

Declaración de compromiso del Grupo Sanitas con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)

En junio de 2007, dentro de su estrategia de responsabilidad corporativa, Sanitas firmó el convenio de colaboración para adherirse al Pacto Mundial de Naciones Unidas, cuyo fin es promover la creación de una ciudadanía global, que permita la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial con los valores y demandas de la sociedad civil.

En 2010 Sanitas actualizó su Código de conducta profesional el cual explicita los valores y principios éticos que dirigen la actuación empresarial de la compañía, que nos distinguen como empresa responsable y que comprometen a todos los empleados.

Las principales novedades de esta nueva edición del Código de conducta son:

- **Responsabilidad corporativa.** El Código de conducta actualizado incorpora un apartado específico dedicado a la responsabilidad corporativa, que nos compromete a todos los empleados del Grupo a actuar de manera responsable con la sociedad. Este apartado recoge los compromisos principales que rigen la política de responsabilidad corporativa de Sanitas y que ahora se hacen extensibles a todos los empleados: compromiso con las personas con discapacidad, compromiso con el medioambiente, compromiso con la igualdad de oportunidades y la diversidad, compromiso con la educación para la salud y compromiso con la investigación y la formación.
- **Diversidad.** En este sentido, se especifica que los empleados de Sanitas debemos desarrollar la actividad profesional en la empresa con respeto a todas las personas sin tener en cuenta las diferencias.
- **Relación con los proveedores no sanitarios.** Otra de las novedades del Código es la forma en la que la compañía y sus empleados nos relacionamos con los proveedores no sanitarios. Así, la nueva edición refleja los nuevos procedimientos de Compras, que garantizan que las relaciones con los proveedores de bienes y servicios se lleven a cabo de forma lícita, ética y respetuosa.

Pero también hemos dejado patente nuestra preocupación por minimizar los riesgos ambientales, mediante edificios sostenibles y la reducción de cualquier impacto indeseado. En materia de salud, hemos continuado generando conocimiento y promoviendo el Deporte Inclusivo a través de la Fundación Sanitas.

En el año 2010, Sanitas reafirma su compromiso con los principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción que establece el Pacto Mundial, incluido en la publicación del Informe Anual 2010.



Iñaki Ereño Iribarren
Consejero delegado del Grupo Sanitas



INFORME Y CUENTAS ANUALES 2010

Esta memoria contiene información económica,
ambiental y social (RSC) y el informe financiero

Sanitas 

INFORME Y CUENTAS ANUALES 2010

Esta memoria contiene información económica,
ambiental y social (RSC) y el informe financiero



1. CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

MEJORES Y MÁS COMPLETOS

¿Cómo explicaría yo a un amigo, supongamos que poco familiarizado con el negocio, qué tal fueron las cosas en Sanitas en 2010? Las cifras y porcentajes, desde luego, me ayudarían bastante. Podría contarle que ganamos clientes, que tuvimos un crecimiento de los ingresos del 7,2% y que los beneficios aumentaron un 18,1%. También le diría que ampliamos cuota de mercado, que destinamos a inversiones más de 28 millones de euros y que nuestra plantilla se incrementó en 635 personas. Esa enumeración no es un mal resumen del año. Pero probablemente los números no reflejen con la debida exactitud la marcha de la compañía. Tendría que explicarle también a mi amigo que cada año tenemos mejores productos y servicios médicos, que invertimos mucho en tecnología y en equipamientos y que en 2011 vamos a abrir 19 centros. Podría añadir que somos especialistas en medicina deportiva, que estamos desarrollando programas asistenciales de prevención, que innovamos en la atención a pacientes crónicos y a residentes con problemas cognitivos, que formamos a nuestros médicos... En definitiva, que somos mejores y más completos en nuestra capacidad para cuidar de la salud de nuestros clientes.

Mi amigo probablemente se quedaría algo sorprendido. ¿Cómo es posible conseguir esos resultados cuando la economía española está estancada, el consumo se repliega y el nivel de paro ha llegado a máximos históricos? Mi amigo tendría motivos para extrañarse, pero yo no. Conociendo como conozco la trayectoria de Sanitas, el espíritu de superación de su gente y su apuesta estratégica

por la excelencia y la innovación, no puedo sorprenderme: con esos mimbres podemos estar tranquilos acerca de la solidez del cesto.

De ese robusto proyecto quisiera destacar tres ejes de trabajo que se consolidaron durante el ejercicio de 2010:

- La pasión por la prevención. Porque sabemos de su importancia para el cuidado de la salud, desarrollamos programas preventivos de cardiología, ginecología y materno-infantil, difundimos a través de las redes sociales iniciativas para promover una dieta sana y lanzamos entre nuestros empleados una campaña de hábitos saludables.
- La atención a los pacientes crónicos. Una parte creciente de la población sufre patologías crónicas y en Sanitas estamos poniendo en marcha iniciativas para cuidarlos mejor y brindarles un trato personalizado. El servicio de asesoría que presta Health Dialog España es un paso adelante para mejorar su asistencia médica y su calidad de vida.
- La colaboración con las Administraciones Públicas. El Hospital de Manises es nuestra bandera y la evidencia palmaria de que la cooperación entre el sector público y el sector privado en sanidad es una opción eficiente, sobre todo en el actual contexto de restricciones presupuestarias. En 2010, además, ampliamos nuestra colaboración con la Generalitat Valenciana y asumimos nuevas responsabilidades de gestión en el área sanitaria próxima al hospital. También reforzamos nuestra vinculación con las comunidades autónomas a través del concierto de plazas de Sanitas Residencial.

Si en 2010 nos fue bien, las perspectivas para 2011 son también positivas. Con los datos que ya tenemos en la mano, creemos que nuestros ingresos subirán un 3%, y que ese ritmo de crecimiento de las ventas elevará nuestra rentabilidad hasta llegar a un aumento del beneficio del 10%. El capítulo de inversiones será una de las estrellas del presente ejercicio, ya que tenemos previsto dedicarle 46,3 millones de euros, un 63,6% más que el año pasado. La expansión de nuestra red hospitalaria, con la inauguración de dos centros multispecialidad (ambos situados en la Comunidad de Madrid) y 17 Milenium Dental, y la mejora de nuestro equipamiento tecnológico son algunas de nuestras prioridades. Además, seguiremos desplegando la red de residencias para mayores de Sanitas. Actualmente tenemos proyectos en marcha en Cataluña, País Vasco y Canarias. Creo que con estos datos mi amigo entendería fácilmente nuestra doble ambición de seguir creciendo y de atender cada vez mejor a nuestros clientes.

Todos estos logros son compatibles con el reforzamiento de nuestros compromisos con la sociedad. Respetamos el

“NUESTRA DOBLE AMBICIÓN ES SEGUIR CRECIENDO Y ATENDER CADA VEZ MEJOR A NUESTROS CLIENTES”

medio ambiente y hacemos nuestros los problemas de la gente que nos rodea. Déjenme que les subraye un proyecto que puso en marcha en 2010 la Fundación Sanitas y que creo que resume ejemplarmente nuestra visión de la colaboración con la sociedad. Se trata de la Alianza Estratégica para el Deporte Inclusivo, cuyo objetivo es contribuir a que las personas con discapacidad accedan a la educación física y puedan beneficiarse de la mejora de su salud asociada a la práctica deportiva.

Podemos, por tanto, estar prudentemente orgullosos de lo conseguido. Orgullosos porque hemos superado con buena nota un momento delicado de la economía española y estamos en las mejores condiciones de beneficiarnos de su recuperación cuando ésta se produzca. Pero también prudentes porque el escenario en el que se desarrolla nuestra actividad sigue siendo complicado y deberemos redoblar esfuerzos para mantener nuestra velocidad de crucero.

En su carta de 2011 a los accionistas de su empresa, Warren Buffet les dice que no hay que temer a las circunstancias adversas, porque permiten aflorar oportunidades. Nosotros tenemos el mismo espíritu, y creemos que estamos en el buen camino para aprovechar esas oportunidades y hacer de Sanitas una compañía aún más sólida en su oferta de servicios médicos, en su solvencia económica y en su compromiso con los problemas de la sociedad.

Iñaki Ereño Iribarren
Consejero delegado

ACERCA DE ESTE INFORME

ALCANCE

Compañías: Sanitas Residencial, Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales, Sanitas Diversificación, Salud y Bienestar, Terapia y Pilates, Health Dialog España, Sanitas Welcome, Hospital de Manises y Sanitas Emisión.

Geográfico: España.

Temporal: 2006-2010.

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

Periodicidad de la emisión de este Informe: anual.

Fecha del Informe de RSC más reciente: 2009.

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 Ejecutiva de Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa, que 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.

Además, para la elaboración de este Informe se ha tenido en cuenta el Estudio de Materialidad realizado en 2009 basado en las directrices de la norma AA1000. La materialidad es un análisis de la importancia o relevancia para el negocio de los distintos aspectos relacionados con la responsabilidad corporativa. El objetivo de este estudio ha sido obtener información relevante para enfocar la elaboración del Informe Anual en los asuntos que puedan suponer riesgos directos para la reputación de la compañía. El reto reside en saber identificar y justificar qué asuntos interesan a sus grupos de interés y, por tanto, si constituyen un riesgo para la reputación y la confianza en la compañía.

Con los resultados de este taller y del Estudio de Materialidad 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 estos grupos de interés se le ha dedicado un apartado del Informe Anual.

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 a 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.

Desde el año 2008, Sanitas dispone de un Comité de Responsabilidad Social Corporativa, formado por todos los miembros del Comité de Dirección de Sanitas, el Director General de Sanitas Residencial y liderado por el Consejero Delegado de Sanitas.

El Comité de RSC aprobó la puesta en marcha de una agenda de RSC, centrada en tres escenarios: la empresa, la oferta y la sociedad; y estableció una serie de indicadores de medida del avance en el desarrollo de políticas e iniciativas responsables en todos los departamentos y áreas de negocio de Sanitas.

Esta agenda es la 'hoja de ruta' de la RSC para Sanitas, y su evolución es controlada mensualmente por los miembros del Comité.

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

La definición del esquema de contenidos 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.

El presente Informe cuenta con el valor añadido de una verificación por una entidad independiente que avala la veracidad de los contenidos. Siguiendo el protocolo del GRI la autovalidación del Grupo ha sido confirmada por la firma auditora como A+, según el Informe que se presenta al final de este documento. Asimismo, este Informe ha sido revisado por el GRI, que le ha otorgado el nivel de aplicación A+.

PERSONA DE CONTACTO

Para mayor información sobre la compañía o alguno de los aspectos recogidos en él, visite www.sanitas.es o contacte con:

Yolanda Erburu Arbizu

Directora ejecutiva de Comunicación, RSC y Fundación

yerburu@sanitas.es

C/Ribera del Loira, 52

28042 Madrid



2. SANITAS, CRECIMIENTO Y EXCELENCIA

Cuidamos de la salud de las personas a lo largo de su vida. Contribuimos a su bienestar mediante una amplia gama de productos y servicios que han convertido a Sanitas en un referente de excelencia e innovación en la sanidad privada. Año tras año asumimos el compromiso del liderazgo en salud para mejorar la atención a nuestros casi dos millones de clientes. Así ocurrió también en 2010: pese a la adversa coyuntura económica, Sanitas invirtió más de 28 millones de euros, generó más ingresos, amplió el número de centros médicos y de oficinas, y reforzó su red de residencias para mayores. El resultado en términos de empleo fue la creación de 635 puestos de trabajo netos. Las perspectivas para el conjunto de 2011 son también halagüeñas. En un entorno todavía complicado, esperamos crecer en ingresos y rentabilidad y tenemos previsto acelerar nuestro plan de inversiones para ampliar la red asistencial y reforzar nuestro nivel de excelencia médica.



28,3

millones de euros
destinados a
inversiones

1,98

MILLONES
DE CLIENTES

635

puestos de trabajo
netos creados

REINVERTIMOS
NUESTROS BENEFICIOS
EN MEJORAR
NUESTROS SERVICIOS
A LOS CLIENTES

7,2%

de incremento
en los ingresos
del Grupo

SOMOS EL
PROVEEDOR
MÉDICO OFICIAL
DEL REAL
MADRID

LANZAMOS
SANITAS SPORT,
UN SEGURO
MÉDICO PARA
DEPORTISTAS

2010: CIFRAS CLAVE

Sanitas es una empresa en continuo crecimiento. Pese al entorno de dificultad económica, en 2010 siguió aumentado sus ingresos, sus beneficios y su plantilla, lo que refuerza su liderazgo en el sector de la salud.

Por noveno año consecutivo, Sanitas Seguros incrementó el volumen de primas netas. La compañía de seguros aumentó las ventas en un 2,7%, hasta 1.068,4 millones de euros. El beneficio neto fue de 87,8 millones, un 3,4% más que en 2009. La positiva evolución de la actividad de seguros se produjo en un escenario de caída del PIB y elevado nivel de paro.

El peso del negocio asegurador sigue siendo decisivo en los resultados del Grupo Sanitas que, incluyendo **Sanitas Residencial**, facturó un 7,2% más que el año anterior, hasta alcanzar los 1.449,5⁽¹⁾ millones de euros. De esta cifra de ventas se excluye Sanitas Welcome, el servicio de atención al cliente, por ser considerada una agrupación de interés económico, mientras que Sanitas Emisión se engloba en la facturación de Sanitas Seguros.

LA PLANTILLA DEL GRUPO REGISTRÓ UN CRECIMIENTO NOTABLE, AL QUE CONTRIBUYERON TODAS LAS ÁREAS

⁽¹⁾ Esta cifra no incluye Sanitas Welcome.

⁽²⁾ Esta cifra no incluye a los empleados de Salud y Bienestar.

La contribución de las líneas de negocio distintas del seguro es creciente. Sanitas Hospitales facturó un 11,2% más que en 2009 y aporta ya el 13,2 % de los ingresos del grupo. El Hospital de Manises, que duplicó sus ventas en 2010, representa ahora el 5,7% del total.

Desde el punto de vista de los beneficios, la entrada en rentabilidad de algunas líneas de negocio, como Sanitas Hospitales y Nuevos Negocios, permitió aumentar significativamente el resultado neto del grupo, que creció un 18,1%, hasta los 85,4 millones de euros.

El Hospital de Manises es la primera experiencia de Sanitas en la colaboración con la sanidad pública y el balance después de dos años (se inauguró en mayo de 2009) es altamente positivo. La facturación de este centro hospitalario, que presta servicio a una población de casi 200.000 personas de 14 municipios, alcanzó en 2010 los 76,6 millones de euros.

Por su parte, **Sanitas Residencial** aumentó sus ventas un 4,8% en 2010, hasta situarse en 103 millones de euros.

La plantilla del Grupo registró también un crecimiento notable, y todas las áreas contribuyeron a ello. Somos casi 7.000⁽²⁾ empleados, un 7% más que en 2009. Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales fueron los negocios más dinámicos en creación de empleo.

La fortaleza económica del Grupo, que se hace más visible en momentos de crisis, se



EN 2010, LA FORTALEZA ECONÓMICA DEL GRUPO SE COMPLEMENTÓ CON LA MEJORA DE LA ATENCIÓN SANITARIA

NUESTROS BENEFICIOS
REVIERTEN EN EL CLIENTE

Una buena parte de los beneficios de Sanitas se reinvierten en la mejora de la atención a los clientes. En 2010, las inversiones realizadas ascendieron a 28,3 millones de euros, lo que supone un 33,1% sobre el beneficio neto del Grupo Sanitas correspondiente al ejercicio 2009. Esta cantidad se ha destinado a la construcción y mejora de los equipamientos y las infraestructuras hospitalarias, lo que permitirá la apertura en 2011 de 17 nuevos centros Milenium dentales y dos centros multiespecialidad. Asimismo, en 2010 se adquirió un PEC-TAC para el Hospital de La Moraleja (cuya principal indicación es el estudio de enfermedades oncológicas), una segunda resonancia magnética para el Hospital de La Zarzuela y otra para el Centro Milenium Costa Rica de Madrid, así como un TAC para el Centro Milenium Iradier de Barcelona. Durante 2010 también se realizó una fuerte apuesta por fortalecer el canal online. El objetivo es situar a Sanitas a la vanguardia de las tecnologías de la información y del conocimiento en su sector. Para 2011 Sanitas ha previsto una inversión de 46,3 millones de euros. Estos fondos irán destinados a la apertura de nuevos centros Milenium, así como a acometer las obras de reforma del Hospital Militar de Mislata, entre otras inversiones.

complementa con la mejora de la atención sanitaria. Tanto en productos como en servicios y en calidad terapéutica, Sanitas consolidó en 2010 su posición de liderazgo en el sector. En nuestra red de hospitales tenemos nuevas y mejores instalaciones. Ampliamos nuestra gama de productos con el lanzamiento de Sanitas Sport e innovamos en el ámbito asistencial con los Programas Preventivos de Salud. Pusimos en marcha Sanitas TV. Estamos mejor equipados en tecnología médica y más preparados para afrontar necesidades terapéuticas específicas. Disponemos de una infraestructura más eficiente para atender a nuestros clientes.

SANITAS
CONSOLIDÓ EN
2010 SU POSICIÓN
DE LIDERAZGO EN
EL SECTOR

FACTURACIÓN DEL GRUPO SANITAS POR LÍNEAS DE NEGOCIO
(en millones de euros)

	2010	2009	2008
Sanitas Seguros	1.068,0	1.040,6	980,5
Sanitas Hospitales	179,3	161,1	138,7
Sanitas Nuevos Negocios ⁽¹⁾	19,2	15,7	16,9
Hospital de Manises (60%) ⁽²⁾	76,6	37,0	0
Health Dialog ⁽²⁾	2,9	0,0	0,0
Sanitas Emisión ⁽³⁾	0,4	0,0	0,0
Sanitas Welcome ⁽²⁾	9,5	3,5	0,0
Total Grupo	1.355,9	1.257,9	1.136,1
Sanitas Residencial	103,0	98,3	93,7

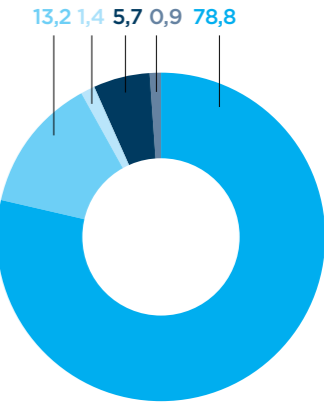
⁽¹⁾ Incluye los resultados de Sanitas Diversificación, Sanitas Salud y Bienestar y Terapia y Pilates. Hasta 2010, denominada Servicios de Salud.
⁽²⁾ Comenzó su actividad en 2009.
⁽³⁾ Comenzó su actividad en 2010.

BENEFICIO NETO POR TIPO DE ACTIVIDAD
(en millones de euros)

	2010	2009	2008
Sanitas Seguros	87,8	84,9	95,3
Sanitas Hospitales	0,5	-5,4	-7,1
Sanitas Nuevos Negocios ⁽¹⁾	2,4	-0,2	-5,5
Hospital de Manises (60%) ⁽²⁾	-4,5	-6,1	0
Health Dialog ⁽²⁾	-0,7	-0,9	0,0
Sanitas Emisión ⁽³⁾	-0,1	0,0	0,0
Sanitas Welcome ⁽²⁾	0,0	0,0	0,0
Total Grupo	85,4	72,3	82,7
Sanitas Residencial	-14,6	-22,0	-3,5

⁽¹⁾ Incluye los resultados de Sanitas Diversificación, Sanitas Salud y Bienestar y Terapia y Pilates. Hasta 2010, denominada Servicios de Salud.
⁽²⁾ Comenzó su actividad en 2009.
⁽³⁾ Comenzó su actividad en 2010.

FACTURACIÓN
POR UNIDADES DE NEGOCIO
(en porcentajes)



- Sanitas Seguros
- Sanitas Hospitales
- Sanitas Nuevos Negocios
- Hospital de Manises
- Otros (Health Dialog, Sanitas Emisión y Sanitas Welcome)

UNIDADES DE NEGOCIO: UN AÑO COMPLEJO Y POSITIVO

La evolución positiva de la actividad económica de Sanitas es consecuencia directa del esfuerzo continuo por mejorar la calidad de sus servicios. Pero también de la capacidad para impulsar proyectos innovadores, basados en la excelencia de la atención médica y pensados para que los clientes encuentren en la compañía respuestas a todas sus necesidades e inquietudes.

LA CLAVE ESTÁ EN INNOVAR CREANDO NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Nuestros productos de asistencia sanitaria tienen como prioridad adaptarse a las necesidades de todos y cada uno de nuestros clientes. Buscamos, además, facilitar al máximo su relación con la compañía.

Para cumplir con estos objetivos, y en un escenario caracterizado por la negativa situación económica, en 2010 Sanitas continuó fortaleciendo su modelo de negocio integrado, el cual combina la oferta de una completa gama de productos de seguros de salud con el acceso a los cuadros médicos más amplios y una provisión médica propia exclusiva para sus clientes, lo que permite poner a su servicio una propuesta claramente diferenciada.

Con el fin de diversificar su oferta y mantener sus niveles de crecimiento, a lo largo de 2010 Sanitas siguió innovando en el desarrollo de nuevos productos y servicios, lo que le permitió incrementar la satisfacción de sus clientes, ampliar su penetración en el mercado y mejorar el uso de sus canales de venta.

SANITAS SEGUROS: PRODUCTOS COMPLETOS, SERVICIO EXCLUSIVO

Sanitas Seguros desarrolla su actividad dentro del ámbito de los seguros sanitarios y presta servicios de asistencia médica privada, tanto a particulares como a clientes corporativos. En la actualidad cuenta con 1,98 millones de clientes, un 0,5% más que el año anterior, y ha aumentado su cuota de mercado hasta el 17,55%, lo que consolida su liderazgo como compañía de asistencia sanitaria. Sanitas dispone de una amplia red de 202 oficinas comerciales, cinco más que el año pasado, para estar cada vez más cerca de sus clientes.



CIFRAS CLAVE DE SANITAS SEGUROS

	2010	2009	2008
Número de clientes (millones)	1,98	1,97	1,96
Índice de bajas (en porcentaje)	15,6	14,6	13,3
Empleados* (en número)	1.005	1.248	1.044
Notoriedad de marca** (en porcentaje)	33%	33%	33%
Cuota de mercado*** (en porcentaje)	17,55	17,03	16,80
Facturación por primas (millones de euros)	1.068,4	1.040,6	980,5
Beneficios (millones de euros)	87,8	84,9	95,3
Gasto médico (millones de euros)	832,4	816,3	748,9
Fondos propios (millones de euros)	198,4	178,4	165,7
Reservas (millones de euros)	181,1	161,1	148,4
Capital (millones de euros)	17,3	17,3	17,3
Deuda (millones de euros)	102,4	89,9	89,7
Inversiones materiales y financieras (millones de euros)	529,7	498,6	477,2
Costes de explotación (millones de euros)	132,6	129,9	136,6
Beneficios no distribuidos (millones de euros)	19,7	15,2	10,2
Pagos a proveedores de capital (millones de euros)	2,7	3,4	5,4
Productividad (facturación en millones de euros/nº medio de empleados)	1.088,5	1.042,6	939,2
Impacto económico: costes de personal (millones de euros)	57,1	58,1	50,9
Gasto en comisiones para mediadores	39,4	40,6	40,3
Impuesto sobre Sociedades (millones de euros)	37,6	34,8	38,0
Donaciones en metálico (miles de euros)	724,0	677,5	530,0
Subvenciones recibidas (miles de euros)	0,0	0,5	0,5

* Incluye empleados de Sanitas Seguros, Grupo Bupa Sanitas, Sanitas Diversificación, Salud y Bienestar, Terapia y Pilates, y Sanitas Welcome.

** Índice de reconocimiento espontáneo de la marca Sanitas. Fuente: Millward Brown.

*** Fuente: ICEA. Datos de cierre de 2010.



CATALUÑA CRECE EN PRIMAS Y ASEGURADOS

El volumen de ingresos por primas en Cataluña aumentó un 4,7% y el número de asegurados creció un 2,2%, hasta 245.073. En la Dirección Territorial, que además de Cataluña incluye Aragón, La Rioja y Soria, 2010 acabó con 269.462 asegurados. En el transcurso del ejercicio se inauguró la Unidad de Consejo y Cuidado Oncológico (UCCO) en nuestro Centro Médico Milenium Iradier de Barcelona. Entre los nuevos clientes corporativos destacan Celanese Chemicals, Fusion 4 Energy, CCMA, el grupo Nestlé y Covidien. El colectivo más relevante por crecimiento fue la Generalitat de Cataluña. Sanitas participó en el Congreso Nacional de Pymes, celebrado en Barcelona, y renovó el acuerdo de colaboración con el Colegio de Médicos de Zaragoza.

SÓLIDA EXPANSIÓN EN ANDALUCÍA

La Dirección Territorial Sur aumentó los ingresos un 2,2% (equivalente a 2,95 millones de euros),

LA ACTIVIDAD DE NEGOCIO HA CRECIDO EN TODOS LOS TERRITORIOS

y mejoró un 26% el margen de gestión con respecto al año anterior, hasta los 4,86 millones.

Dentro del plan de expansión territorial, se inauguraron dos sedes centrales en Sevilla y Málaga, tres franquicias situadas en Mairena del Aljarafe (Sevilla), El Ejido (Almería) y Pagés de Corro (Sevilla capital). Todas las nuevas instalaciones están ubicadas en zonas estratégicas, lo que favorece y potencia el acceso a los servicios y la relación con nuestros socios. En línea con nuestra política de crecimiento, se firmaron también acuerdos con centros hospitalarios de primer nivel, como el Hospital Quirón Málaga o el Hospital Santa Ángela de la Cruz de Sevilla, reforzando la oferta asistencial en ambas provincias.

Por otra parte, en 2010 Sanitas ha sido el proveedor médico oficial del equipo de fútbol del Sevilla. Según el acuerdo, se ha prestado atención sanitaria a la primera y segunda plantilla del club, en colaboración con los servicios médicos de la entidad sevillista. También se cerraron acuerdos comerciales con entidades financieras muy relevantes, como BBK Bank-Cajasur y Caja Rural de Córdoba, para gestionar el seguro de salud de sus empleados y familiares.

NUEVOS ACUERDOS EN EL NOROESTE

Sanitas experimentó en 2010 un crecimiento en su cartera de clientes y en ingresos en el área que comprende Galicia, Asturias, País Vasco (donde el número de clientes se incrementó un 2,7%) y Castilla y León. En lo que se refiere a colectivos, se incorporaron la empresa Dupont, ubicada en Asturias (más de 2.000 asegurados), y el Ayuntamiento de Santiago (alrededor de 700 empleados municipales y familiares). En el capítulo de mejora y ampliación de nuestros servicios, se firmó un acuerdo preferente con el Hospital Quirón de Vizcaya.

INTENSA ACTIVIDAD COMERCIAL EN MADRID Y CASTILLA-LA MANCHA

La Dirección Territorial que integra Madrid y Castilla-La Mancha desplegó una gran actividad comercial en 2010. Sanitas participó en el Foro Europeo de Educación y Libertad organizado por la Asociación de Centros Autónomos de Enseñanza Privada. Estuvo presente también en destacadas actividades feriales, deportivas (la carrera del diario *Marca* y la San Silvestre vallecana) y empresariales (patrocinio de los galardones empresariales de Fedeto y CEOE Cepyme de Ciudad Real).

Durante el ejercicio se cerró un acuerdo con la Confederación de Empresarios de Comercio Minorista, Autónomos y de Servicios de la Comunidad de Madrid (Cecoma), que integra 60 asociaciones representativas de 65.000 pequeñas y medianas empresas. Un compromiso similar de colaboración con la Asociación de Jóvenes Empresarios de Guadalajara nos permitirá crecer en el segmento de las pymes.

LEVANTE, MÁS CERCA DEL CLIENTE

El área de Levante siguió reforzando su estructura comercial y los resultados empiezan a ser visibles.

En el capítulo de nuevos clientes, destacan los acuerdos con los empleados y familiares del Banco de Valencia, con los becarios de la Universidad Politécnica de Cartagena y con la empresa de electrónica submarina SAES, de Cartagena. Asimismo, se establecieron acuerdos comerciales con nuevos colegios profesionales (los de Agentes de Alicante, de Podólogos de la Comunidad Valenciana, de Logopedia de Murcia, de Ingenieros Agrícolas y de Diplomados de Trabajo Social) y convenios de colaboración con diferentes asociaciones, como Proexport, que integra 43 grupos de empresas de exportación de productos agrícolas de Murcia, y Grecotex, vinculada al sector textil de Valencia. En todas las direcciones provinciales se trabajó con gran dedicación en el seguimiento de nuestros acuerdos de distribución. Especial atención recibió el acuerdo con BBVA Salud, que se reforzó con la celebración de regatas locales en Valencia y en La Manga del Mar Menor (Murcia).

En el área deportiva, se renovaron los acuerdos de prestación de servicios médicos con el Valencia y con el Villarreal. El compromiso con el equipo de fútbol valencianista incluye nuevas

prestaciones. En el caso del club villarrealense, se concedió el premio al jugador más saludable del año a Joan Capdevila, campeón del mundo con la selección española.

BALEARES DESPEGA EN VERTICAL

Si 2009 fue el año de creación de la Dirección Territorial de Baleares, el ejercicio pasado significó su despegue en términos cuantitativos. Las cifras son elocuentes. Sus ventas crecieron en 2010 un 33% (un 80% en la especialidad dental) y una evolución similar siguió su número de empleados. La plantilla creció un 35%, en buena parte como consecuencia de la formación de un segundo equipo de agentes comerciales y del incremento de los agentes mercantiles.

Simultáneamente al fuerte crecimiento de las principales variables de negocio, se impulsaron también los servicios. Tras las mejoras en el área de ginecología introducidas en 2008, el año pasado se potenció el cuadro médico de pediatría con la incorporación de los especialistas de la Clínica Juaneda. Sanitas puede ofrecer así el servicio de pediatría más amplio de las Islas Baleares.

En 2010 se realizó también un gran esfuerzo en los Planes Activos de Salud. En Baleares, los tres planes programados (ginecológico, cardiológico y materno-infantil), con sus correspondientes pruebas y consultas, se desarrollaron en la Policlínica Miramar.

CLIENTES IMPORTANTES EN CANARIAS

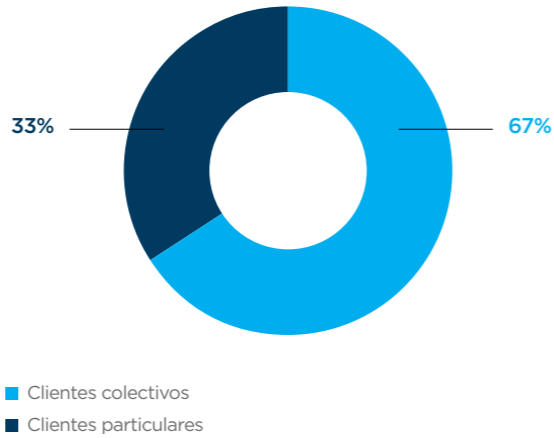
En Canarias, se cerraron acuerdos con la compañía petrolera Disa, una de las más importantes de España, y con ASEP, el sindicato de estibadores portuarios de Las Palmas, al que están afiliados el 90% del total de trabajadores. También se firmó la

incorporación del cien por cien de la plantilla de la cadena de tiendas Natura, que tiene más de 25 establecimientos repartidos en las islas. Asimismo, se inauguró una oficina comercial nueva en La Laguna (Tenerife), la segunda ciudad con mayor volumen de asegurados.

ACUERDOS ESTRATÉGICOS CON BBVA Y ZURICH

Sanitas considera que los acuerdos de distribución de seguros son una de las maneras más eficientes de llegar al cliente y por tanto este tipo de alianzas forman parte de su estrategia de crecimiento. En 2010 y 2011, la compañía ha renovado sendos acuerdos de distribución con BBVA Seguros y con la compañía aseguradora Zurich para preservar o ampliar en lo posible su base de clientes. El pacto con BBVA profundiza en los términos del que se firmó en 2006, y

CARTERA POR TIPO DE CLIENTES (en porcentaje)



SANITAS OFRECE EL SERVICIO DE PEDIATRÍA MÁS AMPLIO DE BALEARES

la principal novedad es que ambas entidades participarán al 50% en todas las nuevas pólizas que se contraten en las más de 3.000 oficinas de BBVA en España, a través de contratos de coaseguro. El proyecto se beneficia de la experiencia de Sanitas y de la capilaridad que supone su comercialización a través de la red de oficinas del banco. Las previsiones apuntan a que la cartera llegará a 120.000 clientes en 2014 y el coaseguro está dirigido principalmente a los colectivos de pymes, autónomos y particulares.

En similares términos se ha producido la ampliación del acuerdo con Zurich Seguros, rubricada en enero de 2011. La alianza permitirá a Zurich promocionar entre sus clientes productos de asistencia sanitaria, con descuentos de hasta el 40% respecto al promedio del sector, y facilitará la captación de clientes para Sanitas, que tendrá la oportunidad de ofrecer nuevos servicios a los 2,5 millones de clientes de Zurich en España.

CADA VEZ MÁS EMPRESAS NOS CONFÍAN LA SALUD DE SUS EMPLEADOS

Sanitas ha tenido una evolución positiva en la cartera de clientes corporativos, que suponen ya el 67% de sus 1,98 millones de clientes. La incorporación de nuevas e importantes empresas a los servicios de Sanitas se ha acelerado en el último año. ONO, Ibermutuamur, Dupont Pharma, The Phone House, Grupo Codere y St. Gobain, por ejemplo, han pasado a formar parte de las 3.976 compañías que nos confían la salud de sus empleados. Por otro lado, la compañía renovó los conciertos con Aena y Muface Exterior, a través de los cuales proporciona asistencia sanitaria a los empleados y a sus familias.

SANITAS HOSPITALES: NUEVAS Y MEJORES INSTALACIONES

Una de las principales prioridades de Sanitas Hospitales es consolidar la red asistencial para asegurar la máxima calidad en la atención a sus clientes.

HEMOS
DESARROLLADO
MÁS DE 30 UNIDADES
ASISTENCIALES DE
VANGUARDIA

Sanitas Hospitales es la división que gestiona las infraestructuras hospitalarias. Nuestra red propia está constituida por dos hospitales, 14 centros multiespecialidad, un centro de rehabilitación y 47 centros dentales. El esfuerzo por mejorar la atención a los clientes nos lleva cada año a ofrecer nuevos servicios y las más avanzadas técnicas diagnósticas. En 2010 incrementamos la actividad asistencial. Los dos hospitales propiedad de Sanitas registraron 15.926 ingresos, atendieron 167.851 urgencias y realizaron 584.488 consultas externas. Para dar respuesta a esta demanda, más de 1.528 empleados, un 6,02% más que el año anterior, cuidaron de nuestros pacientes.

PIONEROS EN EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL ICTUS

Sanitas es la primera compañía que gestiona e implanta en España un protocolo de asistencia al ictus para los pacientes que sufren un accidente cerebrovascular agudo. Con esta iniciativa, se amplía la cobertura médica para tratar esta enfermedad, que constituye la segunda causa de mortalidad en España. La compañía ha establecido su propio protocolo de atención urgente. Para llevarlo a cabo cuenta con unidades y equipos de ictus, y con profesionales especializados en los hospitales de Sanitas La Zarzuela y Sanitas La Moraleja y en el Sanatorio de Nuestra Señora del Rosario, de Madrid. Además, se ha creado un *call center* propio de recepción de llamadas urgentes las 24 horas del día para una primera valoración médica, un equipo propio de médicos de urgencia a domicilio para realizar traslados y una red propia de ambulancias, algunas de ellas medicalizadas. Todos estos equipos cumplen con los requisitos marcados por el protocolo de consenso para la atención al ictus en fase aguda de la Comunidad de Madrid.

La principal novedad asistencial en 2010 fue la puesta en marcha del Programa Preventivo de Salud, que incluye tres tipos de servicios: cardiológico, ginecológico y materno-infantil.

RENOVACIÓN TECNOLÓGICA Y ASISTENCIAL

En 2010 la inversión fue de 17,1 millones. Una parte de ese dinero se destinó a inversiones en tecnología médica: oncohematología, cardiología en VCL, resonancia magnética y ecoendoscopia en el Hospital de la Zarzuela; resonancia magnética en el centro médico Costa Rica de Madrid; TAC en el centro médico Iradier de Barcelona; diagnóstico prenatal, hemodinámica en el Hospital de Manises, y litotricia, ampliación UCIP y PET-TAC en el Hospital de La Moraleja,

Además, hemos desarrollado más de 30 unidades asistenciales de vanguardia. Entre ellas destacan las siguientes:

- Unidad integral del corazón de niños y adultos, incluida cirugía.
- Unidad de oncohematología y trasplantes de médula ósea.
- Unidad especial de cirugía de columna.
- Unidad integral de la mama.
- Unidad del suelo pélvico.
- Unidad de tumores cutáneos.
- Laboratorio neumológico.
- Diagnóstico vía cápsula endoscópica.
- Servicio de medicina del deporte.
- Potenciación de la unidad de chequeos, tanto en hospitales como en centros.

UNA UNIDAD ONCOLÓGICA PARA TODAS LAS NECESIDADES DEL PACIENTE

En 2010 Sanitas estrenó la nueva Unidad de Consejo y Cuidado Oncológico, que dispone de una consulta de cáncer familiar, oncología

CIFRAS CLAVE DE SANITAS HOSPITALES

	2010	2009	2008
Camas existentes en hospitales (en número)	228	269	249
Empleados (en número)	1.528	1.436*	1.362
Facturación (millones de euros)	179,3	161,1	138,7
Beneficios (millones de euros)	0,5	-5,4	-7,1
Gasto médico (millones de euros)	65,3	60,0	55,0
Fondos propios (millones de euros)	96,0	95,5	100,9
Reservas (millones de euros)	82,0	81,5	86,9
Capital (millones de euros)	14,0	14,0	14,0
Deuda (millones de euros)	78,1	62,5	37,5
Inversiones materiales y financieras (millones de euros)	158,2	117,9	105,2
Costes de explotación (millones de euros)	179,8	169,3	130,1
Pagos a proveedores de capital (millones de euros)	14,5	18,9	20,9
Productividad (facturación en miles de euros/nº medio de empleados)	114,6	112,1	103,8
Impacto económico: costes de personal (millones de euros)	62,1	58,2	48,8
Impuesto sobre Sociedades (millones de euros)	-0,2	-2,2	-3,4
Donaciones en metálico (miles de euros)	0	0	0
Subvenciones recibidas (miles de euros)	0	0	0

* El criterio utilizado no incluye a los empleados interinos.





pediátrica y una consulta de oncohematología. Se trata de un servicio integral, completo e individualizado que se centra no sólo en la patología del paciente sino en sus necesidades. La unidad permite a los pacientes contar, las 24 horas del día, con el apoyo y acompañamiento de un asesor oncológico, un profesional sanitario cercano y accesible que se encarga de resolver todas sus necesidades, desde aclarar dudas relacionadas con la enfermedad hasta coordinar citas médicas. El Hospital Sanitas La Moraleja y el Hospital Sanitas La Zarzuela, ambos situados en Madrid, y el Milenium Centro Médico Iradier, en Barcelona, son los centros oncológicos de referencia de la compañía. Para mejorar el servicio, estos centros cuentan con un circuito único de pruebas, historial médico compartido, consulta de psicooncología y áreas específicas dedicadas exclusivamente al cuidado y al bienestar de los pacientes.

Por otra parte, hemos firmado un concierto con los hospitales NISA Pardo de Aravaca y Virgen del Mar de Madrid para la gestión de

la externalización de Medicina Interna. En ambos centros el mismo equipo de medicina interna del hospital presta asistencia, lo cual facilita el traslado de pacientes y eleva el nivel de satisfacción del cliente. Todo ello facilita la reducción de la estancia media, lo que significa mayor rotación de camas quirúrgicas, más volumen de pacientes atendidos, menor lista de espera quirúrgica, y mejor aprovechamiento de los quirófanos.

LOS CENTROS MILENIUM AMPLÍAN SU OFERTA

Sanitas cuenta con 14 centros Milenium multiespecialidad que ofrecen la posibilidad de realizar las consultas y las pruebas diagnósticas sin moverse del centro, lo que ahorra tiempo en desplazamientos. En todos ellos se amplió la oferta asistencial y se incrementó la innovación tecnológica. A través de sus diferentes especialidades, cubrimos las principales necesidades médicas.

MILENIUM DENTAL SIGUE EN EXPANSIÓN

La red de los centros Milenium Dental sigue creciendo. Ya contamos con 47 centros, distribuidos en diez comunidades autónomas españolas. En el año 2010 se inauguraron cinco más, repartidos entre Barcelona, Valencia y Palma de Mallorca.

MÁS PREVENCIÓN EN EL REAL MADRID

Fruto de un amplio acuerdo de colaboración, iniciado en 2008, Sanitas gestiona los Servicios Médicos del Real Madrid C.F.

La alianza, que sitúa a Sanitas en la vanguardia de la medicina deportiva, tiene una doble vertiente. Por un lado, permite a los jugadores de los equipos de fútbol y baloncesto del club blanco, tanto de las primeras plantillas como de la categorías inferiores, el acceso directo a los mejores especialistas médicos con los que cuenta Sanitas en España y el Grupo Bupa en todo el mundo.

Por otro lado, el acuerdo potencia el Centro Médico de la Ciudad Deportiva de Valdebebas y facilita el desarrollo de las actividades del Centro de Alto Rendimiento, lo que contribuye a mejorar el diagnóstico y prevención de lesiones de los jugadores, así como a acelerar su recuperación.

El eje de esta actuación en los Servicios Médicos del Real Madrid es un modelo de gestión propio, cuya implantación alcanzó su madurez en 2010. La línea de trabajo, basada en la eficiencia y en el mejor aprovechamiento de las capacidades de Sanitas, ha permitido dar un salto cualitativo en la atención médica a los deportistas del Real Madrid. El servicio que se presta está sujeto a criterios de gestión claros como guías clínicas, protocolos de actuación, elección de médicos, segundas opiniones nacionales e internacionales,

entre otros, con el consiguiente beneficio. Hemos contado con una red de expertos internacionales, que han colaborado en el tratamiento y recuperación de los jugadores lesionados: el doctor Van Dijck (Holanda), con Cristiano Ronaldo; el doctor Fessler (Chicago, USA), con Gonzalo Higuaín; el doctor Marteens (Bélgica), con Kaká; el doctor Müller-Wohlfahrt (Alemania), con Khedira; y el doctor Antonio Pellicia (Italia), con Rubén de la Red.

Por otro lado, el programa de prevención de lesiones desarrollado por los Servicios Médicos Sanitas-Real Madrid ha conseguido una reducción de los tiempos de recuperación y el índice de lesionados. En 2010 se produjeron 1.350 actos médicos frente a los 1.575 realizados en 2009.

LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS MÉDICOS DEL REAL MADRID SITÚA A SANITAS A LA VANGUARDIA DE LA MEDICINA DEPORTIVA

Dentro de las responsabilidades funcionales de los Servicios Médicos Sanitas-Real Madrid, figura el Centro de Alto Rendimiento (TEC), dirigido a los jugadores de las secciones de fútbol y baloncesto, tanto de los primeros equipos como para las categorías inferiores. En él se desarrollan programas de valoración funcional y biomecánica.

La organización del servicio está orientada a la creación de un equipo multidisciplinar entre todos los componentes del *staff* médico, tanto para los equipos de fútbol como de baloncesto. El modelo continúa en fase de desarrollo y para el año 2011 se plantean nuevas iniciativas de mejora y crecimiento, como la obtención de la acreditación de excelencia EFQM o el refuerzo de las políticas preventivas, entre otras.

Los Servicios Médicos Sanitas-Real Madrid son referencia en la participación en congresos nacionales e internacionales de medicina deportiva. En 2010, estuvieron presentes en el IV Congreso Internacional Universitario de Ciencias de la Salud y el Deporte, organizado por el Comité Olímpico Español; y en el II Congreso Hispanoamericano de Medicina del Deporte, organizado por la Asociación Española de Médicos de Equipos de Fútbol.

