

Informe de  
Responsabilidad  
Corporativa  
2006



# Informe Responsabilidad Corporativa 2006

## **Informe de Verificación**

A los lectores de este Informe

### **Introducción**

Hemos sido requeridos por Sanitas, S.A. de Seguros (en adelante Sanitas) para revisar la información relativa a las prácticas ambientales y sociales correspondientes al ejercicio 2006 contenida en su Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 (en adelante el Informe), cuya elaboración, incluida la decisión acerca de los asuntos que trata, es responsabilidad de la Dirección de Sanitas.

### **Alcance**

En el Informe se describen los esfuerzos y avances realizados por Sanitas en la consecución de un desarrollo más sostenible. Nuestra responsabilidad ha sido la de revisar la información relativa a los indicadores utilizados por Sanitas para cumplir con los criterios de la Guía de Global Reporting Initiative Versión 3 (GRI G3) que figuran en el apartado "Índice de Contenidos GRI" de su Informe, así como ofrecer a los lectores del mismo un nivel de aseguramiento limitado de acuerdo con lo establecido por la norma ISAE 3000 (International Standard for Assurance Engagements) sobre:

- Que los datos cuantitativos relativos a los indicadores GRI G3 se han obtenido de manera fiable.
- Que las informaciones de carácter cualitativo relativas a los indicadores GRI G3 se encuentran adecuadamente soportadas por documentación interna o de terceros.

Sanitas aplica sus propios criterios para determinar los indicadores y el resto del contenido del Informe, principalmente derivados de la aplicación de GRI G3, para la cual ha recibido confirmación de Global Reporting Initiative sobre el nivel de aplicación de dicha Guía autodeclarado por la Compañía (nivel de aplicación A+).

### **Criterios para realizar la revisión**

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000: *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, desarrollada por International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Entre otras cuestiones esta norma requiere que:

- El equipo que realiza el trabajo posea conocimientos específicos, habilidades y competencias profesionales necesarias para entender y revisar la información incluida en el Informe, y que los miembros del mismo cumplan los requerimientos del Código de Ética Profesional de la Federación Internacional de Expertos Contables (IFAC) para asegurar su independencia.
- Cuando se provea de un aseguramiento limitado de la información, que es de un nivel de profundidad menor que el aseguramiento razonable, se utilice una conclusión limitada al trabajo realizado.

En nuestra revisión se han seguido los principios y criterios de verificación de la información incluidos en la Guía de GRI G3 por ser los aplicados por Sanitas y cuyo entendimiento y aplicación se hallan descritos en el apartado denominado “Acerca de este Informe”.

### **Trabajo realizado**

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

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

### **Conclusiones**

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

KPMG ASESORES, S.L.



Julián Martín Blasco

15 de junio de 2007



# Acerca de este informe

## Alcance

Compañías: Sanitas Seguros, Sanitas Residencial y Sanitas Hospitales

Geográfico: España

Temporal: 2003-2006

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

Limitaciones: Sanitas Diversificación queda fuera del alcance de la memoria.

Periodicidad de la emisión de este informe: Anual.

Fecha del informe RSC más reciente: 2006.

## Principios para la elaboración de este informe

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

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

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

Con los resultados de este taller se confeccionó el esquema de contenidos del informe.

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

El taller de expertos identificó qué grupos de interés son los más relevantes para Sanitas. A cada uno de ellos se le ha dedicado un capítulo específico en el informe.

Las expectativas e intereses de cada uno de estos grupos fueron identificados por los responsables de Sanitas, a partir de su experiencia diaria en la comunicación con ellos así como de los resultados de algunas de las iniciativas de comunicación específicas que Sanitas desarrolla, fundamentalmente encuestas de satisfacción con clientes

y empleados, procesos de definición de objetivos de negocio con accionistas, procesos de negociación con comunidades locales previos a la construcción o ampliación de instalaciones, etc.

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

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

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

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

### Persona de contacto

Para mayor información sobre la compañía o alguno de los aspectos recogidos en el, visite [www.sanitas.es](http://www.sanitas.es) o contacte con:

Yolanda Erburu  
Dirección de Comunicación y RSC  
[yerburu@sanitas.es](mailto:yerburu@sanitas.es)

# Índice

Carta del consejero delegado.....	8
Quiénes somos, perfil de la organización .....	10
Visión, misión, valores	
Estructura y accionariado	
Distribución geográfica	
Actividades y mercados	
Principales cifras	
Gobierno corporativo y organizador	
Buen Gobierno	
Nuestra contribución al desarrollo sostenible .....	24
Equipo humano: compromiso mutuo.....	34
Motivación. La mejor garantía de nuestro éxito	
Coherencia. El reflejo de nuestros valores	
Profesionalidad. Mejora continua	
Confianza	
Seguridad y salud laboral	
Accionistas: valor y rentabilidad.....	52
Análisis y evaluación continua: riesgos, estrategias y controles	
Competitividad: liderazgo y crecimiento	
Gestión eficaz: altos estándares de calidad	
Clientes: satisfacción y comodidad .....	64
Servicio integral de calidad	
Seguridad, prevención y garantía	
Rapidez y eficacia	
Colaboradores: profesionalidad y eficacia .....	80
Trabajamos con los mejores	
Principios compartidos	
Proveedores: beneficio para todos .....	88
Optimización	
Compromiso y control	
Sociedad: contribución y solidaridad .....	96
Respeto y diálogo	
Compromiso con la salud de todos	
Apoyo a la investigación y docencia médica	
Responsabilidad Social: nuestro compromiso con las personas con discapacidad	
Promoción de hábitos saludables	
Directorio .....	111
Índice de contenidos GRI .....	112

# Carta del consejero delegado



El Grupo Sanitas publicó el año pasado su primer Informe de Sostenibilidad. El informe anual fue la expresión y el reflejo de nuestro interés por asumir los compromisos que la sociedad nos demanda como empresa. La respuesta a ese esfuerzo fue muy satisfactoria. Sanitas obtuvo en 2006 numerosos reconocimientos entre los que se encuentra el del Índice MERCO como compañía con mejor reputación corporativa de su sector, el Premio CERMI a la Acción Social y Cultural, el Premio FAMMA o el Certificado de Empresa Familiarmente Responsable.

Pero debemos avanzar aún más. La segunda edición del Informe nace con un elevado compromiso de exigencia para afianzar nuestra implicación con los principios éticos empresariales. Para lograr ese objetivo, y por primera vez, hemos elaborado este documento con arreglo al estándar G3, la nueva guía desarrollada por GRI para la realización de Memorias de Sostenibilidad. Además, su alcance se ha ampliado para dar cobertura a las actividades de Sanitas Hospitales.

Y para reforzar la credibilidad del Informe, también la hemos sometido a auditoría, dando cumplimiento así a las recomendaciones más estrictas sobre las buenas prácticas en el 'reporting' corporativo.

Las mejoras introducidas son importantes. Pero ésta es precisamente una de las principales características de la Responsabilidad Corporativa: que es un proceso continuo, sin fin y que exige trabajar duro para mejorar la organización.

Es una de nuestras prioridades porque estamos convencidos de que Responsabilidad Corporativa y rentabilidad no son en absoluto conceptos discrepantes, sino complementarios, e incluso consecutivos. En el mundo de los negocios de hoy, es difícil imaginar cómo puede una empresa ganarse la confianza de sus clientes, sus colaboradores y sus profesionales (lo que equivale a decir ser rentable) sin tener un idea clara de sus compromisos con los grupos de interés y la sociedad en su conjunto.

Desde ese convencimiento, seguiremos trabajando con el fin de ofrecer a los ciudadanos las propuestas más avanzadas para atender sus necesidades y demandas. Nuestro propósito es integrar nuestra política de Responsabilidad Corporativa en el funcionamiento del grupo. Tal y como las entendemos en Sanitas, las buenas prácticas empresariales no son una opción voluntaria ni un área complementaria de las actividades del negocio, sino que han de formar parte de la esencia del mismo.

Con ese objetivo, en 2007 nos hemos unido al Pacto Mundial, una iniciativa de Naciones Unidas para comprometer a las empresas y otras entidades en el respeto a diez principios de conducta en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Asimismo, queremos seguir desarrollando el programa de discapacidad, un proyecto que involucra a todas las áreas del grupo y que hace visible nuestro propósito por mejorar el acceso a la salud y el conocimiento del colectivo de personas con discapacidad.

Nuestra contribución a la sociedad también ha progresado. Absorbemos el 1,20%\* del gasto sanitario nacional y el número de plazas en residencias de mayores que ofrecemos a las administraciones públicas crece significativamente cada año. En el terreno del medio ambiente, nos esforzamos por

construir edificios sostenibles. La sede social de la compañía fue el primero, y en 2006 inauguramos el Hospital Sanitas La Moraleja, que fue el primer centro hospitalario de la comunidad autónoma de Madrid en recibir la Declaración de Impacto Medioambiental Favorable. Y también queremos profundizar en la flexibilización de la condiciones laborales, con el fin de hacer de Sanitas el mejor sitio para trabajar.

Quiero expresar mi agradecimiento a todos los que han hecho posible todos estos logros. El futuro del Grupo Sanitas no se concibe sin ellos.



Pablo Juantegui  
Consejero delegado

\* Fuente: 2000-2005 Barcelona (España) SANILINE

# Perfil de la organización

## ¿Quiénes somos?

Una mirada hacia dentro para proyectar nuestra imagen hacia fuera. La transparencia es nuestra forma de ser

Sanitas es una compañía dedicada al cuidado de la salud de las personas. A través de su negocio de seguros de salud y una red de servicios con 25.000 profesionales y especialistas sanitarios, 480 clínicas y centros médicos, presta servicio a 1,7 millones de clientes.

El Grupo dispone, igualmente, de una amplia red asistencial propia constituida por 36 centros, que es gestionada por Sanitas Hospitales.

Asimismo, Sanitas Residencial cuenta con 22 residencias para atender a personas mayores en las que trabajan más de 1.400 profesionales

# Visión, misión, valores

## Visión

Grupo Sanitas tiene en sus manos las bases de la salud de sus clientes. Según nuestra visión, somos el especialista en salud que puede y debe cuidar del bienestar de las personas a lo largo de toda su vida: desde su nacimiento e infancia hasta la madurez, en el ámbito laboral y en la vida familiar, incluso cuando nos hacemos mayores y necesitamos la ayuda de los demás.

## Misión

La misión del Grupo Sanitas consiste en ser líder en la sanidad privada en España. Para ello, consideramos que debemos estar permanentemente preparados para ofrecer siempre la mejor calidad en el servicio.

## Valores

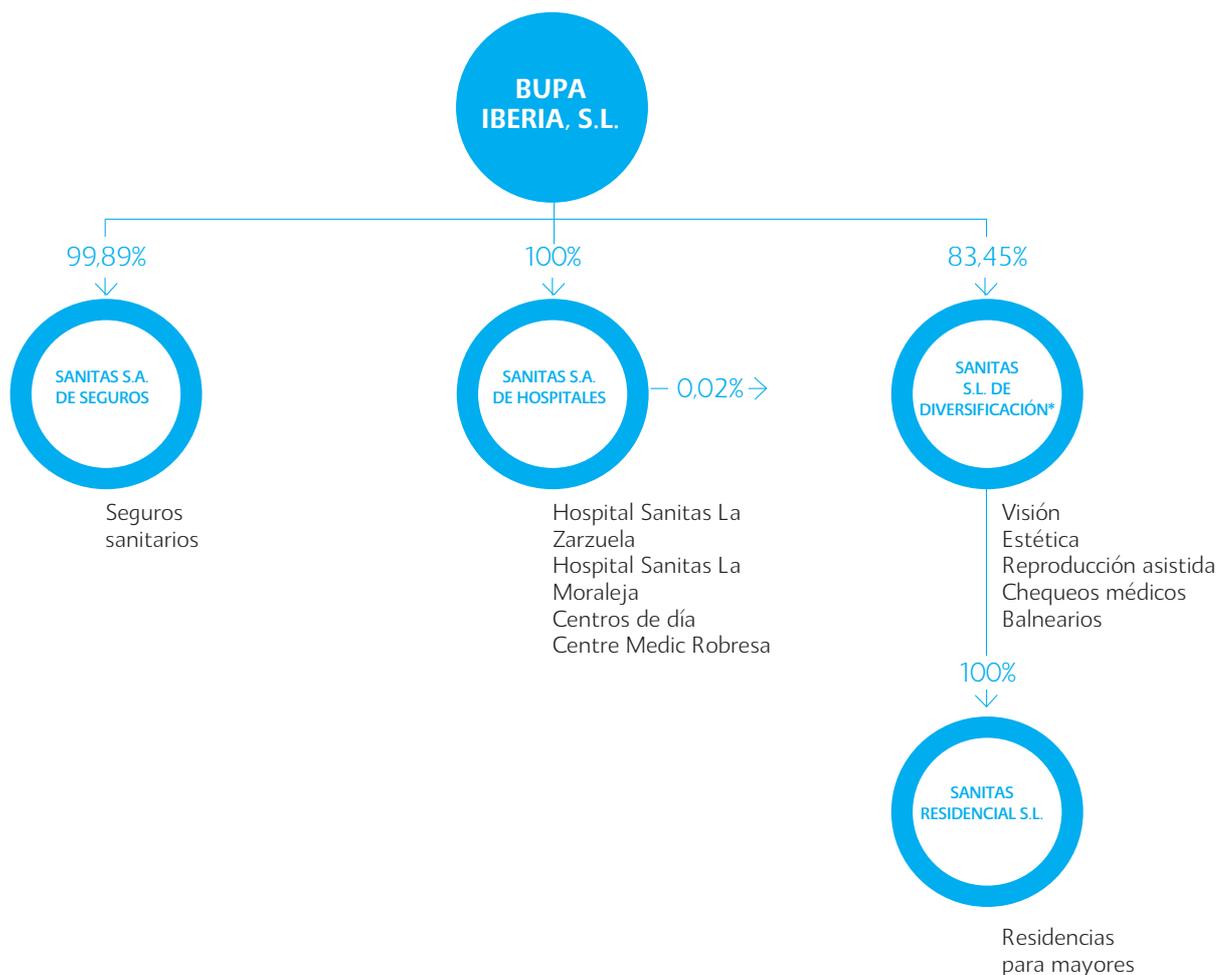
Nuestros valores nos definen como compañía, constituyen la forma en la que se nos percibe y reflejan cómo desarrollamos nuestra actividad:

- **Cuidado:** es lo que hacemos: cuidar de la salud y del bienestar de las personas a lo largo de toda su vida. Por eso, el cuidado es el primero de nuestros principios éticos.
- **Humanidad:** nos movemos en un mundo de valores humanos y emociones individuales. En ese escenario, nos esforzamos por respetar la individualidad, proteger la privacidad y defender la dignidad de las personas, y lo hacemos siendo accesibles y mostrando una actitud cálida y amable.
- **Confianza:** trabajamos sin descanso para transmitir confianza, proyectar credibilidad y seguir siendo la marca más valorada del sector. Y lo conseguimos gracias a nuestros valores, la elevada cualificación de nuestros profesionales y la búsqueda constante de la calidad en todos nuestros servicios y procesos. El interés de los clientes y del conjunto de la sociedad es lo primero.
- **Compromiso:** nuestro compromiso es conocer a nuestros clientes, escuchar sus demandas y poner a su disposición los productos adecuados para responder a sus necesidades.
- **Dedicación:** nos esforzamos apasionadamente por ofrecer el mejor servicio posible y superar las expectativas.
- **Responsabilidad:** cada uno de nosotros tiene, dentro de sus posibilidades, la capacidad y la voluntad de contribuir al bienestar y la salud de nuestros clientes. Por ello, todos somos responsables de nuestras acciones. Ese sentido de la responsabilidad nos permite diferenciarnos y dejar huella en nuestros clientes.

# Estructura y accionariado

## Parte del grupo internacional BUPA

En 1989, Sanitas se integró en el grupo británico BUPA (British United Provident Association). BUPA es la mayor compañía privada del Reino Unido en el sector de cuidado de la salud. Tiene más de 8 millones de clientes en 190 países y emplea a alrededor de 46.000 personas. Sus actividades principales son los seguros sanitarios, los hospitales, la asistencia a personas mayores y a jóvenes discapacitados, la prevención de riesgos laborales y los servicios de guarderías infantiles. Los beneficios derivados de la actividad empresarial de BUPA se reinvierten íntegramente en la mejora de sus servicios.



\* Sanitas S.L. de Diversificación queda fuera del alcance de esta memoria.

\*\* Las compañías Previlabor S.A. y Laborsevis S.A. fueron vendidas con fecha 22 de marzo de 2007

# Distribución geográfica

Sanitas Seguros presta sus servicios a través de una red propia de 187 oficinas para los trámites administrativos o de consultas de sus clientes. Cuenta además con 480 centros médicos y 25.000 especialistas en el cuidado de la salud.

Sanitas dispone, igualmente, de una amplia red asistencial propia constituida por 36 centros, que es gestionada por Sanitas Hospitales.

Asimismo, Sanitas Residencial cuenta con 22 residencias para atender a personas mayores en las que trabajan más de 1.400 profesionales.

## Distribución de oficinas de Sanitas Seguros en 2006



Dirección Territorial 1

La Rioja <b>a</b> Logroño	Aragón <b>a</b> Teruel <b>b</b> Huesca <b>c</b> Zaragoza (2) <b>d</b> Zaragoza	Cataluña <b>a</b> Mataró Sabadell Girona Lleida Reus <b>b</b> Sant Cugat del Vallès El Vendrell <b>c</b> Barcelona(3) Cornellá Sabadell Girona <b>d</b> Barcelona (2) Tarragona	Castilla y León <b>a</b> Soria
------------------------------	--	--	-----------------------------------

Dirección Territorial 2

Andalucía <b>a</b> Almería Cádiz Algeciras Jerez de la Frontera Ceuta Granada Huelva Jaén Estepona Fuengirola Torremolinos Melilla Dos Hermanas	<b>c</b> Algeciras Cádiz (2) Jerez de la Frontera Córdoba Granada (2) Huelva Linares Málaga (2) Marbella Mijas Sevilla (4) San Juan de Aznalfarache	<b>d</b> Córdoba Málaga Marbella Sevilla	Extremadura <b>a</b> Cáceres Badajoz <b>b</b> Plasencia <b>c</b> Badajoz
--	--	---	--

Dirección Territorial 3

Galicia <b>a</b> Ferrol Santiago de Compostela Lugo Orense Pontevedra <b>c</b> La Coruña Santiago de Compostela Vigo <b>d</b> La Coruña Vigo	Asturias <b>a</b> Oviedo Gijón <b>c</b> Gijón Oviedo Avilés	Castilla y León <b>a</b> León Salamanca Zamora Palencia <b>b</b> Salamanca <b>c</b> León Valladolid <b>d</b> Valladolid
--	--	---

Dirección Territorial 4

Cantabria <b>c</b> Santander	Navarra <b>c</b> Pamplona	País Vasco <b>a</b> San Sebastián <b>c</b> Bilbao Vitoria <b>d</b> Bilbao Vitoria	Castilla y León <b>a</b> Burgos Aranda de Duero <b>c</b> Burgos
---------------------------------	------------------------------	--	--

Dirección Territorial 5

Madrid <b>a</b> Madrid (4) Móstoles Leganés Torrejón de Ardoz Tres Cantos Getafe Fuenlabrada Boadilla del Monte Torrelodones Collado Villalba <b>b</b> Madrid (2) Pinto <b>c</b> Madrid (11) Leganés Pozuelo de Alarcón Alarcón	Alcalá de Henares Getafe <b>d</b> Madrid (2) Alcalá de Henares Majadahonda Alcobendas Alcorcón Pozuelo de Alarcón	Castilla y León <b>a</b> Ávila Segovia	Castilla-La Mancha <b>a</b> Ciudad Real Tomelloso Puertollano Cuenca Guadalajara Talavera de la Reina <b>d</b> Toledo
---	--	--	--

Dirección Territorial 6

Comunidad Valenciana y Murcia <b>a</b> Castellón de la Plana Cartagena Lorca (Murcia) Torrente (Valencia) <b>b</b> Alcoi Denia Elche Elda Jávea Molina de Segura (Murcia) Gandía Valencia (2) Alaquas (Valencia)	<b>c</b> Alicante Murcia Cartagena Valencia (5) Castellón <b>d</b> Alicante Espinardo (Murcia) Murcia Valencia	Castilla-La Mancha <b>a</b> Albacete
---	--	---

Dirección Territorial 7

Islas Baleares <b>a</b> Ibiza Ciudadella de Menorca Mahón <b>c</b> Palma de Mallorca <b>d</b> Palma de Mallorca (2)
--

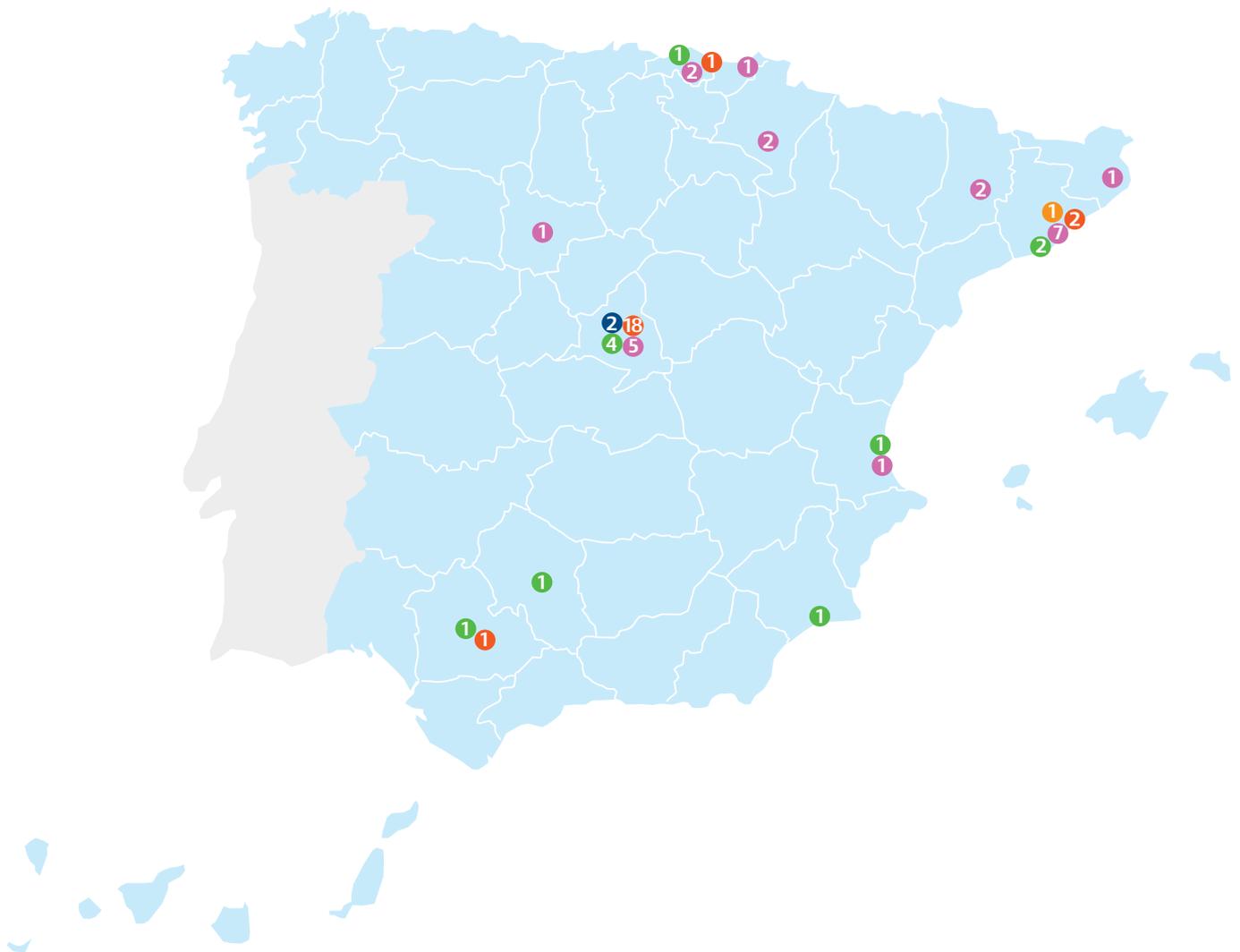
Dirección Territorial 8

Islas Canarias <b>a</b> Playa del Inglés (Las Palmas) <b>b</b> Los Cristianos/ Arona (Tenerife) Candelaria (Tenerife) Arona (Tenerife) Adeje (Tenerife)	<b>c</b> Las Palmas de Gran Canaria (2) Santa Cruz de Tenerife <b>d</b> Las Palmas de Gran Canaria Santa Cruz de Tenerife
--	--

Tipo de centros

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

Distribución de hospitales, Milenium centros multispecialidad, Milenium centros dentales y residencias para mayores en 2006



Tipo de centros

- Hospitales
- Milenium centros multispecialidad
- Milenium centros dentales
- Centro de rehabilitación
- Residencias

### Dirección Territorial 1

Barcelona:

Milenium centros  
multiespecialidad

- Milenium Centro Médico Balmes
- Centre Mèdic Sanitas Robresa

Milenium centros  
dentales

- Milenium Dental Centro Balmes
- Milenium Dental Centro Santa Eulàlia

Centros de  
rehabilitación

- Centre Rehabilitació Balmes

Residencias para  
mayores

- Sanitas Residencial Altanova
- Sanitas Residencial Bonaire
- Sanitas Residencial Iradier
- Sanitas Residencial Mossén Vidal y Aunós
- Sanitas Residencial Provença
- Sanitas Residencial Jaume Nualart (en Cornellà de Llobregat)
- Sanitas Residencial Sant Cugat (en Sant Cugat del Vallés)

Lérida:

Residencias para  
mayores

- Sanitas Residencial llerda
- Sanitas Residencial Les Garriges (en Les Borges Blanques)

Gerona:

Residencias para  
mayores

- Sanitas Residencial Gerunda

### Dirección Territorial 2

Sevilla:

Milenium centros  
multiespecialidad

- Milenium Centro Médico La Buhaira

Milenium centros  
dentales

- Milenium Dental Centro Aljarafe

Córdoba:

Milenium centros  
multiespecialidad

- Milenium Centro Médico Córdoba

### Dirección Territorial 3

Castilla y León

Valladolid:

Residencias para mayores

- Sanitas Residencial Valladolid (en Mojados)

### Dirección Territorial 4

Navarra

Pamplona:

Residencias para  
mayores

- Sanitas Residencial El Mirador

Estella:

Residencias para  
mayores

- Sanitas Residencial Luz de Estella

País Vasco

Vizcaya:

Milenium centros  
multiespecialidad

- Milenium Centro Médico Artaza

Milenium centros  
dentales

- Milenium Dental Centro Indautxu

Residencias para  
mayores

- Sanitas Residencial Barakaldo (en Barakaldo)
- Sanitas Residencial Loramendi (en Erandio)

Guipúzcoa:

Residencias para  
mayores

- Sanitas Residencial Miramón (en San Sebastián)

### Dirección Territorial 5

Madrid

Hospitales

- Hospital Sanitas La Zarzuela
- Hospital Sanitas La Moraleja

Milenium centros  
multiespecialidad

- Milenium Centro Médico Costa Rica
- Milenium Centro de Salud de la Mujer Conde Duque
- Milenium Centro Médico Nicasio Gallego

Milenium centros  
dentales

- Milenium Dental Centro Isaac Peral
- Milenium Dental Centro Santa Hortensia
- Milenium Dental Centro Alcobendas
- Milenium Dental Centro Las Rosas
- Milenium Dental Centro Tres Cantos
- Milenium Dental Centro Majadahonda
- Milenium Dental Centro Alcorcón
- Milenium Dental Centro Pozuelo de Alarcón
- Milenium Dental Centro Castelló
- Milenium Dental Centro Avda. Mediterráneo
- Milenium Dental Centro Sanchinarro
- Milenium Dental Centro Avda. de San Luis

- Milenium Dental Centro Monforte de Lemos

- Milenium Dental Centro Avda. de la Alcarria
- Milenium Dental Centro Ferrocarril
- Milenium Dental Centro Colombia
- Milenium Dental Centro Las Rozas
- Milenium Dental Centro Avda. de Moratalaz

Residencias para  
mayores

- Sanitas Residencial Henares (en Alcalá de Henares)
- Sanitas Residencial Almenara (en Colmenar del Arroyo)
- Sanitas Residencial Las Rozas (en Las Rozas)
- Sanitas Residencial Arturo Soria
- Sanitas Residencial La Florida

### Dirección Territorial 6

Comunidad Valenciana y Murcia

Valencia

Milenium centros  
multiespecialidad

- Milenium Centro Médico Valencia

Murcia

Milenium centros  
multiespecialidad

- Milenium Centro Médico Murcia

Residencias para mayores

- Sanitas Residencial Mas Camarena (en Bétera)

### Tipo de centros

- Hospitales
- Milenium centros multiespecialidad
- Milenium centros dentales
- Centro de rehabilitación
- Residencias

# Actividades y mercados

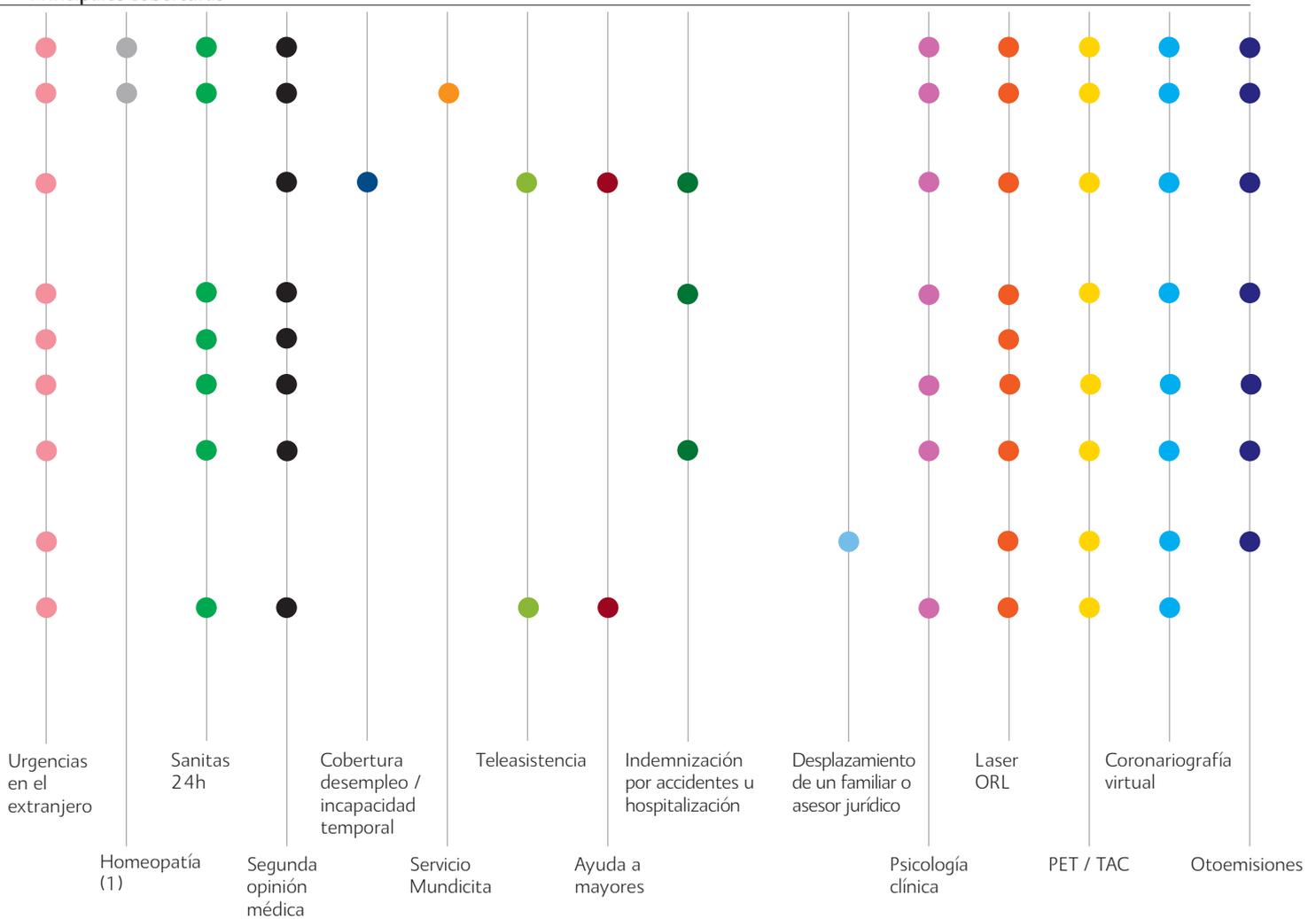
Sanitas Seguros desarrolla su actividad dentro del ámbito de los seguros sanitarios y presta servicios diversos de asistencia médica privada, tanto a particulares como a clientes corporativos. Sanitas Hospitales tiene a su cargo la red asistencial propia del Grupo. Sanitas Residencial se dedica a la gestión de residencias de atención a las personas mayores.

