 0,569 | 0,317 | 0,284 |
| Reciclaje de papel (kg) | 10.724 | 8.050 | 6.762 |
| Reciclaje de papel y cartón no confidencial (kg) | 44.060 | 48.190 | 47.158 |

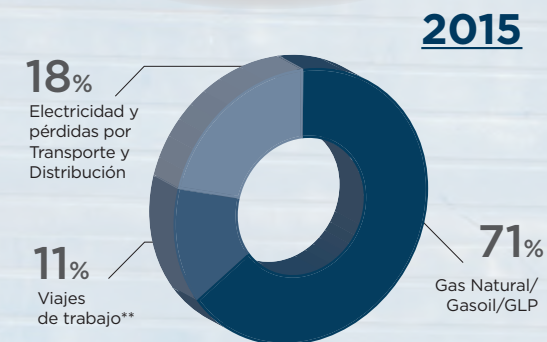
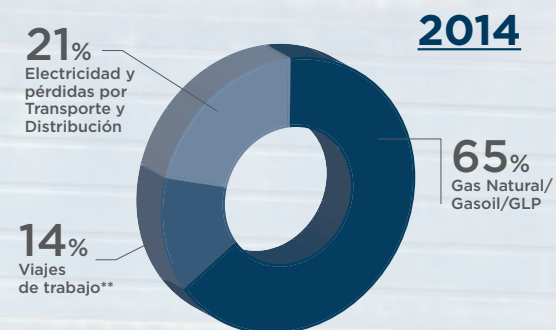
| HOSPITAL DE MANISES | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|--------|--------|--------|
| Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad) | 0,289 | 0,301 | 0,295 |
| Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad oncológica) | 2,507 | 3,2 | 1,38 |
| Reciclaje de cartón (kg) | 74.950 | 69.160 | 64.900 |
| Reciclaje de papel (kg) | 11.645 | 11.545 | 20.565 |



DISTRIBUCIÓN HUELLA DE CARBONO DE SANITAS* (en porcentaje)



COMPOSICIÓN HUELLA DE CARBONO DE SANITAS (en porcentaje)



* No se considera en la Huella de Carbono el Hospital de Torrejón ni el Hospital Virgen del Mar. En 2015 se incluye en el alcance de la Huella de Carbono el Hospital Virgen del Mar.

** El concepto viajes de trabajo incluye viajes en avión, tren, flota propia de vehículos y vehículos ajenos (en concepto de *renting*). Las emisiones derivadas de viajes en avión son calculadas utilizando los factores de emisión de DEFRA que no tienen en cuenta los RF (forzamiento radiativo)



UN MODELO INTEGRADO DE SALUD Y BIENESTAR

La salud y el bienestar son inseparables, y de ahí que Sanitas haya creado un modelo en que ambos conceptos están perfectamente integrados. Nuestros hospitales, nuestras residencias, centros de día y servicios para personas mayores, nuestras clínicas dentales y nuestros seguros de salud se guían por la misma idea: mejorar la calidad de vida de nuestros clientes. Ese modelo también se va abriendo paso en América Latina, a través de Bupa Chile.

SANITAS HOSPITALES

Innovación y calidad asistencial

Los ciudadanos tienen un conocimiento cada vez mayor de lo que la medicina puede hacer por ellos. Los medios de comunicación los mantienen al corriente de los últimos avances científicos y tecnológicos. Y eso aumenta la exigencia social de una sanidad innovadora y de calidad. En Sanitas somos conscientes de que la respuesta no puede ser otra que la búsqueda constante de la excelencia en nuestros hospitales y en aquellos otros que gestionamos en colaboración con el sector público.

NUESTRA PROPUESTA DE COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

La iniciativa privada ha demostrado que puede ser un factor clave para amortiguar los efectos de las fuertes tensiones que padece la sanidad española. En el caso de los costes, esas tensiones obedecen principalmente a la necesidad de incorporar las últimas innovaciones tecnológicas y al aumento de las enfermedades crónicas derivado del envejecimiento de la población. Por el lado de la financiación, las tensiones son consecuencia de los recortes presupuestarios aplicados durante los años más duros de la crisis económica. Todo ello, además, ha coincidido con una creciente demanda de servicios asistenciales de alta calidad por parte de los ciudadanos.

Para atender esa demanda y que los gobiernos

responsables de la sanidad tengan una mayor seguridad sobre los costes en que van a incurrir a medio y largo plazo, la colaboración de la iniciativa privada resulta fundamental.

Sobre todo porque ofrece un modelo de gestión más ágil, flexible y transparente, aun cuando la propiedad, la financiación y el control continúen teniendo carácter público. La consecuencia de colabo-

esa ración incluye un alto grado de innovación en la forma de prestar servicios, como por ejemplo el programa de atención a pacientes crónicos. Asimismo dota al



sistema de mucha flexibilidad, tal y como evidencian los servicios de maternidad de ambos hospitales, que incluyen parto natural y en el agua.

Sanitas gestiona, conforme a este modelo y en régimen de concesión administrativa, el Hospital de Manises (Valencia) desde su inauguración en 2009 y el de Torrejón (Madrid) desde

diciembre de 2012. Además de gestionar estos dos hospitales, el grupo cuenta con cuatro propios: La Zarzuela, La Moraleja y Virgen del Mar, todos en Madrid, y CIMA en Barcelona, el primero que tuvo Sanitas fuera de la capital de España. Los de Torrejón, La Zarzuela y La Moraleja reúnen la condición de hospitales universitarios, como consecuencia de su compromiso con la docencia y la investigación.

La gestión de Sanitas en Manises y Torrejón arroja

índices muy positivos de satisfacción y recomendación de los pacientes, debido a la elevada calidad de los servicios, lo que atrae a otras personas de fuera de su ámbito de cobertura geográfica. En las evaluaciones comparativas que hacen tanto las administraciones públicas como entidades independientes, también salen muy favorecidos.

MANISES, UN EJEMPLO DE CALIDAD ASISTENCIAL

El Hospital de Manises alcanzó en 2015 el segundo puesto en la clasificación de centros españoles con mejores indicadores de calidad asistencial, según los resultados del Monitor de Reputación Sanitaria (MRS) de la consultora Merco. Este informe, cuya metodología de elaboración ha sido revisada por KPMG, contó con el aval de las organizaciones colegiales de médicos y enfermeros, de asociaciones de pacientes y de periodistas sanitarios.

El hospital, que cuenta con más de 400 camas, da cobertura a catorce municipios de la provincia de Valencia y a una población de aproximadamente 195.000 habitantes. Están conectados con él diez consultorios, diez centros de salud, dos de especialidades y un hospital de crónicos. Gracias a ello es posible desplegar un servicio integrado en los tres niveles de asistencia: primaria, especializada y de larga duración, con las consiguientes ventajas para el enfermo.

TORREJÓN, A LA VANGUARDIA EN PARTOS

El Hospital Universitario de Torrejón presta asistencia hospitalaria aproximadamente a 138.000 personas de 5 localidades madrileñas del Corredor del Henares, en la provincia de Madrid. Tiene casi 300 camas y está a la vanguardia en materia de la humanización de la atención, con iniciativas como el programa de Parto Respetado o el diagnóstico rápido del cáncer de mama en sólo tres horas.

Su servicio de cirugía está entrenado en el abordaje mínimamente invasivo de los pacientes, lo que contribuye a su pronto regreso a la vida normal, en una gran mayoría dentro de las 24 horas siguientes de la operación. Forma parte, además, del proyecto Viking de cirugía laparoscópica avanzada, en el que sólo participan los mejores centros en el empleo de esta técnica.

El Hospital Universitario de Torrejón recibió el año pasado de AENOR cinco sellos ISO: Gestión de la Calidad, Gestión Medioambiental, Cálculo de la Huella de la Huella de Carbono, Gestión Energética y Gestión de la Accesibilidad

EL CAMINO DE LA SALUD SE HACE ANDANDO

Como muestra de su apuesta por la promoción de los hábitos saludables, el Hospital Universitario de Torrejón puso en marcha en 2015 el Camino de Cervantes, un programa de senderismo de 15 etapas, que recorrió varios pueblos de las

comarcas cercanas al centro. Se inscribieron en él 3.844 personas, con una media de 1.500 participantes por etapa.

Los propios ayuntamientos asumieron un protagonismo importante en el programa, como anfitriones de los caminantes y sedes de unos talleres itinerantes sobre asuntos como el cuidado del paciente crónico, la detección precoz del cáncer de mama, la prevención del ictus, la salud cardiaca o el tabaquismo.

En paralelo con el Camino de Cervantes se desarrolló el primer programa de Programa de Screening de Aneurisma de Aorta Abdominal que permitió saber a centenares de personas mayores de 60 años cuál era su riesgo de tener esta patología, a través de una sencilla ecografía. Varios casos requirieron estudios complementarios y en dos de ellos se diagnosticaron potenciales aneurismas, que fueron intervenidos de inmediato con éxito.

LA PALANCA DE LA INNOVACIÓN

Sanitas ha hecho de la innovación asistencial y sanitaria el pilar fundamental de su compromiso de prestar un servicio cada vez mejor a los pacientes. La creación de unidades,



la incorporación de técnicas de vanguardia y la aplicación de procedimientos terapéuticos más modernos son la consecuencia de esa vocación innovadora. He aquí algunos ejemplos de 2015:

- **Unidad de ictus.** El Hospital de Torrejón cuenta ya con cuatro habitaciones perfectamente equipadas para la atención y monitorización de estos pacientes. Además, se ha establecido una guardia presencial de Neurología de 24 horas al día los 365 días del año, con el objeto de hacer frente de inmediato a enfermos con patologías como dolores de cabeza, pérdidas de conocimiento, crisis epilépticas, etc.
- **Urgencias pediátricas.** Se han ampliado y renovado en el Hospital de Manises, a fin de aumentar la capacidad resolutoria, agilizar la gestión y mejorar el espacio y la atención del paciente. El área dispone ahora de una superficie de 365 metros cuadrados, dividida en zonas asistenciales especializadas. Su diseño es más amigable y cercano, con dibujos inspirados en la selva. Cada año, las unidades de urgencias pediátricas de Manises, que están diferenciadas de las de adultos, realizan unos 19.000 actos médicos.
- **Diagnóstico precoz de problemas oculares.** El Hospital Sanitas CIMA se ha convertido en uno de los primeros hospitales privados de España en dotar a su servicio de oftalmología de una cámara RetCam que facilita el examen de la retina, mediante la captura y procesamiento avanzado de imágenes. Es de especial aplicación en el área de neonatos. Junto con la RetCam, CIMA ha incorporado la retinografía autofluorescente, para el

seguimiento mínimamente invasivo de algunas enfermedades graves de la vista.

- **Asistencia integral al paciente hospitalizado.** La colaboración entre cirujanos e internistas favorece un diagnóstico rápido y un tratamiento precoz de las complicaciones postoperatorias. Para reforzarla, el Hospital Virgen del Mar ha puesto en marcha un protocolo de asistencia médico-quirúrgica compartida de los pacientes intervenidos que deben permanecer ingresados al menos una noche. El centro tiene un modelo similar para personas mayores con fractura de cadera, que involucra al personal de geriatría y traumatología.
- **Radiocirugía oncológica.** Se trata de una alternativa terapéutica para determinados tumores en los que el abordaje quirúrgico convencional resulta muy complicado. Consiste en la administración de una dosis de radiación altamente concentrada sobre la lesión, respetando los márgenes de seguridad y precisión para no afectar los tejidos sanos más próximos. Esta técnica, adoptada por el Hospital de Torrejón, reduce entre cuatro y cinco semanas la duración de los tratamientos.
- **Plan de adaptación del entorno hospitalario.** Creado por la Unidad de Neurorrehabilitación Infantil de Manises para el Servicio de Urgencias Pediátricas, está basado en la utilización de paneles con pictogramas, que explican de una forma muy visual y dinámica cuanto sucede desde la llegada niño al hospital. El objetivo es atenuar la ansiedad de los padres y de sus hijos y mejorar el control general del ambiente. Manises se

ha incorporado así al proyecto nacional Doctor Tea, impulsado por el Hospital Gregorio Marañón, de Madrid, para hacer más accesibles los hospitales a los pacientes con trastornos del espectro autista (TEA).

- **Test Harmony de diagnóstico prenatal.** Con esta prueba es posible detectar la alteración genética denominada trisomía 13, 18 y 21 durante la gestación, con una precisión cercana al 100% y prácticamente sin peligro para la embarazada y su bebé. Reduce, de forma sustancial, el número de amniocentesis y de biopsias de corion, pruebas ambas muy invasivas, molestas para la madre y con un riesgo vital del 1% para el feto. Ha sido implantado en el Hospital de Torrejón.
- **Reducción de tiempos de espera.** El Servicio de Urgencias del Hospital de Manises los ha rebajado a veintiocho minutos en el caso de los pacientes leves o muy leves, que representan



más de la mitad del total. El tiempo baja a veinte minutos para las urgencias pediátricas. Obviamente, los problemas graves se atienden de forma inmediata. Esta reducción ha sido posible gracias a las mejoras introducidas en la dotación y especialización de la plantilla adscrita al servicio y al uso creciente de las nuevas tecnologías de la información.

- **Dos nuevos paritorios en el Hospital de Torrejón.** Forman parte del programa de Parto Respetado, que permite dar a luz con las mismas comodidades que en casa, pero con todos los recursos hospitalarios al alcance de la mano. Con estos dos paritorios, ya son ocho los existentes en el hospital, que ha recibido la certificación 3D del Comité Ejecutivo de la Iniciativa por la Humanización del Parto y la Lactancia Materna, auspiciada por Unicef.
- **Última tecnología en partos en el Hospital Sanitas CIMA.** Un equipo profesional del máximo nivel y todas las comodidades para que las madres den a luz en un entorno adecuado y acogedor. Eso es lo que ofrecen las instalaciones de la unidad de Ginecología y Obstetricia del Hospital Sanitas CIMA, que atendió más de mil partos en sus primeros diez meses de existencia, doce de ellos gemelares. Del total de bebés, un 56% fueron niñas y un 44% niños. Desde su adquisición en 2011 por Sanitas, el Hospital CIMA ha sido objeto de importantes mejoras, entre las que sobresalen los nuevos paritorios.
- **Casa de Partos del Hospital de Manises.** Cumplió su primer año en 2015, con más de un centenar de mujeres atendidas. Es un espacio para el parto natural, que replica la habitación

de una casa y donde el equipamiento médico se encuentra camuflado entre el mobiliario. La madre dispone de diversos métodos de analgesia alternativa a la epidural, como una bañera obstétrica, lazadas o pelotas. Tiene libertad de movimientos, puede elegir la postura de parto que desee y recibe una atención personalizada del equipo asistencial.

- **Incorporación al Plan Código Infarto de la Comunidad de Madrid.** Este protocolo coordina a los profesionales del centro con los servicios de urgencia extrahospitalaria. Su objetivo es prestar la mejor atención en el menor tiempo posible a la persona que sufra un síndrome coronario, independientemente de cuál sea su hospital de referencia. El Hospital de Torrejón cuenta desde su inauguración en 2011 con una Sala de Hemodinámica operativa las veinticuatro horas del día y en la que son atendidos una media de cien pacientes al año.
- **Plataforma online de servicios médicos.** En 2015 Sanitas Hospitales creó Sanihub, una plataforma electrónica en la que se pueden contratar tratamientos médicos concretos (como un chequeo general o una operación de presbicia), se sea asegurado de Sanitas o no. Una vez realizada la elección, el usuario recibe un bono de confirmación por correo electrónico con todos los detalles del tratamiento, tras lo cual puede cerrar la cita con el especialista que desee. Además, los usuarios tienen la posibilidad de valorar los servicios y compartir sus experiencias.



INVERSIÓN HOSPITALARIA

Ofrecer una asistencia de primer nivel exige estar pendientes de las últimas innovaciones médicas. Sanitas es consciente de ello y cuenta, además, con una ventaja fundamental: la pertenencia a Bupa, un grupo internacional que tiene como estrategia reinvertir sus beneficios.

En 2015, el área hospitalaria empleó más de 23 millones de euros en mejoras. La operación más importante fue la ampliación del Hospital Sanitas CIMA, que pasó de 6.000 a 13.000 metros cuadrados de superficie. Gracias a ello, sumó 32 nuevas camas, 17 salas de consulta, dos quirófanos, cuatro boxes de UCI, cinco de UCI neonatal, diez de Urgencias, tres salas de partos y una de hemodinámica. La inversión superó los 8,2 millones.

Otro reto fue poner al día el Hospital Virgen del Mar, adquirido por Sanitas en 2014. Se emplearon en él casi 5,4 millones de euros, que sirvieron para remodelar el edificio, acondicionar las instalaciones, actualizar los sistemas de información y reforzar el equipamiento médico, con el objetivo de convertirlo en un centro de referencia de la Comunidad de Madrid.

Por lo que se refiere a los dos hospitales que están en régimen de colaboración público-privada (Manises y Torrejón), las inversiones ascendieron a un total cercano a los 4,5 millones, de los que casi la mitad fueron para obras e instalaciones.

CALIDAD Y SEGURIDAD

Sanitas mantiene una firme apuesta por la calidad y la seguridad de sus servicios asistenciales. Dentro de esta política, durante 2015 se hizo un especial esfuerzo en la estimación y mitigación del riesgo clínico. El liderazgo del proyecto correspondió al Comité de Seguridad Clínica, que tiene la responsabilidad de evaluar y garantizar de forma continua la atención prestada a los pacientes, en todas las unidades de negocio de la compañía

Para seguir ofreciendo unos cuidados más óptimos y estar en condiciones de aprovechar las últimas tecnologías, es fundamental la formación continuada de los profesionales. Por

ello se organizan,
de forma
permanente,
cursos de
seguridad,

calidad y gestión del riesgo. Algunos de esos programas tienen versiones online accesibles para el conjunto del personal de la compañía.



En aras del objetivo de mejorar la asistencia, se ha diseñado y puesto en marcha también un plan de auditoría interna que engloba a todas las unidades de negocio y cuya misión es velar por el cumplimiento de la política de gobierno clínico.

Sanitas, por otra parte, está adherida al proyecto nacional de evaluación comparativa (benchmark) emprendido por la firma IASIST, que desde diciembre de 2015 pertenece al grupo IMS Health, líder mundial en el uso de la evidencia, la tecnología y los servicios para la toma de decisiones en el sector de la salud. En el proyecto participan voluntariamente 150 hospitales españoles, cuyos indicadores clínicos de calidad, rendimiento y eficiencia son comparados con una metodología muy rigurosa, lo que permite identificar las áreas de excelencia y de mejora potencial de cada centro.

Los resultados del benchmark en todos los hospitales de Sanitas.

- **El índice de mortalidad** (siempre ajustado a la complejidad de los pacientes) es mejor que el benchmark en todos los hospitales de Sanitas.
- **El índice de ambulatorización quirúrgica** ajustado a la complejidad muestra valores excelentes, similares a los obtenidos por el benchmark, en los cinco hospitales.
- **CIMA, Manises y Torrejón** arrojan valores iguales o superiores a los del benchmark en gestión de estancias. Otro tanto ocurre con el índice de readmisiones, aunque en este caso a los tres hospitales citados se suma el de La Moraleja.
- Por lo que se refiere a las complicaciones en los procesos, **La Moraleja, La Zarzuela y Manises** se encuentran mejor que el benchmark mientras que CIMA y Torrejón están en línea con el benchmark.

Sanitas obtuvo en 2015 la acreditación *Joint Comission Internacional* para La Zarzuela y La Moraleja. Dicha acreditación, que es la más prestigiosa del mundo en su especialidad, estuvo precedida de una rigurosa evaluación de 1.200 criterios de calidad en la asistencia y seguridad de los pacientes.

El modelo de gestión de calidad de Sanitas también se vio recompensado en 2015 con el Premio de Excelencia de la Fundación Europea para la Calidad (EFQM por su siglas en inglés) en la categoría de Succeeding Through Talent of People. Ninguna otra compañía española recibió ese año el galardón, que se concede después de una exigente evaluación realizada por expertos internacionales.

SANITAS SEGUROS

Una respuesta para cada necesidad

Adaptar su oferta de forma constante a las necesidades de los clientes es un objetivo prioritario de los seguros de Sanitas. Gracias a ello, dispone de una creciente gama de productos y coberturas complementarias a la carta, con especial atención a las posibilidades que ofrece la tecnología digital. Además de su vertiente comercial, reforzada en 2015 por una alianza estratégica con Santalucía, Sanitas desarrolla una importante labor de prevención sanitaria.