En paralelo, Sanitas está desarrollando una red asistencial de medicina deportiva propia para dar servicio al producto Sanitas Sport, incluyendo la construcción de un centro médico para los reconocimientos deportivos.

SE ESTÁ DESARROLLANDO UNA RED ASISTENCIAL DE MEDICINA DEPORTIVA PROPIA BAJO LA MARCA SANITAS SPORT



SANITAS SPORT PREVÉ
LA CONSTRUCCIÓN DE UN
CENTRO MÉDICO PARA
LOS RECONOCIMIENTOS
DEPORTIVOS

SANITAS RESIDENCIAL: ESPECIALISTAS EN DEPENDENCIA

Sanitas Residencial, compañía dedicada a la gestión de residencias de atención a personas mayores y en situación de dependencia, abrió un nuevo centro en 2010 y sus ingresos crecieron un 4,8%.

Sanitas Residencial, segundo operador español del sector de residencias para mayores, cerró 2010 con 41 centros repartidos entre quince provincias. Con la apertura en Madrid de **Sanitas Residencial** Alameda de Osuna, el número de plazas residenciales en oferta se elevó a 5.060 y la plantilla alcanzó los 3.006 empleados. Esta unidad de negocio facturó un 4,8% más que el año anterior, hasta 103 millones de euros. La red residencial seguirá creciendo en los próximos años. Actualmente, existen proyectos en marcha en Cataluña, País Vasco y Canarias.



La misión de **Sanitas Residencial** es cuidar de las personas mayores ofreciendo los más altos estándares de calidad y comodidad, y atendiendo las necesidades específicas de cada residente porque cada persona requiere un cuidado personalizado. Para ello, contamos con un equipo de profesionales altamente cualificados: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, enfermeros, gerocultores, terapeutas ocupacionales, trabajadores sociales... Gracias a su trabajo y a su dedicación, podemos ofrecer una atención personal, integral y humana en consonancia con el nivel de dependencia de cada residente, y siempre respetando sus principios éticos.

Somos especialistas en dependencia y defendemos que las personas mayores continúen con su vida activa cuando pasan a vivir en una residencia. Trabajamos para ofrecerles la mejor calidad de vida posible, para que sigan sintiéndose útiles y para hacerles ver que tienen muchas cosas que aportar a la sociedad, a sus familias, a su entorno y a ellos mismos.

EXPERTOS EN
DEMENCIA Y
DETERIOROS
COGNITIVOS POR
LA EDAD

CIFRAS CLAVE DE SANITAS RESIDENCIAL

	2010	2009	2008
Plazas residenciales (en número)	5.060	4.938	4.923
Empleados (en número)	3.006	2.985	2.879
Facturación (en millones de euros)	103,0	98,3	93,7
Beneficios antes de impuestos (millones de euros)	-14,6	-22,0	-3,5
Fondos propios (millones de euros)	63,7	74,4	90,6
Reservas (millones de euros)	-13,8	1,6	5,1
Capital (millones de euros)	87,7	87,7	87,7
Deuda (millones de euros)	69,0	81,7	83,3
Inversiones materiales y financieras (millones de euros)	57,3	72,7	68,8
Costes de explotación (millones de euros)	114,1	97,9	91,6
Impuestos pagados (miles de euros)	15,0	525,0	171,0

SANITAS NUEVOS NEGOCIOS: MÁS SOLUCIONES PARA CUIDARTE

Sanitas es la única compañía de asistencia sanitaria comprometida a fondo con la medicina del bienestar. Por ello creamos en su día Sanitas Servicios de Salud, que en 2010 se consolidó dentro del Grupo con la denominación de Sanitas Nuevos Negocios. Esta unidad de negocio ofrece servicios complementarios orientados al bienestar de las personas.

Sanitas Nuevos Negocios abarca servicios de medicina preventiva y también aquellos orientados a proporcionar una mejor calidad de vida. Su actividad está dirigida tanto a empresas como a clientes particulares interesados en tener acceso a prestaciones que les permitan conseguir un estado óptimo de salud y bienestar. El éxito de Sanitas Nuevos Negocios se fundamentó en 2010 en la oferta de productos punteros que dan respuesta a una demanda social. Este es el caso del lanzamiento de Sanitas cordón umbilical, el servicio de conservación de células madre de sangre del cordón umbilical de Sanitas, y del Programa integral de rehabilitación y optimización cardíaca, un completo plan multidisciplinar destinado a los pacientes que han sufrido una enfermedad cardíaca, han sido operados de corazón o tienen factores de riesgo importantes. También han tenido una favorable acogida los servicios de cirugía láser ocular, reproducción asistida y láser prostático, entre otros productos ofrecidos por la unidad Más Soluciones para Cuidarte.

PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS

- **Cirugía láser ocular.** Una forma de mejorar la calidad de vida es decir adiós al uso de gafas y lentes de contacto. A través de la cirugía láser

CREAMOS SERVICIOS PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS



ocular es posible solucionar problemas de miopía, hipermetropía y astigmatismo.

- **Soluciones estéticas.** Cuando se trata del cuidado de nuestra imagen es imprescindible asegurar un servicio de la máxima calidad con un asesoramiento profesional. Sanitas se ocupa tanto de los tratamientos vasculares y dermoestéticos como de las cirugías estéticas realizadas por profesionales cualificados.

- **Reproducción asistida.** Tratamientos que incluyen las técnicas más actuales para las parejas con dificultades para lograr un embarazo espontáneo.

- **Chequeos de salud.** Ofrece la realización de completos exámenes de salud mediante consultas con especialistas y pruebas diagnósticas destinadas a obtener información general del estado de salud del cliente. Además, estamos trabajando para que nuestros clientes corporativos perciban las ventajas de la medicina preventiva y la incorporen a la cultura de su empresa.

- **Sanitas cordón umbilical.** Es el servicio de conservación de células madre de sangre del cordón umbilical de Sanitas. La sangre del cordón umbilical de un recién nacido es una fuente de células madre que hoy en día sirve para tratar, mediante trasplante, más de 85 enfermedades graves en su entorno familiar. Su eficacia ha quedado demostrada en todo el mundo en más de 8.000 trasplantes.

- **Soluciones prostáticas.** Incluye tratamientos de láser HPS para la fotovaporización selectiva en los casos de hiperplasia benigna de próstata.

- **Test de intolerancia alimentaria.** Permite identificar los alimentos que pueden generar una respuesta inmunológica no deseable y ser causa de trastornos como retención de líquidos, migrañas, problemas digestivos o fatiga.

- **Programa integral de rehabilitación y optimización cardíaca.** La rehabilitación cardíaca está dirigida a la recuperación física y emocional de los pacientes que han sufrido un episodio o enfermedad cardiovascular para conseguir una pronta reincorporación a la vida familiar, social y laboral, el control de los factores de riesgo y la mejor calidad de vida posible.

SANITAS WELLBEING, UNA VIDA MÁS SALUDABLE

Sanitas apuesta por la medicina del bienestar y de la prevención con el proyecto Wellbeing. El objetivo del programa es convertirse en un referente en el sector de la salud, proporcionando una serie de servicios para fomentar los hábitos

de vida saludable de sus clientes, y siempre con un alto nivel de exigencia y calidad. El proyecto se dirige tanto a empresas como a particulares. Los servicios que engloba Sanitas Wellbeing son:

- **Centros propios Sanitas Mundosalud.** Disponemos de tres centros en la Comunidad de Madrid (dos en la capital y un tercero en Pozuelo) que ofrecen una amplia gama de servicios para responder a las necesidades del cliente particular. Además, contamos con otros Centros Sanitas Wellbeing concertados.
- **Servicios ‘in company’.** Dirigidos al bienestar de los empleados. De estas prestaciones ya se benefician las plantillas de Banco Santander, BBVA, Iberdrola, Atos, Vestas, ING, BP Oil, Cintra, Adif, Shell, Canal de Isabel II y Accenture, entre otras compañías. Los servicios permiten mejorar los hábitos de vida de los empleados y su salud, lo que reduce el absentismo laboral.
- **Tarjeta Sanitas Wellbeing.** Es un producto especializado en tratamientos preventivos, terapias

alternativas y soluciones estéticas. Está disponible tanto para clientes como para no clientes de Sanitas y consiste en una tarjeta exclusiva que permite el acceso a una serie de ventajas en los centros Sanitas Wellbeing, como servicios gratuitos ilimitados (mensuales y anuales), precios concertados y descuentos adicionales.

- **Cátedra Sanitas Wellbeing-Universidad Europea de Madrid.** Es un proyecto de investigación que persigue demostrar científicamente el impacto positivo que la actividad física tiene en el entorno laboral. En 2010, se emprendió un estudio de investigación sobre el impacto de la actividad física entre los trabajadores de las empresas. El proyecto analiza la incidencia positiva que tiene la práctica deportiva en la salud de los empleados y sus repercusiones en los niveles de absentismo y de productividad.
- **Sanitas Smile.** Es un proyecto enfocado a promover hábitos de vida saludable en los empleados.

CIFRAS CLAVE

	2010	2009	2008
Facturación (en millones de euros)	19,2	15,7	16,9
Beneficios (en millones de euros)	2,4	-0,2	-5,5
Fondos propios (millones de euros)	56,1	51,4	51,5
Reservas (millones de euros)	6,2	1,9	2,0
Capital (millones de euros)	49,9	49,5	49,5
Deuda (millones de euros)	17,4	16,7	16,3
Inversiones materiales y financieras (millones de euros)	68,6	63,3	64,0
Costes de explotación (millones de euros)	16,3	13,0	15,5
Pagos a proveedores de capital (millones de euros)	0,1	0,2	0,2
Productividad (facturación en miles de euros/nº medio de empleados)	233,9	153,6	228,4
Impacto económico: costes de personal (millones de euros)	2,2	1,9	1,5
Impuesto sobre sociedades (millones de euros)	1,0	2,9	1,5
Donaciones en metálico (miles de euros)	0	0	0
Subvenciones recibidas (miles de euros)	0	0	0



CON EL PROYECTO WELLBEING, SANITAS APUESTA POR UNA MEDICINA ORIENTADA AL BIENESTAR Y A LA PREVENCIÓN

NUEVAS ACTIVIDADES

Fieles a nuestra estrategia de inversión y crecimiento, a nuestras tradicionales líneas de negocio sumamos en 2010 iniciativas innovadoras para ofrecer nuevos y mejores servicios a nuestros clientes.

SANITAS WELCOME: ESTAR CERCA PARA ATENDER AL CLIENTE

El año pasado consolidamos la actividad de Sanitas Welcome, el nuevo *call center* que nos permite gestionar internamente el servicio de atención al cliente, en el que se emplean casi 300 personas.

Sanitas Welcome es el nuevo servicio puesto en marcha por Sanitas para atender de una forma personalizada a sus clientes. Gracias a él, la compañía gestiona directamente el 80% de las llamadas de sus clientes, lo que permite una relación más cercana y directa.

La nueva unidad de negocio, que tiene su sede en el centro de Madrid, cuenta con un equipo de agentes propios en el que más de la mitad de los puestos son de nueva creación. Un centenar de estos agentes eran ya empleados de Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales. El resto ha sido contratado a través de diferentes entidades, entre las que destaca Sertel, compañía perteneciente a la ONCE, que hasta ahora realizaba el servicio de atención al cliente en Madrid y sigue trabajando para Sanitas en Barcelona.

Los profesionales de Sanitas Welcome están altamente formados, comprometidos y capacitados para ofrecer una atención personalizada y diferenciada a través de teléfono, *e-mail*, SMS, fax, chat, etc. Esta plataforma multicanal ofrece servicio durante las 24 horas, todos los días de la semana, y durante 2010 gestionó algo más de 5,1 millones de llamadas y cerca de 20.000 correos electrónicos.

Además de contar con tecnología de centros de llamadas de última generación, las instalaciones de Sanitas Welcome se han diseñado teniendo muy presente la comodidad de los empleados. El centro de trabajo dispone de diferentes instalaciones dedicadas al esparcimiento, como un gimnasio con clases gratuitas, y un espacio médico para tratar y prevenir las dolencias de la espalda en el que los empleados reciben sesiones de masaje y asesoramiento postural.

La sede de Sanitas Welcome es cien por cien accesible. Una extensa área de trabajo se distribuye en el mismo plano, los baños y ascensores están especialmente adaptados y existen amplios pasillos de circulación.

A finales de 2010, el 9% de su plantilla estaba formada por empleados con algún tipo de discapacidad o en riesgo de exclusión social. Este porcentaje supera ampliamente el 2% que exige la Ley de Integración Social de Minusválidos.

SANITAS WELCOME
GESTIONÓ 5,1
MILLONES DE
LLAMADAS Y
20.000 CORREOS
ELECTRÓNICOS
DE NUESTROS
CLIENTES



MÁS DE 20.000
CLIENTES SE
BENEFICIAN
YA DE SU PLAN
PERSONALIZADO
DE ASESORÍA DE
SALUD

23 personas con discapacidad trabajan con nosotros en Sanitas Welcome. Todos los empleados de Welcome realizan un programa de formación intensivo sobre técnicas de atención diferenciada y personalizada al cliente, control de listas de espera, herramientas de actuación antes situaciones difíciles y utilización de las últimas tecnologías.

A todos ellos, Sanitas les ofrece contratos indefinidos a partir del primer año, planes de carrera para ascender, bien en la plataforma o en cualquiera de las empresas del Grupo, y un programa de incentivos económicos.

La contratación de personas con discapacidad forma parte de la política activa de colaboración que el Grupo Sanitas lleva a cabo con diferentes entidades para promover su integración laboral y es uno de los puntos centrales de la estrategia de recursos humanos de Sanitas Welcome.

HEALTH DIALOG, ATENCIÓN PERSONALIZADA A 20.000 PACIENTES CRÓNICOS

Health Dialog España nació para dar respuesta a las necesidades de aquellos clientes que por su salud necesitan una atención continuada. La compañía, creada en 2009 por iniciativa conjunta de Sanitas y Health Dialog, lanzó el primer programa en España de gestión integral de personas con enfermedades crónicas, y más de 20.000 clientes de Sanitas se benefician ya de su plan personalizado de asesoría de salud.

Health Dialog España desarrolla programas de asesoría de salud para informar, orientar y resolver las dudas de salud de las personas con enfermedades crónicas o con dolencias que requieren una atención y seguimiento continuado.

Los programas de asesoría de salud pretenden dar respuesta a la necesidad asistencial que presentan las personas con enfermedades crónicas como



asma, diabetes, colesterol alto, cardiopatías, migrañas o hipertensión. En España, diferentes estudios cifran entre el 25% y el 30% el número de personas que sufre algún tipo de dolencia crónica, aunque la Coalición de Ciudadanos con Enfermedades Crónicas eleva ese índice hasta casi el 41%. Este porcentaje crece hasta el 60% entre los 45 y los 65 años.

• Profesionales sanitarios

Health Dialog España ofrece programas de asesoría de salud personalizados a través de una plataforma telefónica atendida por enfermeras altamente cualificadas. El objetivo es ayudar a los pacientes a conocer mejor su dolencia y a controlarla, inculcándoles al mismo tiempo hábitos de vida saludables mediante un plan de acción personal que contribuya a mejorar su estado.

Los enfermeros de Health Dialog España trabajan con pacientes crónicos y también asesoran a personas que acaban de ser diagnosticadas, han tenido alguna complicación, se enfrentan a una operación, cambian de tratamiento o han tenido una experiencia médica reciente como un alta

HEALTH DIALOG ESPAÑA ESTÁ ATENDIDA POR PERSONAL DE ENFERMERÍA MUY CUALIFICADO

hospitalaria. 37 enfermeros de dilatada experiencia asistencial atendieron a los clientes de Sanitas a través del programa Sanitas Responde.

• Una gran plataforma en el mundo

Health Dialog España es una empresa conjunta de Sanitas y Health Dialog, dos empresas del grupo Bupa. Health Dialog US es una de las mayores compañías de programas para pacientes crónicos del mundo. Lleva más de doce años ofreciendo sus servicios a enfermos crónicos y, en la actualidad, atiende a más de 24 millones de personas a través de una plataforma telefónica donde trabajan cerca de 3.000 profesionales de la salud. También ha desarrollado iniciativas similares en Australia y en países europeos como Francia, Alemania y Reino Unido. Health Dialog España está ya trabajando para extender sus servicios a los programas de prevención y conservación de la salud en personas sanas.

SANITAS EMISIÓN, UNA LABOR COMERCIAL TAMBIÉN MÁS CERCANA

Sanitas Emisión es la más reciente innovación en Sanitas. Creada en noviembre en 2009, constituye un elemento clave en la estrategia comercial de la compañía y refuerza nuestro objetivo de acercarnos cada vez más al cliente.

El nuevo servicio pretende mejorar la calidad y la eficiencia en el proceso de llamadas de venta, que hasta ahora se realizaba con proveedores externos.

Sanitas Emisión inició su actividad con un equipo de 20 agentes que realizan llamadas comerciales, tanto a clientes actuales como a potenciales interesados, para ofrecer diferentes productos. En su primer año de actividad, los resultados fueron muy positivos. Sanitas Emisión consiguió captar más de 12.000 nuevos asegurados en el producto dental y 500 nuevos clientes en asistencia sanitaria. Además, otros 3.000 asegurados se adhirieron a través de Sanitas Emisión a los programas que Sanitas Responde ofrece a los clientes del grupo.

El servicio se presta desde las instalaciones que Sanitas tiene en el centro de Madrid. Su equipamiento, dotado con los últimos avances tecnológicos, ayuda a Sanitas Emisión a desarrollar su actividad en las mejores condiciones posibles: grabación de llamadas, marcador, integración con los sistemas de contratación telefónica, puestos de mayor amplitud que los tradicionales, etc.

La creación de esta plataforma constituye un punto clave dentro de la estrategia comercial de Sanitas. El profundo conocimiento de la compañía por parte del equipo humano que presta el servicio es una garantía de cercanía al cliente y de su capacidad para dar respuesta a las dudas que puedan surgir.

REFORZAMOS LA SANIDAD PÚBLICA

Sanitas contribuye a mejorar la calidad asistencial de todos los ciudadanos a través de nuestra colaboración con la sanidad pública. Nuestra actividad supone un importante refuerzo para la cobertura de la demanda sanitaria española. Un total de 1,98 millones de ciudadanos han elegido a Sanitas como su compañía de asistencia sanitaria, y nuestra contribución al gasto sanitario se elevó en 2010 hasta un porcentaje estimado entre el 1,05% y el 1,25%.

El peso de nuestra compañía y de otros operadores privados en el conjunto del sistema es creciente, y todo indica que lo va a seguir siendo, porque el gasto total seguirá aumentando en un marco de contención de los presupuestos sanitarios públicos.

• El Hospital de Manises, un ejemplo de colaboración

El Hospital de Manises (Valencia), que está gestionado por Sanitas en régimen de concesión, ha demostrado en dos años de funcionamiento su alta calidad asistencial y el éxito de la colaboración entre la sanidad pública y privada.

El Hospital de Manises fue inaugurado en mayo de 2009. Se trata de un centro sanitario público que será gestionado durante un periodo de quince años (prorrogable cinco más) por la empresa privada Especializada y Primaria L'Horta Manises, constituida por Sanitas (60%) y Ribera Salud (40%). El centro se integra en el programa Construyendo Salud de la Generalitat Valenciana y forma parte, por tanto, de la Red Sanitaria Asistencial Pública de la Comunitat.

Del Hospital de Manises depende la atención de 197.000 personas procedentes de los 14 municipios adscritos a su área de salud: Manises, Buñol, Alborache, Macastre, Yátova, Cheste, Chiva, Quart de Poblet, Godella, Turís, Loriguilla, Ribarroja, Aldaia y Mislata. En 2010, el centro hospitalario atendió 73.000 solicitudes de urgencia procedentes de pacientes de estas poblaciones.

• **Una atención de vanguardia**

El Hospital de Manises tiene una capacidad de 221 habitaciones individuales y en él trabajan 1.597 personas. De ellas, 1.067 pertenecen a la plantilla laboral y trabajan en el hospital y en los centros de salud de la zona. El resto son profesionales de atención primaria que dependen de la Conselleria de Sanitat.

El centro cuenta con todas las especialidades básicas y tiene desarrolladas plenamente las nuevas modalidades asistenciales: hospital de día médico-quirúrgico, hospitalización domiciliaria, consultas de alta resolución y unidades de corta estancia.

La puesta en marcha del centro hospitalario ha creado una importante bolsa de empleo de la que se benefician, directa o indirectamente, más de 800 familias valencianas. Pero, además, ha implantado una novedosa propuesta de gestión que facilita el acceso de la población a los servicios médicos y promueve la coordinación entre la atención primaria y la atención especializada. Otro de los elementos destacados a nivel asistencial

es la puesta en marcha de la gestión por procesos, una iniciativa pionera en la Comunidad Valenciana que establece una serie de procedimientos para sistematizar la atención de las patologías más comunes (entre ellas, los cánceres de colon y mama, el infarto de miocardio, el ictus, la fractura de cadera y la neumonía). El método logra acortar tiempos y mejorar la atención a los pacientes.

• **Inversiones de 2,1 millones**

Durante 2010 se realizaron inversiones en el hospital por un importe total de 2,1 millones de euros, destinadas preferentemente a equipamiento médico-quirúrgico y sistemas de información, así como a infraestructuras. Entre ellas destacan las adquisiciones para la sala de hemodinamia,

EN 2010 SE HAN
INVERTIDO 2,1
MILLONES DE EUROS
EN EL HOSPITAL
DE MANISES

el equipamiento para cirugía cardíaca, los respiradores quirúrgicos, 20 monitores Dash 3000, un microscopio quirúrgico (ORL), dos torres de laparoscopia completa y un equipo de monitorización intraoperatoria neurofisiológica.



• **Un servicio ampliado**

Además de en el Hospital de Manises, el Departamento de Salud de Manises ofrece atención sanitaria en el Hospital de Asistencia a Crónicos de Larga Estancia (HACLE), ubicado en el Antiguo Hospital Militar, dos centros de especialidades (Aldaia y Mislata), diez centros de salud y diez consultorios auxiliares. Los centros de salud realizaron más de 1,5 millones de consultas, mientras que los de especialidades (consultas externas del Hospital y los de Aldaia y Mislata) registraron cerca de 300.000.

MISLATA INCREMENTA UN 150%
SU ACTIVIDAD ASISTENCIAL

El caso más llamativo de mejora de los niveles asistenciales es el de Mislata. En mayo de 2010, el Departamento de Salud de Manises asumió la gestión sanitaria de la población de esta localidad valenciana y de diversos recursos de su Antiguo Hospital Militar: el centro de especialidades, la puerta de urgencias y el Hospital de Atención a Crónicos y Larga Estancia (HACLE). Desde su llegada, el Departamento ha logrado movilizar los recursos disponibles, y en 2010 se realizaron 71.500 operaciones asistenciales, lo que representa un incremento del 150% respecto a 2009. El centro de especialidades de Mislata, que atiende a una población cercana a los 50.000 ciudadanos, registró más de 43.000 visitas de facultativos especialistas, de las que el 60% correspondió a primeras visitas; el punto de urgencias realizó más de 19.500 atenciones, y el HACLE tuvo 9.000 estancias hospitalarias.

Así, el Antiguo Hospital Militar de Mislata se ha convertido en una pieza estratégica dentro del área de salud. Por un lado, aporta una atención especializada y única en su ámbito de actuación a pacientes crónicos y de larga estancia y, por otro, resuelve las necesidades asistenciales de más de 50.000 ciudadanos de Mislata, que reciben atención especializada y de urgencia en su propio municipio.

PERSPECTIVAS DEL GRUPO

A lo largo del ejercicio de 2011, Sanitas se está centrando en reforzar sus principales líneas de estrategia, basadas en el liderazgo, la calidad y la innovación. Aunque las condiciones del mercado se espera que sean difíciles, dada la situación de estancamiento en que se encuentra la economía española, el objetivo para este año es un crecimiento de la facturación del 3%, basado en nuestra nueva gama de productos y en las herramientas que hemos lanzado al mercado.

LA EXPANSIÓN DE LA RED HOSPITALARIA Y LA MEJORA DEL EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO SON ALGUNAS DE NUESTRAS PRIORIDADES

Al mismo tiempo, creemos que ese nivel de crecimiento de las ventas mejorará nuestra rentabilidad, y esperamos un aumento del beneficio del 10% que nos permita mantener la progresión de nuestras inversiones. Para 2011 tenemos previsto invertir 46,3 millones de euros, un 63,6% más que el año pasado. La expansión de nuestra red hospitalaria, con la inauguración de dos centros multiespecialidad (ambos en la Comunidad de Madrid) y 17 Milenium Dental, y la mejora de nuestro equipamiento tecnológico son algunas de nuestras prioridades.

Además, seguiremos desplegando la red de residencias de Sanitas (actualmente existen proyectos en marcha en Cataluña, País Vasco y Canarias) y profundizaremos en la especialización en el cuidado de las personas con demencia o con problemas cognitivos por razón de edad. Por otra parte, desarrollaremos una plataforma de apoyo a la salud a través de los servicios de Health Dialog España, nuestro programa de asesoría integral a pacientes con enfermedades crónicas, cuyos ingresos está previsto que aumenten hasta casi duplicarse.

Los objetivos para este año se establecen sin tomar en consideración posibles operaciones de adquisición de otras compañías. Sanitas está interesada en crecer en el mercado español a través de compras selectivas, especialmente de carteras de asegurados de tamaño mediano, y examinará cuidadosamente cualquier oportunidad que pueda surgir en este sentido.

Nuestras perspectivas de negocio son inseparables de nuestro compromiso con el entorno y con la sociedad. Para el ejercicio de 2011, uno de nuestros grandes objetivos de responsabilidad social es desarrollar la Alianza Estratégica por el Deporte Inclusivo 2010-2015, una ambiciosa iniciativa cuyo objetivo es contribuir a que las personas con discapacidad puedan acceder a la práctica del deporte y de esta manera mejoren su salud y su calidad de vida. Para ello, nos proponemos fomentar desde la educación primaria el deporte conjunto de niños con y sin discapacidad.



NUESTRAS PERSPECTIVAS DE NEGOCIO SON INSEPARABLES DE NUESTRO COMPROMISO CON EL ENTORNO Y CON LA SOCIEDAD



3. NUESTROS PRINCIPIOS NOS LLEVAN HASTA EL FINAL EN NUESTROS COMPROMISOS

En Sanitas trabajamos sin descanso para transmitir a nuestros clientes la certeza de que han puesto su salud en las mejores manos. Queremos seguir siendo merecedores de su confianza y del reconocimiento que nuestra marca genera en la sociedad española. Y lo conseguimos gracias a los valores y principios éticos que fundamentan nuestras actividades.

10 PREMIOS

Y RECONOCIMIENTOS
A LA ACTIVIDAD
DESARROLLADA

33%

de la población entrevistada
menciona a Sanitas cuando
se le pregunta por una
marca de referencia en el
cuidado de la salud

SOMOS LA COMPAÑÍA
CON MEJOR
REPUTACIÓN DEL
SECTOR*

27

Sanitas ocupa el puesto
vigésimoséptimo en
la clasificación de las
empresas más valoradas
de España*

MISIÓN Y VALORES: CUESTIÓN DE PRINCIPIOS

Todas nuestras actuaciones, comportamientos y actitudes se sustentan en unos firmes principios que nos guían en el quehacer diario. Es precisamente la lealtad a los valores corporativos lo que convierte a Sanitas en una compañía líder, capaz de cumplir con éxito su misión: cuidar al cliente.

MISIÓN

Grupo Sanitas tiene en sus manos la salud de sus clientes. Somos el especialista en salud que cuida del bienestar de las personas a lo largo de toda su vida: desde su nacimiento e infancia hasta la madurez; en la vida familiar, e incluso cuando nos hacemos mayores y necesitamos el apoyo de los demás. Queremos ayudar para que las personas puedan disfrutar de vidas más largas, más sanas y más felices.

VALORES

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

- **Cuidado.** La atención y el cuidado es el centro de nuestra actividad. Nuestra actitud permanente de esfuerzo e interés por el bienestar y la salud de nuestros clientes nos hace diferentes.

NOS ESFORZAMOS
PARA OFRECER
EL MEJOR SERVICIO
POSIBLE

- **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.



UNA SOLUCIÓN
PARA CADA
MOMENTO Y PARA
CADA PERSONA

NUESTRA PROMESA DE MARCA:
CUIDAR A CADA CLIENTE DE FORMA
PERSONALIZADA

Nuestra promesa de marca nos da la pauta sobre cómo debemos convertir los valores de la compañía en beneficios reales para nuestros socios. Basándonos en nuestra promesa, hemos diseñado la firma de Sanitas: “A tu lado en todo momento”, que aparece como cierre en las nuevas campañas publicitarias de la compañía. La firma resume y engloba todos nuestros valores y comunica de una manera clara que Sanitas, como compañía líder en asistencia sanitaria, tiene soluciones adaptadas para cada momento de la vida, para cada persona y para cada tipo de cliente, para ayudarnos a vivir más años, de una manera más saludable y, por lo tanto, más felices.

CÓDIGO DE CONDUCTA PROFESIONAL

Tan importante como lo que hacemos es cómo lo hacemos. Por eso en Sanitas fijamos criterios de conducta y responsabilidad profesional. Su cumplimiento es esencial para garantizar el correcto funcionamiento de la compañía y generar confianza en nuestra marca.

En 2010, Sanitas publicó su nuevo Código de Conducta Profesional. Se trata de una actualización de los valores y principios éticos que guían la actuación de la compañía, que nos distinguen como empresa responsable y que implican a todos los empleados.

Las principales novedades de esta nueva edición del Código de Conducta son:

- **Responsabilidad corporativa.** El Código de Conducta actualizado incorpora un capítulo específico dedicado a la responsabilidad corporativa, que nos compromete a todos los empleados del Grupo a actuar de manera responsable con la sociedad. Este apartado recoge los compromisos principales que rigen la política de responsabilidad corporativa de Sanitas y que ahora se hacen extensibles a todos los empleados: compromiso con las personas con discapacidad, con el medioambiente, con la igualdad de oportunidades y la diversidad, con la educación para la salud y con la investigación y la formación.



NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA NOS COMPROMETE CON TODA LA SOCIEDAD

El código de conducta profesional traduce los principios éticos que se consideran claves para el desarrollo de la actividad a pautas de actuación y comportamientos concretos. Por ello, todos los profesionales deben suscribirlo. Los principales aspectos del código son los siguientes:

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

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

- **Legalidad.** Los empleados han de garantizar el respeto a las leyes y adoptar políticas y procedimientos basados en las mejores prácticas.

- **Profesionalidad.** La conducta profesional asegura la objetividad en la toma de decisiones.

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

- **Equidad.** El respeto a la igualdad y a la diversidad exige tomar la iniciativa y adoptar medidas proactivas para evitar cualquier actuación discriminatoria.

- **Diversidad.** Los empleados de Sanitas debemos desarrollar la actividad profesional en la empresa con respeto a todas las personas, sin tener en cuenta las diferencias.

- **Relación con los proveedores no sanitarios.** Otra de las novedades del código afecta a la manera en que la compañía y sus empleados nos relacionamos con los proveedores no sanitarios. La nueva edición refleja los nuevos procedimientos de compras, que garantizan que las relaciones con los proveedores de bienes y servicios se lleven a cabo de forma lícita, ética y respetuosa.

El Comité de Seguimiento, integrado por diferentes representantes de la compañía, es el órgano encargado de hacer cumplir el código de conducta. Su función es adoptar las medidas necesarias para resolver las actuaciones éticamente cuestionables y gestionar las situaciones en las que los intereses del grupo pudieran estar (o parecer) enfrentados a los de sus clientes, proveedores y empleados, entre otras atribuciones.

BUEN GOBIERNO

Sanitas cuenta con pautas o normas de conducta corporativa que aseguran una gestión transparente y ética.

En nuestro empeño por impulsar prácticas de buen gobierno, todos los empleados en puestos de responsabilidad y los miembros del consejo de administración deben cumplimentar declaraciones sobre las incompatibilidades que puedan 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 estas o la realización de otras actividades que pudieran poner en conflicto su independencia.

Además, Grupo Sanitas mantiene vínculos de colaboración con numerosas asociaciones e informa de manera habitual a diferentes instituciones públicas.

LAS PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO Y UNA GESTIÓN ÉTICA NOS DEFINEN

PRINCIPALES ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE GRUPO SANITAS

- Asociación Estatal de Servicios Residenciales para la Tercera Edad (AESTE).
- Asociación de Centros de Asistencia y Servicios Sociales de Aragón (ACASSA).
- Asociación Empresarial de Residencias y Servicios a Personas Dependientes de la Comunidad Valenciana (AERTE).
- Asociación Gallega de Residencias de la Tercera Edad (AGARTE).
- Asociación de Residencias de la Tercera Edad de Valladolid (AVARTE).
- Federación Castellano Leonesa de Residencias de la Tercera Edad (ACALERTE).
- Cepyme.
- Personal asistencial de **Sanitas Residencial** forma parte de la Societat Catalana Balear de Geriatria y Gerontologia y de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontologia.
- Personal de **Sanitas Residencial** forma parte de la Sociedad Española de Informática de la Salud (SEIS).
- Asociación Navarra de Entidades Residenciales (ANEA).
- Asociación de Residencias de la Tercera Edad de Vizcaya (REGEPRIS).
- Asociación de Residencias de la Tercera Edad de Guipúzcoa (ADEGI).
- Unión Catalana de Hospitales (UCH-La Unió).
- Asociación Española para el Fomento de la Seguridad de la Información (ISMS Forum).
- Círculo de Empresarios.
- Forética.
- Fundación SERES.
- Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras (ICEA).
- Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA).
- Fundación Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS).



SANITAS MANTIENE UNA CERCANA RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN

ENTIDADES PÚBLICAS A LAS QUE SANITAS INFORMA DE MANERA HABITUAL

- Administraciones de Hacienda autonómicas y forales.
- Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- Banco de España.
- Consejerías de Sanidad y de Bienestar Social de las comunidades autónomas.
- Dirección General de Transacciones Exteriores.
- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Instituto Nacional de Estadística.
- Instituto de Estadística de Andalucía (Consejería de Economía y Hacienda).
- Ministerio de Economía y Hacienda.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Registro Mercantil.

COLABORACIÓN FRUCTÍFERA CON LAS ADMINISTRACIONES

Sanitas mantiene unas excelentes relaciones con las administraciones públicas, con las que colabora en diferentes ámbitos. Ofrecemos asistencia sanitaria a los funcionarios de la Mutualidad General Judicial (MUGEJU) y además, en 2010, la compañía renovó el concierto con MUFACE por el que da asistencia sanitaria a sus mutualistas y a sus familiares residentes en el extranjero. En mayo de 2009 inauguramos el Hospital de Manises, en Valencia. Es la primera experiencia de Sanitas en la colaboración con la sanidad pública. En estos dos años, los resultados son muy satisfactorios en términos de eficiencia, costes y calidad asistencial. De los servicios del hospital se benefician 197.000 habitantes de 14 municipios de la comarca. **Sanitas Residencial** también colabora con la Administración Pública a través de la gestión de cuatro centros en Barcelona y Lleida, propiedad de la Generalitat de Catalunya, y gestiona un centro de la Diputación Foral de Guipúzcoa, de 108 plazas, en la localidad de Lazkao.

GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

Queremos crecer, pero no solo en beneficios. Buscamos incrementar la satisfacción de los clientes, avanzar en la gestión de los aspectos sociales y medioambientales y limitar los riesgos inherentes a nuestra actividad.

Nuestro principal accionista, Bupa, marca la estrategia de Sanitas, que se plasma en la gestión de sus diferentes empresas a través de planes anuales (de carácter operativo) y plurianuales. En su definición intervienen todas las direcciones de Sanitas, coordinadas por la Dirección Financiera y el Departamento de Estrategia. Se establecen 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. Nuestra estrategia no solo se centra en crecer rentablemente, sino que tiene en cuenta otras cuestiones esenciales, como mejorar la satisfacción de nuestros clientes, progresar en la gestión de los aspectos sociales y medioambientales de nuestra actividad y limitar los posibles riesgos que nos puedan afectar. 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:

- **Seguimiento de objetivos.** Realizamos un seguimiento periódico de la evolución de los objetivos marcados en el Plan Operativo Anual y los planes plurianuales, con el fin de detectar posibles desviaciones y adoptar las medidas oportunas.

- **Control de riesgos.** Este programa incluye desde auditorías de los procesos hasta un plan de contingencia para situaciones de interrupción de los mismos. Trimestralmente, se hace una revisión y actualización de los riesgos del sector y del entorno económico y legal. Se analizan, además, los riesgos operativos y financieros, que se comunican a nuestra empresa matriz Bupa. Asimismo, realizamos una auditoría anual

PARA MEJORAR, SANITAS ANALIZA CONSTANTEMENTE SUS PROCESOS

independiente que es revisada y aprobada por el Consejo de Administración de Sanitas y que posteriormente se entrega a la Dirección General de Seguros. Esta auditoría revisa en profundidad nuestros procedimientos de control operativo, nuestra política de inversiones y nuestros sistemas. Adicionalmente, realizamos 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 la detención de cualquiera de sus procesos críticos.

En Sanitas se realiza, con carácter interno, un minucioso seguimiento del cumplimiento de objetivos, y se mantiene a Bupa informada periódicamente de la situación. Por lo que se refiere a los procesos de funcionamiento, el departamento de Auditoría Interna de Bupa también realiza evaluaciones independientes de los mismos, además de un continuo proceso de revisión y mejora interna. Finalmente, sometemos nuestra actividad económica a una auditoría anual externa, elaborada por una entidad independiente. En 2010, la auditoría no registró ninguna salvedad.



SANITAS REALIZA UN MINUCIOSO SEGUIMIENTO DE TODOS SUS OBJETIVOS Y SOMETE A REVISIÓN Y MEJORA TODAS SUS ACTUACIONES

MARCA Y REPUTACIÓN: UNA EXCELENTE IMAGEN

Sanitas proyecta una imagen excelente ante la opinión pública. Somos una marca reconocida en el mercado, tenemos la mejor reputación en el sector de asistencia sanitaria y estamos entre las 30 empresas más valoradas del país.

NOTORIEDAD: UNA EMPRESA CONOCIDA Y RECONOCIDA

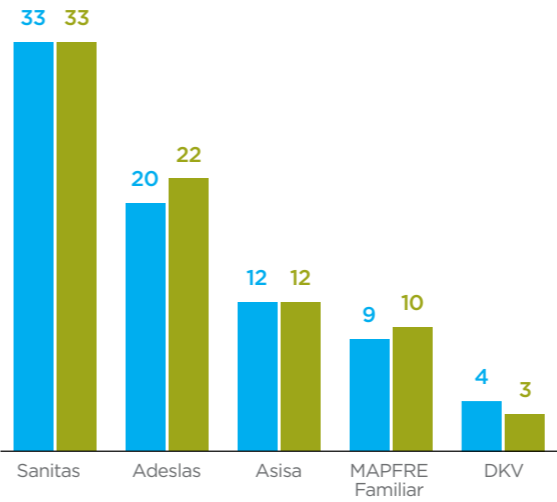
La marca Sanitas es la más conocida dentro del área de los servicios de salud. En 2010, al igual que sucediera el año anterior, el 33% de los entrevistados la mencionó en primer lugar cuando se les preguntó por una marca de referencia en el sector. Además, el 96% conocía la existencia de Sanitas cuando se les sugería la marca a través de imágenes o logotipos.



NOTORIEDAD ESPONTÁNEA*

(en porcentaje)

■ 2010
■ 2009

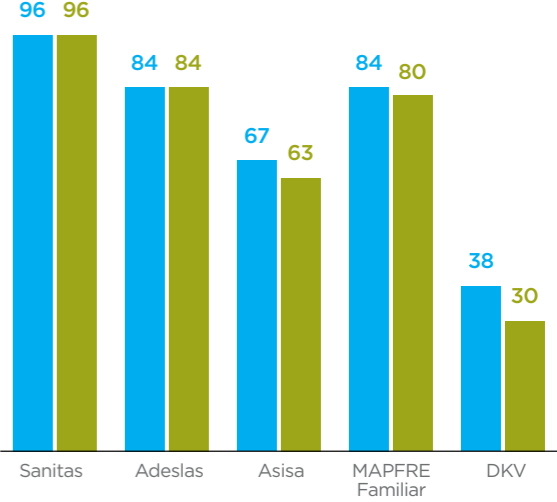


* Fuente: Millward Brown

NOTORIEDAD SUGERIDA*

(en porcentaje)

■ 2010
■ 2009



REPUTACIÓN CORPORATIVA

Por quinto año consecutivo, Sanitas es la empresa con mejor reputación corporativa en el área de asistencia sanitaria, según el ranking MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) de 2011. Además, consolida su posición en la clasificación general de las compañías más valoradas en España. Sanitas avanza hasta el puesto 27, dos por encima del que ocupaba el año anterior.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

El trabajo de Sanitas en el ámbito de la asistencia sanitaria fue recompensado en 2010 con numerosos premios y reconocimientos otorgados por distintos organismos y empresas.

MEJOR REPUTACIÓN CORPORATIVA POR QUINTO AÑO CONSECUTIVO

Galardón/Reconocimiento	Entidad que lo concede	Lo que se premia
> Premios <i>Medical Economics</i> (28/1/2010)	Revista <i>Medical Economics</i>	Se distingue a Sanitas como la mejor aseguradora de servicios sanitarios.
> Premio Capgemini (19/2/2010)	Capgemini	Mejor trayectoria en Internet en los diez últimos años.
> Modelo de Gestión con la Norma ISO 9001 (26/2/2010)	Aenor	Los hospitales Sanitas La Moraleja y Sanitas La Zarzuela, situados en Madrid, obtuvieron la certificación UNE-EN ISO 9001: 2008, de gestión de calidad. Esta norma se consigue, en la mayoría de los casos, en servicios no asistenciales. Sin embargo, en estos dos hospitales de Sanitas se logró certificar no sólo la gestión del servicio de Urgencias, sino también la de los servicios de Farmacia y Suministros.
> VII Edición de los Premios Europeos de Medio Ambiente a la Empresa (3/3/2010)	Dirección General de Medio Ambiente de la Comisión Europea y Fundación Entorno	Sanitas Hospitales fue reconocida con un accésit en la Sección Española de la categoría de Gestión para el Desarrollo Sostenible.
> Ranking de Empresas MERCO 2011 (15/4/2011)	Villafañe y Asociados e Instituto Análisis e Investigación	Sanitas es la compañía con mejor reputación corporativa en el área de asistencia sanitaria. Además, Sanitas ocupa el número 27 en el ranking general de las 100 empresas más valoradas en España.
> Ranking MERCO PERSONAS 2010 (9/7/2010)	Villafañe y Asociados e Instituto Análisis e Investigación	Sanitas es la compañía con mejor reputación interna en el área de asistencia sanitaria. En el ránking general de las 100 empresas más valoradas en España, Sanitas está en el puesto 25.
> Las mejores empresas para trabajar (1/8/2010)	Revista <i>Actualidad Económica</i>	Sanitas es la 19ª mejor empresa para trabajar en España.
> Certificado CMMI for Acquisition para sus Sistemas de Información (10/9/2010)	Software Engineering Institute (SEI)	Sanitas es la primera empresa española en conseguir el certificado de Capacidad nivel 2 del modelo CMMI-ACQ del Software Engineering Institute (SEI) de la Universidad Carnegie Mellon, uno de los más destacados centros de investigación superior de Estados Unidos en el área de informática. Se trata de un modelo que examina la madurez y capacidad de los procesos relativos a la relación con proveedores para el desarrollo de software y sistemas. Proporciona a las organizaciones un marco de referencia de las mejores prácticas para perfeccionar de forma continua sus procesos y ayuda a aumentar la calidad, eficacia y eficiencia en los desarrollos de sistemas.
> Certificado EFR, en conciliación e igualdad (26/11/2010)	Fundación Más Familia	Sanitas Welcome, el servicio de atención al cliente de Sanitas, es la primera compañía del sector que recibe esta certificación. La acreditación, que tiene el aval del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, reconoce a aquellas empresas que han incorporado un sistema integral de gestión de la Responsabilidad Social Interna, especialmente en el terreno de la conciliación laboral y familiar, con el desarrollo de políticas encaminadas a la estabilidad del empleo, la flexibilidad laboral y la igualdad de oportunidades.