## Principales productos de Sanitas Seguros

Esta información puede ser ampliada en el Informe Anual 2006 y en [www.sanitas.es](http://www.sanitas.es)

Seguros de salud Producto	Descripción
<b>Sanitas Multi</b>	Asistencia sanitaria por cuadro médico
<b>Sanitas Mundi</b>	Seguro mixto de reembolso que da acceso a los mejores profesionales de España y resto del mundo
<b>Sanitas Familia</b>	Coberturas específicas que cada familia precisa
<b>Sanitas Dental</b>	La cobertura dental más completa
<b>Sanitas Básico</b>	Consultas médicas en España
<b>Sanitas Esencial</b>	Seguro de asistencia quirúrgica
<b>Sanitas Autónomos</b>	Asistencia médica a la medida para trabajadores autónomos
<b>Sanitas Health Plan</b>	Seguro médico en España diseñado especialmente para personas extranjeras
<b>Sanitas Estudiantes</b>	Diseñado para los jóvenes durante su estancia en el extranjero
<b>Sanitas Oro</b>	Para mayores de 60 años, un servicio basado en un equipo de especialistas dirigido siempre por un Médico Asesor de Salud

Principales coberturas



(1) Segmentos de clientes particulares.

Sanitas Servicios de Salud (\*): **Laser Excimer**. Cirugía ocular para solucionar miopía, hipermetropía y astigmatismo. **Soluciones Estéticas**. Cirugía y tratamientos de estética realizados por profesionales acreditados. **Reproducción Asistida**. Las últimas técnicas en el tratamiento de infertilidad. **Cheques de Salud**. Para conocer en un solo día su estado de salud y adoptar preventivamente hábitos saludables. **Balnearios**. Alternativa de ocio y salud para toda la familia.

Otros seguros: **Sanitas Accesible**. Asistencia sanitaria en todas las especialidades para personas con lesión medular adquirida. **Sanitas Dependencia**. Cubre las necesidades básicas diarias a las personas que pudieran encontrarse en situación de dependencia en el futuro. **Sanitas Estudios**. Apoyo para la formación de los hijos menores de 25 años en el caso de que el titular fallezca por accidente. **Sanitas Accidentes**. Pensado para la tranquilidad de la familia. **Sanitas Renta**. Ayuda para gastos no hospitalarios. **Sanitas Exterior**. Seguro de asistencia sanitaria, destinado a empresas, con cobertura nacional e internacional. **Sanitas Pymes**. Producto diseñado para pymes, adaptable en función del número de empleados y del uso. **Sanitas Opció**. Producto de cuadro médico que cubre todas las especialidades médicas y quirúrgicas en Cataluña

(\*) Comercializados por Sanitas Diversificación, S.L

# Principales cifras

En 2006, Sanitas alcanzó el 16,6% de cuota de mercado y se consolidó como la segunda compañía del sector en España, acortando diferencias respecto a la primera y distanciándose claramente de la siguiente. Sanitas Residencial ocupa el quinto puesto en el ránking de operadores nacionales por número de camas.

## Principales magnitudes de Sanitas Seguros

Esta información puede ser ampliada en el Informe Anual 2006

	2004	2005	2006
Número de clientes (millones)	1,44	1,55	1,70
Empleados (en número)	682	741	882
Facturación por primas (millones de euros)	652	726	805
Beneficios (millones de euros)	50	64	74
Gasto médico (millones de euros)	491	542	596
Fondos propios (miles de euros)	262.538	270.877	170.741
Reservas (miles de euros)	230.664	245.207	138.091
Capital (miles de euros)	17.331	17.331	17.331
Deuda (miles de euros)	67.139	78.380	90.693

## Principales magnitudes de Sanitas Residencial

Esta información puede ser ampliada en el Informe Anual 2006

	2004	2005	2006
Plazas residentes en Sanitas Residencial (en número)	2.408	2.408	2.549
Empleados (en número)	1.151	1.410	1.474
Fondos propios (miles de euros)	6.375	7.186	8.223
Reservas (miles de euros)	3.729	3.678	886
Capital (miles de euros)	6.300	6.300	6.300
Deuda (miles de euros)	36.932	41.755	49.629
Inversiones materiales y financieras (miles de euros)	36.867	41.006	47.424

## Principales magnitudes de Sanitas Hospitales

Esta información puede ser ampliada en el Informe Anual 2006

	2004	2005	2006
Camas disponibles en hospitales propios (en número)	192	248	248
Empleados (en número)	705	862	1.013
Facturación (millones de euros)	75,7	83,0	95,2
Beneficios (millones de euros)	-2,2	-2,5	-7,0
Gasto médico (millones de euros)	37,4	35,3	33,4
Fondos propios (miles de euros)	12.115	19.133	21.635
Reservas (miles de euros)	2.724	2.724	2.735
Capital (miles de euros)	13.484	13.484	13.484
Deuda (miles de euros)	45.599	77.448	87.599
Inversiones materiales y financieras (miles de euros)	13.575	28.971	8.594

## Ventas por tipo de actividad

Esta información puede ser ampliada en el Informe Anual 2006

	2004	2005	2006
Sanitas Seguros (millones de euros)	652	726	805
Sanitas Hospitales (millones de euros)	75,7	83,0	95,2
Sanitas Servicios de Salud (millones de euros)	6,8	8,0	9,5
Sanitas Residencial (millones de euros)	33,7	37,7	42

# Gobierno corporativo y organización

## Consejo de administración de Sanitas\*

Cargo	Nombre	Condición
Presidente no ejecutivo	John de Zulueta Greenebaum (en representación de Point Lobos, S.L.)	Externo
Consejero delegado	Pablo Juantegui Azpilicueta	Ejecutivo
Consejero	José Ramón Álvarez-Rendueles (en representación de Alvarvil, S.A)	Externo
Consejero	Valerie Gooding	Ejecutivo
Consejero	Dean Holden	Ejecutivo
Consejero	Raymond King	Ejecutivo
Consejero	Isabel Linares Liébana (en representación de ABOAR, S.L.)	Externo
Consejero	Julián Ruiz Ferrán	Ejecutivo
Consejero	Antonio Valdés Morales	Ejecutivo
Secretaria no consejera	Mónica Paramés García-Astigarraga	

## Comité de dirección de Grupo

Consejero delegado Pablo Juantegui Azpilicueta	Director general de Sistemas de Información Miguel Larrucea Camporro
Director general de Gestión Asistencial y Hospitales Gabriel Beláustegui Alonso	Director general Comercial José Manuel Sánchez Ruiz
Director general de Sanitas Residencial Domènec Crosas López	Director general de Finanzas Antonio Valdés Morales
Director general de Clientes, Marketing y Comunicación Iñaki Ereño Iribarren	
Directora general de Recursos Humanos Coral González Manteca	

\* A 27 de febrero de 2007

# Buen Gobierno

En el Grupo Sanitas nos esforzamos por continuar consolidando prácticas de buen gobierno corporativo en todas las sociedades. Los empleados en puestos de responsabilidad y los miembros del Consejo de Administración cumplimentan declaraciones sobre las incompatibilidades que pueden producirse entre los servicios que prestan para Sanitas, y su participación en el capital social de otras entidades con la misma o similar actividad, el ejercicio de cargos en éstas o la realización de otras actividades por parte de los empleados y consejeros que pudieran poner en conflicto su independencia.

## Entidades públicas a las que Sanitas informa de manera habitual

- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
- Instituto Nacional de Estadística
- Registro Mercantil
- Ministerio de Hacienda
- Ministerio de Industria y Energía
- Dirección General de Transacciones Exteriores
- Agencia Estatal de Administración Tributaria
- Administraciones de Hacienda Autonómicas y Forales
- Banco de España

## Principales asociaciones a las que pertenece Sanitas

- Asociación para el Progreso de la Dirección
- Asociación Catalana de Recursos Asistenciales (ACRA)
- Asociación Estatal de Servicios Residenciales para la Tercera Edad (AESTE)
- Asociación Empresarial de Residencias y Servicios a Personas Dependientes de la Comunidad Valenciana (AERTE)
- Asociación Madrileña de Residencias de Tercera Edad y Centros de Día (AMRTE)
- Edad & Vida
- Federación Castellano Leonesa de residencias de la tercera edad (ACALERTE)
- Forética
- Fundación Empresa y Sociedad
- Fundación Integra
- Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras (ICEA)
- Unión Catalana de Hospitales (UCH- La Unió)
- Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA)
- Asociación Española de Fundaciones
- Asociación Española para el Fomento de la Seguridad de la Información (ISMS Forum)
- Círculo de Empresarios
- Club Excelencia en Gestión

# Nuestra contribución al desarrollo sostenible

En Sanitas estamos plenamente involucrados con la sociedad en la que desarrollamos nuestra actividad. Nuestro compromiso está basado en el diálogo con nuestros grupos de interés y en la satisfacción de sus expectativas. Esta política no sólo es compatible con el proceso de creación de valor sino que lo estimula; el conocimiento de las necesidades de los colectivos con los que nos relacionamos nos permite ser más eficientes como empresa

## ¿Cómo entendemos la responsabilidad corporativa?

Nuestra política es integrar la responsabilidad corporativa en el funcionamiento del grupo y convertirla en parte de su esencia

# ¿Cómo trabajamos a favor del progreso de la sociedad?

En Sanitas estamos comprometidos con la sociedad en la que desarrollamos nuestra actividad. Creemos que sobre la base de la creación de valor podemos al mismo tiempo contribuir al progreso social y ambiental, y orientamos nuestros esfuerzos a generar resultados positivos en todos los colectivos con los que nos relacionamos.

En Sanitas pensamos que la empresa, como organización productiva, no sólo debe orientar su actividad hacia la mejora de sus resultados económicos.

Toda compañía forma parte integrante de la sociedad en la que trabaja y, por ello, tiene una responsabilidad hacia ella y hacia los grupos con los que interactúa en su actividad. En nuestro caso, además, la responsabilidad es si cabe mayor, por nuestra dedicación al cuidado de la salud de las personas.

Así entendemos la sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en Sanitas. Desde nuestra posición de empresa que contribuye activamente a la eficiencia del sistema sanitario del país, creemos fundamental orientar nuestras actividades hacia la satisfacción de las expectativas de nuestros grupos de interés. Sólo así podremos compatibilizar la creación de valor con el progreso social y ambiental que demandan nuestros accionistas, empleados, clientes, médicos colaboradores, proveedores, comunidades locales y la sociedad en general.

Este enfoque de cercanía y relación con los colectivos que nos rodean no responde sólo a un deseo de mejorar nuestra imagen. Estamos convencidos de que el éxito de una compañía a largo plazo se basa en su capacidad para anticiparse a las oportunidades y riesgos que surgen de un mercado en constante cambio. En esa línea, el diálogo con nuestros grupos de interés nos permite adelantarnos a estos desafíos y gestionarlos respondiendo adecuadamente a sus expectativas.

La sostenibilidad es, por tanto, un elemento importante en nuestras actuaciones. Pero no nos conformamos con ello. Además, aspiramos a una mayor integración de los principios de la política de RSC en nuestra estrategia empresarial y en nuestro día a día. Para ello trabajamos, desde hace meses, en la definición de un esquema de trabajo que nos permita sistematizar nuestra relación con las partes interesadas y estudiar, además, las tendencias que se dan en ellas y que influirán en el futuro en las condiciones del mercado en el que Sanitas presta sus servicios.

La coordinación de estos esfuerzos recae en nuestro recién creado Departamento de Responsabilidad Social Corporativa, que, en colaboración con los demás direcciones generales del Grupo, se ha responsabilizado de la elaboración de nuestro segundo informe de RSC.

En ella, actualizamos la información que incluimos en 2005, aportando nuevos datos y explicaciones que reflejan los esfuerzos realizados en la compañía para conjugar nuestros legítimos intereses económicos con el progreso de la sociedad en la que estamos inmersos.

Sanitas se ha adherido en los primeros meses de 2007 al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Esta iniciativa, lanzada en 1999 por el secretario general de la ONU, consta de 10 principios básicos que tratan de asegurar el compromiso ético de las empresas con una serie de ámbitos.

Los principios se refieren a los derechos humanos, los derechos de los trabajadores, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
- Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

- Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno

Antes de entrar en detalle en su contenido, recomendamos al lector prestar atención a la Guía de Lectura incluida a continuación. Con ella, pretendemos presentar de un vistazo nuestros compromisos más importantes en relación con cada grupo de interés, las principales respuestas que ofrecemos para alcanzar esos objetivos y los indicadores que utilizamos para evaluar el grado de éxito en su consecución.

## Equipo Humano

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2006	Planes futuros
Hacen funcionar la compañía	<b>01</b> Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Política retributiva basada en objetivos</li> <li>• Conciliación familiar</li> <li>• Plan de carrera/promoción</li> <li>• Igualdad y no discriminación</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>	<p>Reducción del porcentaje de empleados con contrato temporal: en Sanitas Seguros se redujo en un 52%; en Sanitas Residencial en un 39,8% ,y en Sanitas Hospitales en un 27%</p> <p>La retribución de un 82% de los empleados de Sanitas Seguros se vinculó a objetivos</p> <p>El sistema de retribución por objetivos se implantó en Sanitas Residencial</p> <p>Sanitas ha sido una de las primeras doce empresas españolas en obtener la certificación de Empresa Familiarmente Responsable</p> <p>Se concedieron 3.100 horas para lactancia</p> <p>El 4% de empleados se benefició de jornada reducida para el cuidado de menores</p> <p>Sanitas ocupó el puesto 29 en el ránking general de la revista 'Actualidad Económica' de Mejores Empresas para Trabajar en España, sobre un total de 1.000 empresas</p> <p>Un 4% de trabajadores promocionados en Sanitas Seguros; un 1%, en Sanitas Hospitales, y un 8,5%, en Sanitas Residencial</p> <p>El 22,2% de los puestos del Consejo de Administración está ocupado por mujeres</p> <p>El 20% de las direcciones generales y ejecutivas está ocupado por mujeres</p> <p>El índice de satisfacción de los empleados, según la encuesta de clima, fue del 71,9%, frente al 67,7% de 2005. En Sanitas Residencial, el porcentaje alcanzó el 72,5%</p>	<p>Creación en 2007 de 100 puestos de trabajo en Sanitas Seguros y de 500 en Sanitas Residencial por la apertura de nuevos centros de trabajo</p> <p>Extensión paulatina del esquema de retribución variable a otros colectivos</p> <p>Fomentar el Teletrabajo</p> <p>Convocatoria de un concurso-oposición equivalente al menos al 5% de los empleados de los niveles 5 y 6</p> <p>Aumentar la contratación de personas con discapacidad</p>
	<b>02</b> Coherencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios de actuación</li> </ul>	<p>El Código de Conducta Profesional se entregó a todos los empleados y se estableció un procedimiento para recibir sugerencias sobre el mismo</p>	<p>Implantación de las acciones acordadas en el Comité de Seguimiento del Código de Conducta Profesional.</p>
Determinantes para conseguir el mejor servicio	<b>03</b> Profesionalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación y capacitación</li> </ul>	<p>En 2006 se impartieron 370 cursos en Sanitas Seguros. Participaron un total de 3.293 personas y el número total de horas ascendió a 23.724</p> <p>Se impartieron una media de 27 horas de formación por empleado en Sanitas Seguros, 6 horas en Sanitas Residencial y 12 en Sanitas Hospitales</p>	<p>Lanzamiento del programa 'Juntos' para incrementar la vinculación emocional con la empresa</p>
Manejan información sensible	<b>04</b> Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de datos confidenciales</li> <li>• Salud y prevención de riesgos laborales</li> </ul>	<p>Perfeccionamiento de los sistemas de gestión de datos confidenciales y de los planes de formación y de información a los empleados</p> <p>Implantación del Plan de Seguridad y Salud en el Hospital Sanitas La Moraleja</p>	<p>Profundizar en la cultura de prevención como herramienta de la gestión y de la calidad en el servicio</p>

## Accionistas

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2006	Planes futuros
Marcan las líneas estratégicas de la compañía	<b>01</b> Análisis y evaluación continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control del riesgo, credibilidad y transparencia</li> </ul>	Superación de las auditorías financiera, LOPD e interna de BUPA	
Establecen objetivos de rentabilidad	<b>02</b> Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo</li> <li>Crecimiento</li> </ul>	<p>Incremento en un 11,8% del volumen de primas netas en Sanitas Seguros, de un 15% en la facturación de Sanitas Hospitalares y de un 11% en los ingresos de Sanitas Residencial</p> <p>Crecimiento de la cuota de mercado en el sector de seguros médicos hasta alcanzar el 16,6%, y casi un 6% en el de atención a personas mayores</p> <p>Aumento en un 14,8% de los beneficios de Sanitas Seguros y de un 30% en los de Sanitas Residencial</p> <p>El índice de reconocimiento espontáneo de la marca Sanitas fue del 26%. La notoriedad sugerida alcanzó el 99% entre el total de población</p> <p>Nueva apertura de 10 centros Milenium Dental, un nuevo centro multiespecialidad y un centro de rehabilitación</p> <p>Crecimiento del 10% en el número de clientes privados de Sanitas Seguros. Además, del total de nuevos asegurados netos del sector, más de la mitad (52%) han correspondido a Sanitas</p> <p>Incremento en Sanitas Hospitalares de un 29% en las consultas externas, un 66% en los partos y un 69% en las urgencias atendidas</p> <p>Adjudicación del concurso convocado por la Generalitat Valenciana para la construcción y gestión del Hospital de Manises, en Valencia</p> <p>Subida del 5,8% de nuestra capacidad (número de camas) en residencias para mayores</p>	<p>Desarrollar acuerdos personalizados con grandes compañías</p> <p>Construcción de 5 nuevas residencias para mayores en Salamanca, Canarias, Madrid y País Vasco</p> <p>Aprovechar las oportunidades que puedan surgir en el marco de la Ley de Dependencia</p>
Evalúan periódicamente la eficacia de nuestra gestión	<b>03</b> Gestión eficaz	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptación</li> <li>Desarrollo de nuestra actividad según los máximos estándares de calidad</li> </ul>	<p>Lanzamiento de Sanitas Accesible, primer seguro médico privado dirigido a personas con discapacidad por lesión medular adquirida</p> <p>17 residencias certificadas en ISO 9001: 2000</p> <p>Evaluaciones de centros de Sanitas Hospitalares conforme a las normas ISO 9001: 2000 y 14000</p>	

## Cientes

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2006	Planes futuros
Altas expectativas, buscando un servicio integral	<b>01</b> Servicio de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplia red asistencial y mejores coberturas</li> </ul>	<p>Apertura de 8 nuevas oficinas</p> <p>Apertura de 12 nuevos centros Milenium</p> <p>Incorporación de nuevas coberturas a los productos de Sanitas: Laser ORL, PET/TAC, Coronariografía virtual, Otoemisiones</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de alto valor añadido</li> <li>• Calidad de servicio</li> <li>• Preautorizaciones</li> </ul>	<p>Servicios gestionados a través del servicio telefónico de urgencias: ambulancias, 21.673; médicos, 78.637; ATS, 23.941, y Sanitas 24h, 78.351</p> <p>538.701 citas gestionadas a través del Call Center de Sanitas Hospitales</p> <p>72,8 puntos sobre 100 en el índice de satisfacción del cliente</p> <p>4,95 puntos sobre 7 en el índice de satisfacción de residentes y familiares en Sanitas Residencial</p> <p>Disminución de las autorizaciones en un 26%. Se han realizado 1 millón de preautorizaciones (7,7% de todos los servicios realizados) directamente por los profesionales a través del terminal electrónico</p> <p>El porcentaje de reducción de autorizaciones realizadas por teléfono ha sido de un 34% y en nuestras oficinas, de un 16%</p>	
	<b>02</b> Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intimidad del cliente</li> <li>• Defensa de intereses</li> <li>• Gestión responsable</li> </ul>	<p>Planes de formación e información a los empleados para mejorar los mecanismos de protección de datos confidenciales</p> <p>Certificación de AENOR en la norma ISO 27001 para la gestión y administración de la seguridad en los sistemas de información</p> <p>Sanitas es socio fundador del capítulo español de la Asociación Española para el Fomento de la Seguridad de la Información (ISMS Forum)</p> <p>Más del 60% de nuestras plazas para residentes en Sanitas Residencial están ubicadas en habitaciones individuales. Este porcentaje llega al 100% en Sanitas Hospitales</p> <p>El Defensor del Asegurado tramitó 68 reclamaciones. De ellas, el 18% se resolvieron favorablemente para el cliente</p> <p>Se gestionaron 59 toneladas de residuos hospitalarios y otros residuos peligrosos</p>	
	<b>03</b> Rapidez y eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación</li> </ul>	<p>www.sanitas.es se consolida como una web de referencia en el sector. Durante 2006 se tramitaron a través de Internet el 16,9% del total de las altas de la compañía</p>	

## Colaboradores

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2006	Planes futuros
Determinantes para conseguir el mejor servicio	<b>01</b> Trabajar con los mejores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditación y control de calidad</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>	<p>Firma de un acuerdo con Fundación Avedis Donabedian para crear un manual de acreditación de centros hospitalarios y centros médicos</p> <p>En Sanitas Hospitales se realizaron 306 acreditaciones de profesionales sanitarios y se evaluaron todos los centros médicos según los criterios de calidad establecidos</p> <p>Nuestro Hospital Sanitas La Zarzuela obtuvo por tercer año consecutivo el reconocimiento TOP 20. Fue valorado como uno de los dos mejores entre los 13 hospitales de su categoría (hospitales privados de mayor tamaño)</p> <p>El índice de satisfacción de facultativos aumentó hasta 7,7 sobre 10</p> <p>Implantación de un sistema de retribución por objetivos que mide la calidad percibida por nuestros clientes en consulta</p> <p>Durante 2006 se realizaron 1.616 encuestas, con una consecución sobre el máximo objetivo del 70,25%</p>	<p>Extensión del sistema de retribución por objetivos a todos nuestros principales médicos, centros médicos y hospitales. Para ello, desarrollaremos un programa piloto de implantación de este sistema en los hospitales de Sanitas</p>
Son transmisores de los valores y la imagen de la compañía	<b>02</b> Principios compartidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación y apoyo a la gestión</li> </ul>	<p>Más de 3.200 profesionales médicos participaron en actividades de formación y comunicación organizadas por Sanitas</p> <p>Adecuación del modelo de actuación de nuestros mediadores a los requisitos de la nueva ley de mediación</p> <p>Más del 45% de nuestros mediadores gestionaron su cartera de clientes a través de sanitas.es</p> <p>En 2006, el 90,5% de las facturas se tramitaron a través de alguno de nuestros sistemas electrónicos, frente al 77,5% del ejercicio anterior</p> <p>Las transacciones electrónicas se elevaron hasta casi los 11,5 millones</p>	<p>Celebración de foros para hospitales, laboratorios y atención primaria</p> <p>Celebración del segundo Foro Interactivo de Medicina Privada</p>

## Proveedores

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2006	Planes futuros
Garantizan la provisión de suministros y servicios para el buen funcionamiento de la actividad	<b>01</b> Optimización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionalización de la gestión de compras</li> </ul>	<p>97% de contratos pagados en Sanitas Seguros según lo acordado</p> <p>99% de contratos pagados en Sanitas Hospitales según lo acordado</p> <p>Cumplimiento de objetivos de contención de costes y centralización</p> <p>Definición de las funciones y responsabilidades en el área de compras</p> <p>Automatización del sistema de compras</p>	<p>Control y seguimiento presupuestario on-line</p> <p>Integración de los sistemas para un mayor control</p> <p>Centralización de la información de y para los proveedores</p> <p>Desarrollo de una metodología de aprovisionamiento uniforme en el departamento</p>
Eslabón clave para el cumplimiento de las políticas ambientales, sociales y de calidad	<b>02</b> Compromiso y control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extensión de la responsabilidad</li> </ul>	<p>Aumento del porcentaje de proveedores de Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales certificados con ISO 9001:2000 e ISO 14001</p> <p>Sanitas Residencial firmó un contrato específico con la empresa FLISA, de Fundosa, dedicada a actividades de lavandería, para dar servicio a todas sus residencias</p> <p>1,1 millones de euros en compras a Centros Especiales de Empleo</p>	<p>Colaboración en otros proyectos de inserción laboral</p> <p>Potenciación de la participación de los Centros Especiales de Empleo en los concursos de adjudicación</p>

## Sociedad

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2006	Planes futuros
Las externalidades de nuestros hospitales tienen un impacto directo en las comunidades locales	<b>01</b> Respeto y diálogo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con el medio ambiente</li> <li>• Comunicación continua</li> </ul>	<p>Ampliación en 15 KW de la instalación solar fotovoltaica de nuestra sede central</p> <p>Inversión para realizar un consumo más eficiente de agua en nuestra sede central</p> <p>Acuerdo para reforestar 1,6 hectáreas de la selva amazónica</p> <p>Comienzo de las actuaciones necesarias para implantar un sistema de gestión ambiental en el Hospital Sanitas La Moraleja y centros de día</p> <p>13.789 reclamaciones recibidas y gestionadas</p>	<p>Certificación ISO 14001 en nuestra sede central</p> <p>Certificación ISO 14001 del sistema de gestión ambiental implantado en el Hospital Sanitas La Moraleja</p> <p>Sustituir los gases refrigerantes utilizados en los sistemas de climatización del Hospital Sanitas La Zarzuela por otros más inocuos</p>
La sociedad se beneficia de nuestros esfuerzos por contribuir a la mejora de la sanidad y la salud en general	<b>02</b> Compromiso con la salud de todos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración con la sanidad pública</li> <li>• Apoyo a la investigación y la docencia médica</li> <li>• Responsabilidad social</li> <li>• Fomento de prácticas saludables</li> </ul>	<p>Sanitas absorbió el 1,20% del sistema de salud</p> <p>850 plazas concertadas en nuestras residencias de mayores ofrecidas a las administraciones públicas</p> <p>Sanitas ganó un concurso convocado por la Generalitat Valenciana para la construcción del Hospital de Manises, en Valencia, así como su gestión y la de otros 20 centros médicos de atención primaria</p> <p>Participación de Sanitas Residencial en el proceso de consulta para la aprobación de la Ley de Dependencia a través de AESTE, Edad y Vida, ACRA y UCH</p> <p>Lanzamiento de <a href="http://www.sisan.info">www.sisan.info</a>, portal interactivo que recoge y actualiza los indicadores sanitarios más relevantes en nuestro país, de manera regionalizada</p> <p>La Fundación Sanitas cumple su X Aniversario. En 2006 invirtió más de 457.000 euros en distintos programas de investigación y conocimiento en el ámbito sanitario y social</p> <p>350 alumnos de geriatría y otras disciplinas relacionadas realizaron prácticas en nuestras residencias en 2006. 22 alumnos de escuelas de enfermería las realizaron en Sanitas Hospitales</p> <p>Creación de la Red de Centros Accesibles, Sanitas Accesible</p> <p>Asociación de Sanitas al Plan de Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico</p> <p>Lanzamiento del portal <a href="http://www.librodelasmadres.com">www.librodelasmadres.com</a> para ayudar a futuras madres</p> <p>Las diferentes webs de Sanitas registraron un promedio de más de 252.000 usuarios únicos cada mes</p>	<p>Aprovechar las oportunidades existentes en la gestión conjunta de servicios de salud con el sector público</p>

**Equipo humano:  
compromiso mutuo**

El capital humano es clave para el desarrollo del proyecto de la compañía. Sanitas gestiona activamente su equipo para promover la motivación, mejorar la capacitación, garantizar la implicación con los valores corporativos y, en definitiva, para crear un clima de confianza mutua que favorezca la consecución de los objetivos de la compañía y el desarrollo profesional y personal de sus empleados

### ¿Cuál es la importancia del equipo?

Es el principio y el final de todo. Nuestra gente es la garantía del éxito del proyecto

# Equipo humano: compromiso mutuo

El esfuerzo y la motivación del equipo humano son elementos imprescindibles para el éxito del proyecto de la compañía. Sanitas pone los medios para que, en un clima de compromiso y confianza mutua, los empleados desarrollen todo su potencial profesional y personal.

