



Sanitas

PARTE DE *Bupa*



[ 2019 RESUMEN EJECUTIVO  
DEL INFORME ANUAL ]



Como cada año, queremos compartir el resumen ejecutivo de nuestro Informe Anual, un documento que presenta con total transparencia nuestro desempeño ambiental, social y de buen gobierno.

Aunque rendimos cuentas del ejercicio de 2019, no podemos sustraernos del impacto que ha tenido durante 2020 la pandemia de la COVID-19. Por ello, aprovechamos esta publicación para hacer una reflexión sobre cómo la compañía ha enfrentado, con solidaridad y eficiencia, esta situación y de cómo afectará a nuestro futuro.

Una gran lección que hemos aprendido es que la tecnología digital es vital en la gestión de la salud. Durante la crisis, el teléfono móvil se ha convertido en una herramienta imprescindible para atender las necesidades sanitarias de la población. El camino de la digitalización de la Sanidad no tiene vuelta atrás y, afortunadamente, en Sanitas afrontamos este cambio de paradigma con los deberes hechos, porque hemos sido

pioneros en este terreno. Sabemos que el futuro pasa no solo por la digitalización de nuestros productos y servicios, sino también por la atención personalizada de nuestros pacientes, acercando la hospitalización a su domicilio y utilizando la tecnología para contar con información del paciente actualizada y poder intervenir en caso necesario.

Desde el punto de vista del compromiso con la sociedad, durante el pasado ejercicio continuamos sumando, ya que nuestro compromiso con el desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN. Por ello, Sanitas es firmante del Pacto Mundial y, en consecuencia, nuestras iniciativas están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el plan de acción de la ONU hasta 2030.



También hemos aprendido que las crisis son parte de la vida y nos obligan a pensar, a hacer las cosas de otra manera, a centrarnos en lo que es realmente importante. Aprovechemos la oportunidad para reinventarnos.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promulgados por Naciones Unidas son nuestra guía y a través de nuestra actividad contribuimos directamente a la consecución de los siguientes:

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



# SOMOS SANITAS

Son ya más de 60 años los que llevamos cuidando de la salud y el bienestar de las personas en España. Así, desde 1954 nuestro afán pasa por poner en el centro de nuestra actividad a nuestros pacientes y residentes, un empeño que nos ha llevado a ser hoy una compañía de referencia dentro del sector sanitario. En esta labor, es fundamental el soporte de Bupa, grupo internacional de salud sin accionistas al que pertenecemos desde 1989.

## CIFRAS CLAVE DE SANITAS DURANTE 2019

Ingresos  
**2.193 M€**  
+5,2%

Inversión en la comunidad  
**2,5 M€**

Plantilla  
**11.255 profesionales**

**mE** merco**EMPRESAS** **( 1 ) ( 27 )**

En 2019, Sanitas es número 1 en reputación del sector de asistencia sanitaria en España y ocupa la 27ª posición del *ranking* general de empresas con mejor reputación del país, avanzando un puesto respecto a 2018.

## Unidades de negocio. Datos 2019



### SANITAS SEGUROS

**3.278.684**  
asegurados +6,9%

**4.410** hospitales y  
centros concertados

**48.220** profesionales  
en el cuadro médico



### SANITAS HOSPITALES

**795.571**  
pacientes

**4** hospitales propios  
y **1** en colaboración  
público-privada

**19** centros médicos  
propios



### SANITAS DENTAL

**1.500.000**  
asegurados +8%

**187** clínicas  
dentales

**14** nuevas  
aperturas



### SANITAS MAYORES

**6.302** plazas  
residenciales

**47**  
residencias

**24** centros  
de día

# IMPULSAMOS EL FUTURO

Hace cinco años iniciamos nuestra transformación digital con el objetivo de innovar en la gestión de la salud y mejorar la experiencia de cliente. Esto nos ha permitido ser más ágiles en la atención al usuario, mejorar la precisión y predicción de los tratamientos e involucrar a las personas en su propio cuidado.