UNA OFERTA FLEXIBLE Y DE CALIDAD

Sanitas mantuvo en 2015 su ya tradicional gama de productos, que incluye, entre otros, lo siguientes:

- **Sanitas Primero.** Asistencia sanitaria sin hospitalización.
- **Más Salud.** Asistencia sanitaria completa con y sin copago.
- **Más Salud 90.000.** Libre elección de médico con devolución del 70% de los gastos hasta 90.000 euros por persona y año.
- **Sanitas Premium 500.000.** El producto de reembolso de Sanitas más exclusivo y de mayor cobertura.

- **Sanitas Profesionales.** Específico para trabajadores autónomos y emprendedores, con y sin copago.
- **Sanitas Oro.** Asistencia médica especializada para personas mayores de 60 años.
- **Sanitas Dental, Sanitas Dental Milenium y Sanitas Dental 21.** Con tres niveles de asistencia odontológica.

Entre las coberturas opcionales figuran: reembolso del gasto médico o farmacéutico; garantía completa de asistencia sanitaria por accidente o enfermedad



profesional; indemnización en caso de intervención quirúrgica o accidente; acceso a profesionales y centros hospitalarios de referencia mundial en Estados Unidos; cobertura de la compra de gafas y lentillas, y tratamiento por especialistas en homeopatía y acupuntura.

A todo ello se unieron en 2015, entre otras, las siguientes novedades:

- **Sanitas Global Care.** Cobertura internacional para empresas con empleados en el extranjero. Incluye la mayor red médica del mundo. Hay distintas modalidades y primas, que permiten ofrecer soluciones a medida.
- **Asistencia Familiar.** Complemento ante situaciones imprevistas (enfermedad, hospitalización e incluso fallecimiento) que proporciona servicios como: apoyo en las tareas básicas del hogar; atención a personas mayores dependientes, hijos menores de 16 años o personas con discapacidad; acompañamiento de menores a su centro escolar; envíos de medicamentos, y cuidado de animales domésticos de compañía.
- **Nuevo Sanitas Profesionales.** Incorpora coberturas como una

indemnización diaria por hospitalización, accidentes de tráfico y laborales. Adapta las primas y las formas de contratación a las distintas modalidades de actividad que desempeñan los autónomos.

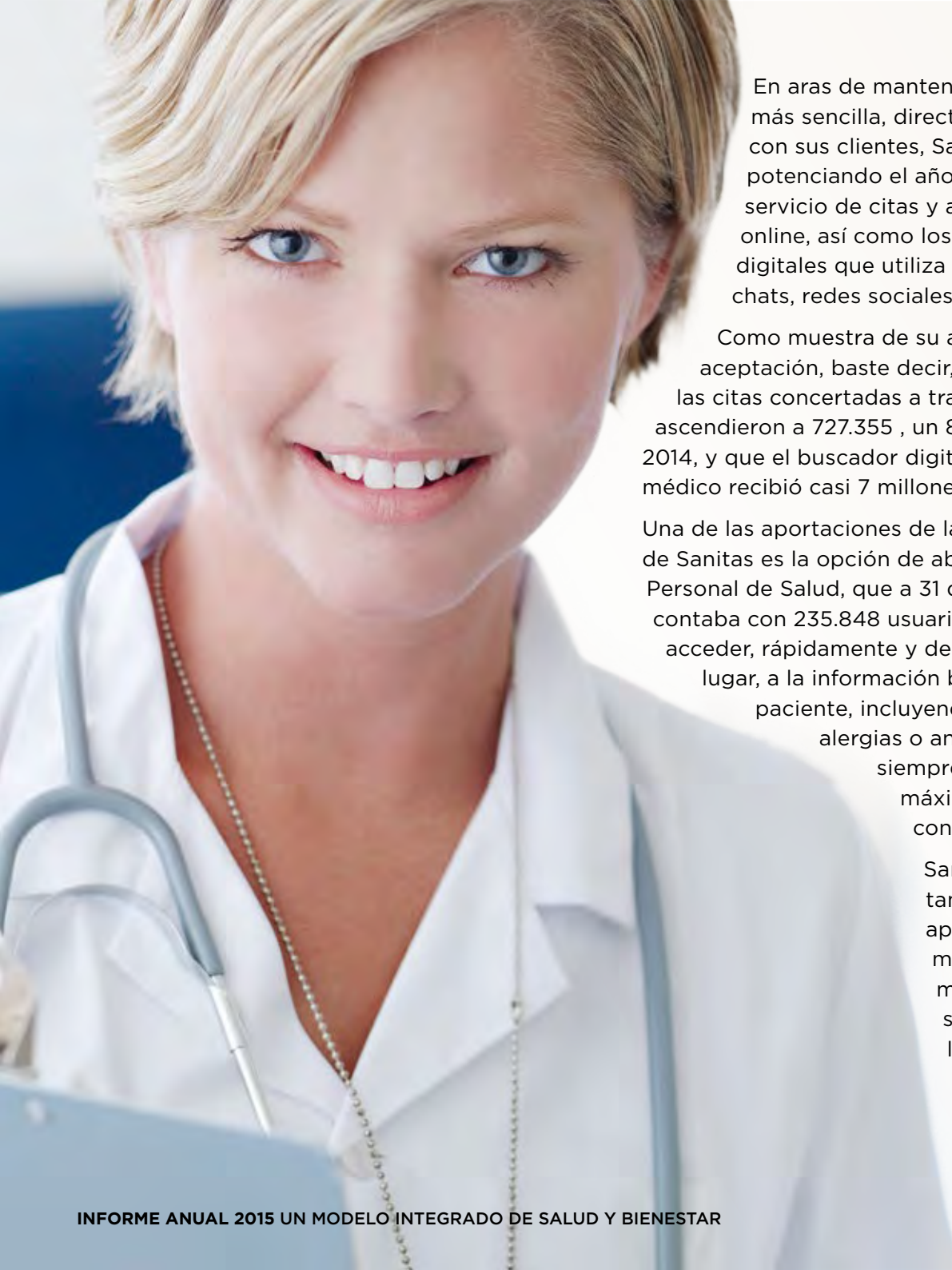
- **Plan Extranjeros.** Ampliación de los complementos de reembolso de Más Salud y Sanitas Profesionales a aquellos extranjeros que permanezcan hasta seis meses fuera de España, excepto Estados Unidos (en el resto de los seguros de Sanitas, el tope es de tres meses). Repatriación a su país de origen en caso de fallecimiento en España. Materiales de venta, documentación de la póliza, proceso de suscripción y atención telefónica en inglés, alemán, francés y ruso.

CADA VEZ MÁS DIGITALES

Las nuevas tecnologías proporcionan extraordinarias posibilidades en el ámbito de la gestión de la salud. Sanitas empezó a

aprovecharlas hace unos años en la comunicación con sus clientes y en 2015 dio el paso de crear Blua, su primer seguro digital de salud.

Los clientes de ese seguro pueden conectar con sus médicos de manera sencilla y sin desplazamientos, gracias a un servicio de videoconsulta, con siete especialidades y cuatro programas de asesoramiento en materia de salud. Entre sus coberturas figuran el envío de medicinas y realización de analíticas a domicilio, asistencia sanitaria en Estados Unidos y reembolso de gastos.



En aras de mantener una relación más sencilla, directa y transparente con sus clientes, Sanitas continuó potenciando el año pasado su servicio de citas y autorizaciones online, así como los distintos canales digitales que utiliza (página web, chats, redes sociales, etc.).

Como muestra de su alto grado de aceptación, baste decir, por ejemplo, que las citas concertadas a través de Internet ascendieron a 727.355, un 8% más que en 2014, y que el buscador digital del cuadro médico recibió casi 7 millones de consultas.

Una de las aportaciones de la página web de Sanitas es la opción de abrir una Carpeta Personal de Salud, que a 31 de diciembre contaba con 235.848 usuarios. Permite acceder, rápidamente y desde cualquier lugar, a la información básica del paciente, incluyendo sus hábitos, alergias o antecedentes, siempre con las máximas garantías de confidencialidad.

Sanitas dispone también de una aplicación móvil muy práctica, mediante la cual se pueden recibir los resultados de las pruebas diagnósticas y hacer un

seguimiento de los principales indicadores de salud (peso, presión arterial, colesterol, glucosa). En 2015 tuvo cerca de 136.000 descargas. Hay otra aplicación para embarazadas, que fue descargada por más de 71.000 usuarios el año pasado.

Por último, Sanitas lanzó también en 2015 la web www.muysaludable.sanitas.es, que incluye consejos de salud en las áreas de salud general, nutrición, deporte y padres, avalados por los mejores profesionales médicos de Sanitas y destinados a hacer facilitar la adopción de hábitos de vida saludables.

NUESTRO SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA SALUD

Sanitas cuenta con un Servicio de Promoción de la Salud, diseñado para atender las necesidades que sus clientes puedan tener en cualquier momento. Junto con Internet, el servicio utiliza una plataforma telefónica atendida por un equipo multidisciplinar, del que forman parte alrededor de un centenar de profesionales, entre médicos, enfermeros, nutricionistas, psicólogos y fisioterapeutas.

Este servicio incluye asesoría remota de salud que elabora planes personalizados (nutrición, deshabituación tabáquica, etc.) y prescribe chequeos médicos para detectar factores de riesgo y hacer un diagnóstico precoz de las enfermedades, con las consiguientes ventajas para el paciente. El Servicio de Promoción de la Salud tuvo un total de 317.336 llamadas en 2015.

ATENCIÓN MÉDICA 24 HORAS.

En Internet, el Servicio de Promoción de la Salud logró 11.722 nuevas altas y recibió 15.851 consultas.

También disponemos de un Servicio 24 Horas, atendido por profesionales sanitarios de Sanitas que ofrece asistencia telefónica en caso de urgencias, responde a consultas médicas, gestiona ingresos y facilita atención domiciliaria (facultativos, enfermeros, ambulancias y terapias respiratorias). El número de llamadas atendidas en 2015 por el Servicio 24 Horas fue de 632.495.

ALIANZA ESTRATÉGICA CON SANTALUCÍA

Sanitas llegó a un acuerdo en septiembre con Santalucía, la aseguradora líder de España en protección familiar, para sumar sus ventajas competitivas y ofrecer conjuntamente cuatro nuevos productos (dos de salud y dos de decesos) a los clientes de ambas compañías.

| SANITAS SEGUROS | 2015 | 2014 | 2013 |
|---|--------|--------|--------|
| Nº de oficina comerciales de atención al cliente | 142 | 149 | 152 |
| Número de profesionales | 44.623 | 43.367 | 45.058 |
| Nº de hospitales y hospitales de día (red concertada) | 560 | 538 | 557 |

Esta alianza encaja en el proceso emprendido por Santalucía para diversificar su actividad y es coherente con el convencimiento de Sanitas de que las necesidades de una sociedad cada vez más diversa exigen personalizar la oferta.

Gracias al acuerdo, Sanitas puede acceder a los siete millones de asegurados de Santalucía y aprovechar la capacidad de comercialización de esta compañía, que cuenta con una red de 385 agencias y más de 9.000 colaboradores en toda España.

Los clientes de Santalucía, por su parte, tienen la posibilidad de beneficiarse del servicio de los 40.000 profesionales del cuadro médico de Sanitas y de sus 1.200 centros asistenciales repartidos por todo el territorio nacional.

La transición para los asegurados de las dos compañías (los de decesos hacia Sanitas y los de salud hacia Santalucía) se desarrolló de forma progresiva durante el último trimestre de 2015 y se hizo efectiva el 1 de enero de 2016.

SANITAS MAYORES

Especialistas en el cuidado de las personas mayores

La atención a las personas mayores no es un mero negocio, sino un servicio clave para un colectivo social muy importante. Por eso, a principios de 2016, Sanitas Residencial evolucionó hacia Sanitas Mayores. Nuestra oferta se ha hecho, así, más amplia, más diversa y más flexible, manteniendo nuestra especialización en el tratamiento de la demencia y fomentando un envejecimiento saludable.

UNO DE LOS GRANDES RETOS DE NUESTRO TIEMPO

La sociedad actual se caracteriza, entre otras cosas, por el alargamiento de la esperanza de vida y la consecuente necesidad de servicios especializados para nuestros mayores. En España, prácticamente dos de cada ocho habitantes tienen más de 65 años, y una tercera parte de ellos han cumplido los 80. Esas personas requieren unos servicios especializados, ya sea porque presentan algún tipo de dependencia o porque disfrutan de un buen nivel de autonomía que quieren prolongar.

Entre los desafíos que plantea el envejecimiento de la población figura en lugar muy destacado el tratamiento de las distintas variantes de la

demencia (entre ellas, el Alzheimer), que sufren 40 millones de personas en todo el mundo y alrededor de un millón en España.

Las previsiones apuntan, además, que el número de pacientes con este tipo de patologías se habrá duplicado hacia el año 2030 y se habrá triplicado en 2050, razón por la cual resulta fundamental poner énfasis en la prevención.

El valor diferencial de Sanitas a la hora de atender a quienes están aquejados de algún deterioro cognitivo es poner el foco en la persona, no en la enfermedad. Hacemos partícipes a las familias de los procesos asistenciales y potenciamos las relaciones sociales, las terapias no farmacológicas, el uso racional de los medicamentos, los planes





de fisioterapia, las terapias ocupacionales específicas y cuanto contribuya a evitar complicaciones que pueden ir desde la atrofia muscular hasta la depresión o la pérdida de la autoestima.

Por lo que se refiere a la prevención, los organismos internacionales han detectado algunos factores de riesgo, como la diabetes, el tabaquismo, la hipertensión o incluso un insuficiente acceso a la educación. Consecuentemente con ello, Sanitas promueve

duda determinante para evitar la aparición de la demencia.

Si prevenir y, en su caso, atender el deterioro cognitivo constituye un gran desafío, no lo es menos fomentar un envejecimiento activo. Creemos que el problema no es hacerse mayor, sino hacerse mayor sin estar bien con uno mismo. Para evitarlo, los profesionales de la compañía

siguen
unas pautas físicas,
psicológicas y sociales adaptadas
a cada necesidad concreta y dirigidas
siempre a procurar la mejor calidad
de vida a aquellas personas a las que
atienden.

EL SEGUNDO OPERADOR NACIONAL

El sector de residencias para la tercera edad está muy atomizado y en constante movimiento y renovación, tanto en lo que se refiere a su estructura empresarial como a los servicios que ofrece y las relaciones con la Administración.

entre todos
sus clientes (con
independencia de la edad
que tengan) una vida saludable,
incluyendo un nivel suficiente
de actividad física y mental, sin

Se trata de un sector con buenas perspectivas de crecimiento (por la demanda general y de nuevos cuidados), lo que aumenta el interés de los inversores por él.

Sanitas es el segundo operador nacional, con 40 residencias y 3 centros de día independientes, en los que prestamos servicios integrales para personas mayores, de forma personalizada y con los estándares más exigentes de calidad. El número total de plazas residenciales de la compañía asciende a 5.056. Su índice de ocupación fue del 95% en 2015, muy por encima de la media del sector.

COMPROMETIDOS CON LA ELIMINACIÓN DE SUJECCIONES

Durante el último año, Sanitas invirtió 5,2 millones de euros en mejorar sus instalaciones y formar a los profesionales dedicados al cuidado de las personas mayores. La inversión en

instalaciones permitió seguir avanzando en la eliminación de sujeciones en nuestras residencias, pues se ha demostrado que tienen contraindicaciones en los pacientes (úlceras por presión, incontinencia, trastornos conductuales, inmovilidad, atrofia muscular, etc.).

En apenas cuatro años, la mayoría de los centros de mayores de Sanitas han conseguido la certificación de “libre de sujeciones” y en los demás se ha reducido su uso al 1,3%, frente a una media nacional del 20%. La adquisición de tecnología, la implicación del personal y la colaboración de las familias han sido fundamentales para ello.

Está previsto invertir en 2016 otros 5,2 millones de euros en el mantenimiento y mejora de instalaciones, además de la

cantidad destinada a continuar con el plan de expansión.

ORIENTADOS AL CLIENTE CON LOS CENTROS DE DÍA

Los centros de día son una alternativa excelente para las personas mayores que mantienen un suficiente grado de independencia. Tres centros de día independientes se unieron a la red de Sanitas en 2015: uno en el barrio barcelonés de Sarriá, con capacidad para 103 usuarios, y los otros dos en Madrid (Ilustración y Clara del Rey), con 90 y 70 plazas, respectivamente. Disponen de los medios materiales y del equipo profesional necesarios para proporcionar un servicio integral, humanizado y de calidad.

Centros de día asociados a residencias hay 16: 4 en Madrid, 5 en Barcelona y 1 en Tarragona, Girona, Lleida, Zaragoza, Las Palmas, Guipúzcoa y Navarra. En conjunto, al cierre de 2015, trabajaban en ellos 2.791 empleados.

Se rigen por el programa Sanitas Cuidado Activo, que ofrece planes personalizados y flexibles bajo supervisión médica, para mejorar el bienestar físico y mental y evitar el aislamiento social, con el lógico aumento de la calidad de vida y el retraso en la aparición de problemas vinculados con la edad.

Prevención, calidad asistencial y accesibilidad

Los españoles estamos cada vez más pendientes de nuestra salud bucodental. Todavía queda mucho por recorrer para que el grado de concienciación alcance el nivel de otros países desarrollados, pero existe una exigencia creciente de asistencia odontológica. Para dar respuesta a esta demanda Sanitas Dental cuenta con una amplia red de clínicas y con los profesionales mejor preparados que garantizan la prevención y el mantenimiento de una correcta salud bucodental.

UNA AMPLIA RED DE CLÍNICAS EN ESPAÑA

Una de las claves de Sanitas Dental es la proximidad al cliente. A cierre de 2015, tras la apertura de 8 clínicas, contábamos con una amplia red de 180 clínicas dentales repartidas por todo el territorio nacional, ampliando la capacidad de dar el mejor servicio a nuestros clientes.

Las instalaciones están a la vanguardia en materia de innovación. Para prestar un excelente servicio odontológico, Sanitas Dental cuenta con los mejores expertos en cada especialidad: odontólogos generales, odontopediatras, periodoncistas,

ortodoncistas, endodoncistas e implantólogos. Estos expertos trabajan con procesos enfocados en maximizar la calidad clínica del servicio que prestan, siempre utilizando los mejores materiales.

Sanitas Dental sigue demostrando su compromiso con el cuidado de la salud bucodental ofreciendo sus servicios en clínicas dentales abiertas a todos, sean o no asegurados de Sanitas.

| SANITAS DENTAL | 2015 | 2014 |
|---------------------------|-----------|---------|
| Nº de centros dentales | 180 | 173 |
| Nº clientes seguro dental | 1.030.599 | 910.000 |

FOCO EN EL CLIENTE

Durante 2015, después de cerrar una fase de foco en la expansión a todo el territorio nacional, nos embarcamos en un camino de transformación y consolidación, camino que sentará las bases del negocio dental del futuro a partir de una visión centrada en el cliente.

En este año, Sanitas Dental ha lanzado nuevos productos, transformado y digitalizado sistemas y procesos, desarrollado nuevas plataformas de venta y experimentado con nuevas formas de llegar a los clientes (con la guía permanente de la medición de la recomendación a través del análisis continuo del índice NPS).

En la búsqueda de la excelencia en el servicio, Sanitas Dental impulsó en 2015 las siguientes iniciativas:

Información que garantiza la transparencia Hemos mejorado

el proceso de presupuestación de los tratamientos prescritos por nuestros odontólogos con el objetivo de asegurarnos de que el cliente entiende el proceso que va a seguir y el precio de la forma más clara y transparente. En paralelo, hemos desarrollado información personalizada para ayudar a cada paciente a entender los cuidados preventivos que necesita.

Proyectos digitales que acercan el cuidado de la salud bucodental al paciente. Sanitas Dental ha desarrollado una app infantil con el objetivo de educar a los niños en una buena salud dental a través de juegos. Esta app nos ha permitido reforzar nuestro posicionamiento de expertos en el cuidado de la salud bucodental en todas las etapas de la vida. La app infantil de Sanitas Dental está dirigida a niños de entre 5 y 12 años y se basa en un método divertido y de juego, con el que pueden aprender los

conceptos y fundamentos básicos del cuidado de los dientes. Durante los primeros meses la app de infantil de Sanitas Dental alcanzó más de 5.700 descargas.