## Perfil Sanitas Seguros 2006

	2004	2005	2006
Nº de empleados	682	741	882
Productividad (facturación en miles de euros/empleado)	956	980	904
Impacto económico: costes de personal (miles de euros)	41.367	44.511	48.129

## Perfil Sanitas Residencial 2006

	2004	2005	2006
Nº de empleados	1.151	1.410	1.474
Productividad (facturación en miles de euros/empleado)	31,81	29,29	27,66
Impacto económico: costes de personal (miles de euros)	18.535	20.193	22.840

## Perfil Sanitas Hospitales 2006

	2004	2005	2006
Nº de empleados	705	862	1.013
Productividad (facturación en miles de euros/empleado)	107,3	96,1	94
Impacto económico: costes de personal (miles de euros)	18.853	21.425	30.585

## Resumen de este capítulo

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2006	Planes futuros
Hacen funcionar la compañía	<b>01</b> Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Política retributiva basada en objetivos</li> <li>• Conciliación familiar</li> <li>• Plan de carrera/promoción</li> <li>• Igualdad y no discriminación</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>	<p>Reducción del porcentaje de empleados con contrato temporal: en Sanitas Seguros se redujo en un 52%; en Sanitas Residencial en un 39,8% y en Sanitas Hospitales en un 27%</p> <p>La retribución de un 82% de los empleados de Sanitas Seguros se vinculó a objetivos</p> <p>El sistema de retribución por objetivos se implantó en Sanitas Residencial</p> <p>Sanitas ha sido una de las primeras doce empresas españolas en obtener la certificación de Empresa Familiarmente Responsable</p> <p>Se concedieron 3.100 horas para lactancia</p> <p>El 4% de empleados se benefician de jornada reducida para el cuidado de menores</p> <p>Sanitas ocupó el puesto 29 en el ranking general de la revista 'Actualidad Económica' de Mejores Empresas para Trabajar en España, sobre un total de 1.000 empresas</p> <p>Un 4% de trabajadores promocionados en Sanitas Seguros; un 1%, en Sanitas Hospitales, y un 8,5%, en Sanitas Residencial</p> <p>El 22,2% de los puestos del Consejo de Administración está ocupado por mujeres</p> <p>El 20% de las direcciones generales y ejecutivas está ocupado por mujeres</p> <p>El índice de satisfacción de los empleados, según la encuesta de clima, fue del 71,9%, frente al 67,7% de 2005. En Sanitas Residencial, el porcentaje alcanzó el 72,5%</p>	<p>Creación en 2007 de 100 puestos de trabajo en Sanitas Seguros y de 500 en Sanitas Residencial por la apertura de nuevos centros de trabajo</p> <p>Extensión paulatina del esquema de retribución variable a otros colectivos</p> <p>Fomentar el Teletrabajo</p> <p>Convocatoria de un concurso-oposición equivalente al menos al 5% de los empleados de los niveles 5 y 6</p> <p>Aumentar la contratación de personas con discapacidad</p>
	<b>02</b> Coherencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios de actuación</li> </ul>	<p>El Código de Conducta Profesional se entregó a todos los empleados y se estableció un procedimiento para recibir sugerencias sobre el mismo</p>	<p>Implantación de las acciones acordadas en el Comité de Seguimiento del Código de Conducta Profesional.</p>
Determinantes para conseguir el mejor servicio	<b>03</b> Profesionalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación y capacitación</li> </ul>	<p>En 2006 se impartieron 370 cursos en Sanitas Seguros. Participaron un total de 3.293 personas y el número total de horas ascendió a 23.724</p> <p>Se impartieron una media de 27 horas de formación por empleado en Sanitas Seguros, 6 horas en Sanitas Residencial y 12 en Sanitas Hospitales</p>	<p>Lanzamiento del programa 'Juntos' para incrementar la vinculación emocional con la empresa</p>
Manejan información sensible	<b>04</b> Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de datos confidenciales</li> <li>• Salud y prevención de riesgos laborales</li> </ul>	<p>Perfeccionamiento de los sistemas de gestión de datos confidenciales y de los planes de formación y de información a los empleados</p> <p>Implantación del Plan de Seguridad y Salud en el Hospital Sanitas La Moraleja</p>	<p>Profundizar en la cultura de prevención como herramienta de la gestión y de la calidad en el servicio</p>

# Motivación la mejor garantía de nuestro éxito

El éxito de Sanitas nace del trabajo y el esfuerzo de nuestros empleados. Su motivación y su grado de compromiso son factores clave para garantizar la adecuada gestión del negocio y la búsqueda constante de oportunidades de crecimiento.

Desde esta perspectiva, la compañía gestiona activamente los aspectos relacionados con sus trabajadores por medio de su dirección de Recursos Humanos. Sanitas pone los medios para reforzar el espíritu de equipo y asegurar la no discriminación: incorpora prestaciones sociales, establece medidas para favorecer la conciliación familiar, reduce el porcentaje de contratos temporales y pone en práctica una política salarial de competitividad externa y equidad interna, entre otras actuaciones.

## Estabilidad laboral

Sanitas promueve la contratación indefinida de sus trabajadores y les ofrece un horizonte de estabilidad y desarrollo profesional.

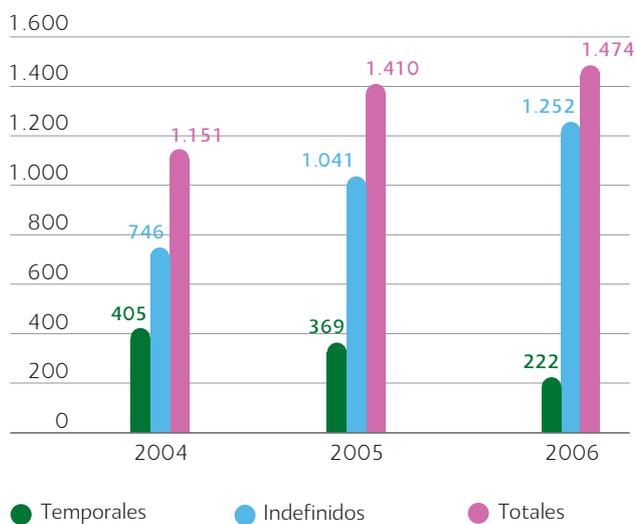
## Plantilla de Sanitas Seguros por tipo de contrato

(Número de trabajadores)



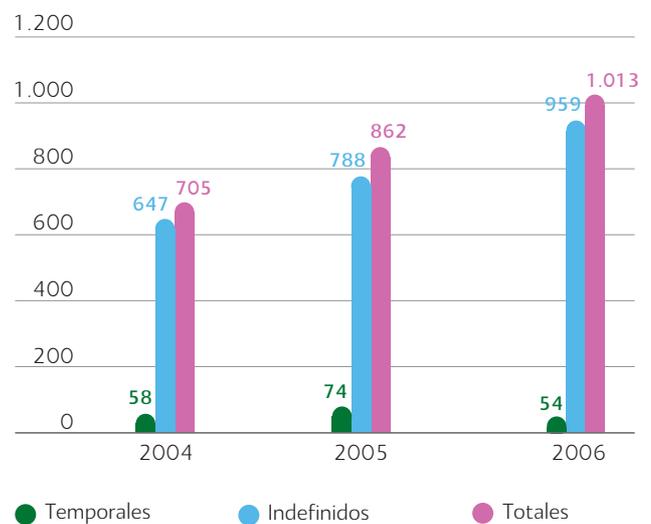
### Plantilla de Sanitas Residencial por tipo de contrato

(Número de trabajadores)



### Plantilla de Sanitas Hospitales por tipo de contrato

(Número de trabajadores)



La tasa anual de rotación en Sanitas Seguros se situó en el 8,36%\*. En el caso de Sanitas Residencial alcanzó el 32%\*\* . Este índice notablemente superior se explica por la diferente naturaleza de sus actividades. En todo caso, Sanitas Residencial está firmemente decidida a reducir su tasa de rotación. En los últimos cuatro años, el porcentaje de empleados temporales en Sanitas Residencial ha disminuido en 10 puntos.

Las tasas de rotación de Sanitas Seguros y Sanitas Residencial aumentaron respecto a 2005. No obstante, continúan siendo inferiores al promedio de los respectivos sectores.

Sanitas está comprometida con la creación de empleo de calidad. En los próximos años, la apertura de nuevos centros en Sanitas Residencial y la contratación de nuevos empleados en Sanitas Seguros se podría traducir en la creación de hasta 600 nuevos puestos de trabajo.

\* Sobre total plantilla media

\*\* Únicamente se han notificado tasas totales de rotación por no estar disponibles datos más desglosados. En futuras ediciones del informe se profundizará en esta cuestión.

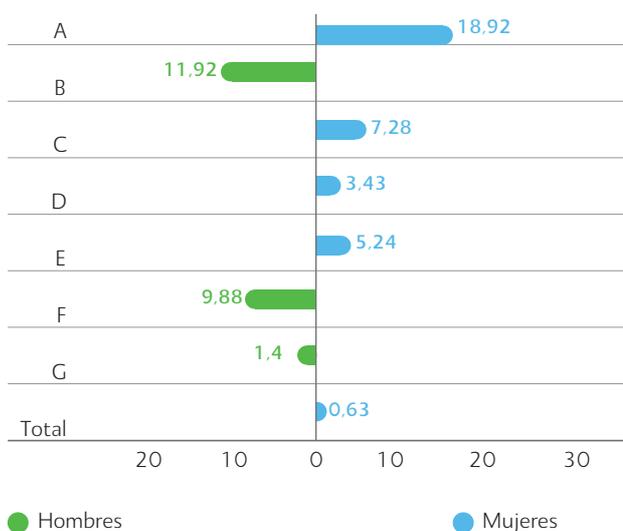
### Retribución y prestaciones sociales

La retribución es una herramienta fundamental para atraer, retener y motivar a los empleados. La estrategia de Sanitas consiste en disponer de estructuras salariales orientadas al mercado que permitan reconocer el nivel de desempeño de cada persona y el valor con que cada puesto de trabajo contribuye a la organización.

La política retributiva está alineada con la del sector asegurador, asistencial y con la del mercado local de residencias para mayores. Su organización se estructura en niveles con valoración homogénea a través del análisis de los puestos de trabajo, sin que exista discriminación por razón de sexo o por cualquier otra causa.

La retribución variable tiene un peso importante y creciente dentro del conjunto de las remuneraciones de los empleados de Sanitas. Su percepción está ligada al cumplimiento de objetivos y a la consecución de resultados, entre los que destacan los relacionados con la satisfacción de nuestros clientes.

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



\*Las letras se corresponden con los niveles profesionales (A es el máximo nivel y G el más básico). Los números indican el porcentaje en el que la media salarial de las personas de un sexo superan a las del otro sexo.

En 2006, el 82% de los empleados de Sanitas Seguros recibieron una parte de su retribución en función de los resultados individuales conseguidos, frente al 77% de 2005. En Sanitas Hospitales, el porcentaje de empleados con retribución vinculada a objetivos en 2006 fue del 85%, frente al 50% de 2005. El Comité de Dirección tiene igualmente objetivos vinculados al Plan Estratégico de Sanitas.

Por su parte, Sanitas Residencial implantó en 2005 la política de remuneración basada en objetivos. En 2006, este nuevo modelo rigió para el 2,85% de su plantilla, incluyendo al Comité de Dirección, que comparte objetivos globales de empresa y, al igual que el resto de los niveles directivos, objetivos individuales que miden su desempeño.

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

Del mismo modo, la totalidad de la plantilla de Sanitas Hospitales está incluida en el convenio del sector hospitalario.

Igualmente, Sanitas Residencial influye en el marco de las relaciones laborales, a través de los procesos de negociación colectiva, promoviendo la inclusión de aspectos relacionados con la igualdad, la violencia de género y el tratamiento laboral de la maternidad. Además, el 97% de la plantilla de Sanitas Residencial está acogida al convenio colectivo que aplique en el centro correspondiente.

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

### Conciliación familiar

Desde hace más de una década, Sanitas ha sido una empresa pionera en España en la introducción de medidas para garantizar la conciliación de la vida familiar y laboral de sus empleados. El establecimiento de políticas de flexibilidad, la concesión de permisos especiales por asuntos familiares y de excedencias estivales, el fomento del teletrabajo, la reducción de jornada laboral o los contratos a tiempo parcial son las principales actuaciones en este ámbito.

Sanitas promueve el teletrabajo a través del Programa Sanitas Movilidad, un proyecto dirigido a integrar esta modalidad

laboral en la organización de la compañía. El objetivo es triple: fomentar el equilibrio entre la vida profesional y personal, mejorar la productividad y la calidad del trabajo y evolucionar hacia una mayor flexibilidad en los modelos de organización.

En 2006, siete empleados participaron en el programa. Su jornada se distribuyó entre las instalaciones de Sanitas (tres días a la semana con el horario habitual) y el domicilio particular (dos días a la semana). La compañía facilitó el equipamiento necesario para realizar el trabajo en casa (PC portátil, teléfono, cascos con micrófono, conexión ADSL, etc).

Sanitas Movilidad es una realidad que cada año se pretende extender a un número cada vez mayor de empleados.

En otros ámbitos relacionados con la conciliación familiar, Sanitas desarrolla una política de protección de la maternidad, algunos de cuyos aspectos forman parte de los procesos de negociación colectiva. En 2006, se concedieron 3.100 horas por lactancia y 36 empleados se beneficiaron de reducciones de jornada para el cuidado de menores.

Estas actuaciones le han valido a Sanitas para obtener una de las primeras doce certificaciones concedidas en España como Empresa Familiarmente Responsable. La acreditación es concedida por la *Fundación +familia* y reconoce a las empresas que han incorporado un sistema integral de gestión de la Responsabilidad Social Interna, especialmente en el terreno de la conciliación empresa-persona. Igualmente, el éxito de Sanitas en este ámbito se ha manifestado en el hecho de que sea considerada una de las empresas con mejores condiciones laborales. La compañía aparece muy bien valorada en el ranking anual de la revista 'Actualidad Económica' de Mejores Empresas para Trabajar en España. Ocupa el puesto 29 sobre un total de 1.000 compañías.

### Igualdad de oportunidades

Nuestra compañía expresa el más firme rechazo a la discriminación laboral por razones de sexo, raza, edad o de cualquier otra naturaleza. Este principio es un elemento central de nuestras políticas de contratación y relación con nuestros empleados. Por ello, tratamos de asegurar la equidad interna y evitar la discriminación de cualquier tipo. En 2006 no hubo ningún incidente por discriminación.

En 2006, el 22,2% del consejo de administración y el 18% de la dirección general y direcciones ejecutivas de Grupo Sanitas

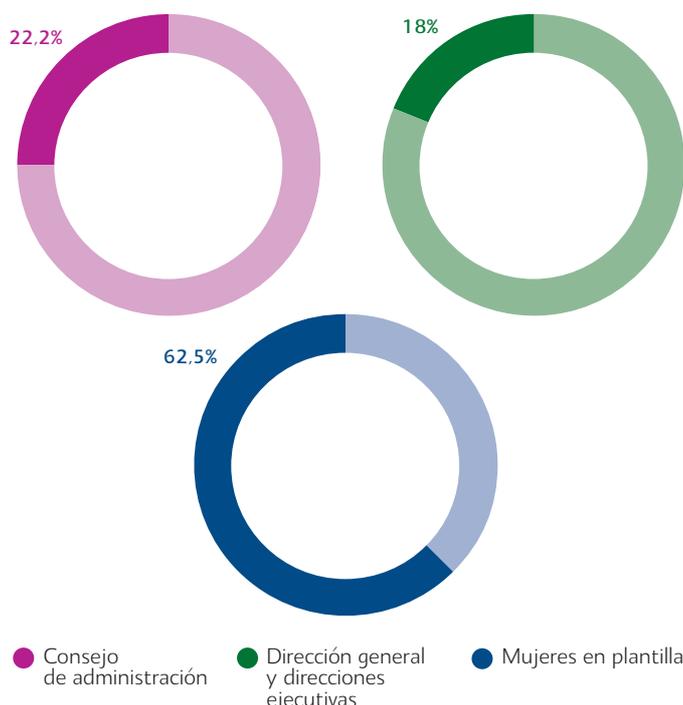
estuvo compuesto por mujeres. A nivel general, el 62,45% de la plantilla eran mujeres. Igualmente, el porcentaje de empleados de la plantilla de Sanitas Seguros con nacionalidad diferente de la española fue del 4,4%.

En Sanitas Residencial el porcentaje de trabajadores con alguna discapacidad fue en 2006 del 2%. La tasa de empleados procedentes de otros países creció hasta alcanzar el 15% del total de la plantilla. Sanitas Residencial, además, está colaborando con el Ministerio de Trabajo para contratar un nuevo cupo de trabajadores de otras nacionalidades.

En Sanitas Hospitales el 6% de los trabajadores procedían de otros países. Al igual que Sanitas Residencial, negocia también con el Ministerio de Trabajo nuevas contrataciones de personas de distintas nacionalidades.

Sanitas participa desde 1995 en el Programa Óptima del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, cuyo objetivo es avanzar en el terreno de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el ámbito laboral.

### Representación del género femenino en los órganos de gobierno del Grupo. (En porcentaje)



## Inserción laboral

Sanitas mantiene una política activa de colaboración con distintas asociaciones y entidades que prestan ayuda a personas desfavorecidas, dependientes o con discapacidad.

Este compromiso se ha traducido en la creación de empleo directo para 24 personas con discapacidad en 2006. También Sanitas está apostando por la creación de empleo indirecto para personas con discapacidad a través de contratación de servicios especializados. Como ejemplo, podemos destacar el servicio telefónico de citación que Sanitas ha puesto en marcha para el Hospital Sanitas La Zarzuela de Madrid, y los centros Milenium de Barcelona y Valencia. Este servicio cuenta con 35 personas, de las cuales el 75% son discapacitadas. De igual manera, Sanitas Hospitales está trabajando con distintas organizaciones en la contratación de personal con discapacidad para la recogida de residuos en el Hospital Sanitas La Moraleja.

Por otro lado, Sanitas se comprometió a la contratación de servicios en los Centros Especiales de Empleo de la ONCE. Como consecuencia de este acuerdo, los servicios de lavandería para hospitales y residencias de Sanitas y las tiendas del Hospital Sanitas La Moraleja y Hospital Sanitas La Zarzuela son gestionadas por este tipo de centros, que crean oportunidades laborales para personas con discapacidad.

## Satisfacción

Sanitas realiza cada año una encuesta de clima laboral, que es el punto de partida de un proceso continuado de análisis y mejora del nivel de satisfacción de la plantilla.

Todos los empleados tienen la oportunidad de participar en la encuesta de forma anónima. Desde 2005 se facilita su cumplimentación con la posibilidad de contestarla on-line. Sus conclusiones se presentan a los distintos equipos y departamentos para favorecer la difusión de las opiniones e inquietudes de los empleados.

La encuesta anual sobre el clima laboral registró en 2006 resultados muy positivos, tanto en participación como en niveles de satisfacción. En Sanitas Seguros el 73,4% de los empleados contestaron el cuestionario, lo que representa 4,4 puntos porcentuales más que el año anterior. En términos de satisfacción, la encuesta se saldó con un índice de 71,9 sobre 100, frente al 67,7 de 2005, lo que indica el acierto en las medidas adoptadas en 2006.

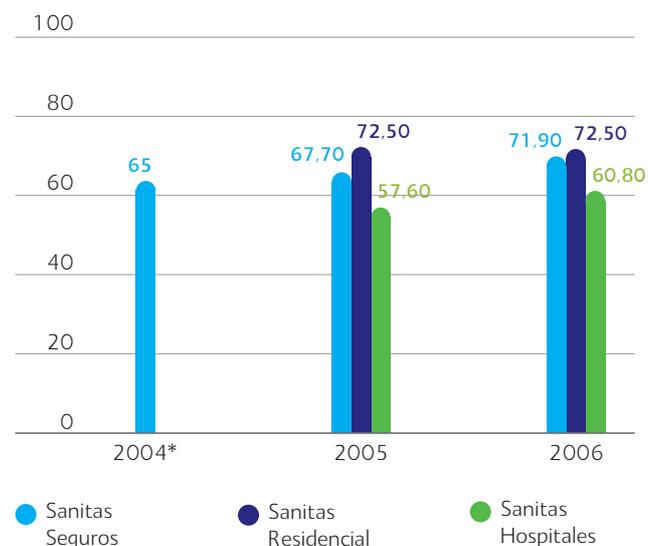
En Sanitas Hospitales el índice de satisfacción se ha incrementado en 2006 a 60,80 sobre 100

Por lo que respecta a Sanitas Residencial, la encuesta dio un índice de un 72,50 sobre 100, cifra que se mantiene desde 2005.

El aumento generalizado del índice de respuesta garantiza que las acciones que se diseñen sintonizarán con las genuinas preocupaciones de los empleados.

### Índice de satisfacción de empleados en Sanitas

(En porcentaje)



\*Datos no disponibles para 2004 en Sanitas Residencial y Sanitas Hospitales

# Coherencia

## El reflejo de nuestros valores

En Sanitas sabemos que la labor de nuestros empleados no se limita a sus tareas diarias dentro de la compañía, sino que su estrecho contacto con el cliente les convierte en receptores de información valiosa para conocer sus necesidades. Además, son transmisores de nuestra imagen y, en definitiva, constituyen un factor decisivo para la mejora del negocio.

En este sentido, garantizar la coherencia del mensaje con nuestros valores e implicar en la gestión a nuestros empleados constituye un objetivo trascendental. No sólo es importante lo que se hace sino que también es importante cómo se hace.

## Principios de actuación

En 2006, Sanitas ha continuado desarrollando el Código de Conducta Profesional, que supone la concreción en términos de comportamientos y pautas de actuación de los principios éticos que se consideran claves para el desarrollo de la actividad de sus profesionales. Por ello, todos los empleados deben firmarlo.

### Código de Conducta Profesional

#### Principales puntos

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

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

El Código de Conducta Profesional se basa en una serie de principios éticos:

- **Transparencia.** Se considera prioritario facilitar información veraz, clara y contrastable sobre cualquier aspecto de la actividad de la compañía.
- **Legalidad.** Además de garantizar el respeto a las leyes, nuestros empleados han de adoptar una serie de políticas y procedimientos basados en las mejores prácticas.
- **Profesionalidad.** Asegura la objetividad en la toma de decisiones.
- **Confidencialidad.** Implica el compromiso de salvaguardar la información de carácter personal y privativo a la que la compañía pueda tener acceso en el desarrollo de su actividad.
- **Equidad.** Se basa en el respeto a la igualdad y a la diversidad, adoptando actitudes proactivas para evitar cualquier actuación discriminatoria.

Todos los empleados firman que se les ha entregado el documento del Código de Actuación Profesional del Grupo Sanitas y se comprometen a cumplirlo.

La implantación y la puesta en funcionamiento del Código de Conducta es supervisada por el Comité de Seguimiento, que está integrado por directivos de las áreas de Recursos Humanos, Asesoría Jurídica, Finanzas, Gestión de Hospitales y Sanitas Residencial. Entre sus funciones figuran las de adoptar medidas sobre actuaciones contrarias al código en el capítulo de integridad personal o resolver conflictos de interés.

La lucha contra la corrupción es otra de las ideas básicas en nuestra actuación profesional. A los requerimientos del Código de Conducta se une la exigencia periódica de la firma de la declaración de posibles conflictos de interés con la compañía.

De igual manera, para luchar contra la corrupción, dentro de Sanitas se establecen controles financieros exhaustivos, realizados por nuestra matriz, para garantizar que los procesos de cobros y pagos se ajustan a buenas prácticas. Todas las unidades de la compañía en las que se realicen inversiones, pagos o cobros están sujetas a supervisión. De forma permanente se realizan auditorías por parte del departamento de Control Operacional de BUPA.

Existe, igualmente, una oficina de corrupción centralizada en nuestra matriz, que se coordina con nuestra área financiera y de recursos humanos, a la que se puede dirigir cualquier empleado que sea conocedor de posibles malas prácticas.

En 2006 no han existido sanciones ni multas significativas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

### Comunicación y participación

La comunicación fluida y la participación de los empleados en la gestión de la compañía son importantes para lograr el rendimiento y los resultados esperados. Por ello, Sanitas trabaja para fomentar un clima que facilite la expresión libre de ideas y opiniones, la motivación y la implicación emocional de los trabajadores con la compañía.

Se han desarrollado varios mecanismos para asegurar la efectividad de la comunicación.

- **Sesiones de trabajo con el Comité de Dirección.** Cada semana, un miembro del Comité de Dirección se reúne con un grupo de empleados para intercambiar impresiones sobre el Plan Estratégico y aclararles sus dudas y preocupaciones. Son sesiones interactivas donde se anima a los asistentes a intervenir. Se levanta acta de las sesiones y se envía a los participantes y a sus superiores jerárquicos como herramienta de trabajo y mejora de los aspectos tratados.

- **Reuniones del Grupo Operativo.** Mensualmente, se realiza una reunión del Comité de Dirección con el Grupo Operativo, compuesto por los 'managers' de la compañía, en la que se explican los resultados y los proyectos más importantes. Los 'managers', a su vez, son responsables de comunicar esta información a sus equipos y recoger sus impresiones, que son trasladadas a la siguiente reunión del Grupo Operativo.

- **Comunicaciones en caso de cambios organizativos.** En el caso de que se produzcan modificaciones que impliquen alteraciones importantes en las condiciones de trabajo de las personas (cambios de jornada o de centro) se cumplen los plazos de preaviso que marcan las normas legales. Otros cambios organizativos de tipo general se dan a conocer en las sesiones periódicas a las que asisten todos los 'managers' de la compañía, que tienen la responsabilidad de difundirlos en cascada a la totalidad de la plantilla. Las modificaciones que afectan de forma significativa a alguna de las áreas se comunican en las reuniones periódicas que se mantienen con el comité de empresa.



# Profesionalidad

La formación es clave en este proceso. Sanitas presta formación continua a sus empleados para ayudarles cada día a superarse y a desempeñar mejor sus funciones en un entorno crecientemente competitivo. La inmersión de los trabajadores recién contratados es también una prioridad, organizándose cursos específicos para este colectivo.

En 2006 cada empleado de Sanitas Seguros recibió 27 horas de formación por término medio. En el caso de Sanitas Hospitales fueron 12 horas y en Sanitas Residencial el promedio se situó en 6 horas por trabajador.

## Mejora continua

La aportación de nuestros empleados es vital para la prestación del mejor servicio a nuestros clientes.

Un sistema de calidad basado en los principios de precaución y mejora continua es, junto a la motivación y la competencia de toda la plantilla, la mayor garantía para lograr nuestros objetivos.

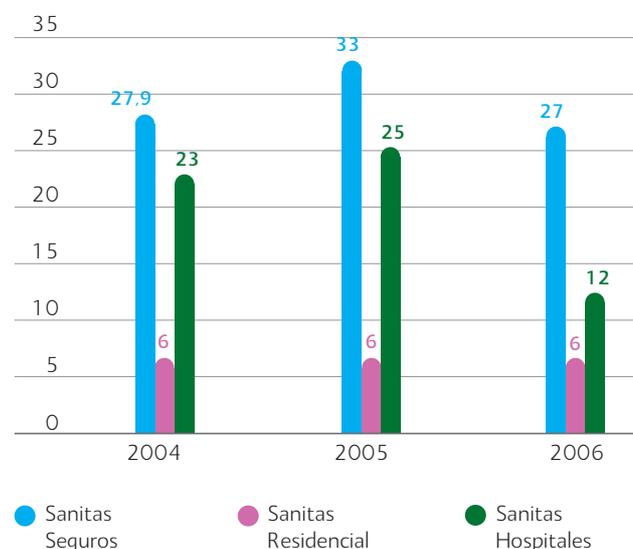
## Desarrollo profesional

Sanitas apuesta por un equipo humano cada vez más preparado para afrontar los desafíos de nuestro negocio. De acuerdo con nuestra política de desarrollo profesional, cuando se produce una vacante o se detecta una necesidad la prioridad es buscar candidatos internos capacitados para ejercer nuevas funciones, antes que recurrir a la búsqueda de talento fuera de nuestra compañía.

Por ello, Sanitas proporciona a sus trabajadores oportunidades de promoción dentro de la compañía en un marco de respeto al principio de igualdad de oportunidades. En 2006, el 4% de los empleados de Sanitas Seguros fue promocionado. Así ocurrió también con el 1% de los trabajadores de Sanitas Hospitales y el 8,5% de Sanitas Residencial.

## Formación por empleado

(Promedio de horas)

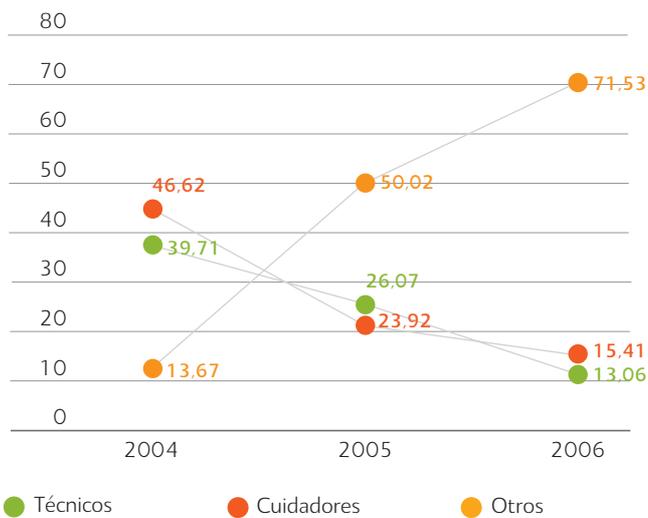


## Formación por direcciones en Sanitas Seguros

Dirección	Sesiones	Participantes	Horas
Dirección General Clientes y Marketing	217	921	5.429
Dirección General Financiera	245	670	5.223
Dirección General Sistemas de Información	159	385	3.466
Dirección General Gestión Asistencial	167	517	3.579
Dirección General Comercial	248	533	3.698
Dirección General Recursos Humanos	87	260	2.009

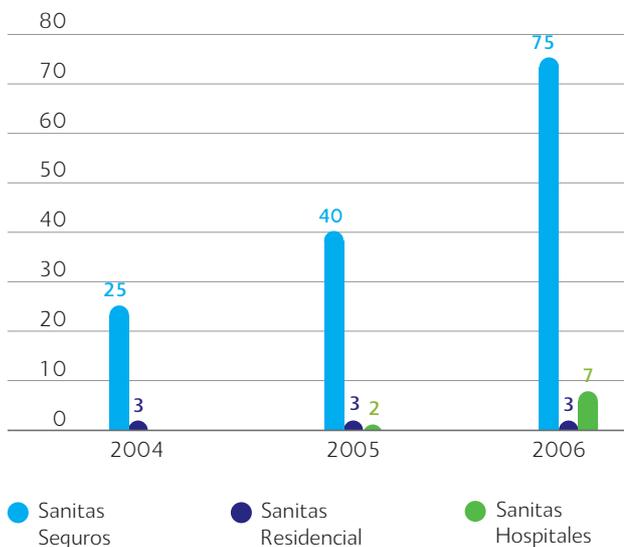
### Formación en Sanitas Residencial

(Horas por categoría / Horas totales de formación)



\*Nota: el ratio ha sido calculado en función del número de empleados perteneciente a cada categoría.

### Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional. (En porcentaje)



Dentro de las actividades de formación en 2006 destacan los programas dedicados a asegurar que nuestros empleados comparten una visión común de nuestro negocio y nuestra forma de interactuar con el entorno. Los principales programas fueron los siguientes:

- **Sanitas ADN.** 619 personas de todas las áreas y niveles de la compañía participaron en estas sesiones, diseñadas para construir una profunda comprensión del negocio y reflexionar sobre los principios del Plan Estratégico.
- **iNos Gusta Ser Diferentes!** Es un programa interactivo de cinco semanas de duración que se basa en los Valores de Sanitas y que construye buenas practicas alrededor de ellas. A lo largo de 2006, cuatro grupos participaron en el programa: Atención al Cliente, Recepciones y Atención al Paciente de Centros Médicos y Hospitales, Personal de Oficinas y Direcciones Médicas Territoriales (un total de 641 participantes/260 prácticas y 77 prácticas premiadas). Se ha desarrollado una serie de programas de formación presencial basadas en las prácticas premiadas, con el objeto de subrayar y dar visibilidad a los comportamientos y políticas que ejemplifican nuestros valores.
- **Camino Hacia el Éxito.** Nuestros mandos intermedios son una figura clave para asegurar la coherencia en la organización. Por eso, a medida que sus equipos de incorporan al plan de gestión del desempeño, los mandos intermedios realizan un programa que les ayuda a gestionar con mayor efectividad.

Sanitas evalúa de forma constante el desempeño de sus trabajadores, a fin de medir su rendimiento y de ofrecerles información sobre posibles áreas de mejora en el desempeño de sus funciones.

# Confianza

## Compromiso mutuo

En Sanitas basamos la relación con nuestros trabajadores en la confianza mutua. La compañía confía en el compromiso de los empleados con los valores corporativos, especialmente en la gestión de los datos confidenciales de los clientes, y al mismo tiempo los trabajadores confían en que la compañía cuide de su salud laboral y los proteja frente a los riesgos a los que se hallan expuestos en su actividad diaria.

## Políticas de protección de información confidencial

Por las especiales características del servicio que prestamos, nuestros empleados gestionan con frecuencia información de carácter confidencial.

Por ello, y con el fin de garantizar la custodia efectiva y el buen uso de esa información, hemos puesto en marcha políticas para asegurar la formación suficiente de la plantilla en materia de protección de datos y otras cuestiones relacionadas con ese ámbito. Además, hemos implantado otros sistemas de protección física y electrónica.

La alta sensibilidad de Sanitas a los desafíos que plantea la gestión de la información privada queda reflejada en el nuevo Código de Conducta Profesional, que recoge la confidencialidad como uno de sus principios éticos. En línea con este compromiso, el tratamiento de la información de carácter confidencial se realiza siempre cumpliendo las más estrictas medidas de seguridad (técnicas y organizativas), orientadas a garantizar en todo momento el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente la normativa legal reguladora de protección de datos de carácter personal.

Todos los contratos de los trabajadores incorporan una cláusula de confidencialidad y de tratamiento de datos, que en el caso de Sanitas Residencial y Sanitas Hospitales se extiende a los estudiantes que realizan prácticas en nuestras residencias y hospitales. Además, se entrega a los nuevos empleados un resumen de la documentación sobre seguridad de la entidad, que recoge los principios, reglas y procedimientos que exige la compañía en materia de protección de datos personales, tratamiento de la información y confidencialidad de la misma. La documentación completa está a disposición de todos los empleados en la intranet de Sanitas.

Para comprobar la eficacia de estas medidas, Sanitas somete su proceso de gestión de la información a una auditoría externa bienal, que tiene carácter obligatorio para aquellas compañías que tratan datos de nivel medio y alto. Además, Sanitas Residencial verifica el cumplimiento de los procedimientos de Protección de Datos Personales a través de su sistema de Gestión de la Calidad certificado según la norma ISO9001:2000.

En el plano interno, BUPA realiza controles periódicos de las diversas áreas de negocio, con resultados generalmente satisfactorios. Los informes emitidos por los auditores externos para el año 2006 reflejan un nivel de cumplimiento de la mayoría de las compañías auditadas próximo al excelente.



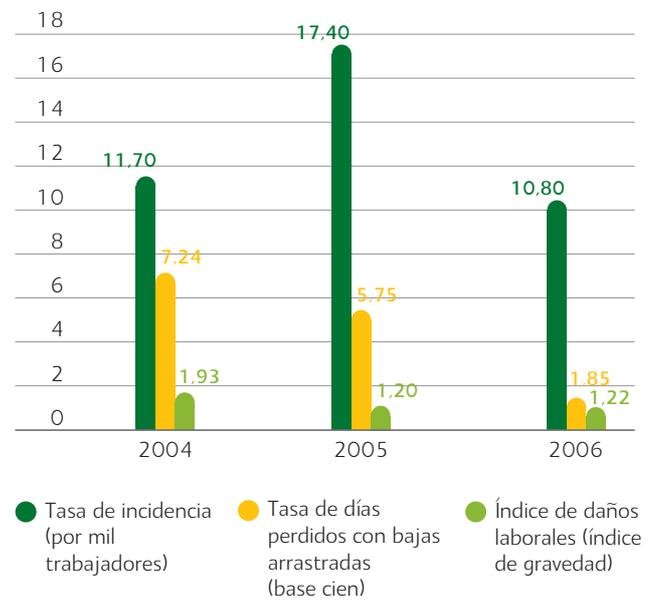
# Seguridad y salud laboral

Garantizar la seguridad de nuestros empleados en el desempeño de sus tareas es otra de nuestras prioridades.

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

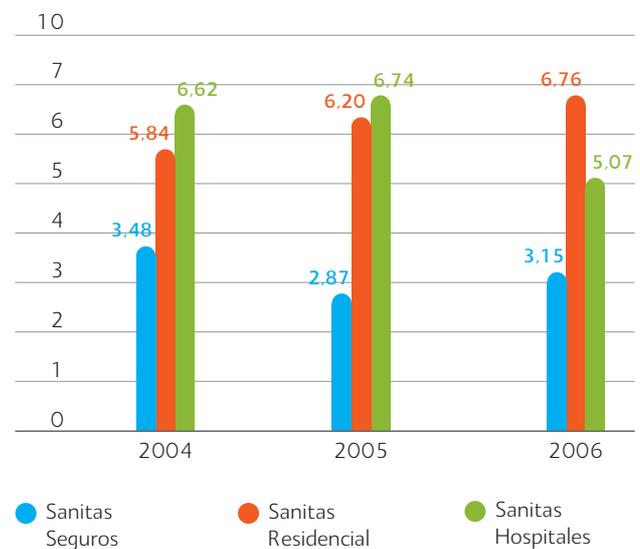
En este sentido, la actuación del Comité de Seguridad y Salud Laboral, que da cobertura al 100% de la plantilla y en el que participan 4 representantes de la empresa y representantes legales de los trabajadores, garantiza el análisis continuo de riesgos, la atención de sus sugerencias, la puesta en práctica de medidas y el seguimiento y control de la planificación preventiva. Audelco renovó la certificación de la adecuación del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales en septiembre de 2006.

## Indicadores de prevención de riesgos laborales en Sanitas Seguros

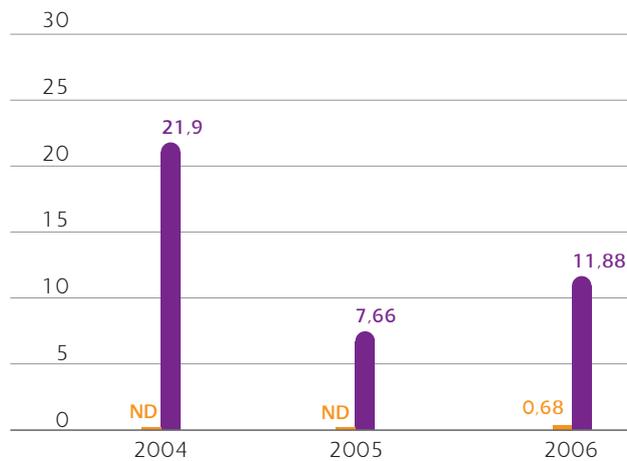


## Tasa de absentismo

(En porcentaje)



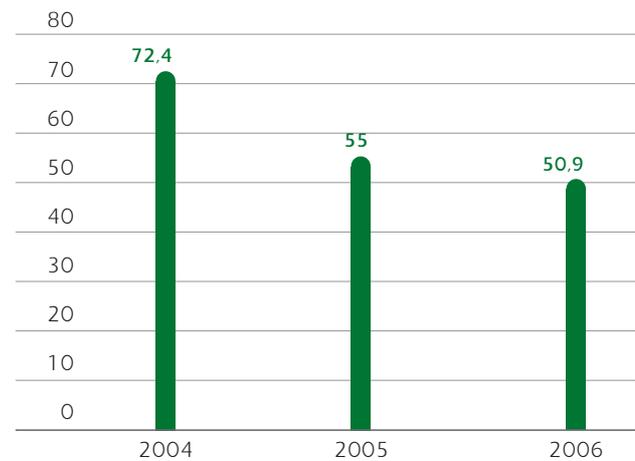
### Indicadores de prevención de riesgos laborales en Sanitas Hospitalares



- Índice de daños laborales (índice de gravedad)
- Tasa de días perdidos con bajas arrastradas (base cien)

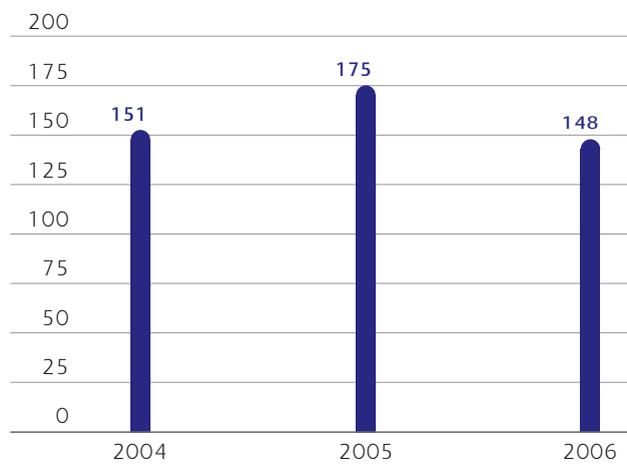
### Tasa de incidencia en Sanitas Hospitalares

(Por mil trabajadores)



### Tasa de incidencia en Sanitas Residencial

(Número de accidentes con o sin baja)



Garantizar la  
**seguridad**  
 de nuestros empleados  
 es prioritario

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

Las principales actuaciones se relacionan en el siguiente cuadro.

## Seguridad salud y laboral

### Vigilancia de la salud

Exámenes de salud específicos de forma periódica a todos los trabajadores. Además, se realizan exámenes a criterio del servicio médico o cuando se produce un cambio en el puesto de trabajo o en las condiciones del mismo

Vacunaciones (antigripal, antitetánica, hepatitis B, hepatitis A+B)

### Principales logros 2006

- Sanitas Seguros realizó 27 exámenes periódicos además de 90 cuestionarios iniciales.
- Asistencias en consulta: 2.841
- Sanitas Residencial realizó 1.010 exámenes periódicos.
- Sanitas Hospitales realizó 217 exámenes periódicos y 72 iniciales

- Sanitas Seguros: nº de vacunaciones  
Antitetánica: 6  
Hepatitis: 7  
Antigripal: 76
- Sanitas Residencial: nº de vacunaciones  
Antitetánica y difteria: 116  
Hepatitis B: 90
- Sanitas Hospitales: nº de vacunaciones  
Hepatitis B: 5  
Difteria-tétanos: 3  
Triple Vírica: 15  
Gripe: 13

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

Vacunas antialérgicas

Campañas informativas

- Control de bajas por incapacidad temporal y accidentes laborales

- Sanitas Seguros: 2 campañas de vacunación

- La intranet de Sanitas Seguros incorpora una sección fija con consejos de salud. Se han publicado, además, 22 nuevas comunicaciones informativas
- Sanitas Residencial imprime folletos informativos para diferentes riesgos

### Ergonomía y psicología

Elementos para la prevención del Síndrome del Túnel Carpiano (reposamanos y alfombrillas con almohadilla para el ratón)

Facilitar el trabajo frente a Pantallas de Visualización de Datos

Realización de estudios de ergonómicos para evaluar la carga física en el colectivo de gerocultores de Sanitas Residencial

- A petición de los empleados, Sanitas Seguros ha realizado 78 estudios en diferentes puestos de trabajo para dotación del material ergonómico

- Tanto en Sanitas Seguros como en Sanitas Residencial el 100% de los empleados dispone de pantallas planas. Asimismo, se facilitan soportes de elevación de las pantallas a los empleados que lo solicitan.
- Formación de reciclaje en manutención de residentes y utilización de grúas en Sanitas Residencial
- En Sanitas Hospitales se llevó a cabo un estudio y evaluación para la dotación de puestos ergonómicos, además en 2006 se realizaron compras e material ergonómico

## Seguridad y salud laboral

<b>Principales logros 2006</b>	
<b>Planificación de seguridad</b> Mantenimiento de instalaciones eléctricas, de aire acondicionado, de gas, de ascensores, etc.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se realizan según planes de trabajo en Sanitas Seguros y Sanitas Residencial</li><li>• En Sanitas Hospitales se elaboró una evaluación de riesgos laborales de centros y puestos y un seguimiento de la planificación de la actividad preventiva. Además, se crearon medidas de emergencias y procedimientos de: coordinación de actividades empresariales y actuación frente a accidentes con baja</li></ul>
<b>Formación</b> Salud laboral, manipulación manual de cargas, equipos de emergencia, primeros auxilios, etc.	<ul style="list-style-type: none"><li>• En Sanitas Seguros se impartieron más de 815 horas de formación a más de 741 trabajadores</li><li>• Implantación de los planes de emergencia en todos los centros</li><li>• En Sanitas Residencial también se ha formado a los empleados en manutención de residentes, situaciones de emergencia y curso de pantallas de visualización de datos</li><li>• En Sanitas Hospitales se impartieron charlas formativas de prevención de riesgos laborales a 110 trabajadores</li></ul>
<b>Configuración general de centros de trabajo</b> Amplios espacios, alta tecnología, gimnasio abierto 12 horas y zonas comunes de descanso, así como un restaurante con menús revisados por asesores nutricionales  Dentro del edificio de la sede central de Sanitas no está permitido fumar, y el diseño, las plantas, la luz natural y los materiales reciclables utilizados en su construcción proporcionan un mayor bienestar	
<b>Otros</b> Gimnasio en la sede social Participación de los empleados en las competiciones Raider's Trophy y los Juegos de Empresas	<ul style="list-style-type: none"><li>• 207 empleados lo utilizaron en 2006</li><li>• En la edición 2006, Sanitas presentó a la Raider's Trophy dos equipos mixtos con un total de 12 participantes</li><li>• En los Juegos de Empresas participaron 35 personas y dos equipos de Sanitas lograron podium</li></ul>

# Accionistas: valor y rentabilidad

Los accionistas definen la estrategia de la compañía y marcan sus objetivos de creación de valor y rentabilidad. Nuestras respuestas a lo que esperan de nosotros son extremar el control del riesgo, potenciar el liderazgo, consolidar el crecimiento y desarrollar nuestra actividad con los estándares de máxima calidad

## ¿Es la rentabilidad un valor de responsabilidad corporativa?

Debe serlo. La eficiencia como empresa es el sostén de los compromisos con nuestros grupos de interés

# Accionistas: valor rentabilidad

## Perfil Sanitas Seguros

	2004	2005	2006
Beneficios (millones de euros)	50	64	74
Notoriedad de marca (índice de reconocimiento espontáneo de la marca Sanitas)	29%	26%	26%
Deuda (millones de euros)	67,1	78,3	90,7
Crecimiento en el número de clientes	5,9%	7,2%	10%
Crecimiento de facturación por primas	13,4%	11,3%	11,8%
Cuota de mercado*	15,9%	16,2%	16,4%
Costes de explotación (millones de euros)	85,7	95,8	113,0
Beneficios no distribuidos (millones de euros)	14,5	8,3	15,3
Pagos a proveedores de capital (millones de euros)**	N.D	N.D	N.D
Impuestos pagados (millones de euros)	28,9	25,8	26,7
Reservas (millones de euros)	230,7	245,2	138,1
Capital (millones de euros)	17,3	17,3	17,3

\* Fuente: ICEA

\*\* Datos no disponibles

## Perfil Sanitas Residencial

	2004	2005	2006
Beneficios (millones de euros)	0,05	0,8	1,04
Deuda (millones de euros)	36,9	41,7	49,7
Número de plazas de residentes	2.408	2.408	2.549
Facturación (millones de euros)	33,7	37,7	42,2
Cuota de mercado	N.D	5,8%	5,9%
Costes de explotación (millones de euros)	N.D	N.D	38,2
Pagos a proveedores de capital (millones de euros)	N.D	N.D	413
Impuestos pagados (millones de euros)	N.D	N.D	N.D
Reservas (millones de euros)	3,72	3,67	0,88
Capital (millones de euros)	6,3	6,3	6,3

## Perfil Sanitas Hospitales

	2004	2005	2006
Beneficios (millones de euros)	-2,2	-2,5	-7,0
Deuda (millones de euros)	45,6	77,4	87,6
Número de camas disponibles en hospitales propios	192	248	248
Facturación (millones de euros)	75,7	83	95,2
Costes de explotación (millones de euros)	77,7	85,2	103,5
Pagos a proveedores de capital (millones de euros)	N.D	N.D	N.D
Impuestos pagados (millones de euros)	7,5	8,0	12,4
Reservas (millones de euros)	2,72	2,72	2,72
Capital (millones de euros)	13,5	13,5	13,5

## Resumen de este capítulo

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2006	Planes futuros
Marcan las líneas estratégicas de la compañía	<b>01</b> Análisis y evaluación continua	Control del riesgo, credibilidad y transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superación de las auditorías financiera, LOPD e interna de BUPA</li> </ul>	
Establecen objetivos de rentabilidad	<b>02</b> Competitividad	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento en un 11,8% del volumen de primas netas en Sanitas Seguros, de un 15% en la facturación de Sanitas Hospitales y de un 11% en los ingresos de Sanitas Residencial</li> <li>• Crecimiento de la cuota de mercado en el sector de seguros médicos hasta alcanzar el 16,6%, y casi un 6% en el de atención a personas mayores</li> <li>• Aumento en un 14,8% de los beneficios de Sanitas Seguros y de un 30% en los de Sanitas Residencial</li> <li>• El índice de reconocimiento espontáneo de la marca Sanitas fue del 26%. La notoriedad sugerida alcanzó el 99% entre el total de población</li> </ul>	
		Crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nueva apertura de 10 centros Milenium Dental, un nuevo centro multispecialidad y un centro de rehabilitación</li> <li>• Crecimiento del 10% en el número de clientes privados de Sanitas Seguros. Además, del total de nuevos asegurados netos del sector, más de la mitad (52%) han correspondido a Sanitas</li> <li>• Incremento en Sanitas Hospitales de un 29% en las consultas externas, un 66% en los partos y un 69% en las urgencias atendidas</li> <li>• Adjudicación del concurso convocado por la Generalitat Valenciana para la construcción y gestión del Hospital de Manises, en Valencia</li> <li>• Subida del 5,8% de nuestra capacidad (número de camas) en residencias para mayores</li> </ul>	<p>Desarrollar acuerdos personalizados con grandes compañías</p> <p>Construcción de 5 nuevas residencias para mayores en Salamanca, Canarias, Madrid y País Vasco</p> <p>Aprovechar las oportunidades que puedan surgir en el marco de la Ley de Dependencia</p>
Evalúan periódicamente la eficacia de nuestra gestión	<b>03</b> Gestión eficaz	Adaptación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lanzamiento de Sanitas Accesible, primer seguro médico privado dirigido a personas con discapacidad por lesión medular adquirida</li> <li>• 17 residencias certificadas en ISO 9001: 2000</li> <li>• Evaluaciones de centros de Sanitas Hospitales conforme a las normas ISO 9001: 2000 y 14000</li> </ul>	
		Desarrollo de nuestra actividad según los máximos estándares de calidad		

# Análisis y evaluación continua: riesgos, estrategias y controles

Nuestro principal accionista, el grupo británico BUPA, marca la estrategia de Sanitas, la cual se plasma en la gestión de sus diferentes empresas a través de los Planes Trienales y los Planes Operativos Anuales.

En la definición de ambos tipos de planes intervienen todas las Direcciones de Sanitas que, coordinadas por la Dirección Financiera, establecen, entre otros aspectos, las líneas de actividad prioritarias, los objetivos de rentabilidad y el volumen de gasto operativo necesario para llevar a cabo la gestión de la compañía.

Finalmente, para dar respuesta a estas indicaciones, desde las empresas del Grupo se establecen las políticas necesarias, que no sólo se concentran en incrementar la rentabilidad, sino que tienen en cuenta otras cuestiones esenciales, como limitar los posibles riesgos que puedan afectar a nuestro desempeño, mejorar la satisfacción de nuestros clientes y avanzar en la gestión de los aspectos sociales y medioambientales de nuestra actividad.

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

- Control de riesgos. El Grupo realiza un análisis constante de los procesos llevados a cabo en la compañía y los riesgos que comportaría su interrupción. A través del denominado Plan de Continuidad del Negocio, cada unidad estudia el impacto legal, económico y reputacional que supondría que cualquiera de sus procesos críticos se detuviera.

- Seguimiento de objetivos. En la compañía realizamos un seguimiento periódico de la evolución de los objetivos marcados en el Plan Operativo Anual y los Planes Trienales, con el fin de detectar a tiempo posibles desviaciones y adoptar las medidas oportunas.

Estas evaluaciones, incluyendo las que se refieren a los procesos de funcionamiento, son realizadas por el Departamento de Control Operacional de BUPA. Finalmente, sometemos nuestra actividad económica a una auditoría anual externa elaborada por una entidad independiente. En 2006, la auditoría no registró ninguna salvedad.

El crecimiento de Sanitas en los mercados en los que opera se produce dentro del más estricto respeto a la legislación y a la libre competencia. Nuestro Código de Conducta presta especial atención a este apartado. Entendemos que en actividades como las de los seguros de salud y la gestión de residencias los intereses de los sectores público y privado deben coexistir en un marco de respeto y colaboración mutuos.

Sanitas rechaza las prácticas empresariales que dificulten o impidan a los clientes ejercer su legítimo derecho a elegir en cada momento los productos o servicios que prefieran. Esta filosofía se transmite a nuestros empleados, que cuentan en todo momento con la ayuda del Departamento de Asesoría Jurídica para analizar cualquier actuación que pudiera plantearles dudas.

# Competitividad: liderazgo y crecimiento

## Liderazgo

Al igual que en 2005, la evolución de los indicadores de negocio tuvo un reflejo muy positivo en los resultados de Sanitas Seguros. El volumen de primas netas creció en 2006 por sexto año consecutivo, hasta alcanzar 805 millones de euros, lo que representa un incremento del 10,8% con respecto al ejercicio precedente. El beneficio después de impuestos mejoró igualmente el registro de 2005 y se situó en 74 millones de euros (un 14,8% más).

### Facturación por áreas de negocio

(En millones de euros)



Sanitas Residencial experimentó también un importante crecimiento en su facturación, que superó por primera vez los 40 millones de euros. El beneficio después de impuestos alcanzó el millón de euros (un 30% más que en 2005).

Sanitas Hospitales aumentó sus ingresos un 14,9%, hasta los 95 millones de euros.

En Sanitas somos conscientes de que la solidez económica del Grupo depende en última instancia del nivel de satisfacción de nuestros clientes y de la confianza que podamos inspirarles. Por ello, reinvertimos gran parte de nuestros beneficios en nuevos hospitales, residencias y centros de día, así como en la mejora de la relación con los profesionales médicos. En los últimos 5 años hemos reinvertido casi el 64,5% de los beneficios obtenidos.

### Beneficio neto

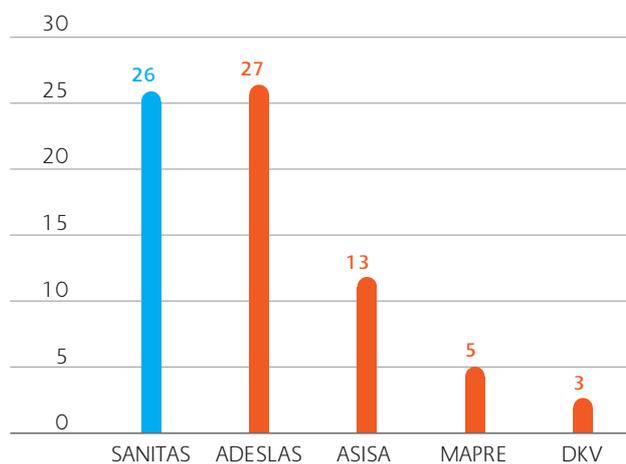
(En millones de euros)



Uno de los mayores atributos de Sanitas es su marca, que lleva implícita la promesa de servicio a sus clientes y es el reflejo de los valores que respaldan sus actividades. En 2006, la notoriedad de marca de Sanitas continuó en niveles muy elevados, registrando una tasa de reconocimiento espontáneo del 26% y una notoriedad sugerida del 99%.

### Notoriedad espontánea de marca en 2006

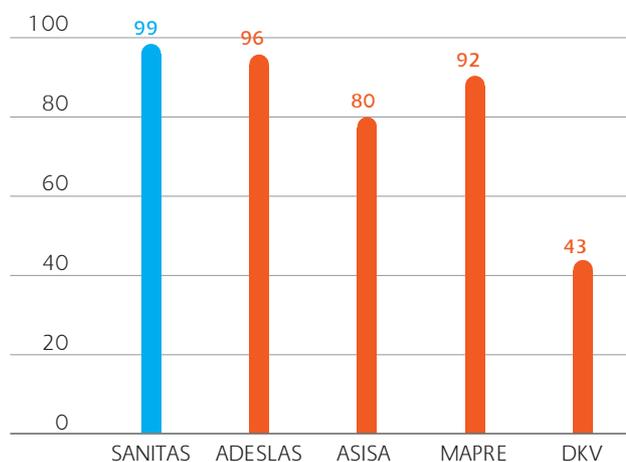
(En porcentaje)



Fuente: Millward Brown, 2006

### Notoriedad sugerida de marca en 2006

(En porcentaje)



Fuente: Millward Brown, 2006

Estos favorables resultados se corresponden con la excelente reputación corporativa de Sanitas. Según el ranking MERCO, Sanitas es la compañía con mejor reputación corporativa del sector y ocupa la posición número 12 en la clasificación general de las empresas españolas.

A la buena imagen de la compañía ha contribuido la activa labor desarrollada en materia de marketing y publicidad. Sanitas fue la primera empresa de seguros de salud en España en invertir en este ámbito, lo cual le ha permitido establecer un canal muy eficaz para trasladar al público objetivo su apuesta por la calidad y la innovación de productos.

La importancia que concedemos a la comunicación con la sociedad se plasma en nuestra gestión de las actividades relacionadas con el marketing. Éstas, aunque son coordinadas por el departamento específico, se realizan teniendo en cuenta la opinión de otras áreas implicadas, como legal, comercial, financiero y gestión asistencial.

Antes de lanzar nuevos productos o anuncios de publicidad, Sanitas evalúa su aceptación a través de estudios de mercado. Además, en el diseño de estas acciones trabajamos activamente para lograr una publicidad responsable que respete la legislación, no sea engañosa ni pueda herir susceptibilidades. En esta línea de prudencia, antes de lanzar un nuevo anuncio consultamos a Televisión Española para comprobar si se ajusta a sus códigos éticos. Hasta el momento, ninguna campaña de publicidad ha sido retirada por estas cadenas.

### Gasto en marketing

(Miles de euros)



## Premios y reconocimientos otorgados a Sanitas en 2006

Entidad que concede el premio	Galardón	Descripción
FAMMA-Cocemfe (Federación de Asociaciones de Minusválidos Físicos y Orgánicos de la Comunidad de Madrid)	Responsabilidad Social Corporativa de Empresas	Distinción a las empresas que formalizan sus políticas y sistemas de gestión contribuyendo al desarrollo del colectivo de personas con discapacidad
CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad)	Premio Cermi.es a la Acción Social y Cultural	El producto Sanitas Accesible fue distinguido con este galardón, que resalta las actuaciones en favor de la integración de las personas con discapacidad y sus familias
Revista Medical Economics	Mejor compañía de seguros de salud	Por tercer año consecutivo, Sanitas fue reconocida como la mejor aseguradora de salud gracias a su esfuerzo de innovación y capacidad de respuesta al cambio
IASIST	TOP 20 de Hospitales	El Hospital Sanitas La Zarzuela fue valorado como uno de los dos mejores entre los 13 hospitales de su categoría (hospitales privados de mayor tamaño)
Periódico "Negocios y Gestión Residencial" - Grupo Júbilo Comunicación	Premio al gestor del año en los Premios a la Excelencia en la Gestión de Residencias	Domènec Crosas, director general de Sanitas Residencial, recibió este galardón por haber conseguido que la totalidad de los centros de Sanitas Residencial obtengan el certificado ISO 9001:2000
100 Ideas de Actualidad Económica	Sanitas Accesible	El producto Sanitas Accesible fue galardonado en 2006 por la revista Actualidad Económica al ser considerado una de las 100 Mejores Ideas del Año

## Crecimiento

La ampliación de la red de centros propios es otra de las prioridades de nuestros accionistas. El objetivo se cumplió en 2006 con la apertura de 12 nuevos centros en territorio nacional: diez Milenium dentales, uno de multiespecialidad y otro de rehabilitación.

Igualmente, otras magnitudes reflejan el crecimiento continuo de Sanitas:

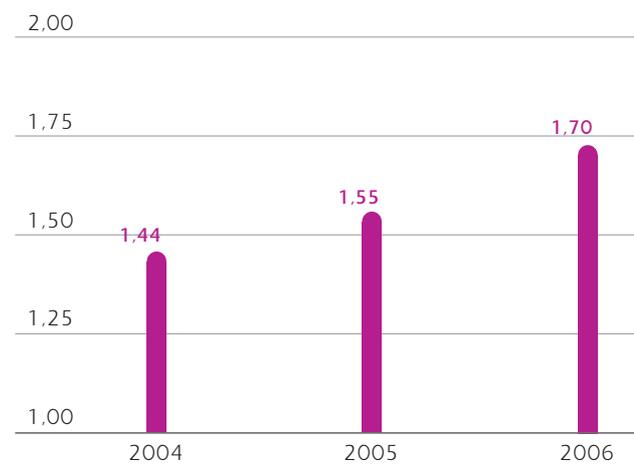
- **Incremento en el número de clientes**

En 2006 se registró un notable aumento en la cifra de clientes, que alcanzó los 1,7 millones, un 10% más que en 2005.

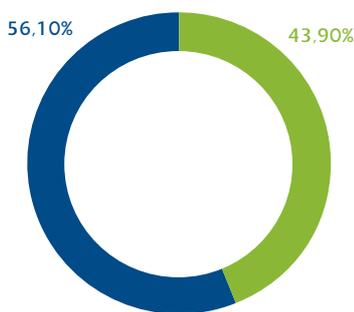
Sanitas Seguros también tuvo una evolución muy positiva en su cartera de clientes corporativos. Grandes empresas y entidades, como BBVA, Ericsson España, Willis, Heineken, Endesa Ingeniería y el Comité Paralímpico Español, se unieron a las más de 3.000 compañías que ya confían su salud a Sanitas. Además, en 2006 nos adjudicaron varios concursos públicos: Comisión Nacional de la Energía, Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y Parlamento de Canarias.