Cabe destacar que gracias al esfuerzo e inversión hecho en digitalización, hemos podido anticiparnos y atender con eficacia a los pacientes durante el confinamiento por la COVID-19. La videoconsulta nos ha permitido prestar soporte médico a los pacientes en el momento en el que más lo han necesitado, realizando más de 5.000 videoconsultas al día durante este periodo. Otro ejemplo es la app 'Sanitas Mayores' para familias que pasó a ser utilizada por un 75% de usuarios durante la pandemia, facilitando la comunicación entre familiares y cuidadores.

Por otra parte, nuestro Servicio de Urgencias cuenta con una aplicación que permite consultar *online* y a tiempo real el tiempo de espera en las distintas especialidades.

## Data Salud

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



## Objetivos 2020

 **25%** consultas digitales

 **50%** clientes digitales

 **NPS del 75%**

## Nuestro progreso en 2019

### CONSULTAS

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



**2.200** médicos  
+ **69,2%**

**483.692** clientes con acceso a consulta digital

### CLIENTES MÁS CONECTADOS

**41,7%** clientes digitales



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

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

### ESCUCHA ACTIVA NPS

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

+ **27.000** audios escuchados

+ **10.000** propuestas

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



# SANITAS SEGUROS

## Revolucionamos la salud digital

Desde Sanitas trabajamos para ofrecer una medicina personalizada y preventiva con todas las herramientas digitales necesarias para acompañar al paciente en cada fase de su vida. Así, hace cuatro años creamos Blua, una categoría de seguros y complementos con coberturas digitales que dan respuesta a las nuevas necesidades y demandas de nuestros clientes. Blua cerró 2019 con medio millón de clientes digitales, un 50% más que el año anterior.

Contamos también con canales como la app 'Mi Sanitas', que facilita el acceso a los servicios de salud a través del móvil: detalles de la póliza, peticiones de citas, buscador de médicos, tarjeta médica digital, carpeta de salud e historial médico.

### PRINCIPALES SERVICIOS DE BLUA




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



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



**Reembolso de medicamentos**



**Urgencias generales y pediátricas 24h**



**Analítica a domicilio**



**Prescripción de medicamentos y pruebas**



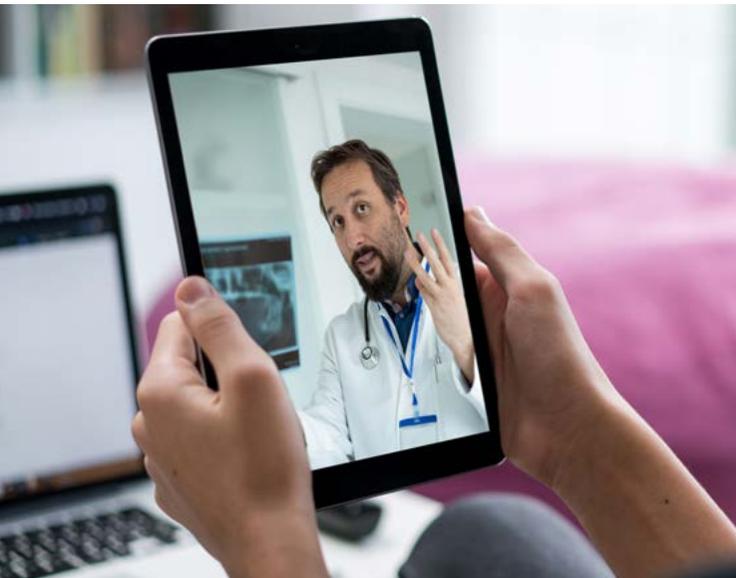
**Más de 2.200 médicos conectados**



**Envío de medicamentos desde la farmacia**



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



## Nuevo Health Pack

En nuestra apuesta por la búsqueda de nuevas soluciones que se ajusten a las necesidades de nuestros clientes, en 2019 creamos un nuevo producto para distribuirse exclusivamente a través de canales *online*: los Health Packs. Se trata de un producto de asesoría y de seguimiento de la salud centrado en cuatro temáticas: entrenamiento personal, nutrición, embarazo y bienestar emocional.