Por otro lado, las nuevas webs de las clínicas son ahora más interactivas, visuales y amigables, además de ser accesibles desde cualquier tipo de dispositivo. Esta accesibilidad facilita la citación en clínica, tanto online como a través de herramientas que permiten realizar llamadas directas al centro dental de preferencia del cliente.

Consulta presencial de urgencias en fin de semana. Atender urgencias odontológicas los fines de semana es un reto para Sanitas Dental.

Con este objetivo se ha



desarrollado un proyecto piloto de Atención Presencial de Urgencias durante el fin de semana en el Centro Dental Milenium Sanchinarro (El Corte Inglés) y en el Hospital La Moraleja. Este piloto se ampliará al Hospital CIMA de Barcelona en los próximos meses. La atención presencial de urgencias en fin de semana ha sido el germen de la **atención de urgencias por vídeo consulta**, servicio del que se podrán beneficiar todos nuestros clientes en 2016.

Sedación consciente. Muchas personas (tanto adultos como niños) sufren estrés, ansiedad o tienen necesidades especiales cuando visitan al dentista. Con el fin de prestar una atención personalizada a estos clientes y proporcionar la máxima comodidad y bienestar, Sanitas Dental ha incluido la sedación consciente en sus servicios en clínicas específicas.

Este tipo de sedación, que se realiza en la propia clínica, está especialmente indicada para pacientes que sufren odontofobia, pacientes con antecedentes de enfermedades respiratorias, cardiológicas o metabólicas e intervenciones odontológicas complejas.

Comité de Asesores de Sanitas Dental (CASD)

Un organismo de nueva creación compuesto por un grupo de odontólogos líderes en sus respectivas especialidades, centrado en la innovación y exploración de nuevas oportunidades y en el crecimiento del negocio (tanto cualitativa como cuantitativamente).

Este organismo trabaja para:

- Orientar y participar en el diseño y mejora de proyectos de calidad clínica para el bien de nuestros pacientes.

- Revisar, estudiar y proveer de juicio experto y evidencia científica en materia de tendencias y actuaciones en el ámbito de la odontología para el desarrollo y mejora del área dental de Sanitas.
- Contribuir a la concepción de enriquecedores proyectos con vistas al Horizonte 2020 de Bupa en las áreas de cardiovascular, demencia, diabetes y cáncer y sus relaciones con el área dental.

Clínicas adecuadas a su entorno. Hemos desarrollado un proyecto de clasificación

de clínicas que nos permite identificar las necesidades y oportunidades específicas de los pacientes de cada uno de los centros dentales de nuestra red, (adecuando la oferta a las características de sus clientes y entorno).

Un sistema que integra todas las operaciones seguro-clínica: Trapecio. Durante el año 2015 desarrollamos Trapecio, un nuevo sistema que ha supuesto una transformación centrada en el cliente y que asegura la máxima eficiencia en nuestras operaciones, al tiempo que nos permite personalizar nuestra oferta y adaptarla a las necesidades de cada cliente.

CALIDAD Y SEGURIDAD CLÍNICA

Durante 2015 hemos afianzado el modelo de calidad y seguridad clínica, a través de la mejora continua de procesos y protocolos que garantizan la máxima seguridad y calidad en todas nuestras interacciones con pacientes.

Adicionalmente, a través de la derivación

hospitalaria podemos atender cualquier necesidad, por compleja que sea, ofreciendo un servicio completo con la red de hospitales y centros médicos en nuestro grupo.

SEGUROS NECESARIOS PARA UNA DEMANDA CRECIENTE

El 61% de la población española acude al dentista al menos una vez al año, según los resultados del Estudio Sanitas de Salud Bucodental conocidos en septiembre de 2015. La causa más habitual son las limpiezas de boca, mencionadas por un 40,7% de los encuestados; las revisiones rutinarias (27%), y los empastes (20,7%). El mayor crecimiento de la demanda se ha producido en las extracciones (que suponen ya el 9% de las visitas) y en los implantes (11%).

Es necesario mantener un cuidado bucodental de forma regular para evitar patologías que requieran tratamientos más invasivos y costosos. Sanitas Dental oferta seguros muy versátiles, adaptables a las necesidades individuales y familiares de los clientes. Durante 2015 hemos superado el millón de clientes con seguro dental, nuestra cartera de asegurados dentales a 31 de diciembre era de 1.030.599 (120.000 más que en la misma fecha de 2014).

UN PRODUCTO PARA CADA NECESIDAD.

En 2015 Sanitas Dental reafirmó su objetivo de cubrir cada vez mejor las necesidades de

sus clientes. Para conseguirlo realizamos un ejercicio de escucha activa que permitió desarrollar una amplia gama de productos (mejor adaptados a las necesidades individuales de nuestros pacientes y con un gran valor percibido).

Sanitas Dental Premium. Es el seguro que lidera esta transformación. Cubre el 70% de los motivos por los cuales nuestros clientes acuden al dentista, y es el primer seguro dental que incluye en su cobertura empastes y reconstrucciones.

Sanitas Dental Milenium. Apuesta por la calidad del servicio en las Clínicas Dentales Milenium, ofreciendo una cobertura 360°. Supone la unión perfecta de la tranquilidad de un seguro con la excelencia asistencial.

Sanitas Dental One. Se caracteriza por su flexibilidad y adaptación al mercado. Es



un seguro exclusivo para el canal online que nos permite ejecutar de forma rápida y eficiente diferentes acciones, para acercar las ventajas de un seguro dental a los clientes.

Además, hemos creado el **Pack Familia**, que ofrece una tarifa plana en la prima para pólizas de 3 a 6 personas en los nuevos seguros (mejorando las condiciones de permanencia tras la primera renovación del seguro).

Hemos adoptado así nuestra gama de productos a un mercado cambiante, orientándolo a cubrir las necesidades en cada etapa de la vida.

CONCIENCIACIÓN SOCIAL

Sanitas tiene un firme compromiso con la prevención de las enfermedades bucodentales. Para mostrar su influencia en la calidad de vida de las personas, llevamos a cabo diversas tareas divulgativas entre las que destaca “El estudio anual Sanitas de Salud bucodental” que permite el análisis y la difusión de los hábitos de salud bucodental entre la población española. También ponemos en marcha otras acciones más específicas, como nuestra Unidad Sanitas Dental Móvil, que durante 2015 realizó revisiones dentales gratuitas en 55 grandes empresas y residencias para mayores.





BUPA CHILE

Medicina de primer nivel en América Latina

América Latina es un mercado prioritario para Bupa, que está en pleno proceso de expansión en esa zona del mundo. Su objetivo es poner al alcance del mayor número posible de ciudadanos una medicina de primer nivel. Sanitas ha sido encargada por Bupa para liderar ese proceso.

En 2015, el grupo reforzó su apuesta a largo plazo por Chile con nuevas inversiones.

MÁS GRANDES Y MÁS FUERTES

Bupa ha incrementado en los últimos meses su presencia en Chile con la compra del 44% del capital de la antigua CruzBlanca Salud que todavía no estaba en sus manos. La operación completa se ha realizado en tres fases: en febrero de 2014, se adquirió

el 56%; en diciembre de 2015, otro 17%, y a principios de 2016, el resto. Durante ese periodo, CruzBlanca Salud cambió su nombre por el de Bupa Chile, aunque la marca sigue existiendo en el área aseguradora.

El ejercicio de 2015 se caracterizó por una fuerte subida de los ingresos ordinarios de Bupa Chile, que alcanzaron los 657.100 millones de pesos chilenos, frente a los 591.300 millones de 2014, lo que representa un incremento del 11,1%, en línea con las tasas de crecimiento de los cuatro años anteriores. La facturación de las cuatro grandes áreas de la compañía (ambulatoria, hospitalaria, aseguradora e internacional) aumentó de forma notable.

Esa mejora no se trasladó, sin embargo, a los resultados, que retrocedieron por el aumento de los gastos operativos y de las reclamaciones. El objetivo para 2016 es adoptar medidas de eficiencia en materia de costes, para recuperar el nivel previo de rentabilidad de una compañía cuya actividad tiene un peso cada vez mayor en la sociedad y en la economía de Chile.

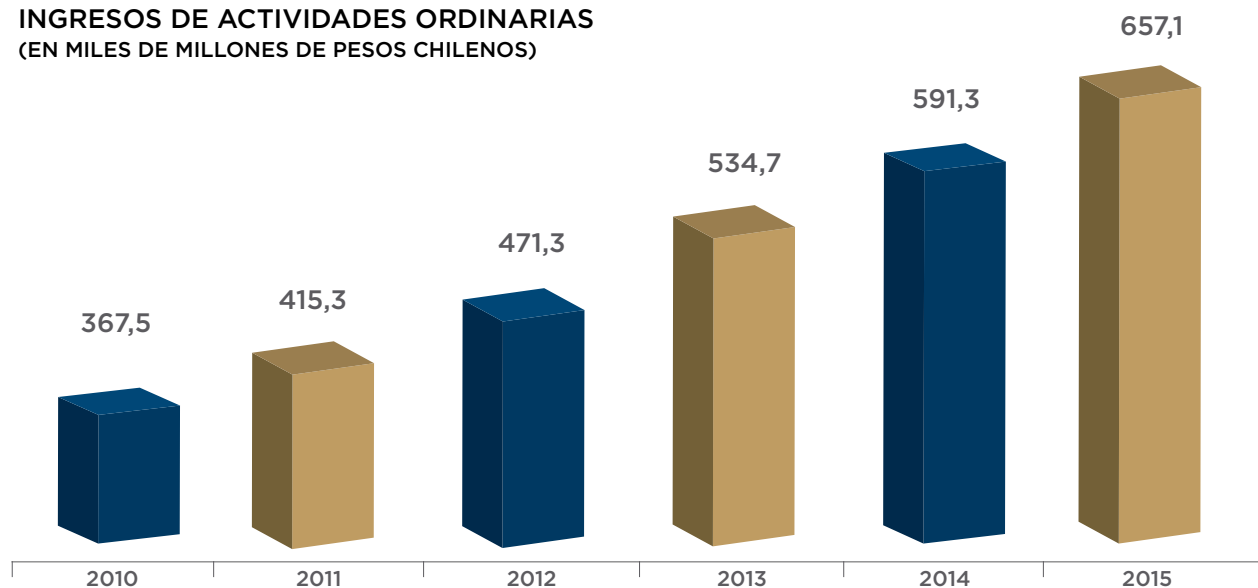
Las principales actividades que desarrolla Bupa Chile son las siguientes:

- **Área ambulatoria.** Bupa Chile canaliza sus prestaciones ambulatorias a través de IntegraMédica, Sonorad y el centro Pilar Gazmuri. Su modelo de negocio se centra

en facilitar el acceso de las personas a un servicio de calidad y a precio razonable. Cuenta con casi 1.300 profesionales de la salud. IntegraMédica tiene 33 clínicas en zonas de alta densidad de población, dentro y fuera del área metropolitana de Santiago. Sonorad se dedica al diagnóstico por imagen y laboratorio clínico. Y el centro Pilar Gazmuri está especializado en la investigación, prevención y tratamiento de las enfermedades de la mama.

- **Área hospitalaria.** Bupa Chile ofrece 360 camas en sus hospitales de Reñaca, Antofagasta y San José de Arica. Para finales de 2016 está prevista la apertura de otro hospital en Santiago, con 314 camas extensibles a 460 y una inversión superior a los 16,2 millones de euros. Será el hospital privado más grande del sureste de la capital. Los servicios domiciliarios a pacientes de alta complejidad, tanto para adultos como pediátricos, los presta Clinical Service, que dispone de un personal muy cualificado y equipamiento de última tecnología.
- **Área aseguradora.** Para proteger a los clientes frente a contingencias que conlleven gastos médicos, Bupa Chile brinda soluciones asequibles mediante Isapre CruzBlanca y CruzBlanca Seguros, que garantizan una atención integral para las necesidades de la población. Isapre CruzBlanca da cobertura a unas 700.000 personas y es la primera institución de su categoría en Chile, con más de un

INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS (EN MILES DE MILLONES DE PESOS CHILENOS)



20% de cuota de mercado, gracias a su importante presencia en todas las regiones del país, donde tiene repartidas 74 oficinas comerciales. CruzBlanca Seguros ofrece una amplia y diversificada gama de pólizas de vida, individuales y colectivas, con coberturas opcionales. Tiene cerca de 150.000 asegurados. La última novedad fue el lanzamiento en 2015, junto con Bupa Global, del seguro Salud Global, para las personas que viajan con frecuencia o pasan largos periodos fuera del país. Bupa Chile está participando activamente en los debates para la reforma de las isapres, el sistema de previsión social inaugurado a principios de los ochenta como alternativa a la sanidad pública.

- **Área internacional.** La actividad exterior de Bupa Chile tiene como objetivo buscar oportunidades de negocio en América Latina. El primer paso lo dio en Perú, con la compra en 2011 de Resomasa, una compañía especializada en diagnóstico por imágenes de resonancia magnética y escáner. Tres años después, en 2014, se abrió el primer centro de IntegraMédica en Lima. El objetivo es seguir ampliando la presencia en Perú para atender la demanda de servicios de salud de alta calidad.





NUESTRA FORMA DE VER LAS COSAS: BUEN GOBIERNO Y RIGOR EN EL CONTROL DEL RIESGO

Nuestra manera de hacer las cosas nos alinea con las mejores prácticas internacionales de gobierno corporativo y de control del riesgo. Pero no nos conformamos. La nueva regulación europea, que nos exige una gran disciplina interna y externa, es un acicate para seguir perfeccionando los mecanismos de nuestra gestión interna en un mundo cada vez más complejo. De cara al exterior, también promovemos un debate fresco con nuestros grupos de interés, sobre todo a través de los nuevos medios digitales.

BUEN GOBIERNO

Transparencia, eficacia y control interno

Nuestro sistema de gobierno consta de una estructura organizativa transparente, con una clara distribución y separación de funciones y un sistema eficiente de transmisión de información. Todo ello garantiza una gestión sana y prudente de la actividad y mecanismos eficaces de control interno. La Directiva Solvencia II nos sirve de estímulo para perfeccionar el modelo de funcionamiento de nuestros órganos de decisión.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, LA PIEDRA ANGULAR

El Consejo de Administración es la piedra angular que sostiene la estructura organizativa de Sanitas Seguros. Su modelo de gobierno está diseñado para facilitar al Consejo que dirija la compañía y ponga en marcha un sistema de control interno que favorezca la identificación, evaluación y gestión del riesgo de la entidad y, en consecuencia, permita una gestión apropiada de sus actividades.

El Consejo de Administración de Sanitas Seguros es nombrado por la Junta General de Accionistas. Es responsable de la dirección y supervisión de la compañía y se compromete a cumplir unos estándares elevados en materia de gobierno corporativo. Tanto los miembros del Consejo como de los comités que de él

dependen cuentan con recursos internos y externos suficientes para cumplir sus obligaciones.

Los miembros del Consejo y las personas que ejercen en la sociedad funciones de alta dirección deben reunir las estrictas condiciones de honorabilidad, cualificación y experiencia exigidas en la legislación de ordenación y supervisión de los seguros privados y en la nueva normativa que establece la Directiva europea de Solvencia II.



SISTEMA DE GOBIERNO

APTITUD Y
HONORABILIDAD

RESPONSABILIDAD
DEL CONSEJO

REMUNERACIÓN

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDAD

PROCESO DE ORSA (Evaluación Internacional de Riesgos y Solvencia)

EXTERNALIZACIÓN

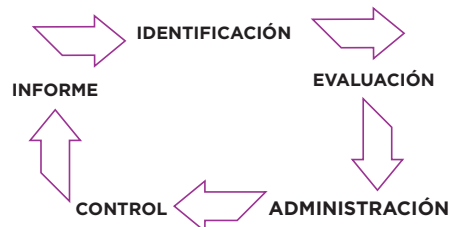
ESTRATEGIA DE RIESGOS
(Basado en la Estrategia empresarial)

APETITO DE RIESGO

CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

POLÍTICAS,
PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS

PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS



REQUISITOS DE FONDOS PROPIOS/
CAPITALMANAGEMENT PLANNING

REQUISITOS DE
GOBIERNO DE GRUPO

PRINCIPIO DE PERSONAS
PRUDENTES

CONTROL
INTERNO

STRESS & SCENARIO TESTING

HERRAMIENTAS Y SISTEMAS

FUNCIONES CLAVE

FUNCIÓN
ACTUARIAL

FUNCIÓN DE
GESTIÓN DE RIESGOS

FUNCIÓN DE
CUMPLIMIENTO

FUNCIÓN DE
AUDITORÍA INTERNA

El presidente del Consejo de Administración ha de ser una persona distinta del consejero delegado, en línea con las recomendaciones internacionales de buen gobierno, que aconsejan separar ambas funciones. El Consejo de Administración delega la responsabilidad de las operaciones ordinarias en el consejero delegado, a fin de asegurar la flexibilidad necesaria en el día a día del negocio.

El Consejo está obligado a proteger los activos, la reputación y la sostenibilidad de la compañía. En ese propósito se ayuda de la función de auditoría interna, cuya actuación se rige por los principios de independencia y objetividad establecidos en Solvencia II.

El Consejo de Administración está compuesto en la actualidad por seis miembros. Tres de ellos son consejeros externos (incluido el presidente) y los otros tres consejeros, entre los que se encuentra el consejero delegado, tienen condición ejecutiva. El Consejo, que se reúne como mínimo cuatro veces al año, adopta todas las decisiones relevantes de Sanitas Seguros y, en especial, aprueba la estrategia general y las políticas de la compañía, el plan de negocio y los proyectos significativos, además de supervisar la evolución y resultados de la sociedad. Las actas de todas las reuniones de los comités y el Consejo contienen un resumen del fondo de los debates mantenidos y las decisiones tomadas.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE SANITAS S.A. DE SEGUROS

| | | |
|-------------------------------------|---|-----------|
| PRESIDENTE NO EJECUTIVO | JOSÉ RAMÓN ÁLVAREZ-RENDUELES, EN REPRESENTACIÓN DE ALVARVIL, S.A. | EXTERNO |
| CONSEJERO DELEGADO Y VICEPRESIDENTE | IÑAKI EREÑO | EJECUTIVO |
| CONSEJERO | MATÍAS RODRÍGUEZ INCIARTE | EXTERNO |
| CONSEJERO | IÑAKI PERALTA | EJECUTIVO |
| CONSEJERO | CARLOS JAUREGUIZAR | EJECUTIVO |
| CONSEJERO | MANUEL PIZARRO | EXTERNO |
| SECRETARIA NO CONSEJERA | MÓNICA PARAMÉS | |

Esta es la lista detallada de los miembros del Consejo y sus trayectorias:

José Ramón Álvarez-Rendueles. Doctor en Ciencias Económicas, licenciado en Derecho, Economista del Estado y Catedrático de Universidad, el presidente no ejecutivo de Sanitas fue subsecretario del Ministerio de Hacienda, secretario de Estado de Economía y, entre 1978 y 1984, gobernador del Banco de España. En el ámbito de la empresa privada, fue presidente del Banco Zaragozano, Aceralia y Peugeot España, y vicepresidente mundial de

Arcelor. Ocupó la presidencia de la Fundación Príncipe de Asturias hasta 2008.

Iñaki Ereño. Es el consejero delegado de Sanitas Seguros, managing director de la market Unit Spain & Latam de Bupa y forma parte del Comité de Dirección de Bupa, el grupo internacional matriz de Sanitas. Fue nombrado primer ejecutivo de la compañía en 2008. Anteriormente, ocupó el cargo de director general de Clientes y Marketing de Sanitas. Antes de su incorporación a la compañía fue director de Servicios de Marketing de TPI (Grupo Telefónica), presidente y fundador de Netels.com y director de Marketing de Clientes de Continente (actualmente Carrefour).

Matías Rodríguez Inciarte. Desde 1994 vicepresidente de Banco Santander, entidad a la que se incorporó en 1984 y a la que ha estado vinculada toda su trayectoria profesional en el sector privado. Con anterioridad, tuvo una dilatada experiencia en la vida pública. En 1981 fue ministro de la Presidencia con el Gobierno de UCD. Es presidente de la Fundación Princesa de Asturias.

Iñaki Peralta. Es director general de Sanitas Seguros desde finales de 2013. Hasta esa fecha había sido director general de Sanitas Hospitales, cargo al que accedió en 2008. La práctica totalidad de su carrera profesional se ha desarrollado en Sanitas. Con anterioridad había sido director territorial de Sanitas Seguros en el Noreste de España, y había desempeñado diversos puestos directivos en Sanitas Residencial (actualmente Sanitas Mayores).