LOS TELEFÓNICA ABILITY AWARDS, UN PREMIO QUE NOS HACE MEJORES

Además, en enero de 2011 Sanitas fue una de las nueve compañías galardonadas en la primera edición de los premios Telefónica Ability Awards, cuya ceremonia de entrega se celebró con la presencia de Su Majestad la Reina Doña Sofía. El consejero delegado de Sanitas, Iñaki Ereño, recogió el premio otorgado a la compañía en la categoría de Accesibilidad, que reconoce sus valores en el diseño de sus hospitales y centros médicos.

Los Telefónica Ability Awards son un reconocimiento público y empresarial a las mejores prácticas de inclusión de la discapacidad en la cadena de valor de empresas e instituciones. En esta edición, la primera que se celebra en España, fueron preseleccionadas 48 compañías, después de analizar 458 candidaturas propuestas por 273 entidades.

Sanitas fue premiada por el diseño accesible de su red de hospitales y centros médicos. La compañía dispone de la Red Sanitas Accesible, formada por 52 hospitales, centros médicos y dentales propios de toda España, que cumplen con los criterios internacionales de accesibilidad. El Hospital Sanitas La Moraleja es representativo de este compromiso.

Además, la compañía ha compartido su experiencia con la publicación del manual *Cómo crear un centro médico accesible*, una guía práctica para el diseño y la construcción de centros médicos con criterios de accesibilidad universal.

Al recibir el premio, Iñaki Ereño explicó que “la apuesta por la discapacidad hace que Sanitas sea mejor empresa, nos hace mejores personas y, además, ayuda a mejorar nuestra cuenta de resultados”.

CENTROS MÉDICOS CON CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL



ABRIENDO CAMINOS EN MARKETING Y PUBLICIDAD

El conocimiento de la marca Sanitas por parte de la sociedad española no es ajeno a la labor desarrollada por su Departamento de Marketing y Publicidad. Sanitas fue la primera empresa de seguros de salud del país en invertir en este ámbito, lo que le permitió establecer un canal muy eficaz para informar al público de su apuesta por la calidad y la innovación de productos. Nuestra compañía se ha guiado siempre por un compromiso claro y de valor en sus actividades de marketing. Las acciones del departamento se desarrollan con la implicación de todas las áreas de la compañía (Asesoría Jurídica, Comercial, Financiera y Gestión Asistencial) para poder transmitir de forma cohesionada sus valores y compromisos de responsabilidad corporativa. En 2010 llevamos a cabo dos grandes campañas de publicidad para reforzar la promesa de marca “A tu lado, en todo momento”. En ellas se mantuvo el tono emocional de años anteriores, pero subrayando las ventajas concretas de nuestros servicios. Estos son dos ejemplos:

SANITAS IMPULSA EL DEPORTE COMO PROPUESTA DE VIDA SALUDABLE

- Unidad de Consejo y Cuidado Oncológico (UCCO). Es una unidad creada para el tratamiento y mejor atención de las dolencias oncológicas en nuestros centros. La UCCO proporciona un espacio único y diferente, alejado de las zonas de tratamiento oncológico convencionales. Técnicas de luminoterapia, salas individuales y otras mejoras permiten a los pacientes que están en tratamiento ser atendidos de una manera más humana y de calidad.

- Programas Preventivos de Salud. Sanitas es la primera compañía en decir de forma explícita que no hace falta estar enfermo para ir al médico. Por eso creamos los Programas Preventivos de Salud, unos completos planes asistenciales que incluyen pruebas diagnósticas y asesoramiento médico en ginecología, cardiología y pediatría. Los resultados de la campaña fueron francamente positivos: recibimos más de 4.500 llamadas en solo tres semanas.

Nuestra promesa de marca se reforzó igualmente en otras acciones de marketing y de comunicaciones externas (*mailings*, acciones especiales, etc.).

Sanitas apuesta, además, por el deporte. La práctica deportiva equilibrada es una referencia clave en nuestra propuesta de vida saludable. Por ello somos el proveedor médico oficial del Real Madrid. Todo el servicio médico del club pertenece a la plantilla de Sanitas. Con el equipo blanco tenemos además una alianza estratégica que nos permite estudiar de manera conjunta nuevas iniciativas de deporte y salud. Del mismo modo, patrocinamos los dos equipos de fútbol más relevantes de la zona de Levante, el Valencia C.F. y el Villarreal C.F., además del Sevilla F.C.

Nuestro compromiso con el deporte se extiende también a las personas con discapacidad y somos proveedor médico oficial del Equipo Paralímpico Español, con el que trabajamos para potenciar el deporte entre las personas con discapacidad.

ÉTICA EN LOS NEGOCIOS

Para dar a conocer la actividad de la compañía y hacer llegar nuestros mensajes nos apoyamos en una publicidad responsable, que no sea engañosa ni pueda herir sensibilidades.

Antes de dar a conocer nuestros productos y servicios nos ponemos en el lugar de nuestros clientes y proveedores. Para nosotros es importante observar la realidad desde su perspectiva y desarrollar acciones de comunicación basadas en el compromiso, la veracidad y la transparencia. Además, Sanitas evalúa la futura aceptación de cualquier producto, antes de su lanzamiento, mediante estudios independientes de mercado para asegurar que está en conformidad con sus principios.

Queremos hacer una publicidad responsable que respete la legislación, que no sea engañosa ni pueda herir sensibilidades. En esta línea de prudencia, antes de emitir un nuevo anuncio consultamos a las diferentes cadenas de televisión para comprobar si se ajusta a su código ético. Hasta el momento, ninguna campaña ha sido retirada.

Sanitas está inscrita en la Asociación Española de Anunciantes (AEA), que trabaja en favor de la promoción de la autorregulación y de la transparencia en la comunicación. Además, Sanitas forma parte de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol). En su calidad de socio, cumple los códigos deontológicos establecidos por la organización y vela por el respeto a la ética publicitaria de los derechos de los consumidores.

CONTRA LA CORRUPCIÓN

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 para que se declaren posibles conflictos de interés con la empresa. De igual manera, para combatir la corrupción se establecen exhaustivos controles financieros internos, realizados por nuestra compañía matriz Bupa, con el fin de garantizar que los procesos de cobros y pagos se ajustan a las 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 de Operaciones de Bupa. Existe, asimismo, una oficina de lucha contra el fraude, centralizada

en Bupa, que se coordina con nuestras áreas Financiera y de Recursos Humanos, a las que se puede dirigir cualquier empleado que conozca posibles malas prácticas.

Tras el análisis de los datos de que disponemos a través de los canales de información de la empresa, en 2010 no se registraron incumplimientos ni sanciones en este ámbito.

LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN FORMA PARTE DE NUESTRO ADN

SANITAS REFRENDA EL PACTO MUNDIAL DE LA ONU

Sanitas refrendó en 2010 su compromiso con los principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción que establece el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. La compañía firmó el convenio de colaboración en 2007, uniéndose así a la iniciativa de la ONU. Su objeto es promover la creación de una ciudadanía global que permita la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial con los valores y demandas de la sociedad civil. Durante estos dos años, Sanitas ha cumplido con su compromiso de aplicar, como parte integral de su política estratégica y de operaciones, los principios promulgados por Naciones Unidas.

COMUNICACIÓN TRANSPARENTE, RESPONSABLE Y VERAZ





4. INNOVACIÓN PARA CUIDAR LA SALUD

Velamos por la salud poniendo al servicio de las personas productos adaptados a sus necesidades, una gran red asistencial y los profesionales más cualificados para procurarles la mejor atención. Cada año ampliamos el número de centros y dotamos a nuestros hospitales de las últimas tecnologías. Pero también nos preocupamos de la formación continua de nuestro personal sanitario y colaboramos en la investigación médica para asegurar el bienestar presente y futuro de nuestros clientes.

18

productos
especialmente
diseñados para
cada necesidad

14,13

MILLONES
DE SERVICIOS
MÉDICOS

578

alumnos realizaron
prácticas en
nuestras residencias

26.856
PROFESIONALES
SANITARIOS AL
SERVICIO DEL CLIENTE*

41

residencias
para mayores

53

centros Sanitas
Milenium

524

hospitales y
hospitales de día

UNA GRAN RED DEDICADA A LA SALUD

Crece nuestro número de clientes. Y para ellos, Sanitas dispone de 524 hospitales y hospitales de día. Pero, además, cuenta con 53 centros Milenium Dental propios y 41 residencias para mayores. El esfuerzo de Sanitas se ve recompensado por el creciente índice de satisfacción de sus clientes. Más de la mitad considera excelente o muy bueno el servicio y puntúa con un notable alto la atención recibida.

	2010	2009	2008
Número de clientes (millones)	1,98	1,97	1,96
Índice de bajas (en porcentaje)	15,6	14,6	13,3
Nº de centros médicos (propios y concertados)	524	517	527
Número de médicos y profesionales sanitarios	26.856*	27.279	28.070
Red de oficinas locales de asistencia al socio	209	197	192
Índice de calidad de servicio de Sanitas Seguros	53,2	53,0	52,8
Satisfacción de hospitales y centros médicos propios y concertados (sobre 10)	8,13	8,07	8,03
Número de centros para mayores	41	41	40
Índice de satisfacción de residentes (sobre 7)	5,10	5,11	5,10

* Cifra correspondiente al cierre de la edición de este Informe.

CENTROS SANITAS: VANGUARDIA TECNOLÓGICA, MÉDICA Y HUMANA

HACEMOS MEDICINA HOSPITALARIA DE VANGUARDIA

Sanitas continúa expandiendo su red de centros médicos propios y dotando a sus dos hospitales de nuevas unidades de atención y la tecnología más avanzada para la atención del creciente número de pacientes. Sólo en La Zarzuela y en La Moraleja, los dos hospitales madrileños propiedad de la compañía, se registraron 15.926 ingresos, se atendieron 167.851 urgencias y se realizaron 584.488 consultas externas. Para dar respuesta a esta demanda, más de 1.528 empleados, un 6,02% más que el año anterior, cuidaron de nuestros pacientes.

Como complemento a la Unidad de Consejo y Cuidado Oncológico (UCCO), el Hospital de La Moraleja realizó una importante inversión en la compra de un equipo híbrido PET-TC para mejorar el diagnóstico del paciente oncológico.

Sanitas sigue apostando además por el diagnóstico precoz en cáncer, así como por la atención integral al paciente y la familia. Con este fin, desarrollamos la unidad de cáncer familiar, que tiene carácter multidisciplinar y está integrada por genetistas, oncólogos y psicólogos. Su objetivo es asesorar a las personas con antecedentes de tumores en sus familias.

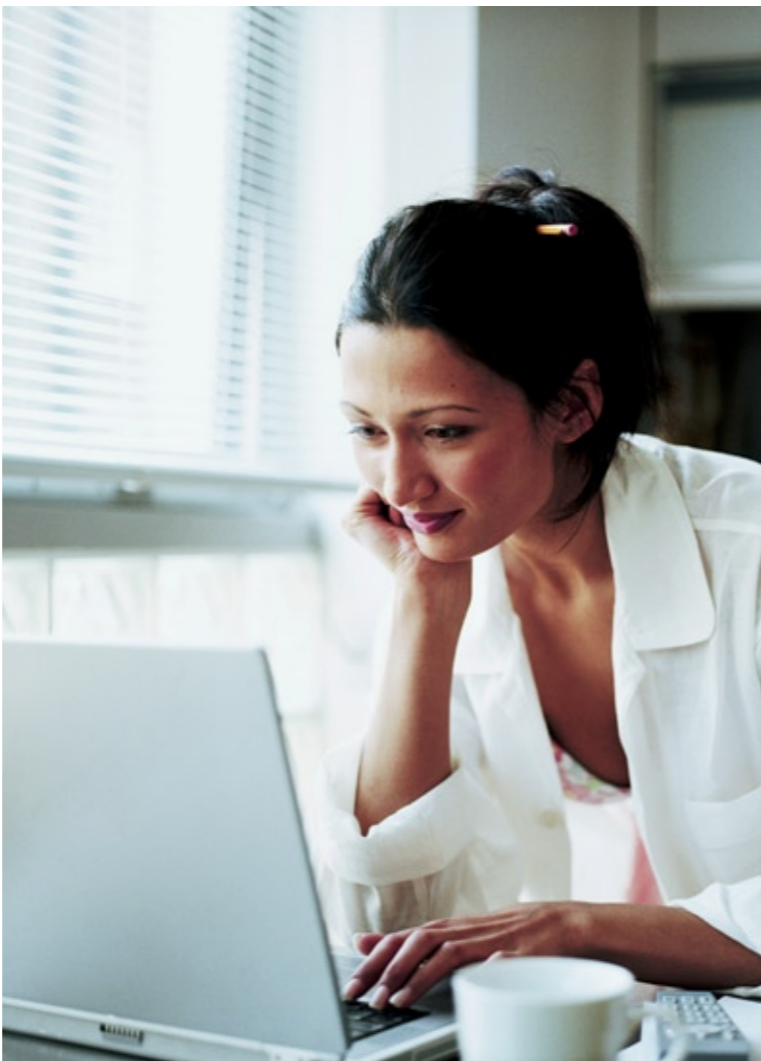
En su apuesta por la prevención y como empresa líder en tecnología médica, Sanitas ha decidido en enero de 2011 incorporar a su cartera de servicios la prueba de colonoscopia virtual. Se trata de un nuevo método de diagnóstico precoz no invasivo cuya realización se ha concertado con centros de alta radiología que cuentan con equipos de última generación y baja radiación. Este tipo de prueba puede ser de gran utilidad en aquellos pacientes en los que la colonoscopia convencional esté contraindicada o entrañe un mayor riesgo (pacientes anticoagulados, con problemas respiratorios severos, muy debilitados o de edad muy avanzada, o en los que la

anestesia no sea recomendable). También puede utilizarse como complemento a la colonoscopia convencional cuando ésta no haya podido alcanzar la longitud completa del colon.

LA IMPORTANCIA DE LA PREVENCIÓN

Aunque la medicina actual dispone de amplios recursos para el diagnóstico y el tratamiento, lo ideal es prevenir las enfermedades antes de que se manifiesten. Por este motivo, la medicina preventiva cobra cada vez más protagonismo. La adopción de hábitos de vida saludables, los controles médicos





periódicos y los procedimientos de diagnóstico precoz ayudan a conservar la salud y a detectar, en su caso, enfermedades en una fase temprana de evolución que tienen, por su carácter incipiente, mejores posibilidades de tratamiento.

La gran novedad asistencial en 2010 fue la puesta en marcha del Programa Preventivo de Salud, que es un reflejo genuino de la preocupación de Sanitas por la prevención de la enfermedad. Incluye tres tipos de especialidades: cardiología, ginecología y materno-infantil.

• Programa Cardiológico

Sometemos al paciente a una serie de pruebas médicas que analizan la función del sistema cardiovascular, tanto en reposo como en situaciones de mayor esfuerzo. Si se detecta alguna alteración, valoramos su importancia y planificamos su tratamiento para evitar que el paciente llegue a una situación de riesgo. El chequeo incluye analítica de sangre y orina, desayuno, consulta de asesoramiento diabético, prueba de esfuerzo y espirometría, radiología de tórax, consulta cardiológica y atención personal durante todo el programa.

• Programa Ginecológico

El programa organiza la secuencia y realización de todas las consultas y pruebas periódicas recomendadas. En apenas dos horas, el paciente puede recoger sus resultados en un Informe clínico integrado. El chequeo que se lleva a cabo incluye analítica de sangre y orina, radiodiagnóstico, desayuno, consulta de asesoramiento diabético, consulta ginecológica y atención personalizada.

• Programa Materno-Infantil

El programa pone a disposición de la mujer y de su hijo una serie de servicios de apoyo de profesionales sanitarios especializados, que prestan su asesoramiento antes y después del parto. Incluye consulta estética preparto, curso de preparación al parto, enfermería a domicilio, consulta estética postparto al cuarto mes del nacimiento, descuento en el servicio de

conservación de células madre de sangre del cordón umbilical, asesoramiento telefónico y un libro que le será útil durante el embarazo.

Además, durante 2010 se afianzaron los proyectos asistenciales específicos para los clientes de Sanitas: los programas de Atención a Mayores y de Rehabilitación y Aparato Locomotor, la Unidad de Neurociencias, el Protocolo de Ictus y la Unidad Integrada de Ginecología y Obstetricia.

DIVULGACIÓN DE MEDICINA PREVENTIVA

En 2010 nos preocupamos por mejorar los contenidos divulgativos destinados al público que no padece enfermedades pero que está interesado en llevar una vida sana. Con ese objetivo, el área de Consejos de Salud en la web de sanitas.es creció en información sobre cardiología; ginecología y maternidad; y embarazo, precisamente las especialidades del Programa Preventivo de Salud.



En la web también creamos una sección específica para corredores, en la que los usuarios, aparte de tener consejos útiles para la práctica de su deporte, pueden realizar gratuitamente un test sobre su estado físico para correr y recibir un plan de entrenamiento personalizado.



Con el mismo propósito de aportar información útil sobre la salud, en 2010 lanzamos un newsletter mensual, al que pueden suscribirse tanto clientes como no clientes de Sanitas.



HEMOS AMPLIADO LOS CONTENIDOS DE VIDA SANA DE NUESTRA WEB

INFORMACIÓN SOBRE MEDICINA DEPORTIVA EN LA WEB DEL REAL MADRID

La página web de los Servicios Médicos del Real Madrid (www.sanitas.es/realmadrid) pone a disposición de los usuarios toda la actualidad sobre el estado físico de los jugadores de fútbol y baloncesto, así como contenidos sobre medicina deportiva. En www.sanitas.es/realmadrid se pueden encontrar artículos sobre los reconocimientos médicos de los jugadores, guías prácticas de diferentes lesiones, reportajes sobre nutrición deportiva y consejos para mejorar el rendimiento o las técnicas de entrenamiento, entre otras informaciones. Una de las principales aportaciones de la web es el Médico Virtual, que ayuda a los usuarios con sus lesiones deportivas y consultas médicas. Además, los aficionados pueden ver y escuchar archivos de audio y vídeo relacionados con el Real Madrid, compartirlos con otros usuarios y subirlos a sus diferentes cuentas en Yahoo!, Menéame, Wikio, Technorati o Digg.



MANISES, UN MODELO DE INNOVACIÓN

El Hospital de Manises cuenta con todas las especialidades básicas y tiene desarrolladas plenamente las modalidades asistenciales: hospital general, hospital de día médico-quirúrgico, hospitalización domiciliaria, consultas de alta resolución y unidades de corta estancia.

La puesta en marcha del centro hospitalario ha creado una importante bolsa de empleo de la que se benefician, directa o indirectamente, más de 800 familias valencianas. Pero, además, constituye una novedosa propuesta de gestión que facilita el acceso de la población a los servicios médicos y promueve la coordinación entre la atención primaria y la atención especializada.

Otro de los elementos destacados a nivel asistencial es la puesta en marcha de la gestión

por procesos, una iniciativa pionera en la Comunidad Valenciana que establece una serie de procedimientos para sistematizar la atención de las patologías más comunes (entre ellas, los cánceres de colon y mama, el infarto de miocardio, el ictus, la fractura de cadera y la neumonía). El método logra acortar plazos y mejorar la atención a los pacientes.

CENTROS MULTIESPECIALIDAD CON MÁS SERVICIOS

Sanitas apuesta por la mejora asistencial en todos los centros multiespecialidad, y en 2010 adoptó diversas iniciativas para impulsar la calidad y ampliar sus servicios, como el diseño de la unidad de obstetricia, la incorporación de un especialista en columna vertebral, la puesta en marcha de la radiofrecuencia en la cirugía con microscopio o la disminución de las listas de espera en los pocos servicios donde todavía

subsisten. Además, está en marcha el proyecto de ampliación del centro La Buhaira (Sevilla), con nuevas unidades y oferta asistencial.

SELLO DE CALIDAD

Paralelamente a la prestación de servicios, Sanitas evalúa la calidad de los centros mediante un modelo de gestión propio que permite identificar, definir y evaluar los procesos, con el fin de medir su eficiencia de una forma objetiva y ofrecer así la mejor asistencia a los clientes.

El establecimiento de los criterios de calidad permitió en 2010 la obtención de la certificación ISO 9001 de todos los centros Milenium multiespecialidad, así como la ampliación de la misma a cuatro servicios de los hospitales La Moraleja y La Zarzuela: Radiodiagnóstico,

EN 2010 ABRIMOS OTROS CINCO CENTROS PROPIOS MILENIUM DENTALES

Unidad de Consejo y Cuidado Oncológico, Facturación y Recepción y Admisión.

Por otra parte, Sanitas Hospitales se convirtió en 2010 en el primer grupo hospitalario privado que obtiene el Sello EFQM 500+, que concede el Club Excelencia en Gestión, la única organización que en España actúa en representación de la European Foundation for Quality Management (EFQM).

URGENCIAS A DOMICILIO CON LA TECNOLOGÍA MÁS MODERNA

El servicio de urgencias a domicilio Sanitas Acude dispone de ambulancias UVI de caja americana dotadas de la última tecnología médica e informática, que permiten realizar una asistencia médica en la vivienda del paciente en idénticas condiciones a las que ofrece una unidad hospitalaria. En el domicilio se puede realizar una analítica, colocar un marcapasos externo o acceder electrónicamente a la historia clínica del paciente.

UNA RED DE SALUD DENTAL EN CRECIMIENTO

Profesionales especializados y las más avanzadas tecnologías están al servicio de nuestros clientes para una completa asistencia bucodental y odontológica. En nuestros centros se ofrecen todas las especialidades: odontología general, prótesis, endodoncia y periodoncia, ortodoncia, odontopediatría, implantología, cirugía oral, entre otras. Igualmente, se realizan las pruebas diagnósticas necesarias.

En 2010, se abrieron cinco centros propios: dos en Barcelona (Diagonal y Provença), otros dos en Valencia (Segorbe y Avenida del Puerto) y uno en Palma de Mallorca. En total, disponemos ya de 53 centros Milenium dentales propios y concertados, distribuidos por toda España. Sanitas se propone seguir ampliando la red de centros dentales operativos en las diferentes direcciones territoriales.

14,13 MILLONES DE SERVICIOS

Sanitas pone al alcance de todos nuestros clientes el acceso a todas las especialidades médicas. El total de servicios realizados en 2010 se elevó a 14,13 millones. Al margen de las urgencias y de los análisis y pruebas diagnósticas prescritas por los diferentes especialistas, que superaron holgadamente los dos millones de servicios, las especialidades más solicitadas fueron (ver tabla) las de obstetricia, medicina familiar y traumatología, que también resultaron las más demandadas por número de pacientes.

Especialidades	2010	
	nº Pacientes	nº Servicios
Radiodiagnóstico	553.058	1.210.251
Análisis clínicos	568.947	1.224.718
Obstetricia y ginecología	352.664	1.591.973
Urgencias médicas	435.316	886.065
Oftalmología	279.334	689.581
Traumatología y cirugía ortopédica	282.389	806.504
Fisioterapia	108.684	178.987
Pediatría y áreas específicas	161.200	759.071
Otorrinolaringología	166.569	506.101
Dermatología médico quirúrgica y venereología	266.295	596.716
Medicina familiar y comunitaria	332.900	903.486
Otras especialidades	851.721	4.777.839

LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES CRÓNICOS

Los pacientes crónicos se han convertido en un colectivo de gran importancia, tanto por el compromiso asistencial que generan como por su repercusión en los hábitos vitales de los que sufren la enfermedad y de los que están cerca de ellos. Según la Organización Mundial de la Salud, en los países desarrollados las patologías crónicas, además de ser la principal causa de fallecimiento, también lo son del consumo de recursos médicos, pues suponen entre el 70% y el 80% del gasto total en salud, el 80% de las consultas de atención primaria y el 60% de los ingresos. Un estudio realizado por Bupa, compañía matriz de Sanitas, revela que a un 73% de los españoles le preocupa padecer una enfermedad crónica (y más de un tercio de ellos teme contraer un cáncer por encima de cualquier otra dolencia).

Consciente de la trascendencia de este tipo de patologías, Sanitas está desarrollando una plataforma de apoyo a los pacientes crónicos con Health Dialog España, un programa de asesoramiento que cerró en 2010, con éxito notable, su primer año de funcionamiento. Health Dialog España, a través de Sanitas Responde, ofreció un servicio de asesoría telefónica personalizada, prestado por 31 profesionales de enfermería especializados y con formación clínica, a alrededor de 20.000 enfermos crónicos (personas con diabetes, enfermedades pulmonares y cardiovasculares, lesiones permanentes, etc.) que realizaron más de cien mil llamadas. El primer año de Sanitas Responde fue asimismo un éxito cualitativo, ya que cuenta con un 93% de satisfacción de los clientes, un 84% de intención de recomendación y un 89% de intención de continuidad.

2010 fue también un año de innovación para Sanitas Responde, que lanzó su servicio de nutrición y la web Sanitas Responde 2.0. El servicio de nutrición, atendido por nutricionistas profesionales, amplía

SANITAS RESPONDE CONSIGUE UN 93% DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

el abanico de cuidados de la salud que ofrece Sanitas Responde. Su función es elaborar dietas personalizadas, no solo para personas que necesitan bajar de peso, sino también para aquellos que por sus circunstancias de salud tienen que vigilar la alimentación. El servicio de nutrición Sanitas Responde preparó 450 planes dietéticos específicos en 2010 y se ha marcado llegar a 8.000 en 2011.

La web Sanitas Responde 2.0 es la red social de Sanitas en temas de salud. El año pasado, más de 700 clientes de Sanitas recibieron apoyo de los



profesionales de enfermería de Sanitas Responde en Internet. Además de realizar consultas, los usuarios pueden descargar información útil sobre su enfermedad, leer consejos de salud e interactuar con otros internautas. Para 2011, Sanitas Responde 2.0 pretende ampliar el abanico de opciones con el fin de convertirse en el referente en Internet en temas de salud.

La experiencia en otros países demuestra que este tipo de programas ayudan a los pacientes a conocer mejor su enfermedad, a autocuidarse y a comunicarse más eficazmente con el médico, elevando como consecuencia de todo ello sus niveles de satisfacción. Además, los programas de asesoría personalizada suponen un ahorro significativo de costes en el sistema sanitario, ya que generan un uso más racional de sus servicios y tienden a reducir los gastos médicos y farmacéuticos y las hospitalizaciones.

NUEVAS PROPUESTAS PARA EL BIENESTAR

Además de tratar y prevenir la enfermedad, la compañía ofrece, a través de Sanitas Nuevos Negocios, un amplio espectro de cuidados orientados a proporcionar bienestar y mejorar la calidad de vida. En 2010 lanzamos dos nuevos servicios: Sanitas Cordón Umbilical (para la conservación de células madre de sangre del cordón umbilical) y el Programa de Rehabilitación y Optimización Cardíaca (un servicio innovador dirigido a la recuperación física y emocional de los pacientes que han sufrido un episodio o enfermedad cardíaca). A estas nuevas propuestas se unen otros servicios, como la cirugía láser ocular, la reproducción asistida, el test alimentario de intolerancia y el láser prostático.

MÁXIMA CALIDAD EN EL CUIDADO DE LOS MAYORES

El crecimiento y mejora de nuestra red asistencial alcanzó también a las residencias para personas

mayores de **Sanitas Residencial**, que amplió su estructura tanto en número de centros y plazas como en el ámbito territorial, tras la apertura de una nueva residencia en Alameda de Osuna, en la Comunidad de Madrid.

Todos nuestros centros para mayores también aseguran los criterios máximos de calidad asistencial. En marzo de 2010 se realizó una auditoría de mantenimiento del Sistema de Gestión de Atención Integral de Personas Dependientes en Residencias y de transición a la nueva norma ISO 9001:2008. La prueba fue superada en las residencias de Miramón, Las Rozas, Mossèn Vidal i Aunós, de Barcelona, del Institut Català d'Assistència i Serveis Socials, y en los Servicios Centrales. El Sistema de Gestión es una herramienta consolidada de mejora continua con 52 procedimientos incluidos y un uso cada vez más intensivo de sistemas de información.

En noviembre y diciembre de 2010 también se realizó una auditoría de cambio de aprobación

CERTIFICAMOS LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES



INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LAS PERSONAS CON DEMENCIA

del Sistema de Gestión para incluir en el mismo a las residencias de Mevefares en Salamanca y Puerta de Hierro y El Viso en Madrid. Con todo ello, al finalizar el año **Sanitas Residencial** había certificado 26 de sus residencias.

ESPECIALISTAS EN ATENDER PERSONAS CON DEMENCIA

En este contexto de mejora continua de sus servicios, **Sanitas Residencial** está desarrollando un modelo de cuidados centrado en las personas con demencia, que es la primera causa de ingreso en las residencias españolas. **Sanitas Residencial** forma parte, en colaboración con otra compañías de Bupa, su empresa matriz, de un proyecto de colaboración e investigación para compartir las mejores técnicas en la atención a los mayores con demencia. En España, se diagnostican cada año alrededor de 50.000 casos de demencia, la mayoría de ellos (entre un 60 y un 80%, según la Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología) relacionados con la enfermedad de Alzheimer.

Para mejorar y personalizar los cuidados, **Sanitas Residencial** ha creado un Programa de Atención a Personas con Demencia. El programa se ha empezado a implantar en todos los centros y abarca formación sobre demencias, especialización para técnicos asistenciales, actividades adaptadas, mejoras en el entorno y continuidad en los cuidados. Entre las primeras mejoras incorporadas se encuentran las técnicas de estimulación cognitiva basadas en el uso

UN HOSPITAL QUE INFORMA AL PACIENTE

En el Hospital de Manises, los sistemas de información se orientan hacia el paciente. Esta es la filosofía que inspira la instalación de quioscos informatizados de consultas externas y la existencia de pantallas de gestión de turnos de pacientes, tanto en urgencias como en consultas externas. En servicios críticos, como el de urgencias, se ha instalado un cuadro de indicadores en tiempo real y una pantalla de información a familiares.

del ordenador, la higiene personalizada para disminuir la ansiedad que genera el baño en las personas con demencia, las ayudas de reminiscencia para mantener sus recuerdos y menús adaptados con utensilios que les ayudan a mantener su autonomía personal.

ASISTENCIA INTEGRAL AL PACIENTE ONCOLÓGICO

Sanitas Hospitales canaliza la actividad oncológica a través de la Unidad de Consejo y Cuidado Oncológico, que garantiza una asistencia integral de las unidades específicas, con la consiguiente mejora de la calidad en todos los procesos.



ASESORAMIENTO CONSTANTE PARA LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS

La unidad se creó en enero de 2010 y es el centro de asesoramiento para cualquier paciente al que se le haya diagnosticado esta patología. El Hospital Sanitas La Moraleja y el Hospital Sanitas La Zarzuela, en Madrid, y el Milenium Centro Médico Iradier, en Barcelona, son los centros oncológicos de referencia de la compañía.

En 2010 se ampliaron también las especialidades y servicios ofrecidos a nuestros pacientes. El Hospital de La Moraleja dispone de una nueva unidad de Oncología Pediátrica y el Hospital de La Zarzuela ha creado también una unidad de Oncohematología. Este servicio clínico cuenta con un laboratorio de criopreservación y con una zona especial de hospitalización con cuatro habitaciones de aislamiento con filtros HEPA (High Efficiency Particulate Air) para la realización de trasplantes medulares.

Además de estas inversiones en equipamiento, la Unidad de Consejo y Cuidado Oncológico es muy consciente de la dimensión humana del paciente, por lo que a los servicios ya existentes se añadieron en 2010 la Consulta de Cirugía Plástica y Reconstructiva, la Consulta de Unidad de Alergia a Citostáticos, el Programa de Deporte Oncológico (especialmente diseñado, controlado y dirigido por profesionales), la sala lúdica infantil y la Escuela de Pacientes y Familiares, donde se ofrecen talleres de aprendizaje, sesiones y eventos.

Sanitas también ha llegado a un acuerdo con la Asociación Española Contra el Cáncer para realizar una oferta conjunta de servicios, entre los que destaca el acompañamiento al paciente durante las fases de radioterapia y hospitalización, así como en su propio hogar.

SANITAS TV, UNA VENTANA DE CONOCIMIENTO

En 2010 se creó la nueva televisión corporativa de Sanitas a través de Internet: Sanitastv.com. Este nuevo entorno multimedia sirve para fomentar

la relación de la compañía con sus empleados, sus clientes, los profesionales médicos y todas aquellas personas preocupadas por su salud.

Ante el avance de los dispositivos móviles, la demanda de televisión por Internet crece entre los consumidores. Nuestra respuesta es Sanitastv.com, una plataforma online en la que se puede entrar desde cualquier dispositivo con conexión a Internet, ya sea un ordenador, un móvil, una tableta o una consola. Todos los programas son accesibles para las personas con discapacidad auditiva, al estar subtítulos.

Además de dar a conocer las últimas novedades en medicina y ofrecer información sobre los servicios, centros y profesionales sanitarios de la compañía, Sanitastv.com cuenta con la colaboración de prestigiosos médicos especialistas que ofrecen consejos de salud, deporte y bienestar.

Su contenido está distribuido en seis canales diferentes, cada uno de ellos con su propia parrilla de programación: Canal Salud, Conoce nuestros Centros, Sanitas y el Deporte, Nuestros Compromisos, Fundación Sanitas y Últimas Noticias.

SANITAS TV: EL MUNDO DE LA SALUD AL ALCANCE DE TODOS

SANITAS SE DEJA ATRAPAR POR LAS REDES SOCIALES

Sanitas está trabajando en su estrategia Web 2.0 para seguir siendo un referente en el sector en este ámbito. En 2010 pusimos en marcha la iniciativa de Dieta Saludable en Facebook, YouTube y Twitter, a través de la cual un grupo de profesionales médicos ofrecen a los internautas consejos de salud prácticos para ayudarles a recuperar su figura y responden también a las dudas que los internautas puedan plantear. En la página de Facebook, que recoge consejos nutricionales, los usuarios pueden conocer su peso ideal mediante el cálculo del Índice de Masa Corporal. Basándose en el resultado, los expertos de Sanitas elaboran una dieta alimenticia de 14 días y proponen metas y consejos saludables a los participantes.



SALUD EN EL EMBARAZO

Sanitas ha diseñado también el Programa Embarazo Saludable, un novedoso plan integral que no sólo contempla las clases de preparación al parto; además, incluye sesiones prácticas que responden a las necesidades de las embarazadas de hoy, como conservar el estado físico durante y después del parto, aprender a relajarse y a evitar el estrés, descubrir trucos y tratamientos de belleza específicos, cuidar la alimentación o conocer las últimas tendencias en ejercicios para mantenerse en el peso adecuado.

Con ello, ofrecemos un acompañamiento permanente durante todo el embarazo y después del parto, así como en los primeros meses de vida del bebé. Las 14 clases que conforman el curso se imparten todos los meses en grupos reducidos y se agrupan en ocho sesiones teórico-prácticas.

INFORMACIÓN ÚTIL Y PRÁCTICA PARA LAS MUJERES EMBARAZADAS



SANITAS SMILE: HÁBITOS SANOS PARA LOS EMPLEADOS

En su apuesta por mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, Sanitas desarrolló en 2010 el programa Sanitas Smile, un proyecto que comenzó a implantarse en la sede central de la compañía, y que en próximos ejercicios se hará extensivo a los clientes corporativos, a través de un producto personalizado.

El plan pretende en primer término obtener una visión global de la salud de los empleados, tomando como referencia los parámetros de descanso, ejercicio, dieta, estrés y hábitos mejorables. A partir de ahí, Sanitas les ofrece medidas concretas para mejorar su estado físico. Las áreas en las que se apoya el programa son cuatro: nutrición, hidratación, ejercicio físico y abandono paulatino de los malos hábitos.

En una primera fase del programa, el comedor de la sede aumentó la oferta de fruta, para fomentar una alimentación rica en vitaminas, y se establecieron los denominados Martes sin Ascensor, con el objetivo de que los trabajadores vayan abandonando la vida sedentaria y mejoren su circulación sanguínea. Además, el programa preparó una tabla de ejercicios para realizar durante las vacaciones de verano y promovió el abandono del tabaco a través de una terapia fotónica.

En una segunda fase, se reforzaron algunos conceptos básicos de salud y se pusieron en marcha otras actividades, como el refresco de la campaña de deshabituación tabáquica (con resultados magníficos que nos confirman la concienciación de los empleados sobre este nocivo hábito), la campaña de hidratación, la valoración inicial nutricional o el llamado Menú Smile (un menú saludable de cuatro semanas a disposición de todos los empleados en el comedor).

COLABORADORES MÉDICOS: UNA ATENCIÓN DE CALIDAD

Sanitas cuenta con los mejores profesionales para asegurar una atención de calidad. Los elige cuidadosamente y se preocupa por facilitar su trabajo diario.

Casi 27.000 profesionales sanitarios están al servicio de los clientes de Sanitas. Seleccionamos a los mejores, evaluamos su tarea periódicamente para garantizar la calidad asistencial y nos preocupamos por potenciar su formación.

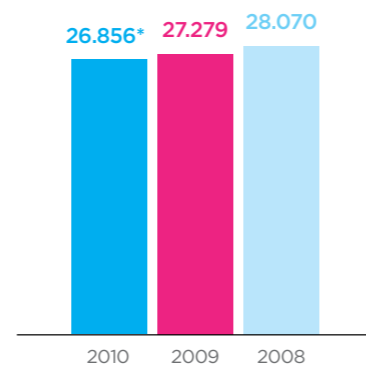
ACREDITACIÓN DE PROFESIONALES Y CENTROS SANITARIOS

Cuando se habla de cuidados médicos, las exigencias de calidad son mayores que en cualquier otra actividad. Por eso, Sanitas cuenta con procedimientos para la acreditación de los profesionales sanitarios que trabajan en sus centros y en la red concertada, con el objetivo de asegurar al cliente que está en las mejores manos. Nuestro procedimiento tiene dos vertientes:

- **Acreditación personal.** Verificamos que los nuevos profesionales disponen de la titulación oportuna para la que son concertados/contratados, que están debidamente colegiados, que son quienes dicen ser y que disponen del seguro de responsabilidad civil que exigimos por contrato. En el caso de las sociedades, se verifica su inscripción en el registro y su constitución legal ante notario.

SANITAS ASEGURA
A SUS CLIENTES
QUE ESTÁN EN LAS
MEJORES MANOS

CONTAMOS SOLO CON LOS MEJORES PROFESIONALES SANITARIOS



* Cifra correspondiente a la fecha de elaboración del Informe Anual.

- **Acreditación física.** Exigimos la oportuna autorización sanitaria expedida por la Consejería de Sanidad de las comunidades autónomas (o su equivalente) para la dirección en la que los diferentes profesionales van a desarrollar su actividad.

En 2010 la suma de ambas comprobaciones, que garantizan la formación, experiencia y especialización de nuestros profesionales sanitarios, supuso 2.654 expedientes de alta, lo que denominamos nuevos perfiles o subespecialidades.

MÁS CERCA DE NUESTROS MÉDICOS

Sanitas se esfuerza por mantener una relación continua y fluida con sus colaboradores médicos. Para ello, les ofrece información permanente y apoyo pleno en su labor profesional. Desde su incorporación al cuadro médico, los



NUESTROS MEDIOS DE COMUNICACIÓN PROFESIONAL SIGUEN CRECIENDO

colaboradores reciben toda la información sobre la compañía (cómo es, cómo trabaja) y un manual de bienvenida. En 2010 se repartieron 400 ejemplares entre los médicos que se incorporaron al cuadro de colaboradores. La Dirección Ejecutiva Médica es la responsable de las relaciones de supervisión y comunicación con los profesionales del cuadro asistencial, en consonancia con los principios y valores de Sanitas.

Además, los profesionales asistenciales que colaboran con Sanitas tienen su propia revista de información. Se trata de la newsletter *De tu interés*, que contiene información de relevancia y novedades de la compañía. De periodicidad mensual, se distribuye por correo postal y electrónico. En 2010 se enviaron mensualmente más de 18.000 unidades a los profesionales del cuadro. Otra fórmula de colaboración es *Nuestro Club*, un exclusivo programa que ofrece una amplia gama de productos y servicios para la consulta médica, así como otro tipo de

propuestas relacionadas con el ocio, la cultura y el bienestar.

En 2010 también realizamos las tareas de mantenimiento y actualización de la Guía Médica y desarrollamos determinadas herramientas a través de Internet para favorecer la relación administrativa de los profesionales con la compañía, en línea con el objetivo de Sanitas de proporcionar a sus profesionales sanitarios todas las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para facilitar su trabajo diario.

El Servicio de Atención al Profesional, nuestro canal de comunicación y relación administrativa, gestionó en 2010 más de 7.000 actuaciones resolutorias. Todas estas actividades están vinculadas al portal www.medicos.sanitas.es, que permite a los médicos y profesionales sanitarios realizar la práctica totalidad de actividades

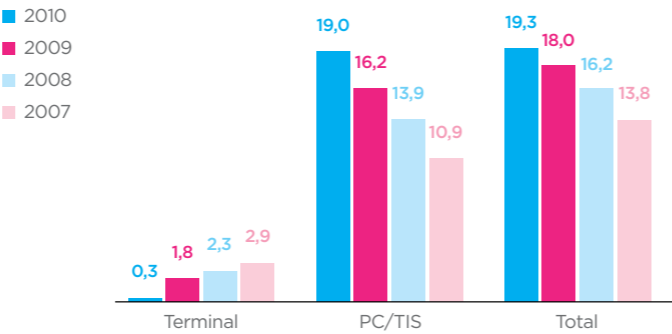


administrativas con la compañía, como acceder a sus liquidaciones de honorarios, solicitar documentos únicos o enviar ficheros de facturación de análisis clínicos.

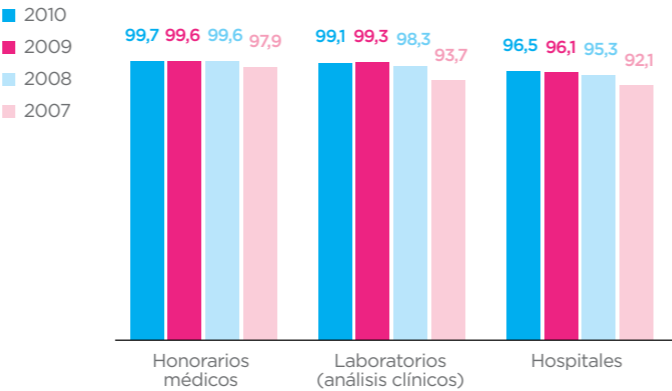
Asimismo, mediante el uso del Terminal Informático Sanitas (TIS) se facilita la facturación electrónica y las peticiones de autorización de actos médicos. Sanitas apuesta por la utilización de Terminales Informáticos Sanitas, tanto para la realización de transacciones entre la compañía y los médicos, como para el proceso de autorizaciones de actos médicos, porque nos permite tener una mayor agilidad en su gestión, ya que se trata de una herramienta rápida y flexible desarrollada por la propia compañía. Además, la apuesta de Sanitas por la desaparición progresiva de las operaciones con papel ha permitido que el 99,7% de los servicios facturados en 2010 fueran gestionados a través de alguno de nuestros procesos electrónicos. Las transacciones efectuadas a través de los TIS superaron en 2010 los 15,3 millones, lo que supone un incremento del 36,8% respecto a 2009. También en la gestión de las autorizaciones, los TIS se convirtieron en el principal canal. A lo largo del año, se realizaron 1.385.050 autorizaciones, y de ellas el 51,6% se efectuaron a través de los TIS, frente al 39,7% del año anterior.