Estos nuevos productos, que están disponibles a través de la plataforma de *e-commerce* de Amazon, ofrecen servicios y coberturas digitales durante un periodo de tres meses.



# SANITAS DENTAL

## Crecimiento constante

En Sanitas Dental trabajamos para estar más cerca de nuestros clientes. Bajo esta premisa iniciamos hace dos años un ambicioso plan de expansión.

### CLÍNICAS SEGURAS

En 2019 Sanitas Dental firmó un acuerdo de colaboración con la Fundación Española del Corazón (FEC) para aunar esfuerzos en la prevención de cardiopatías. Así, nuestras clínicas serán reconocidas como áreas cardios seguras tras dotarlas con desfibriladores y haber formado al personal de clínica en maniobras de RCP.

### PLAN DE EXPANSIÓN (2025)



**100 M€**  
de inversión



**300** clínicas  
en toda España



**2 M** de  
asegurados



**750** nuevos  
empleos



## Digitalización para una mejor experiencia del cliente

En 2019 consolidamos e implementamos distintas soluciones digitales que posibilitan un cuidado fácil y continuo de la salud bucodental, un registro de la información más seguro y una gestión del tiempo más eficiente en clínica.

### Educación bucodental pediátrica

Por medio de la app 'Sanitas Dental Infantil' ayudamos a los padres con consejos útiles sobre la salud dental de los niños.

### LA DIGITALIZACIÓN EN SANITAS DENTAL DURANTE 2019

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



**123.512**  
consentimientos  
informados  
digitales firmados



**174.787**  
anamnesis  
digitales  
realizadas



# SANITAS HOSPITALES

## Salud conectada

Desde Sanitas Hospitales impulsamos el desarrollo de soluciones digitales sencillas y accesibles que faciliten la vida de las personas, permitiéndoles cuidar su salud con confianza y tranquilidad.

Programas como el de Salud Conectada traspasan las paredes físicas del hospital e incorporan a la vida normal de las personas –sin modificar su rutina habitual– la atención especializada que necesitan. En apenas un año de vida, Salud Conectada cuenta ya con más de 1.000 usuarios.

Durante 2019 también hemos desarrollado diversos *chatbots* que utilizan la inteligencia artificial para responder a los pacientes en base a información validada por los especialistas. Un ejemplo es el Asistente Virtual Psicológico, un primer paso para obtener un diagnóstico y pautas terapéuticas ofrecidas por psicólogos y psiquiatras. Ya ha sido utilizado por 18.678 personas desde su lanzamiento.

Otro de nuestros grandes hitos en 2019 ha sido la incorporación del quirófano híbrido en el Hospital Universitario Sanitas La Moraleja. Este servicio supone un importante avance en cuanto a precisión y seguridad durante las intervenciones quirúrgicas.

## Nuestro camino a la excelencia

Todos nuestros hospitales buscan alcanzar la máxima excelencia en calidad asistencial. Así, el Hospital Universitario Sanitas La Moraleja ha sido elegido el Mejor Hospital de España, según los Premios Best in Class 2019, y el Hospital Sanitas CIMA ha obtenido el Premio Best in Class al Mejor Servicio de Medicina Interna de España. Por su parte, los hospitales universitarios Sanitas La Moraleja y La Zarzuela, el Hospital CIMA, el Hospital Virgen del Mar y toda la red de Centros Médicos Milenium han obtenido el Sello

EFQM de Excelencia. A este se suma el Premio New Medical Economics otorgado al Hospital Virgen del Mar. Por su parte, el Hospital de Manises también ha sido galardonado con el Best Spanish Hospital Awards (BHS).