Carlos Jaureguizar. Es desde octubre de 2014 director general de Finanzas y Estrategia de Sanitas. En su anterior responsabilidad como director ejecutivo de Estrategia y Adquisiciones dirigió la adquisición del grupo chileno Cruz Blanca Salud, ahora Bupa Chile. Comenzó su carrera en Sanitas en 2009 y previamente trabajó para compañías como Accenture o Credit Suisse First Boston.

Manuel Pizarro. Abogado del Estado y agente de Cambio y Bolsa en excedencia. Es académico de la Real Academia de Jurisprudencia y Legislación y preside el Consejo Social de la Universidad Autónoma de Madrid. Con anterioridad, fue presidente de Endesa, de Ibercaja, de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, del Instituto Mundial de Cajas de Ahorros y de la Bolsa de Madrid. También fue diputado del Partido Popular en el Congreso.

Mónica Paramés. Secretaria no consejera del Consejo de Administración. Es también, desde enero de 2012, directora general de Personas y secretaria general de la compañía. Su área de competencia abarca los departamentos de Legal, Recursos Humanos, Gestión de Reclamaciones, Compras e Inmuebles. Inició su carrera profesional en Sanitas en 2000 como directora del Departamento Legal. Con anterioridad trabajó en el grupo Principal y en la cadena de emisoras Rato.

CUATRO COMITÉS FUNCIONALES

El Consejo de Administración encomienda determinadas funciones de su competencia a cuatro comités, que le asisten en el desarrollo de su gestión. Cuando el Consejo lo requiere, y como mínimo cuatro veces al año, los comités deben informarle sobre sus decisiones y recomendaciones en los asuntos de su competencia. Los comités pueden requerir la asistencia a sus reuniones de miembros del equipo directivo o del resto de personal de la compañía, así como de cualquier experto externo, por razón de su conocimiento de los asuntos a tratar. Los comités son los siguientes:

- 1. Comité de Tesorería e Inversiones.** Está compuesto por un consejero no ejecutivo, el consejero delegado y el director general de Finanzas y Estrategia. Se ocupa, entre otras, de las siguientes actividades:
 - **Definir y aprobar la propuesta de la política de inversiones y tesorería**, así como asegurar su cumplimiento y su vigencia.
 - **Verificar los retornos y los planes**, y que las inversiones cumplan con los límites preestablecidos en el marco de apetito de riesgo.
 - **Asegurar que se cumple el principio de prudencia** en las inversiones previstas y verificar que el consumo de capital de las inversiones financieras es el adecuado.
 - **Revisar los planes de inversión en capital** (capex, por el acrónimo en inglés) y de

compras que consumen capital y su impacto en la caja de la compañía.

COMITÉ DE INVERSIONES Y TESORERÍA

| | | |
|----------------|---------------------------------|-----------|
| PRESIDENTE | JOSÉ RAMÓN ÁLVAREZ RENDUELES | EXTERNO |
| VICEPRESIDENTE | IÑAKI EREÑO | EJECUTIVO |
| CONSEJERO | CARLOS JAUREGUÍZAR | VOCAL |

2. Comité de Auditoría. Está integrado por dos miembros no ejecutivos e independientes del Consejo. Es responsable de asegurar la integridad de los estados financieros y de revisar el rendimiento e independencia del auditor interno y externo de la compañía. Además, supervisa la efectividad de los sistemas de control interno y riesgos.

COMITÉ DE AUDITORÍA

| | | |
|----------------|------------------------------|---------|
| PRESIDENTE | MATÍAS RODRÍGUEZ INCIARTE | EXTERNO |
| VICEPRESIDENTE | MANUEL PIZARRO | EXTERNO |

3. Comité de Riesgo. Está integrado por dos miembros no ejecutivos e independientes del Consejo y por un consejero ejecutivo. Es responsable de supervisar la naturaleza y el potencial impacto del riesgo en la compañía. Estas son sus principales funciones:

- **Velar por la eficiencia del modelo de gestión de riesgos,** revisando los informes

trimestrales, las actas y las conclusiones elaboradas por el departamento de Riesgos y Cumplimiento.

- **Analizar y aprobar el Informe anual** de reclamaciones con carácter previo a su presentación al Consejo de Administración para su aprobación definitiva.
- **Revisar y aprobar el Informe de Evaluación Interna de Riesgos y Solvencia** (ORSA, por sus siglas en inglés).
- **Asegurar la eficiencia del modelo de cumplimiento normativo.**
- **Aprobar el Plan anual** de riesgos y cumplimiento normativo.
- **Revisar las principales decisiones de los Subcomités de Gobierno Clínico y de Conducta Profesional,** y definir planes de acción, si fuesen necesarios, para su posterior seguimiento.

COMITÉ DE RIESGO

| | | |
|----------------|---------------------------|-----------|
| PRESIDENTE | MANUEL PIZARRO | EXTERNO |
| VICEPRESIDENTE | MATÍAS RODRÍGUEZ INCIARTE | EXTERNO |
| VOCAL | CARLOS JAUREGUIZAR | EJECUTIVO |

4. Comité de Dirección. Es un órgano ejecutivo que integra a los miembros directivos de cada área de gestión así como a los directores de las áreas funcionales que apoyan al director general de Seguros y al consejero delegado en la gestión diaria de la compañía.

EL IMPULSO DEL GRUPO BUPA

Como sociedad matriz de Sanitas, el grupo multinacional Bupa juega un papel determinante en el modelo de gobierno de la compañía y en el sostén e impulso de las actividades en España y Chile, que se concreta en tres aspectos:

- **Más inversiones.** Bupa es una sociedad de tipo mutual (sin acciones), limitada por garantía, lo cual hace posible la reinversión de todos los beneficios que genera en sus propias actividades.
- **Buenas prácticas corporativas y de servicio al cliente.** Bupa, fundada en 1947,

tiene 32 millones de clientes, opera en 190 países y constituye un aval de experiencia y conocimiento en el cuidado de las personas que es de importancia estratégica para Sanitas. Su acreditada gestión en el sector de salud es una referencia imprescindible, tanto por sus buenas prácticas corporativas como por su experiencia en el servicio al cliente y en la gestión de riesgos.

- **Una amplia red internacional.** Bupa aporta también una extensa red de servicios de cuidado de la salud. El grupo tiene 32 millones de clientes, cuenta con 84.000 empleados en todo el mundo y además de en España y Chile, tiene una significativa presencia en Reino Unido, Australia, Nueva Zelanda, Estados Unidos, Polonia, Hong Kong, Tailandia, Arabia Saudí, India y China.

BUEN GOBIERNO

Sanitas Seguros cuenta con un marco de delegación de responsabilidades aprobado por el Consejo de Administración, lo que facilita la distribución de las funciones y garantiza un proceso eficiente en la toma de decisiones. Dependiendo de la cuestión y del volumen económico que comporten, ciertas decisiones solo se aprueban por el Consejo de Administración. Otras son aprobadas por el consejero delegado y el director general financiero o en los comités correspondientes.

En cualquier caso, el modelo asegura que toda decisión importante es adoptada con la

participación de al menos dos personas de acuerdo a las recomendaciones de la EIOPA (Autoridad Europea de Seguros y Pensiones)

Otro aspecto clave del sistema de gobierno es la política de aptitud y honorabilidad de las personas con elevadas responsabilidades dentro de la organización. Esta política establece los principios y las normas mínimas de cumplimiento que determinan la idoneidad de las personas que ocupan, o son candidatas a ocupar, el Consejo de Administración y el equipo ejecutivo, o bien un cargo de director en la estructura de las funciones del sistema de gobierno. De esta manera, se garantiza a los grupos de interés (fundamentalmente a los clientes, a los proveedores y a los organismos reguladores) y a la propia organización que todos ellos están preparados a nivel personal y profesional para responder de sus obligaciones de manera eficaz.

Como norma general, antes del nombramiento, y una vez al año, se revisan las cualificaciones, el conocimiento, la experiencia y la honorabilidad del titular del cargo con el objetivo de asegurar que cuenta con las credenciales apropiadas para realizar una gestión prudente y adecuada.

Por otra parte, la política de remuneración se establece y aplica en consonancia con la gestión de riesgos, a fin de fomentar una gestión adecuada y eficaz. En línea con el marco de retribuciones establecido por Bupa, nuestra empresa matriz, el objetivo de la política de remuneraciones es promover el éxito a largo plazo de la compañía y motivar a sus equipos de gestión para conseguir resultados extraordinarios y sostenibles en el tiempo. Con ese propósito, las retribuciones serán competitivas frente a empresas de similar tamaño y complejidad.

NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA

Sanitas es una compañía de personas comprometidas: con nuestro trabajo, que es lograr la gestión integral de la salud de nuestros clientes; con nuestros objetivos empresariales, seguir creciendo año tras año; pero, ante todo y sobre todo, comprometidos con nosotros mismos y con la sociedad.

Por ello, establecemos criterios

claros de conducta y responsabilidad, cuyo cumplimiento es esencial para garantizar el correcto funcionamiento de la compañía y generar confianza en nuestra marca.

La misión de Sanitas se basa en cuidar de la salud y calidad de vida de las personas. Con ese objetivo, disponemos de un Código de

Conducta en el que se definen los valores y principios éticos que guían la

actuación de los empleados de Sanitas con los clientes, con los proveedores y con el resto de los trabajadores de la compañía. Nuestro futuro como empresa depende, en gran medida, de que cada uno de los que integramos Sanitas seamos responsables de nuestras actuaciones y trabajemos con un espíritu, mantener credibilidad como empresa.

El código promueve y exige una actitud profesional honesta, íntegra y responsable, basada en el respeto a la dignidad de las personas y en la protección de los recursos y servicios de Sanitas. Su contenido gira en torno a cinco principios éticos:

1. Transparencia. La información sobre cualquier aspecto de la actividad de la compañía debe ser veraz, clara y contrastable.

2. Legalidad. Los empleados han de garantizar el respeto a las leyes y el cumplimiento de las políticas y procedimientos basados en las mejores prácticas que la compañía ha adoptado.

3. Profesionalidad. El desarrollo de las funciones de cada empleado debe contar con la objetividad e integridad en la toma de decisiones.

4. Confidencialidad. Es el compromiso de salvaguardar la información de salud de carácter personal y privado a la que la compañía pueda tener acceso en el desarrollo de su actividad.

5. Equidad. El respeto a la igualdad y a la diversidad exige tomar la iniciativa y adoptar

medidas proactivas para evitar cualquier actuación discriminatoria.

Los enunciados prioritarios del código se refieren a la relación con clientes, con empleados, con colaboradores (sanitarios o de otra naturaleza) y con la sociedad en general, e incluyen apartados específicos para aspectos como el rechazo de los conflictos de interés. Asimismo, explica qué entendemos por integridad personal y organizativa.

Otros aspectos en los que el Código de Conducta hace hincapié son la Responsabilidad Social Corporativa y la diversidad. El código incorpora un capítulo específico dedicado a la Responsabilidad Social Corporativa, que obliga a los empleados de Sanitas a actuar de manera responsable con la sociedad. Este apartado recoge nuestras prioridades: las personas con discapacidad, el medio ambiente, la igualdad de oportunidades, la educación para la salud y la investigación y la formación. Además, fomentamos la libre competencia alcanzando ventajas competitivas a través de nuestro desempeño y de nuestro propio esfuerzo.

Por otra parte, en el Código de Conducta se pone especial énfasis en la prevención del soborno y de la corrupción para proteger la reputación de la compañía y reforzar la confianza que los accionistas y la sociedad tienen en Sanitas.

El Comité de Seguimiento, integrado por representantes de diferentes ámbitos de la compañía, es el órgano encargado de hacer

cumplir el Código de Conducta. Su principal función es adoptar las medidas

necesarias para resolver cualquier tipo de actuación éticamente cuestionable, así como gestionar las situaciones en las que los intereses de Sanitas pudieran enfrentarse a los de sus

clientes, proveedores y empleados, entre otras atribuciones.

POLÍTICAS CORPORATIVAS

Como complemento de las normas de buen gobierno y del Código de Conducta, Sanitas establece diversas políticas que aseguran el cumplimiento de los más estrictos criterios de gestión corporativa, cuyo responsable último es el Consejo de Administración. Son las siguientes:

- Gestión del Capital
- Personas
- Riesgos de la Información
- Incidentes Críticos
- Proveedores Externos
- Prevención del Fraude y otros Delitos Financieros
- Riesgo Legal
- Canal de Denuncias
- Relaciones Externas
- Protección de la Marca
- Gestión de la Continuidad del Negocio
- Auditoría Interna
- Fusiones y adquisiciones
- Inversiones y Tesorería
- Impuestos
- Contabilidad
- Control Financiero
- Riesgo de Conducta de Negocio
- Conflictos de Interés

- Política de Socios Estratégicos
- Política de gobierno de compañías subsidiarias
- Cumplimiento Normativo
- Gestión de Riesgos
- Gobierno Clínico
- Aptitud y Honorabilidad
- Seguridad y Salud
- Sostenibilidad
- Política Comercial
- Política de Calidad de Dato
- Gestión de Inmuebles
- Riesgos de Seguros

La aplicación de estas políticas se realiza mediante la adaptación a las mejores prácticas éticas y de responsabilidad social y en cumplimiento de lo que marca el regulador europeo y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En este marco de compromisos, las relaciones comerciales de Sanitas se fundamentan en la legalidad, la responsabilidad y la transparencia. Bajo esos principios, mostramos una firme oposición a la comisión de cualquier acto ilícito, penal o de cualquier otra naturaleza, y nos proponemos combatirlos por razones éticas y para evitar un posible deterioro de la reputación de la compañía. Trabajamos de forma continua a través de la Dirección Ejecutiva de Riesgos y Cumplimiento para asegurar que la compañía dispone de modelos de organización y gestión para prevenir delitos o para reducir de forma

significativa el riesgo de su comisión, incluyendo las adecuadas medidas de vigilancia y control.

LAS FUNCIONES DEL SISTEMA DE GOBIERNO

La nueva estructura de gobierno de la compañía, que se apoya en las directrices de Solvencia II, establece una distribución y separación de funciones clara y adecuada. Las funciones implementadas en la compañía son:

- **Función de Riesgos y Cumplimiento.** Se desarrolla por la Dirección Ejecutiva de Riesgos y Cumplimiento y tiene acceso directo al Comité de Riesgo. La función forma parte del sistema de control interno de la compañía y cuenta con procesos y procedimientos adecuados para identificar, evaluar, gestionar, supervisar y comunicar al Comité de Riesgo y al Consejo de Administración los riesgos a los que la compañía está o podría estar expuesta.
- **Función de Auditoría Interna.** Su responsable reporta funcionalmente al Comité de Auditoría de Sanitas, con acceso libre a su presidente, y administrativamente, al director de Auditoría Interna de Bupa. La función de Auditoría Interna vela de forma continuada por la preservación de su independencia y objetividad. No tiene en ningún caso responsabilidad operativa directa o autoridad sobre las actividades auditadas, rota a sus auditores cuando procede e informa, al Comité de Auditoría.

La función prepara el Plan de Auditoría utilizando una metodología basada en riesgos, y prioriza los de mayor relevancia. El plan cubre todas las actividades significativas que tienen que ser revisadas en bases periódicas.

- **Función Actuarial.** Es implementada por la Dirección Ejecutiva Actuarial de Sanitas y específicamente por el Departamento de Control Actuarial y Solvencia, cuya actividad de control garantiza los mecanismos de independencia frente a la denominada primera línea de defensa (ver información en el epígrafe posterior).

Esta Dirección Ejecutiva tiene acceso directo al Comité de Riesgo. La función se apoya en la Política de Riesgos de Seguro, que incluye a su vez las políticas de suscripción, reservas, reaseguro y cálculo de provisiones técnicas.

EL MODELO DE LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA

El sistema de gobierno de Sanitas se completa, como parte de su diseño organizativo central, con el modelo denominado “Tres Líneas de Defensa”, que sirve para estructurar de forma eficiente los cargos y las responsabilidades en la compañía.

El modelo, que se ha convertido en un estándar internacional avanzado para

gestionar la incertidumbre y prevenir los riesgos, promueve una cultura de apertura y responsabilidad.

Su objetivo es garantizar que todos los profesionales tienen claras sus responsabilidades y obligaciones en relación con las actividades de gestión de riesgos, así como reducir áreas potenciales de conflictos y fomentar maneras de trabajar efectivas y eficaces.



El modelo distingue los siguientes niveles:

Consejo de Administración. Es el responsable último del sistema de gobierno de la compañía, del control interno y de la gestión de riesgos.

Primera línea de defensa. La constituyen los responsables del negocio en cualquiera de las actividades diarias u ordinarias (desde el mantenimiento de un hospital hasta el departamento jurídico o el cálculo de las primas de las pólizas de salud, por citar solo algunos ejemplos) que comporten un riesgo de cualquier naturaleza. Su misión es identificar, gestionar, reconocer y comunicar los riesgos.

Segunda línea de defensa. Es la que ejerce la tarea de control de la primera línea, y en ella están incluidas las funciones Actuarial, de Cumplimiento y de Gestión de Riesgos, que se encargan de asesorar, respaldar y cuestionar en su caso a la primera línea de defensa para garantizar que los riesgos que se asumen se entienden y controlan. En el caso de Cumplimiento, se encarga también de anticiparse y preparar a la compañía ante futuros cambios en la regulación.

Tercera línea de defensa. Es el departamento de Auditoría Interna, que vigila la actuación de las dos primeras líneas, realiza las investigaciones que considera pertinentes y ofrece garantías objetivas e independientes al Consejo de Administración y a la dirección de Sanitas de que la gestión del riesgo se está realizando de manera adecuada.

CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS

La letra y la música de Europa

El 1 de enero de 2016 entró en vigor la Directiva Solvencia II. Sanitas dedicó grandes esfuerzos durante 2015 para tener todos los requisitos y procedimientos a punto. Pero más importante que la letra de la nueva norma europea es su espíritu, que exige reforzar la cultura de control del riesgo y del buen gobierno y transmitirla a todos los niveles de la organización para que se integre en el día a día de sus actividades.

UNA OFERTA FLEXIBLE Y DE CALIDAD

El Marco de Gestión de Riesgos, que comprende los siguientes elementos:

- **Apetito de Riesgo**
- **Marco de Delegación de Autoridad**
- **Marco de Políticas Corporativas**
- **Gestión de Riesgos**
- **Cuantificación del Riesgo Operacional**
- **Gestión de incidentes y pérdidas**
- **Stress test & Escenarios**

• Informe de Evaluación Interna de Riesgo y Solvencia (ORSA, por sus siglas en inglés)

Con estas políticas y herramientas, el marco garantiza que se gestionan correctamente los riesgos y se llevan a cabo los controles internos adecuados, asegurando que todos los empleados de la compañía son conscientes de su función. Asimismo, las actividades de control establecidas, tal y como dicta la Directiva Solvencia II, son proporcionales a los riesgos derivados de las actividades y procesos examinados.

Por ello, Sanitas cuenta con una estructura organizativa que apoya un





- **Incluye procedimientos** para informar lo más rápido posible y actuar ante cualquier brecha o deficiencia significativa.
- **Está integrado** dentro de las operaciones de nuestra compañía y forma parte de nuestra estructura.

UN SISTEMA DE CONTROL INTEGRADO

Nuestro sistema de Control Interno está formado por cinco componentes, basados en las recomendaciones del Comité de Patrocinio de Organizaciones (COSO, por sus siglas en inglés). Los componentes están relacionados entre sí y están integrados en nuestra estructura de gobierno. Son los siguientes:

- 1. Entorno de control.** Es el conjunto de normas, procesos, estructura de gobierno y criterios de asignación de responsabilidades que proveen el Consejo de Administración, la Dirección y el Comité de Riesgo para implementar el control interno en la organización.
- 2. Evaluación de riesgos.** Es un proceso continuo, dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad. Si fuese necesario se consideran posibles cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio.
- 3. Actividades de control.** Son las acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar a asegurar el cumplimiento de

las directrices establecidas por la Dirección y el Consejo para mitigar los riesgos y alcanzar los objetivos.

4. Información y comunicación. Sanitas ha establecido un mecanismo de información y comunicación al mercado y al supervisor, así como internamente a nuestros órganos de gobierno. Toda la información relevante es identificada y comunicada en el menor tiempo posible.