## Evolución del número de clientes de Sanitas

(En millones)



## Todos los productos



● Clientes Colectivos

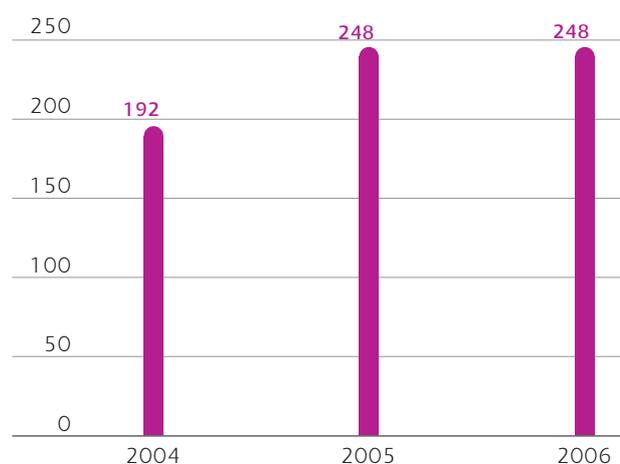
● Clientes Particulares

• **Aumento de actividad en Sanitas Hospitales**

Sanitas Hospitales experimentó un aumento del 29% en consultas externas, 66% en partos y 69% en urgencias. Además, la Generalitat Valenciana adjudicó a un consorcio formado por Sanitas-Ribera Salud la concesión para la construcción y gestión del Hospital de Manises, en Valencia. De esta manera, Sanitas se introduce en la gestión conjunta de servicios de salud con el sector público, una actividad que presenta interesantes oportunidades de futuro.

**Evolución de camas disponibles en hospitales propios**

(En número)

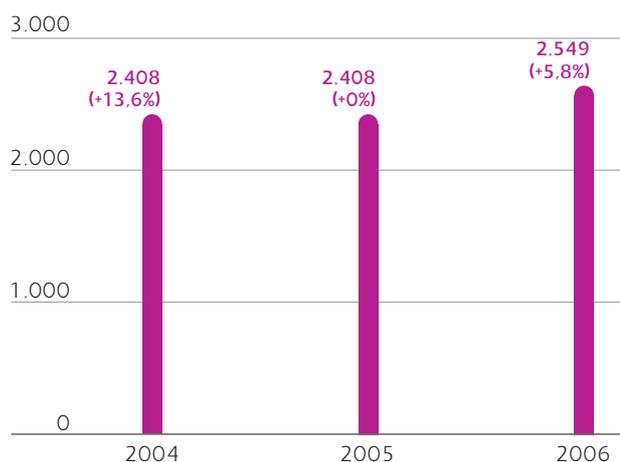


• **Expansión de Sanitas Residencial**

Sanitas Residencial también registra una trayectoria expansiva. A finales de 2006 gestionaba 22 centros para mayores. Las plazas para residentes crecieron un 5,8%. Además, Sanitas Residencial ganó el concurso, por cuarta vez consecutiva en 17 años, para la gestión de las residencias de Borges (Lleida) y Cornellá (Barcelona).

**Evolución de plazas en residencias para mayores**

(En número)



## Adaptación

La adaptación continua de Sanitas al entorno de mercado es otra de las líneas de trabajo a las que nuestros accionistas conceden gran importancia.

En respuesta a esta inquietud, el Grupo se esfuerza por desarrollar de forma constante productos y servicios innovadores. Si en 2005 se ofrecieron al mercado las nuevas coberturas de Psicología Clínica y Homeopatía, la principal novedad de 2006 fue el lanzamiento de Sanitas Accesible, dirigido a satisfacer las necesidades de personas con lesión medular adquirida y que es el primer seguro de estas características comercializado en España.

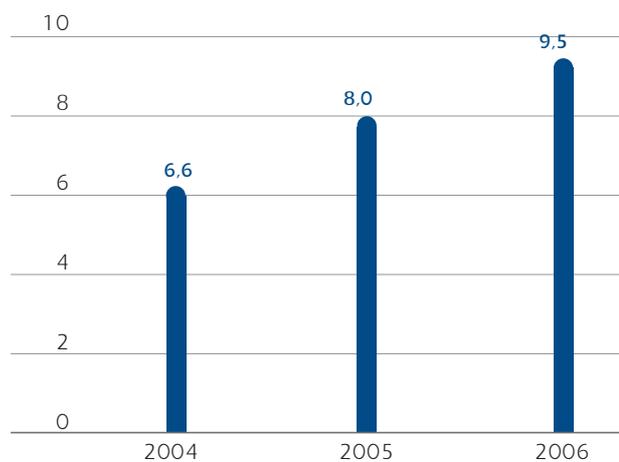
En lo relativo a clientes corporativos, Sanitas ha desarrollado e implantado durante los últimos años el proyecto Customer Health Reporting (CHR). Se trata de una iniciativa compartida con el cliente cuyo doble objetivo es facilitar la búsqueda de soluciones no onerosas para el propio cliente corporativo, mejorando la rentabilidad de las pólizas. Para ello, se utilizan herramientas de análisis de las desviaciones de las variables del gasto médico.

Asimismo, los servicios lanzados en ejercicios anteriores en el marco de la política de diversificación de la compañía se consolidaron durante 2006.

Así, la facturación del negocio de Sanitas Servicios de Salud (que incluye los tratamientos estéticos y de reproducción asistida, la corrección de miopía por láser, chequeos médicos y balnearios) se elevó hasta los 9,5 millones de euros, un 20% más que en 2005. El número de clientes se incrementó un 26,6%.

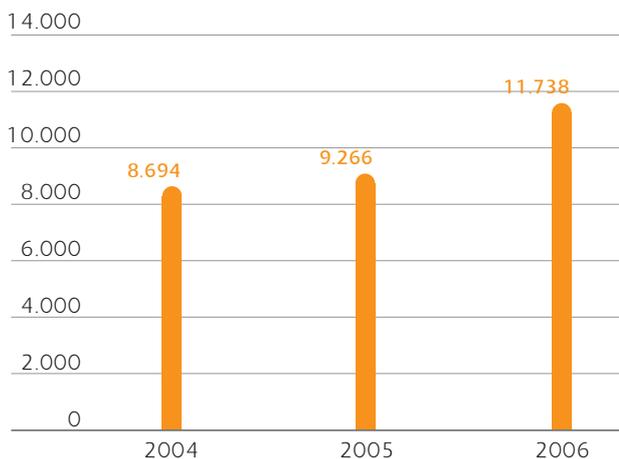
## Facturación de Sanitas Servicios de Salud

(En millones de euros)



## Número de clientes de Sanitas Servicios de Salud

(En número)



# Gestión eficaz: altos estándares de calidad

La gestión eficaz y la calidad forman parte de nuestra manera de actuar. Nos esforzamos por alcanzar los máximos estándares en cada una de nuestras operaciones y transmitimos esta manera de trabajar a todos los empleados y a todos los niveles de gestión de la organización.

En esta línea, como se explica en el capítulo 5, gestionamos activamente los requisitos de calidad que exigimos a los profesionales que trabajan con nosotros.

Sanitas Hospitales tiene implantado un sistema de gestión de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001: 2000 y 14.000.

Sanitas Residencial también dispone de un sistema de gestión de la calidad implantado de acuerdo con los criterios ISO 9001: 2000 que abarca todos los procesos relacionados con la atención integral en residencias a personas mayores. Este sistema ha sido certificado en los servicios centrales de Sanitas Residencial y en sus 16 residencias propias.

Además de la calidad, en Sanitas perseguimos la gestión eficaz que mejore la satisfacción de nuestros clientes y optimice el rendimiento de nuestras actividades.

En esta línea de trabajo, Sanitas se esfuerza por reducir el fraude. Así, independientemente de los procesos de control interno propios de la compañía, que garantizan la fiabilidad y eficacia de las transacciones realizadas por la misma, cabe destacar otras medidas dirigidas a los clientes:

- Complimentación y firma de un cuestionario de salud por parte del socio.
- Uso de su tarjeta magnética para el acceso a nuestros servicios de salud a través de los terminales online instalados en las consultas médicas.
- Facturación del copago, que permite comprobar la confirmación por parte del socio de haber utilizado los servicios que a través del mismo se le cobran.

La seguridad de nuestros sistemas de información, necesarios para realizar estos procesos, ha sido certificada recientemente por AENOR en conformidad con la norma ISO 27001.

# Cientes: satisfacción y comodidad

En Sanitas queremos cuidar de nuestros clientes y para ello invertimos en la prestación de nuevos servicios y especialidades, en la mejora de las urgencias y de la atención domiciliaria y en el suministro de una oferta integral de calidad. También nos esforzamos por ofrecerles las máximas garantías de seguridad y prevención, incluyendo el respeto estricto a su intimidad

## ¿Cuál es nuestro concepto de servicio al cliente?

El cliente es el centro de nuestro proyecto y nuestro objetivo es hacerle la vida más fácil

# Cientes: satisfacción y comodidad

## Perfil

	2004	2005	2006
Nº clientes (millones)	1,44	1,55	1,70
Nº de centros médicos propios y concertados	420	450	480
Nº de hospitales	2	2	2
Nº de centros para mayores (Sanitas Residencial)	21	21	22
Red de oficinas locales de asistencia al socio	177	186	187
Índice de satisfacción de los clientes* (sobre 100)	72,7	72,5	72,8
Índice de satisfacción de pacientes en Sanitas Hospitales**	8,0	8,0	8,1
Índice de satisfacción de residentes en Sanitas Residencial (sobre 7)	5,33	5,03	4,95

\* CFI (Claess Fornell International)

\*\* STIGA



## Resumen de este capítulo

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2006	Planes futuros
Altas expectativas, buscando un servicio integral	<b>01</b> Servicio de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplia red asistencial y mejores coberturas</li> <li>• Servicios de alto valor añadido</li> <li>• Calidad de servicio</li> <li>• Preautorizaciones</li> </ul>	<p>Apertura de 8 nuevas oficinas</p> <p>Apertura de 12 nuevos centros Milenium</p> <p>Incorporación de nuevas coberturas a los productos de Sanitas: Laser ORL, PET/TAC, Coronariografía virtual, Otoemisiones</p> <p>Servicios gestionados a través del servicio telefónico de urgencias: ambulancias, 21.673; médicos, 78.637; ATS, 23.941, y Sanitas 24h, 78.351</p> <p>538.701 citas gestionadas a través del Call Center de Sanitas Hospitales</p> <p>72,8 puntos sobre 100 en el índice de satisfacción del cliente</p> <p>4,95 puntos sobre 7 en el índice de satisfacción de residentes y familiares en Sanitas Residencial</p> <p>Disminución de las autorizaciones en un 26%. Se han realizado 1 millón de preautorizaciones (7,7% de todos los servicios realizados) directamente por los profesionales a través del terminal electrónico</p> <p>El porcentaje de reducción de autorizaciones realizadas por teléfono ha sido de un 34% y en nuestras oficinas, de un 16%</p>	
	<b>02</b> Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intimidad del cliente</li> <li>• Defensa de intereses</li> <li>• Gestión responsable</li> </ul>	<p>Planes de formación e información a los empleados para mejorar los mecanismos de protección de datos confidenciales</p> <p>Certificación de AENOR en la norma ISO 27001 para la gestión y administración de la seguridad en los sistemas de información</p> <p>Sanitas es socio fundador del capítulo español de la Asociación Española para el Fomento de la Seguridad de la Información (ISMS Forum)</p> <p>Más del 60% de nuestras plazas para residentes en Sanitas Residencial están ubicadas en habitaciones individuales. Este porcentaje llega al 100% en Sanitas Hospitales</p> <p>El Defensor del Asegurado tramitó 68 reclamaciones. De ellas, el 18% se resolvieron favorablemente para el cliente</p> <p>Se gestionaron 59 toneladas de residuos hospitalarios y otros residuos peligrosos</p>	
	<b>03</b> Rapidez y eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación</li> </ul>	<p>www.sanitas.es se consolida como una web de referencia en el sector. Durante 2006 se tramitaron a través de Internet el 16,9% del total de las altas de la compañía</p>	

# Servicio integral de calidad

## Productos y coberturas

Sanitas dispone de una amplia gama de productos diseñados especialmente para nuestros clientes. Éstos cumplen la regulación y los códigos voluntarios relativos a la información, que incluyen todos los soportes publicitarios y cumplen con la normativa vigente relativa a su uso\*.

### Sanitas Multi

Seguro de asistencia sanitaria completa que da acceso a toda la red de especialistas y centros médicos de Sanitas tanto propios como concertados.

### Sanitas Mundi

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

### Sanitas Familia

Un seguro para cubrir las necesidades variables de cada familia. Ofrece desde coberturas básicas -sanitaria, dental, de segunda opinión o de psicología clínica- hasta opciones como la teleasistencia o el derecho a indemnizaciones por hospitalización y accidentes.

### Sanitas Dental

La cobertura dental más completa con unas tarifas que, en algunos casos, suponen hasta un 50% de ahorro con respecto al precio medio de mercado.

### Sanitas Oro

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

### Sanitas Dependencia

Permite cubrir las necesidades básicas diarias a las personas que pudieran encontrarse en situación de dependencia en el futuro.

### Sanitas Autónomos

Es un producto para quienes trabajan por cuenta propia. Proporciona asistencia sanitaria y una renta diaria en caso de hospitalización, con dos modalidades: Sanitas Autónomos Cuadro o Sanitas Autónomos Reembolso.

### Sanitas Opció

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

### Sanitas Health Plan

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

### Sanitas Pymes

Producto diseñado para las pequeñas y medianas empresas cuyos servicios y primas se ajustan en función del número de empleados y del uso.

### Sanitas Exterior

Seguro de reembolso destinado a empresas, con cobertura nacional e internacional. Límite anual de 1,2 millones de euros.

\* En este sentido, Sanitas nunca ha recibido ninguna multa fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

## Sanitas Accesible, primer seguro médico privado pensado para personas con discapacidad

Fiel a sus valores como empresa responsable y a su compromiso con la sociedad, Sanitas ha lanzado al mercado Sanitas Accesible, el primer seguro médico privado del país pensado expresamente para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad por lesión medular adquirida. Este servicio es el resultado del trabajo conjunto de Sanitas con las principales asociaciones de discapacitados de España (CERMI, ONCE, ASPAYM, ASTELME Y AESLEME).

Inicialmente implantado en Madrid, este servicio se centra en las personas con lesión medular adquirida para brindarles todas las posibilidades del mejor seguro de salud. Su objetivo es ofrecer una asistencia sanitaria de máxima calidad en todas las especialidades médicas: asistencia hospitalaria y extrahospitalaria, pruebas diagnósticas y métodos terapéuticos y servicio de urgencias en el territorio nacional.

El seguro cubre el 100% de los gastos médicos cubiertos por la póliza e incurridos a través de los servicios del cuadro médico específico de Sanitas Accesible. Este cuadro agrupa a un conjunto de expertos profesionales, formados en el tratamiento de este tipo de lesiones e integrados en la Red Sanitas de Centros Accesibles.

La red está formada, inicialmente, por 13 hospitales y clínicas (centros propios y ajenos), repartidos estratégicamente por la ciudad de Madrid. Entre ellos destacan la Fundación para la Rehabilitación del Lesionado Medular, el Hospital Sanitas La Moraleja y MD Anderson.

## Amplia red asistencial

Durante 2006 la red asistencial de Sanitas siguió ampliándose para estar cada día más cerca de nuestros clientes.

A lo largo del año, continuamos con el proceso de expansión de nuestra red local de oficinas para solucionar cualquier trámite administrativo o de consulta. En 2006 abrimos 8 nuevas oficinas, con lo que se alcanzó un total de 187 en el conjunto del país.

Periódicamente se elabora la denominada "Guía Médica", que permite a los clientes conocer la relación actualizada de médicos y centros hospitalarios.

La misma apuesta por la proximidad y la mejora del servicio es la base de la política de apertura de centros médicos propios. Durante 2006 el esfuerzo de extensión de la red propia se concentró en los centros Milenium dental, cuyo número se incrementó en 10. Además, se abrieron uno nuevo en la modalidad de multiespecialidad y otro centro de rehabilitación.

Los centros Milenium, tanto los de multiespecialidad como los dentales, ofrecen la mayor calidad asistencial gracias a la atención de un grupo de profesionales rigurosamente acreditados por Sanitas. Además, permiten al cliente ahorrar tiempo en desplazamientos al ofrecerle la posibilidad de realizar las consultas y las pruebas diagnósticas en el mismo centro.

El Milenium Centro Médico Costa Rica incluye el servicio de atención pediátrica continuada, al que los clientes de Sanitas pueden acudir sin necesidad de pedir cita previa. El objetivo del servicio es ofrecer una alternativa a las familias para poder contar con una atención pediátrica en los casos en los que no es necesario acudir a urgencias hospitalarias.

Todas estas características conforman el concepto Milenium, en torno al cual Sanitas está creando una red de centros para sus clientes con unos niveles de calidad y servicio excelentes.

Además de la red asistencial propia, Sanitas ha ampliado la red concertada firmando acuerdos preferentes con 3 nuevos hospitales y clínicas, que ofrecen plantas exclusivas para nuestros clientes, así como con seis nuevos centros de fisioterapia.

El crecimiento de la red se ha producido también en las residencias para personas mayores de Sanitas Residencial, tanto en número de centros y plazas como en el ámbito territorial. Las residencias gestionadas por Sanitas Residencial disponen ya de más de 2.549 plazas para mayores localizadas en nueve provincias.

### Red asistencial de Sanitas y residencias de Sanitas Residencial

	2004	2005	2006
Nº de médicos y profesionales sanitarios (concertados)	20.000	21.000	25.000
Nº de médicos y profesionales propios	1.094	1.202	1.290
Nº de centros médicos propios y concertados	420	450	480
Nº de hospitales propios	2	2	2
Índice de satisfacción de los médicos (sobre 10)	6,8	7,6	7,7
Nº de residencias para mayores	21	21	22
Nº de plazas en residencias para mayores	2.408	2.408	2.549



## Servicios de alto valor añadido

Sanitas Seguros dispone de una cartera de servicios que está entre las más amplias del mercado, lo cual nos da la posibilidad de atender las necesidades específicas de nuestros clientes.

Nuestra estructura de Grupo nos permite ser, además, la única compañía del sector capaz de realizar una oferta integral de gestión de la salud para empresas.

Toda la información sobre productos y coberturas está disponible en [www.sanitas.es](http://www.sanitas.es)

Nuestra prioridad es la comodidad del cliente. Por eso, invertimos en dar acceso al mayor número de especialidades y en mejorar los servicios de urgencias, de atención domiciliaria y de segunda opinión médica.

En la siguiente tabla ofrecemos el número de servicios y de pacientes de las especialidades más demandadas por nuestros clientes en 2006. Si obviamos las pruebas de análisis clínicos y rayos, que no generan actividad por sí mismas (son siempre prescritas por un especialista), las especialidades con más servicios fueron, por este orden, las de fisioterapia, ginecología y medicina familiar. Por número de pacientes, las más demandadas fueron urgencias, medicina familiar y ginecología.

## Especialidades más demandadas en 2006

	Nº de servicio	Pacientes
Fisioterapia	1.250.816	42.439
Obstetricia y ginecología	1.188.617	149.047
Análisis clínicos	1.060.720	239.595
Radiodiagnóstico	1.022.897	236.032
Medicina familiar y comunitaria	906.822	153.894
Urgencias médicas	853.045	175.028
Pediatría y áreas específicas	687.542	59.501
Traumatología y cirugía ortopédica	667.753	116.843
Oftalmología	468.728	104.720
Dermatología médico quirúrgica y venereología	435.877	109.997
Otras	2.496.605	516.024
<b>Total</b>	<b>12.935.379</b>	<b>1.109.636</b>

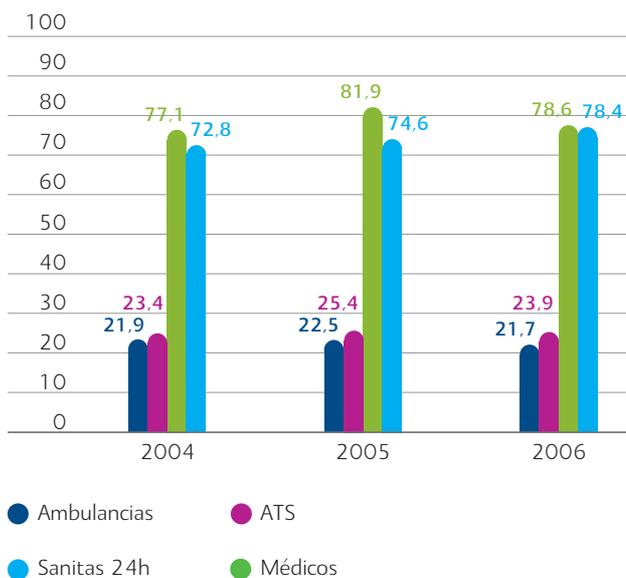
(\*) El número total de pacientes no coincide con la suma de las especialidades porque, con frecuencia, cada cliente hace uso de varias de ellas durante el año.

## Servicio telefónico de urgencias

Nuestros servicios de urgencias comprenden la gestión de avisos de atención médica a domicilio, a través del servicio de Sanitas Acude, y la posibilidad de contactar con un profesional médico las 24 horas del día para cualquier consulta urgente, con el servicio de Sanitas 24 h.

Los servicios de urgencias gestionados a través del teléfono disminuyeron ligeramente en 2006, por la menor incidencia de la epidemia de gripe invernal en comparación con el año anterior. En la distribución destaca el aumento de la atención del servicio Sanitas 24h.

### Número de servicios gestionados por el servicio telefónico de urgencias. (En miles)



## Segunda opinión médica

Otras de las coberturas que Sanitas se esfuerza por perfeccionar cada año es el servicio de segunda opinión médica, que permite consultar a otros profesionales de reconocido prestigio internacional y disponer de atención telefónica de asistencia. La segunda opinión es un servicio muy valorado por los clientes.

## Acciones específicas con clientes

A lo largo de 2006, Sanitas desarrolló diversos programas para conocer mejor a sus clientes y promover su fidelización. Las acciones son diferentes en función del segmento al que se dirigen.

Creamos un centro de atención al cliente especializado, que coordina y atiende la implantación de las medidas del programa.

El plan ha comenzado a dar sus frutos. Tras los diez primeros meses de aplicación, el índice de bajas disminuyó un 10%. Nuestro propósito es consolidar el desarrollo del programa para seguir profundizando en el conocimiento de nuestros clientes.



## Calidad de servicio

Asimismo, nos esforzamos por incrementar de forma continua la satisfacción de nuestros clientes mediante la aplicación de una política de calidad que fija objetivos y mecanismos claros para garantizar su cumplimiento.

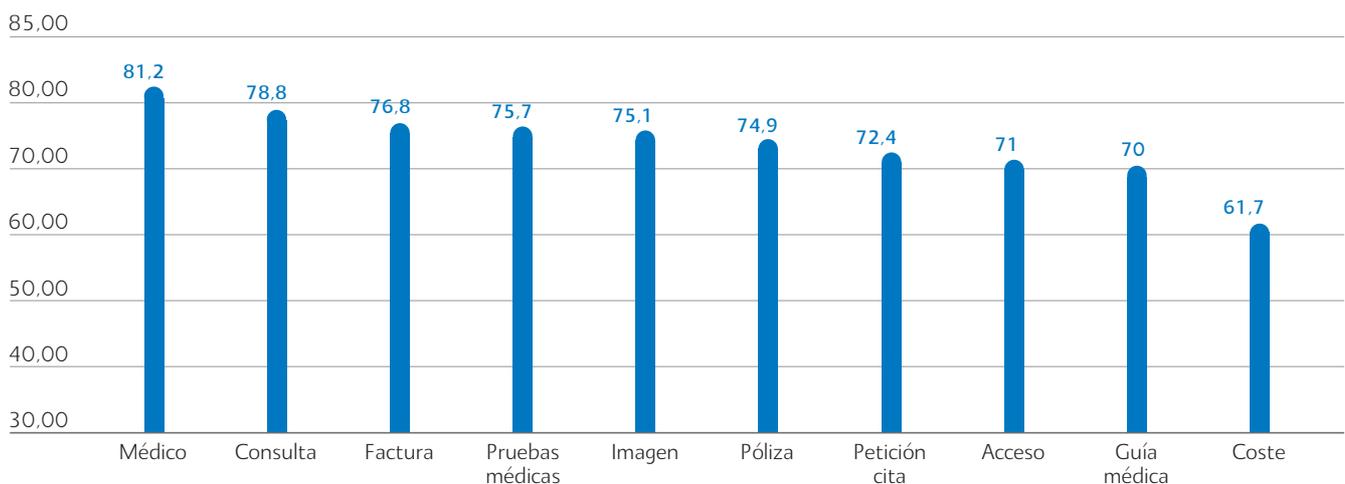
Anualmente, medimos este nivel de satisfacción a través de un estudio independiente. En 2006, la valoración del servicio de Sanitas Residencial realizada por los residentes y sus familiares fue de 4,95 puntos sobre 7.

En lo que respecta a Sanitas Seguros, la opinión de los clientes arrojó en 2006 un valor global de 72,8 puntos sobre 100. Los profesionales médicos y las consultas fueron los servicios con índices de satisfacción más elevados.

Además, la valoración de la calidad del servicio en los hospitales y centros médicos propios y concertados por parte de sus clientes fue de 8,1 puntos sobre 10. Los aspectos mejor puntuados fueron los relacionados con la hospitalización en nuestros centros.



### Índices de satisfacción de los clientes en Sanitas Seguros para variables clave



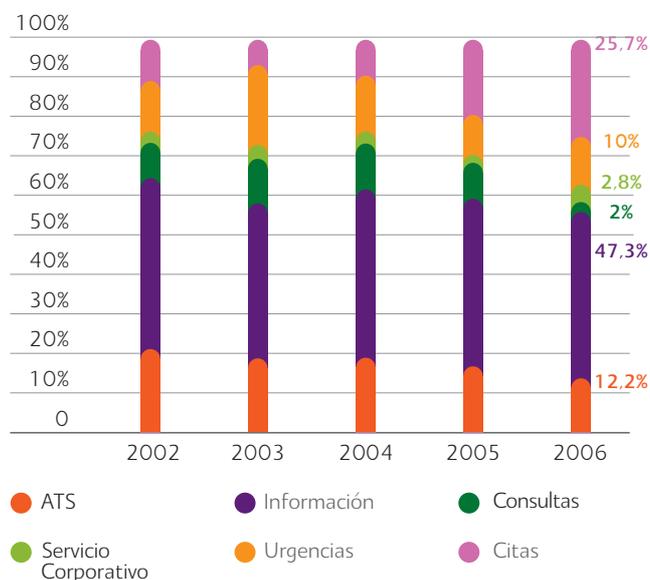
Los buenos resultados en los índices de satisfacción se correlacionan con los recursos invertidos por la compañía para conocer las inquietudes de los clientes y ofrecerles una asistencia más cómoda y eficaz. En este sentido, los clientes valoran la rapidez y eficacia del servicio de atención telefónica,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

**Satisfacción de los clientes con el servicio de atención telefónica.** (Índice sobre 100)



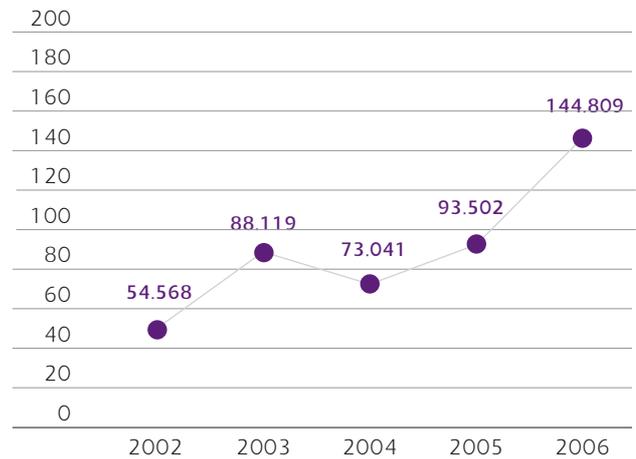
La estadística de distribución de las llamadas entrantes y salientes revela que la demanda de información es el principal motivo de las comunicaciones telefónicas, con un 47,3% del total. En 2006 crecieron notablemente las llamadas relacionadas con las citas.

**Llamadas gestionadas por el servicio telefónico de Sanitas por tipo.** (En porcentaje)



También para nuestros clientes corporativos el servicio telefónico es una ventaja clave, ya que permite resolver cualquier necesidad de tipo administrativo y la gestión de citas. En 2006, el número de llamadas recibidas de este tipo de clientes fue de 144.809, un 55% más que en 2005.

**Servicio telefónico corporativo.**  
**Número de gestiones a clientes de empresa.** (En número)



# Seguridad, prevención y garantía

La compañía está altamente sensibilizada frente a los desafíos planteados por la necesidad de salvaguardar la intimidad de sus clientes. Además, junto a las medidas adoptadas para proteger sus datos personales, hemos extremado las precauciones para garantizar su seguridad en nuestros centros.

## Intimidad del cliente

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

Para comprobar la eficacia de las medidas de seguridad y procedimientos que se adoptan para garantizar la confidencialidad de la información de los clientes, Sanitas somete su proceso de gestión de la información a una auditoría, que tiene carácter obligatorio para aquellas compañías que tratan datos de nivel medio y alto. Esta auditoría externa se realiza cada dos años por entidades de prestigio y se refiere al cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 994/199, de 11 de junio por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

Además, para garantizar el cumplimiento de dicho reglamento se entrega a los nuevos empleados un resumen de la documentación sobre seguridad de la entidad, que recoge los principios, reglas y procedimientos que exige la compañía en materia de protección de datos personales, tratamiento de la información y confidencialidad de la misma. La documentación completa está disponible para todos los empleados en la intranet de Sanitas.

En lo que se refiere a la mejora constante de los sistemas dirigidos a controlar el flujo de la información, la dirección de Sistemas de Información es responsable del establecimiento de todas las medidas necesarias para el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal. En este ámbito, podemos destacar la certificación de AENOR de nuestros sistemas de información por la norma ISO 27001 para la gestión y administración de la seguridad en los sistemas de información.

En nuestras residencias para mayores, la protección de los datos personales de nuestros clientes está asegurada además por nuestro sistema para la gestión de la calidad, que establece los procedimientos necesarios para cumplir este compromiso.

La posibilidad de que los clientes de Sanitas Residencial puedan disfrutar de la máxima intimidad durante su estancia en las residencias es otro de nuestros principales objetivos. En ese sentido, más del 60 % de las plazas son habitaciones individuales. Este número puede incrementarse si las circunstancias así lo permiten, ya que, en función de la demanda existente, las habitaciones dobles se pueden destinar a uso individual.

De igual forma, nos esforzamos por preservar los vínculos familiares de nuestros residentes. La política en Sanitas Residencial trata de facilitar al máximo las visitas externas. En 2006, cada residente recibió un promedio de 750 visitas, equivalentes a 2,13 al día.

## Líderes en seguridad de la información

Sanitas es socio fundador de la Asociación Española para el Fomento de la Seguridad de la Información (ISMS Forum).