El Foro Sanitas 2010, que reunió a alrededor de 400 personas, médicos en su mayoría, lanzó un

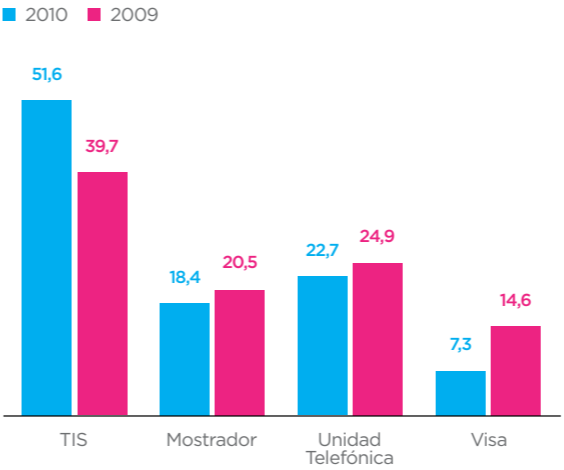
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS ENTRE MÉDICOS Y SANITAS
(en millones)



FACTURACIÓN ELECTRÓNICA POR TIPO DE USUARIO
(en porcentaje)



AUTORIZACIONES DE ACTOS MÉDICOS
(en porcentaje)



debate multidisciplinar sobre la oncología y sus repercusiones sociales.

FORMACIÓN PARA TODOS

Sanitas pone a disposición de sus profesionales sanitarios una amplia variedad de programas de Desarrollo Profesional Continuo para fomentar la formación. Estos son unos ejemplos de las actividades organizadas en 2010:

- 23 cursos del programa *Estar al Día*, a los que asistieron 878 profesionales (médicos, enfermeras, farmacéuticos, etc.).
- Tres jornadas orientadas a la mejora de la seguridad en el ámbito asistencial, en colaboración con la Fundación Avedis Donabedian.
- Una sesión sobre últimas voluntades del paciente, en colaboración con el Registro de Instrucciones Previas de la Comunidad de Madrid.
- Diversos talleres de seguridad de medicación y en quirófano.

La labor formativa se extiende a los futuros médicos especialistas. Mediante un acuerdo con la Universidad Complutense de Madrid, 45 alumnos de los últimos cursos de la Facultad de Odontología realizaron prácticas profesionales en el Hospital Sanitas La Zarzuela. El propósito es que los universitarios alcancen una formación más completa y adquieran mejores herramientas para afrontar su futuro laboral.

FORMACIÓN CONTINUA: UN VALOR AL ALZA EN LA COMPAÑÍA

Como parte de nuestro esfuerzo por colaborar en la capacitación médica, merece resaltarse también que en 2010 se incorporaron a los hospitales de La Zarzuela y de La Moraleja los dos primeros médicos internos residentes (MIR) de la especialidad de ginecología y obstetricia. Adicionalmente, en 2010 ambos centros consiguieron la acreditación hospitalaria oficial para formación MIR en pediatría (ver información adjunta).

Con independencia de los cursos y seminarios organizados, todos los profesionales médicos en régimen laboral disponen cada año de un presupuesto y de un número de jornadas no asistenciales para la autogestión de sus necesidades de formación e investigación.

ACREDITACIÓN PARA LA FORMACIÓN MIR EN PEDIATRÍA

El Ministerio de Sanidad y Política Social decidió, a través de una resolución de 27 de julio de 2010, aprobar la solicitud de acreditación de formación MIR de la Unidad Docente de Pediatría y sus áreas específicas de los hospitales de La Zarzuela y de La Moraleja de Sanitas, con una capacidad docente de un residente/año. La decisión certifica la excelente calidad de los servicios médicos que ofrece Sanitas, después de que en 2009 ambos hospitales, situados en Madrid, consiguieran la acreditación del Ministerio de Sanidad y Consumo para formar a médicos especialistas (MIR) en las especialidades de obstetricia y ginecología. La formación MIR se desarrolla en los hospitales del sistema público y solo excepcionalmente se admite la colaboración del sector privado.

AYUDAMOS AL RECICLAJE MÉDICO

El acuerdo de colaboración de Sanitas con el Colegio de Médicos de Madrid para el reciclaje de profesionales fructificó en 2010 en diversas iniciativas formativas. 76 profesionales médicos que habían abandonado la práctica asistencial realizaron cursos teórico-prácticos de reciclaje en los hospitales de La Moraleja y de La Zarzuela. Igualmente, las residencias de Mirasierra, Henares y Getafe, en Madrid, colaboraron para que varios profesionales de la medicina pudieran actualizar sus conocimientos sobre el sistema actual de salud, mediante la observación del trabajo de otros compañeros en un centro de mayores. Las prácticas de reciclaje están dirigidas a facultativos que decidieron alejarse de la medicina y que ahora regresan al mercado laboral. Esta etapa les permite reconsiderar su nueva proyección profesional, así como conocer las condiciones y medios que ofrece el nuevo entorno al que se incorporan. Por otra parte, 16 licenciados en psicología clínica participaron en un periodo de prácticas profesionales tuteladas por los psicólogos clínicos del Centro Milenium Costa Rica, de Madrid, que les permitió completar su formación y aprender de la experiencia de profesionales altamente cualificados durante su práctica cotidiana. La iniciativa forma parte de un acuerdo con la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Madrid.

ESTUDIO CIENTÍFICO DE LA CÁTEDRA SANITAS WELLBEING

Sanitas y la Universidad Europea de Madrid continuaron desarrollando en 2010 el proyecto de la Cátedra Sanitas Wellbeing, cuyo objetivo principal es demostrar científicamente el impacto positivo que tiene la actividad física en el entorno laboral, tanto en la salud de los empleados como en los indicadores económicos de las empresas. Esta plataforma impulsa la docencia y la investigación en el ámbito de la prevención y promoción de la salud y ha puesto en marcha diferentes proyectos y programas con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, crecientemente afectada por el estrés y el sedentarismo.

En esa línea de investigación, en 2010 se inició en Sanitas un estudio sobre el impacto de la actividad física en la salud, en el que participan un nutrido grupo de empleados de la compañía. Para la realización del estudio se ha invitado a colaborar tanto a los empleados que no realizan nada de deporte (grupo de control) como a los que sí lo practican habitualmente. Para ello, se han realizado pruebas de mediciones antropométricas (estatura, peso y composición corporal); análisis de los niveles de colesterol, triglicéridos y glucosa, y pruebas de esfuerzo, fuerza máxima y flexibilidad.

NUEVAS TÉCNICAS Y TERAPIAS EN NUESTRAS RESIDENCIAS

Para asegurar la buena alimentación de los mayores en nuestros centros de residentes, en 2010 elaboramos un protocolo de nutrición, aplicable desde el momento del ingreso, que unifica criterios y dota a los centros de material de soporte adecuado (básculas de sillas de ruedas o instrumentos de medición, como lipocálipers).

Asimismo, confeccionamos un protocolo específico para la alimentación de personas con demencia. Incorporamos nuevas escalas, como la

PRÁCTICAS DE GERIATRÍA EN LOS CENTROS SANITAS PARA MÁS DE 500 ALUMNOS

de Edimburgo, para cuantificar de forma objetiva y comparable las necesidades alimenticias de cada residente y adaptamos tanto el entorno (el comedor), como las comidas y presentaciones (nuevos triturados más sabrosos, mayor implicación de la cocina).

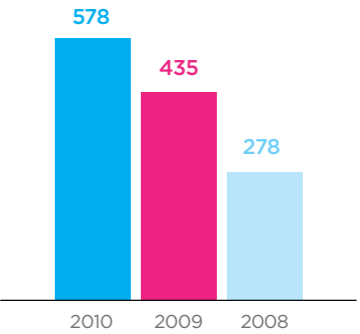
Por otra parte, y en el marco del proyecto de liderazgo en la atención a personas con demencia, estudiamos la eficacia de la animalterapia, específicamente con aves, obteniendo resultados muy satisfactorios. Asimismo, introducimos nuevas técnicas y productos de higiene que han permitido disminuir las alteraciones de conducta en los baños.

PRÁCTICAS EN NUESTROS CENTROS

Los centros de **Sanitas Residencial** facilitaron en 2010 las prácticas de más de 500 alumnos en el campo de la geriatría. En la residencia Mevefares (Salamanca) hicieron prácticas los alumnos del curso de psicogerontología. La residencia de Barakaldo recibió alumnos en prácticas de la Universidad del País Vasco (Facultad de Farmacia, para nutrición humana y dietética, Escuela de Enfermería y Facultad de Psicología y Educación). Convenios similares se firmaron con la Escuela de Enfermería de la Universidad de Girona, la Universidad de Valladolid, la Facultad de Psicología de la Universidad de San Sebastián, la Universidad de La Rioja, la Universidad de Barcelona y la UNED. Asimismo, numerosos centros de educación en materias relacionadas con el cuidado de los mayores desarrollaron convenios de prácticas.



NÚMERO DE ALUMNOS EN
PRÁCTICAS EN NUESTRAS
RESIDENCIAS



UN PRODUCTO PARA CADA NECESIDAD

En 2010, Sanitas trabajó en la renovación de su gama de productos, afianzando un proyecto que comenzó en 2009. Como avance al lanzamiento de la nueva gama en 2011, la compañía diseñó nuevos productos personalizados y adaptados a las necesidades de nuestros clientes, que supone una apuesta por la innovación y la calidad. Además, se realizaron mejoras en los productos para pymes y autónomos y lanzó, también en 2010, un producto diseñado para personas que practican deportes. Así nació Sanitas Sport.

Entre los nuevos productos destacan los destinados al segmento particular, que cuentan con la incorporación de nuevos servicios. Algunos de los nuevos productos, como Sanitas Más 90 y Sanitas Premium 500, ofrecen la cobertura dental de reembolso. Este último ofrece, además, la cobertura de farmacia. Todos los productos incluyen los Programas Preventivos de Salud.

- **Sanitas Primero.** Con una cuota a partir de 16 euros mensuales, esta póliza ofrece todas las consultas médicas, pruebas diagnósticas y diferentes métodos terapéuticos, así como el acceso a todo el cuadro médico de Sanitas. En el caso de necesitar una intervención quirúrgica no ambulatoria, el cliente puede acceder a la cobertura de intervenciones

NUESTRA POLÍTICA DE INNOVACIÓN SE BASA EN LAS PERSONAS

quirúrgicas en régimen de hospitalización con todas las prestaciones de Sanitas, participando en el pago.

- **Sanitas Más 90.** Es un seguro de cuadro médico que se combina con la posibilidad de acceder a otros médicos fuera de cuadro en modalidad de reembolso hasta el 70%, con un límite anual de 90.000 euros que el cliente puede contratar con o sin copago.

Ofrece la posibilidad de acudir a cualquier médico o centro del mundo.

Además, entre sus principales novedades se encuentran:

- La cobertura dental de reembolso, hasta 200 euros por año para los tratamientos en el cuadro médico de Sanitas Dental.

- **Sanitas Premium 500.** Se trata de un seguro específico de reembolso que elimina los copagos. Es la póliza de asistencia sanitaria con las coberturas y los límites más amplios de Sanitas e incluye:

- Reembolso del 90%, con un límite anual de 500.000 euros, de los gastos médicos.
- Reembolso de los gastos de tratamiento dental del 80% en tratamientos, con límite de 400 euros por año dentro del cuadro dental de Sanitas.
- Cobertura de farmacia: se reembolsa la medicación prescrita por cualquier facultativo de Sanitas hasta un 50%, con un límite de 300 euros por año.
- Subsidio de 100 euros por hospitalización.

Además, en estos tres productos, el cliente particular tiene acceso a diferentes servicios de salud complementarios con descuentos especiales.

A esta nueva gama de productos se suman los ya existentes:

- **Sanitas Multi.** Seguro de asistencia sanitaria completa que da acceso a toda la red de



MÁS DE UN MILLÓN Y MEDIO DE CLIENTES CONFÍAN EN SANITAS MULTI

especialistas y centros médicos de Sanitas tanto propios como concertados.

- **Sanitas Multi 90.000€.** Pone a disposición del cliente a todos los profesionales del cuadro médico de Sanitas, con la posibilidad adicional de acceder a cualquier médico de España y del mundo, con un límite de 90.000 euros.

- **Sanitas Mundi.** Seguro mixto que ofrece tanto el reembolso de un porcentaje de gastos médicos (con libertad para acudir a cualquier

centro médico en España y el extranjero) como el acceso sin límite económico a los médicos del cuadro en España.

- **Sanitas Familia.** Un seguro para cubrir las necesidades variables de cada familia, a través de asistencia completa, por cuadro o reembolso.

- **Sanitas Dental.** La cobertura dental más completa con unas tarifas que, en algunos casos, suponen hasta un 40% de ahorro con respecto al precio medio del mercado. Con Sanitas Dental los clientes tienen acceso a los Centros Milenium Dental, exclusivos para clientes de Sanitas. Dotados de la última tecnología, ofrecen todas las especialidades odontológicas.

- **Sanitas Oro.** Un seguro a medida de los mayores de 60 años.



SANITAS DISPONE DE PRODUCTOS DISEÑADOS A LA MEDIDA DE LAS NECESIDADES DE CADA CLIENTE

- **Sanitas Pro Autónomos.** Es un producto para quienes trabajan por cuenta propia. Proporciona asistencia sanitaria de cobertura hospitalaria y extrahospitalaria, que da libre acceso al cuadro médico de Sanitas en España. Además, incorpora diversos suplementos: cobertura de protección de pagos, dental y de farmacia.

- **Sanitas Pro Pymes.** Producto diseñado para las pequeñas y medianas empresas, cuyos servicios y primas se ajustan en función del número de empleados y del uso. Incorpora nuevas coberturas, como suplemento dental, de desempleo y de farmacia.

- **Sanitas Health Plan.** Gama de productos con tres modalidades especialmente diseñadas para extranjeros residentes en España.

- **Sanitas Wellbeing.** Producto destinado tanto a clientes como a no clientes de Sanitas y que pone a su alcance los servicios, terapias y tratamientos más avanzados en salud y bienestar para ayudar a las personas a sentirse mejor.

- **Sanitas Sport.** Es el primer seguro médico diseñado específicamente para la gente que practica y está comprometida con el deporte. Está pensado para dar respuesta a todas las lesiones y patologías relacionadas con la práctica deportiva. Con este producto intentamos entender y atender las necesidades del deportista para minimizar el tiempo de recuperación y prevenir sus lesiones y patologías de manera más efectiva. Sanitas Sport cubre los siguientes servicios:

- La medicina deportiva con profesionales de reconocido prestigio.
- La recuperación funcional de lesiones con fisioterapeutas especializados en lesiones deportivas.
- Un reconocimiento médico deportivo de élite como el que se hace a los profesionales del deporte.
- Todas las especialidades médicas y quirúrgicas relacionadas con la practica deportiva, como traumatología, osteopatía, cardiología.

- **Sanitas Opció.** Producto de cuadro médico que cubre la asistencia hospitalaria y extrahospitalaria en Cataluña.

- **Sanitas Exterior.** Seguro de reembolso destinado a empresas, con cobertura nacional e internacional para empleados expatriados.

- **Muface Exterior.** Seguro de reembolso destinado a la prestación de asistencia sanitaria a los mutualistas y sus beneficiarios residentes en el extranjero.

COBERTURA PARA EMPRESAS TANTO DENTRO COMO FUERA DE ESPAÑA

- **Sanitas Accesible Lesión Medular.** Este servicio se centra en las personas con lesión medular adquirida para brindarles todas las posibilidades del mejor seguro de salud.

- **Sanitas Accesible Síndrome de Down.** Con este producto, Sanitas ofrece a las personas con síndrome de Down todas las posibilidades del mejor seguro de salud, aceptando las patologías existentes que tengan su origen cierto y demostrado en el síndrome de Down.

- **Sanitas Estudiantes.** Cubre las contingencias que pudieran producirse durante la estancia de los jóvenes estudiantes en el extranjero.

PENSANDO EN PYMES Y AUTÓNOMOS

En momentos económicos difíciles, Sanitas ofrece productos específicos para la pequeña y mediana empresa y los trabajadores por cuenta propia: Sanitas Pro Pymes y Sanitas Pro Autónomos. El seguro dirigido a la pequeña y mediana empresa se adapta a las necesidades de cada pyme, mediante un estudio personalizado del perfil de sus trabajadores, que pueden incluir en la póliza a sus cónyuges e hijos. Además, ofrece cobertura de farmacia, dental y por desempleo e incapacidad temporal. Al contratar este seguro, la pyme podrá declarar el 100% de este servicio como un gasto social en la declaración del Impuesto de Sociedades. En la misma línea, Sanitas Pro Autónomos ofrece amplias ventajas familiares, pues los cónyuges e hijos contarán con las mismas condiciones que el tomador de la póliza y sin límite máximo de miembros. La contratación de esta póliza también implica la desgravación fiscal del importe del seguro, hasta un máximo de 500 euros al año por persona. Igualmente, incorpora una cobertura de protección de pagos y suplemento dental y de farmacia.



5. MÁS CERCA DE NUESTROS CLIENTES

El cuidado integral de la salud debe acompañarse de medidas que faciliten las gestiones con rapidez y eficacia, y de iniciativas que vayan más allá de la imprescindible atención sanitaria. En Sanitas, resolver las dudas o realizar los trámites es cada vez más cómodo y sencillo. Estamos más cerca de nuestros clientes porque cuidar de ellos significa también hacerles la vida más fácil.

209

OFICINAS PARA
UNA MEJOR
ATENCIÓN

87%

Casi el 87% de los clientes
recomendarían el Hospital
de Manises

193.691

clientes formaron
parte de los planes
de fidelización

53,2%
DE LOS CLIENTES DE
SANITAS SEGUROS CREE
QUE EL SERVICIO ES
EXCELENTE O MUY BUENO

41%

Aumentó el número de
consultas a la Guía Médica a
través de Internet

73.392

clientes pasaron
por programas
de retención

QUEREMOS PONER TODA NUESTRA ATENCIÓN EN EL CLIENTE

Sanitas pretende establecer con el cliente una relación de proximidad y facilitar su acceso a todo tipo de servicios de manera sencilla y ágil. Por ello, seguimos abriendo oficinas y ponemos todos nuestros recursos para que la atención recibida sea cada vez más eficiente y profesional.

OFICINAS EN CASI TODOS LOS RINCONES DE ESPAÑA

Contamos con 209 oficinas en el conjunto del país para solucionar cualquier trámite administrativo o de consulta. Más de 2.300 agentes aseguran la atención a nuestros clientes.

UNA RELACIÓN MÁS PERSONAL

En 2010 se consolidó Sanitas Welcome, el nuevo *call center*, que permite a la compañía gestionar internamente todo el servicio de atención al cliente, lo que se traduce en una relación más directa con él. Casi 300 personas, que trabajan en centros de llamadas con tecnología de última generación, ofrecen una atención personalizada a través de teléfono, *e-mail*, SMS o fax durante las 24 horas del día y todos los días de la semana.

LA APUESTA ‘ONLINE’

El uso de Internet facilita la relación entre Sanitas y la sociedad en general. Las iniciativas de Sanitas en este ámbito han convertido a la compañía en un referente de su sector. Prueba de ello son los numerosos premios y reconocimientos recibidos, como el que otorga Capgemini a la compañía aseguradora que mejor desarrolla su negocio a través de Internet.

Una de las posibilidades que permite el uso de las nuevas tecnologías en Sanitas es contratar nuestros servicios por Internet. En 2010, un 23% del total de las altas de particulares en productos de asistencia sanitaria se produjeron a través de Internet.

EL NÚMERO DE CITAS A TRAVÉS DE INTERNET SE MULTIPLICÓ POR 2,5 EN 2010

LOS SERVICIOS BÁSICOS, A UN SOLO CLIC

En 2010, Sanitas apostó por facilitar el acceso a sus servicios básicos a través de Internet. Es el caso de la cita online, un procedimiento que se mejoró para hacerlo más visible y fácil de usar. El resultado fue que los clientes de Sanitas lo utilizaron 2,5 veces más que en 2009.

También se lanzaron iniciativas *online* innovadoras, como el Pediatra Virtual, un servicio de consultas que se ofrece de manera gratuita. Se accede a él a través del área de clientes de la página web de la compañía, y permite a los padres plantear todas

sus dudas e interrogantes al equipo de pediatría del Hospital Sanitas La Zarzuela, dirigido por la doctora Begoña Arias, que las resuelve en un plazo máximo de dos días laborables.



Por otro lado, también hemos creado servicios de consulta *online* para colectivos específicos. En 2010 desarrollamos la plataforma *online* Sanitas Responde 2.0, a través de la cual nuestros profesionales contestan las preguntas de los clientes interesados en dolencias crónicas. El modelo de consulta es similar al que se utiliza en las redes sociales, y las respuestas se pueden compartir con otros visitantes de la plataforma. A finales de 2010, Sanitas Responde 2.0, integrada en el servicio de Health Dialog España, contaba con 725 miembros, nueve asesores de salud *online* y seis comunidades de salud, y había tramitado más de 150 consultas.



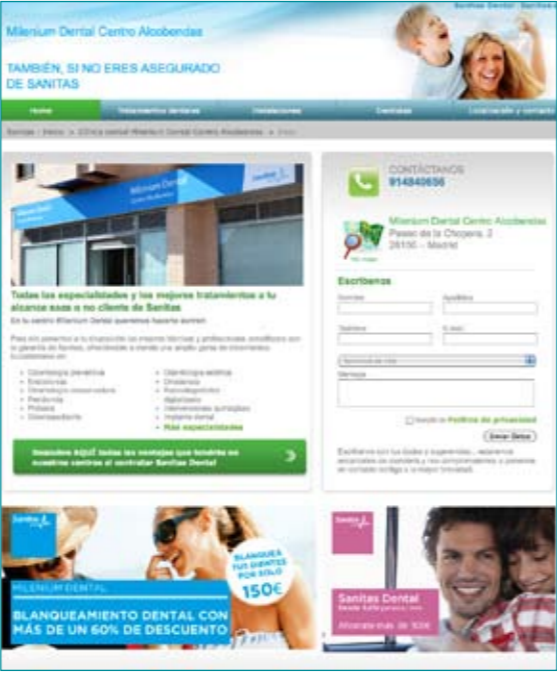
Gracias a estas mejoras, el número de personas que empleó servicios *online* específicos para clientes creció un 42% respecto a 2009.

SANITAS EN INTERNET PARA TODOS

• Una guía más práctica

La Guía Médica, en la que se incluye la relación actualizada de médicos, hospitales y centros médicos de Sanitas, se puede consultar a través de Internet en www.sanitas.es, y es uno de los contenidos más utilizados por nuestros clientes. Para mejorar sus prestaciones, en 2010 incorporamos un nuevo mecanismo de búsqueda en buscarmedico.sanitas.es, con una caja única (tipo Google) para facilitar el rastreo de la guía por médico, centro, especialidad, provincia o localidad del cuadro médico de Sanitas. También integramos la solicitud de cita *online* en la navegación de la Guía Médica.

Ante el auge de la navegación por Internet a través del teléfono móvil, en 2010 lanzamos aplicaciones de consulta del cuadro médico descargables para iPhone y Android, lo que las ha convertido en una de las aplicaciones de salud más populares.



Gracias a estas mejoras, las búsquedas en la Guía Médica se incrementaron un 41% respecto a 2009.

• Webs de centros dentales y oficinas comerciales

También para facilitar a nuestros clientes y al público en general el acceso a nuestros servicios y dependencias, creamos más de 80 webs de nuestras oficinas comerciales y más de 50 para nuestros centros dentales.

MÉDICOS Y CENTROS, AL ALCANCE CON UN SMS

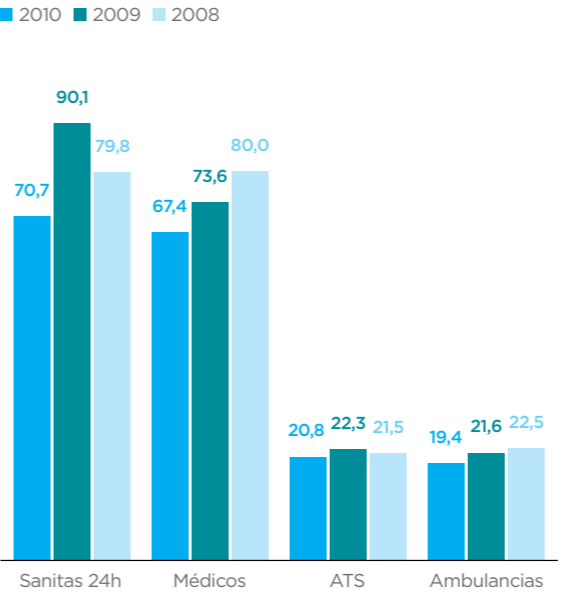
Los clientes de Sanitas cuentan con un nuevo servicio para localizar al médico o la clínica más cercana a través del teléfono móvil. Para ello, no es necesario tener GPS en el móvil; basta con enviar un SMS a través de Movistar o Vodafone. El servicio de localización a través de SMS permite acceder a los datos de los médicos especialistas más cercanos y además sirve para localizar las farmacias más próximas al punto de búsqueda. Mención especial merece el servicio de consulta del médico más cercano a través de SMS geolocalizado, facilitando el acceso a estos profesionales también en vacaciones, cuando el teléfono móvil es probablemente el medio idóneo para acceder a esta información.



LA ATENCIÓN TELEFÓNICA, MÁS ACCESIBLE

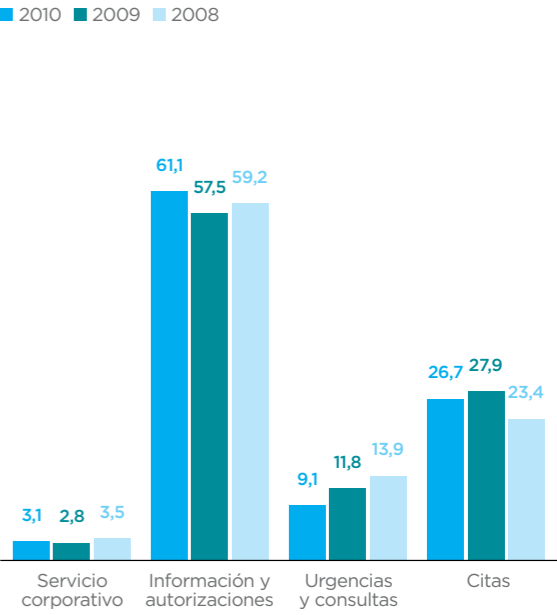
El número de llamadas gestionadas en 2010 por los servicios telefónicos de Sanitas creció un 2,6% respecto al año anterior.

NÚMERO DE SERVICIOS GESTIONADOS POR EL SERVICIO TELEFÓNICO DE URGENCIAS (en miles)



El 61,1% de las llamadas entrantes y salientes gestionadas por el servicio telefónico de Sanitas estuvieron relacionadas con la demanda de información y la solicitud de autorizaciones. La petición de cita fue la segunda causa de las llamadas, con un 26,7% del total. El número de citas concertadas por teléfono subió un 4,6% respecto al año anterior.

LLAMADAS GESTIONADAS POR EL SERVICIO TELEFÓNICO DE SANITAS (en porcentaje)



PROTECCIÓN DE LA INTIMIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

Para mantener la confianza de los clientes, Sanitas asume un compromiso esencial: salvaguardar sus datos personales, respetar escrupulosamente su intimidad y protegerles de cualquier eventualidad.

Sanitas tiene como objetivo estratégico preservar la intimidad de sus clientes más allá del cumplimiento de las disposiciones legales. De ahí que, junto a las medidas adoptadas para proteger los datos personales, hayamos extremado las precauciones para garantizar la intimidad en nuestros centros. Este compromiso se traduce en un esfuerzo permanente en dos direcciones: el desarrollo de planes de formación y de campañas informativas para los empleados, por un lado, y la mejora constante de los



sistemas y procedimientos dirigidos a controlar el flujo de información, por otro. 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 bianual, que tiene carácter obligatorio para aquellas compañías que tratan datos de nivel medio y alto. La auditoría de 2010, realizada por una consultora externa, examinó el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal. Los resultados fueron altamente satisfactorios. El Informe auditor destacó el alto compromiso de nuestra compañía por garantizar la confidencialidad de la información con la que trabajamos.

RIESGOS BAJO CONTROL

Sanitas se ha convertido en la primera empresa española que certifica con Aenor su Plan de Continuidad del Negocio según la nueva norma española UNE 71599. Este certificado avala la capacidad de resistencia de las empresas frente a las contingencias y el plan de continuidad de negocio. La nueva norma establece los requisitos para la planificación, establecimiento, implantación, operación, supervisión, revisión, prueba, mantenimiento y mejora de un sistema de gestión de la continuidad del negocio en el contexto de los riesgos del negocio globales de cada organización. El certificado está basado en el ciclo de mejora continua, conocido por la secuencia Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, o PHVA.

Esta certificación, dirigida a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tipo o tamaño, evalúa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos legales y normativos. La gestión de la continuidad del negocio identifica amenazas potenciales para la organización, así como el impacto en las operaciones del negocio que dichas amenazas, en caso de materializarse, pueden causar.

GARANTIZAMOS TOTALMENTE LA PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS

Por otra parte, Sanitas cuenta con la certificación ISO 27001 de Aenor para la gestión y administración de la seguridad de los sistemas informáticos. Además, somos uno de los socios fundadores de la Asociación Española para el Fomento de la Seguridad de la Información (ISMS Forum Spain), integrada en ISMS International User Group (IUG). Esta organización, nacida en 2007, es un foro especializado en el que empresas, organismos públicos y privados y profesionales del sector intercambian experiencias y se ponen al día de los últimos avances y desarrollos en materia de seguridad de la información.

ACTIVIDAD DEL DEFENSOR DEL ASEGURADO

Para proteger los derechos de los clientes y velar por la equidad en sus relaciones con la compañía, Sanitas cuenta con la figura del Defensor del Asegurado.

El mediador entre Sanitas y sus clientes recibió 250 reclamaciones en 2010. Todas fueron tramitadas en el plazo legal previsto. El 25,68% de sus resoluciones resultaron favorables al cliente, frente al 26,3% de 2009. La mayor parte de las reclamaciones estuvieron relacionadas con desacuerdos con la subida de primas y la política de bajas, y con la denegación de autorizaciones de servicios, especialmente por la prueba PET-TAC y el medicamento Zometa.

MEDIDAS CONTRA EL RIESGO DE INFECCIÓN

Tanto en Sanitas Hospitales como en **Sanitas Residencial** se han implantado exhaustivas medidas de seguridad para evitar los riesgos derivados de la transmisión de infecciones. La Comisión de Infecciosos vela por prevenir cualquier posibilidad de contagio. Esta Comisión está 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. Además, contamos con un Comité de Seguridad Clínica, encargado de desarrollar un plan de acciones y seguimiento para garantizar la seguridad del paciente. Entre las medidas adoptadas, se han puesto en marcha procedimientos de aislamiento de pacientes y de lavado de manos, y se han mejorado las prácticas y dispositivos relacionados con la terapia intravenosa.

SANITAS ASEGURA LA INTIMIDAD DE TODOS SUS CLIENTES

RESPETO A LA PRIVACIDAD Y A LA INTIMIDAD

Todas las habitaciones de los hospitales de Sanitas son individuales. Los clientes, por tanto, tienen garantizada la máxima intimidad durante su estancia en nuestros centros. Con el fin de preservar el derecho a la privacidad en los hospitales, nos hemos impuesto unas normas de conducta, recogidas en protocolos de actuación sobre información al paciente y consentimiento informado, uniformidad y atención presencial, y gestión de consultas y salas de espera. Además, las normas de comportamiento implican:

- No realizar comentarios en público sobre el estado de salud de los pacientes.
- Evitar la exposición de listados, agendas de consulta o letreros con los nombres de las personas hospitalizadas.
- No proporcionar datos sobre el estado de los pacientes a medios de comunicación o a familiares y amigos sin la autorización expresa de los interesados.
- No facilitar información telefónica, salvo cuando es el único medio de comunicarse con los familiares.
- La información personal de los pacientes no debe usarse para fines distintos de los asistenciales. Solo las personas autorizadas pueden acceder a las aplicaciones informáticas de trabajo clínico, utilizando una clave de acceso personal e intransferible.
- El personal sanitario tiene también la obligación de llamar a las puertas de las habitaciones antes de entrar, y extremar el derecho a la intimidad y el respeto al legítimo pudor del paciente en el transcurso de exploraciones, aseos o curas.

En el momento de su incorporación al puesto de trabajo, los empleados de la compañía reciben la información necesaria para cumplir con la Ley de Protección de Datos.



EL 53,2% DE LOS CLIENTES DE SANITAS CONSIDERA QUE RECIBE UN SERVICIO EXCELENTE O MUY BUENO

CLIENTES CADA VEZ MÁS SATISFECHOS

Los índices de satisfacción de nuestros clientes aumentan año tras año. Es la consecuencia de los recursos invertidos para ofrecer una atención más completa y eficaz.

Anualmente medimos el nivel de satisfacción de nuestros socios a través de un estudio independiente. En 2010 mejoramos los índices. Según el indicador de medición del Grupo Bupa, el 53,2% de los clientes de Sanitas Seguros considera que reciben un servicio excelente o muy bueno, un porcentaje ligeramente superior al registrado el año anterior.

También mejoró la satisfacción en nuestros hospitales y centros médicos, que reciben un notable alto. **Sanitas Residencial** obtiene igualmente una alta calificación, en línea con las de años anteriores: 5,1 puntos sobre 7.

A LA VANGUARDIA EN LA SEGURIDAD QUIRÚRGICA

Siguiendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), y velando por la seguridad de los pacientes, Sanitas puso en marcha en los Hospitales La Zarzuela, La Moraleja y Manises el listado de verificación quirúrgica, que tiene como objetivo garantizar la seguridad de los pacientes que van a ser intervenidos quirúrgicamente mediante controles antes, durante y después de la intervención. Con esta iniciativa, Sanitas ofrece a los pacientes protección contra efectos adversos relacionados con la asistencia sanitaria. Según un estudio nacional realizado en España, la incidencia de este tipo de efectos es del 9,3%.

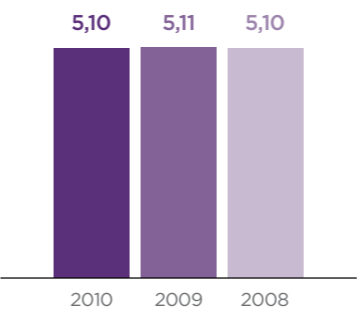
193.679 CLIENTES FORMARON PARTE DE LOS PLANES DE FIDELIZACIÓN

Las encuestas realizadas por la Dirección General de Calidad y Atención del Paciente de la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana, ponen de manifiesto que los servicios del Hospital de Manises, gestionado por Sanitas, han superado las expectativas del paciente en un 79,12% de los casos. El 86,72% de ellos recomendaría el centro hospitalario.

PLANES DE FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN

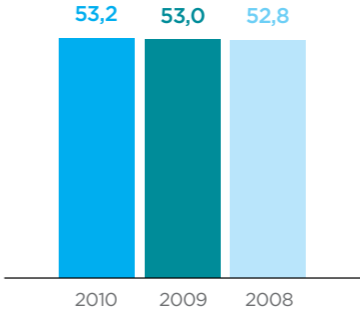
En un mercado tan competitivo como el nuestro, el nivel de satisfacción de los clientes y, en correlación, su fidelidad a la compañía son claves para el desarrollo del negocio. En Sanitas llevamos ya varios años trabajando en esta dirección a través de programas de fidelización y retención. El objetivo es doble: crear una relación con los clientes duradera en el tiempo

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE RESIDENTES EN SANITAS RESIDENCIAL
Sobre 7.



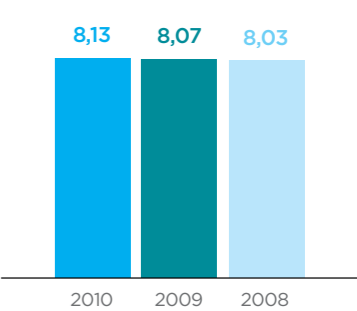
Fuente: elaboración propia

ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE SANITAS SEGUROS
Porcentaje de clientes que opinan que el servicio de Sanitas Seguros es excelente/muy bueno.



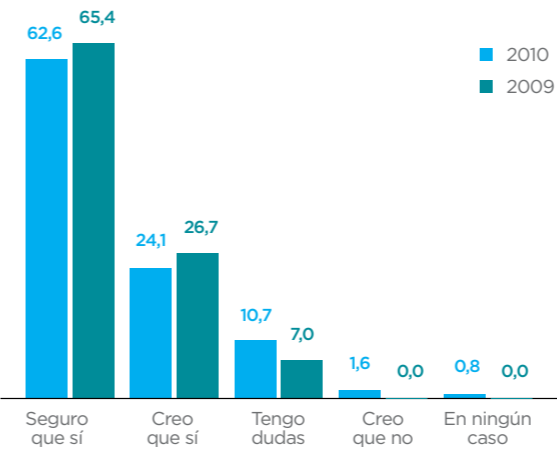
Fuente: Class Fornell International

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE SANITAS HOSPITALES
Sobre 10.



Fuente: elaboración propia

¿RECOMENDARÍA EL HOSPITAL DE MANISES A OTROS PACIENTES?
(en porcentaje)



Fuente: elaboración propia

73.392 CLIENTES PASARON POR PROGRAMAS DE RETENCIÓN

y ofrecerles soluciones válidas en momentos puntuales de insatisfacción.

Nuestros planes de fidelización se basan fundamentalmente en ofrecer a los clientes programas de prevención y contenidos para la educación en temas de salud, como aportaciones de valor añadido al servicio de asistencia sanitaria. Por otra parte, disponemos de planes de retención para dar respuesta a aquellos clientes que en algún momento, por algún desacuerdo puntual con la política de la compañía, se plantean si continúan con nosotros. Concedemos gran importancia a esa respuesta porque un conflicto bien resuelto supone un refuerzo de la relación entre el cliente y la compañía.

También trabajamos el sentimiento de pertenencia a Sanitas tratando de que los clientes se sientan parte de la misma mediante una atención personalizada y un nivel elevado de calidad en nuestros servicios.

En 2010, 193.679 clientes formaron parte de nuestros planes de fidelización y 73.392 pasaron por programas de retención; día a día trabajamos para ampliar su alcance a un mayor número de clientes.



6. SANITAS: UN GRAN EQUIPO

La fuerza de Sanitas está en su gente. Detrás de su reputación como marca, de su excelencia en productos y servicios y de sus positivos resultados económicos está un gran equipo que se esfuerza día a día por afianzar el crecimiento de la compañía y ayudar a cuidar mejor de la salud de sus clientes. Consciente de su importancia, Sanitas se esfuerza por ofrecer a sus profesionales un marco de trabajo estable, buenas condiciones laborales y fórmulas de conciliación para que la vida laboral y personal convivan sin conflicto.

100.000

Cerca de
100.000 horas
de formación

LA TASA DE
ROTACIÓN
EN SANITAS
HOSPITALES
BAJA AL 3,6%

1 MILLÓN
DE EUROS ES LA
PRODUCTIVIDAD
DE SANITAS SEGUROS
POR EMPLEADO

88%

de los empleados tiene
contrato indefinido*

635

nuevos puestos
de trabajo
creados**

* Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales y Sanitas Residencial.

** Incluye nuevas incorporaciones del Hospital de Manises.

CREAMOS EMPLEO, GENERAMOS RIQUEZA

EN 2010 SANITAS
CREÓ UN TOTAL
DE 635 NUEVOS
EMPLEOS

La creación de empleo es el motor del crecimiento económico y de la generación de riqueza. Sanitas, incluso en momentos de dificultad económica, ha seguido creando puestos de trabajo. Casi 7.000* personas trabajan en el Grupo, lo que significa un 7% más que en 2009.

Nuestra compañía fue en 2010, un año más, creadora de empleo neto. Un total de 635 nuevos empleados entraron a formar parte de Sanitas. Todas las áreas generaron puestos de trabajo.

Nuestras plantillas se caracterizan por su compromiso. Tanto el índice de rotación, un

termómetro de la fidelidad del empleado, como el de absentismo, están por debajo de los promedios de sus respectivos sectores. En 2010, las mejoras más significativas se detectaron en las tasas de rotación de Sanitas Hospitales y **Sanitas Residencial**, así como en los índices de absentismo de Sanitas Seguros. El aumento de la plantilla en las principales áreas de negocio no impidió el incremento paralelo de los niveles de productividad en todas ellas.



SANITAS SEGUROS*

	2010	2009	2008
Empleados (en número)	1.033	982	1.044
Productividad (facturación en miles de euros/empleado)	1.088,5	1.042,6	986,4
Impacto económico: costes de personal (millones de euros)	55,0	53,7	50,9
Generación de empleo neto (en número)	51	204	91
Tasa anual de rotación (en porcentaje)	5,10%	4,70%	7,20%
Tasa de absentismo (en porcentaje)	2,35%	3,20%	3,0%**

* Incluye: Sanitas Seguros, Sanitas Inversiones, Sanitas Diversificación, y Grupo Bupa Sanitas.
** Debido a un recálculo de la tasa de absentismo en el que se ha incluido la baja por enfermedad, la cifra referente a 2008 difiere a la reportada en el Informe Anual de 2009.

SANITAS WELCOME

	2010	2009	2008*
Empleados (en número)	294	266	
Productividad (facturación en miles de euros/empleado)	33,1	44,9	
Impacto económico: costes de personal (miles de euros)	6.892,8	2.202,8	
Generación de empleo neto (en número)	28	204	
Tasa anual de rotación (en porcentaje)	18,89%	4,70%	
Tasa de absentismo (en porcentaje)	6,75%	3,20%	

* Sanitas Welcome comenzó su actividad en 2009.

SANITAS HEALTH DIALOG ESPAÑA

	2010	2009	2008*
Empleados (en número)	49	13	
Productividad (facturación en miles de euros/empleado)	82,1	0,0	
Impacto económico: costes de personal (miles de euros)	1.470,1	117,4	
Generación de empleo neto (en número)	36	0,0	
Tasa anual de rotación (en porcentaje)	40,63%	0%	
Tasa de absentismo (en porcentaje)	1,48%	3,20%	

* Sanitas Health Dialog comenzó su actividad en 2009.

SANITAS EMISIÓN

	2010*	2009	2008
Empleados (en número)	19		
Productividad (facturación en miles de euros/empleado)	22,8		
Impacto económico: costes de personal (miles de euros)	386,7		
Generación de empleo neto (en número)	19		
Tasa anual de rotación (en porcentaje)	66,67%		
Tasa de absentismo (en porcentaje)	5,28%		

* Sanitas Emisión comenzó su actividad en 2010.

* Esta cifra no incluye a los empleados de Salud y Bienestar

SANITAS HOSPITALES⁽¹⁾

	2010	2009	2008
Empleados de Sanitas Hospitales (en número) ⁽²⁾	1.528	1.436	1.362
Empleados de Hospital de Manises (en número) ⁽³⁾	1.067	836	
Productividad (facturación en miles de euros/empleado)	114,6	109,7	103,8
Impacto económico costes de personal (millones de euros)	62,1	58,2	48,8
Generación de empleo neto (en número)	92	74	238
Tasa anual de rotación (en porcentaje)	3,6%	8,2%	10,3%
Tasa de absentismo (en porcentaje)	3,7%	4,0%	4,1%
Índice de satisfacción (en porcentaje)	72,6%	71,2%	71,3%

⁽¹⁾ Los indicadores que se proporcionan corresponden a los 1.528 empleados de Sanitas Hospitales.

⁽²⁾ No incluye a los empleados interinos.

⁽³⁾ Comenzó su actividad en 2009.