5. Seguimiento y supervisión. El sistema requiere un proceso periódico de validación y revisión que nos permita comprobar razonablemente que funciona correctamente a lo largo del tiempo. La supervisión es realizada por los departamentos de Auditoría Interna y de Riesgos y Cumplimiento.

Otra faceta importante del modelo de control de Sanitas es la definición de nuestro apetito de riesgo, que determina, al más alto nivel, los parámetros entre los que se deben encontrar los riesgos de mayor relevancia para la gestión. Por decirlo de otra forma, se trata de precisar qué riesgos estamos dispuestos a aceptar en el desarrollo de nuestra estrategia de negocio. Para definirlo, el Departamento de Riesgos y Cumplimiento, en colaboración con los responsables de áreas, realiza periódicamente una evaluación en la que se valoran y actualizan los diferentes riesgos. El resultado de esa evaluación es remitido al Comité de Riesgo para su debate y posteriormente es presentado al Consejo de Administración para su aprobación definitiva.

funcionamiento efectivo del sistema de gobierno y que facilita y promueve el sistema de control interno. Además, para lograr nuestros objetivos, nuestro marco cumple una serie de requisitos:

- **Está orientado a la consecución de objetivos.**
- **Da respuesta con rapidez a todos** los riesgos y ofrece un nivel de seguridad razonable a nuestros órganos de gobierno.
- **El coste de las actividades de control interno** está en relación con los beneficios derivados de su establecimiento.

GESTIÓN DEL CAPITAL Y PRINCIPIO DE PRUDENCIA

La finalidad última de Sanitas es disponer de capital suficiente para proteger los intereses de todos sus clientes, inversores y socios comerciales, de acuerdo con la normativa de los órganos reguladores, a la vez que hace un uso eficiente del capital y gestiona los riesgos para alcanzar sus objetivos de una manera sostenible.

Para garantizar la solvencia de la compañía y asegurar la protección de sus clientes, las decisiones de inversión de Sanitas se guían por el principio de prudencia, según el cual una compañía de seguros solo puede invertir en aquellos activos cuyos riesgos sea capaz de gestionar adecuadamente. Este propósito se concreta a través de la Política de Inversiones y Tesorería, que es puesta en práctica por el Comité de Tesorería e Inversiones bajo la dirección del Consejo de Administración, que es el órgano que aprueba y revisa periódicamente el apetito de riesgo de inversiones.

La Tesorería de Sanitas tiene que garantizar que se dispone de fondos suficientes para cumplir con los requisitos de liquidez a corto plazo y alcanzar los objetivos estratégicos a largo plazo del Grupo. Nuestras inversiones se gestionan teniendo en cuenta la seguridad, la liquidez y el rendimiento basado en riesgos.

Al mismo tiempo, han contribuir a los objetivos de crecimiento de la compañía.

RIESGOS CONOCIDOS... Y EMERGENTES

Nuestra red de controles nos permite comprender mejor los riesgos y aprovechar ese conocimiento para gestionarlos adecuadamente. Estos son los más importantes:

- **Riesgo relacionado con la asistencia sanitaria.** Como proveedores de servicios de salud, estamos expuestos a riesgos que tienen que ver con el cuidado y la seguridad de nuestros clientes. Nuestro Director ejecutivo Médico es responsable de asegurar la excelencia de la calidad asistencial y que, en estrecha coordinación con los directores médicos de otras unidades de negocio de Bupa y con el director médico corporativo, identifica e implanta las mejores prácticas para gestionar el riesgo clínico.
- **Riesgo organizativo.** La política de expansión genera un incremento del riesgo en la gestión del mayor volumen de las actividades y del necesario cambio organizativo que conlleva. La ampliación de los negocios puede provocar tensiones indebidas en el equipo gestor, una inadecuada adaptación de la estructura funcional o una pérdida del espíritu de la cultura corporativa. Para evitar estos problemas potenciales, nuestros directivos son apoyados con recursos específicos para dirigir el cambio en las organizaciones.
- **Riesgo regulatorio.** Los cambios en la política gubernamental y regulatoria pueden llegar a dañar la viabilidad o la rentabilidad del modelo de negocio de Sanitas. El riesgo es particularmente alto en las actividades en las que tenemos mayor dependencia de la financiación

o de la relación con el sector público, como quedó de manifiesto en 2015 con los cambios en el signo político de las comunidades autónomas en España. Una forma de abordar este riesgo es anticiparse a los problemas y prepararse para reaccionar con flexibilidad a las potenciales modificaciones del escenario normativo.

- **Riesgo operacional.** Los fallos de nuestros sistemas o procesos en áreas como el régimen de información, la prevención de los delitos financieros, el mantenimiento tecnológico, el cumplimiento regulatorio o la comunicación de información financiera son riesgos clave para Sanitas. Tales problemas pueden provocar pérdidas económicas, repercutir negativamente en el cliente y dañar nuestra reputación. Para hacer frente a esos riesgos, nos esforzamos para identificar con la mayor rapidez posible los incidentes y gestionarlos adecuadamente.
- **Riesgo de inversiones.** Con carácter general, Sanitas únicamente realiza inversiones de acuerdo al principio de prudencia y en beneficio de sus asegurados.

Además, nuestra política de control contempla los denominados riesgos emergentes, que son aquellos de carácter novedoso o desconocido que pueden llegar a repercutir en Sanitas en el futuro pero que son difíciles de entender en su totalidad y, por tanto, dificultan el desarrollo de medidas adecuadas para tratarlos. Es importante que se disponga de un método estructurado para analizar y monitorizar regularmente este tipo de riesgos a fin de garantizar que estamos en condiciones de afrontarlos e, incluso, de aprovechar las oportunidades que de ellos puedan derivarse.

LOS REQUISITOS DE SOLVENCIA II

La Directiva Solvencia II, que dicta las nuevas reglas de juego del sector asegurador, entró en vigor el 1 de enero de 2016, si bien durante 2014 y 2015 se estableció un periodo de adaptación progresiva en diversos aspectos de su aplicación, como el sistema de gobierno, el modelo de reporting al supervisor y al mercado o el proceso de elaboración del informe de Evaluación Interna de los Riesgos y de la Solvencia (conocido como ORSA, por sus siglas en inglés), que Sanitas cumplimentó de acuerdo con el calendario previsto.

Uno de los proyectos fundamentales desarrollado en 2015 fue precisamente el informe ORSA, que es un mecanismo de supervisión del sistema, ya que nos ayuda a evaluar los riesgos y permite la vigilancia y la gestión continua del nivel de solvencia de Sanitas. Se trata de un ejercicio interno cuyo principal destinatario es el Consejo de Administración y que facilita información sobre el impacto que tienen sus decisiones en términos de necesidades de capital y en su perfil de riesgo. El ORSA es una especie de gran fotografía en la que aparecen todos los riesgos materiales a los que se enfrenta la compañía, con el fin de que pueda ser utilizada en el proceso de toma de decisiones.

Para reunir esa información, el informe combina varios procesos subyacentes que están sujetos

a la validación del Departamento de Riesgos y Cumplimiento. Se basa en la estrategia y plan de negocio, el apetito de riesgo, la evaluación de riesgos, el balance económico y los cálculos del capital de solvencia obligatorio, y en la cuantificación del riesgo operacional. Asimismo, tiene en cuenta escenarios de estrés.

Como parte del ORSA, durante 2015 desarrollamos el sistema de cálculo del Requerimiento de Capital de Solvencia (SCR, por sus siglas en inglés), que determina cuanto capital es necesario para cubrir los riesgos de la compañía y que es en definitiva la referencia cuantitativa para conocer su nivel de solvencia. El SCR de Sanitas se calcula de acuerdo con la fórmula estándar que establece la regulación de Solvencia II, que adjudica una determinada cobertura (la misma en todas las compañías) para los distintos tipos de activos. Sin embargo, la compañía ha sido autorizada por la Dirección General de Seguros y de Planes de Pensiones para sustituir los criterios estándar por una fórmula propia, basada en la experiencia histórica de negocio, en el caso del cálculo de los riesgos de las primas de las pólizas de seguro.

Este sistema de medición, conocido por sus siglas en inglés (Undertaking Specific Parameter o USP), permite calibrar mejor los riesgos de la compañía y sus necesidades de capital.

Durante el 2016, Sanitas comenzará a reportar la información de Solvencia II y continuará en el esfuerzo de consolidar de manera adecuada los requisitos de la nueva normativa Solvencia II en protección de sus asegurados.

CERCA DE LOS QUE NOS IMPORTAN

Ventanas abiertas para nuestros grupos de interés

El diálogo con nuestros grupos de interés (clientes, empleados, colaboradores médicos, proveedores, administraciones públicas, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil, etc.) es una parte importante de nuestra estrategia para conocer las demandas y necesidades de los colectivos que nos interesan y generar un debate sobre el cuidado de la salud.

[G4-26]

MENSAJES EN DOBLE SENTIDO

El debate con los grupos de interés es el resultado de una necesidad de comunicación que opera en un doble sentido. Por un lado, nos permite tomar el pulso de lo que la sociedad espera de nosotros y, al mismo tiempo, facilita la transmisión de nuestros mensajes y preocupaciones.



[G4-26]

Nuestra red de interlocutores —que recibe y suministra información a través de distintos canales de comunicación— nos permite estar al día sobre lo que ocurre en nuestro entorno y, al mismo tiempo, facilita que nuestros intereses sean tenidos en cuenta.

A partir del compromiso de conocer y responder a las necesidades de la sociedad, Sanitas emplea una serie de canales de escucha activa (incluyendo los sistemas de medición de satisfacción de distintos grupos de interés) que nos garantizan un flujo continuo de información. La entrada de mensajes se compensa con el uso de herramientas de comunicación directa con nuestro entorno, como la web, las campañas publicitarias o las oficinas comerciales. En los dos sentidos (de recepción y de transmisión de mensajes), cada vez utilizamos más los medios digitales, que nos ofrecen amplias posibilidades de conectar con nuestros grupos de interés.

Además, dentro del abanico de posibilidades de transmisión de mensajes, Sanitas concede gran importancia al Informe Anual, que es la expresión máxima de su filosofía corporativa. El contenido del Informe se adapta a los criterios internacionales más avanzados. El documento describe la actividad de la compañía en el ejercicio de 2015, pero, además, recoge información relevante sobre su estrategia, riesgos, expectativas, política de sostenibilidad, gobierno corporativo y otros aspectos de la empresa que son

altamente valorados por los grupos de interés, en tanto en cuanto les ayudan a comprender mejor su realidad y su proyecto de futuro.

El Informe Anual incluye las conclusiones de la puesta en marcha de un proceso de análisis e identificación de los aspectos materiales de la estrategia de sostenibilidad de Sanitas (ver información en el capítulo Acerca de este Informe). El proyecto tiene un doble objetivo: implicar a sus grupos de interés en un proceso

de diálogo y priorizar los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno que han de ser tenidos en cuenta de manera principal en la memoria de sostenibilidad.

Todas estas herramientas sirven para difundir las preocupaciones estratégicas de Sanitas y al mismo tiempo para recibir los mensajes de nuestros grupos de interés. La siguiente tabla resume nuestra política de diálogo y compromiso:

[G4-24] [G4-26] [G4-27]

| GRUPO DE INTERÉS | ESCUCHA ACTIVA | COMUNICACIÓN DIRECTA |
|------------------------------------|---|---|
| Cientes | <ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción Focus Group Servicio Atención al Cliente Sanitas Welcome - Contact center Oficinas comerciales | <ul style="list-style-type: none"> Newsletter Web - Espacio Mi Sanitas Oficinas comerciales Publicidad Marketing directo y patrocinio |
| Empleados | <ul style="list-style-type: none"> Encuestas de clima laboral reuniones departamentos Comités de empresa Desayunos de bienvenida Bupa Live - Red social de Empleados Programa BBS | <ul style="list-style-type: none"> Intranet Desayunos de bienvenida Bupa Live - Red social de empleados Campañas informativas Grupo Operativo Abierto |
| Colaboradores médicos | <ul style="list-style-type: none"> Encuestas de clima laboral Servicio de Atención al Profesional Direcciones asistenciales. | <ul style="list-style-type: none"> Newsletter Cursos Star al día Web profesionales sanitarios |
| Todos los grupos de interés | <ul style="list-style-type: none"> Web Grupo Sanitas Email: <ul style="list-style-type: none"> dir.comunicacion@sanitas.es sostenibilidad@sanitas.es fundacion@sanitas.es | <ul style="list-style-type: none"> corporativo.sanitas.es Redes sociales sanitas Muy Saludable, Canal YouTube Redes sociales Fundación Sanitas Informe Anual |

NUESTROS ESPACIOS DE DEBATE

La presencia activa de Sanitas en foros, seminarios, asociaciones, organizaciones, organismos y otros puntos de encuentro es un reflejo de nuestra mentalidad abierta en

nuestras relaciones y facilita el diálogo fluido con la sociedad. Estos son los principales espacios de debate en los que participamos:

- **Forética.** Es la asociación líder en España de empresas y profesionales de la Responsabilidad Social Empresarial. Su

misión es fomentar la cultura de la gestión ética y la responsabilidad social, dotando a las organizaciones de conocimiento y herramientas útiles para desarrollar con éxito un modelo de negocio competitivo y sostenible. Sanitas es socio promotor de la asociación desde 2005. Forética agrupa a más de 140 organizaciones de todos los tamaños y sectores de actividad y a más de 100 socios personales, incluyendo profesionales de reconocido prestigio.

www.foretica.es

- **Pacto Mundial.** Es una iniciativa internacional lanzada en 1999 por la Organización de Naciones Unidas (ONU) para promover la responsabilidad social de las empresas. La suscripción del pacto constituye un compromiso voluntario de respeto a los valores de responsabilidad social, que se concreta en la incorporación de los denominados Diez Principios del Pacto Mundial a la visión estratégica y la práctica diaria de las empresas. Estos principios están basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Sanitas forma parte de la Red Española del Pacto Mundial, que se creó en 2004.

www.pactomundial.org

- **IDIS.** El Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad es una entidad sin ánimo de lucro que ejerce funciones de representación institucional de la sanidad

privada. En especial, actúa como un órgano interlocutor ante la Administración y constituye un referente del sistema sanitario que participa en todos sus procesos como elemento dinamizador. Además, IDIS, como entidad difusora del conocimiento, la investigación y la innovación, defiende la colaboración y complementariedad de la sanidad privada y pública. Sanitas es socio patrono desde 2010.

www.fundacionidis.com

- **Unespa.** La Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras integra a 223 entidades aseguradoras, lo que supone más del 96% del sector. Creada en 1977, sus funciones son representar, gestionar y defender los intereses profesionales, económicos y sociales comunes a las entidades asociadas. También ostenta la representación de los intereses colectivos en materia laboral, presta servicios de valor añadido a los asociados y colabora con las instituciones en aquellos asuntos que afecten al seguro. Sanitas forma parte del grupo de entidades adheridas a la guía de buenas prácticas de salud de Unespa.

www.unespa.es


- **Aeste.** La Asociación de Empresas de Servicios para la Dependencia es una asociación empresarial de carácter sectorial cuyos objetivos son coordinar,

representar, fomentar y defender los intereses empresariales y sociales comunes a los servicios y residencias para los mayores. Sus asociados, entre los que figura Sanitas Mayores, disponen de 348 residencias y 42.500 camas, dan empleo a 43.500

trabajadores y representan el 40% del mercado. El director general de Sanitas Mayores, Domènec Crosas, es vocal de la organización y la compañía participa además en la actividad de distintas comisiones.

www.asociacion-aeste.es





EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

Nuestra fuerza está en contar con un equipo que adore a nuestros clientes. Para ello, ofrecemos un entorno laboral que nuestros empleados valoren, aprecien y prefieran: planes avanzados de formación, programas innovadores para cuidar de su salud y la posibilidad de participar en proyectos sociales de impacto, con el objetivo de hacer de nuestra organización el mejor sitio para trabajar. Los reconocimientos internos y externos nos animan a seguir progresando en esa dirección.

CUIDAMOS DEL TALENTO

Compromiso y alto nivel de implicación

En Sanitas queremos atraer, motivar y retener a los mejores, y para ello creamos empleo todos los años, invertimos en el desarrollo de las capacidades de nuestra gente y nos comprometemos a construir un marco laboral estable y seguro. La respuesta de nuestros empleados es un alto grado de implicación, como lo demuestra el crecimiento del índice de compromiso con la compañía y la mejora de otros indicadores de su nivel de satisfacción.

EMPLEO, SUMA Y SIGUE

Sanitas volvió a generar empleo en 2015, tal y como ha venido haciendo de forma sistemática en los últimos años, en consonancia con su programa de expansión de actividades y el buen funcionamiento del negocio. En el mercado español, la plantilla creció un 3,1% y se elevó hasta 10.114 personas, lo que representa un aumento de 307 puestos de trabajo respecto al ejercicio de 2014. Si sumamos Bupa Chile, que junto a Sanitas conforma la unidad de mercado Spain & Latin America (SLA), la plantilla ascendía a finales de 2015 a más de 17.800 personas.

El aumento de empleados en España en 2015 obedeció fundamentalmente al crecimiento orgánico experimentado en Sanitas Hospitales y en Sanitas Dental. La plantilla de Hospitales cerró el año con 4.664 personas, 194 más que en 2014. Asimismo, Sanitas Dental, que en 2015 culminó el proceso de expansión de su red de centros, incorporó 84 trabajadores, hasta un total de 860. Sanitas Mayores y el área corporativa aportaron crecimientos de empleo menores (22 y 16 personas, respectivamente) mientras Sanitas Seguros se mantuvo prácticamente estable.

Con una perspectiva más amplia, Sanitas ha venido creando empleo en España de forma intensa e ininterrumpida en los últimos diez años. En 2005, el número de personas trabajando para la compañía era de 3.013. A finales de 2015, la tasa acumulada de crecimiento era del 235%. Particularmente notable fue la expansión de la plantilla durante el periodo de la crisis económica (2008-2013). En ese quinquenio, que coincidió con el ajuste laboral más duro de la historia reciente de España (se llegó a un récord del 27,16% de paro en el primer trimestre de 2013), Sanitas incrementó su plantilla en 3.765 empleos, al pasar de 5.285 a 9.050 trabajadores.

| NÚMERO DE EMPLEADOS EN ESPAÑA Y AMÉRICA LATINA | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|---------------|---------------|--------------|
| Sanitas Seguros* | 1.347 | 1.356 | 1.462 |
| Corporativo** | 43 | 27 | 36 |
| Sanitas Hospitales, PPP's *** y Nuevos Servicios | 4.664 | 4.470 | 4.103 |
| Sanitas Dental | 860 | 776 | 622 |
| Sanitas Mayores | 3.200 | 3.178 | 3.064 |
| Bupa Chile | 7.733 | 7.832 | - |
| TOTAL | 17.847 | 17.639 | 9.287 |

*Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión
 **Grupo Bupa Sanitas - BIOL
 ***Incluye a los empleados de Hospital Universitario Sanitas La Moraleja, Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela, Hospital Sanitas CIMA, Hospital de Torrejón, Hospital Manises, Centros Milenium, Clínica Londres, Diversificación y Hospital Virgen del Mar. Se consideran en el cálculo los empleados interinos.

| NÚMERO DE EMPLEOS NUEVOS NETOS GENERADOS EN 2015 | SANITAS SEGUROS* | | CORPORATIVO** | | SANITAS HOSPITALES, PPP'S Y NUEVOS SERVICIOS | | SANITAS DENTAL | | SANITAS MAYORES | |
|--|------------------|------|---------------|------|--|--------|----------------|------|-----------------|------|
| | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| Generación empleo | -9 | -106 | 16 | -9 | 194 | 367*** | 84 | 154 | 22 | 114 |

* Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión
 ** Grupo Bupa Sanitas - BIOL
 *** La generación de empleo de Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios se ajustó por la incorporación de interinos en el dato de plantilla de 2014.

CRECE EL COMPROMISO DE NUESTRA GENTE

El grado de implicación de los empleados de Sanitas con la compañía se estima a través del *Global People Survey*, una encuesta que mide el índice de compromiso de nuestra gente. En 2015, ese termómetro de la satisfacción de la plantilla mejoró en todas las áreas de negocio, en línea con nuestro objetivo de que la gente esté encantada de trabajar con nosotros. El índice alcanzó niveles muy elevados (entre 78 y 90, sobre un máximo de 100). El área donde el nivel de compromiso creció más fue la de Sanitas Seguros, donde pasó de 81 a 90.