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



# SANITAS MAYORES

## Nuestros servicios

Ofrecemos todo tipo de cuidados y nos adaptamos a las diferentes necesidades de nuestros mayores a través de un amplio abanico de servicios que van desde las residencias, hasta los centros de día y los apartamentos tutelados. Asimismo, contamos con el programa En Casa Contigo –destinado al cuidado de las personas mayores y sus familias en su hogar– y estancias específicas para rehabilitaciones y recuperaciones.

En Casa Contigo trabaja en formato campus, es decir, permite poner a disposición de nuestros mayores toda la red de centros asistenciales de Sanitas: hospitales, centros médicos, dentales, residencias y centros de día. Con ello conseguimos reducir los tiempos de espera y ofrecer una mayor comodidad al evitar realizar traslados innecesarios a los mayores.

### 'EN CASA CONTIGO' DURANTE 2019

 **15** campus

 **30.000** servicios prestados

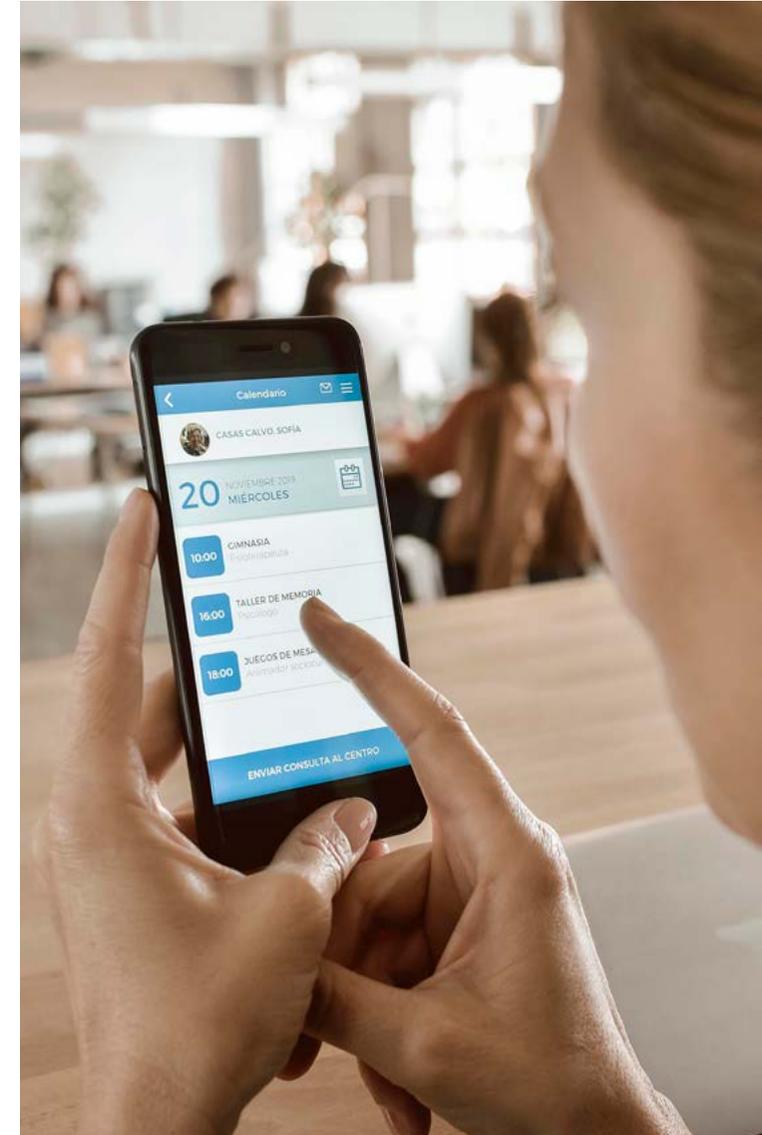
### CENTROS LIBRES DE SUJECIONES FÍSICAS

En Sanitas Mayores no contemplamos el uso de sujeciones físicas como alternativa terapéutica. De hecho, somos una de las organizaciones pioneras en España en implantar un modelo de cuidados sin este tipo de medios. Nuestros centros han sido acreditados como libres de sujeciones por las organizaciones CEOMA y Libera-Care y mantenemos más del 99% de residentes libres de ellas.