SANITAS RESIDENCIAL

	2010	2009	2008
Empleados (en número)	3.006	2.985	2.879
Productividad (facturación en miles de euros/empleado)	34,3	32,9	32,5
Impacto económico: costes de personal (millones de euros)	60,1	57,5	50,6
Generación de empleo neto (en número)	21	106	163
Tasa anual de rotación (en porcentaje)	15,3%	17,8%	31,5%
Tasa de absentismo (en porcentaje)	5,3%	5,0%	6,1%
Índice de satisfacción (en porcentaje)	86,3%	78,0%	77,8%



ALTO COMPROMISO,
BAJA ROTACIÓN Y BAJO
ABSENTISMO: ASÍ ES LA
PLANTILLA DE SANITAS

ESTABILIDAD LABORAL Y EMPLEO DE CALIDAD

Sanitas ofrece a sus empleados un horizonte de estabilidad laboral y de desarrollo personal y profesional. Un 88% de la plantilla de Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales y **Sanitas Residencial** tiene contrato indefinido. Además, la plantilla del Grupo Sanitas disfruta de beneficios sociales y de posibilidades de formación permanente. Por ello, está considerada como una de las mejores empresas para trabajar, según el ranking elaborado por Merco Personas 2010.

PLANTILLA POR SOCIEDAD Y POR TIPO DE CONTRATO EN 2010 (número de trabajadores)

	Indefinidos	Temporales	Total
Sanitas Seguros*	996	37	1.033
Sanitas Hospitales**	1.485	43	1.528
Sanitas Residencial	2.424	582	3.006

* Alcance: Sanitas Seguros, Diversificación y Grupo Bupa.
** No incluye empleados interinos.

EN TORNO AL 88% DE LA PLANTILLA* TIENE CONTRATO INDEFINIDO

EMPLEADOS QUE RECIBEN RETRIBUCIÓN VARIABLE (en porcentaje)

	2010	2009	2008
Sanitas Seguros	88,0	86,4	84,3
Sanitas Hospitales	14,4	17,1	10,8
Sanitas Residencial	2,3	2,3	2,1
Health Dialog España	24,4	30,0	0
Sanitas Welcome	96,6		
Sanitas Emisión	100,0		

UNA RETRIBUCIÓN EN CONSONANCIA CON EL RENDIMIENTO

Un porcentaje importante de los empleados de Sanitas recibe parte de su retribución en función de los resultados individuales conseguidos. Durante 2010, la retribución variable ganó peso dentro del conjunto de las remuneraciones de nuestros equipos. En **Sanitas Residencial**, el sistema se aplicó también a los miembros del Comité de Dirección, que tienen marcados objetivos individuales que miden su rendimiento.



MÁS ALLÁ DE LO QUE DICE EL CONVENIO

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 privada. De igual forma, la totalidad de la plantilla de Sanitas Hospitales está incluida en el convenio del sector hospitalario, en función de la provincia a la que el centro esté adscrito. Por su parte, **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 100% de la plantilla de **Sanitas Residencial** está acogida al convenio colectivo de residencias para mayores que corresponda por ámbito geográfico. En todas las áreas de Sanitas, el derecho de los empleados a asociarse y a acogerse a convenios colectivos está garantizado.

IMPULSAMOS LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y LA PRIVADA

LOS BENEFICIOS SOCIALES,
OTRA FORMA DE SALARIO

Todos los empleados disfrutan de un amplio y variado programa de beneficios sociales, como fórmula para retener y motivar a las plantillas. Estas son las principales ventajas asociadas a la pertenencia a Sanitas:

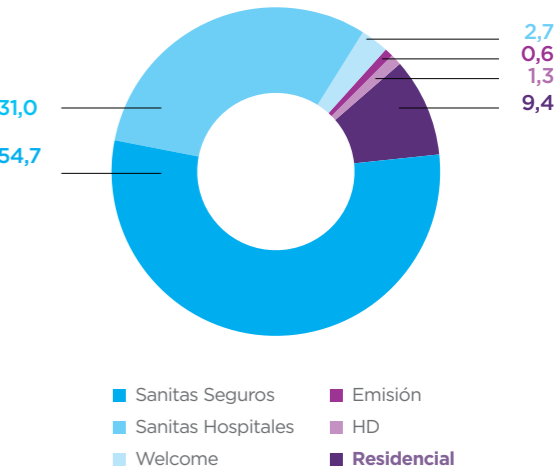
Beneficios Sociales	
> Póliza de asistencia sanitaria	<ul style="list-style-type: none">• Sanitas Seguros, Sanitas Diversificación y Grupo Bupa Sanitas. Toda la plantilla cuenta con la póliza de asistencia sanitaria Sanitas Multi para el empleado, su cónyuge e hijos menores.• Sanitas Hospitales. Los empleados indefinidos con antigüedad mínima de un año disponen de la póliza de asistencia sanitaria Sanitas Multi.• Sanitas Welcome, Sanitas Emisión y Health Dialog España. Los empleados indefinidos con antigüedad mínima de un año tienen póliza de asistencia sanitaria gratuita.
> Ayudas en comida	<ul style="list-style-type: none">• Sanitas Seguros, Sanitas Diversificación, Grupo Bupa Sanitas, Sanitas Welcome y Health Dialog España. Todos los empleados que trabajan en jornada completa y partida reciben una ayuda para comida de lunes a jueves (los viernes no se trabaja por las tardes). La ayuda queda interrumpida entre el 15 de junio y el 15 de septiembre, por el establecimiento de la jornada continua.• Sanitas Hospitales. Los empleados con jornada partida reciben una ayuda por día laborable, en forma de cheques restaurante o a través del sistema biométrico implantado en 2007 en la sede de Sanitas.• Sanitas Residencial. Precios subvencionados en el comedor de empresa para empleados con turnos de 12 horas en Sanitas Residencial Les Corts (Sant Cugat) y para algunos empleados de Sanitas Residencial Altanova.• Sanitas Emisión. La mayor parte de los empleados que realizan jornada partida reciben una ayuda comida.
> Seguro de vida	<ul style="list-style-type: none">• Sanitas Seguros, Sanitas Diversificación, Grupo Bupa Sanitas, Sanitas Welcome, Sanitas Emision y Health Dialog España. Los empleados tienen un seguro de vida y accidentes equivalente a una anualidad de su salario fijo, que se duplica en caso de fallecimiento debido a accidente.
> Complemento en caso de incapacidad temporal	<ul style="list-style-type: none">• Sanitas Seguros, Sanitas Diversificación y Grupo Bupa Sanitas. Prestación del 100% de la retribución fija en situación de incapacidad temporal.• Sanitas Hospitales. En Madrid, prestación del 100% de la retribución fija durante el primer mes en caso de hospitalización o intervención quirúrgica.• Sanitas Welcome, Sanitas Emisión y Health Dialog España. Prestación complementaria del 100% del salario convenio en caso de accidente laboral u hospitalización. En caso de Incapacidad temporal:<ul style="list-style-type: none">• Del día 1 al 3, el 70% del salario convenio con tope de 9 días al año y con baja médica.• Del día 4 al 20, el 75% del salario convenio y con baja médica.• Del día 21 en adelante, el 100% del salario convenio, hasta un año y con baja médico.• Sanitas Residencial. Las prestaciones por incapacidad temporal derivadas de accidente de trabajo están complementadas, por garantía de lo establecido en el convenio colectivo marco, hasta el 100% del salario durante los primeros veintiún días. Estos complementos son mejorados en algunos casos por los diferentes convenios colectivos de ámbito inferior.
> Planes de pensiones	<ul style="list-style-type: none">• Sanitas Seguros. Todos los empleados con una antigüedad mínima de un año pueden acceder a un plan de pensiones. La empresa aporta 340,28 euros anuales, mientras que el empleado lo hace con 34,03 euros.



SALARIO CON VENTAJAS FISCALES

Los empleados pueden acogerse al sistema de retribución flexible Retriflex. Esta fórmula aporta ventajas fiscales en los gastos relacionados con la adquisición de equipamientos informáticos, guardería, alquiler de vivienda, cheques restaurante y formación.

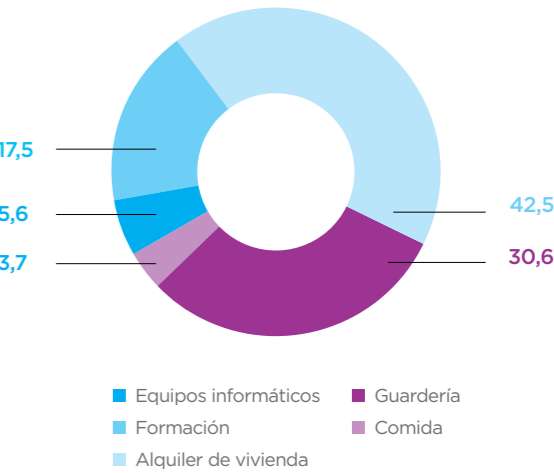
PARTICIPACIÓN POR UNIDADES DE NEGOCIO (en porcentaje)



CONFIRMADO:
UNO DE LOS MEJORES SITIOS PARA TRABAJAR

Sanitas está considerada como una de las mejores empresas para trabajar en España, según los distintos rankings que se elaboran en nuestro país. El ranking MERCO Personas 2010, realizado por Villafañe y Asociados, nos considera la mejor empresa para trabajar en el área de asistencia sanitaria. En la clasificación por directores y expertos en talento, Sanitas ocupa la séptima posición en gestión de Recursos Humanos, y en el ranking general Sanitas se sitúa entre las 25 mejores empresas para trabajar de España. El ranking elaborado por *Actualidad Económica* en 2010 también reconoce a Sanitas como uno de los mejores sitios para trabajar, ocupando el puesto número 19 en la clasificación general. En la clasificación por sectores, Sanitas ocupa la 1ª posición como mejor empresa para trabajar en asistencia sanitaria. En la categoría de Retribución y Compensación, Sanitas ocupa la 5ª posición, por la gestión de la remuneración fija y variable, la retribución en especie y los beneficios sociales, y en la categoría de Gestión del Talento, Sanitas se sitúa en el puesto séptimo, por la estabilidad de los contratos, la potenciación del desarrollo de carrera y la fidelización de la plantilla.

ELEMENTOS SELECCIONADOS POR LOS EMPLEADOS (en porcentaje)



FORMACIÓN PARA EMPLEADOS, BENEFICIOS PARA CLIENTES

La formación es la base para el desarrollo profesional. Nuestro objetivo es que nuestros equipos puedan mejorar sus conocimientos y desarrollar su trabajo con productividad y eficacia.

Pero la formación es una herramienta que no solo ayuda a la mejora continua de las capacidades; además, nos permite implantar iniciativas de negocio que benefician a nuestros clientes. Por ello lanzamos un nuevo modelo de formación en el 2010 (el denominado Plan Actúa), que permite a nuestros empleados crear planes de formación personalizados para adaptarlos a sus necesidades e intereses de carrera.

LA PALANCA DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

En 2010 hicimos un importante esfuerzo para facilitar la formación a todos nuestros empleados aprovechando en mayor grado las nuevas tecnologías, que garantizan una mayor disponibilidad de las herramientas de aprendizaje. Estas fueron las principales iniciativas:

• **Bupa Learn.** En 2010 lanzamos en España nuestra plataforma de *e-learning* corporativo, que pone a disposición de nuestra gente programas de variada índole y a los cuales se puede acceder desde cualquier ordenador.

• **Plan Actúa.** Llevamos a cabo un riguroso análisis de las necesidades e intereses de formación y desarrollo de personas en funciones clave de las áreas de Seguros, Hospitales, Welcome y Emisión para definir un catálogo *ad hoc* para nuestro grupo.

• **Programas corporativos.** La puesta en marcha de nuevos programas para nuestros clientes, como la Unidad de Consejo y Cuidados Oncológicos y los Programas Preventivos de Salud, aconsejó la creación de talleres de formación para asegurar que nuestros profesionales dan el mejor servicio desde el primer día.

Por lo que respecta a **Sanitas Residencial**, sus empleados participaron en actividades de mejora

UN MODELO DE FORMACIÓN BASADO EN LA PERSONALIZACIÓN

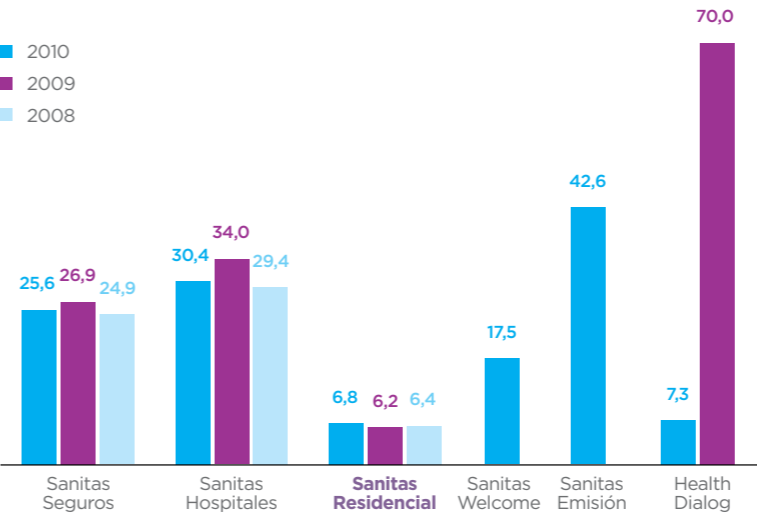
de las capacidades profesionales al servicio de los mayores y de la operatividad en el desempeño de sus funciones. Los programas fueron los siguientes:

- Personal Best.
- Técnicas de Dirección de centros residenciales.
- Dementia Champions, dividido en cuatro módulos: tres de fundamentos del cuidado del enfermo de Alzheimer y uno de comunicación interna y externa.
- All Staff Training: trato a la persona con demencia.
- Curso de legionella.
- Formación específica en prevención de riesgos laborales.
- Curso de capacitación para el desempeño de funciones preventivas de nivel básico.
- Riesgos frente a la legionella.
- Acompañamiento a la muerte.
- Técnicas de liberación tensional.
- Sistema de Gestión.
- Resiplus (módulo de farmacia, facturación).
- Inglés.



PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO

(total de horas/empleados a 31/12/2010)



NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA DE EMPLEADO EN SANITAS SEGUROS

	2010	2009	2008
Dirección	1.544,0	1.213	1.555
Mandos intermedios	3.576,6	4.051	3.664
Técnicos	7.983,0	7.416	6.677
Comercial	10.604,6	10.768	10.199
Administrativos	2.774,8	2.990	3.893
Total	26.483,0	26.438	25.989

NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA DE EMPLEADO EN SANITAS WELCOME

Puesto	
Administrativo	6,5
Asesor Médico	24,0
Coordinador	799,0
Director de área	16,0
Gestor telefónico	1.447,0
Operador	424,5
Responsable	25,0
Supervisor	68,5
Técnico	28,0
Técnico administrativo	4,0
Teleoperador especialista	2.312,0
Total general	5.154,5

NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA DE EMPLEADO EN SANITAS EMISIÓN

Puesto	
Coordinador	12,5
Gestor telefónico	783,4
Supervisor	10,5
Técnico	4,0
Total general	810,4

NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA DE EMPLEADO EN HEALTH DIALOG

Puesto	
Asesor de Salud	92
Director de departamento	80
Responsable de área	11
Responsable	56
Supervisor	1
Técnico	118
Total general	358

NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA DE EMPLEADO EN SANITAS HOSPITALES

	2010	2009	2008
Dirección*	4.943,0	1.040	2.528
TER (técnico de rayos)	836,7	139	1.816
Médicos**	12.913,7	9.664	10.851
DUE	16.050,9	10.380	5.410
Supervisores	1.725,0	1.621	1.949
Auxiliares de clínica	7.248,5	19.720	7.362
Higienistas	81,5	538	366
Matronas	61,5	103	15
Farmacia	53,0	51	140
Celadores	259,5	1.242	4.857
Otros (***)	1.430,9	4.264	4.737
Total	46.504,9	48.762	40.035

(*) Dirección comprende: directores de operaciones, administradores, gerentes, directores de hospitales, direcciones médicas y dirección de enfermería. (**) Médicos incluye: médicos y Sanitas Acude (médicos de urgencia a domicilio). (***) Otros incluye: auxiliares administrativos, administración, servicios centrales, sistemas, recepcionistas, mantenimiento, call center, jardineros, técnicos de almacén, compras.

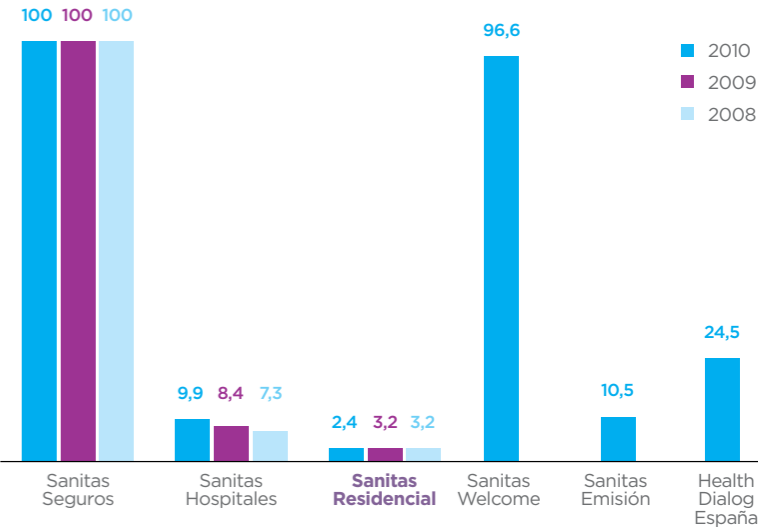
NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA DE EMPLEADO EN SANITAS RESIDENCIAL

	2010	2009	2008
Técnicos	5.465	5.552	8.688
Cuidadores	9.140	6.992	5.412
Otros	5.921	5.997	4.306
Total	20.526	18.541	18.406

FORMACIÓN CONSTANTE Y A TODOS LOS NIVELES

LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS NOS SIRVE PARA SEGUIR MEJORANDO

EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES DE DESEMPEÑO (en porcentaje)



MEDIR PARA CRECER EN LA COMPAÑÍA

Sanitas mide el desempeño y la capacitación de sus empleados mediante la evaluación de su rendimiento. Ello nos permite identificar, retener y desarrollar el talento interno y ofrecer continuas oportunidades para la promoción profesional.

NOS IMPORTA LO QUE PIENSA EL EMPLEADO

Una comunicación fluida y la participación de los empleados en la gestión de la compañía son claves para conseguir los rendimientos esperados. En 2010 se usaron diferentes fórmulas para favorecer el intercambio de opiniones. Veamos algunos ejemplos:

Programa Juntos 2010. Una vez al mes, cada miembro del Comité de Dirección se reúne con un grupo de empleados para intercambiar impresiones sobre el plan estratégico de la compañía e informarles sobre resultados y objetivos. En estas sesiones se responde a las dudas y preocupaciones de los empleados.





UN BUEN AMBIENTE DE TRABAJO

Sanitas es una buena empresa para trabajar. La encuesta sobre clima laboral que se realiza anualmente refleja el excelente ambiente interno. En 2010, el índice de satisfacción en el Grupo se mantuvo muy alto. En el conjunto de las plantillas, el 83,5% de los empleados se mostró satisfecho de su pertenencia a la compañía. En Sanitas Hospitales y en Sanitas Residencial, que elaboran sus propias encuestas, los índices de satisfacción fueron también elevados.

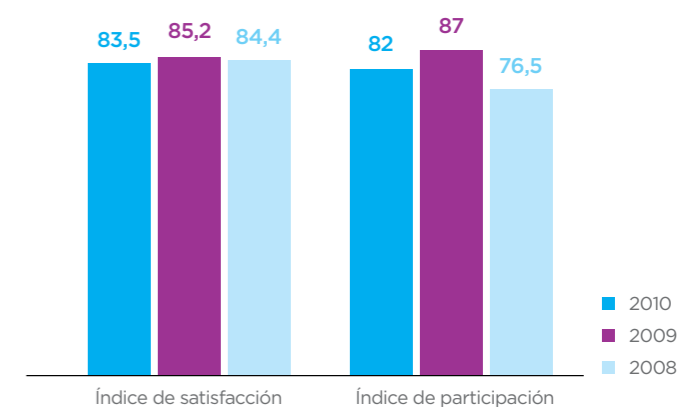
El objetivo es acercar a la dirección de cada área la realidad y las preocupaciones de sus clientes internos, comunicar las líneas estratégicas, proyectos y retos, y sistematizar un modelo de información ascendente, directo y cercano.

En 2010, participaron en estas sesiones 539 empleados de Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales y **Sanitas Residencial**, así como 84 de Sanitas Welcome.

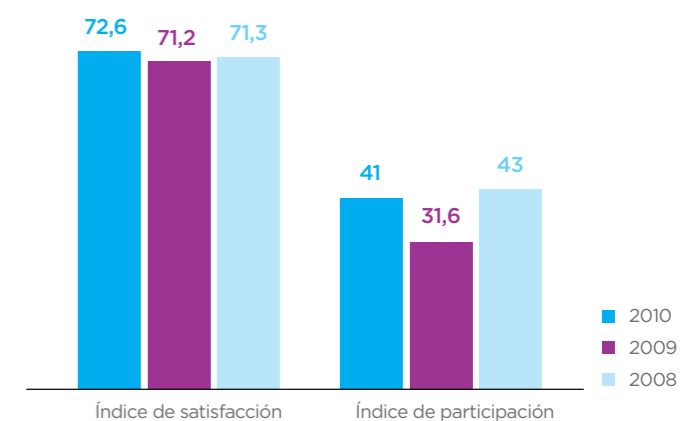
Comunicaciones en caso de cambios organizativos. Los cambios relevantes y de tipo organizativo se dan a conocer en las sesiones periódicas a las que asisten todos los mandos intermedios de la compañía, que tienen la responsabilidad de difundirlos a la totalidad de la plantilla. Las modificaciones que afectan de forma significativa a alguna de las áreas se comunican en las reuniones periódicas que se mantienen con el comité de empresa.

EN 2010, EL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN INTERNA SIGUIÓ SIENDO MUY ALTO

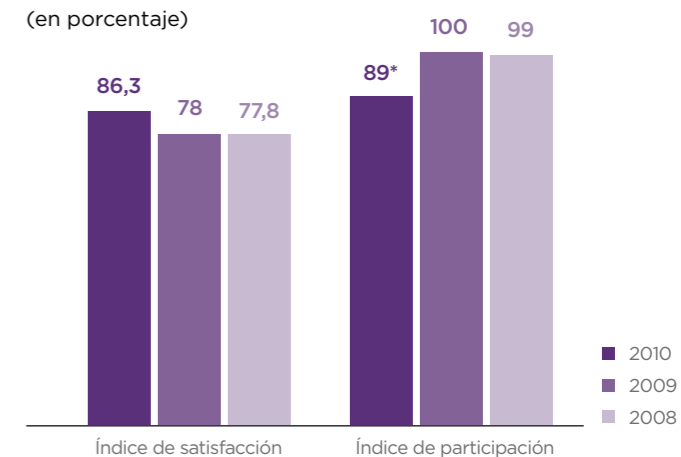
SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS DEL GRUPO SANITAS
(en porcentaje)



SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS DE SANITAS HOSPITALES
(en porcentaje)



SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS DE SANITAS RESIDENCIAL
(en porcentaje)



* Por primera vez, recoge la participación de todos los empleados de Sanitas Residencial. En años anteriores el colectivo encuestado no incluía a todo el personal.

UN ENTORNO LABORAL SEGURO

La seguridad de nuestros empleados en el desarrollo de sus funciones es para Sanitas una absoluta prioridad. Por ello, junto al estricto cumplimiento de la legislación vigente, extremamos la vigilancia de la salud y profundizamos en la formación y la gestión preventiva de riesgos para evitar los accidentes, las lesiones y las enfermedades profesionales.

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 el compromiso pleno de todos los niveles directivos.

Para la gestión de riesgos laborales tenemos constituidos servicios de prevención propios tanto en Sanitas Seguros como en Sanitas Hospitales. En Sanitas Welcome AIE y otras sociedades del grupo, como Sanitas Diversificación y Sanitas Salud y Bienestar, la gestión se realiza mediante servicios ajenos concertados con la sociedad de prevención de Ibermutuamur.

Por otro lado, existen comités de seguridad y salud en Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales y Sanitas Welcome AIE. El comité de Sanitas Seguros, integrado por cuatro representantes de la empresa y otros cuatro de los trabajadores, da cobertura al 100% de la plantilla. En Sanitas Welcome AIE funciona un comité de seguridad y salud integrado por tres representantes de la empresa y tres delegados de prevención. Por lo que respecta a Sanitas Hospitales, cuenta con dos comités de seguridad y salud laboral (el del Hospital Sanitas La Moraleja y del Milenium Centro Médico Nicasio Gallego, y el del Hospital Sanitas La Zarzuela). Ambos están compuestos por tres representantes de la empresa y otros tres de los trabajadores.



Los comités de seguridad y salud garantizan el análisis continuo de riesgos, la atención de las sugerencias y la puesta en práctica de medidas preventivas, así como el seguimiento y control de la planificación preventiva.

Además, en 2010 Audelco desarrolló los procesos de auditorías reglamentarias en Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales.

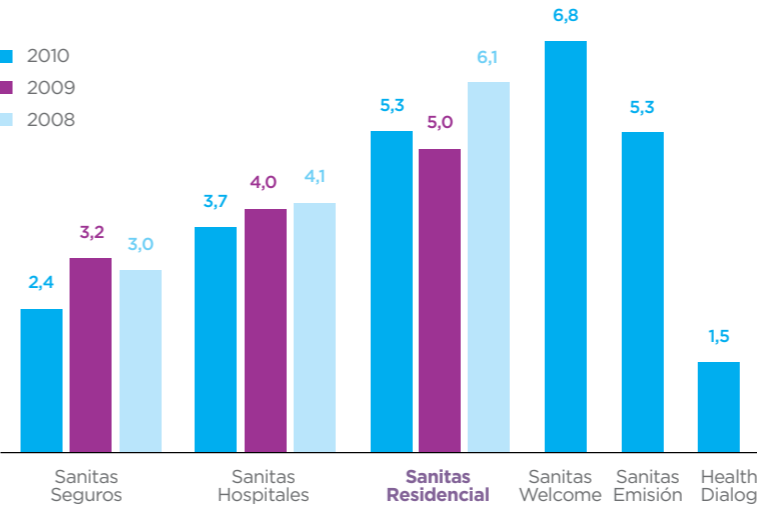
Audelco certificó la idoneidad del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales de Sanitas Hospitales en diciembre de 2010, con vigencia hasta el mismo mes del año 2012. En el caso de Sanitas Seguros, Audelco emitió un informe preliminar favorable y tiene previsto concluir el proceso de certificación durante 2011.

Sanitas Residencial, por su parte, cuenta con un comité de seguridad y salud laboral en cada uno de sus centros. La última auditoría de prevención de riesgos laborales, realizada por Audelco en 2007 y todavía vigente, obtuvo un resultado satisfactorio.

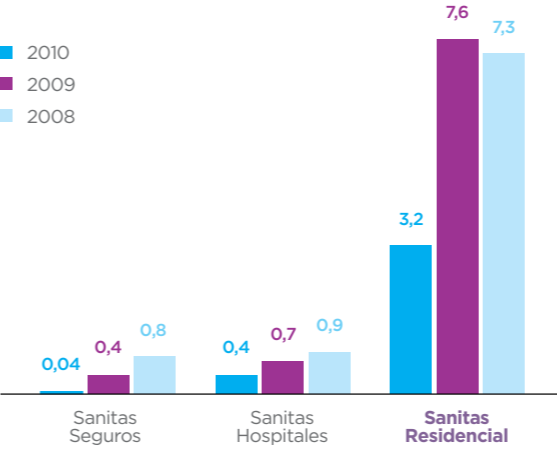
VIGILAMOS LA SALUD DE LOS EMPLEADOS

Sanitas vigila con carácter periódico el estado de salud de sus empleados en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo desempeñado. Las principales líneas de actuación son las siguientes:

TASA DE ABSENTISMO EN SANITAS (en porcentaje)

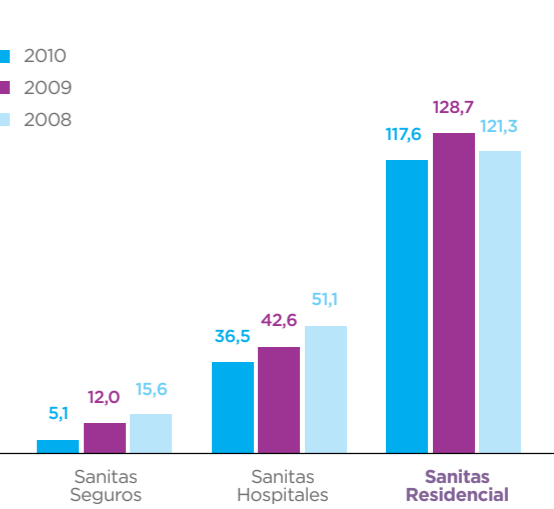


ÍNDICE DE GRAVEDAD. ÍNDICE DE DAÑOS LABORALES (en porcentaje)

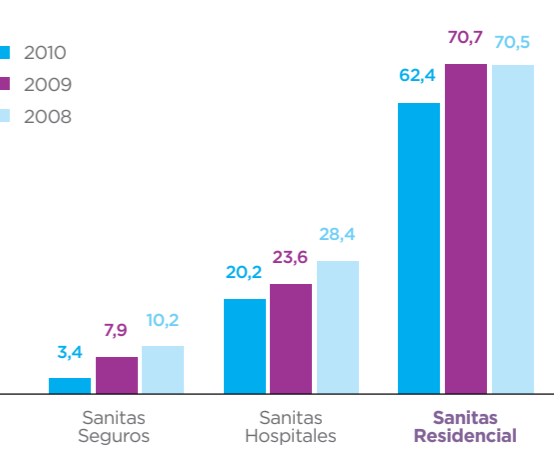


LA SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS ES UNA PRIORIDAD PARA SANITAS

TASA DE INCIDENCIA EN SANITAS (índice de accidentes por mil trabajadores)



ÍNDICE DE FRECUENCIA. TASA DE DÍAS PERDIDOS CON BAJAS ARRASTRADAS (en base 100)



Principales líneas	
> Exámenes específicos de salud de forma periódica a todos los trabajadores. A criterio del servicio médico, también cuando se produce un cambio de trabajo o en las condiciones del mismo	<ul style="list-style-type: none">• Sanitas Seguros<ul style="list-style-type: none">• 258 exámenes iniciales/cuestionarios de salud• 2.690 asistencias en consulta• Sanitas Hospitales<ul style="list-style-type: none">• 631 reconocimientos médicos, con protocolos específicos por puesto de trabajo• 268 informes serológicos• Sanitas Residencial<ul style="list-style-type: none">• Tiene contratados exámenes específicos de salud para el 100% de su plantilla, los realicen o no
> Vacunaciones	<ul style="list-style-type: none">• Sanitas Seguros<ul style="list-style-type: none">• Antitetánica: 8• Hepatitis: 4• Antigripal: 61• Otras vacunas: 1• Sanitas Hospitales<ul style="list-style-type: none">• Gripe estacional: 85• Hepatitis A: 91• Hepatitis B: 78• Tétanos/difteria: 202• Rubeola: 17• Varicela: 7• Sanitas Residencial<ul style="list-style-type: none">• Hepatitis B• Antitetánica
> Vigilancia epidemiológica. Dirigida a evaluar las causas y la tendencia de la siniestralidad laboral y otras contingencias comunes	<ul style="list-style-type: none">• Sanitas Residencial<ul style="list-style-type: none">• Control de bajas por incapacidad temporal y accidentes laborales
> Campañas de donación de sangre	<ul style="list-style-type: none">• Sanitas Seguros<ul style="list-style-type: none">• Celebra todos los años al menos una campaña de donación en colaboración con Cruz Roja
> Campañas informativas	<ul style="list-style-type: none">• Sanitas Seguros<p>Difusión a través de la intranet de 12 noticias en materia de prevención, de los procedimientos y el plan de prevención y de la actualización de documentación informativa en esta materia</p>• Sanitas Hospitales<ul style="list-style-type: none">• Entrega a las nuevas incorporaciones de un CD Welcome Pack, que contiene fichas informativas de riesgos y consentimiento médico, en función del puesto• Información sobre reconocimientos médicos y vacunación colgada en los tableros de anuncios de los hospitales• Información sobre riesgos que pueden afectar a trabajadoras embarazadas difundida a través de la intranet
> Ergonomía y psicopsicología	<ul style="list-style-type: none">• Sanitas Seguros<ul style="list-style-type: none">• Realización de 22 estudios sobre diferentes puestos de trabajo para dotación de material ergonómico y adecuación de puestos• Se facilita material ergonómico a los empleados que lo solicitan y/o necesitan para la prevención del síndrome del túnel carpiano
> Formación. Salud laboral, manipulación manual de cargas, equipos de emergencia, primeros auxilios, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Sanitas Hospitales<p>A demanda, y tras evaluación de las necesidades, se entrega material ergonómico, como reposapiés, alza-pantallas, sillas, etc.</p><ul style="list-style-type: none">• En la evaluación de todos los puestos de trabajo se tienen en cuenta los riesgos ergonómicos• Se crea un Servicio de Fisioterapia para los trabajadores de los hospitales La Moraleja y La Zarzuela• Se realizan estudios de factores psicosociales en los hospitales. Todos los centros y los trabajadores participan voluntariamente• Sanitas Residencial<ul style="list-style-type: none">• Los empleados que utilizan regularmente el ordenador tienen pantallas planas, así como material ergonómico (reposapiés, reposamuñecas, atriles...)• Formación continuada de reciclaje en manutención de residentes y utilización de grúas
> Configuración general de centros de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Sanitas Seguros<ul style="list-style-type: none">• 88 horas de formación en emergencias y prevención de incendios para 44 trabajadores• 640 horas de formación (taller de espalda) para 320 trabajadores• 64 horas de formación teórico-práctica de incendios para 16 trabajadores• 2,5 horas de formación en el manejo del desfibrilador para cinco trabajadores• 240 horas de formación en seguridad para tres trabajadores• 1.898,5 horas de formación online para 589 trabajadores• 119 horas de formación sobre riesgos de oficinas para 81 trabajadores• 113 horas de formación sobre emergencias para 81 trabajadores• Sanitas Hospitales<ul style="list-style-type: none">• Formación presencial de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) por puestos y emergencias. Cursos de 1,5 h. de duración para 237 trabajadores• Formación online de PRL por puestos y emergencias. Cursos de 1,5 h. de duración para 38 trabajadores• Formación presencial teórica en emergencias para los miembros de los equipos de emergencia para 311 trabajadores• Formación online teórica en emergencias para los miembros de los equipos de emergencia para diez trabajadores• Formación en emergencias con prácticas de fuego real para los equipos de intervención en un curso de cinco horas de duración para 100 trabajadores• Curso básico de PRL de 50 horas para 14 trabajadores• Curso de PRL de administración de medicamentos citostáticos en los hospitales de una hora de duración para 73 trabajadores• Entrega de manuales formativos por puesto y emergencias a 443 nuevas incorporaciones• Sanitas Residencial<ul style="list-style-type: none">• Simulacros• Formación teórico práctica del plan de emergencias• Curso de pantallas de visualización de datos• Formación en riesgo químico y biológico
> Sanitas Seguros	<ul style="list-style-type: none">• Sanitas Seguros<ul style="list-style-type: none">• En la sede central de Sanitas, el diseño, la vegetación, la luz natural y los materiales reciclables utilizados en su construcción proporcionan un mayor bienestar• Amplios espacios, alta tecnología, gimnasio abierto 12 horas al día y zonas comunes de descanso, así como un restaurante con menús revisados por asesores nutricionales

PROVEEDORES: CALIDAD GARANTIZADA

Excelencia en el suministro y compromiso con los objetivos del Grupo. Sobre estas bases se asienta la labor de los proveedores de Sanitas. Nos apoyamos en los mejores profesionales y en las empresas que pueden ayudarnos a alcanzar los máximos niveles de calidad, especialmente en aquellas que cuentan con certificado ISO. A todas ellas les ofrecemos transparencia y objetividad.

MÁS GASTO EN SERVICIOS EXTERNOS

En 2010 Sanitas ha destinado, en conjunto, 150,3 millones de euros al aprovisionamiento y contratación de servicios externos. Esta cifra supone un incremento del 2,9% respecto al gasto realizado el año anterior.



SANITAS SEGUROS

	2010	2009	2008
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros) (*)	60,9	56,9	58,8
Contratos pagados en conformidad	100,0%	98,0%	98,0%
Proveedores certificados según ISO 9001	41,3%	45,3%	55,0%
Proveedores certificados según ISO 14001	27,5%	26,4%	21,9%

(*) 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

	2010	2009	2008
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros) (*)	49,7	45,9	53,4
Contratos pagados en conformidad	100,0%	99,0%	99,0%
Proveedores certificados según ISO 9001	55,0%	65,6%	72,1%
Proveedores certificados según ISO 14001	46,8%	54,4%	41,1%

(*) 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.).

La cifra de 2008 incluye, además, inversiones en activos fijos.

SANITAS WELCOME

	2010	2009	2008
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros) (*)	2,26		
Contratos pagados en conformidad	100,0%		
Proveedores certificados según ISO 9001	42,8%		
Proveedores certificados según ISO 14001	19,2%		

(*) 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.).

HEALTH DIALOG

	2010	2009	2008
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros) (*)	2,7		
Contratos pagados en conformidad	100,0%		
Proveedores certificados según ISO 9001	9,0%		
Proveedores certificados según ISO 14001	5,0%		

(*) 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.).

TERAPIA Y PILATES

	2010	2009	2008
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros) (*)	1,2		
Contratos pagados en conformidad	100,0%		
Proveedores certificados según ISO 9001	5,0%		
Proveedores certificados según ISO 14001	5,0%		

(*) 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 RESIDENCIAL

	2010	2009	2008
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros)	44,9	43,9	33,9
Contratos pagados en conformidad	100,0%	100,0%	100,0%
Proveedores certificados según ISO 9001 (*)	57,2%	49,5%	59,7%
Proveedores certificados según ISO 14001(**)	76,4%	82,4%	78,1%

(*) Los proveedores certificados de Sanitas Residencial se dividen por tipo de servicio prestado:

• Alimentación: 44,2%. • Productos de limpieza: 60,0%. • Servicio de mantenimiento de edificios sin incluir jardinería: 34,5%. • Mobiliario y equipamiento: 74,0%. • Consultoría, sistemas y certificaciones: 73,3%.

(**) Datos referidos a lavandería, limpieza y desinfección y laboratorios.

SUPERAMOS CON CRECES
NUESTRO OBJETIVO DE AHORRO

Sanitas ha excedido una vez más sus expectativas de ahorro en los procesos de compras. En 2010, su objetivo era alcanzar un ahorro de cuatro millones de euros. Sin embargo, se superaron los cinco millones, un 25% más de lo esperado.

EFICACIA Y PROFESIONALIDAD

Las especiales características de nuestro negocio convierten a la gestión de compras y al control de la calidad de los suministros en actividades estratégicas. Por ello, Sanitas concede máxima importancia a su relación con los proveedores y se esfuerza por optimizarla, siempre en un marco de transparencia y de respeto a los intereses mutuos. A través de su política de compras, Sanitas se fija el objetivo de garantizar, e incluso exceder, las necesidades de suministro de bienes y servicios requeridos por nuestros clientes, siguiendo criterios de disponibilidad, calidad, servicio, coste e interés para el negocio. En este contexto, las principales líneas de trabajo son:

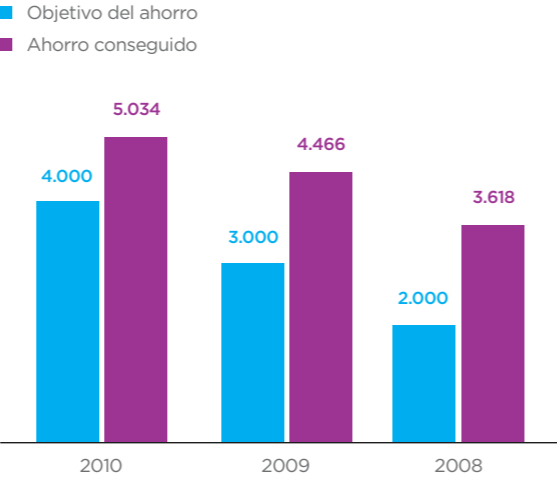
- **Profesionalizar la gestión de compras.** Se agrupan las diferentes compras en cuatro líneas generales, con especialistas en cada una de ellas, lo que garantiza el éxito en los procesos de negociación.
- **Homogeneizar los procedimientos internos** del grupo y su apoyo en los sistemas existentes, buscando así una mayor eficiencia.
- **Automatizar los sistemas informáticos** para facilitar y agilizar los procesos e información. En esta línea, se han incorporado en los procesos de compras sistemas de RFIs y RFQs, y hemos comenzado a usar sistemas basados en subastas inversas, con el objetivo de hacer más transparentes los procesos de cara a los

proveedores con los que colaboramos. En este cometido contamos con el Portal de Proveedores no sanitarios, un canal de comunicación que ha supuesto un avance cualitativo en los procesos de acreditación y homologación.

• **Incrementar el uso de la herramienta corporativa de compras.** Esta herramienta, en constante revisión, incorpora día a día nuevas soluciones que pretenden agilizar los procesos de aprovisionamiento y tramitación de facturas. Nuestro objetivo es que cualquier necesidad que surja en Sanitas sea gestionada y tramitada administrativamente a través de esta herramienta, dotando a todo el proceso de integridad y transparencia.

• **Constituir mesas de compras** interdepartamentales para acometer procesos con las mejores garantías.

LOGROS EN EL OBJETIVO
DE AHORRO DE COMPRAS
(en miles de euros)



SANITAS CONCEDE LA
MÁXIMA IMPORTANCIA
A LA RELACIÓN CON SUS
PROVEEDORES

TRABAJAR EN DIVERSIDAD

MEDIADORES, UNA COLABORACIÓN IMPRESCINDIBLE

Disponemos de más de 2.300 agentes de seguros y de una amplia red de oficinas colaboradoras. Nuestros mediadores asumen una labor fundamental en la contratación y el mantenimiento de nuestras pólizas. Por ello, Sanitas les proporciona todos los medios a su alcance para facilitar su labor comercial.

COLABORADORES COMERCIALES

	2010	2009	2008
Número de agentes de seguros (mediadores)	2.314	2.121	2.300
Número de oficinas colaboradoras	79	78	80
Gasto en comisiones para mediadores (en miles de euros)	39,2	40,6	40,3

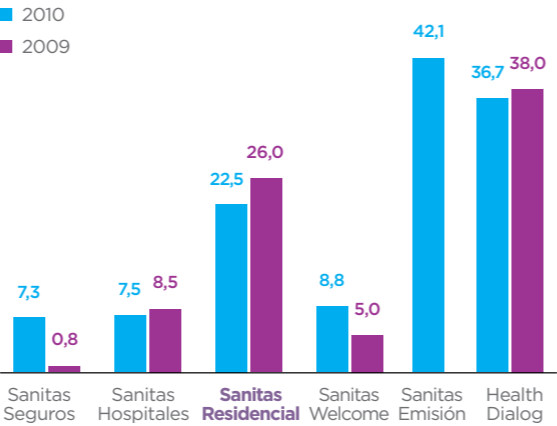
INTERNET, EL NEXO CLAVE

Internet sigue siendo una pieza clave en las comunicaciones con nuestros mediadores. A través de la red y de la herramienta específica del Portal de Mediadores, alojada en nuestra web, facilitamos la información y la operativa de gestión necesarias para que desarrollen su trabajo como colaboradores. También a través de ella ofrecemos los programas de formación requeridos por la normativa vigente, tanto para el acceso inicial a la actividad de mediación como para la actualización de los contenidos formativos que la ley marca. Para su puesta en marcha, la compañía cuenta con la colaboración de ICEA. Por otro lado, en 2010 homogeneizamos la imagen y los contenidos ofrecidos en Internet por nuestras oficinas colaboradoras. Ello nos permite aprovechar mejor su presencia en la red y hacerlas más visibles a nuestros clientes.

TRABAJAR EN DIVERSIDAD

Junto a la igualdad de género, Sanitas promueve también la contratación de empleados de otras nacionalidades y de personas con discapacidad. En los últimos años, el número de trabajadores extranjeros se ha incrementado en la mayoría de las áreas de actividad, y su presencia es muy significativa en **Sanitas Residencial** (un 22,5% del total) y en Health Dialog España (un 36,7%).