Otros indicadores del grado de implicación con la compañía son las tasas de rotación (la relación ente las bajas no deseadas y el número de empleados) y de absentismo (el porcentaje de horas no trabajadas respecto

a la jornada pactada), que se mantuvieron en niveles que reflejan un notable nivel de satisfacción. Las oscilaciones son poco significativas en la mayoría de las unidades de negocio respecto al ejercicio anterior. La mejoría más visible se observó en la tasa de rotación de Sanitas Seguros, que pasó del 4,8% al 2,3%.

En el capítulo de accidentes, la práctica totalidad de las variables examinadas registraron una mejoría. La tasa de incidencia (índice de accidentes por 1.000 trabajadores) y de frecuencia cayó en todas las líneas de negocio, y de forma especialmente acusada en Sanitas Dental. El índice de gravedad también remitió en todas ellas, con excepción de Sanitas Seguros, donde experimentó una leve subida, si bien desde niveles mínimos.

Los reconocimientos externos también confirman la consideración de Sanitas como una de las empresas más atractivas para trabajar. En 2015, por noveno año consecutivo, ocupamos la primera posición en el ranking Merco de empresas de asistencia sanitaria y subimos hasta la posición 24 en la clasificación general de las compañías con mayor capacidad para atraer y retener el talento en España. También alcanzamos el puesto 34 en la lista de empresas más deseadas para trabajar de la revista *Actualidad Económica*. Asimismo, Sanitas resultó elegida empresa Top Employer por tener unas condiciones laborales excelentes. Por otra parte, la Isapre CruzBlanca, de Bupa Chile, fue considerada por Great Place to Work la séptima compañía en su ranking de las mejores para trabajar en América Latina.

| ÍNDICE DE COMPROMISO DEL EMPLEADO (GLOBAL PEOPLE SURVEY) | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------|------|-------------|------|------|--|------|------|----------------|------|------|-----------------|------|------|
| SANITAS SEGUROS | | | CORPORATIVO | | | SANITAS HOSPITALES, PPP'S Y NUEVOS SERVICIOS | | | SANITAS DENTAL | | | SANITAS MAYORES | | |
| 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 |
| 90 | 81 | 87 | 88 | 88 | 91 | 78 | 76 | 76 | 87 | 85 | 89 | 84 | 83 | 84 |

| ROTACIÓN Y ABSENTISMO (%) | SANITAS SEGUROS* | | CORPORATIVO** | | SANITAS HOSPITALES, PPP'S Y NUEVOS SERVICIOS | | SANITAS DENTAL | | SANITAS MAYORES | |
|----------------------------------|------------------|------|---------------|------|--|------|----------------|------|-----------------|------|
| | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| Tasa rotación (en porcentaje)*** | 2,27 | 4,80 | 4,50 | 4,80 | 5,90 | 4,50 | 7,80 | 7,20 | 2,30 | 2,00 |
| Tasa absentismo (en porcentaje) | 3,85 | 3,90 | 0,15 | 1,50 | 3,37 | 2,80 | 2,69 | 1,50 | 5,22 | 4,70 |

*Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión
 **Grupo Bupa Sanitas - BIOL
 ***Rotación voluntaria

| PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES | SANITAS SEGUROS* | | SANITAS HOSPITALES, PPP'S Y NUEVOS SERVICIOS** | | SANITAS DENTAL | | SANITAS MAYORES | |
|------------------------------|------------------|------|--|-------|----------------|------|-----------------|-------|
| | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| Tasa de incidencia*** | 0,62 | 1,10 | 18,10 | 22,00 | 1,22 | 5,70 | 77,77 | 87,00 |
| Índice de gravedad**** | 0,16 | 0,12 | 0,26 | 0,40 | 0,004 | 0,06 | 2,21 | 2,60 |
| Índice de frecuencia | 4,20 | 7,10 | 10,70 | 13,10 | 0,697 | 3,25 | 42,10 | 46,90 |

*Sólo incluye Sanitas Seguros (no incluye Emisión)
 **Incluye: Sanitas Hospital la Moraleja, Sanitas Hospital La Zarzuela, CIMA, Sanitas Hospital Virgen del Mar y centros Milenium
 ***La fórmula usada por Sanitas Seguros es nº de accidentes con baja/ promedio de trabajadores*100
 ****La fórmula usada por Sanitas Mayores es nº de horas de accidente / horas trabajadas *1000

LO MEJOR PARA ATRAER A LOS MEJORES

La estrategia de Sanitas para atraer, motivar y retener a los mejores incluye diversas políticas para ofrecer a sus empleados unas condiciones laborales y profesionales que compitan con las mejores del mercado.

En primer lugar, Sanitas les ofrece un marco razonable de estabilidad laboral y de desarrollo personal y profesional. Un porcentaje muy elevado de la plantilla (el 88,5%, es decir, 8.955 trabajadores) tiene contrato indefinido, lo cual refuerza su compromiso con la compañía y estimula su rendimiento laboral. En el conjunto de la economía española, la proporción de contratos indefinidos respecto al total de empleados asalariados es del 75%, según los datos de la Encuesta de Población Activa (EPA) correspondientes al primer trimestre de 2016.

El porcentaje de contratos indefinidos es especialmente alto en el caso del área corporativa, Sanitas Seguros y de Sanitas Dental, que registran índices del 100%, del 97% y del 96%, respectivamente.

Otra forma de cuidar de los empleados es ofrecerles un sistema retributivo acorde con su rendimiento. Un porcentaje importante de los empleados de Sanitas son evaluados por su desempeño y reciben parte de su retribución en función de sus resultados individuales. De esta manera se promueve el esfuerzo personal y se alinea mejor la compensación, la eficacia y la eficiencia.

| | SANITAS SEGUROS* | | CORPORATIVO** | | SANITAS HOSPITALES, PPP'S Y NUEVOS SERVICIOS | | SANITAS DENTAL | | SANITAS MAYORES | |
|---|------------------|--------|---------------|------|--|-------|----------------|------|-----------------|-------|
| | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| Contratos indefinidos (en números) | 1.306 | 1.3016 | 43 | 27 | 3.972 | 3.759 | 826 | 740 | 2.808 | 2.348 |
| Contratos temporales (en números) | 41 | 40 | 0 | 0 | 692 | 711 | 34 | 36 | 392 | 830 |
| * Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión ** Grupo Bupa Sanitas - BIOL | | | | | | | | | | |

| | SANITAS SEGUROS* | | CORPORATIVO** | | SANITAS HOSPITALES, PPP'S Y NUEVOS SERVICIOS | | SANITAS DENTAL | | SANITAS MAYORES | |
|---|------------------|-------|---------------|-------|--|-------|----------------|------|-----------------|------|
| | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| Empleados con retribución flexible (en porcentaje) | 65,79 | 52,70 | 1,32 | 2,03 | 19,30 | 33,11 | 5,70 | 4,05 | 7,89 | 8,11 |
| Empleados con evaluaciones de desempeño (en porcentaje) | 97,07 | 97,99 | 93,02 | 85,20 | 8,60 | 8,50 | 93 | 93 | 3,13 | 3,50 |
| * Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión ** Grupo Bupa Sanitas - BIOL | | | | | | | | | | |

El sistema de evaluación de desempeño funciona en todas las unidades de negocio y su grado de implantación es alto, aunque todavía irregular. En Sanitas Seguros, Corporativo y en Sanitas Dental están incluidos en este programa más del 90% de los empleados. En Sanitas Mayores y en Sanitas Hospitales el modelo está mucho menos extendido.

Además, los empleados pueden acogerse al sistema de retribución flexible Retriflex. Esta fórmula les permite adaptar parte de la retribución que reciben a su situación individual y aporta ventajas fiscales en algunos gastos, como los relacionados con los servicios de guardería, cheques restaurante

y formación. El sistema está especialmente extendido en Sanitas Seguros.

Los empleados del Grupo Sanitas también disfrutan de numerosas ventajas sociales, incluyendo facilidades para la conciliación entre el trabajo y la vida personal, como fórmula de retención y motivación. Veamos cuáles son los principales beneficios de trabajar en Sanitas, detallados por unidades de negocio:

PÓLIZA DE ASISTENCIA SANITARIA

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

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

AYUDAS EN COMIDA

- **Sanitas Seguros, Sanitas Diversificación y Corporativo.** Todos los empleados que trabajan en jornada completa y partida reciben una ayuda para comida.
- **Sanitas Hospitales.** Los empleados con jornada partida reciben una ayuda por día laborable, en forma de cheques restaurante o a través del sistema biométrico implantado en la sede central de Sanitas.
- **Sanitas Emisión.** Todos los empleados que realizan jornada partida reciben la ayuda.

SEGURO DE VIDA

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

COMPLEMENTO POR INCAPACIDAD TEMPORAL

- **Sanitas Seguros y Corporativo.** Prestación del 100% de la retribución fija en situación de incapacidad temporal.
- **Sanitas Hospitales.** En Madrid, prestación del 100% de la retribución fija durante el primer mes en caso de hospitalización o intervención quirúrgica.
- **Sanitas Emisión.** Prestación complementaria del 100% del salario convenio en caso de accidente laboral u hospitalización. En caso de incapacidad temporal, la prestación del día 1 al 3 es el 70% del salario de convenio, con tope de nueve días al año y con baja médica; del





día 4 al 20, el 75% del salario de convenio y con baja médica; y del día 21 en adelante, el 100% del salario de convenio, hasta un año y con baja médica.

- **Sanitas Dental.** Las prestaciones por incapacidad temporal derivadas de accidente de trabajo están complementadas según lo que establezcan los distintos convenios colectivos, excepto en posiciones directivas y de servicios centrales, donde son complementadas.
- **Sanitas Mayores.** Las prestaciones por incapacidad temporal derivadas de accidente de trabajo están complementadas, por garantía de lo establecido en el convenio

colectivo marco. Se compensa hasta el 100% del salario durante los primeros 21 días. Estos complementos son mejorados en algunos casos por los convenios colectivos de ámbito inferior.

PLANES DE PENSIONES

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

MEJORES CONDICIONES LABORALES

- **La plantilla de Sanitas Seguros está incluida en el convenio colectivo del sector asegurador.** La compañía mejora las condiciones reguladas por convenio con diferentes beneficios sociales y programas de conciliación con la vida familiar. De igual forma, la totalidad de la plantilla de Sanitas Hospitales está incluida en el convenio del sector hospitalario, en función de la provincia a la que el centro esté adscrito.
- **Sanitas Mayores** participa en el marco de las relaciones laborales a través de los procesos de negociación colectiva, promoviendo la inclusión de aspectos relacionados con la igualdad, la violencia de género y el tratamiento laboral de la maternidad. Además, el 100% de la plantilla de Sanitas Mayores está acogida al convenio colectivo de residencias para mayores que corresponda por ámbito geográfico.

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

LA OPORTUNIDAD DE LA DIVERSIDAD Y LA IGUALDAD

Sanitas considera por otra parte que cuidar de su gente significa desarrollar políticas que respeten a las personas. La igualdad y la diversidad son parte esencial de ese propósito, porque nos aportan puntos de vista diferentes, nos enriquecen como organización y en consecuencia nos dan la oportunidad de ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes y a la sociedad en su conjunto.

La igualdad de género, en particular, es

uno de los referentes de la compañía y refleja nuestros esfuerzos por ofrecer a todos nuestros empleados las mismas oportunidades de desarrollo profesional, independientemente de su sexo. La presencia de la mujer es mayoritaria en las plantillas de todas las áreas de negocio. La composición femenina de los equipos es especialmente relevante en Sanitas Mayores y en Sanitas Dental, con porcentajes cercanos al 90%, aunque se aprecia un cierto retroceso respecto a años anteriores.

Por otro lado, para mejorar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, Sanitas Mayores y Sanitas Seguros disponen de un Plan de Igualdad. En él se proponen la elaboración y puesta en marcha del protocolo de prevención del acoso sexual, una guía sobre buenas prácticas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar,

una política de comunicación de lenguaje no sexista y un protocolo para cambios de turno, horario y jornada.

Junto a la igualdad de género, Sanitas promueve también la contratación de empleados con discapacidad. En los últimos años, la proporción de ellos se ha mantenido estable en la mayoría de las áreas. La unidad de negocio con mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad fue Sanitas Seguros, con un 2,7%. Además, también creamos empleo indirecto para las personas con

discapacidad a través de las compras a Centros Especiales de Empleo.

La diversidad de nacionalidades es otro factor que fortalece a nuestro equipo. En 2015, el 11,2% de los empleados de Sanitas Mayores y el 5,6% de los de Sanitas Seguros eran de otro país. En los últimos años se ha producido un descenso del porcentaje de personas de otra nacionalidad, seguramente como consecuencia del impacto de la crisis económica en el colectivo de inmigrantes.

| | SANITAS SEGUROS* | | CORPORATIVO** | | SANITAS HOSPITALES, PPP'S Y NUEVOS SERVICIOS | | SANITAS DENTAL | | SANITAS MAYORES | |
|--|------------------|-------|---------------|------|--|-------|----------------|------|-----------------|-------|
| EMPLEADOS | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| Nº de empleados total | 1.347 | 1.356 | 43 | 27 | 4664 | 4.470 | 860 | 776 | 3200 | 3.178 |
| Mujeres (en porcentaje) | 70,30 | 70 | 51,20 | 48 | 76,40 | 77 | 85,70 | 88 | 88,40 | 89 |
| Hombres (en porcentaje) | 29,70 | 30 | 48,80 | 52 | 23,60 | 23 | 14,30 | 12 | 11,60 | 11 |
| Personas de otras nacionalidades (en porcentaje) sobre plantilla Headcount | 5,60 | 6,70 | 4,70 | 4 | 3,78 | 4,42 | 2 | 1,30 | 11,20 | 11,40 |
| Personas con discapacidad (en porcentaje) sobre plantilla Headcount | 2,70 | 2,80 | 0 | 0 | 1,60 | 1,40 | 0,80 | 0,90 | 1,20 | 1,10 |

*Solo incluye Sanitas Seguros (no incluye Sanitas Emisión)

** Grupo Bupa Sanitas - BIOL

RELACIÓN ENTRE LOS SALARIOS DE HOMBRES Y MUJERES DIRECTIVOS EN SANITAS SEGUROS* (%)

| 2015 | | 2014 | |
|-----------|--------------|-----------|--------------|
| CATEGORÍA | MUJER/HOMBRE | CATEGORÍA | MUJER/HOMBRE |
| B | 28,66% | B | 19,88% |
| C | -10,39% | C | 4,76% |
| D | -10,84% | D | -6,99% |
| E | -7,90% | E | -12,84% |

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

*Solo Sanitas Seguros, no se incluye Emisión.

** Grupo Bupa Sanitas-BIOL

FORMACIÓN CON DOBLE OBJETIVO

Otro de los ejes de nuestra filosofía de trabajo es la formación. Formar a la plantilla contribuye por un lado al desarrollo de sus capacidades profesionales, lo que es un argumento de peso para retener al talento interno, y por otra parte mejora su productividad. Con ese doble objetivo, en los últimos años hemos intensificado nuestros esfuerzos en este ámbito, aprovechando en especial las oportunidades que nos brindan las nuevas tecnologías. La plataforma online de Bupa, nuestra matriz internacional, pone al servicio de nuestros equipos programas y cursos a los que se puede acceder en cualquier momento y desde cualquier ordenador.

Esa facilidad para acceder a actividades de aprendizaje se ha traducido en los últimos años en una progresión notable y sostenida del número de horas de formación. En 2015, la cifra ascendió hasta 186.601, un 15,6% más que en el ejercicio anterior y un 26,7% más que en 2013. El incremento de la actividad formativa en los dos últimos ejercicios se ha concentrado en Sanitas Hospitales (con especial atención al personal de apoyo y enfermería) y en Sanitas Dental (sobre todo, higienistas).

FORMACIÓN

| Número total de horas de formación por categoría de empleado en Sanitas Seguros* | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Dirección | 1.769 | 1.357 | 683 |
| Mandos intermedios | 3.923 | 6.437 | 1.316 |
| Técnicos | 11.470 | 7.914 | 8.718 |
| Comercial | 6.336 | 4.153 | 3.930 |
| Operadores | 7.537 | 3.180 | 16.932 |
| Administrativos | 1.242 | 1.252 | 439 |
| Total | 32.276 | 24.292 | 32.018 |

* Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión.

| Número total de horas de formación por categoría de empleado en Corporativo* | 2015 | 2014 |
|--|--------------|------------|
| Dirección | 569 | 195 |
| Mandos intermedios | 247 | 56 |
| Técnicos | 185 | 32 |
| Administrativos | 79 | 16 |
| Total | 1.079 | 298 |

* Grupo Bupa Sanitas - BIOL

| Número total de horas de formación por categoría de empleado en Sanitas Hospitales, PPP's y Nuevos Servicios | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|----------------|---------------|---------------|
| Dirección | 4.716 | 1.106 | 3.223 |
| Managers | 8.731 | 10.150 | 3.072 |
| Médicos | 27.460 | 24.977 | 28.906 |
| Personal de Enfermería | 45.437 | 39.792 | 31.123 |
| Recepcionistas | 5.972 | 4.899 | 4.096 |
| Servicios de apoyo | 19.311 | 11.315 | 8.908 |
| Total | 111.628 | 92.238 | 79.328 |

| Número total de horas de formación por categoría de empleado en Sanitas Mayores | 2015 | 2014 | 2013 |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Técnicos | 5.965 | 14.127 | 8.279 |
| Asistenciales | 8.616 | 12.774 | 9.061 |
| Otros (Administrativos, directores y médicos) | 2.712 | 6.461 | 4.096 |
| Total | 17.292 | 33.363 | 21.436 |

| Número total de horas de formación por categoría de empleado en Sanitas Dental | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Administrativos | 2.134 | 1.070 | 1.005 |
| Coordinador Tratamiento | 365 | 154 | 133 |
| Directores | 386 | 363 | 1.138 |
| Higienistas | 13.576 | 4.759 | 6.027 |
| Managers | 6.506 | 4.476 | 5.792 |
| Técnicos | 1.361 | 348 | 390 |
| Total | 24.326 | 11.169 | 14.483 |

SALUD Y SEGURIDAD

En Sanitas cuidamos de la salud de nuestros empleados a través de una serie de actuaciones, la mayoría de ellas enfocadas a la prevención, que nos permiten vigilar su estado en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo que desempeñan. Las principales líneas de protección son las siguientes:

- **Exámenes específicos de salud.** Se hacen de forma periódica a todos los trabajadores.

A criterio del servicio médico, también se realizan cuando se produce un cambio de trabajo o se alteran las condiciones del mismo. En 2015, Sanitas Seguros realizó 35 exámenes iniciales/cuestionarios de salud, 2.468 asistencias en consulta, 486 reconocimientos médicos y 244 informes serológicos. Sanitas Hospitales llevó a cabo 113 exámenes, 1.500 reconocimientos médicos, con protocolos específicos por puesto de trabajo, y 892 informes serológicos. Sanitas Dental hizo 102 exámenes iniciales, 550 reconocimientos médicos y 101 informes serológicos. Sanitas Mayores realizó 378 exámenes iniciales, 1.366 reconocimientos médicos y 443 informes serológicos. En el área corporativa hubo 9 exámenes, 47 consultas, 13 reconocimientos y 2 informes serológicos.

- **Vacunaciones.** Por razones de exposición se hacen preferentemente entre los empleados de Sanitas Hospitales, que en 2015 recibieron 375 vacunas contra la gripe; 34 contra el tétanos y la difteria; 188 contra la hepatitis; 46 vacunas triple vírica, y 10 contra la varicela. También se vacunaron contra la gripe 64 empleados de Sanitas Seguros; 4 del área corporativa; 16 de Sanitas Dental, y 15 de Sanitas Mayores. Además fueron vacunados contra la hepatitis 13 trabajadores de Sanitas Dental y otros 13 de Sanitas Mayores. A su vez, un empleado de Sanitas Dental recibió la vacuna contra el empleo de Sanitas Dental recibió una vacuna contra el tétanos y la difteria.

Por otra parte, tomamos todas las precauciones para proteger la seguridad y la salud de los empleados en el desarrollo de sus funciones.

La prevención y la mejora constante en los aspectos relacionados con la seguridad es una absoluta prioridad, y no esforzamos por poner al servicio de ese objetivo el personal más cualificado y los procesos y medidas necesarias.

Una prueba de esta preocupación es la aprobación de nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, que recoge las directrices y objetivos generales relativos a la prevención de riesgos laborales. Esta política es aprobada por el Director General, como muestra del compromiso de los órganos de dirección, y es comunicada a la plantilla para su refrendo, por entender que la integración de la prevención en el trabajo del día a día es una tarea que incumbe a todos los miembros de la organización.