### APPS PARA GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA

La innovación tecnológica aporta transparencia y agilidad a nuestros procesos. La app 'Sanitas Mayores' nos permite compartir información con los familiares de un residente y facilita su conexión con los profesionales de la residencia.

Asimismo, durante la COVID-19, cuando no era posible el contacto diario con nuestros familiares, la app 'Sanitas Mayores' se unió a la app 'Famileo' para compartir mensajes y momentos con los seres queridos.



# NUESTRA ESTRATEGIA SOSTENIBLE PASA POR...



**Nuestros clientes, pacientes y residentes**



**Nuestros empleados y colaboradores**



**Nuestra comunidad**



**Medio ambiente**



**Ética**

## Nuestros clientes

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

- Promoción de la salud como servicio que aporta un valor tangible al usuario.

- Humanización en los cuidados que damos a nuestros pacientes, incorporándolos en la toma de decisiones.

- Accesibilidad y transparencia de nuestros servicios.

- Escucha activa de nuestros clientes, pacientes y residentes.



## Nuestros empleados y colaboradores

Apostar por nuestros profesionales es hacerlo por seguir evolucionando, pues son ellos los que con su talento nos permiten avanzar, innovar y prestar una excepcional atención al cliente. Durante la emergencia sanitaria de 2020, hemos protegido el puesto de trabajo de nuestros empleados, además de reforzar su labor contratando a cerca de 970 profesionales.

### EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA



\* Descenso debido a la salida del Grupo del Hospital de Torrejón.



### SANITAS **Smile**

En Sanitas creemos que las empresas tienen la responsabilidad de ser agentes activos en la promoción de la salud de sus trabajadores. Por ello, desde 2009 contamos con el programa 'Sanitas Smile', a través del cual ofrecemos a nuestros empleados acceso a actividades, consejos y servicios que les ayudan a adoptar hábitos de vida saludable. Contempla más de 200 iniciativas y contenidos sobre nutrición, actividad física, bienestar emocional, cuidado del mayor y salud infantil. Es accesible para el 100% de la plantilla.

## Nuestra comunidad

Nuestro objetivo va más allá de proporcionar un cuidado excelente de la salud a nuestros clientes. También pasa por generar un impacto positivo en la sociedad en la que operamos.

### Cuidar Bien

[Cuidar Bien](#) es nuestra web de referencia para cuidadores y familiares de personas con

demencia. Proporciona, de forma totalmente gratuita, asesoramiento a los cuidadores, que en muchos casos pertenecen a la propia familia de estos pacientes, ofreciéndoles la posibilidad de contactar con especialistas en demencia y neurología de Sanitas Mayores y Sanitas Hospitales.



### Healthy Cities by Sanitas

La creación de entornos saludables en las ciudades es fundamental para cuidar de la salud de las personas. Por ello, el proyecto Healthy Cities by Sanitas pretende involucrar a compañías, empleados, instituciones públicas, ONGs, asociaciones y fundaciones para alcanzar dos metas comunes relacionadas entre sí:



- Promover la salud de las personas.
- Proteger la salud del planeta.

A la quinta edición de Healthy Cities by Sanitas (2019-2020) ya se han sumado 40 empresas que representan a más de 160.000 empleados en toda España.

### Fundación Sanitas

Hace más de 20 años soñamos con crear un espacio dedicado a la promoción de la salud y de la transformación social. Con este espíritu nació la Fundación Sanitas. Sus dos grandes proyectos pasan por:



- La promoción del deporte inclusivo. La Fundación puso en marcha hace diez años la Alianza Estratégica por el Deporte Inclusivo con el objetivo de fomentar la actividad física entre personas con y sin discapacidad. Desde 2009, se desarrollan acciones que ayudan a lograr el objetivo de inclusión en la sociedad. En esta línea, en 2019 se anunció la celebración de los primeros Juegos Inclusivos, que tendrán lugar en Madrid tras la celebración de los Juegos Olímpicos.
- El reconocimiento al sistema de formación MIR, a través de los Premios Sanitas MIR.