PERSONAS DE OTRAS NACIONALIDADES (en porcentaje)



EXTRANJEROS Y DISCAPACITADOS: UN VALOR AÑADIDO PARA SANITAS

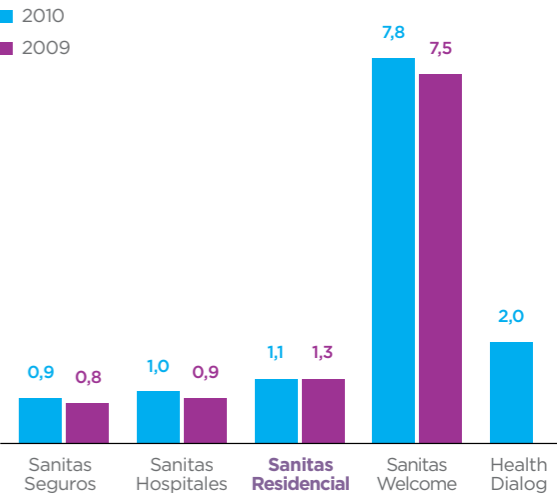
PUERTA ABIERTA A LA DISCAPACIDAD

Por lo que respecta a las personas con discapacidad, Sanitas también busca la incorporación laboral de este colectivo a sus plantillas. La presencia de personas con discapacidad es especialmente notable en los equipos de Sanitas Welcome. Además, también creamos empleo indirecto, a través de las compras a Centros Especiales de Empleo.

SANITAS HOSPITALES FORMA A LOS TRABAJADORES EXTRANJEROS

Sanitas Hospitales cuenta con un plan de acogida y de formación en sus contrataciones con origen en el extranjero. Este plan, a medida para estos empleados, tiene el objetivo de facilitar que su integración en la compañía y en la cultura española sea lo más rápida y cómoda posible. El plan de acogida ofrece, entre otras cosas, un teléfono de contacto permanente 24 horas, apoyo en las gestiones necesarias para comenzar a trabajar y de la vida diaria y ayuda en la tramitación de toda la documentación necesaria para la obtención de la Tarjeta de Identificación de Extranjeros.

PERSONAS CON ALGUNA DISCAPACIDAD (en porcentaje)





SANITAS WELCOME TIENE UN 9,5% DE PLANTILLA CON DISCAPACIDAD

APUESTA POR LA CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

A finales de 2010, el 9,5% de la plantilla de Sanitas Welcome esta constituida por empleados con algún tipo de discapacidad o en riesgo de exclusión social. En 2009, el 9% de la plantilla procedía de alguno de estos colectivos. Todos se han incorporado a Sanitas Welcome tras pasar un proceso de selección y realizar un programa de formación intensivo sobre técnicas de atención diferenciada y personalizada al cliente, control de listas de espera, herramientas de actuación ante situaciones difíciles y utilización de las últimas tecnologías.

PROMOVEMOS LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

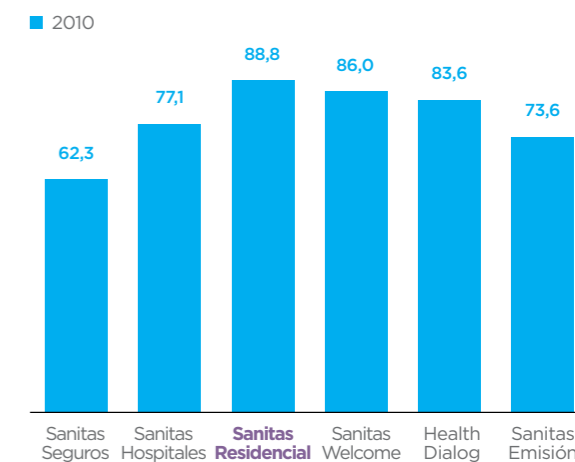
SANITAS, FEMENINO PLURAL

La presencia de la mujer es mayoritaria en nuestras plantillas. La composición femenina de los equipos es especialmente relevante en **Sanitas Residencial**, Health Dialog España y Sanitas Welcome, donde el porcentaje de mujeres se acerca al 81%.

EN EL PUESTO DE MANDO

La presencia femenina alcanza aproximadamente a una cuarta parte de los órganos de dirección de Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales y supera el 10% en el caso de **Sanitas Residencial**.

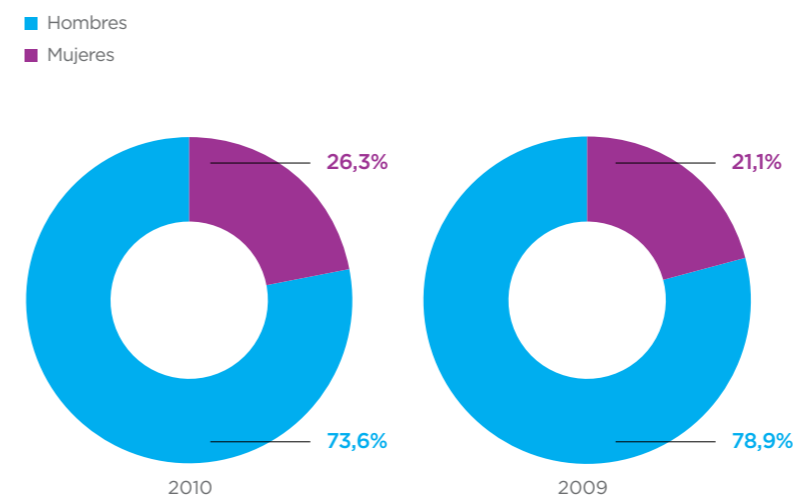
REPRESENTACIÓN FEMENINA EN LAS PLANTILLAS (en porcentaje)



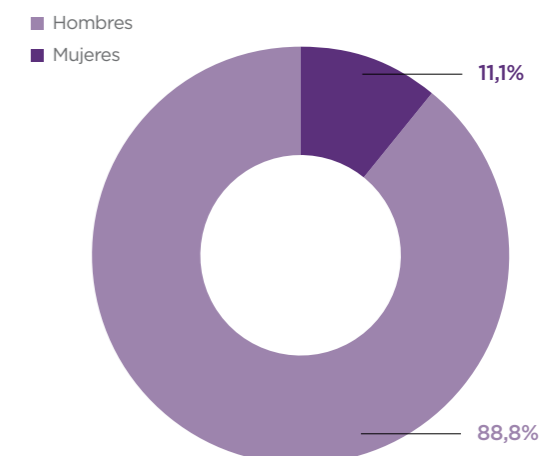
NO AL ACOSO Y A LA COMUNICACIÓN SEXISTA

Para mejorar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, **Sanitas Residencial** ha elaborado el Plan de Igualdad. En él se han propuesto: la elaboración y puesta en marcha del protocolo de acoso sexual, una guía para directores y directoras sobre buenas prácticas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar, una política de comunicación de lenguaje no sexista, y un protocolo para cambios de turno, horario y jornada, etc.

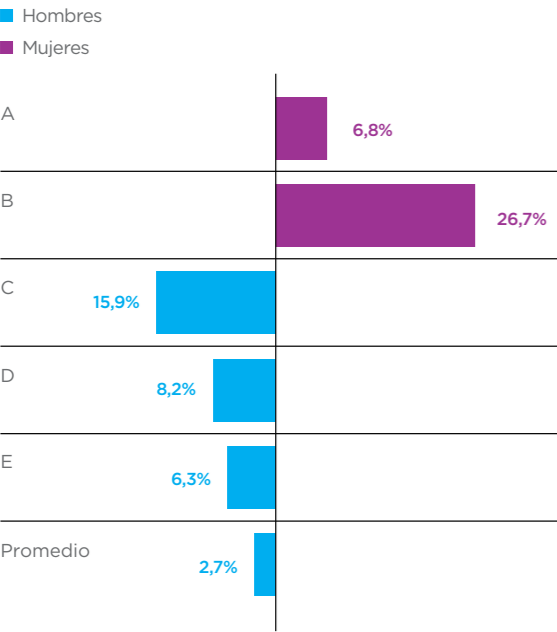
REPRESENTACIÓN FEMENINA EN LAS DIRECCIONES GENERALES Y EJECUTIVAS DE SANITAS SEGUROS Y SANITAS HOSPITALES (en porcentaje)



REPRESENTACIÓN FEMENINA EN EL COMITÉ DE DIRECCIÓN AMPLIADO DE SANITAS RESIDENCIAL (en porcentaje)



RELACIÓN ENTRE LOS SALARIOS DE HOMBRES Y MUJERES DIRECTIVOS EN SANITAS SEGUROS (en porcentaje)



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

CONCILIACIÓN Y EQUILIBRIO

Sanitas está certificada bajo la norma Empresa Familiarmente Responsable desarrollada por la Fundación Más Familia, una organización independiente y sin ánimo de lucro, y forma parte de la Red de Empresas por la Conciliación, una iniciativa promovida por el Ayuntamiento de Madrid. Desde hace años, desarrolla políticas de flexibilidad que garantizan a sus empleados la posibilidad de buscar el equilibrio entre la vida privada y la laboral.

SANITAS MOVILIDAD, LA FLEXIBILIDAD EFICIENTE

Sanitas Seguros promueve el teletrabajo a través del Programa Sanitas Movilidad, un proyecto dirigido a integrar esta modalidad laboral en la organización de la compañía. Los objetivos son tres: 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 2010, 18 empleados de Sanitas Seguros, dos de Sanitas Hospitales y otros dos de Sanitas Welcome 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 se pretende extender cada año a un mayor número de empleados. Por otra parte, 573 empleados disponían de dispositivo móvil y 269 podían gestionar el correo electrónico desde fuera de la oficina.

PROTECCIÓN DE LA MATERNIDAD

Sanitas desarrolla también iniciativas de protección a la maternidad. En 2010, 47 empleados de Sanitas Seguros, 43 de Sanitas Hospitales y 14 de Sanitas Welcome se beneficiaron de reducciones de jornada para el cuidado de menores. Además, en Sanitas Welcome, **Sanitas Residencial** y Health Dialog se concedieron 112 permisos de maternidad y 11 de paternidad. Los empleados pueden beneficiarse también de las reducciones de jornada y excedencias para el cuidado de menores en los supuestos establecidos en los convenios colectivos.





7. RESPETAMOS LOS RECURSOS NATURALES

Somos conscientes de que el cuidado del entorno y el desarrollo sostenible contribuyen al progreso económico y social y proporcionan un valor añadido a la calidad de vida de nuestros clientes. Por ello, en Sanitas trabajamos para realizar nuestras actividades de forma respetuosa con la conservación del medio ambiente y nos esforzamos en minimizar cualquier impacto negativo, operando de forma responsable y eficiente con los recursos naturales.

TODOS LOS GRANDES
EDIFICIOS DE SANITAS
REDUJERON SU
CONSUMO DE AGUA

EL DEPARTAMENTO
DE COMPRAS
AHORRÓ 20 MILLONES
DE HOJAS DE PAPEL

AVANZAMOS EN LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL DE NUESTROS CENTROS

27%

de nuestras compras se
realizaron con proveedores
que disponen de
certificación ambiental

5%

menos de emisiones
de CO₂ registró Sanitas
Residencial con
respecto a 2009

Los materiales
utilizados en la
construcción de
edificios cumplen
criterios de
sostenibilidad

EL RESPETO AL MEDIO AMBIENTE, OBJETIVO PRIORITARIO

El cuidado y la sostenibilidad del entorno son dos de los más claros compromisos del Grupo Sanitas. Desde hace años, la compañía mantiene una exigente política ambiental en lo que se refiere a construcción de sedes, ahorro energético, control de los consumos de agua y papel y a la reducción del vertido de residuos, entre otros. Además, Sanitas hace extensiva a todos sus proveedores su preocupación por el respeto al medio ambiente.

Sanitas asume el respeto al entorno y la eficiencia en el uso de recursos naturales como parte esencial de su política de responsabilidad corporativa. En un contexto en el que el cambio climático, la desertización y la pérdida de calidad y cantidad del agua son grandes retos para el conjunto de la sociedad, nuestra compañía se reafirma en el compromiso por sostener el proyecto vital de la sociedad actual y ayudar a que también disfruten de ella las generaciones venideras. Por eso, operar de forma responsable y eficiente con los recursos naturales forma parte esencial de nuestra forma de preparar el futuro. Con el objetivo de integrar los factores medioambientales en su estrategia, en su gestión y en sus actividades, Sanitas desarrolla una política medioambiental completa, que se refleja en la actitud y el comportamiento responsables de los departamentos y de las personas que forman parte de la compañía. La agenda de responsabilidad corporativa de Sanitas incluye anualmente los

EN 2010 CUMPLIMOS CON LOS OBJETIVOS AMBIENTALES QUE NOS PROPUSIMOS

objetivos medioambientales de la compañía. En 2010 alcanzamos con éxito estos objetivos gracias al apoyo y la conciencia medioambiental de todos los que forman parte de nuestro proyecto.

Así, en el departamento de Inmuebles se creó en 2010 un monitor de emisiones de CO₂ que permite evaluar nuestra huella. Se realizó un estudio de calidad del aire y se desarrolló un sistema de recogida selectiva de residuos. Igualmente, se puso en marcha una política de gestión eficiente de los proveedores basada en criterios medioambientales.

Los objetivos cuantitativos también son reseñables. En **Sanitas Residencial** se registraron 12.119,70 Tm de emisiones de CO₂ por residente, un 5% menos que 2009. Asimismo, progresamos en el ahorro de papel. La promoción de la comunicación online hizo posible que el Departamento de Clientes enviara 238.139 guías Welcome Pack menos que el año anterior. Igualmente, más de 3.000 clientes renunciaron al papel y optaron por recibir el extracto trimestral y la guía médica a través de Internet. El Departamento de Compras logró también un importante ahorro de papel, de 20 millones de hojas, lo que supone un incremento de más del 50% con respecto a 2009. En total, se realizaron 500.000 envíos postales menos que el año anterior.



EL AÑO PASADO AHORRAMOS GRAN CANTIDAD DE PAPEL GRACIAS AL ESFUERZO DE TODOS

Además, se trabajó en la evaluación social y medioambiental de los proveedores, solicitando la información sobre las certificaciones de calidad y medioambientales de las que disponen. Se puso en práctica también una política de compra de papel responsable, adquiriendo sobres de origen forestal responsable y neutros en carbono. Por otra parte, se sustituyeron bolsas de plástico de los hospitales por materiales oxobiodegradables.

La gestión medioambiental en Sanitas Hospitales se centró en la renovación de la certificación ISO 14.001 para todos los centros abiertos en 2010, y en su ampliación a los centros dentales de Castelló y San Luis, de Madrid, y Jovellanos, de Málaga. En el área de Sistemas de Información se avanzó en la optimización del consumo energético de los equipamientos informáticos. Por ejemplo, el 90% de todos los servidores instalados en 2010 se hicieron sobre plataformas virtualizadas, y se eligió un sistema virtual de *backup* que supuso un ahorro del consumo energético del 47%. Por otra parte, todos los ordenadores de sobremesa y portátiles adquiridos están basados en tecnología Energy Star, que reduce el consumo energético un 95%.



UN COMPROMISO REFORZADO

La decisión de nuestra empresa matriz Bupa de realizar un diagnóstico ajustado de la política medioambiental de cada una de las empresas que componen el Grupo refuerza nuestro compromiso con los recursos naturales. Además, Bupa ha definido una política medioambiental que ha sido observada por Sanitas y que está siendo evaluada periódicamente por medio de auditorías para conocer el grado de cumplimiento de las medidas en cada unidad de negocio. Igualmente, Bupa ha desarrollado un sistema de medición de la huella climática (las emisiones de CO₂) que genera cada una de las unidades de negocio. Ello nos ayudará a identificar acciones que nos permitan actuar contra el cambio climático, conocer qué aspectos deben mejorarse e informar a la sociedad sobre qué estamos haciendo al respecto.

SEDES SOSTENIBLES Y AVANZADAS

Sanitas cuida del entorno natural y se esfuerza por limitar el impacto medioambiental de sus edificios. Todas las sedes incorporan aspectos ambientalmente avanzados en su diseño y construcción.

LOS PRIMEROS EN EDIFICIOS VERDES

Una de las prioridades medioambientales de Sanitas ha sido y sigue siendo la sostenibilidad ambiental de sus edificios. Tanto la sede central como los hospitales propios y los centros Milenium están contruidos siguiendo criterios de diseño y eficiencia energética. La propia sede central fue el primer edificio verde construido en España. Todo el conjunto arquitectónico está al servicio del medio ambiente. Por una parte, los materiales utilizados en la edificación, basados en sistemas prefabricados no contaminantes, son reutilizables y de fácil demolición. Por otro lado, su diseño permite aprovechar la energía de los elementos naturales, como el frío, el calor o el sol. El edificio de Sanitas dispone además de una instalación de paneles solares con una capacidad de 39 kW. La electricidad producida por estos sistemas asciende a unos 53.578 kWh. Generar una cifra similar de energía a partir de combustibles fósiles hubiese supuesto la emisión a la atmósfera de 37,5 toneladas de CO₂.

• Las lecciones del Hospital La Moraleja

El Hospital Sanitas La Moraleja, inaugurado en 2005, es un edificio construido según criterios

de sostenibilidad y de bajo consumo energético. Los materiales empleados en la edificación fueron elegidos por su capacidad de aislamiento, el bajo coste de transformación y la posibilidad de reciclaje. Y la orientación al sur de todas las habitaciones de hospitalización permite aprovechar el calor del sol en invierno y evitar la radiación solar en verano. Además, se utilizan paneles solares para producir agua caliente, lo que permite cubrir el 75% del agua sanitaria necesaria. Desde su apertura, el centro hospitalario ha llevado a cabo un buen número de actuaciones destinadas a reducir el impacto medioambiental de sus actividades. Así, se elaboró el Plan de Residuos Intracentros, que

incluye la Gestión de Residuos biosanitarios y peligrosos generados en el hospital. Igualmente, se obtuvo la autorización como productor de residuos peligrosos por parte de la administración competente y la autorización de vertidos. Y, por supuesto, se han buscado y se buscan constantemente nuevos métodos y técnicas de prevención de la contaminación, intentando prevenir los impactos ambientales negativos que nuestra actividad genera sobre el entorno. En el año 2010, el Ayuntamiento de Madrid aprobó el Plan de Ahorro y Gestión de Uso de Agua del hospital, que pretende reducir su consumo en un plazo de cuatro años. Las líneas de actuación del Hospital Sanitas La Moraleja se guían por la implantación de un Sistema de Gestión ambiental conforme a la norma UNE-EN- ISO 14.001:2.004, certificado y mantenido desde 2007.

• Menos consumo de agua en La Zarzuela

Al igual que el Hospital Sanitas La Moraleja, en 2010 el Ayuntamiento de Madrid aprobó el Plan de Ahorro y Gestión de Uso de Agua presentado por el Hospital Sanitas La Zarzuela, que persigue la disminución de la utilización de este recurso en cuatro años. Además, el hospital eliminó las torres de refrigeración y sustituyó el sistema de climatización por tecnologías más eficientes e higiénicas, que reducen los riesgos sanitarios, limitan la contaminación ambiental y ahorran agua.

• Vanguardia y eficiencia en Manises

Nuestra más reciente construcción, el Hospital de Manises, además de un edificio de diseño vanguardista, es una construcción sostenible ambientalmente. Junto a una orientación adecuada para evitar el calentamiento excesivo de las habitaciones, la edificación cuenta con una fachada de cerámica ventilada, que produce buenos niveles de aislamiento térmico y acústico.

También destaca por el tratamiento de la luminosidad. En el hospital se ha potenciado la luz natural en las salas de espera, en el *hall* principal, en los pasillos quirúrgicos y en las

zonas de trabajo. En ellas se han instalado luminarias dotadas con sensores para que la luz artificial solo funcione cuando es necesario. Igualmente existen sensores de presencia, temporizadores y regulación de la iluminación por escalones de encendido, según sea de día o de noche. El hospital también posee un sistema de control de iluminación para zonas comunes y pasillos, pudiéndose obtener ambientes más cálidos en horarios nocturnos para zonas de hospitalización, contribuyendo así al ahorro energético del resto de áreas. Las medidas se completan con el sistema de gestión centralizada, que permite un mayor control y optimización de la instalación.

El Hospital de Manises posee además un gran parque solar de 300 metros cuadrados, instalado en la cubierta del edificio, que permite generar aproximadamente 12.000 litros diarios de agua caliente sanitaria para autoconsumo. También cuenta con 250 captadores solares capaces de producir 40.000 Wp de energía eléctrica. Para el tratamiento del aire, un sistema de *freecooling* permite un enfriamiento gratuito de las estancias, siempre que las condiciones exteriores lo permitan. Funciona a través de sensores que, según la temperatura exterior, realizan una aportación de aire frío o caliente sin necesidad de poner en marcha otros sistemas convencionales, lo que incrementa el ahorro energético. Los sistemas de recuperación de calor instalados en las climatizadoras contribuyen a economizar el aporte energético para la climatización del hospital. Las amplias zonas ajardinadas del hospital, unos 10.000 metros cuadrados de los 55.000 metros cuadrados de la parcela, se riegan por goteo con el agua sobrante del uso sanitario, de los procesos de humidificación del aire, del agua pluvial y de las aguas sobrantes del proceso de ósmosis inversa que abastece el hospital. Para su almacenaje, existen dos aljibes.

También el aparcamiento cuenta con ventilación natural. Está dotado de sistemas

TAMBIÉN NUESTROS PROVEEDORES SON RESPONSABLES CON EL MEDIO AMBIENTE

para evitar la contaminación cruzada y recuperar energía, así como de sensores para el bombeo de agua de refrigeración y calefacción. Los sistemas de distribución de aire por caudal variable, las calderas de alto rendimiento y los grupos enfriadores de alta eficiencia contribuyen también al ahorro energético.

UNA GESTIÓN MÁS INTELIGENTE DE LOS RECURSOS

Día a día tratamos de avanzar en el ahorro energético en nuestros centros y hospitales. También minimizamos el consumo de agua, papel y plástico. Y continuamente ponemos en marcha medidas que nos permiten controlar la emisión de sustancias que podrían afectar a la capa de ozono.

• **Compra de productos respetuosos**

La preocupación por los factores ambientales influye en el análisis de nuestras decisiones de inversión y adquisición de productos. En este sentido, el Departamento de Compras está apostando por la gestión en la cadena de suministro, e incentiva la integración de nuestros proveedores en prácticas responsables y su contribución a aspectos ambientales y sociales.

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

Algo parecido sucede con los proveedores de papel. Todos nuestros documentos deben llevar los logos FSC o PEFC, que garantizan el firme compromiso de Sanitas con la preservación del medio ambiente, y la seguridad de que el papel

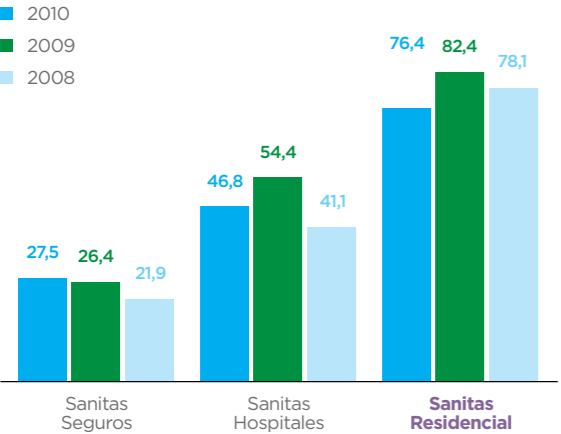
necesario para la elaboración de los sobres proviene de plantaciones forestales gestionadas por criterios ambientalmente apropiados, socialmente benéficos y económicamente viables.

• **Proveedores con sello**

Otro de los criterios que se tienen en cuenta en los procesos de elección de proveedores es la acreditación de gestión ambiental. En 2010, el 27,53% de las transacciones que Sanitas Seguros mantuvo con proveedores correspondieron a empresas certificadas en gestión ambiental. En Sanitas Hospitales el porcentaje se situó en el 46,86%, mientras en **Sanitas Residencial** alcanzó el 76,47%.



PROVEEDORES CERTIFICADOS
EN GESTIÓN AMBIENTAL
(certificación ISO 14001)
(en porcentaje)



• Una política enérgica contra
el consumo de energía

Sanitas pone especial cuidado en el ahorro y la eficiencia energética, con la consiguiente reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, tanto en la sede central como en los hospitales de La Zarzuela y La Moraleja. Y, por supuesto, en nuestras residencias. Entre otras medidas puestas en marcha, contamos con paneles solares en el Hospital Sanitas La Moraleja y en el edificio B del Hospital Sanitas La Zarzuela para el sistema de agua caliente sanitaria. Asimismo, utilizamos interruptores de sensor táctil para las luces de los aseos públicos y bombillas de bajo consumo en todos los centros de nueva apertura y en las zonas de ampliación del Hospital Sanitas La Zarzuela.

El centro Milenium de Las Rozas destinó 9.000 euros a la mejora del sistema de climatización. También en 2010 se aprobó el presupuesto para ampliar este tipo de actuaciones a otros

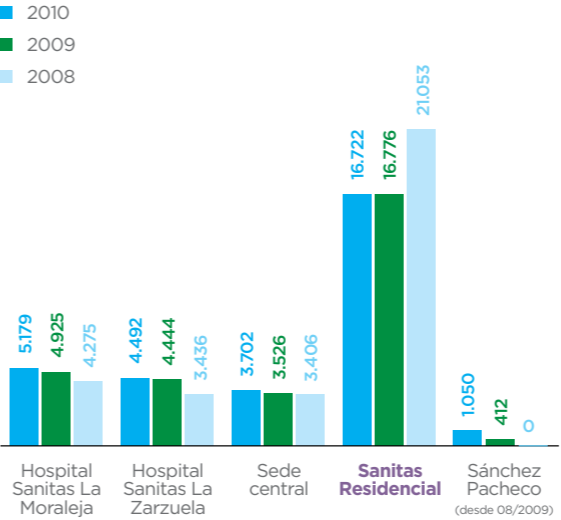
EN 2010 GASTAMOS
MENOS AGUA,
MENOS GAS
NATURAL Y MENOS
ELECTRICIDAD

centros, como por ejemplo el Centro Milenium Costa Rica, de Madrid, que sustituirá en 2011 su sistema de iluminación por lámparas y fluorescentes de bajo consumo.

Sanitas Residencial volvió a reducir en 2010 el consumo de energía y agua. Esta tendencia es más significativa si se considera que el año pasado se abrió un nuevo centro en Alameda de Osuna (Madrid) y que la residencia de Mevefares, en Salamanca, que se inauguró en marzo de 2009, tuvo un año completo de consumo, frente a los nueve meses del 2009.

Por otro lado, Sanitas Acude, consciente del compromiso ambiental de Sanitas Hospitales, está estudiando la adquisición de vehículos híbridos para su flota. Ha realizado pruebas con vehículos eléctricos e híbridos, siendo estos últimos los que mejor resultado han dado. Su incorporación al servicio de avisos domiciliarios se producirá a lo largo de 2011.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD
(en miles de kWh)



• Menos agua, más actividad

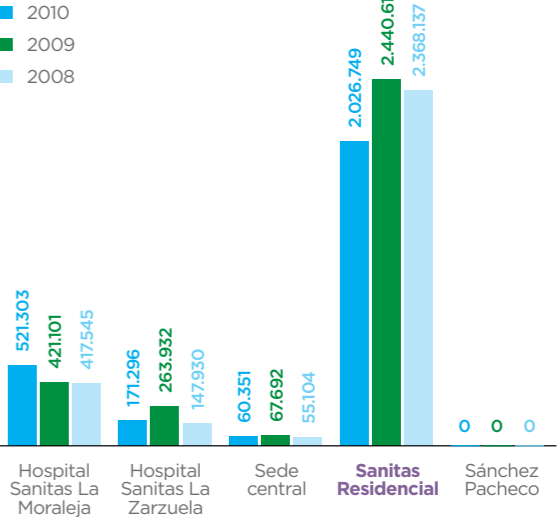
La gestión eficiente del agua es otra de nuestras preocupaciones medioambientales. Según los datos de nuestros indicadores, los hospitales de La Moraleja y La Zarzuela redujeron el consumo de agua en 2010, mientras que la actividad aumentó. Además, anualmente se realiza una analítica del vertido en ambos hospitales para comprobar que no se superan los límites legales.

• Residuos

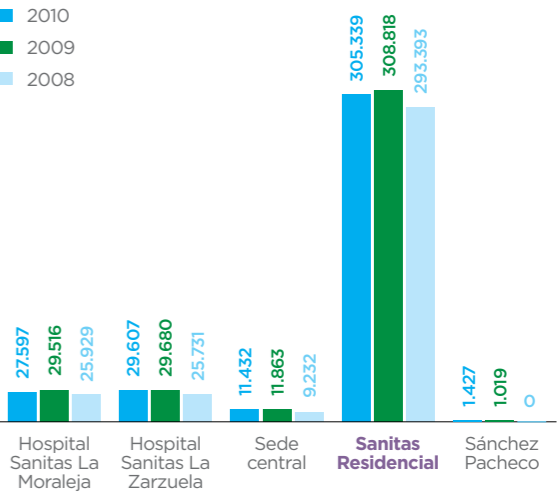
Sanitas mantiene una escrupulosa política de reducción de residuos para evitar, por ejemplo, la posibilidad de cualquier contagio y minimizar los riesgos derivados de las radiaciones de los equipos.

En los hospitales de La Moraleja y La Zarzuela, durante 2010 se instalaron compactadoras de cartón, lo que permitió una operativa más limpia y eficiente en su gestión, y redundará en un aumento del reciclaje. El gasto realizado para esta mejora fue de 12.000 euros.

CONSUMO DE GAS NATURAL
(en metros cúbicos)



CONSUMO DE AGUA
(en metros cúbicos)



Otro de los logros de Sanitas Hospitales es la reducción en un 12% de los materiales plásticos utilizados en el proceso de diagnóstico por la imagen (placas de acetato y bolsas de radiografías), gracias a la adquisición de equipos que manteniendo la calidad imprimen la imagen en papel fotográfico en determinadas pruebas diagnósticas. De esta manera, también se reducen las emisiones producidas en el proceso de fabricación del plástico.

UN SISTEMA COMPLETO DE GESTIÓN AMBIENTAL

La práctica totalidad de los centros propios de Sanitas Hospitales cumplen el objetivo que nos marcamos hace tres años.

El proceso de certificación de nuestros centros se inició en 2007 cuando, tras la implantación del sistema de gestión ambiental, se obtuvo la certificación ISO 14.001 en el Hospital Sanitas

La Zarzuela, en el Hospital Sanitas La Moraleja, en el centro multiespecialidad Milenium Centro Médico Costa Rica, en Milenium Dental Centro Pozuelo de Alarcón y en Milenium Dental Centro Sanchinarro.

En 2008, se amplió el alcance del sistema y de la certificación a los centros Milenium Balmes, Milenium Robresa, Milenium Las Rozas, Milenium Centro Conde Duque, Milenium Centro de Salud de la Mujer y Milenium Nicasio Gallego, Milenium Dental Las Rozas y Milenium Dental Balmes.

Finalmente, también cuentan con certificación Milenium Iradier, Milenium Valencia, Milenium Murcia, Milenium Artaza, Milenium La Buhaira, Milenium Córdoba, Milenium Dental Iradier, Milenium Dental Mediterráneo, Milenium Dental Colombia, Milenium Dental Isaac Peral y Milenium Dental Palma de Mallorca.

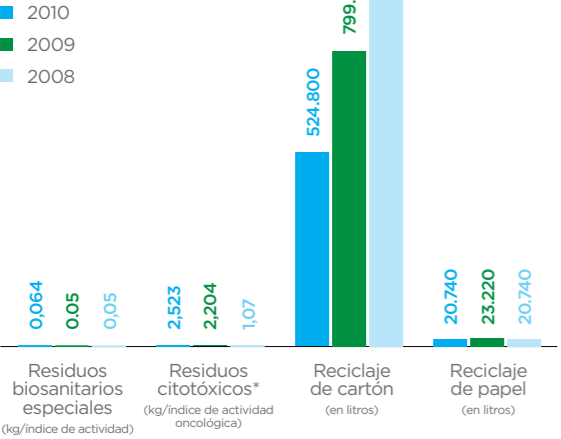
En 2010, se renovó la certificación y se amplió el alcance del sistema de gestión ambiental a



LOS CENTROS PROPIOS DE SANITAS CUENTAN CON LA CERTIFICACIÓN AMBIENTAL ISO 14.001

ÍNDICE DE PRODUCCIÓN DE RESIDUOS HOSPITALARIOS

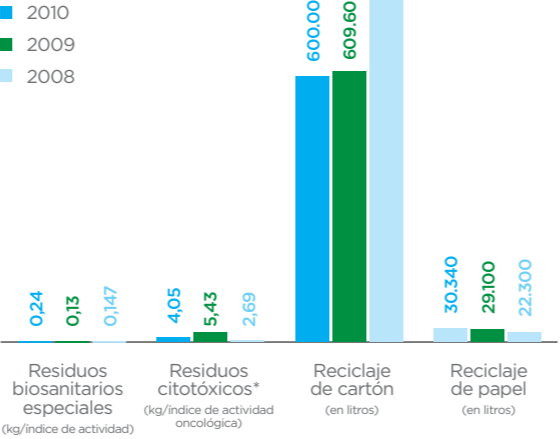
(en el Hospital Sanitas La Moraleja)



* Los datos relativos al 2009 difieren de los publicados en el Informe de 2009 ya que se reportaba cantidad total de residuos

ÍNDICE DE PRODUCCIÓN DE RESIDUOS HOSPITALARIOS

(en el Hospital Sanitas La Zarzuela)



todos los centros abiertos en ese año, incluyendo Milenium Dental Castelló (Madrid), Milenium Dental San Luis (Madrid) y Milenium Dental Jovellanos (Málaga).

Los requisitos de la norma ISO 14.001 exigen contar con un plan de gestión ambiental que incluye:

- Objetivos y metas ambientales
- Políticas y procedimientos para lograr esas metas
- Responsabilidades definidas
- Actividades de capacitación del personal
- Documentación y un sistema para controlar cualquier cambio y avance realizado

• Formar para sensibilizar

Nuestro compromiso con la preservación del entorno se concreta también en una política de formación de nuestros empleados. En 2010, 56 empleados de los centros de Madrid completaron la formación en materia de sensibilización ambiental. También se hizo un esfuerzo por reforzar la formación en materia

medioambiental del personal sanitario, sobre todo en materia de segregación de residuos, y para contribuir a una mayor concienciación dentro y fuera de nuestra compañía, Sanitas Hospitales edita con carácter bimestral un boletín conjunto de Calidad y Medioambiente y mantiene en la intranet noticias de actualidad relacionadas con la protección del entorno. Asimismo, el Hospital de La Zarzuela realiza periódicamente seminarios recordatorios en gestión de residuos para el personal sanitario.

Durante 2010 se mantuvo el objetivo de reducción en la utilización de papel. Sin embargo, dado el incremento de la actividad de nuestros centros y hospitales, su consumo aumentó.



8. HACEMOS NUESTROS LOS PROBLEMAS DE LA SOCIEDAD

Sanitas está implicada en el objetivo común de lograr el bienestar de toda la sociedad. Contribuimos a la eficiencia del sistema sanitario del país y compartimos con las Administraciones Públicas la labor de velar por la salud de los ciudadanos y por la atención de los mayores. También contribuimos al fomento de la solidaridad con quienes más lo necesitan y a promover activamente la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. Para este colectivo, no sólo diseñamos productos específicos, sino que les proporcionamos entornos accesibles y nos involucramos en su integración laboral.



1%-1,3%

Es el porcentaje estimado con el que Sanitas contribuye al gasto sanitario español.*

4 PRODUCTOS

PENSADOS PARA LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

467

empleados participaron en programas de voluntariado corporativo

1.527

PLAZAS RESIDENCIALES
CONCERTADAS CON
LAS COMUNIDADES
AUTÓNOMAS

1,37

millones de euros en compras a Centros Especiales de Empleo

PROMOVEMOS
EL DEPORTE
INCLUSIVO

COLABORACIÓN ACTIVA CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Sanitas absorbe entre el 1,05% y el 1,25% del gasto sanitario de nuestro país. Pero, además, contribuimos a mejorar la calidad asistencial de todos los ciudadanos a través de nuestra colaboración con la sanidad pública.

REFORZAMOS LA SANIDAD PÚBLICA

Nuestra actividad supone un importante refuerzo para la cobertura de la demanda sanitaria española. Un total de 1,98 millones de ciudadanos han elegido a Sanitas como su compañía de asistencia sanitaria, y nuestra contribución al gasto sanitario se elevó en 2010 hasta un porcentaje estimado entre el 1,05% y el 1,25%. Esta evaluación aproximada parte de la proyección de los datos del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, según los cuales las comunidades autónomas destinaron a la sanidad 59.740 millones de euros, alrededor de un 1,32% más que en 2009. A esa cantidad hay que sumar la contribución de las compañías de seguros, según los datos de Unespa, Fenin y Uceac, y poner el resultado en relación con la aportación específica de Sanitas.

El peso de nuestra compañía y de otros operadores privados en el conjunto del sistema es creciente, y todo indica que lo va a seguir siendo, porque el gasto total seguirá aumentando en un marco de contención de los presupuestos sanitarios públicos. Los seguros privados son voluntarios e independientes del sistema público (no es posible renunciar a la cobertura sanitaria pública para recibir prestaciones exclusivamente privadas) y desempeñan una función que va más allá del carácter meramente complementario. En muchas ocasiones, se contratan para aliviar las listas de espera en el sistema público, para acceder a una atención sanitaria muy especializada o para disponer de un servicio bucodental, muy limitado en la sanidad pública.

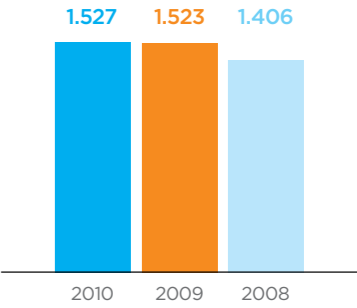
Los seguros privados de asistencia sanitaria cubren alrededor del 15% de la población. Además de su clientela privada, Sanitas tiene entre sus socios dos grupos de funcionarios muy relevantes: la Mutualidad General Judicial (MUGEJU), un cliente tradicional, y MUFACE Exterior, colectivo que vive en el extranjero y que se beneficia de la estructura globalizada del grupo Sanitas y de su matriz internacional Bupa.

CIFRAS CLAVE

	2010	2009	2008
Donaciones en metálico Sanitas Seguros (miles de euros)	724,0	677,5	530,0
Subvenciones recibidas Sanitas Seguros (miles de euros)	0,0	0,5	0,5
% de gasto sanitario público absorbido por Sanitas*	1-1,3	1-1,2	1-1,2
Plazas concertadas en residencias para mayores ofrecidas a las Administraciones Públicas	1.527	1.523	1.406

* Este porcentaje se calcula a partir del gasto de las comunidades autónomas (con presupuesto cercano a los 60.000 millones de euros en 2010).

PLAZAS CONCERTADAS EN RESIDENCIAS PARA MAYORES OFRECIDAS A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



En este contexto, merece subrayarse la importancia presente y futura de la cooperación entre la sanidad pública y la privada. Un ejemplo de éxito de ese creciente proceso de colaboración es el de Sanitas con la sanidad pública valenciana. Nuestra compañía gestiona desde 2009, y por un periodo de 15 años prorrogables, el Hospital de Manises, tras ganar la adjudicación del concurso convocado por la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana. Además del Hospital de Manises, el Departamento de Salud de Manises ofrece atención sanitaria a través de: HACLE Antiguo Hospital Militar, dos centros de especialidades (Aldaia y Mislata), diez centros de salud y diez consultorios auxiliares.

MÁS PLAZAS EN RESIDENCIAS CONCERTADAS

También **Sanitas Residencial**, mediante su oferta de residencias concertadas, colabora con las Administraciones Públicas en la atención a las personas mayores. En 2010, **Sanitas Residencial** puso a disposición de las comunidades autónomas 1.527 plazas, con un ligero aumento respecto a 2009. En la actualidad, la colaboración alcanza a ocho de las diez comunidades autónomas en las que **Sanitas Residencial** está presente. En 2011 nuestro objetivo es ampliar nuestra participación a la comunidad autónoma de Aragón, en la que ya se han aceptado 50 nuevas plazas concertadas. Además, **Sanitas Residencial** gestiona diversas residencias de mayores a través de concesiones de entidades públicas y privadas.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Colaboramos con diferentes entidades en actividades de apoyo a colectivos necesitados y, de puertas adentro, impulsamos el voluntariado corporativo.

Los empleados de Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales y Sanitas Welcome participan activamente en el amplio programa de voluntariado corporativo que cada año pone en marcha la compañía. Hemos colaborado con Fundación Síndrome de Down de Madrid, Fundación También, UNICEF, Fundación Magdalena, Fundación Adalias, y con empresas como BBVA y Genesis Affinity.

PROGRAMAS PARA APORTAR Y AYUDAR

Durante 2010, 467 empleados realizaron tareas de acompañamiento en las siguientes actividades:

- **Pintamos la casa de acogida para los niños** que llegaban del Hospital Hassani, de Nador (Marruecos), situada en el barrio de Simancas, en Madrid.
- **Recogimos y distribuimos enseres y electrodomésticos**, así como ropa y juguetes para la casa de acogida en Madrid (Programa Pasillo Verde Nador-Madrid).
- **Visitamos en los hospitales de La Moraleja y La Zarzuela** a los niños intervenidos que procedían de la Casa Cuna de Nador (Marruecos).
- **Visitamos el Centro de Educación Ambiental de Ávila**. La visita se realizó con la Fundación Magdalena, que ofrece a mujeres con discapacidad intelectual un recurso de vivienda y centro de día. La fundación está ubicada en Pozuelo de Alarcón (Madrid) y gestiona los servicios de alojamiento, manutención y apoyo para mujeres en situación de minusvalía.

LOS EMPLEADOS PARTICIPAN ACTIVAMENTE EN PROGRAMAS SOLIDARIOS

- **Aportamos fondos en la cuestación de voluntarios de Sanitas Acude** (Programa Pasillo verde Nador-Madrid). Se destinaron a la compra de mobiliario para la casa de acogida en Madrid de los niños intervenidos en los hospitales de La Moraleja y La Zarzuela y que proceden de la Casa Cuna de Nador.
- **Participamos en la III Carrera Solidaria Liberty Seguros**. Un gran número de empleados tomaron parte en esta carrera disputada en Madrid y organizada por Genesis Affinity.
- **Visitamos el Parque Warner de Madrid y una granja-escuela con la Fundación Síndrome de Down**. Actividades lúdicas y pedagógicas para el disfrute de los niños de la Fundación.
- **Contribuimos a la recaudación de fondos UNICEF para los damnificados del terremoto de Haití**. Los empleados aportaron a Unicef 5.425 euros. Bupa igualó la suma y aportó otro tanto.
- **Viajamos para visitar la Casa Cuna en Nador**. Se trata de una acción de voluntariado organizada conjuntamente con la Fundación Adalias de Madrid, para realizar acompañamiento a bebés en espera de adopción en la Casa Cuna de Nador.
- **Donamos un euro de la nómina**. En 2010 los empleados donaron un euro de su nómina mensual hasta cubrir una aportación de 4.974,23 euros para UNICEF con el fin de ayudar a proporcionar varios kits o paquetes básicos para atender partos en varios países.



24 NIÑOS MARROQUÍES, OPERADOS EN LOS HOSPITALES DE SANITAS

24 niños procedentes de Marruecos fueron operados en los hospitales La Zarzuela y La Moraleja en intervenciones relacionadas con patologías cardíacas y otros problemas de salud. Seis niños más fueron diagnosticados y tratados médicamente, ya que su enfermedad no precisaba tratamiento quirúrgico. Estas intervenciones forman parte del acuerdo entre Sanitas Hospitales, Fundación Adalias, y Fundación ROSE Caja Mediterráneo para reforzar el área materno-infantil del Hospital Hassani de Nador (Marruecos). Bajo el nombre de Pasillo Verde Nador-Madrid, este convenio de colaboración humanitaria tiene dos objetivos. Por una parte, el diagnóstico y tratamiento de bebés y niños de familias sin recursos de la zona de Nador. Y por otra, la formación de profesionales del Hospital Hassani, en el área de pediatría de neonatos y cardiología.