Para facilitar esa integración, cada unidad de negocio elige su modalidad de servicios de prevención, en estrecha colaboración con los Servicios de Prevención a nivel nacional, que ofrecen su apoyo en determinadas áreas. Cada una de las unidades de negocio constituye asimismo un Comité de Seguridad y Salud que cuenta con la participación y representación de los trabajadores.

El objetivo es hacer de Sanitas un lugar seguro para trabajar y colaborar con nuestro propósito de que la gente tenga una vida más larga, sana y feliz.



SANITAS SMILE

Un éxito compartido

El programa Sanitas Smile, que fomenta el ejercicio físico y los hábitos saludables entre los trabajadores de la compañía, no para crecer. El año pasado, 3.186 empleados de Sanitas (casi la tercera parte del total de la plantilla) se inscribieron en sus actividades, confirmando desarrollo de un proyecto que beneficia a la salud de nuestra gente y que también mejora su rendimiento laboral. El éxito del programa nos ha permitido compartirlo dentro del grupo (en 2015 lanzamos un proyecto piloto en Bupa Chile) y también exportarlo a otras empresas.

HACEMOS LO QUE PREDICAMOS

Sanitas Smile es una de nuestras iniciativas más emblemáticas. El programa tiene carácter estratégico porque demuestra que predicamos con el ejemplo: proponemos a nuestros empleados y a sus familias un plan de estilo de vida y de cuidado de su salud que está en sintonía con los servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

Sabemos, además, que una empresa que cuida de sus profesionales está invirtiendo en su bienestar pero también en rendimiento, en productividad, en buen ambiente de trabajo y en la mejora de la imagen corporativa. El proyecto se alinea así con las más recientes tendencias de prevención de riesgos laborales

y se integra también de forma natural en los principios de la Responsabilidad Social Corporativa, en tanto contribuye a la difusión de los hábitos de vida saludables en las empresas y en la sociedad.

En 2015 se inscribieron en el programa 3.186 trabajadores, un 30% más que el año anterior. El porcentaje de inscritos sobre el total de la plantilla es del 31,5%. El objetivo a corto plazo es que estas cifras, con ser relevantes, se amplíen significativamente y el número de inscritos llegue a los 5.000, es decir, casi la mitad de la plantilla. Para ello se difundirán los beneficios del programa en las áreas de negocio con un índice de inscripciones más bajo, como Sanitas Hospitales y Sanitas Mayores, y también entre los empleados de fuera de Madrid.





Sanitas Smile tiene cuatro pilares: hidratación, nutrición, actividad física y promoción de la salud.

A través de ellos, la compañía pone a disposición de sus empleados una amplia gama de recursos y actividades específicas para mejorar en cada una de estas áreas: clases de yoga, pilates o zumba; entrenador personal; talleres de nutrición e hidratación (tapas saludables, cocina para niños y huerto urbano), de promoción de la salud (talleres de espalda y ergonomía, de respiración...);

consumo de menús saludables en el comedor de la empresa, o

asesoramiento personal para dejar de fumar y gestionar el estrés. Asimismo, Sanitas Smile organiza o apoya actividades relacionadas con la práctica del fútbol, el golf o las carreras populares.

Para 2016 el calendario de actividades se ha organizado como respuesta preventiva a las enfermedades no infecciosas más comunes y que por tanto suponen un reto para la salud de las personas. Así, por ejemplo se realizan campañas sobre el consumo de azúcar y los beneficios de la actividad física para prevenir la diabetes, se programan rutas y menús cardiosaludables para reducir el riesgo de enfermedades del corazón o se ponen en marcha planes para dejar de fumar o medidas para evitar la excesiva exposición al sol, como fórmulas para evitar el cáncer.

Los beneficios del programa son conocidos. Según los datos de un informe elaborado por la Universidad Europea entre 2012 y 2013, los empleados participantes en Sanitas Smile mejoraron claramente en el conjunto de marcadores de salud y bienestar evaluados (peso, presión arterial, índice de masa corporal, porcentaje de grasa corporal y consumo máximo de oxígeno). Además, Sanitas Smile contribuye a reducir el absentismo, mejora los niveles de ansiedad y ayuda a combatir el tabaquismo. También se observaron beneficios en diversos indicadores de rendimiento profesional de los participantes.



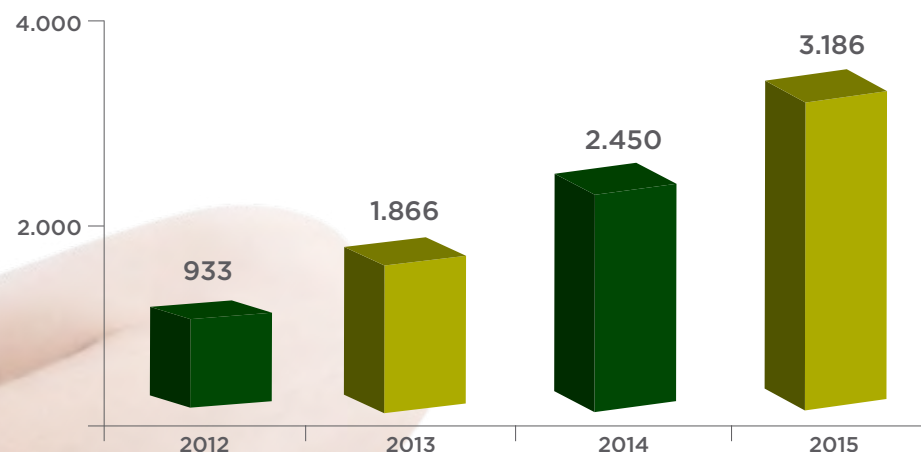
Tras los buenos resultados obtenidos en la primera fase del informe, en 2015 se llevaron a cabo nuevas evaluaciones para conocer el impacto de los principales valores biométricos de los participantes en Sanitas Smile. Los resultados preliminares indican que los empleados inscritos mejoraron sus indicadores de porcentaje de grasa, tensión sistólica, frecuencia cardíaca en reposo y actividad física. Altamente significativo fue también que los miembros del grupo de control (que no participan en el programa y sirven de referencia para contrastar los resultados), mejoraron sus indicadores, lo cual sugiere que los

beneficios de Sanitas Smile se extienden más allá del colectivo de inscritos y que los hábitos saludables se propagan a toda la compañía.

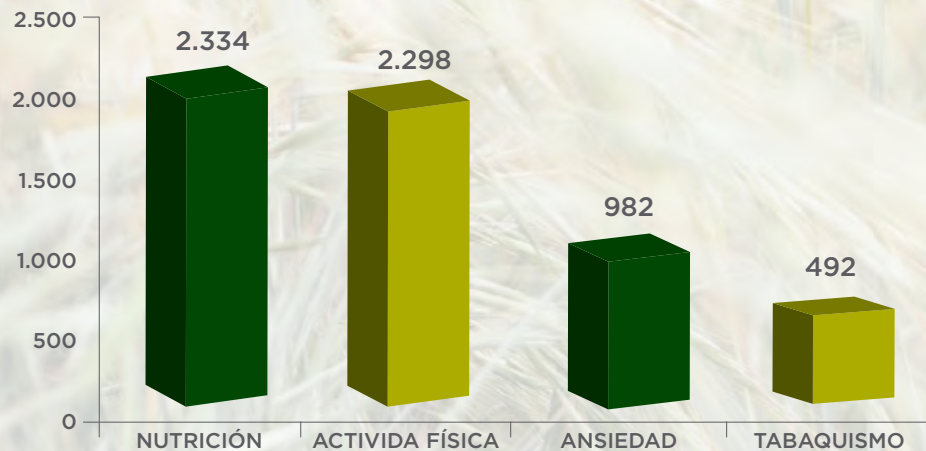
Sanitas Smile, que nació en 2009, es el resultado de una profunda reflexión sobre la necesidad de mejorar desde la empresa los hábitos de salud entre los trabajadores españoles. Un estudio publicado por Sanitas a principios de 2015 confirma la existencia de una demanda específica de este servicio. Según los resultados de una encuesta en la que participaron alrededor de 5.000 personas, una tercera parte de los empleados reclaman de sus empresas más prestaciones de salud y bienestar.

PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA SANITAS SMILE

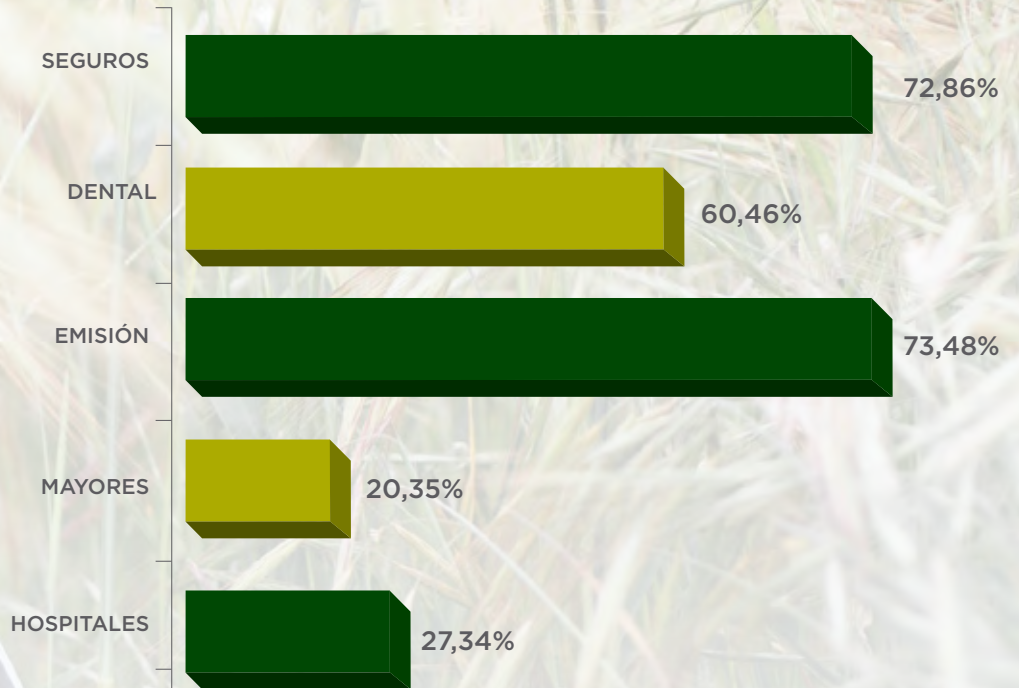
EVOLUCIÓN INSCRITOS



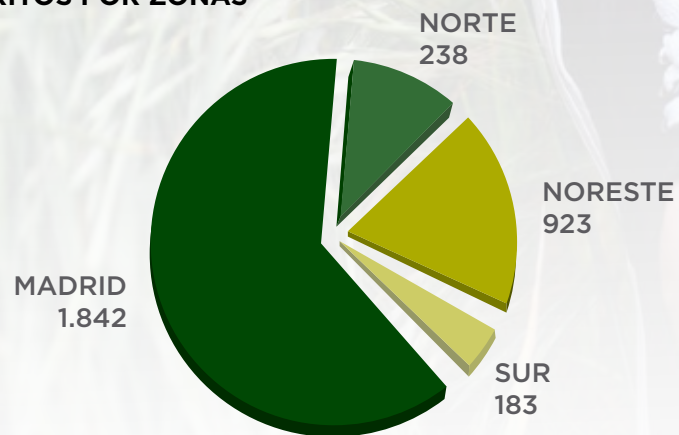
INSCRITOS POR PILARES



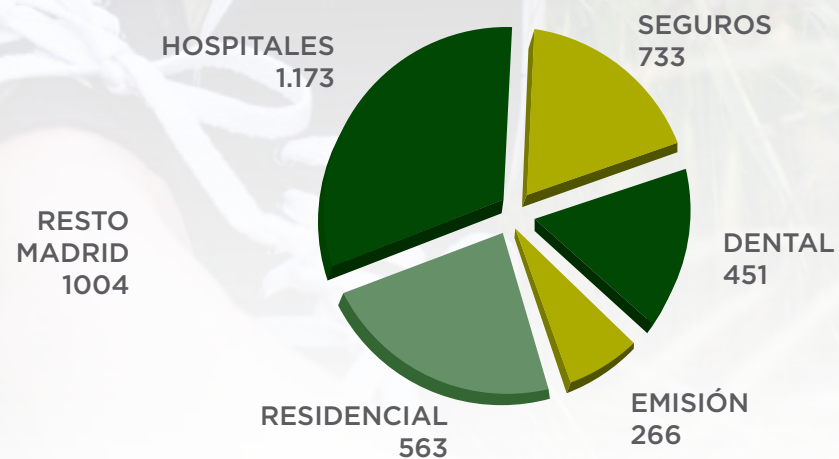
% DE INSCRITOS SOBRE EL TOTAL POR LA UNIDAD DE NEGOCIO



INSCRITOS POR ZONAS



INSCRITOS POR UNIDAD DE NEGOCIO DE NEGOCIO



A la vista de la buena acogida al programa en España, en 2015 lanzamos un proyecto piloto De Smile en Bupa Chile, que incluyó:

- **Charlas a todos los empleados** de la Isapre CruzBlanca (1.953 personas).
- **Una evaluación preliminar de su estilo de vida**, bienestar y salud realizada por la Pontificia Universidad Católica de Chile.

- **Una campaña de comunicación** para la difusión del programa: creación de un espacio Smile en la Intranet, fichas informativas de los cuatro pilares y regalos saludables.

EXPORTANDO EL MODELO

El éxito de la iniciativa de Sanitas Smile entre empleados y familiares y el crecimiento de la demanda de proyectos de hábitos saludables nos empujó a exportar el modelo a otras grandes empresas. Desde finales de 2014 ofrecemos Smile dentro de nuestra gama de servicios y proponemos a nuestros clientes corporativos desarrollar un programa completo que incluye la organización de actividades,

la asesoría en salud, el apoyo funcional y administrativo, la elaboración de un plan de comunicación interna y el desarrollo de un sistema de evaluación y seguimiento de la efectividad del programa entre los empleados.

La oferta de este servicio viene a llenar el vacío que existe en la mayor parte de las empresas en el desarrollo de proyectos para mejorar la salud y el bienestar de sus empleados. Aunque muchas compañías tienen iniciativas aisladas, y algunas otras emprenden programas específicos o recurren a la certificación como empresas saludables, son muy pocas las que conciben estos proyectos como parte intrínseca de la estrategia corporativa. Sanitas Smile es, en este sentido, una manera de contribuir al fomento de los hábitos saludables y de colaborar en la prevención de los riesgos laborales entre la población española.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Lo que mejor sabemos hacer

El programa de voluntariado corporativo en Sanitas se concentra en actividades relacionadas con la asistencia sanitaria a la infancia. El proyecto de cooperación Pasillo Verde Nador, dirigido a los niños desfavorecidos del norte de Marruecos, permite a nuestros profesionales ofrecer lo que mejor saben hacer: cuidar de la salud de la gente. Además, los empleados realizan aportaciones solidarias destinadas a causas puntuales e iniciativas espontáneas.

UN EJEMPLO DE COOPERACIÓN EN SALUD

El programa de cooperación sanitaria Pasillo Verde Nador, que une la ciudad marroquí, situada cerca de Melilla, con Madrid, es un ejemplo de la importancia que tiene la actividad de voluntariado entre los profesionales de Sanitas. Se trata de un proyecto que combina nuestra experiencia en la atención sociosanitaria, los esfuerzos individuales de los empleados y la aportación de recursos por parte de la compañía en favor de los niños de Nador. El programa fue distinguido en 2015 como Mejor Práctica de Responsabilidad Social Corporativa en la XVI Edición de los Premios Adqualis.

El eje del programa es el convenio de colaboración humanitaria entre Fundación Sanitas, Sanitas Hospitales y la Fundación Adalias para reforzar el área materno-infantil del Hospital Hassani, de Nador. Su objetivo principal es diagnosticar y, en su caso, tratar e intervenir quirúrgicamente a niños de familias sin recursos de la zona de Nador enfermos de cardiopatías y otras patologías.





Durante los seis años de existencia del Pasillo Verde Nador-Madrid, los 250 profesionales sanitarios de Sanitas Hospitales que han participado en el programa han diagnosticado a más de 4.400 niños, de los cuales han recibido tratamiento post-diagnóstico más de 2.000 y, además, han formado a 17 profesionales de la zona para que puedan seguir atendiendo las necesidades de los pacientes. En 2015, se diagnosticaron 750 niños y se realizaron 22 cirugías.

El programa también incluye un acuerdo para la formación de profesionales del Hospital Hassani en las áreas de neonatología y cardiología pediátrica. Los profesionales médicos y de enfermería de Sanitas Hospitales también asesoran al Hospital Hassani en la renovación tecnológica de la UCI Pediátrica. Fruto de esta labor de formación y asesoramiento, los indicadores asistenciales del hospital marroquí han experimentado un incremento en términos de seguridad de los procedimientos y de efectividad clínica de la asistencia que ofrecen a los niños. Así, la tasa de supervivencia de niños atendidos en el centro de Nador aumentó un 60%.

Asimismo, hay un programa de voluntariado para que los empleados de Sanitas viajen a la Casa Cuna de Nador a cuidar, estimular y dar cariño a los bebés en espera de adopción.

MICRODONACIONES CONTRA LA POLIO

Otra campaña solidaria desarrollada en 2015 fue el programa de microdonaciones Tú Dispones. Se trata de un proyecto de voluntariado en el que los empleados participantes donan un euro de su nómina mensual para apoyar acciones y proyectos solidarios que ellos mismos seleccionan. El objetivo es facilitar a los empleados un canal de participación solidaria y eficaz, que no requiere tanta dedicación y compromiso como las actividades presenciales de voluntariado.

El dinero recaudado en 2015 se destinó a Unicef para colaborar en la campaña “100% Niños Vacunados”. Su objetivo es que las vacunas lleguen a las comunidades más remotas del mundo y sean administradas a todos los niños, cualquiera que sea su condición, para prevenir enfermedades potencialmente peligrosas, como el sarampión, que puede ser mortal en niños desnutridos, o la polio.

Gracias a nuestras aportaciones, 8.453 niños fueron vacunados en 2015 contra la polio.