Esta organización nace como foro especializado para que todas las empresas, organismos públicos y privados y profesionales del sector colaboren, intercambien experiencias y conozcan los últimos avances y desarrollos en materia de seguridad de la información.

En su condición de miembro de ISMS Forum, Sanitas refuerza su posición como una de las entidades líderes en España en la seguridad de la información de sus asociados.

## Defensa de intereses

Sanitas creó en su día, de forma voluntaria, la figura del Defensor del Asegurado, que se convirtió en un modelo a seguir por el resto de las compañías y en un estándar común para el sector.

Este cargo se designa con el objetivo de mantener intacta la capacidad de mediación entre la empresa y los asegurados. Sus principios fundamentales son los siguientes:

- El Defensor del Asegurado realiza sus funciones sin relación de subordinación o dependencia jerárquica alguna de Sanitas.
- El proceso de mediación es breve y se basa en la confianza que las partes depositan en el Defensor del Asegurado.
- La reclamación ante el Defensor no impide al asegurado, si éste lo considera necesario, utilizar posteriormente la tutela administrativa o la vía judicial para defender sus legítimos intereses.
- Se crea un cuerpo de doctrina, que se nutre de las resoluciones dictadas por el Defensor del Asegurado y de los criterios orientadores emanados del Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

En 2006, el Defensor recibió 68 reclamaciones, 61 menos que el año anterior. El 18% de sus resoluciones fueron favorables al cliente.

Entre las reclamaciones tuvieron especial incidencia las relacionadas con los procesos de alta y baja de clientes, como consecuencia del fuerte crecimiento experimentado este año. Asimismo, destacaron las referentes a listas de espera. Por el contrario, disminuyeron las reclamaciones sobre la atención médica.

La totalidad de las reclamaciones tramitadas por el Defensor lo fueron dentro del plazo legal establecido.

## Gestión responsable

Otra de nuestras prioridades es la seguridad de sus clientes y sus acompañantes.

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

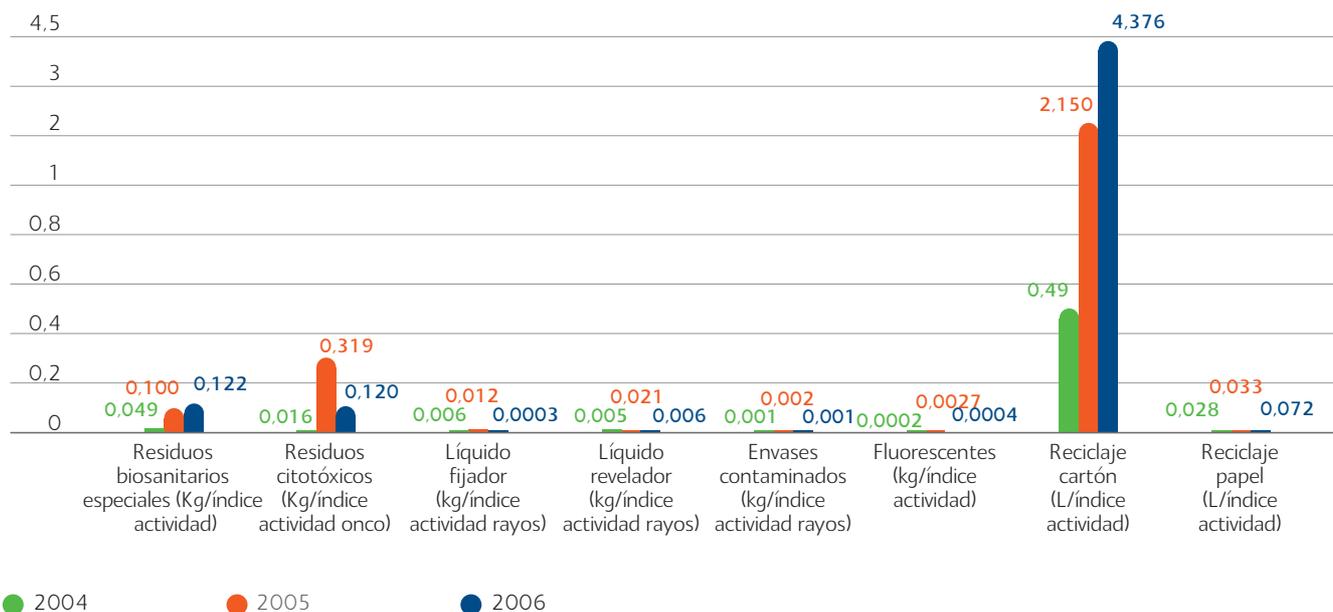
Con el fin de prevenir posibles contagios, la organización cuenta con una Comisión de Infecciosos, integrada por los representantes de los servicios de farmacia, pediatría, medicina preventiva, medicina interna, análisis clínicos, traumatología, UCI, microbiología, supervisión de hospitalización, anestesia, dirección médica, neurocirugía, urología, cirugía cardíaca, ginecología, cirugía general y documentación clínica.

La comisión se reúne con periodicidad trimestral y sus funciones son el registro y control de la infección nosocomial (es decir, la que se contrae durante el ingreso hospitalario), el desarrollo de protocolos y la aplicación de medidas de actuación.

En el caso de Sanitas Residencial, la prevención de las infecciones está gestionada por el coordinador de Gestión Asistencial, que se ocupa de evitar este tipo de episodios. Para ello se han desarrollado diversos protocolos internos de actuación contra la transmisión de infecciones.

Igualmente, la compañía dispone de la infraestructura necesaria para la correcta gestión de los residuos hospitalarios procedentes de las actividades asistenciales y de hospitalización.

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

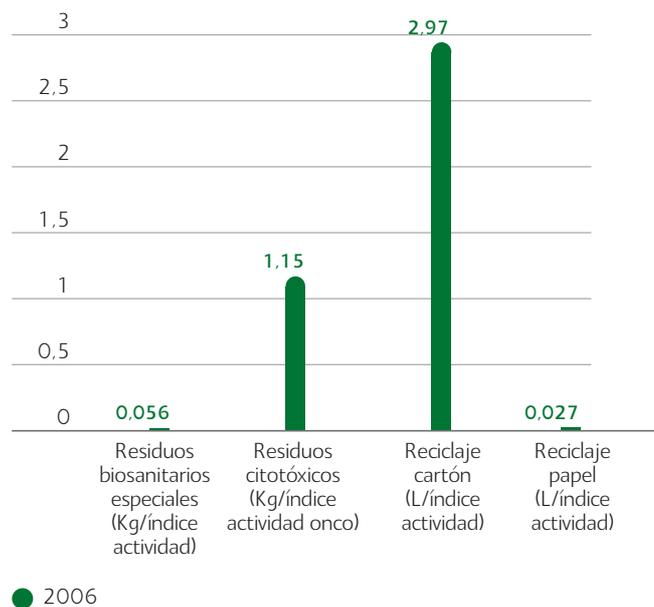


En este sentido, Sanitas Hospitales adecua su actuación a las prescripciones legales existentes, esforzándose en todo momento en lograr la correcta segregación de los residuos y en operar siempre en sus hospitales y centros con la preceptiva licencia de productores de residuos peligrosos.

Además, la contratación de gestores autorizados de esta clase de residuos asegura la toma de medidas para su correcto tratamiento sin riesgo para la salud de otras personas o el medio ambiente. Entre otros residuos, prestamos especial atención a la recogida del mercurio que pueda verterse por la rotura de termómetros. Para ello, se han distribuido kits específicos de recogida entre los diferentes servicios de nuestros hospitales.

En Sanitas Hospitales existe un sistema de Destrucción y Reciclaje de papel con datos confidenciales en los dos hospitales y en cuatro de los once Centros Médicos Milenium. En el resto de Centros, se destruye la documentación confidencial por medio de destructoras y se deposita el papel en contenedores del Ayuntamiento correspondiente.

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



# Rapidez y eficacia

## Innovando para ti

El cuidado integral de la salud exige necesariamente una actualización e innovación constante de los servicios que prestamos y de su gestión. Así, las nuevas prestaciones que ofrecemos en el terreno sanitario se complementan con los esfuerzos desarrollados para facilitar la gestión con nuestros clientes.

Una de estas iniciativas es la posibilidad de contratar nuestros servicios a través de Internet, con la comodidad que supone para los interesados. La potenciación de este canal se ha traducido en un fuerte incremento de las contrataciones a través de la web, que ya suponen el 16,9% del total de las altas.

## www.sanitas.es, líder entre las webs del sector de seguros de salud

Según el ránking online de Alexa.com (empresa perteneciente a Amazon.com), la web de Sanitas encabeza el sector de seguros de salud.

Alexa, que mide el número de usuarios únicos y las páginas vistas por cada usuario, situaba en diciembre de 2006 a www.sanitas.es en el puesto 95.238 entre todas las páginas web del mundo. Dentro del sector de salud nacional, aparecían a continuación Adeslas, Asisa y DKV.

## Total altas tramitadas por Internet

(En número)



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

- **Petición de cita on-line.** Este sistema funciona esencialmente en los centros médicos propios y permite acceder de forma directa a la agenda de citas de los facultativos. En 2006 se gestionaron 7.601 citas on-line, con un incremento del 26% respecto a 2005. Además, se enviaron 5.020 mensajes de recuerdo de cita por email o SMS.
- El servicio de **urgencias a domicilio** de Sanitas (Sanitas Acude) ha incorporado las últimas tecnologías de acceso a Internet con dispositivos móviles vía SMS y terminales GPRS Pocket PC, lo que permite a los médicos conectarse en tiempo real con el centro de atención telefónica de Sanitas.



# Colaboradores: profesionalidad y eficacia

Nuestra relación con los mediadores y los profesionales sanitarios va más allá de lo mercantil. Ellos son los que proyectan nuestros valores y nuestra imagen en el exterior. Por eso nos aseguramos de contar con los mejores, mantenemos una comunicación activa con ellos, les ayudamos en su formación y facilitamos su trabajo

## ¿Cuál es el papel de los colaboradores?

Son el espejo de la compañía en la sociedad. Los cuidamos para que ellos cuiden a nuestros clientes

# Colaboradores: profesionalidad y eficacia

## Perfil Colaboradores comerciales

	2004	2005	2006
Nº de agentes de seguros <sup>1</sup>	3.449	3.588	3.680
Nº de oficinas franquiciadas	80	66	73
Gasto en comisiones para mediadores <sup>2</sup>	31,3	32,0	34,5

1 Mediadores

2 Millones de euros

## Perfil Colaboradores médicos

	2004	2005	2006
Nº de médicos y profesionales sanitarios <sup>1</sup>	20.000	21.000	25.000
Nº de médicos y profesionales propios	1.094	1.202	1.290
Nº de centros médicos propios y concertados	420	450	480
Índice de satisfacción de los médicos <sup>2</sup>	6,8	7,6	7,7
Nº de médicos con sistema de retribución por objetivos	N.D	810	1.616
Índice de consecución de objetivos	N.D	66%	70,25%

N.D.: No disponible

1 Concertados

2 Sobre 10

## Resumen de este capítulo

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2006	Planes futuros
Determinantes para conseguir el mejor servicio	<b>01</b> Trabajar con los mejores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditación y control de calidad</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>	<p>Firma de un acuerdo con Fundación Avedis Donabedian para crear un manual de acreditación de centros hospitalarios y centros médicos</p> <p>En Sanitas Hospitales se realizaron 306 acreditaciones de profesionales sanitarios y se evaluaron todos los centros médicos según los criterios de calidad establecidos</p> <p>Nuestro Hospital Sanitas La Zarzuela obtuvo por tercer año consecutivo el reconocimiento TOP 20. Fue valorado como uno de los dos mejores entre los 13 hospitales de su categoría (hospitales privados de mayor tamaño)</p> <p>El índice de satisfacción de facultativos aumentó hasta 7,7 sobre 10</p> <p>Implantación de un sistema de retribución por objetivos que mide la calidad percibida por nuestros clientes en consulta</p> <p>Durante 2006 se realizaron 1.616 encuestas, con una consecución sobre el máximo objetivo del 70,25%</p>	<p>Extensión del sistema de retribución por objetivos a todos nuestros principales médicos, centros médicos y hospitales. Para ello, desarrollaremos un programa piloto de implantación de este sistema en los hospitales de Sanitas</p>
Son transmisores de los valores y la imagen de la compañía	<b>02</b> Principios compartidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación y apoyo a la gestión</li> </ul>	<p>Más de 3.200 profesionales médicos participaron en actividades de formación y comunicación organizadas por Sanitas</p> <p>Adecuación del modelo de actuación de nuestros mediadores a los requisitos de la nueva ley de mediación</p> <p>Más del 45% de nuestros mediadores gestionaron su cartera de clientes a través de sanitas.es</p> <p>En 2006, el 90,5% de las facturas se tramitaron a través de alguno de nuestros sistemas electrónicos, frente al 77,5% del ejercicio anterior</p> <p>Las transacciones electrónicas se elevaron hasta casi los 11,5 millones</p>	<p>Celebración de foros para hospitales, laboratorios y atención primaria</p> <p>Celebración del segundo Foro Interactivo de Medicina Privada</p>

# Trabajamos con los mejores

## Aseguramos la salud de nuestros clientes a través de los mejores profesionales

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

Sanitas Hospitales ha implantado procedimientos para la acreditación de los profesionales sanitarios que trabajan en sus centros. Esta acreditación asegura el cumplimiento de los requisitos que debe reunir un proveedor médico para desarrollar su actividad en o para Sanitas Hospitales (formación, especialización, experiencia). En 2006, Sanitas Hospitales realizó 306 acreditaciones de profesionales sanitarios. Igualmente, evaluó todos sus centros médicos según los criterios de calidad establecidos.

Además de la acreditación de los profesionales que colaboran con nosotros, en Sanitas también evaluamos la calidad en nuestros centros. En esta línea, el Departamento de Calidad Asistencial suscribió en 2006 un acuerdo con la Fundación Avedis Donabedian para crear un manual de acreditación de centros hospitalarios y centros médicos.

Este manual cumplirá los requisitos establecidos por la Joint Comisión (JACHO), entidad líder en Estados Unidos en la acreditación de centros de salud. Los trabajos proyectados han de servir para revisar los procedimientos de trabajo

actuales y hacerlos más eficientes, adaptándolos a los máximos estándares de calidad y excelencia, como los marcados en el modelo europeo EFQM. El manual será efectivo en 2007 e incorporará un bloque dedicado exclusivamente a la evaluación de seguridad de pacientes.

El riguroso nivel de calidad que pide Sanitas a sus colaboradores y su exigencia de mejora continua son también aplicados a la propia gestión interna de la compañía. Para ello, Sanitas Hospitales ha implantado un sistema de gestión de la calidad que incluye la realización de evaluaciones periódicas de sus centros para elevar su nivel de excelencia.

Gracias a estas exigencias en calidad, el Hospital Sanitas La Zarzuela obtuvo por tercer año consecutivo el reconocimiento TOP 20 del programa "Hospitales TOP 20" en la categoría "Hospitales privados grandes" al ser considerado uno de los dos mejores hospitales en España. El programa "Hospitales TOP20" es un proceso voluntario, anónimo y gratuito de evaluación externa de hospitales, que aporta al sector sanitario, a partir de la valoración de los centros participantes del Sistema Nacional de Salud y del sector privado, información actualizada sobre la evolución en nuestro país de parámetros hospitalarios clave.

Por su parte, el Hospital Sanitas La Moraleja, después de un año de funcionamiento, se consolida como uno de los centros de referencia de la sanidad privada por los profesionales sanitarios que trabajan en él, sus instalaciones y su alta capacidad resolutive.

Nuestras residencias para mayores también funcionan según los máximos estándares de calidad. Todos los centros propios de Sanitas Residencial, sus servicios centrales y dos de las residencias que gestiona para otros disponen de un Sistema de Gestión de la Calidad implantado y certificado según la norma ISO 9001: 2000.

Este sistema de gestión constituye una garantía para el residente, ya que se aplica en todos los procesos relacionados con la prestación del servicio: acogida, planificación individual, alimentación, actividades y tratamientos, entre otros.

# Principios compartidos

## Comunicación, capacitación y apoyo en la gestión

Para prestar sus servicios, Sanitas cuenta con dos colectivos clave de colaboradores: los mediadores, que gestionan la contratación y mantenimiento de nuestras pólizas de seguro, y los profesionales sanitarios.

La relación que Sanitas mantiene con ambos grupos va más allá de lo estrictamente mercantil. Nuestros colaboradores son un fiel reflejo de los valores y de la imagen de la compañía, por lo que nuestro éxito está necesariamente ligado a sus resultados.

Sanitas se esfuerza por mantener una comunicación fluida y continua con ellos, les ofrece programas de formación y asesoría y facilita su trabajo poniendo a su disposición herramientas de gestión.

### Mediadores

Sanitas dispone de más de 3.600 agentes de seguros propios y oficinas colaboradoras con los que desarrolla una labor de comunicación activa y recíproca.

Para ello, se les remite periódicamente información de utilidad, junto con sus liquidaciones o envíos específicos.

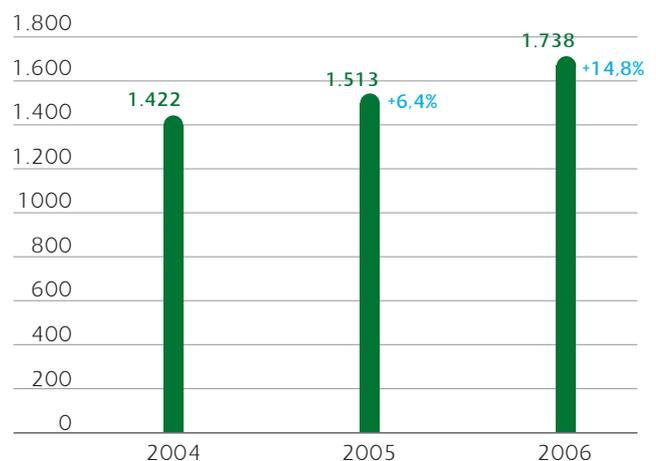
Durante 2006 Sanitas creó diversos programas diseñados especialmente para este canal de ventas, con sesiones de formación orientadas a una mejor gestión de su cartera.

En los procesos de comunicación con nuestros mediadores, Internet es una vía muy importante. La compañía dispone de portales web específicos donde los colaboradores pueden tramitar y resolver numerosos aspectos de su vinculación con Sanitas.

Uno de ellos es el espacio reservado a los mediadores dentro de [sanitas.es](http://sanitas.es), a través del cual pueden realizar operaciones como la contratación y gestión on-line de sus carteras de clientes, la comprobación en tiempo real de las liquidaciones por comisiones o el acceso a ofertas comerciales, administrando de este modo sus relaciones con la compañía de una manera centralizada y eficaz.

Como se puede ver en el gráfico, 1.738 mediadores gestionaron en 2006 su cartera a través de [sanitas.es](http://sanitas.es), lo que representa más de un 45% del total. El número de mediadores que utilizaron Internet para gestionar su cartera supone un incremento del 15% respecto a 2005, consolidando [sanitas.es](http://sanitas.es) como una importante herramienta para los agentes.

### Evolución del número de mediadores on-line



## Médicos

Los 25.000 profesionales médicos que colaboran con Sanitas constituyen otro colectivo clave para la compañía y asegurar su satisfacción es un objetivo fundamental.

En 2006, la imagen de Sanitas entre sus colaboradores médicos fue muy positiva. Su índice de satisfacción con la compañía alcanzó 7,7 puntos sobre 10.

Igualmente, el nivel de rotación entre nuestros profesionales colaboradores es un indicador indirecto de su sintonía con Sanitas.

A pesar de estos buenos resultados, Sanitas considera que debe esforzarse continuamente por mantener la satisfacción de sus colaboradores médicos y por atraer a los mejores profesionales sanitarios.

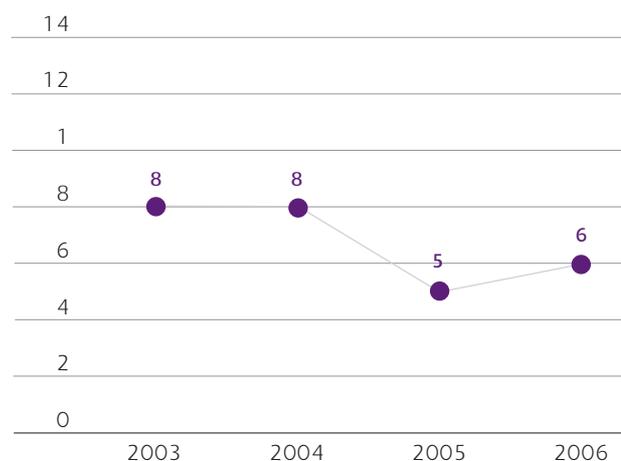
En esta línea, Sanitas ofrece de forma continua oportunidades de formación a sus colaboradores. El propósito es aumentar el valor añadido que ellos perciben en su relación con la compañía e incrementar su capacitación para atender adecuadamente a nuestros clientes.

En 2006 se realizaron diversas acciones de comunicación con los profesionales asistenciales:

- **Celebración de encuentros y foros 'face to face'** con los profesionales del cuadro médico, en los que se establece un diálogo abierto y constructivo acerca de sus relaciones con la compañía. En 2006, se celebraron eventos de este tipo en 16 ciudades.
- **Paneles de expertos.** En ellos, un grupo de profesionales representativo de una especialidad médica o quirúrgica concreta se reúnen con miembros de la Dirección Médica de la compañía para intercambiar información relevante y actualizada sobre la materia. Durante el año 2006 se celebraron paneles de psiquiatría, psicología clínica, anestesiología, neurología, odontología y sobre el Plan Cardiológico de Madrid.
- **Interfaz con la industria farmacéutica.** Se desarrollaron dos talleres en Madrid y Barcelona y una campaña sobre el colesterol en Madrid, Córdoba, Bilbao, Barcelona, Valencia y Murcia. El objetivo era sensibilizar a los profesionales sobre la necesidad de controlar el colesterol entre la población general, que desconoce sus niveles, y entre los pacientes de mayor riesgo.

## Índice de rotación de los profesionales

(En porcentaje)



- **Desarrollo de planes de salud.** Son jornadas de trabajo sobre el Plan Cardiovascular que Sanitas desarrolla desde finales de 2006. Los médicos de primaria, especialistas y gestores acordaron los criterios de inclusión en la Red Cardiovascular y el protocolo de actuación de sus miembros para la adecuada atención a los pacientes.
- **Programas de salud para el médico.** Se ofreció a los médicos del cuadro de Sanitas un programa gratuito de dos meses de duración para dejar de fumar. Además, el objetivo era que los profesionales conociesen el programa y recomendasen desde su consulta al asegurado fumador el uso de la terapia on-line que Sanitas incluye en su página web.
- **Subvenciones para los profesionales.** Se subvencionaron una jornada de pediatría en Málaga, un congreso de ginecología en Madrid y las inscripciones de un curso de aterotrombosis de la Universidad Menéndez Pelayo. También se analizó la posibilidad de apoyar económicamente la utilización de servicios de asesoramiento legal y el acceso electrónico a recursos médicos, tanto en medicina clínica como en investigación.

En total, 3.235 profesionales participaron en estas actividades.

### Sistema de retribución por objetivos

Sanitas aplica a sus proveedores médicos un sistema de retribución basado en objetivos cualitativos y cuantitativos cuyo propósito es reforzar la relación con sus colaboradores y la mejora continua de su cuadro médico.

Más de 600 consultas médicas y más de 1.600 profesionales participaron en este sistema durante 2006. Se realizaron más de 15.000 encuestas como soporte al programa. En 2006, el grado de consecución de estos objetivos fue del 70,25%, más de cuatro puntos superior al registrado en 2005.

### Apoyo en la gestión

La creación de portales web específicos para nuestros colaboradores es un factor determinante en la mejora de la gestión de las relaciones con ellos.

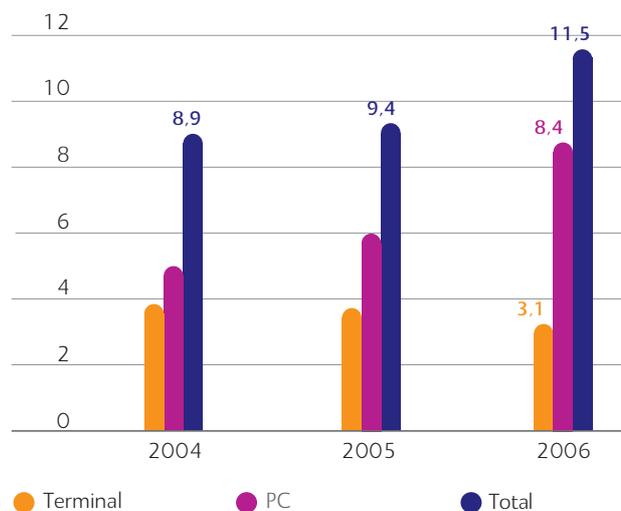
A través de *medicos.isanitas.com*, por ejemplo, los médicos pueden acceder a sus liquidaciones de honorarios, cursar peticiones de documentos únicos, enviar ficheros de facturación de análisis clínicos.

En este marco, Sanitas ha desarrollado en los últimos años diferentes herramientas de facturación electrónica, entre las que destacan su terminal electrónico basado en internet TIS para la facturación y peticiones de autorización de actas médicas, y el protocolo PRISMA para la interconexión directa con las aplicaciones corporativas de grandes centros hospitalarios. El uso de estas tecnologías facilita las relaciones entre Sanitas y los profesionales sanitarios, mejora la gestión y evita llamadas y desplazamientos innecesarios a los clientes.

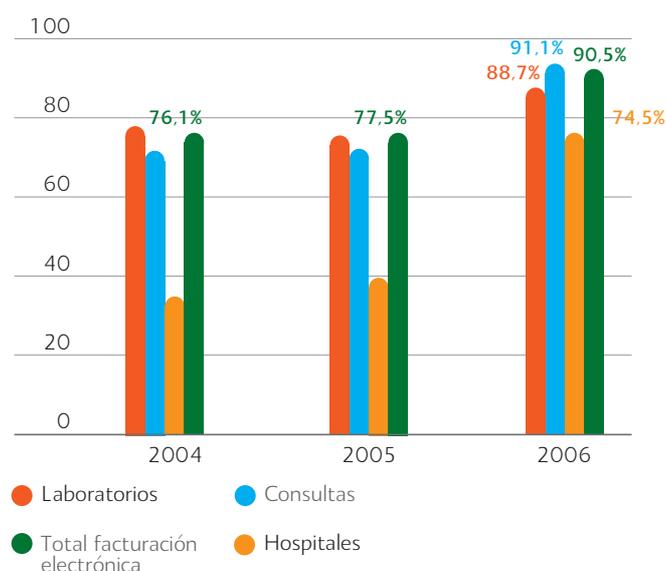
Como consecuencia de estas acciones, se observa un imparable crecimiento de las transacciones electrónicas realizadas con los médicos. En 2006 se registraron más de 11,5 millones de operaciones, un 22,3% más que en 2005. La actividad a través de ordenador personal se incrementó un 47,3%, mientras que el uso de terminales tradicionales descendió un 21,2%.

El uso de medios electrónicos es también muy visible en los procesos de facturación. La apuesta de Sanitas por la progresiva desaparición de las operaciones con papeles hizo posible que en 2006 el 90,5% de las facturas ya se tramitaran a través de alguno de nuestros sistemas electrónicos, frente al 77,5% del año anterior.

**Transacciones electrónicas.** Evolución del número de transacciones electrónicas entre médicos y Sanitas. (En millones)



**Facturación electrónica**  
**Utilización de los diferentes sistemas.** (En porcentaje)



**Proveedores:  
beneficio para todos**

Para Sanitas sus proveedores son de importancia máxima, y les propone un esfuerzo recíproco: les ofrecemos transparencia en la información y en las negociaciones, y les pedimos que actúen conforme a los máximos estándares de calidad y de gestión ambiental y que nos ayuden a desarrollar nuestros principios, como la colaboración con colectivos desfavorecidos. El objetivo es el beneficio para todos

## ¿Cómo es nuestra relación con los proveedores?

Es una relación estratégica. La calidad del suministro resulta fundamental para ofrecer un buen servicio a nuestros clientes

# Proveedores: beneficio mutuo

Sanitas Seguros	2004	2005	2006
Gasto de aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros)*	49,06	42,15	47,50
% de contratos pagados en conformidad	98	98	97
% proveedores certificados según ISO 9001: 2000	30	32	48
% proveedores certificados según ISO 14001	2	5	9

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

Sanitas Hospitales	2004	2005	2006
Gasto de aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros)*	20,17	22,85	25,57
% de contratos pagados en conformidad	97	98	99
% proveedores certificados según ISO 9001: 2000	65	75	85
% proveedores certificados según ISO 14001	15	35	40

Sanitas Residencial	2004	2005	2006
Gasto de aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros)*	9	11	12
% de contratos pagados en conformidad	N.D	N.D	N.D
% proveedores certificados según ISO 9001: 2000	N.D	N.D	66,16
% proveedores certificados según ISO 14001**	N.D	N.D	100

N.D: No disponible

\* Proveedores de productos de limpieza y lavandería, 100%; proveedores de consultoría, servicios de sistemas y certificación, 61%; proveedores de servicios de mantenimiento de edificios, 56%; proveedores de mobiliario y equipamientos, 50%, y proveedores de productos de alimentación, 30%.

\*\* Datos referidos a servicios de lavandería, limpieza y desinfección y laboratorios.

## Resumen de este capítulo

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2006	Planes futuros
Garantizan la provisión de suministros y servicios para el buen funcionamiento de la actividad	<b>01</b> Optimización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionalización de la gestión de compras</li> </ul>	<p>97% de contratos pagados en Sanitas Seguros según lo acordado</p> <p>99% de contratos pagados en Sanitas Hospitales según lo acordado</p> <p>Cumplimiento de objetivos de contención de costes y centralización</p> <p>Definición de las funciones y responsabilidades en el área de compras</p> <p>Automatización del sistema de compras</p>	<p>Control y seguimiento presupuestario on-line</p> <p>Integración de los sistemas para un mayor control</p> <p>Centralización de la información de y para los proveedores</p> <p>Desarrollo de una metodología de aprovisionamiento uniforme en el departamento</p>
Eslabón clave para el cumplimiento de las políticas ambientales, sociales y de calidad	<b>02</b> Compromiso y control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extensión de la responsabilidad</li> </ul>	<p>Aumento del porcentaje de proveedores de Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales certificados con ISO 9001:2000 e ISO 14001</p> <p>Sanitas Residencial firmó un contrato específico con la empresa FLISA, de Fundosa, dedicada a actividades de lavandería, para dar servicio a todas sus residencias</p> <p>1,1 millones de euros en compras a Centros Especiales de Empleo</p>	<p>Colaboración en otros proyectos de inserción laboral</p> <p>Potenciación de la participación de los Centros Especiales de Empleo en los concursos de adjudicación</p>

# Optimización

## Gestión centralizada

Sanitas concede a la relación con sus proveedores la máxima importancia y se esfuerza permanentemente por optimizarla, en un marco de compromiso y de respeto de los intereses mutuos.