El kit contiene medicamentos, equipamiento médico básico y de esterilización y equipos de reanimación para los centros de salud.

- **Hicimos deporte en la ruta de La Jara con la Fundación También**. Tuvimos la oportunidad de compartir una jornada deportiva con personas con discapacidad de la Comunidad de Madrid. La Fundación También apoya el deporte adaptado como un instrumento de integración social y que aporta diversión y beneficios físicos y psicológicos.
- **Visitamos el Palacio de la Granja de San Ildefonso con nuestros residentes de Sanitas Residencial**. Voluntarios del grupo Sanitas y de **Sanitas Residencial**, junto a residentes de Madrid, vivieron una jornada en El Escorial y en la Granja de San Ildefonso (Segovia).
- **Corrimos para la plataforma 'Lo hago por'**. Un grupo de corredores de Sanitas participó en la carrera de San Silvestre en Madrid para servir a una buena causa: intentar conseguir, a través de la plataforma *Lo hago por*, apoyo y donaciones de contactos para proyectos llevados a cabo por UNICEF en Pakistán. Sanitas regaló para esta carrera los dorsales a empleados y familiares, y duplicó las aportaciones realizadas por los contactos.



JUNTOS Y SOLIDARIOS CON LOS CLIENTES

En 2010 reforzamos el compromiso solidario de Sanitas con nuestros clientes y desarrollamos varias campañas.

En Navidad invitamos a nuestros clientes a participar en dos acciones solidarias:

- **El deporte entre culturas.** Bajo el lema *Con el deporte entre culturas dibujamos un mundo mejor*, la compañía animó a sus clientes a reunir la mayor cantidad posible de material deportivo (balones, camisetas, raquetas...) para enviarlo a Costa de Marfil. El resultado fue que se recogieron cerca de 1.500 artículos, que la ONG Fundación Red Deporte y Cooperación distribuye entre niños y jóvenes desfavorecidos del país africano. Para muchos de estos jóvenes practicar deporte es un estímulo que les ayuda a integrarse y a conseguir una mejor calidad de vida.

CASI 3.000 CLIENTES ACEPTARON DEJAR DE RECIBIR SU EXTRACTO DE COPAGO EN PAPEL

- **El deporte y la discapacidad.** Gracias a la ayuda de los 4.199 clientes que colaboraron en un *microsite* (una pequeña web destinada a un objetivo específico) se donaron 30 bicicletas adaptadas (*handbikes* y triciclos) destinadas a diez ciudades españolas. El objetivo es que las personas con discapacidad puedan disfrutar del deporte junto con sus familiares y amigos.

También pusimos en marcha una acción de responsabilidad social con un doble objetivo: reducir el uso de papel y al mismo tiempo colaborar en varios proyectos de UNICEF, como la lucha contra la malaria o el apoyo a Haití. 2.924 clientes se sumaron a la iniciativa y aceptaron dejar de recibir su extracto de copago en papel.

Por otro lado, Sanitas patrocina *Lo hago por*, un innovador proyecto ideado para estimular a los internautas a que se comprometan a apoyar iniciativas en favor de organizaciones no gubernamentales. A través de la página www.lohagopor.com, los participantes pueden plantearse desafíos relacionados con la mejora de sus hábitos de vida y compartirlos con amigos y conocidos para generar aportaciones económicas a la ONG elegida.



ACCIONES SOLIDARIAS DE Y PARA LOS RESIDENTES

Sanitas Residencial llevó a cabo un buen número de actividades solidarias en casi todos los centros. En muchas ocasiones, fueron los propios residentes los que asumieron este compromiso y trabajaron activamente para ayudar a quienes más lo necesitan. Otras acciones de voluntariado se dirigieron a hacer más agradable la estancia de nuestros mayores en las residencias.

En 2010 se desarrollaron las siguientes actividades:

- En Cataluña, los centros de Gerunda, Les Garrigues y Sant Cugat colaboraron con La Marató de TV3 en Gerunda.
- En el centro de Les Corts, en Barcelona, cedimos espacio e instalaciones al Ayuntamiento de Barcelona para el programa Àpats en Companyia, destinado a las personas mayores que viven solas.
- En los centros de Les Corts, Les Garrigues e Ilerda se cocinó una paella solidaria a beneficio de Alzheimer Catalunya.
- Les Garrigues y Linares colaboraron con Bomberos sin Fronteras, y Les Garrigues y Sant Cugat también ofrecieron colaboración a Cruz Roja.
- El centro de Mirasierra organiza semanalmente un videofórum y un pequeño recital de canciones.
- El centro de La Florida colaboró con AFAL Contigo para la recaudación de fondos con motivo del Día del Alzheimer.
- **Sanitas Residencial** Guadarrama promueve el empleo local. Un acuerdo con el ayuntamiento permite el acceso a la bolsa de empleo municipal, de tal forma que vecinos del pueblo en paro puedan cubrir las vacantes del centro.
- La residencia Alcalá de Henares, en Madrid, participó en la carrera solidaria que organizó el colegio Santo Tomás de Aquino. Además, ofreció su colaboración a la Asociación de Alzheimer de Alcalá de Henares en el Día Mundial de la enfermedad.

FUNDACIÓN SANITAS: IMPULSAMOS EL DEPORTE INCLUSIVO

La Fundación Sanitas promueve el deporte inclusivo, la investigación y la generación de conocimiento sobre discapacidad y los hábitos de vida saludables. También premia al mejor Médico Interno Residente en España y ofrece becas a estudiantes extranjeros para que accedan a la formación médica especializada en España.

La actividad de la Fundación está centrada en tres grandes áreas:

DEPORTE INCLUSIVO

La Fundación Sanitas desarrolla y financia estudios de investigación sobre el deporte, la salud y la discapacidad.

La Fundación Sanitas ha promovido la Alianza Estratégica por el Deporte Inclusivo 2010-2015, junto con otras empresas y organismos que se suman al reto de promover en España el deporte entre las personas con y sin discapacidad. Los socios promotores son el Consejo Superior de Deportes, el Comité Paralímpico Español, el Ayuntamiento de Madrid, la Fundación ONCE, la Fundación Real Madrid y Telemadrid. Además, se han unido a este proyecto tres entidades colaboradoras: el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), Liberty Seguros y la Fundación SM.

El objetivo de la Alianza, que se puso en marcha en 2010, es contribuir a que las personas con discapacidad puedan acceder a la educación física y, así, se beneficien de la mejora en su salud y su calidad de vida a través del deporte. Para lograrlo, nos hemos marcado el reto de fomentar

desde la educación primaria la práctica conjunta del deporte de niños con y sin discapacidad.

El Manifiesto por el Deporte Inclusivo resume en diez puntos la visión de la Alianza:

1. Ningún niño o niña con discapacidad debe quedar sin acceso a la educación física.
2. Los colegios dispondrán de profesores e instalaciones para la enseñanza y práctica del deporte a alumnos con y sin discapacidad.
3. Las ciudades dispondrán de instalaciones deportivas adaptadas y accesibles para la práctica conjunta de deporte.
4. Las federaciones deportivas adaptarán sus reglamentos para regular y permitir la práctica inclusiva de deporte.
5. Los niños con discapacidad podrán mejorar su salud y condición física, además de su calidad de vida e integración social a través del deporte.
6. La práctica conjunta de deporte estará presente en los medios de comunicación social.
7. Las Administraciones Públicas incluirán en la agenda política el *deporte inclusivo*.
8. Se crearán competiciones inclusivas periódicas en todas las categorías, empezando desde infantiles.
9. Se promoverá que el Parlamento español desarrolle iniciativas que permitan que se generalice la integración social de las personas con discapacidad también en el ámbito del deporte y la actividad física.
10. Todas las personas con discapacidad tienen derecho a educación física, la práctica deportiva, la salud, el bienestar físico y mental, la integración, el ocio y las posibilidades profesionales que ofrece el deporte.

En 2010 creamos un grupo de embajadores del deporte inclusivo, que comparten el compromiso y la preocupación por conseguir los objetivos de la Alianza: Óscar Pistorius, atleta paralímpico sudafricano, como Embajador de Honor; Emilio

CONTAMOS CON 'EMBAJADORES' MUY CONOCIDOS QUE COMPARTEN NUESTRO COMPROMISO

Butragueño, director de Relaciones Institucionales del Real Madrid, Vicente del Bosque, seleccionador español de fútbol; Mercedes Coghen, directora general de Deportes del Ayuntamiento de Madrid; Edurne Pasaban, alpinista; Jesús Álvarez, presentador de deportes de Televisión Española; Eduardo Inda, ex-director del diario deportivo *Marca*; Jorge Valdano, ex-director general del Real Madrid; Enhamed Enhamed y Teresa Perales, nadadores del Equipo Paralímpico Español; y Albert Llovera, piloto de *rally* de Fiat en España.





APOYAMOS EL DEPORTE INCLUSIVO DESDE LA ESCUELA

En el año de su creación, la Alianza Estratégica por el Deporte Inclusivo desarrolló una completa lista de actividades, entre las que destacó la organización de la I Semana del Deporte Inclusivo, en colaboración con el Centro de Estudios sobre Deporte Inclusivo Fundación Sanitas-INEF (CEDI). La Semana contó con la presencia de destacadas personalidades del deporte profesional, como Vicente del Bosque y Mercedes Coghén, y campeones paralímpicos, como Teresa Perales (natación), Jon Santacana y Miguel Galindo (esquí alpino), y Albert Llovera (piloto de *rallies*).

En los próximos años, la Alianza trabajará con tres objetivos fundamentales: formar profesores de educación física en deporte inclusivo; aumentar el número de competiciones en las que los niños y niñas con y sin discapacidad puedan practicar deporte conjuntamente, y generar conocimiento y visibilidad social sobre esta práctica en la sociedad española.

Para ello, se realizarán cursos de formación a profesores de educación física y campañas informativas en los colegios, y se organizarán torneos nacionales infantiles de baloncesto y hockey, entre otras muchas actividades de inclusión.

Complementariamente, la Alianza Estratégica apoyará la erradicación de barreras, sobre todo arquitectónicas, para la práctica del deporte inclusivo. El objetivo es disponer en 2012 de una red de instalaciones adaptadas en la Comunidad de Madrid. Asimismo, la Fundación Sanitas y la Universidad Politécnica de Madrid seguirán trabajando en el Centro de Estudios sobre Deporte Inclusivo Fundación Sanitas-INEF en España para investigar y generar conocimiento sobre el fenómeno de la inclusión en el deporte.

PREMIO SANITAS AL MEJOR MIR

La Fundación Sanitas apuesta por la excelencia en la formación de los jóvenes médicos y patrocina cada año la concesión de premios y becas de distinta naturaleza. En 2010, el doctor Sergio Vañó Galván, especialista en Dermatología del Hospital Universitario Ramón y Cajal de Madrid, fue el ganador del Premio Sanitas al mejor Médico Interno Residente del año. Este galardón se concede a los mejores médicos internos residentes que se encuentran en su último año de residencia en un centro hospitalario acreditado para la docencia médica de postgrado, y supone un reconocimiento a la aportación del sistema MIR a la formación médica especializada en España.

El jurado, compuesto por representantes del Ministerio de Sanidad y Política Social, del Ministerio de Educación, del Consejo Nacional de Especialidades en Ciencias de la Salud y de la Fundación Sanitas, otorgó también dos accésit a los doctores David Vivas Balcones e Iván Javier Núñez Gil, ambos residentes de Cardiología en el Hospital Clínico San Carlos de Madrid.

El ganador es premiado con una dotación económica de 12.100 euros, un plan personalizado de desarrollo profesional dentro del cuadro médico de Sanitas y una estancia de cuatro semanas en centros clínicos en el área de su especialidad. Los accésit reciben 3.100 euros. Sanitas ofrece además a todos los galardonados la posibilidad de ingresar directamente en su cuadro asistencial.

NOS COMPROMETEMOS
CON LA DISCAPACIDAD
Y LA ACCESIBILIDAD

Tanto desde las diferentes compañías del Grupo, como desde la propia Fundación, Sanitas trabaja para que su organización y el sector sanitario sean accesibles a las personas con discapacidad.

Actividades del Programa Discapacidad de Sanitas	
> 2002	• Producto ONCE. Sanitas provee de asistencia sanitaria a 50.000 personas pertenecientes a la ONCE y al Grupo ONCE.
> 2003	• Tiendas Galenas en hospitales. 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.
> 2004	• Acuerdo con CERMI. Sanitas alcanza un acuerdo con ONCE y CERMI para el estudio y el desarrollo de productos para personas con discapacidad.
> 2005	• Compras a centros especiales de empleo. Compromiso de adquirir bienes y servicios por un importe mínimo anual de 110.000 euros en centros especiales de empleo de la ONCE. Sanitas entra a formar parte del Programa Empresa y Discapacidad, creado por la Fundación Empresa y Sociedad, junto a la Fundación ONCE y 27 empresas más.
> 2006	• Nace Sanitas Accesible. Un seguro médico privado pensado expresamente para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad por lesión medular adquirida. SERTEL es proveedor del servicio telefónico de citación para el Hospital Sanitas La Zarzuela, de Madrid, y los centros Milenium de Barcelona y Valencia. Este servicio cuenta con 276 personas, de las cuales 36 son personas con discapacidad.
> 2007	• Sanitas Accesible Síndrome de Down. Sanitas lanzó un seguro médico para las personas con síndrome de Down, fruto de un acuerdo con Down España y con la colaboración de Previgalia. Servicio Médico del Equipo Paralímpico Español. El Servicio Médico del Plan ADO Paralímpico tiene como principales funciones la asistencia sanitaria a todos los deportistas del Equipo Paralímpico, tanto desde el punto de vista de la medicina deportiva (medicina preventiva, lesiones, accidentes deportivos, etc.) como en cuanto a su salud general; asesoramiento, prevención, lucha contra el dopaje, y todo lo referente a las clasificaciones medicofuncionales para la competición paralímpica.
> 2008	• Cobertura médica de los más de 200 deportistas que integran el Equipo Paralímpico español durante las Paralimpiadas celebradas en Beijing. Se publica, junto al Comité Paralímpico, el libro <i>Más. Iguales y mejores</i> , en el que se recogen 13 historias de superación personal, basadas en la experiencia de algunos de nuestros mejores deportistas paralímpicos. La Fundación Sanitas presenta un estudio pionero sobre legislación y los nuevos enfoques desarrollados en el ámbito sanitario europeo en materia de discapacidad, para su posible adopción en España. Continuamos asegurando el cumplimiento del Plan de Accesibilidad en todos nuestros centros asistenciales. Sanitas ha trabajado en el desarrollo de un manual sobre <i>Cómo crear un centro médico accesible: Guía de diseño</i> . El Programa de Discapacidad de Sanitas es premiado en el II CSR Market Place, que organiza Forética, por su capacidad para integrar la responsabilidad social empresarial en la gestión.
> 2009	• La Fundación Sanitas y la Universidad Politécnica de Madrid firman un acuerdo para la creación del primer Centro de Estudios sobre Deporte Inclusivo. Seguimos siendo el proveedor médico oficial del Equipo Paralímpico Español y una de las empresas asociadas al Plan de Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico (ADOP). En colaboración con la Fundación ONCE, la Fundación Integra y con la Fundación Adecco, 23 personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social pasan a formar parte de la plantilla de Sanitas Welcome. Fundación Sanitas presenta una Guía de Buenas Prácticas para fomentar el acceso de las personas con discapacidad al sistema sanitario privado en España.
> 2010	• Lanzamiento del proyecto Alianza Estratégica por el Deporte Inclusivo 2010-2015, con el que Fundación Sanitas pretende contribuir a que las personas con discapacidad puedan practicar deporte y mejorar así su salud y calidad de vida. Para lograrlo, nos hemos marcado el reto de fomentar desde la educación primaria la práctica conjunta del deporte de niños con y sin discapacidad.



FOMENTAMOS
LA PRÁCTICA
CONJUNTA DEL
DEPORTE DE
NIÑOS CON Y SIN
DISCAPACIDAD

CUATRO PRODUCTOS
Y SERVICIOS A MEDIDA

Sanitas Seguros ha plasmado en cuatro productos las demandas específicas de personas con discapacidad.

• **Sanitas Accesible Síndrome de Down.** Es un seguro de asistencia sanitaria especialmente desarrollado para cubrir las necesidades médicas diarias de personas con esta discapacidad. Este producto es fruto del acuerdo de colaboración en materia de atención y promoción sanitaria de las personas con síndrome de Down, que Down España y Sanitas firmaron en 2007, y del asesoramiento de Previgalia. El seguro cubre el 100% de los gastos médicos incluidos por la póliza, a través de los servicios del cuadro médico específico de Sanitas Accesible en España. Con cobertura en toda España, Sanitas Accesible Síndrome de Down tiene un precio único para todos los clientes, sin diferenciar por edad, sexo o lugar de residencia,

y está en línea con Sanitas Multi, el producto de cuadro médico de la compañía.

• **Sanitas Accesible Lesión Medular.** Se trata de un seguro de asistencia sanitaria expresamente pensado para cubrir, en la Comunidad de Madrid, a personas con discapacidad por lesión medular adquirida. Fue lanzado en 2006 gracias a un acuerdo firmado dos años antes con la ONCE y con el Comité Español de Representantes de las personas con discapacidad (CERMI) para el estudio y el desarrollo de productos para personas con discapacidad. Entre otras posibilidades, este seguro ofrece: cobertura del 100% de los gastos médicos, sin sobreprimas por discapacidad, selección de un cuadro médico totalmente accesible, creación de una red Sanitas de Centros Accesibles y servicios a domicilio (analíticas, consultas domiciliarias y envío gratuito de los resultados).

SANITAS SIGUE PATROCINANDO AL EQUIPO PARALÍMPICO ESPAÑOL

• **Red Sanitas Accesible.** Es una red asistencial formada por hospitales y centros médicos accesibles para las personas con discapacidad. En la actualidad, esta red cuenta con 24 centros propios y concertados en la Comunidad de Madrid.

• **Póliza ONCE.** Es un producto de asistencia sanitaria que, desde 2002, ofrece cobertura especializada a cerca de 50.000 personas pertenecientes a esta organización (empleados de ONCE y Grupo ONCE y su entorno), con acceso a una red global de expertos y centros médicos, así como asesores específicos para personalizar la atención médica.

Además, Sanitas sigue patrocinando al Equipo Paralímpico Español, cuyo servicio médico se encuentra en un centro de Sanitas. El patrocinio permite proporcionar cobertura médica

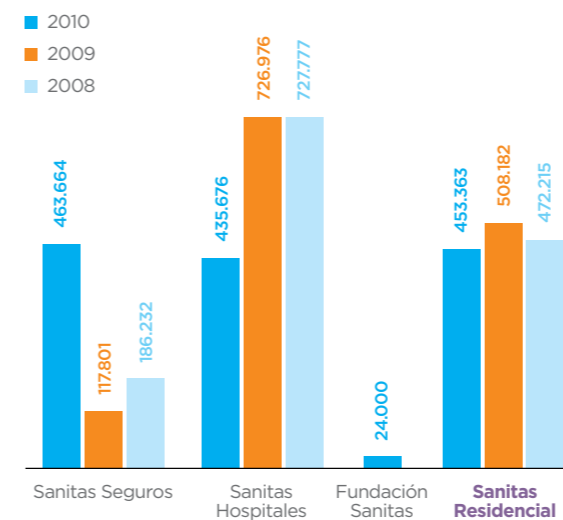
específica a todos los deportistas del Equipo Paralímpico Español.

39 EMPLEOS INTEGRADOS

Sanitas fomenta una política activa de colaboración con diferentes entidades para promover la integración laboral de personas con discapacidad. Durante 2010 se realizó un importante proyecto para la incorporación de personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social con la Fundación ONCE, la Fundación Integra y la Fundación Adecco, que promueven su incorporación al mundo laboral. Como consecuencia de la iniciativa, 39 personas se integraron en diferentes colectivos de Sanitas: 11 personas se incorporaron a la plantilla de Sanitas Welcome; 5, a Sanitas Seguros; 7, a Sanitas Hospitales; 13, a la plantilla del Hospital de Manises; y tres a Terapia y Pilates, Sanitas



COMPRAS A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO (en euros)



Emisión y Sanitas Responde (una a cada una). En 2011 se seguirá trabajando en la misma línea.

MÁS COMPRAS A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

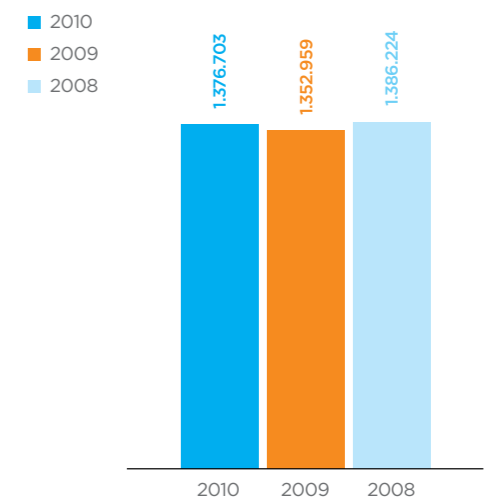
Además de las contrataciones directas, Sanitas promueve la generación de empleo indirecto mediante la adquisición de bienes y servicios a través de centros especiales de empleo con trabajadores con discapacidad, gracias a un acuerdo firmado en 2005 con Fundosa (Grupo ONCE).

En 2010, Grupo Sanitas realizó compras por valor de 1.376.703 euros, un 1,75% más que en 2009. De esa cifra, 463.664 euros correspondieron a Sanitas Seguros, 435.676 euros a Sanitas Hospitales, 24.000 a la Fundación Sanitas y el resto, 453.363 euros, a **Sanitas Residencial**.

Entre otros, se contrataron a este tipo de centros los siguientes servicios:

- Grabación y digitalización de datos (Fucoda-Grupo Fundosa).
- Suministro de productos de merchandising y gestión de espacios (Galenas, S.L.U.-Grupo Fundosa).
- Prestación de nuevos servicios de atención de llamadas y citaciones (Centro Especial de Empleo SERTEL).
- Recogida de residuos en Sanitas Hospitales (Servicios Integrales Sanitarios-Grupo Fundosa).
- Adquisición de productos promocionales para

TOTAL DE COMPRAS A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO GRUPO SANITAS (en euros)



Sanitas Hospitales (Conforkits Productos a Medida, S.L.).

Sanitas Residencial, por su parte, contrató servicios de lavandería con empresas del grupo Indusal y continuó trabajando con Comercial Apunts.

ACCESIBILIDAD EN LA RED

• Aulas Sanitas-Bankinter

A través de un acuerdo suscrito con Bankinter, los centros residenciales gestionados por **Sanitas Residencial** en la Comunidad de Madrid y Valencia se equiparon con aulas informáticas. Las aulas están dotadas de material informático de última generación, mobiliario adaptado y sistema operativo y software accesible para personas con algún tipo de discapacidad.

• Una red para todos los públicos

Uno de los objetivos de Sanitas es que las tecnologías de la información sean accesible a todos los públicos. En línea con este compromiso, hemos ido adoptando progresivamente las pautas de accesibilidad al contenido en la web 1.0, establecidas por el W3C (Consortio de la World Wide Web). En la actualidad www.sanitas.es se encuentra en un proceso de certificación acorde a las normas WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) del W3C, en su nivel AA, así como del sello de accesibilidad con homologación europea Euracert.



9. SANITAS POR DENTRO

Pese a la adversa situación económica, en 2010 Sanitas siguió reforzando su red de servicios médicos y de atención al cliente, perfeccionando su gama de productos de asistencia sanitaria y ampliando el número de centros y de oficinas. Su pertenencia a un gran grupo internacional y su sólida estructura corporativa son, al mismo tiempo, garantía de estabilidad.

A large blue silhouette of a person's head and shoulders is the central focus. It is composed of white outlines. Inside the silhouette, there are several white rectangular boxes containing text and numbers. To the right of the silhouette, there are three blue rectangular boxes with white text. The background is a solid blue color.

12

PRODUCTOS 'ESTRELLA'
PARA ASEGURAR UN
SERVICIO EXCELENTE

5

nuevos centros
Milenium
Dental

209

oficinas para
atender mejor
al cliente

PERTENECEMOS A
UN GRUPO QUE OPERA
EN MÁS DE 190 PAÍSES
EN TODO EL MUNDO

41

centros dedicados a la
atención de personas
mayores y dependientes

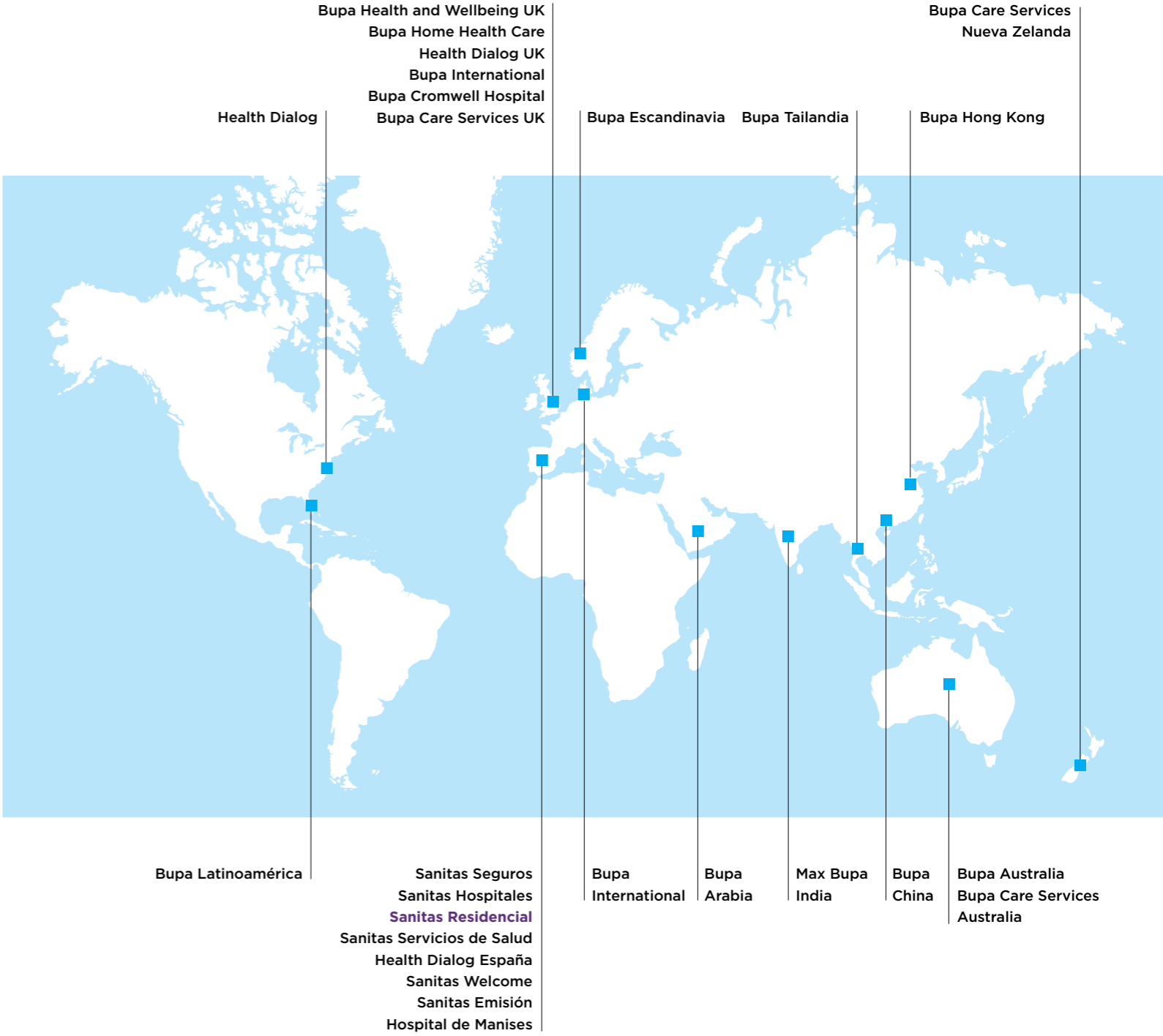
QUIÉNES SOMOS

Sanitas es una compañía especializada en salud y atención sociosanitaria. La actividad de Sanitas incluye las siguientes compañías: Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales, Sanitas Diversificación, Health Dialog España, Sanitas Welcome, Sanitas Emisión, **Sanitas Residencial** y Hospital de Manises (Especializada y Primaria L'Horta Manises).

PARTE DE UN GRAN GRUPO INTERNACIONAL

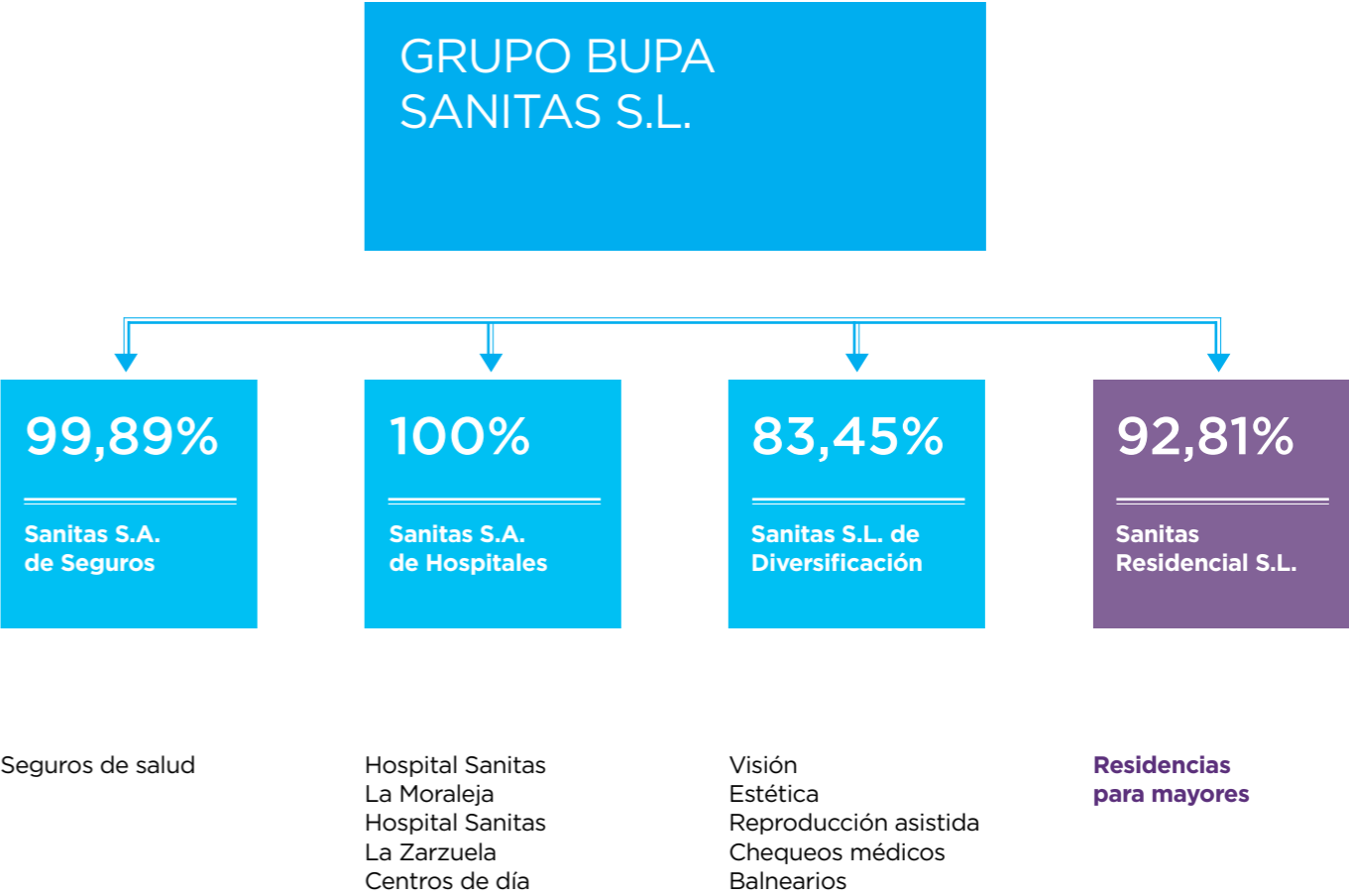
Desde 1989, Sanitas está integrada en el grupo británico Bupa (British United Provident Association). El grupo, creado en 1948, cuenta con 11,2 millones de clientes en más de 190 países y tiene cerca de 52.000 empleados. Las actividades principales de Bupa son los seguros sanitarios, la prestación de servicios de salud y la asistencia a personas mayores (es especialista en el cuidado de la demencia) y a jóvenes con discapacidad, el asesoramiento en salud, la prevención de riesgos laborales y el tratamiento de enfermedades crónicas. Su objetivo es convertirse en el socio de salud de sus clientes. Los beneficios derivados de la actividad empresarial de Bupa se reinvierten íntegramente en la mejora de sus servicios.

EN 2010, SANITAS
HA SEGUIDO
REFORZANDO
SU RED,
PERFECCIONANDO
LA GAMA DE
PRODUCTOS
Y AMPLIANDO
EL NÚMERO DE
OFICINAS





ESTRUCTURA SOCIETARIA
(a 31 de diciembre de 2010)



GOBIERNO CORPORATIVO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE SANITAS*

Presidente no ejecutivo	José Ramón Álvarez- Rendueles, en representación de Alvarvil, S.A.	Externo
Consejero delegado y vicepresidente	Iñaki Ereño Iribarren	Ejecutivo
Consejero	Dean Holden	Ejecutivo
Consejero	Raymond King	Ejecutivo
Consejera	Alison Platt	Ejecutiva
Consejero	Thomas Singer	Ejecutivo
Consejero	Matías Rodríguez Inciarte	Externo
Consejera	Gabriela Pueyo Roberts	Ejecutiva
Secretaría no consejera	Mónica Paramés García-Astigarraga	

* A marzo de 2011.

COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL GRUPO*

Consejero delegado

Iñaki Ereño Iribarren ⁽¹⁾

Director general de Gestión Asistencial

Gabriel Beláustegui Alonso ⁽²⁾

Director ejecutivo Médico

Luis Delgado Cabezas ⁽³⁾

Director general Comercial

Carlos Domínguez Ruiz ⁽⁴⁾

Director general de Recursos Humanos

Juan Martín Lucas ⁽⁵⁾

Director ejecutivo de Sistemas de Información

Miguel Larrucea Camporro ⁽⁶⁾

Secretaria general

Mónica Paramés García-Astigarraga ⁽⁷⁾

Director general de Sanitas Hospitales

Iñaki Peralta Gracia ⁽⁸⁾

Directora general de Finanzas

Gabriela Pueyo Roberts ⁽⁹⁾

Director general de Marketing, Clientes y Desarrollo de Negocio

José Manuel Sánchez Ruiz ⁽¹⁰⁾

SANITAS RESIDENCIAL

Director general de Sanitas Residencial **

Domènec Crosas López ⁽¹¹⁾

* A marzo de 2011.

** No forma parte del Comité de Dirección.



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11

Una gama más completa de productos y servicios

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
> Sanitas Multi: asistencia sanitaria por cuadro médico	■	■	■	■	■	■		■	■	■	■	■	■	■		■			
> Sanitas Mundi: seguro mixto de reembolso que da acceso a los mejores profesionales en cualquier parte del mundo	■	■	■	■	■	■		■	■	■	■	■	■	■	■				
> Sanitas Pro Pymes: producto diseñado específicamente para la pequeña y mediana empresa	■	■	■	■	■	■		■		■	■	■	■	■		■	■		■
> Sanitas Familia: coberturas específicas para cada miembro de la familia	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
> Sanitas Básico: consultas médicas en España	■		■	■		■		■	■	■		■	■						
> Sanitas Esencial: seguro de asistencia quirúrgica	■		■	■		■			■		■								
> Sanitas Pro Autónomos: asistencia médica específica para autónomos	■	■	■	■	■	■		■	■	■	■	■	■	■					
> Sanitas Health Plan: seguro médico para personas extranjeras	■	■	■	■		■			■	■	■	■	■	■					
> Sanitas Estudiantes: cubre las contingencias durante la estancia de los jóvenes estudiantes en el extranjero	■		■			■		■	■	■	■	■	■	■					
> Sanitas Oro: para mayores de 60 años, un servicio basado en un equipo de especialistas, dirigido siempre por un médico asesor de salud	■	■	■	■		■	■		■	■	■	■	■	■					
> Sanitas multi 90	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
> Sanitas Sport								■			■	■	■	■					

- 1. Urgencias en el extranjero
- 2. Cobertura en EE.UU.
- 3. Sanitas 24h
- 4. Segunda opinión médica
- 5. Cobertura por desempleo/incapacidad temporal
- 6. Asistencia de urgencias en el extranjero
- 7. Ayuda a mayores

- 8. Psicología clínica
- 9. Desplazamiento de un familiar o asesor jurídico
- 10. PET/TC
- 11. Láser ORL
- 12. Otoemisiones
- 13. Coronariografía virtual
- 14. Lente intraocular monofocal
- 15. Cobertura por fallecimiento

- 16. Indemnización por enfermedades graves (infarto de miocardio, cáncer y transplante de órganos vitales)
- 17. Farmacia
- 18. Cobertura de reembolso a precio de cuadro médico
- 19. Suplemento dental incluido



PERTENECER A UN GRAN GRUPO INTERNACIONAL ES GARANTÍA DE ESTABILIDAD

MAYOR PRESENCIA GEOGRÁFICA

Hemos ampliado nuestra red de oficinas hasta 209 para que los trámites administrativos y las consultas de los clientes sean cada vez más cómodos.