## Medio ambiente



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

### PRESENTES EN LA COP25



Somos parte activa de la lucha contra el cambio climático y por ello participamos en uno de los encuentros más relevantes de 2019, la Conferencia de la ONU COP25, celebrada en Madrid. En este escenario, organizamos una mesa redonda cuyas conclusiones pusieron de manifiesto que la contaminación se ha convertido en una de las principales causas de muerte prematura y que, por tanto, “el cambio climático es un factor de riesgo” que hay que tener en cuenta.

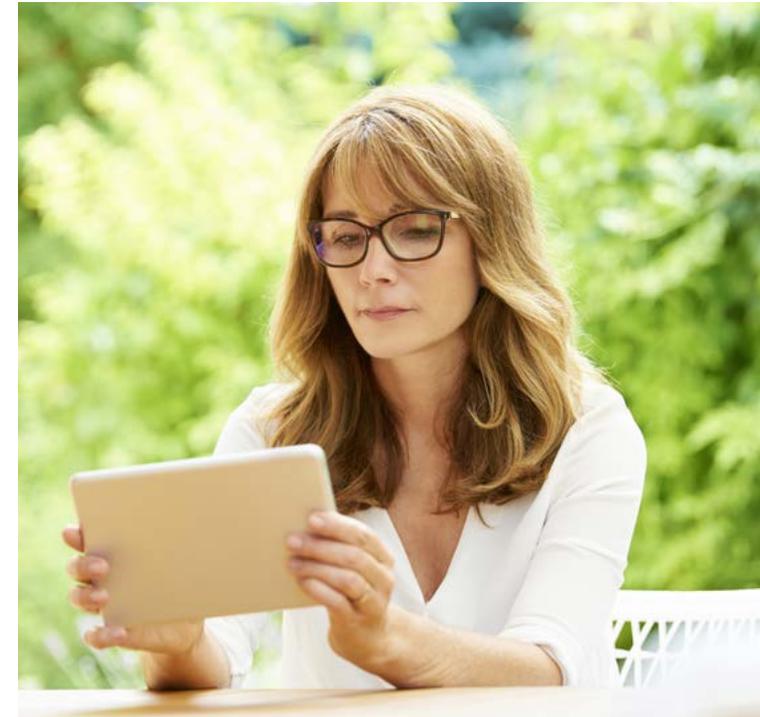


### Apostamos por las energías renovables

Hoy en día, el 100% de la electricidad que consumimos procede de energías renovables. Además, en 2019 hemos ampliado la instalación de paneles fotovoltaicos y ya son más de 26 las residencias que generan energía eléctrica fotovoltaica en sus instalaciones, alcanzando en 2019 la capacidad de 1 GWh. Por otro lado, desde que en 2009 comenzásemos a monitorizar nuestras emisiones de CO<sub>2</sub>e, hemos reducido la huella de carbono un 69%. Estos son algunos ejemplos de nuestra transición hacia una economía baja en carbono.

### La digitalización, aliada del planeta

La transformación digital en la que estamos inmersos alcanza a todos nuestros ámbitos de actuación, lo que se refleja también en la gestión ambiental que llevamos a cabo. La digitalización de procesos, las plataformas online y servicios como la videoconsulta nos permiten evitar desplazamientos a la hora de realizar una consulta médica o de recoger los resultados de unas pruebas, así como reducir el uso de papel.



**2,6 M** de transacciones digitales realizadas en 2019 han supuesto una reducción de **6.158** toneladas de CO<sub>2</sub>e al año, el equivalente a la electricidad usada por **1.000** viviendas

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



PARTE DE *Bupa*

**Gracias por tu interés.**

Puedes consultar el documento completo en [www.sanitas.es](http://www.sanitas.es).