Desde esa perspectiva, creemos necesario realizar un esfuerzo de transparencia en la información y negociación de las condiciones de coste, calidad y servicio.

Durante el ejercicio de 2006, Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales dedicaron 73 millones de euros a aprovisionamientos y servicios de proveedores. En Sanitas Residencial, el gasto fue de 12 millones de euros.

La importancia de estas cifras, unida a las especiales características de nuestro negocio, hacen que la gestión de compras y otros aspectos relacionados con ellas, como el control de la calidad de los suministros, sean actividades estratégicas.

A través de su política de compras, Sanitas se fija como objetivo garantizar la continuidad del suministro dentro de los parámetros exigidos de calidad, servicio, coste e interés para el negocio.

En este marco, las principales líneas de trabajo son:

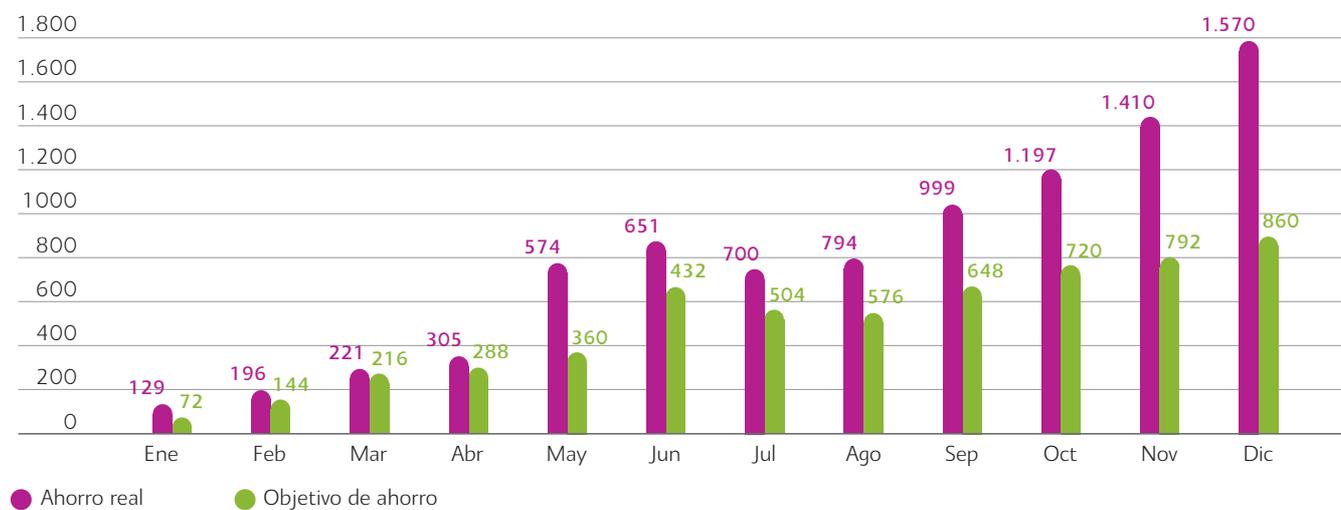
- La profesionalización de la gestión de compras.
- La homogeneización de los procedimientos del Grupo y su apoyo en los sistemas existentes, buscando así una mayor eficiencia en el proceso.
- La automatización de los sistemas informáticos para facilitar y agilizar los procesos e información.
- La utilización de una metodología avanzada para las grandes partidas de gasto. De esa manera, se aprovechan mejor las economías de escala y se movilizan las herramientas y recursos disponibles para aportar mayor valor a la compañía.

Con el fin de desarrollar adecuadamente esta política, cada año se establecen objetivos en los indicadores de coste, calidad y servicio para asegurar la coherencia con la estrategia general del Grupo.

Otro de los criterios de selección de proveedores es garantizar al máximo la seguridad y la comodidad en la emisión y cobro de recibos. Por ello, la compañía trabaja únicamente con entidades de solvencia y eficacia acreditadas por agencias internacionales, como Standard & Poors.

### Consecución de objetivos de ahorro de compras en 2006

(Miles de euros)



# Compromiso y control

## Proyección de nuestros principios

Además de las exigencias de disponibilidad, calidad, servicio y coste, el proceso de selección de proveedores y subcontratas tiene en cuenta aspectos como la transparencia, el cumplimiento estricto de la legislación y los estándares ambientales.

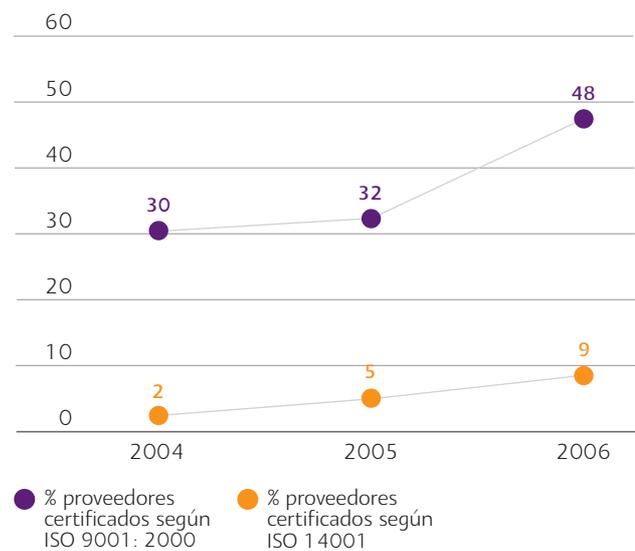
De esta forma, Sanitas se convierte, a través de su cadena de suministro, en promotor activo de los principios de la protección ambiental y del desarrollo socioeconómico sostenible en las zonas geográficas donde está presente.

Un ejemplo de este compromiso son las exigencias a los proveedores de mobiliario de la sede central de la compañía. Todos ellos disponen de certificados ISO 9001: 2000 de gestión de la calidad, ISO 14001 de gestión ambiental y FSC y/o PEFC, que aseguran que la madera se ha extraído y procesado de una forma respetuosa con el medio ambiente y con las personas integradas en el proceso de fabricación.

En 2006, el porcentaje de nuestros proveedores certificados en ISO 14001 e ISO 9001: 2000 se incrementó en Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales. Sanitas Residencial, también contó, por su parte, con un elevado porcentaje de proveedores certificados según los máximos estándares de calidad y gestión ambiental.

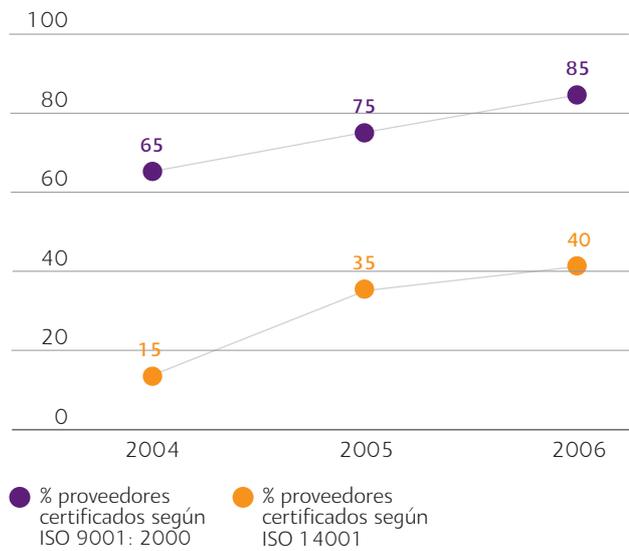
## Proveedores certificados de Sanitas Seguros

(En porcentaje)



### Proveedores certificados de Sanitas Hospitales

(En porcentaje)



Sanitas, a través de la relación con sus proveedores, también contribuye a crear riqueza entre los colectivos más desfavorecidos. En 2004 se firmó un convenio de colaboración con Fundosa para la adquisición de bienes y servicios en los Centros Especiales de Empleo del Grupo ONCE.

En esta línea, Sanitas Residencial ha ampliado su contrato a la compañía FLISA, de Fundosa, que se dedica a la actividad de lavandería industrial y planchado. En 2005, FLISA dio servicio a dos residencias y en 2006 extendió el suministro a la totalidad de los centros.

En total, Sanitas destinó en 2006 más de 1,1 millones de euros a compras en Centros Especiales de Empleo.

# Sociedad: contribución y solidaridad

En Sanitas canalizamos las relaciones con la sociedad a través de nuestros compromisos con el medio ambiente y con la salud de todos. La contribución a la sanidad pública, la difusión de hábitos saludables, el impulso a la investigación médica y el apoyo a las personas con discapacidad son algunas de nuestras líneas de trabajo

### ¿En qué consiste nuestro compromiso con la sociedad?

Nuestro objetivo es conectar con las preocupaciones de los ciudadanos y ofrecerles respuestas mediante el diálogo y la colaboración con la salud pública

# Sociedad: contribución y solidaridad

## Perfil

	2004	2005	2006
Impuestos (millones de euros) *	26,2	28,8	26,7
Donaciones en metálico (miles de euros)*	573,5	468,6	380,4
Subvenciones recibidas (miles de euros)*	514,9	142,0	0
% de gasto sanitario absorbido por Sanitas	0,4	0,4	1,2**
Plazas concertadas en residencias para mayores ofrecidas a las administraciones públicas	740	813	850

\* Estos datos corresponden a Sanitas Seguros

\*\* Fuente: 2000-2005 Barcelona (España) SANILINE



## Resumen de este capítulo

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2006	Planes futuros
Las externalidades de nuestros hospitales tienen un impacto directo en las comunidades locales	<b>01</b> Respeto y diálogo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con el medio ambiente</li> <li>• Comunicación continua</li> </ul>	<p>Ampliación en 15 KW de la instalación solar fotovoltaica de nuestra sede central</p> <p>Inversión para realizar un consumo más eficiente de agua en nuestra sede central</p> <p>Acuerdo para reforestar 1,6 hectáreas de la selva amazónica</p> <p>Comienzo de las actuaciones necesarias para implantar un sistema de gestión ambiental en el Hospital Sanitas La Moraleja y centros de día</p> <p>13.789 reclamaciones recibidas y gestionadas</p>	<p>Certificación ISO 14001 en nuestra sede central</p> <p>Certificación ISO 14001 del sistema de gestión ambiental implantado en el Hospital Sanitas La Moraleja y Hospital Sanitas La Zarzuela</p> <p>Sustituir los gases refrigerantes utilizados en los sistemas de climatización del Hospital Sanitas La Zarzuela por otros más inocuos</p>
La sociedad se beneficia de nuestros esfuerzos por contribuir a la mejora de la sanidad y la salud en general	<b>02</b> Compromiso con la salud de todos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración con la sanidad pública</li> <li>• Apoyo a la investigación y la docencia médica</li> <li>• Responsabilidad social</li> <li>• Fomento de prácticas saludables</li> </ul>	<p>Sanitas absorbió el 1,20% del sistema de salud</p> <p>850 plazas concertadas en nuestras residencias de mayores ofrecidas a las administraciones públicas</p> <p>Sanitas ganó un concurso convocado por la Generalitat Valenciana para la construcción del Hospital de Manises, en Valencia, así como su gestión y la de otros 20 centros médicos</p> <p>Participación de Sanitas Residencial en el proceso de consulta para la aprobación de la Ley de Dependencia a través de AESTE, Edad y Vida, ACRA y UCH</p> <p>Lanzamiento de <a href="http://www.sisan.info">www.sisan.info</a>, portal interactivo que recoge y actualiza los indicadores sanitarios más relevantes en nuestro país, de manera regionalizada</p> <p>La Fundación Sanitas cumple su X Aniversario. En 2006 invirtió más de 457.000 euros en distintos programas de investigación y conocimiento en el ámbito sanitario y social</p> <p>350 alumnos de geriatría y otras disciplinas relacionadas realizaron prácticas en nuestras residencias en 2006. 22 alumnos de escuelas de enfermería las realizaron en Sanitas Hospitales</p> <p>Creación de la Red de Centros Accesibles, Sanitas Accesible</p> <p>Asociación de Sanitas al Plan de Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico</p> <p>Lanzamiento del portal <a href="http://www.librodelasmadres.com">www.librodelasmadres.com</a> para ayudar a futuras madres</p> <p>Las diferentes webs de Sanitas registraron un promedio de más de 252.000 usuarios únicos cada mes</p>	<p>Aprovechar las oportunidades existentes en la gestión conjunta de servicios de salud con el sector público</p>

# Respeto y diálogo

## Compartiendo inquietudes

La actividad clínica y hospitalaria puede tener, en ocasiones, impacto sobre su entorno más próximo, debido principalmente a la concentración de tráfico, la escasez de aparcamiento y el ruido.

En estas situaciones, Sanitas establece como prioridad estratégica la comunicación activa con los ciudadanos afectados, al objeto de adoptar las medidas necesarias para limitar las repercusiones desfavorables respetando al máximo los intereses comunes.

En el caso prototípico de la creación de un nuevo centro médico, el primer paso es evaluar las posibles consecuencias sobre el vecindario, abriendo un debate en el que la compañía se guía por consideraciones de adaptación al entorno. El diálogo continúa durante toda la vida del centro a través de diferentes canales.

Sanitas es consciente también de que su actividad puede suscitar otras inquietudes, como el peligro de las radiaciones de equipos o los posibles contagios por una mala gestión de residuos hospitalarios. Frente a estas preocupaciones, la compañía se compromete en todo momento a observar los más estrictos estándares de seguridad, operando escrupulosamente dentro del marco legal aplicable. Es por ello, que Sanitas no ha sido nunca sancionada por este motivo.

## Compromiso con el medio ambiente

En este contexto de sintonía con las inquietudes sociales, Sanitas asume también un firme compromiso con el medio ambiente, ámbito en el que se han realizado diversas actuaciones en los últimos años.

Una de ellas, es la incorporación de aspectos ambientalmente avanzados en la construcción de nuestros edificios más emblemáticos. Nuestra sede central o el vanguardista edificio del Hospital Sanitas La Moraleja son los mejores ejemplos.

En el caso de nuestra sede central (conocida como e-dificio, por su avanzada tecnología), los materiales utilizados en su construcción, basados en sistemas prefabricados, son no contaminantes, reutilizables y de fácil demolición. Además, su diseño permite el aprovechamiento energético de elementos naturales como la lluvia, el frío, el calor o el sol.

El e-dificio dispone, además, de una instalación de paneles solares. En 2006, su capacidad se amplió en 15 KW, para lo que se invirtieron 128.000 euros. Esto supuso un aumento hasta 39 KW ya que en un principio se instalaron paneles solares con capacidad de 24 KW. La electricidad producida por estos sistemas estimamos que ascendió casi a 38.000 Kwh, cuya generación a partir de combustibles fósiles hubiese supuesto la emisión a la atmósfera de 61,62 toneladas de CO<sub>2</sub> y 172,7 Kilos de SO (monóxido de azufre)\*

De igual manera, se adquirieron equipos informáticos de baja emisión calórica, con lo cual redujimos las necesidades de climatización y, por ello, el consumo de energía.\*\*

Otra de nuestras iniciativas para reducir las emisiones procedentes de nuestras actividades fue la adquisición de plantas de interior en nuestra sede central con un acuerdo de reforestación de la selva amazónica. Los 10.000 euros que prevemos invertir en 2007 en nuestro edificio contribuirán a la protección de 1,6 hectáreas de selva amazónica.

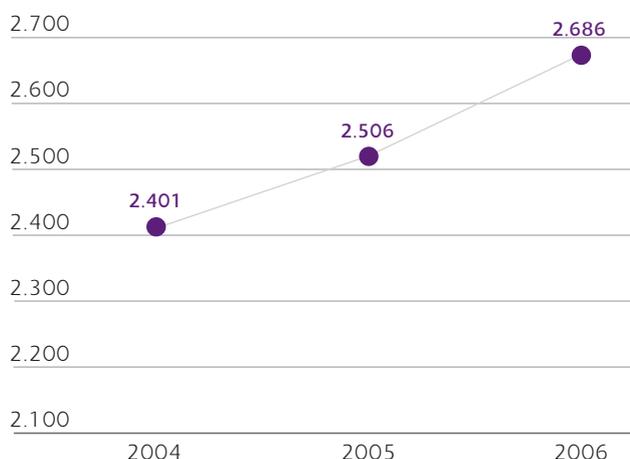
\* Esta ampliación supondrá un incremento del 37,5% en los niveles de emisión previstos para finales de 2008

\*\* No se ha medido el impacto global de las mejoras adoptadas para reducir el consumo de energía y agua en nuestras instalaciones.

El incremento del consumo energético en la sede central de Sanitas está en línea con el aumento del índice de ocupación del inmueble y su actividad.

### Consumo de electricidad en sede central\*

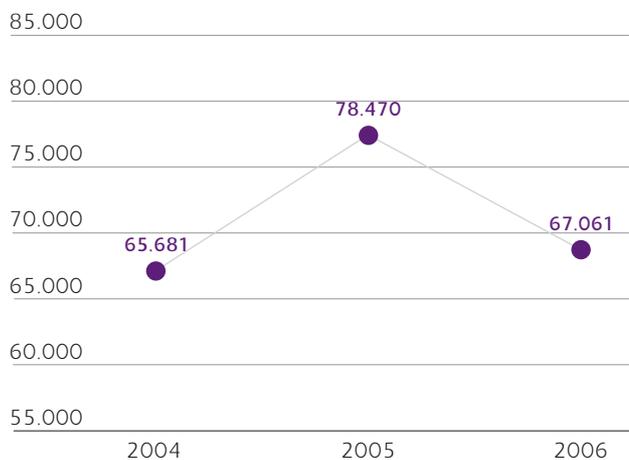
(En miles de kWh)



En 2006, se han realizado modificaciones en los sistemas de control inteligente del e-dificio que han permitido optimizar el consumo de gas natural.

### Consumo de gas natural en sede central\*\*

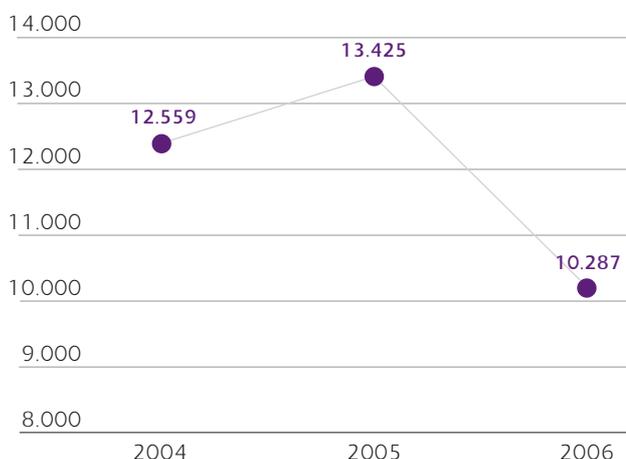
(En m³)



En 2006, también adoptamos diversas medidas en nuestra sede central para potenciar el consumo eficiente del agua, conscientes de su escasez. La inversión total por este concepto ascendió a 34.074 euros.

### Consumo de agua en sede central\*\*

(En m³)



Las principales actuaciones fueron la instalación de sistemas de accionamiento automático, que reducen hasta un 70% el consumo, el control exhaustivo de nuestros sistemas de riego o la supresión de servicios de agua en fuentes decorativas y estanques exteriores en épocas de falta de lluvia.

\* Para el cálculo del consumo indirecto de energía se ha considerado que toda la electricidad consumida por Sanitas se ha producido con la participación de combustibles del mix de generación eléctrico nacional en 2005. Los datos utilizados para el cálculo del consumo indirecto de energía proceden de la publicación Energía 2006 del Foro Nuclear (págs. 49 y 57). Según estos datos y teniendo en cuenta las pérdidas durante el transporte y distribución de la electricidad en España, la cantidad de combustibles necesaria para producir la electricidad consumida por Sanitas en su sede central y hospitales ha sido la siguiente: 25.224 GJ de uranio; 30.258 GJ de carbón; 18.165 GJ de Gas Natural; 9.064 GJ de productos petrolíferos. En esta distribución se excluyen las fuentes renovables del mix de generación eléctrico español, fundamentalmente hidroeléctrica, eólica, RSU y biomasa.

\*\* Nuestro sistema de gestión únicamente permite dar datos de consumo energético y de agua para nuestra sede central y nuestros dos hospitales. En el futuro se trabajará para ampliar el alcance de esta información.

Sanitas también trabaja en la implantación de un sistema de gestión ambiental en su sede social, que iremos ampliando progresivamente en otros inmuebles para tratar de reducir al máximo su impacto directo en el entorno. La certificación de este sistema según la norma ISO 14001 y mejorar la eficiencia en el uso de la energía son nuestros objetivos a corto plazo en el e-dificio.

La preocupación de Sanitas por los factores ambientales influye también en el análisis de nuestras decisiones de inversión y adquisición de productos. En esa línea, como se indica en el capítulo 6, cada vez contamos con un mayor porcentaje de proveedores certificados con ISO 14001.

Sanitas Hospitales trabaja igualmente para la gestión de impactos ambientales, pues entendemos que una gestión eficiente de nuestras actividades implica la necesidad de compatibilizar el adecuado servicio a nuestros clientes con la ausencia de riesgos sanitarios en el interior del hospital y la minimización del impacto que nuestras actividades puedan generar en el exterior del centro hospitalario.

Todo ello se ha plasmado en la aprobación de una política ambiental que nos permite planificar nuestros procesos y establecer periódicamente objetivos para la reducción de los impactos ambientales, así como dotarnos de los recursos necesarios para mantener un sistema de gestión ambiental de mejora permanente. Este modelo, implantado inicialmente en el Hospital Sanitas La Zarzuela, empezó a extenderse en 2006 al Hospital Sanitas La Moraleja y a nuestros centros de día.

#### Objetivos futuros en Sanitas Hospitales

Nos esforzamos para reducir la incidencia ambiental de las actividades en nuestros hospitales y centros de día. En 2006 fijamos objetivos para:

- Disminuir el consumo de agua
- Limitar el uso del papel
- Reducir la generación de residuos de radiodiagnóstico
- Mejorar la gestión de los tóneres de impresora al final de su vida útil

Para lograr estos objetivos, Sanitas considera básica la concienciación de los empleados. Por ello, en 2006 Sanitas Hospitales impartió formación específica a 110 trabajadores. Además, editó un boletín medioambiental e incluyó noticias relacionadas con el tema en la Intranet de la compañía.

Al igual que en la sede central, los factores ambientales han sido tenidos en cuenta en la construcción y el acondicionamiento de nuestros hospitales.

En el caso del Hospital Sanitas La Moraleja, ha sido el primer hospital en la Comunidad de Madrid que obtiene una Declaración de Impacto Ambiental favorable de la Consejería de Medio Ambiente. En este hospital se instaló un sistema de energía solar para la producción de electricidad que sirve para alimentar el circuito de calefacción.

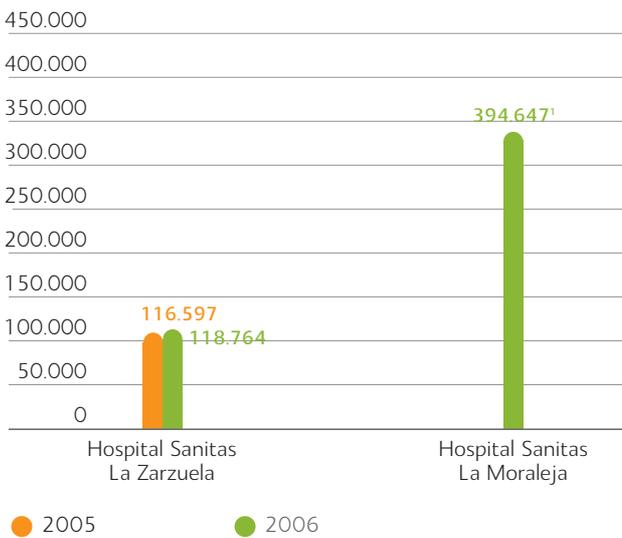
Otras medidas que nos permiten realizar un consumo energético más eficiente en nuestros centros y hospitales, con la consiguiente reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, son las siguientes:

- La realización de un estudio específico en el Hospital Sanitas La Zarzuela.
- La instalación de células fotovoltaicas para controlar el encendido y apagado de las luces de los vestíbulos de las plantas de hospitalización.
- La adquisición de luminarias con criterios de bajo consumo y la instalación de interruptores de sensor táctil para la iluminación de aseos públicos.

De igual forma, controlamos la emisión de otras sustancias que podrían afectar a la capa de ozono. Para ello, el aire acondicionado del Hospital Sanitas La Moraleja funciona con gases inocuos. En el Hospital Sanitas La Zarzuela se prevé introducir en 2007 el mismo sistema.

### Consumo de gas natural en los hospitales propios\*

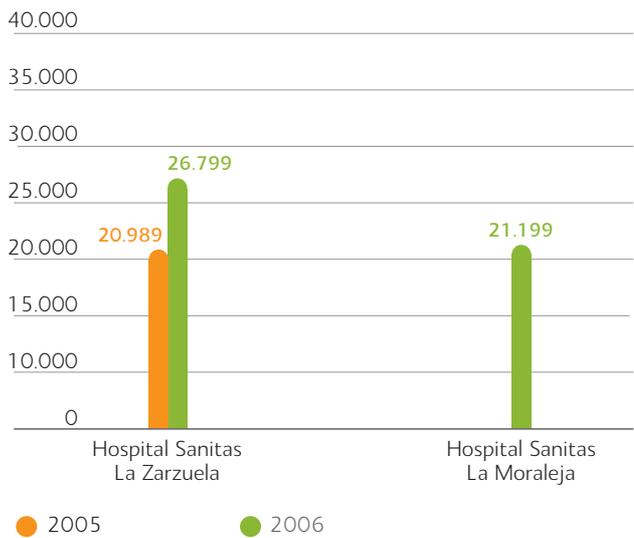
(En m<sup>3</sup>)



<sup>1</sup>Los paneles solares comenzaron a funcionar en septiembre de 2006

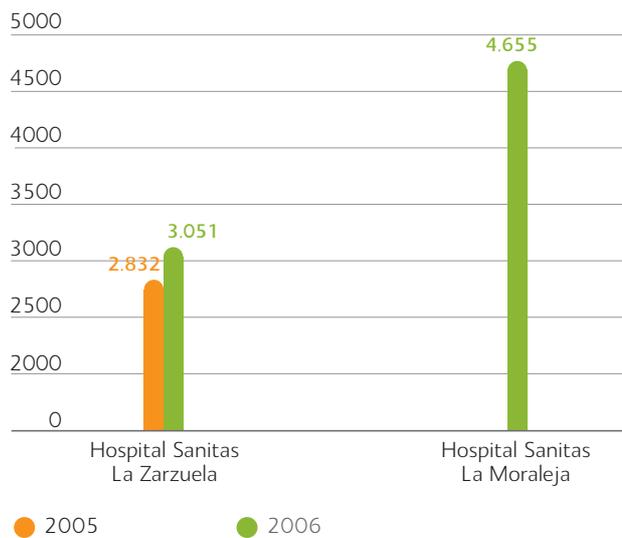
### Consumo de agua en los hospitales propios\*\*

(En m<sup>3</sup>)



### Consumo de electricidad en los hospitales propios\*\*

(En miles de kWh)



La gestión eficiente del agua es otra de nuestras preocupaciones medioambientales. En este ámbito, hemos incorporado dispositivos de ahorro de agua en las habitaciones de los hospitales y en los aseos públicos de centros Milenium.

Las emisiones de gases de efecto invernadero de Sanitas proceden de su consumo de electricidad y gas natural. Utilizando los consumos indicados en las páginas 103 y 105 (649 grCO<sub>2</sub>/Kwh) y el gas natural (204 grCO<sub>2</sub>/Kwh), las emisiones de gases de efecto invernadero de Sanitas ascendieron en 2006 a 6.004 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Para el paso de m<sup>3</sup> de gas natural a Kwh se ha utilizado la equivalencia 1m<sup>3</sup> gas natural=10,47 Kwh (Fuente: Energía 2006. Foro nuclear). Los factores de emisión proceden de la publicación Guía Técnica para el cálculo de consumos en edificios: IDAE.

\* Para el cálculo del consumo indirecto de energía se ha considerado que toda la electricidad consumida por Sanitas se ha producido con la participación de combustibles del mix de generación eléctrico nacional en 2005. Los datos utilizados para el cálculo del consumo indirecto de energía proceden de la publicación Energía 2006 del Foro Nuclear (págs. 49 y 57). Según estos datos y teniendo en cuenta las pérdidas durante el transporte y distribución de la electricidad en España, la cantidad de combustibles necesaria para producir la electricidad consumida por Sanitas en su sede central y hospitales ha sido la siguiente: 25.224 GJ de uranio; 30.258 GJ de carbón; 18.165 GJ de Gas Natural; 9.064 GJ de productos petrolíferos. En esta distribución se excluyen las fuentes renovables del mix de generación eléctrico español, fundamentalmente hidroeléctrica, eólica, RSU y biomasa.

\*\* Nuestro sistema de gestión únicamente permite dar datos de consumo energético y de agua para nuestra sede central y nuestros dos hospitales. En el futuro se trabajará para ampliar el alcance de este información.

# Compromiso con la salud de todos

## La mejora de la sanidad

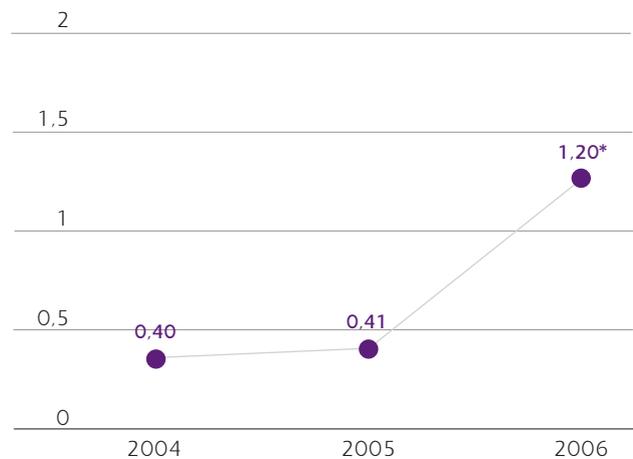
Además de contribuir a la riqueza nacional (a través del pago de impuestos, la creación de empleo y todos los beneficios asociados a la generación de actividad económica), Sanitas colabora en la mejora de la sanidad, absorbiendo parte de la demanda pública y desarrollando labores para la difusión de hábitos saludables y el apoyo a la investigación y formación médica.



## Colaboración con la salud pública

La actividad de Sanitas supone un importante refuerzo a la cobertura sanitaria española. Nuestra compañía absorbe una parte de la demanda (en 2006 el porcentaje de gasto sanitario absorbido por Sanitas fue del 1,2%). Así, Sanitas contribuye de manera positiva al sistema de sanidad nacional.