ANEXOS

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES



| CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES | NÚMERO DE PÁGINA | OMISIÓN IDENTIFICADA | RAZÓN DE OMISIÓN | EXPLICACIÓN PARA LA OMISIÓN | REVISIÓN EXTERNA |
|------------------------------|------------------|----------------------|------------------|-----------------------------|------------------|
|------------------------------|------------------|----------------------|------------------|-----------------------------|------------------|

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

| | | | | | |
|------|--|--|--|--|----------------|
| G4-1 | Pg 3-4 (Saber correr) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-2 | Pg 23-24 (El Negocio Consolidación y crecimiento)/Pg 81 (Riesgos Conocidos...y emergentes) | | | | ✓ PG (131-133) |

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

| | | | | | |
|------|---|--|--|--|----------------|
| G4-3 | Pg 5 (Acerca de este informe) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-4 | Pg 5 (Acerca de este informe)/ Pg 11-12 (Hacia el 2020:Estrategia y modelo de negocio)/ Pg 26 (Oferta de servicios en España) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-5 | C/ Ribera del Loira, 52 Madrid (España) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-6 | Pg 20 (Bupa alrededor del mundo) | | | | ✓ PG (131-133) |

| | | | | | |
|-------|---|--|--|--|----------------|
| G4-7 | SANITAS S.A DE SEGUROS, SANITAS S.A DE HOSPITALES, SANITAS S.L. DE DIVERSIFICACIÓN, SANITAS RESIDENCIAL S.L., SANITAS RESIDENCIAL NAVARRA, S.L., SANITAS RESIDENCIAL PAIS VASCO, S.L., SANITAS NUEVOS NEGOCIOS, S.L., SANITAS EMISIÓN S.L., GRUPO BUPA SANITAS, S.L., SANITAS HOLDING, S.L., BUPA INVESTMENTS OVERSEAS LIMITED, SUCURSAL EN ESPAÑA y BUPA CHILE S.A | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-8 | Pg 5 (Acerca de este informe)/ Pg 25 (Con el foco puesto en el cliente)/ Pg 67-69 (Bupa Chile) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-9 | Pg 23-24 (El Negocio Consolidación y crecimiento)/ Pg 25 (Con el foco puesto en el cliente)/ Pg 26 (Oferta de servicios) / Pg 65-67 (Bupa Chile) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-10 | Pg 88-89 (Empleo, suma y sigue)/ Pg 91 (Lo mejor para atraer a los mejores) / Pg 95 (Número total de empleados segmentado entre hombres y mujeres) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-11 | Pg 93-94 (Mejores condiciones laborales) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-12 | Pg 27-28 (Exigencia y respeto a los proveedores) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-13 | Pg 5 (Acerca de este informe)/ Pg 74 (El impulso del Grupo Bupa) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-14 | Pg 69 (Buen Gobierno)/ Pg 69-70 (control y gestión de riesgos)/ Pg 81 (Gestión del capital y principio de prudencia) / Pg 82 (Los requisitos de solvencia II) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-15 | Pg 85-86 (Nuestros espacios de debate) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-16 | Pg 85-86 (Nuestros espacios de debate) | | | | ✓ PG (131-133) |

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

| | | | | | |
|-------|--|--|--|--|----------------|
| G4-17 | "Pg 5 (Acerca de este informe) Sanitas S.A de Seguros, Sanitas S.A de Hospitales, Sanitas Residencial S.L., Sanitas Nuevos Negocios S.L (conformado por Sanitas Dental), Bupa Chile S.A." | | | | ✓ PG (131-133) |
|-------|--|--|--|--|----------------|

| | | | | | |
|-------|---|--|--|--|----------------|
| G4-18 | Pg 5 (Materialidad) / Pg 6 (La identificación) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-19 | Pg 6 (La priorización y el análisis) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-20 | Pg 6 (La priorización y el análisis) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-21 | Pg 6 (La priorización y el análisis) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-22 | <p>"Pg 27 Aprovisionamiento y proveedores: Nuevo indicador de reporte ""Periodo medio de pago a proveedores (en días)"" que sustituye al indicador ""Contratos pagados en conformidad"" debido a una mayor disponibilidad de la información.</p> <p>Pg 43 (Reciclaje papel Hospital Universitario Sanitas La Moraleja)"</p> | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-23 | Pg 5 (Acerca de este informe) | | | | ✓ PG (131-133) |

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

| | | | | | |
|-------|---|--|--|--|----------------|
| G4-24 | Pg 85 (Grupo de Interés) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-25 | Pg 7-8 (Participación de los grupos de interés) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-26 | Pg 83-85 (Cerca de los que nos importan) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-27 | Pg 7 (Participación de los grupos de interés)/ Pg 85 (Grupo de Interés) | | | | ✓ PG (131-133) |

PERFIL DEL INFORME

| | | | | | |
|-------|-------------------------------|--|--|--|----------------|
| G4-28 | Pg 5 (Acerca de este informe) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-29 | Pg 5 (Acerca de este informe) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-30 | Pg 5 (Acerca de este informe) | | | | ✓ PG (131-133) |

| | | | | | |
|-------|--|--|--|--|----------------|
| G4-31 | Pg 8 (Persona de contacto) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-32 | El Informe Anual 2015 se ha elaborado de conformidad con G4 en su nivel comprehensive dentro del Materiality Disclosures Service. Sanitas ha recurrido a la revisión externa del Informe Anual por parte de KPMG Asesores S.L. | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-33 | Pg (129-131) (Informe de revisión independiente) | | | | ✓ PG (131-133) |

GOBIERNO

| | | | | | |
|-------|---|--|--|--|----------------|
| G4-34 | Pg 69-71 (El Consejo de Administración, la piedra angular)/pg 77-78 (Las funciones del sistema de gobierno) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-35 | Pg 69-71 (El Consejo de Administración, la piedra angular)/pg 77-78 (Las funciones del sistema de gobierno) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-36 | Pg 77-78 (Las funciones del sistema de gobierno) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-37 | Pg 80 (Un sistema de control integrado) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-38 | Pg 71-73 (Consejo de Administración de Sanitas S.A de Seguros) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-39 | Pg 73-76 (Consejo de Administración de Sanitas S.A de Seguros) (Cuatro Comités Funcionales) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-40 | Pg 69-71 (El Consejo de Administración, la piedra angular)/ Pg 72-74 (Cuatro Comités funcionales) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-41 | Pg 77 (Políticas corporativas) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-42 | Pg 77-78 (Las funciones del sistema de gobierno) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-43 | Pg 69-71 (El Consejo de Administración, la piedra angular) | | | | ✓ PG (131-133) |

| | | | | | |
|-------|---|--|--------------------------|---|----------------|
| G4-44 | Pg 69-71 (El Consejo de Administración, la piedra angular) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-45 | Pg 69-71 (El Consejo de Administración, la piedra angular)/pg80 Un sistema de control integrado | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-46 | Pg 79-80 (Control y gestión de riesgos) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-47 | Pg 69-71 (El Consejo de Administración, la piedra angular)/ pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-48 | Pg 69-71 (El Consejo de Administración, la piedra angular)/ pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-49 | Pg 69-71 (El Consejo de Administración, la piedra angular)/ pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-50 | Pg 69-71 (El Consejo de Administración, la piedra angular)/ pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-51 | | Políticas Retributivas para el órgano superior de gobierno | Información confidencial | Actualmente, las políticas internas de confidencialidad de Sanitas no permiten la publicación de esta información | |
| G4-52 | | "Descripción de los procesos para determinar la remuneración" | Información confidencial | Actualmente, las políticas internas de confidencialidad de Sanitas no permiten la publicación de esta información | |
| G4-53 | | "Explicación de cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución" | Información confidencial | Actualmente, las políticas internas de confidencialidad de Sanitas no permiten la publicación de esta información | |
| G4-54 | | Cálculo de la retribución entre la retribución total anual de la persona mejor pagada en la organización y la retribución total anual media de toda la plantilla | Información confidencial | Actualmente, las políticas internas de confidencialidad de Sanitas no permiten la publicación de esta información | |

| | | | | | |
|-------|--|---|--------------------------|---|--|
| G4-55 | | Cálculo de la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización y el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla | Información confidencial | Actualmente, las políticas internas de confidencialidad de Sanitas no permiten la publicación de esta información | |
|-------|--|---|--------------------------|---|--|

ÉTICA E INTEGRIDAD

| | | | | | |
|-------|---------------------------------------|--|--|--|----------------|
| G4-56 | Pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-57 | Pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-58 | Pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |

CATEGORÍA: ECONOMÍA

DESEMPEÑO ECONÓMICO

| | | | | | |
|--------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 23-24 (El negocio) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EC1 | Pg 11-12 (Hacia el 2020: Estrategia y modelo de negocio) /Pg 23-24 (El negocio)/ Pg 65-67 (Bupa Chile) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EC2 | Pg 37 (Nuestra estrategia de sostenibilidad)/ Pg 41 (Cuidar de la salud, cuidar del entorno) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EC3 | Pg 93 (Planes de pensiones) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EC4 | No existen movimientos de subvenciones, donaciones y legados recibidos de carácter no reintegrable en el ejercicio 2015. Fuente: Nota 16 de las Cuentas Anuales de Sanitas SA de Seguros | | | | ✓ PG (131-133) |

PRESENCIA EN EL MERCADO

| | | | | | |
|--------|--|--|--|--|--|
| G4-DMA | Pg 11-12 (Hacia el 2020: Estrategia y modelo de negocio) /Pg 23-24 (El negocio)/ Pg 65-67 (Bupa Chile) | | | | |
|--------|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--------|--|---|-----------------------------|--|----------------|
| G4-EC5 | | Relación entre el salario inicial y el salario mínimo local por sexo y país | "Información no disponible" | Este cálculo no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el Informe de 2016 | ✓ PG (131-133) |
| G4-EC6 | El 100% de los directivos de Sanitas para la actividad desarrollada en España, son locales | | | | ✓ PG (131-133) |

CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS

| | | | | | |
|--------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 74-76 (Comité de riesgo) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EC7 | Pg 46 (Sanitas Hospitales)/ Pg 53 (Sanitas Seguros) / Pg 57 (Sanitas Mayores)/ Pg 60 (Sanitas Dental)/Pg 65 (Bupa Chile) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EC8 | Pg 33 (Fundación Sanitas)/ Pg 51-52 (Calidad y seguridad/ Pg 53 (Sanitas Seguros) | | | | ✓ PG (131-133) |

PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN

| | | | | | |
|--------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 27-28 (Exigencia y respeto a los proveedores) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EC9 | Pg 28 (Compras a proveedores locales) | | | | ✓ PG (131-133) |

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

| CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES | NÚMERO DE PÁGINA | OMISIÓN IDENTIFICADA | RAZÓN DE OMISIÓN | EXPLICACIÓN PARA LA OMISIÓN | REVISIÓN EXTERNA |
|------------------------------|------------------|----------------------|------------------|-----------------------------|------------------|
| CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE | | | | | |

MATERIALES

| | | | | | |
|--------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 37 (Nuestra estrategia de sostenibilidad) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EN1 | Pg 43 (Reciclaje de cartón y papel) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EN2 | Pg 41-44 (Cuidar de la salud cuidar del entorno) | | | | ✓ PG (131-133) |

ENERGÍA

| | | | | | |
|--------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 37 (Nuestra estrategia de sostenibilidad) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EN3 | Pg 41-44 (Cuidar de la salud cuidar del entorno) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EN4 | Pg 41-44 (Cuidar de la salud cuidar del entorno) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EN5 | Pg 41-44 (Cuidar de la salud cuidar del entorno) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EN6 | Pg 41-44 (Cuidar de la salud cuidar del entorno) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EN7 | Pg 41-44 (Cuidar de la salud cuidar del entorno) | | | | ✓ PG (131-133) |

AGUA

| | | | | | |
|--------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 37 (Nuestra estrategia de sostenibilidad) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EN8 | Pg 41-44 (Cuidar de la salud cuidar del entorno) | | | | ✓ PG (131-133) |

| | | | | | |
|---------|---|--|--|--|----------------|
| G4-EN9 | Todo el consumo de agua procede de la red municipal | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EN10 | Pg 41-44 (Cuidar de la salud cuidar del entorno) | | | | ✓ PG (131-133) |

EMISIONES

| | | | | | |
|---------|---|---|---------------------------|--|--|
| G4-DMA | Pg 37 (Nuestra estrategia de sostenibilidad) | | | | |
| G4-EN15 | Pg 41-44 (Cuidar de la salud cuidar del entorno) | | | | |
| G4-EN16 | Pg 41-44 (Cuidar de la salud cuidar del entorno) | | | | |
| G4-EN17 | Pg 41-44 (Cuidar de la salud cuidar del entorno) | | | | |
| G4-EN18 | Pg 41-44 (Cuidar de la salud cuidar del entorno) | | | | |
| G4-EN19 | Pg 41-44 (Cuidar de la salud cuidar del entorno) | | | | |
| G4-EN20 | | Emisiones de sustancias que agotan el ozono | Información no disponible | Este cálculo no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el Informe de 2016 | |
| G4-EN21 | En los hospitales de Sanitas se miden mensualmente las emisiones de CO, Nox y Sox de las calderas, cumpliendo en todo caso con los valores límite marcados por la legislación | | | | |

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

| | | | | | |
|--------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 68 (Nuestra forma de ver las cosas: buen gobierno y rigor en el control del riesgo) | | | | ✓ PG (131-133) |
|--------|--|--|--|--|----------------|

| | | | | | |
|---------|---|--|--|--|----------------|
| G4-EN29 | A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2015 no se han registrado multas por incumplimiento de la normativa ambiental | | | | ✓ PG (131-133) |
|---------|---|--|--|--|----------------|

TRANSPORTE

| | | | | | |
|---------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 37 (Nuestra estrategia de sostenibilidad) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EN30 | Pg 41-44 (Cuidar de la salud cuidar del entorno) | | | | ✓ PG (131-133) |

GENERAL

| | | | | | |
|---------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 37 (Nuestra estrategia de sostenibilidad) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EN31 | Pg 41-44 (Cuidar de la salud cuidar del entorno) | | | | ✓ PG (131-133) |

EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

| | | | | | |
|---------|---|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 27-28 (Exigencia y respeto a los proveedores) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EN32 | Pg 27-28 (Exigencia y respeto a los proveedores) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EN33 | A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2015 no se han registrado impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales en la cadena de suministro | | | | ✓ PG (131-133) |

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL

| | | | | | |
|---------|---|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 27-28 (Exigencia y respeto a los proveedores) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-EN34 | A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2015 no se han registrado reclamaciones ambientales | | | | ✓ PG (131-133) |

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL

SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

EMPLEO

| | | | | | |
|--------|--|--|---------------------------|---|----------------|
| G4-DMA | Pg 88 (Cuidamos del talento) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-LA1 | Pg 89 (Número de empleos nuevos netos generados en 2015) / Pg 90 (Rotación y absentismo) | Desglose por género | Información no disponible | Este desglose no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el informe de 2016 | ✓ PG (131-133) |
| G4-LA2 | Pg 91 (Lo mejor para atraer a los mejores) / Pg 98 (Sanitas Smile) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-LA3 | | Reincorporación al trabajo tras baja por maternidad o paternidad | Información no disponible | Este desglose no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el informe de 2016 | ✓ PG (131-133) |

RELACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

| | | | | | |
|--------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 88 (Cuidamos del talento) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-LA4 | Pg 93-95 (Mejores condiciones laborales) | | | | ✓ PG (131-133) |

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

| | | | | | |
|--------|--|---------------------|---------------------------|---|----------------|
| G4-DMA | Pg 88 (Cuidamos del talento) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-LA5 | Pg 96-97 (Salud y Seguridad) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-LA6 | "Pg 90 (Prevención de riesgos laborales). Durante 2015 no se ha producido ningún fallecimiento relacionado con el puesto de trabajo" | Desglose por género | Información no disponible | Este desglose no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el informe de 2016 | ✓ PG (131-133) |

| | | | | | |
|--------|--|--|--|--|----------------|
| G4-LA7 | Pg 96-97 (Salud y Seguridad) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-LA8 | Pg 93-94 (Mejores condiciones laborales) | | | | ✓ PG (131-133) |

CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

| | | | | | |
|---------|---|---------------------|---------------------------|---|----------------|
| G4-DMA | Pag 96 (Formación con doble objetivo) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-LA9 | Pag 96 (Formación con doble objetivo) | Desglose por género | Información no disponible | Este desglose no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el informe de 2016 | ✓ PG (131-133) |
| G4-LA10 | Pag 96 (Formación con doble objetivo) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-LA11 | Pg 91 (Empleados con evaluaciones de desempeño) | Desglose por género | Información no disponible | Este desglose no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el informe de 2016 | ✓ PG (131-133) |

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

| | | | | | |
|---------|---|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 94-95 (La oportunidad de la diversidad y la igualdad) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-LA12 | Pg 17-18 (Estructura organizativa)/ Pg 95(Personas de otras nacionalidades y personas con discapacidad) | | | | ✓ PG (131-133) |

IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

| | | | | | |
|---------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 94-95 (La oportunidad de la diversidad y la igualdad) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-LA13 | Pg 95 (Relación entre los salarios de hombres y mujeres directivos en Sanitas Seguros) | | | | ✓ PG (131-133) |

EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES

| | | | | | |
|---------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 27-28 (Exigencia y respeto a los proveedores) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-LA14 | Pg 27-28 (Exigencia y respeto a los proveedores) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-LA15 | Pg 27-28 (Exigencia y respeto a los proveedores) | | | | ✓ PG (131-133) |

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES

| | | | | | |
|---------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 68 (Nuestra forma de ver las cosas: buen gobierno y rigor en el control del riesgo) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-LA16 | A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2015 no se han registrado reclamaciones relevantes sobre prácticas laborales | | | | ✓ PG (131-133) |

SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS

NO DISCRIMINACIÓN

| | | | | | |
|--------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-HR3 | A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2015 no se han registrado incidentes de discriminación | | | | ✓ PG (131-133) |

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

| | | | | | |
|--------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 93-94 (Mejores condiciones laborales) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-HR4 | Pg 93-94 (Mejores condiciones laborales) | | | | ✓ PG (131-133) |

EVALUACIÓN

| | | | | | |
|--------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 27-28 (Exigencia y respeto a los proveedores) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-HR9 | Pg 27-28 (Exigencia y respeto a los proveedores) | | | | ✓ PG (131-133) |

EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

| | | | | | |
|---------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 27-28 (Exigencia y respeto a los proveedores) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-HR10 | Pg 27-28 (Exigencia y respeto a los proveedores) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-HR11 | A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2015 no se han registrado impactos ambientales negativos en materia de derechos humanos en la cadena de suministro | | | | ✓ PG (131-133) |

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

| | | | | | |
|---------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-HR12 | A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2015 no se han registrado quejas o reclamaciones relacionadas con los derechos humanos | | | | ✓ PG (131-133) |

SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD

COMUNIDADES LOCALES

| | | | | | |
|--------|--|-----------------------------------|-----------|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 103 (Voluntariado corporativo) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-SO1 | Pg 103 (Voluntariado corporativo) / Pg 104 (Microdonaciones contra la Polio) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-SO2 | | Impactos negativos significativos | No aplica | Sanitas no realiza operaciones con efectos negativos significativos en las comunidades locales | ✓ PG (131-133) |

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

| | | | | | |
|--------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-SO3 | Pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-SO4 | Pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-SO5 | A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2015 no se han registrado incidentes de corrupción | | | | ✓ PG (131-133) |

POLÍTICA PÚBLICA

| | | | | | |
|--------|---------------------------------------|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-SO6 | Pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |

PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

| | | | | | |
|--------|---|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-SO7 | A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2015 no se han registrado sanciones y multas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones relacionadas con el fraude contable | | | | ✓ PG (131-133) |

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

| | | | | | |
|--------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-SO8 | A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2015 no se han registrado reclamaciones relevantes sobre impactos sociales | | | | ✓ PG (131-133) |

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

| | | | | | |
|---------|--|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-SO11 | A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2015 no se han registrado reclamaciones relevantes sobre impactos sociales | | | | ✓ PG (131-133) |

SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

| | | | | | |
|--------|---|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 46 (Innovación y calidad asistencial) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-PR1 | Pg 59 (Comprometidos con la eliminación de sujeciones) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-PR2 | A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2015 no se han registrado incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida | | | | ✓ PG (131-133) |

ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

| | | | | | |
|--------|---|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 45 (Un modelo integrado de salud y bienestar) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-PR3 | Pg 27-28 (Exigencia y respeto a los proveedores) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-PR4 | A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2015 no se han registrado incumplimientos de la regulación legal y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-PR5 | Pag 25-26 (Con el foco puesto en el cliente) | | | | ✓ PG (131-133) |

COMUNICACIONES DE MARKETING

| | | | | | |
|--------|---|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 29 (El valor de una marca fuerte y comprometida) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-PR6 | A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2015 no se ha registrado venta de productos prohibidos o en litigio | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-PR7 | A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2015 no se han registrado incumplimientos relativos a regulaciones de comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio | | | | ✓ PG (131-133) |

PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

| | | | | | |
|--------|---|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-PR8 | A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2015 no se han registrado reclamaciones relevantes sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes | | | | ✓ PG (131-133) |

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

| | | | | | |
|--------|---|--|--|--|----------------|
| G4-DMA | Pg 75-77 (Nuestro código de conducta) | | | | ✓ PG (131-133) |
| G4-PR9 | A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2015 no se han registrado multas significativas relativas a la normativa en relación con el suministro y uso de productos y servicios | | | | ✓ PG (131-133) |



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Sanitas, S.A. de Seguros

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos revisado la información no financiera contenida en el Informe Anual de Sanitas, S.A. de Seguros (en adelante, Sanitas) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2015 (en adelante, “el Informe”). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en el Anexo del Informe denominado “Índice de Contenido GRI G4” con el símbolo “✓”.

La Dirección de Sanitas es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, versión 4.0 (G4), según lo detallado en el punto G4-32 del Índice de contenido GRI G4 del Informe y siguiendo los criterios de *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.

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*, emitida 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.

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

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

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 Contenidos Básicos Generales 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 la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative para la preparación de informes según la opción de conformidad exhaustiva.
- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de Sanitas.
- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales de Sanitas, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en 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.

Nuestra conclusión se basa en, y está sujeta a, los aspectos indicados en este Informe de Revisión Independiente. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

En base a los procedimientos realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe Anual de Sanitas S.A. de Seguros del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2015 no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, versión 4.0 (G4), según lo detallado en el punto G4-32 del Índice de contenido GRI G4 del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

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

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

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

5 de septiembre de 2016