## Porcentaje de gasto sanitario absorbido por Sanitas



\* Fuente: 2000-2005 Barcelona (España) SANILINE

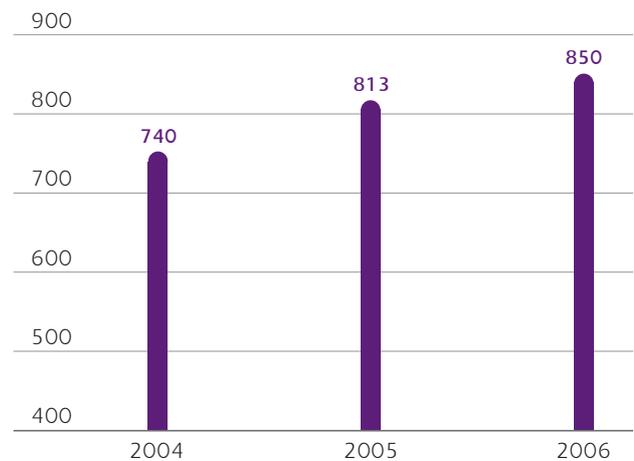
Además, en el sector de la atención a mayores, Sanitas Residencial pone a disposición de las administraciones públicas una parte importante de sus plazas (850 de un total de 2.549).

Por otro lado, los estándares de calidad y los procedimientos de gestión implantados por Sanitas constituyen un depósito de experiencia acumulada que puede resultar de utilidad a los gestores de centros públicos, como atestiguan algunas iniciativas de cogestión de centros sanitarios en las que la compañía ha colaborado.

Un hito especialmente destacado en este sentido fue la adjudicación en 2006 de la construcción del Hospital de Manises, en Valencia, así como su gestión y la de otros 20 centros de atención primaria en el área de L'Horta Manises, en el concurso convocado por la Generalitat Valenciana. Sanitas se convierte así en proveedor de la sanidad pública de la comunidad autónoma, en lo que constituye un primer paso para aprovechar las excelentes oportunidades existentes en la gestión conjunta de servicios de salud.

En esta línea de colaboración, Sanitas Residencial gestiona también diversas residencias de mayores a través de concesiones de entidades públicas y privadas.

#### Plazas concertadas ofrecidas a las administraciones públicas por Sanitas Residencial



La participación en el desarrollo de políticas públicas es otro de los ámbitos en los que nuestra compañía ha colaborado con la Administración. En 2006, Sanitas Residencial intervino en el proceso de consultas sobre la Ley de Dependencia, a través de algunas de las asociaciones en las que está integrada la compañía (AESTE, Edad y Vida, ACRA y UCH). Asimismo, varios miembros del equipo directivo de Sanitas Residencial participaron en diversas jornadas y conferencias para difundir y propiciar el debate sobre la ley.

# Apoyo a la investigación y la docencia médica

## Fundación Sanitas

La Fundación Sanitas nació con el objetivo de apoyar la investigación y la capacitación de los facultativos. En 2006, la Fundación celebró su décimo aniversario con el compromiso reforzado de promover el conocimiento en el ámbito sanitario.

También la Fundación, Sanitas colaboró en diversos estudios en 2006, como el que se llevó a cabo para conocer los hábitos alimenticios y de ejercicio físico de los niños en Barcelona. La encuesta ha servido de base para la puesta en marcha del Plan de Actuación Gradual para Fomentar los Hábitos Saludables, una iniciativa pedagógica para divulgar buenas prácticas de nutrición y actividad física entre la población infantil. En el proyecto participan Sanitas, el Consell Català de l'Esport y el Departamento de Salud de la Generalitat de Cataluña.

De igual forma, Fundación Sanitas presta su apoyo a actividades de investigación sobre la salud y la calidad de vida en el área de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TICs) para lo que ha trabajado en la creación de una Cátedra Sanitas de Nuevas Tecnologías y Salud en la Universidad Politécnica de Madrid.

## Actividades desarrolladas por la Fundación Sanitas

Área Médica	Proyectos	Cuantía (euros)
Foros	• Debates 'La Demografía médica en España' - preparatorios de debates sobre la falta de profesionales sanitarios en España	59.999,84
	• IV Foro de Envejecimiento y Salud - 'La nueva Ley de Dependencia ante el contexto europeo'	32.766,22
Formación	• Curso on-line 'Gestión de la medicina privada y la consulta del siglo XXI'	53.276,83
Premios	• X edición del Premio Sanitas al Mejor Médico Interno Residente (MIR)	63.825,32
Información Sanitaria	• Lanzamiento de www.sisan.info. Portal sanitario que recoge y actualiza los indicadores sanitarios más relevantes • ISCAS. Cuadro de mandos de indicadores sanitarios de las comunidades autónomas y de los 17 servicios regionales de salud	54.854,74
Área Social	Proyectos	Cuantía (euros)
Discapacidad y Salud	• Estudio de investigación sobre el acceso de las personas con discapacidad al sistema sanitario	58.140,01
Educación para la Salud	• Estudio de investigación para conocer los hábitos alimenticios y de ejercicio físico de los niños en Barcelona	91.840,00
Nuevas Tecnologías y Salud	• Cátedra Sanitas en Nuevas Tecnologías y Salud, junto a la Universidad Politécnica de Madrid	36.736,00
Otros	• Gastos generales	6.380,76
<b>Total</b>		<b>457.819,72</b>

## Área de residencias para mayores

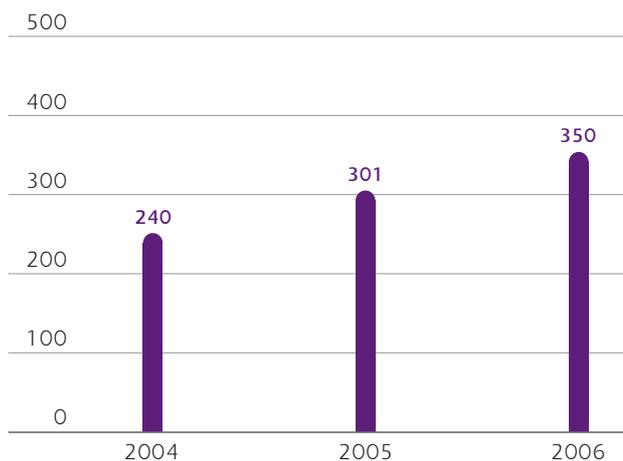
En el área de residencias de mayores también potenciamos investigaciones y estudios que presentamos públicamente en congresos o foros para impulsar el conocimiento de los aspectos relacionados con nuestra actividad. Algunos de los ejemplos más destacados de 2006 fueron los siguientes:

- Colaboración con el Servicio de Enfermedades Infecciosas del Hospital de Bellvitge (Barcelona) en un proyecto sobre Epidemiología Clínica y Microbiológica de Saureus en los centros para mayores.
- Participación en un estudio sobre prevalencia de glaucoma e hipertensión ocular en residencias geriátricas con el Instituto Euroclin/Pfizer.
- Colaboración en el Estudio RESYDEM-2 sobre identificación de pacientes con deterioro cognitivo y demencia en residencias de mayores, proyecto que también se apoyó en 2005.

La compañía promueve otras iniciativas de impulso a la docencia. Así, por ejemplo, Sanitas Residencial ofrece la posibilidad de que estudiantes de diversas disciplinas (enfermeras, trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales y fisioterapeutas) realicen prácticas en sus residencias de mayores, con una duración media de un mes.

Esta experiencia práctica constituye el mejor complemento a la formación teórica de los profesionales del sector. Al darles la oportunidad de trabajar en nuestras instalaciones contribuimos a su desarrollo y fomentamos una mejor preparación de los profesionales que en un futuro pueden colaborar con nosotros.

## Alumnos en prácticas en Sanitas Residencial



## En nuestros hospitales

En Sanitas Hospitales existen, igualmente, conciertos de colaboración docente con escuelas de enfermería para la formación de alumnos. En 2006 se incorporaron 22 alumnos en prácticas. La compañía mantiene además diversos convenios de colaboración en prácticas con estudiantes de Ciencias Ambientales y Biología.



# Responsabilidad social: nuestro compromiso con las personas con discapacidad

Como parte de la sociedad en la que trabaja, Sanitas ha asumido la responsabilidad y el compromiso de desarrollar iniciativas para beneficiar con lo que mejor sabe hacer (su actividad empresarial y asistencial) a personas dependientes o con alguna discapacidad, entre otras.

El Programa de Discapacidad de Sanitas es un proyecto de gran envergadura, con un enfoque global que involucra a todas las áreas de la compañía.

Uno de los avances más significativos de nuestro programa de discapacidad fue la creación de Sanitas Accesible, el primer seguro para discapacitados por lesión medular adquirida, gracias a un acuerdo con ONCE y el CERMI para el estudio y el desarrollo de productos para personas con discapacidad. En esta misma línea, la compañía también ofrece el seguro Sanitas Dependencia, que cubre el estado de dependencia, entendiéndose como tal la incapacidad de realizar determinadas actividades básicas de la vida diaria.

## Actividades desarrolladas dentro del programa de Discapacidad de Sanitas

2002	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Producto ONCE.</b> Sanitas provee de asistencia sanitaria a 50.000 personas pertenecientes a la ONCE y el Grupo ONCE</li> </ul>
2003	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Tiendas Galenas en hospitales.</b> Concesión de la gestión de las tiendas de hospitales a personas con discapacidad y promoción de su inserción laboral en la sede de la empresa</li> </ul>
2004	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Acuerdo con CERMI.</b> Sanitas alcanza un acuerdo con la ONCE y el CERMI para el estudio y el desarrollo de productos para personas con discapacidad</li> </ul>
2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Compras a Centros Especiales de Empleo.</b> Compromiso de adquirir bienes y servicios por importe mínimo anual de 110.000 euros en Centros Especiales de Empleo de la ONCE</li> <li>● Sanitas entra a formar parte del <b>Programa Empresa y Discapacidad</b>, creado por la Fundación Empresa y Sociedad, junto a la Fundación ONCE y 27 empresas más</li> </ul>
2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nace Sanitas Accesible.</b> Es el primer seguro médico privado del país pensado expresamente para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad por lesión medular adquirida</li> <li>● <b>'Call center' para citas.</b> Servicio telefónico de citación para el Hospital Sanitas La Zarzuela, de Madrid, y los centros Milenium de Barcelona y Valencia. El servicio cuenta con 35 personas, de las cuales el 75% son personas con discapacidad</li> </ul>

Nuestro compromiso con las personas con discapacidad se manifiesta también en nuestra política de mejorar la accesibilidad a nuestros centros. Sanitas ha creado la Red Sanitas Accesible, que incluye 13 centros propios y concertados totalmente accesibles para personas con discapacidad. La red se ampliará progresivamente.

El esfuerzo por facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad se complementa con nuestra actividad informativa. La página web [www.sanitas.es](http://www.sanitas.es) contiene una sección con noticias corporativas y de salud que es accesible a personas con discapacidad visual a través de lectores de pantalla.

Sanitas fomenta también una política activa de colaboración con diferentes entidades para promover la integración laboral de personas discapacitadas. La compañía creó empleo directo para 24 personas con discapacidad en 2006 y participó en diversos programas para estimular el empleo indirecto de este colectivo.

Una de nuestras actuaciones es el convenio con Fundosa para la adquisición de bienes y servicios a Centros Especiales de Empleo con trabajadores discapacitados. En 2006, el gasto por este concepto superó el millón de euros. Además, Sanitas Residencial amplió su colaboración con FLISA, empresa de Fundosa, en la prestación del servicio de lavandería para la ropa plana (toallas, sábanas, fundas, colchas, etc.) de todas sus residencias.

Igualmente, Sanitas puso en marcha un servicio telefónico de citación que es atendido, en gran parte, por personas con discapacidad. El servicio cubre la actividad del Hospital Sanitas La Zarzuela en Madrid y los centros Milenium en Barcelona y Valencia. Del total de 35 personas que lo atienden, un 75% presentan alguna discapacidad.

Nuestro compromiso con las personas con discapacidad también se manifiesta a través de distintas asociaciones:

- Colaboración con diferentes organizaciones de ayuda a personas socialmente desfavorecidas o dependientes, como la Fundación Theodora.
- Sanitas es desde 2003 socio fundador de la Fundación Integra, cuyo objetivo es fomentar la inserción laboral de colectivos marginales.
- Desde 2005, la compañía está integrada en la Fundación Empresa y Sociedad y forma parte del Programa 'Empresa y Discapacidad', que agrupa a 34 empresas con las que Sanitas comparte trabajo y objetivos concretos para facilitar la accesibilidad universal de entornos, la creación de empleo y el suministro de productos y servicios.

### Sanitas, proveedor médico oficial del equipo paralímpico español

Desde 2006, Sanitas es una de las empresas asociadas al Plan de Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico (ADOP), creado para que los atletas paralímpicos puedan desarrollar la práctica deportiva en las mejores condiciones. Sanitas es, además, Proveedor Médico Oficial del Comité Paralímpico Español.

El Servicio Médico del Plan ADOP tiene entre sus principales funciones la asistencia sanitaria a los deportistas del equipo paralímpico, tanto desde el punto de vista de la medicina deportiva como en cuanto a su salud general. Además, Sanitas previene y lucha contra el dopaje y presta asesoramiento a los deportistas en esta materia. El Servicio Médico del Plan ADOP estará centralizado en el Hospital Sanitas La Moraleja en Madrid.

# Promoción de hábitos saludables

Sanitas aporta valor a la sociedad a través de su política de promoción de los hábitos de salud entre los ciudadanos. Tanto en la sección 'Tu Salud' de [www.sanitas.es](http://www.sanitas.es) como a través de sus portales web especializados, la compañía proporciona consejos, recursos e información para mejorar la salud.

Entre los portales especializados destacan los siguientes:

- **[www.librodelasmadres.com](http://www.librodelasmadres.com)**. Este portal, lanzado en 2006, está pensado para ayudar a las futuras madres. La web permite la descarga gratuita de 'El Libro de las Madres', que recoge las respuestas del Dr. Virtual a las 150 preguntas más relevantes sobre la maternidad realizadas por las futuras madres.
- **[www.realmadrid.com](http://www.realmadrid.com)**. Sanitas gestiona la sección médica de la web del Real Madrid, en la que se ofrecen las noticias médicas del club, así como consejos de prevención deportiva y un buscador de lesiones.
- **[www.sabercomer.com](http://www.sabercomer.com)**. Difunde información rigurosa sobre las claves para lograr una alimentación equilibrada, así como sugerencias mensuales de menús saludables y consejos para diabéticos.
- **[www.hoylodejo.com](http://www.hoylodejo.com)**. Es un servicio interactivo para dejar de fumar. Ofrece programas de refuerzo a los fumadores y ayudas para mantener una vida sana.

- **[www.tuotromedico.com](http://www.tuotromedico.com)**. Patrocinada por Sanitas, es una web de referencia en la información médica en castellano. En 2006, fue visitada por más de 5,5 millones de usuarios únicos.
- **[www.bebesymas.com](http://www.bebesymas.com)**. También patrocinada por Sanitas, es una web especializada en información sobre maternidad. En 2006, fue visitada por casi 2 millones de usuarios únicos.

Otras iniciativas destacables son desarrolladas por Sanitas Residencial, que promueve actividades de formación sobre las técnicas y cuidados básicos de los pacientes de algunas dolencias degenerativas, como el Alzheimer, con el fin de facilitar la atención de los familiares.

También se realizaron otro tipo de acciones, entre las cuales se encuentran:

- Por segundo año consecutivo Sanitas Residencial colaboró en la maratón de TV3 sobre "El Dolor Crónico" a través de una conferencia sobre este tema a los residentes, familiares y trabajadores de la residencia.
- En la residencia Jaume Nualart, gestionada por Sanitas Residencial se realizaron las siguientes acciones:
  - Recogida de juguetes organizada conjuntamente con la Asociación La Gavarra de personas mayores en colaboración con Cruz Roja.
  - Charla sobre la revisión de las pensiones 2006
  - Diversas actividades lúdicas con enfermos de parkinson
  - Colaboración con el Proyecto "Diviértete Aprendiendo", del Ayuntamiento de Cornellá de Llobregat.

# Directorio

## Teléfonos de información, atención al cliente y autorización de servicios

902 102 400

### Cita previa

en Hospital Sanitas La Moraleja, Centro Médico Milenium Costa Rica, Milenium Centro de Salud de la Mujer, Milenium Centro Conde Duque, Milenium Centro Médico Nicasio Gallego, Milenium Centro Médico Balmes y Milenium Centro Médico Valencia

902 200 288

### Cita previa Hospital Sanitas La Zarzuela

902 151 560

### Urgencias

902 103 600

### Servicio corporativo

902 255 525

### Sanitel

901 100 210

### Servicio de atención personalizada al socio Sanitas Mundi

902 408 409

### Sanitas 24 horas

902 106 102

### Sanitas Servicios de Salud

902 100 680

## Internet

En la página web de Sanitas puede obtener información sobre Grupo Sanitas.

La dirección es:

[www.sanitas.es](http://www.sanitas.es)

[www.gruposanitas.com](http://www.gruposanitas.com)

## Nuestros portales:

[sanitasresidencial.com](http://sanitasresidencial.com)

[hospitalzarzuela.com](http://hospitalzarzuela.com)

[hospitalmoraleja.com](http://hospitalmoraleja.com)

[fundacionsanitas.org](http://fundacionsanitas.org)

[medicos.isanitas.com](http://medicos.isanitas.com)

[sabercomer.com](http://sabercomer.com)

[hoylodejo.com](http://hoylodejo.com)

## Para solicitar ejemplares de la memoria 2006:

Dirección de Comunicación Sanitas  
C/ Ribera del Loira, 52  
28042 Madrid  
Tel. 91 585 83 54  
[dir.comunicacion@sanitas.es](mailto:dir.comunicacion@sanitas.es)

Disponible en pdf en:  
[www.gruposanitas.com](http://www.gruposanitas.com)  
Memoria de RSC 2006

# Índice de contenidos GRI

## 1 Estrategia y análisis

GRI	Descripción	Página
1.1	Declaración del CEO	8-9
1.2	Principales impactos, riesgos y oportunidades	24-33

## 2 Perfil de la organización

GRI	Descripción	Página
2.1	Nombre de la organización	4
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	11,18,19
2.3	Estructura operativa	13
2.4	Localización de la sede central	114
2.5	Número de países en los que opera	4
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	13
2.7	Mercados (incluyendo desglose geográfico, sectores a los que abastece y tipos de clientes/beneficiarios)	14-19
2.8	Dimensiones incluyendo nº de empleados, ventas netas, capitalización total desglosada en términos de deuda y patrimonio neto, cantidad de productos o servicios prestados	21
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad	*
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	59

## Parámetros de la memoria

GRI	Descripción	Página
<b>Perfil</b>		
3.1	Periodo cubierto	4
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	4
3.3	Periodicidad de publicación	4*
3.4	Punto de contacto	5
<b>Alcance y cobertura</b>		
3.5	Proceso de definición del contenido	4-5,25-33*
3.6	Cobertura (países, divisiones, filiales, etc)	4
3.7	Limitaciones al alcance o cobertura	4
3.8	Base para incluir información en el caso de joint ventures, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras que puedan afectar significativamente a la comparación entre periodos y/o entre organizaciones.	*
3.9	Técnicas de obtención de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y estimaciones aplicadas	*
3.10	Efecto que pueda tener cambios de información de memorias anteriores, junto con las razones que han motivado (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).	*
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración	*
3.12	Localización de los contenidos GRI	112-123
<b>Verificación</b>		
3.13	Política y práctica en relación con la verificación externa	2-3

## Gobernanza

GRI	Descripción	Página
<b>Gobierno Corporativo</b>		
4.1	Estructura de gobierno de la organización	22
4.2	Indicar si el presidente del Consejo de Administración es ejecutivo	22
4.3	Nº de consejeros independientes o no ejecutivos	22
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al Consejo de Administración	44, 56
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del Consejo de Administración, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	40
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el Consejo de Administración	23, 43
4.7	Procedimiento para determinar la capacitación y experiencia exigible a los miembros del Consejo de Administración para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	*
4.8	Misión, valores, códigos y principios desarrollados internamente para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	12, 43
4.9	Procedimientos del Consejo de Administración para supervisar la identificación y gestión del comportamiento económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adhesión o cumplimiento de los estándares acordados	56
4.10	Procedimiento para evaluar el desempeño del más alto órgano de gobierno en especial en lo que respecta al desempeño económico, ambiental y social	56

## Gobernanza

GRI	Descripción	Página
<b>Compromisos con iniciativas externas a la organización</b>		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado el principio de precaución.	56*
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	27, 95, 108-109
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes a las que apoya	23
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
4.14	Relación de grupos de interés	28-33
4.15	Base para la identificación y selección	26
4.16	Métodos para la inclusión de los grupos de interés, incluyendo frecuencia de participación por tipos y categoría de grupos de interés	42, 56, 73, 86, 100
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización en la memoria	28-33*

Dimensión económica

GRI	Página
<b>Comportamiento económico</b>	
<b>Enfoque de gestión</b>	53, 55, 56
EC1	Valor económico generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones comunitarias, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos 36, Costes de personal 54, Beneficios, Costes de Explotación, Beneficios no distribuidos, Pagos a proveedores, Impuestos pagados 98*, Donaciones en metálico, Subvenciones recibidas
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático. *
EC3	Provisión y grado de cobertura en beneficios sociales a empleados (ej. Planes de pensiones, prejubilaciones, etc.) *
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos 98, Subvenciones recibidas
<b>Presencia en el mercado</b>	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. 92*, párrafo 3
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. *
<b>Impactos económicos indirectos</b>	
EC8	Inversiones en infraestructuras y servicios prestados para el beneficio público 104*, párrafo 2

## Dimensión ambiental

GRI		Página
<b>Enfoque de gestión</b>		99-102
<b>Materiales</b>		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	*
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	*
<b>Energía</b>		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	101, gráfico 2 103, gráfico 1
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	101, gráfico 1 103, gráfico 2
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo resultantes	100, párrafos 6 a 9 101, párrafo 2 102, párrafos 9 y 10
<b>Agua</b>		
EN8	Captación total de agua por fuentes	101, gráfico 3 párrafos 3 y 4 103, gráfico 3
<b>Biodiversidad</b>		
EN11	Descripción de terrenos cercanos o dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	NA*
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas	NA*
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	100, párrafo 10
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	103, párrafo 2
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	*
ADICIONAL	EN18. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	100, párrafo 10
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono	102, párrafo 10
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire	*
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	*
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	77, gráficos
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	NA*
<b>Productos y servicios</b>		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	87, párrafo 7 102, párrafos 3, 4 y 6
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil	NA*
<b>Cumplimiento normativo</b>		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	*

## Dimensión social

GRI	Página
<b>Prácticas laborales y ética del trabajo</b>	
<b>Empleo</b>	
Enfoque de gestión	35-38, 48
LA1 Trabajadores por tipo de empleo, contrato y región.	38, gráfico 39, gráficos
LA2 Número total de empleados y rotación media, por grupo de edad, sexo y región.	39, párrafo 36, Número de empleados
<b>Relaciones empresa/trabajadores</b>	
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.	40, párrafos 6 a 8
LA5 Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	44, párrafo 8
<b>Salud y seguridad del trabajo</b>	
LA7 Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales por región	48, gráficos 49*, gráficos
LA8. Programas de educación, formación, asesoría, prevención y control de riesgos que se apliquen a trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad con SIDA o con otras enfermedades graves contagiosas	50, Principales logros 2006 (Vigilancia de la salud) 110, párrafos 3 y 4
ADICIONAL LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	48, párrafo 3
<b>Formación y educación</b>	
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, por categoría de empleado	45, gráfico y tabla 46, gráfico 1
ADICIONAL LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	46, gráfico 2
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	41, gráfico
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	40, gráfico

## Derechos Humanos

GRI		Página
<b>Enfoque de gestión</b>		33, 43*
<b>Inversión, compra y contratación</b>		
HR1	Porcentaje de inversión que incluya cláusulas de derechos humanos o que pasen por la observación de los derechos humanos	*
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que pasaron por una observación de los derechos humanos	*
<b>No discriminación</b>		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	*
<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>		
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas	40, párrafo 9
<b>Explotación infantil</b>		
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas	*
<b>Trabajos forzados</b>		
HR7	Operaciones identificadas de riesgo por ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas	*

Sociedad

GRI	Página
<b>Enfoque de gestión</b>	97, 99
<b>Comunidad</b>	
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa 76, párrafos 11 a 14 100, párrafo 2
<b>Corrupción</b>	
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. 43, párrafo 7 44, párrafos 1 y 2
SO3	Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos anti-corrupción 43, párrafo 5
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción *
<b>Política pública</b>	
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying". 105, párrafos 1 a 5
<b>Competencia desleal</b>	
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados. 56, párrafo 6 y 7
<b>Cumplimiento normativo</b>	
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. 44, párrafo 3

## Responsabilidad de productos

GRI	Página
<b>Enfoque de gestión</b>	<b>65, 67, 75</b>
<b>Salud y seguridad del cliente</b>	
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios sujetos a tales procedimientos 75, párrafos 2 a 5
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida 76, párrafos 4 a 8
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>	
PR3	Tipos de información sobre productos y servicios requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos. 75, párrafo 3
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado 68, párrafo 1
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente. 73, gráfico y párrafos 2 a 4
<b>Marketing</b>	
PR6	Leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios en marketing, incluidos la publicidad , otras actividades promocionales y los patrocinios. 58, gráficos y párrafo 5
<b>Cumplimiento</b>	
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. 68, párrafo 1

- \*2.9. No se han producido cambios significativos durante el periodo cubierto de la memoria. En todo caso, cualquier cambio que afecte a la interpretación de los datos se ha indicado en el apartado correspondiente.
- \*3.3. Hasta el momento, la periodicidad en la publicación de la memoria es anual.
- \*3.5. La guía de lectura (págs. 28-33) indica los principales aspectos detectados por los responsables de Sanitas en el taller celebrado para definir el contenido de la memoria.
- \*3.8. Sanitas no tiene negocios conjuntos con otras compañías.
- \*3.9. Se han seguido los protocolos técnicos cuando estos han sido compatibles con la medición de los indicadores según nuestro sistema interno de gestión. Cualquier discrepancia relevante con ellos se indica en el apartado correspondiente.
- \*3.10. Cualquier efecto de este tipo se indica en el apartado correspondiente.
- \*3.11. El principal cambio respecto al alcance de la Memoria RSC 2005 ha sido la inclusión de Sanitas Hospitales.
- \*4.7. Sanitas exige la máxima capacitación a los miembros de su máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización. No obstante, no existe un procedimiento interno definido para esta cuestión.
- \*4.11. El principio de precaución en Sanitas se incluye en nuestro proceso para el control de riesgos. Adicionalmente, este principio forma parte de los sistemas de gestión en nuestros respectivos departamentos y áreas funcionales como se pone de manifiesto en los apartados correspondientes de la memoria.
- \*4.17. Las diferentes áreas de gestión de la compañía identifican los principales aspectos de interés de las partes interesadas a través de sus procesos de comunicación habituales. El método de definición del esquema de contenidos de esta memoria basado en la celebración de un taller de los responsables de estas áreas garantiza que los principales elementos de interés de cada una de las partes interesadas han sido tenidos en cuenta.
- \*EC1. Se puede acceder a más información de carácter económico sobre Sanitas a través de sus cuentas anuales e informe de gestión accesibles a través de [www.sanitas.es](http://www.sanitas.es)
- \*EC2. Las principales implicaciones del cambio climático para nuestro sector en España estarán relacionadas con el incremento de la frecuencia, intensidad y duración de las olas de calor (especialmente en la población de mayor edad) y con la extensión geográfica de enfermedades propias de otras latitudes.
- La Dirección de Sanitas no ha realizado ninguna evaluación de los riesgos y oportunidades que puedan derivarse de las implicaciones descritas ni de sus consecuencias financieras.
- Sanitas está trabajando actualmente en el desarrollo de una estrategia de sostenibilidad. El análisis previo del entorno incluirá la evaluación de las implicaciones financieras derivadas de los riesgos y oportunidades del cambio climático.
- \*EC3. En el ejercicio 2005 se constituyó un plan de pensiones para empleados. Para más información consúltese la nota 21 de las cuentas anuales de Sanitas, accesibles a través de [www.sanitas.es](http://www.sanitas.es)
- \*EC6. En la selección de proveedores priman los aspectos relacionados con calidad, servicio, coste e interés por el negocio por encima de consideraciones de localización.
- \*EC7. Sanitas opera en toda España. No existen procedimientos específicos para estimular la contratación local.
- \*EC8. Sanitas no ha realizado inversiones significativas para el beneficio público. No obstante, nuestra compañía, a través de sus actividades sí constituye un refuerzo al sistema sanitario público español.
- \*EN1. Sanitas es una compañía de servicios que no realiza procesos de manufactura. El consumo de recursos naturales o productos intermedios no fue identificado como uno de los principales aspectos que caracterizan la relación de Sanitas con los grupos de interés, por lo que no se incluye información en la memoria sobre consumo de materiales tales como el papel. Información sobre el consumo energético y de agua se incluyen en los apartados correspondientes (ver indicadores EN3, EN4 y EN8).
- \*EN2. Sanitas es una compañía de servicios que no realiza procesos de manufactura. El consumo de recursos naturales o productos intermedios no fue identificado como uno de los principales aspectos que caracterizan la relación de Sanitas con los grupos de interés, por lo que no se incluye información en la memoria sobre consumo de materiales tales como el papel. Información sobre el consumo energético y de agua se incluyen en los apartados correspondientes (ver indicadores EN3, EN4 y EN8).
- \*EN11 y EN12. Ninguno de los indicadores aplican a Sanitas por cuanto sus edificios y actividades se desarrollan en entornos urbanos.
- \*EN17. No se han contabilizado más emisiones de gases de efecto invernadero.
- \*EN20 y EN21. Al no juzgarse aspectos ambientales significativos, nuestros sistemas de gestión no recogen por el momento la medición de estos indicadores.

- \*EN23. Los sistemas de control de la Compañía no han registrado derrames significativos en las instalaciones que podrían haber dado lugar a los mismos: depósitos de combustible para suministro a calderas y almacenamiento de residuos peligrosos líquidos en hospitales.
- \*EN 27. Este indicador no aplica a la actividad de Sanitas dado que no se venden productos envasados.
- \*EN 28. Sanitas no ha recibido ninguna sanción de este tipo.
- \*LA7. No se ha registrado ninguna víctima mortal.
- \*Enfoque de gestión sobre Derechos Humanos. Sanitas se atiene a lo marcado en la legislación española en relación a libertad de asociación y convenios colectivos, trabajo infantil y trabajos forzados. Las principales acciones establecidas por Sanitas en esta materia ha sido la inclusión de principios relacionados en nuestro Código profesional así como la firma de Global Compact.
- \*HR1,2. A todos nuestros proveedores se les exige el cumplimiento de la legislación española.
- \*HR4. En 2006 no ha habido ningún incidente por discriminación.
- \*HR6. No hay ninguna actividad con este tipo de riesgo.
- \*HR7. No hay ninguna actividad con este tipo de riesgo.
- \*SO4. No se ha producido ningún incidente de corrupción.
- \*SO8. No se ha producido ninguna sanción por este motivo.
- \*PR4. Ningún incumplimiento en este sentido.
- \*PR9. No se han producido multas significativas.