NÚMERO DE OFICINAS DE SANITAS



Dirección territorial 1

> Aragón: 5

- b. Huesca, Teruel
- c. Zaragoza (2)
- d. Zaragoza

> Castilla y León: 1

- b. Soria

> La Rioja: 1

- b. Logroño

> Cataluña: 32

- a. Sant Cugat, Barcelona (2), Hospitalet, Sabadell, Badalona, Castelldefels, Villanova i la Geltrú, Mollet del Vallés, Cerdanyola del Vallés, Mataró, El Vendrell, Sant Boi, Girona, Reus, Lleida
- c. Barcelona (3), Girona, Sabadell, Tarragona, Cornellá
- d. Tarragona (2), Barcelona (3), Cornellá, Sabadell, Girona, Mataró

Dirección territorial 2

> Andalucía: 41

- a. Almería, Cádiz, Ceuta, Mairena del Aljarafe, Jerez de la Frontera, Fuengirola, Dos Hermanas, Sevilla, El Ejido, Algeciras, Granada, Huelva, Estepona, Torremolinos,
- b. Puerto de Santa María, Jaén
- c. Sevilla (5), Cádiz (2), San Juan de Aznalfarache, Córdoba, Granada (2), Jerez de la Frontera, Linares, Jaén, Málaga (2), Algeciras, Marbella, Mijas, Huelva, El Ejido
- d. Córdoba, Málaga, Sevilla, Marbella

> Extremadura: 4

- a. Badajoz, Cáceres, Plasencia
- c. Badajoz

Dirección territorial 3

Galicia: 9

- a. Santiago, Ourense, Pontevedra
- c. A Coruña, Vigo, Santiago de Compostela
- d. A Coruña, Vigo
- b. Lugo

Asturias: 6

- a. Oviedo, Gijón
- c. Oviedo, Avilés, Gijón
- d. Gijón

Castilla y León: 10

- a. León, Palencia, Salamanca (2)
- b. Zamora
- c. Salamanca, Valladolid (2), León
- d. Valladolid

Dirección territorial 4

> Cantabria: 1

- c. Santander

> Navarra: 1

- c. Pamplona

> País Vasco: 7

- c. Vitoria, Eibar, Bilbao
- d. Bilbao (2), Vitoria, San Sebastián

> Castilla y León: 4

- a. Burgos
- b. Aranda de Duero, Ávila
- c. Burgos

Dirección territorial 5

> Comunidad de Madrid: 39

- a. Móstoles, Leganés, Torrejón de Ardoz, Tres Cantos, Getafe, Fuenlabrada, Boadilla del Monte, Torrelodones, Collado Villalba, Coslada, Madrid (3)
- c. Madrid (13), Leganés (2), Alcorcón, Alcalá de Henares, Getafe, Pozuelo de Alarcón
- d. Madrid (2), Majadahonda, Alcobendas, Alcalá de Henares, Alcorcón, Pozuelo de Alarcón

> Castilla y León: 1

- a. Segovia

> Castilla - La Mancha: 9

- a. Ciudad Real, Tomelloso, Puertollano, Cuenca, Talavera de la Reina, Guadalajara,
- c. Guadalajara, Talavera de la Reina
- d. Toledo

Dirección territorial 6

> Comunidad Valenciana: 15

- a. Elche, Castellón, Torrente, Torrevieja, Valencia
- c. Alicante, Elche, Castellón, Valencia (5)
- d. Alicante, Valencia

> Región de Murcia: 7

- a. Cartagena, Lorca, Molina de Segura
- c. Murcia (2), Cartagena
- d. Murcia

> Castilla - La Mancha: 2

- a. Albacete
- c. Albacete

Dirección territorial 7

> Illes Balears: 6

- a. Ibiza, Mahón, Manacor
- c. Palma de Mallorca (2)
- d. Palma de Mallorca

Dirección territorial 8

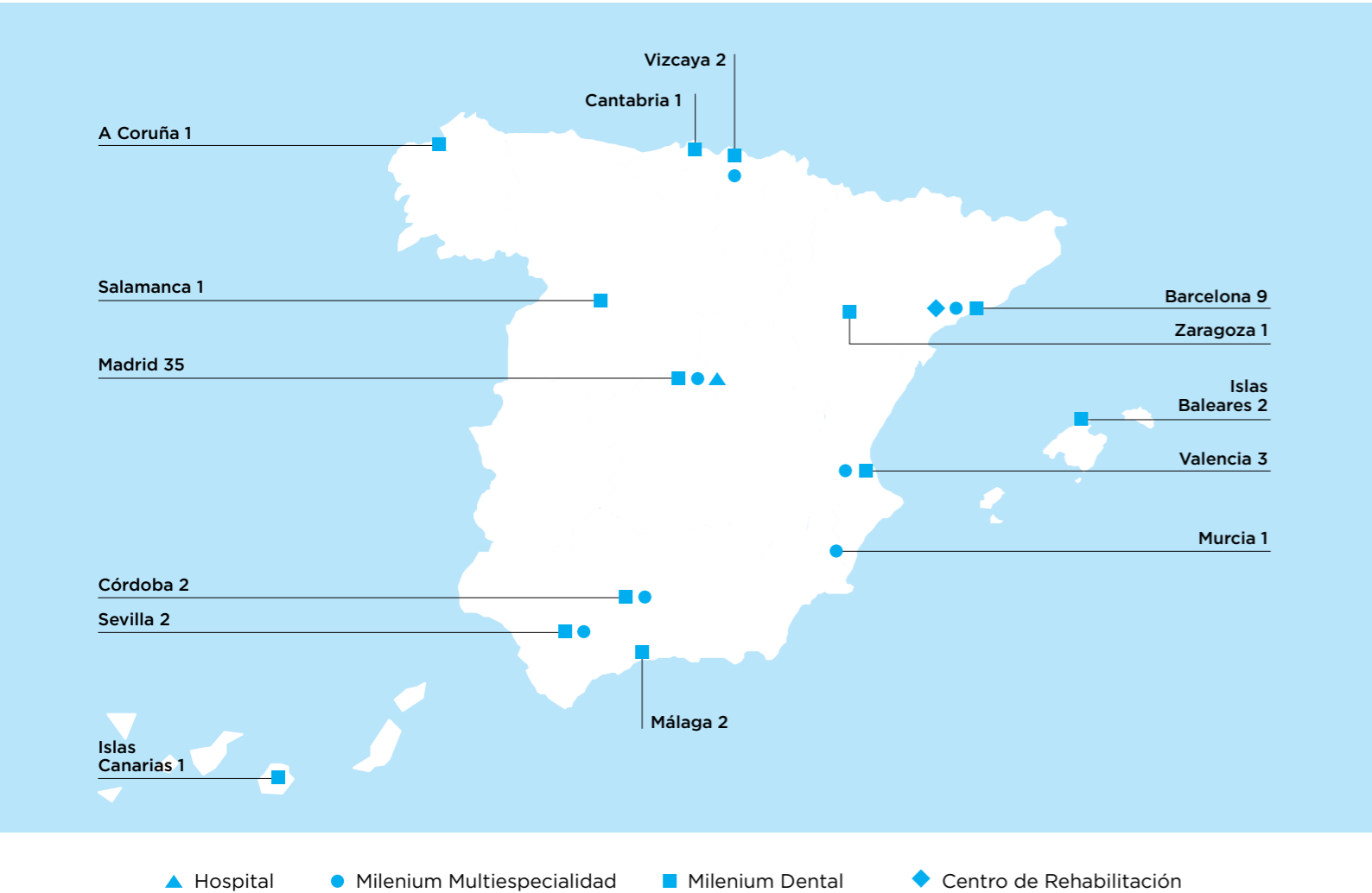
> Islas Canarias: 8

- a. Playa del Inglés (Las Palmas), Arona, San Cristobal de la Laguna (Tenerife)
- c. Las Palmas (2), Tenerife
- d. Las Palmas, Tenerife

- a. Oficina colaboradora
- b. Punto de venta
- c. El Corte Inglés/Hipercon
- d. Oficina Sanitas

NÚMERO Y DISTRIBUCIÓN DE HOSPITALES, CENTROS MÉDICOS Y CENTROS DENTALES

Nuestra red asistencial sigue creciendo, a pesar del difícil momento económico. Durante 2010 ampliamos los servicios con la puesta en marcha de cinco nuevos centros Milenium dental situados en Barcelona, Valencia y Palma de Mallorca



Dirección territorial 1	Dirección territorial 2	Dirección territorial 4
<div>> Barcelona</div> <div><div>Milenium centros multiespecialidad</div><div>Milenium Centro Médico Balmes ⁽¹⁾</div><div>Milenium Centro Médico Iradier ^(A)</div><div>Milenium Centre Médico Sanitas Robresa ⁽¹⁾</div><div>Centros de Rehabilitación</div><div>Milenium dentales</div><div>Milenium Dental Centro Balmes ⁽¹⁾ ^(A)</div><div>Milenium Dental Centro Santa Eulalia ^(A)</div><div>Milenium Dental Centro Iradier ^(A)</div><div>Milenium Dental Centro Diagonal ^(A)</div><div>Milenium Dental Centro Provença ^(A)</div></div>	<div>> Sevilla</div> <div><div>Milenium centros multiespecialidad</div><div>Milenium Centro Médico La Buhaira ^(A)</div><div>Milenium dentales</div><div>Milenium Dental Centro Aljarafe ^(A)</div></div> <div>> Córdoba</div> <div><div>Milenium centros multiespecialidad</div><div>Milenium Centro Médico Córdoba ⁽¹⁾</div><div>Milenium dentales</div><div>Milenium Dental Centro Vial Norte ^(A)</div></div> <div>> Málaga</div> <div><div>Milenium dentales</div><div>Milenium Dental Centro Jovellanos ^(A)</div><div>Milenium Dental Centro Marbella ^(A)</div></div>	<div>> Vizcaya</div> <div><div>Milenium centros multiespecialidad</div><div>Milenium Centro Médico Artaza ⁽¹⁾ ^(A)</div><div>Milenium dentales</div><div>Milenium Dental Centro Indautxu ^(A)</div></div> <div>> A Coruña</div> <div><div>Milenium dentales</div><div>Milenium Dental Centro Plaza de Galicia ^(A)</div></div> <div>> Salamanca</div> <div><div>Milenium dentales</div><div>Milenium Dental Centro Plaza Gabriel y Galán ^(A)</div></div> <div>> Cantabria</div> <div><div>Milenium dentales</div><div>Milenium Dental Centro Santa Clara (Santander) ^(A)</div></div>

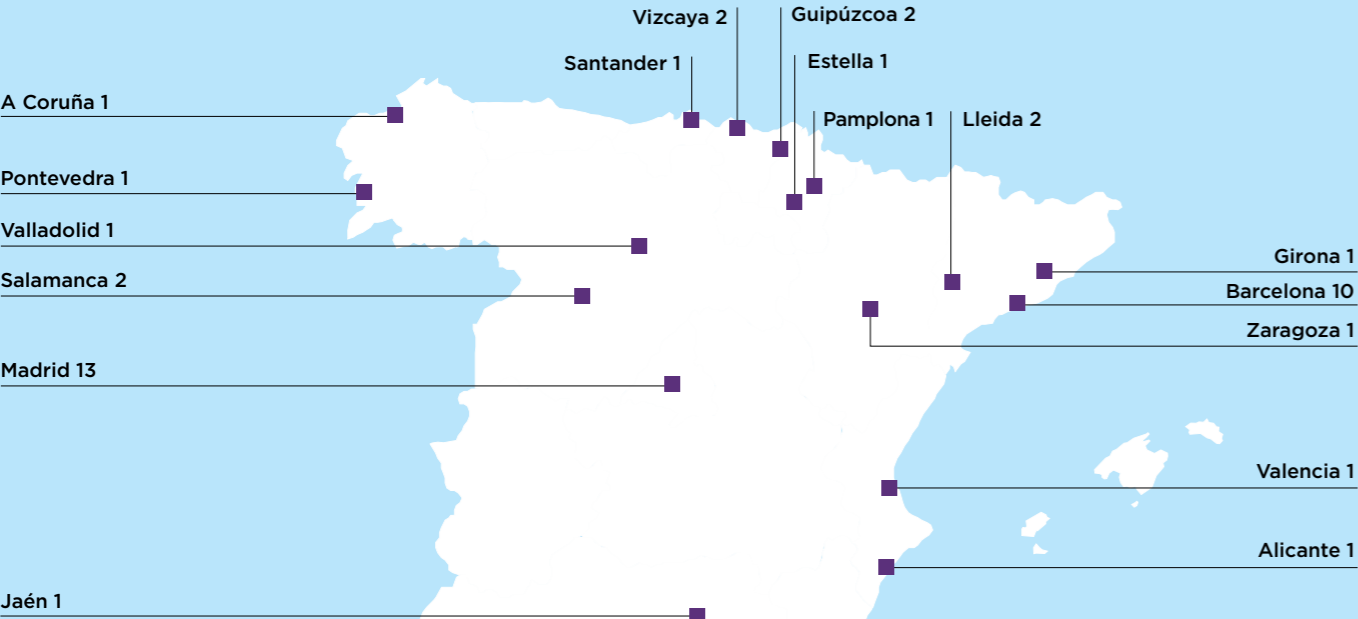
Dirección territorial 5		
<div>> Madrid</div> <div><div>Hospitales</div><div>Hospital Sanitas La Moraleja ⁽¹⁾ ^(A)</div><div>Hospital Sanitas La Zarzuela ⁽¹⁾ ^(A)</div><div>Milenium centros multiespecialidad</div><div>Milenium Centro de Salud de la Mujer ⁽¹⁾</div><div>Milenium Centro Médico Costa Rica ⁽¹⁾ ^(A)</div><div>Milenium Conde Duque ⁽¹⁾</div><div>Milenium Centro Médico Nicasio Gallego ⁽¹⁾ ^(A)</div><div>Milenium Centro Médico Las Rozas ⁽¹⁾ ^(A)</div><div>Milenium Centro Médico Alcorcón ⁽¹⁾ ^(A)</div><div>Milenium dentales</div><div>Milenium Dental Centro Isaac Peral ⁽¹⁾ ^(A)</div><div>Milenium Dental Centro Santa Hortensia ^(A)</div><div>Milenium Dental Centro Alcobendas ^(A)</div><div>Milenium Dental Centro Las Rosas ^(A)</div></div>	<div>Milenium Dental Centro Tres Cantos ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Majadahonda ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Alcorcón ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Pozuelo de Alcorcón ⁽¹⁾ ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Castelló ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Sanchinarro ⁽¹⁾ ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Avda. de San Luis ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Monforte de Lemos ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Avda. de la Alcarria ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Ferrocarril ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Colombia ⁽¹⁾ ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Las Rozas ⁽¹⁾ ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Avda. de Moratalaz ^(A)</div>	<div>Milenium Dental Centro Avda. de los Deportes ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Avda. del Mediterráneo ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Alcalá ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Avda. de Levante ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Avda. de las Fronteras ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Paseo de la Castellana ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Mar de Cristal ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro General Ricardos ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Boadilla del Monte ^(A)</div> <div>Milenium Dental Centro Aravaca ^(A)</div>

Dirección territorial 6	Dirección territorial 7	Dirección territorial 8
<div>> Valencia</div> <div><div>Milenium centros multiespecialidad</div><div>Milenium Centro Médico Valencia ⁽¹⁾ ^(A)</div><div>Milenium dentales</div><div>Milenium Dental Centro Segorbe</div><div>Milenium Dental Centro Avda. del Puerto</div></div>	<div>> Illes Balears</div> <div><div>Milenium dentales</div><div>Milenium Dental Centro Barón de Pinopar</div><div>Milenium Dental Centro Camino de la Vileta (Palma de Mallorca) ⁽¹⁾ ^(A)</div></div>	<div>> Islas Canarias</div> <div><div>Milenium dentales</div><div>Milenium Dental Centro Fernando Guanarteme (Las Palmas de Gran Canaria) ^(A)</div></div>

(1) Centros con ISO 14001 en gestión ambiental.
(A) Centros accesibles para personas con discapacidad.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LOS CENTROS DE SANITAS RESIDENCIAL

Los 41 centros dedicados a la atención de personas mayores y dependientes están distribuidos en 15 provincias.



Andalucía

> Jaén

Sanitas Residencial Marqueses de Linares

Aragón

> Zaragoza

Sanitas Residencial Zaragoza

Cantabria

> Santander

Sanitas Residencial Santander

Cataluña

> Barcelona

Sanitas Residencial Altanova
Sanitas Residencial Bonaire*
Sanitas Residencial Iradier*
Sanitas Residencial Consell de Cent
Gestión de la residencia
Jaume Nualart (ICASS)*
Sanitas Residencial Les Corts
Sanitas Residencial Sagrada Família
Gestión de la residencia Mossèn Vidal i Aunós (ICASS)* (1)
Sanitas Residencial Provença*
Gestión de la residencia
Sant Cugat (ICASS)*

> Lleida

Sanitas Residencial Ilerda*
Gestión de la residencia
Les Garrigues (ICASS)*

> Girona

Sanitas Residencial Gerunda*

Camunidad de Madrid

> Madrid

Sanitas Residencial Alameda (desde marzo 2010)
Sanitas Residencial Almenara (Colmenar del Arroyo)*
Sanitas Residencial Arturo Soria*
Sanitas Residencial El Viso*
Sanitas Residencial Ferraz*
Sanitas Residencial Guadarrama
Sanitas Residencial Getafe*
Sanitas Residencial Henares*
Sanitas Residencial La Florida
Sanitas Residencial La Moraleja
Sanitas Residencial Las Rozas*
Sanitas Residencial Puerta de Hierro*
Sanitas Residencial Mirasierra

Castilla y León

> Valladolid

Sanitas Residencial Valladolid*

> Salamanca

Sanitas Residencial Mevefares*

Comunidad Valenciana

> Valencia

Sanitas Residencial Mas Camarena*

> Alicante

Sanitas Residencial Alicante

Galicia

> A Coruña

Sanitas Residencial A Coruña

> Pontevedra

Sanitas Residencial Vigo

Navarra

> Pamplona

Sanitas Residencial El Mirador*

> Estella

Sanitas Residencial Luz de Estella*

País Vasco

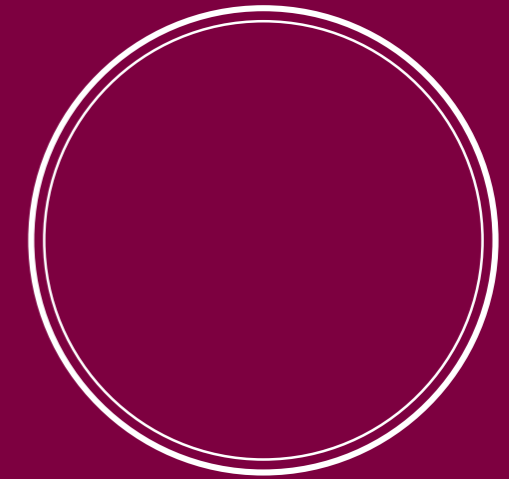
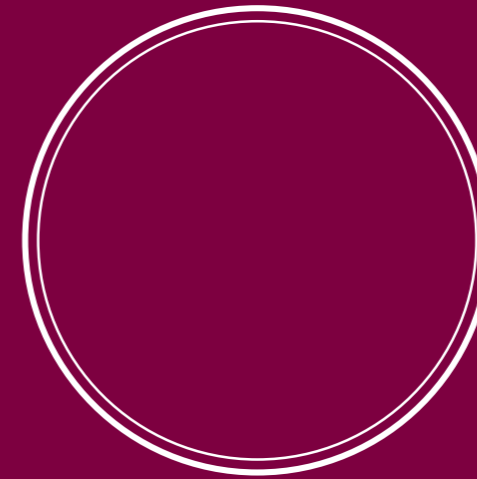
> Vizcaya

Sanitas Residencial Barakaldo*
Sanitas Residencial Loramendi*

> Guipúzcoa

Sanitas Residencial Txindoki*
Sanitas Residencial Miramón*

(*) Centros con certificado ISO 9001:2008 al Sistema de Gestión Integral de Personas Dependientes en Residencias.
(1) Gestionada hasta el 31 de enero de 2011.



10. CASOS DE ÉXITO

La búsqueda constante de la excelencia médica es un factor clave para desarrollar el eje central de la actividad de Sanitas: el cuidado de la salud de las personas. Para ello cada año desarrolla apuestas de gestión y de inversión que aseguran a sus clientes que están en las mejores manos.

SEIS HISTORIAS PARA RECORDAR

LA RECUPERACIÓN DE HIGUAÍN

• **El problema**

Gonzalo Higuaín, al que todos llaman *Pipita* en el mundillo del fútbol, se preocupó seriamente el 28 de noviembre de 2010. Aquel día, justo en vísperas de un Barcelona-Real Madrid, Higuaín se resintió de un dolor lumbar que se le había manifestado una semana antes y no pudo estar en el Camp Nou, en lo que sería el primer gran duelo de la temporada entre ambos equipos. Pero el jugador argentino no sólo se perdió ese partido. En realidad, Higuaín tenía algo más que una lumbalgia. Como los servicios médicos del Real Madrid, gestionados por Sanitas, pudieron comprobar, la dolencia derivó en una hernia de disco (concretamente entre las vértebras L5 y S1) con compresión del nervio de consecuencias muy dolorosas, casi inmovilizantes, que le impedía realizar cualquier ejercicio físico básico.

• **La solución**

El jugador recibió tratamiento conservador durante dos meses, básicamente de rehabilitación, lo que facilitó la reducción de la hernia y de la inflamación que le había ocasionado, “de acuerdo con los protocolos establecidos para este tipo de patologías”, según el jefe de los Servicios Médicos Sanitas-Real Madrid, Carlos Díez. Pero los resultados se comprobaron insuficientes para un deportista de élite y los servicios médicos y el propio jugador decidieron que lo mejor era intervenir quirúrgicamente. Tras un análisis de todas las opciones disponibles a nivel mundial, se optó por el prestigioso neurocirujano Richard Fessler, de Chicago, con gran experiencia en este tipo de operaciones. Fessler había realizado en ese momento 73 intervenciones a deportistas de élite de especialidades tan exigentes físicamente como el fútbol americano o el hockey sobre hielo. Su trabajo, basado en una cirugía mínimamente invasiva, presentaba unas garantías inmejorables para una recuperación

LA ESTRUCTURA DE SANITAS PERMITE ACCEDER A LOS MEJORES ESPECIALISTAS DEL MUNDO

rápida del jugador, “que en cierto momento pareció que podía perderse toda la temporada”, según el doctor Díez. Higuaín fue operado en Chicago el 11 de enero de 2011.

• **Los resultados**

El éxito de la operación fue visible desde el primer momento. El futbolista argentino empezó a caminar horas después de ser intervenido. El doctor Fessler estimó que podría estar entrenando con sus compañeros en un plazo de entre seis y diez semanas. El 2 de marzo, tras menos de dos meses de trabajo de fisioterapia y gimnasio, empezó a entrenar con el balón. Higuaín reapareció en competición oficial el 23 de abril de 2011 en el encuentro de Liga Valencia-Real Madrid, en el que anotó tres goles.

• **La enseñanza**

El doctor Carlos Díez, jefe de los Servicios Médicos Sanitas-Real Madrid, cree que el modelo de gestión implantado por Sanitas es el marco adecuado para abordar casos como el de Higuaín. La sólida estructura de Sanitas, respaldada institucionalmente por una amplia red hospitalaria nacional e internacional, permite acceder a los mejores especialistas del mundo, siempre de acuerdo con los criterios de los jugadores. Casos parecidos que han producido resultados igualmente satisfactorios en los últimos años son los de Cristiano Ronaldo (tratado por el doctor holandés Van Dijk), Ruud Van Nistelroy (doctor Steadman, de EEUU), Kaká (doctor Martens, de Bélgica) o Khedira (doctor Müller-Wolhlfahrt, de Alemania).



DR. CARLOS DÍEZ
Jefe de los Servicios Médicos
Sanitas-Real Madrid



SANITAS Y BBVA, LA FUERZA DEL EQUIPO

• El desafío

Sanitas se marca como objetivo ampliar su base de clientes mediante un acuerdo de distribución de seguros médicos con una gran entidad que aporte la capilaridad de su red de ventas y con la que comparta valores comerciales y una visión similar del negocio.

• El plan

Nuestra compañía elige el banco BBVA, con el que firma un primer acuerdo de colaboración en 2006, en virtud del cual la entidad se compromete a vender productos de seguros de Sanitas a través de su red de oficinas. A cambio, Sanitas le proporciona productos específicos, tanto para los clientes del banco como para sus empleados. La elección del socio no es casual. Lo explica Cole González, gerente de Grandes Clientes de Sanitas: “BBVA encaja en nuestros objetivos por la extensión de su red de ventas y por su estrategia de aprovechar al máximo las más de 3.000 oficinas que tiene en España para distribuir productos no bancarios. Además, compartimos un perfil de cliente similar, lo cual facilita la oferta cruzada de productos”. El acuerdo se prorroga en 2009, y en 2010 se amplía y profundiza, creándose un sistema de coaseguro. A partir de julio de ese año, BBVA no sólo comercializa productos de Sanitas, sino que a través de BBVA Seguros participa en un 50% en los gastos, los ingresos y los beneficios que produce el acuerdo. Cole González cree que esta nueva fórmula de cooperación es un incentivo para la red de ventas del banco, y destaca que es el único acuerdo de estas características que existe en el mercado español. Blas Pardo, director de una agrupación de oficinas de BBVA en Valencia, confirma que en 2010 su equipo se concentró en la comercialización de pólizas y valora como puntos fuertes de la oferta el liderazgo de Sanitas, las características de sus productos y la proximidad a sus oficinas del Milenium Centro Médico Valencia, que sirve de referente positivo para el cliente.

BBVA no sólo comercializa productos de seguro de Sanitas; además, ofrece a sus clientes otros servicios de Sanitas, como el láser excimer para corregir problemas de visión o la conservación del cordón umbilical para el uso de células madre.

• Los resultados

El éxito del acuerdo se puede medir en cifras. Desde que se firmó, se han suscrito 50.000 pólizas de seguro médico y se pretende llegar a las 120.000 en 2014. Pero tanto Sanitas como BBVA obtienen otros beneficios tangibles. Según Cole González, de Sanitas, “el acuerdo nos obliga a diseñar productos más sencillos y flexibles, a reflexionar sobre la mejor manera de distribuirlos y a hacer un esfuerzo de comunicación. Pero también es muy ventajoso para BBVA, que consigue mejorar su plataforma de sistemas, generar una mejor relación con sus empleados e incorporar un componente emocional a su catálogo de productos”. González subraya que el seguro médico es un valor añadido importante para una entidad bancaria. “Si tú ofreces a un cliente un buen servicio de salud, se refuerza la relación de fidelidad, porque ya no estamos hablando de dinero, sino de personas”. Blas Pardo, de BBVA en Valencia, cree que los mejores resultados se consiguen en el colectivo de clientes de nivel medio-alto de entre 35 y 50 años y que tienen experiencia en los seguros de salud, porque ya conocen el producto y pueden comparar las coberturas. Pardo sabe de lo que habla: su agrupación de oficinas obtuvo en 2010 uno de los mejores ratios entre pólizas firmadas y personal de ventas, y además con altas de calidad (es decir, duraderas).

• La enseñanza

Los acuerdos de distribución son muy eficaces para aumentar la base de clientes y generar innovación en el diseño y comercialización de los productos de seguros. Sin embargo, para aprovechar todas las ventajas potenciales de este tipo de alianzas es imprescindible garantizar la complementariedad del socio y crear un marco de incentivos adecuado que estimule la colaboración entre ambas partes.



BLAS PARDO

Director CBC de BBVA en Valencia

COLE GONZÁLEZ

Gerente de Grandes Clientes de Sanitas

DESDE QUE SE
FIRMÓ EL ACUERDO
SE HAN SUSCRITO
50.000 PÓLIZAS DE
SEGURO MÉDICO

EL MIR: ROMPER EL MOLDE A TRAVÉS DE LA DOCENCIA

• El objetivo

La ambición de Sanitas por reforzar su nivel de excelencia médica le llevó a plantearse la posibilidad de acreditar sus hospitales Sanitas La Moraleja y Sanitas La Zarzuela (ambos en

Madrid) como centros de formación de médicos internos residentes, los conocidos MIR. El reto era grande; normalmente son los hospitales públicos los que asumen esta función, y sólo de forma excepcional algunas entidades privadas consiguen certificar su idoneidad para impartir el posgrado a los MIR. El doctor Ignacio Cristóbal, jefe del servicio de Ginecología del Hospital

Sanitas La Zarzuela, afirma que el objetivo era “ganar prestigio para nuestros hospitales, pero a los médicos también nos viene muy bien, porque tener residentes te obliga a estar siempre al día en tu especialidad”.

• Los medios

Sanitas solicitó al Ministerio de Sanidad la acreditación para la especialidad de Ginecología en sus dos hospitales madrileños en 2009. Tras certificar el cumplimiento de las condiciones exigidas (presentación de una memoria, elaboración de un programa de estudios, creación de una biblioteca, instalaciones adecuadas para el alojamiento de residentes, etc.) en 2010 llegaron los dos primeros MIR, uno por centro. “Rompiamos el molde, porque hasta ese momento en Ginecología solo estaban acreditados en toda España para la formación de posgrado dos hospitales privados con tanta experiencia como la Clínica Dexeus y el de la Universidad de Navarra”, asegura el doctor Cristóbal. El mismo proceso, pero un año después, siguió la especialidad de Pediatría, que consiguió la acreditación en 2010 y que en el actual ejercicio de 2011 incorpora su primer MIR, en este caso compartido por los hospitales Sanitas La Zarzuela y Sanitas La Moraleja.

• Los resultados

La experiencia del primer año de residencia en Ginecología en los hospitales Sanitas La Zarzuela y Sanitas La Moraleja es excelente. Así lo cree la doctora Lena Contreras, que llegó al Hospital de La Zarzuela en mayo de 2010 y que completará en el hospital madrileño sus cuatro años de formación de posgrado. Contreras asegura que eligió Sanitas (cada residente escoge una plaza en función de su calificación en el examen de MIR) “porque me gusta el sistema de la medicina privada y porque me atraía la seriedad de la compañía y su fama de tratar bien a sus empleados”. Contreras era consciente de que iba a ser la primera MIR en La Zarzuela y cree que eso tiene sus ventajas. “Ser la única y estar rodeada de un equipo

LA EXPERIENCIA DEL PRIMER AÑO DE RESIDENCIA ES EXCELENTE

de grandes profesionales es una garantía de que vas a aprovechar al máximo tu periodo de formación”. Eso sí, desde 2011 ya no es la única, ya que en mayo se incorporó un segundo residente en Ginecología (tanto en La Zarzuela como en La Moraleja), y así sucederá también en 2012 y 2013, de acuerdo con la autorización del Ministerio de Sanidad. El periodo de formación de los MIR abarca un amplio plan de actividades de carácter práctico (consultas externas, urgencias, cirugía, etc.), siempre bajo la supervisión de los profesionales de Sanitas, y se completa con una programación teórica, en la que se incluyen sesiones monográficas que el residente debe presentar periódicamente. Esta actividad tiene también “repercusiones positivas sobre los profesionales del servicio, ya que los MIR exigen una atención que nos obliga a estar al día y a seguir estudiando”, afirma el doctor Cristóbal. “Además, tenemos que mentalizar a los pacientes, aunque en general no ponen reparos cuando les atiende un residente porque asumen bien la importancia de la docencia en un hospital”, dice.

• La enseñanza

Es pronto para valorar la importancia del programa de residentes en los hospitales de Sanitas (el ciclo de formación dura cuatro años), pero los MIR en Ginecología y Pediatría suponen un salto cualitativo en la consideración de los profesionales de nuestra compañía como referentes de calidad en el servicio. Además, la progresiva incorporación de residentes nos permitirá disponer en el futuro de un vivero de médicos cualificados para reforzar



DR. IGNACIO CRISTÓBAL

Jefe de servicio de Ginecología del Hospital Sanitas La Zarzuela, en Madrid

DRA. LENA CONTRERAS

MIR de Ginecología en el Hospital Sanitas La Zarzuela

EL DEPORTE PARA BORRAR LAS FRONTERAS FÍSICAS

• El reto

El Centro de Estudios de Deporte Inclusivo (CEDI), creado por la Fundación Sanitas y la Universidad Politécnica de Madrid, pretende promover la práctica del deporte de las personas con discapacidad. Su línea de trabajo desborda los criterios tradicionales (que tienden a restringir el deporte para personas con discapacidad a los límites del colectivo) y trata de fomentar las actividades compartidas con las personas no discapacitadas para favorecer la sensibilización social, especialmente entre los niños. Según el profesor Javier Pérez, director del CEDI, “la práctica conjunta del deporte significa que la discapacidad, aunque obviamente está presente, no limita al deportista en sus relaciones con la sociedad, y nos permite trabajar en actitudes y valores de solidaridad e integración, dentro de una perspectiva académico-científica”.

• Los medios

La Fundación Sanitas y el CEDI organizaron la *1ª Semana de Deporte Inclusivo*, en el marco del proyecto de la Alianza Estratégica por el Deporte Inclusivo 2010-2015, que cuenta como socios promotores con el Consejo Superior de Deportes, el Comité Paralímpico Español, el Ayuntamiento de Madrid, la Fundación ONCE, la Fundación Real Madrid y Telemadrid, además de la propia Sanitas. La Semana, a la que asistieron cerca de 200 personas (alumnos de INEF, profesores de Educación Física y de deporte adaptado, etc.), se celebró a finales de octubre de 2010 y combinó las sesiones teóricas con la práctica de deportes como el hockey, el baloncesto y el tenis en sillas de ruedas, así como el fútbol-sala para ciegos. Una de las exhibiciones más celebradas tuvo como protagonistas a antiguas estrellas de baloncesto del Real Madrid, como Rullán, Arlauckas o Romay, que se mezclaron

en un partido con jugadores en sillas de ruedas. También levantó mucha expectación la mesa redonda con deportistas con discapacidad de élite (como la nadadora Teresa Perales, el esquiador Jon Santacana o el piloto de rallies Albert Llovera), que estuvo presidida por el seleccionador nacional de fútbol, Vicente del Bosque. El broche final lo puso Oscar Pistorius, el atleta paralímpico de Sudáfrica conocido por su lucha para competir con no discapacitados, que clausuró la Semana con una conferencia en el estadio Santiago Bernabéu, del Real Madrid.

• Los resultados

Adrián Sanz, un chaval madrileño de 16 años que juega al baloncesto en silla de ruedas, resume así su experiencia en la Semana de Deporte Inclusivo: “creo que la gente sin discapacidad se quedó asombrada al darse cuenta del esfuerzo que hacemos para practicar deporte”. “Estuvimos enseñándoles cómo se maneja la silla de ruedas en la cancha y luego echamos algún partido, estuvo muy bien”, recuerda. Adrián, que sufre esclerosis múltiple, juega de alero “porque soy muy rápido”, y forma parte del equipo de Fundosa, de la ONCE, y de otro club en la localidad de Alcobendas. Javier Pérez, director del CEDI, cree también que la experiencia fue un éxito. La encuesta de satisfacción entre los asistentes arrojó resultados muy positivos, el impacto en los medios de comunicación fue también notable y, por encima de todo, la gente se quedó con ganas de más. Muchos de los participantes pidieron que hubiera una segunda edición, y así será: entre el 17 y el 21 de octubre de 2011 volverá a celebrarse la *Semana de Deporte Inclusivo*.

• La enseñanza

A través de la práctica conjunta del deporte entre personas con discapacidad y sin discapacidad, en especial en las escuelas, es posible generar conocimiento y visibilidad social en la sociedad española sobre este fenómeno.



JAVIER PÉREZ

Director del Centro de Estudios sobre Deporte Inclusivo
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte-INEF
Universidad Politécnica de Madrid

LA PREVENCIÓN, EL CORAZÓN DE LA ASISTENCIA MÉDICA

• El objetivo

La prevención y la educación en salud ha inspirado tradicionalmente nuestra política divulgativa, y a ello hemos dedicado numerosos esfuerzos a través de distintos canales (Internet, TV, campañas de marketing, etc.) e iniciativas. En 2010 dimos un paso más en esa estrategia con la creación de los programas preventivos de salud. El objetivo del proyecto, que tiene tres especialidades (ginecología, cardiología y materno-infantil), es persuadir a nuestros clientes, y a la sociedad en su conjunto, de que la asistencia médica no sólo es necesaria cuando se manifiesta una enfermedad, sino que también es útil para educar en hábitos de salud y para prevenir patologías o, en su caso, para controlarlas en la primera fase de su desarrollo. Cristina Álvarez Dávila, una publicista de 38 años que es cliente de Sanitas desde 1991, así lo entendió. “Me di cuenta de que tenía familiares y amigos a mi alrededor que sin formar parte de ningún grupo de riesgo evidente habían sufrido problemas coronarios. Una amiga mía que trabaja en el Hospital Sanitas La Moraleja, de Madrid, me contó lo del Programa Preventivo de Salud Cardiológico y me animé a hacerlo”.

• El proyecto

Los Programas Preventivos de Salud se articulan a través de un circuito de pruebas y consultas realizadas en dos horas cuyos resultados, incluyendo un catálogo de recomendaciones, son ofrecidos al cliente de forma inmediata. En el caso del Programa Cardiológico, se valora la función del sistema cardiovascular tanto en estado de reposo como en situaciones de mayor exigencia. Cristina Álvarez cuenta su experiencia: “empezamos con una entrevista previa y después me hicieron análisis de orina y de sangre, un electrocardiograma, una prueba de esfuerzo,

una espirometría, un ecocardiograma, una radiografía de tórax... Luego estuve en la consulta del nutricionista, que para mí fue especialmente interesante, y lo último fue la entrevista con el cardiólogo, que tiene encima de la mesa todos los resultados, te hace recomendaciones y te da un Informe completo con todas las pruebas”. “Lo mejor es que todos los pasos del circuito están coordinados, apenas hay tiempos muertos entre uno y otro, y en menos de tres horas estás fuera con tu Informe bajo el brazo”, asegura.

• Los resultados

El programa es “una experiencia constructiva”, dice Cristina Álvarez. En su caso, los resultados fueron muy positivos, ya que “todo estaba bien, pero al tratarse de una evaluación muy personalizada siempre aparecen pequeñas cosas, hábitos que tienes que cambiar, incluso en temas en los que tú crees que tienes mucho cuidado, como la alimentación”. Tras el programa de cardiología, que realizó a finales de diciembre de 2010, Álvarez ha seguido trabajando en actividades de prevención y en 2011 se ha sometido al Test de Intolerancia Alimentaria (un análisis de sangre que determina la posible sensibilidad del paciente a los alimentos más frecuentes de la dieta) con resultados que ella misma califica de sorprendentes. “El estudio ha demostrado que tengo intolerancia al gluten, a los mejillones y a las ostras, algo que ni siquiera sospechaba, y al dejar de ingerir dichos alimentos los beneficios han sido inmediatos, ya que me han desaparecido algunos trastornos que tenía periódicamente, como molestias musculares o dolores de cabeza”.

• La enseñanza

La prevención de enfermedades, que tradicionalmente ha tenido en la medicina un papel menos relevante que la curación, es una potente herramienta de salud que puede desarrollarse mediante servicios específicos, como es el caso de los Programas Preventivos de Salud que pusimos en marcha en 2010.



CRISTINA ÁLVAREZ DÁVILA
Cliente del Programa Preventivo de Salud
Cardiológico

LA INVERSIÓN EN EN TECNOLOGÍA RINDE BENEFICIOS PARA EL PACIENTE Y PARA LA PROPIA ORGANIZACIÓN



PILAR VILLAESCUSA

Directora ejecutiva de Operaciones
de Sanitas Hospitales

MARIO AMADIO

Director general territorial de GE Healthcare



LA APUESTA POR LA TECNOLOGÍA MÉDICA

• El desafío

En su búsqueda permanente de la excelencia médica, Sanitas se planteó en 2010 la renovación de su equipamiento hospitalario y la mejora de su capacidad de realizar pruebas de diagnóstico, así como la ampliación de su cartera de servicios, mediante la incorporación de las últimas innovaciones en el mercado. La conexión con General Electric Healthcare, uno de los principales suministradores de tecnologías médicas del mundo, fue casi automática. Lo explica Mario Amadio, director general territorial de GE Healthcare: “llevamos muchos años trabajando con Sanitas y la sintonía es total. Tenemos una relación estratégica de confianza, conocemos sus necesidades clínicas y financieras y sabemos cuál es la situación del mercado, así que hicimos una propuesta que incluía no solo la adquisición de equipamiento de vanguardia, especialmente en el diagnóstico por imágenes, sino también un plan integral y muy ambicioso de formación, para facilitar la adaptación de los profesionales de Sanitas a los nuevos equipos”.

• Los medios

Para empezar, había que disponer de recursos. En un momento de severas restricciones presupuestarias, Sanitas destinó más de tres millones de euros a inversiones en tecnología médica. Con ese dinero se compraron, principalmente, dos nuevos equipos de resonancia magnética de última generación (uno de ellos para duplicar la capacidad del Hospital Sanitas La Zarzuela, de Madrid, que ya disponía de uno; el segundo, para sustituir el existente en el Milenium Centro Médico Costa Rica), un PET-TAC (un innovador equipo de imagen molecular instalado en el Hospital Sanitas La Moraleja, también de Madrid) y una sala vascular (para el Hospital de Manises, en Valencia). GE Healthcare suministra además la asistencia necesaria para “garantizar la disponibilidad y la fiabilidad” del nuevo equipamiento, según Amadio.

• Los resultados

Las inversiones realizadas han producido un salto cualitativo en el servicio al cliente de Sanitas. Las nuevas máquinas de resonancia magnética proporcionan una mayor resolución y precisión en el diagnóstico, y la ampliación de capacidad permite un acceso más fácil y sin listas de espera a una prueba que es cada vez más demandada en la sanidad actual. En el caso del PET-TAC, se trata de un equipo del que hasta ahora no disponían los centros propios de Sanitas, “y supone, por su avanzada tecnología, una mejora sustancial en el diagnóstico de las patologías oncológicas”, según la directora ejecutiva de Operaciones de Sanitas Hospitales, Pilar Villaescusa. El PET-TAC combina dos técnicas distintas de imágenes que hasta ahora se habían desarrollado por separado (el PET detecta la captación de marcador por las células cancerígenas y el TAC establece la localización anatómica de las lesiones tumorales, de tal forma que el resultado es una imagen molecular en la que se representa fielmente el metabolismo del órgano que se analiza. Villaescusa considera que el nuevo equipo confirma “la apuesta clara” de Sanitas Hospitales por el tratamiento integral de las enfermedades oncológicas. Finalmente, la sala vascular, se usa en cardio, pero también en radiología intervencionista vascular y cerebral, completa la cartera de servicios del Hospital de Manises. La mejora se puede medir también en términos cuantitativos. La nueva resonancia magnética permitirá, por ejemplo, realizar cada año en el Hospital Sanitas La Zarzuela pruebas a alrededor de 12.000 pacientes (el doble que hasta ahora), mientras el equipo de PET-TAC beneficiará a más de 700 pacientes anuales y el sistema vascular, a alrededor de 1.000.

• La enseñanza

La apuesta por la tecnología rinde beneficios para el paciente y para la propia organización, incluso en momentos, como el actual, en los que tanto la sanidad pública como la privada experimentan una retracción en su política presupuestaria.



12. CUENTAS ANUALES

El cuidado integral de la salud debe acompañarse de medidas que faciliten las gestiones con rapidez y eficacia, y de iniciativas que vayan más allá de la imprescindible atención sanitaria. En Sanitas, resolver las dudas o realizar los trámites es cada vez más cómodo y sencillo.

INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2010



KPMG Auditores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Auditoría de Cuentas Anuales

A los Accionistas de
Sanitas, S.A. de Seguros

Hemos auditado las cuentas anuales de Sanitas, S.A. de Seguros (la “Sociedad”) que comprenden el balance de situación al 31 de diciembre de 2010, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Los Administradores son responsables de la formulación de las cuentas anuales de la Sociedad, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable a la Sociedad (que se identifica en la nota 2 de la memoria adjunta) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

En nuestra opinión, las cuentas anuales del ejercicio 2010 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Sanitas, S.A. de Seguros al 31 de diciembre de 2010 así como de los resultados de sus operaciones y de los flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

El informe de gestión adjunto del ejercicio 2010 contiene las explicaciones que los Administradores consideran oportunas sobre la situación de Sanitas, S.A. de Seguros, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2010. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la Sociedad.

KPMG Auditores, S.L.

Ángel Crespo Rodrigo

15 de abril de 2011



KPMG Auditores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada, es una filial de KPMG Europe LLP y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative (“KPMG International”), sociedad suiza.

Inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el nº.50702, y en el Registro de Sociedades del Instituto de Censores Jurados de Cuentas con el nº.10. Reg: Mer Madrid, T. 11.961, F. 90, Sec. 8, H. M-188.007 Inscrp. 9, N.I.F. B-78510153

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2010.

BALANCE DE SITUACIÓN

A 31 DE DICIEMBRE DE 2010 (en miles de euros)

A) ACTIVO		Ejercicio 2010	Ejercicio 2009
A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes (Nota 14)		181.870	175.603
A-2) Activos financieros mantenidos para negociar (Nota 12)		6.616	9.121
I. Instrumentos de patrimonio			
II. Valores representativos de deuda			
III. Derivados	6.616		9.121
IV. Otros			
A-3) Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias			
I. Instrumentos de patrimonio			
II. Valores representativos de deuda			
III. Instrumentos híbridos			
IV. Inversiones por cuenta de los tomadores de seguros de vida que asuman el riesgo de inversión			
V. Otros			
A-4) Activos financieros disponibles para la venta (Nota 12)		1.387	1.384
I. Instrumentos de patrimonio	1.387		1.384
II. Valores representativos de deuda			
III. Inversiones por cuenta de los tomadores de seguros de vida que asuman el riesgo de inversión			
IV. Otros			
A-5) Préstamos y partidas a cobrar (Nota 12)		227.826	198.419
I. Valores representativos de deuda			
II. Préstamos			
1. Anticipos sobre pólizas			
2. Préstamos a entidades del grupo y asociadas	125.238		138.236
3. Préstamos a otras partes vinculadas			
III. Depósitos en entidades de crédito	48.000		
IV. Depósitos constituidos por reaseguro aceptado			
V. Créditos por operaciones de seguro directo			
1. Tomadores de seguro	36.537		39.356
2. Mediadores	1.126		545
VI. Créditos por operaciones de reaseguro	401		800
VII. Créditos por operaciones de coaseguro			
VIII. Desembolsos exigidos			
IX. Otros créditos			
1. Créditos con las Administraciones Públicas			
2. Resto de créditos	16.524		19.482
A-6) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento			
A-7) Derivados de cobertura			
A-8) Participación del reaseguro en las provisiones técnicas (Nota 17)		260	394
I. Provisión para primas no consumidas	92		96
II. Provisión de seguros de vida			
III. Provisión para prestaciones	168		298
IV. Otras provisiones técnicas			
A-9) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias		94.877	96.534
I. Inmovilizado material (Nota 7)	31.388		31.736
II. Inversiones inmobiliarias (Nota 8)	63.489		64.798

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2010.

A-10) Inmovilizado intangible (Nota 6)		16.564		14.556
I. Fondo de comercio	6.072		6.072	
II. Derechos económicos derivados de carteras de pólizas				
III. Otro activo intangible	10.492		8.484	
A-11) Participaciones en entidades del grupo y asociadas (Nota 11)		17.114		17.114
I. Participaciones en empresas asociadas				
II. Participaciones en empresas multigrupo				
III. Participaciones en empresas del grupo	17.114		17.114	
A-12) Activos fiscales (Nota 21)		19.073		18.766
II. Activos por impuesto corriente				
II. Activos por impuesto diferido	19.073		18.766	
A-13) Otros activos		3.341		2.470
I. Activos y derechos de reembolso por retribuciones a largo plazo al personal				
II. Comisiones anticipadas y otros costes de adquisición				
III. Periodificaciones	3.341		2.470	
IV. Resto de activos				
A-14) Activos mantenidos para la venta				
TOTAL ACTIVO		568.928		534.361

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2010.

BALANCE DE SITUACIÓN

A 31 DE DICIEMBRE DE 2010 (en miles de euros)

B) PASIVO Y PATRIMONIO NETO	Ejercicio 2010	Ejercicio 2009
B) PASIVO		
B-1) Pasivos financieros mantenidos para negociar		
B-2) Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		
B-3) Débitos y partidas a pagar (Nota 20)	102.440	89.938
I. Pasivos subordinados		
II. Depósitos recibidos por reaseguro cedido		16
III. Deudas por operaciones de seguro		
1.- Deudas con asegurados	3.965	1.090
2.- Deudas con mediadores	933	599
3.- Deudas condicionadas	8.438	9.357
IV. Deudas por operaciones de reaseguro	511	513
V. Deudas por operaciones de coaseguro		
VI. Obligaciones y otros valores negociables		
VII. Deudas por entidades de crédito		
VIII. Deudas por operaciones preparatorias de contratos de seguro		
IX. Otras deudas:		
1.-Deudas con las Administraciones públicas (Nota 21)	4.110	3.850
2.-Otras deudas con entidades del grupo y asociadas (Nota 23)	50.924	44.423
3.-Resto de otras deudas	33.559	30.090
B-4) Derivados de cobertura		-
B-5) Provisiones técnicas (Nota 17)	259.881	257.551
I. Provisión para primas no consumidas	33.620	35.252
II. Provisión para riesgos en curso		
III. Provisión de seguros de vida		
1.- Provisión para primas no consumidas		
2.- Provisión para riesgos en curso		
3.- Provisión matemática		
4.- Provisión de seguros de vida cuando el riesgo de la inversión lo asume el tomador		
IV. Provisión para prestaciones	225.077	221.233
V. Provisión para participación en beneficios y para extornos		
VI. Otras provisiones técnicas	1.184	1.066
B-6) Provisiones no técnicas (Nota 18)	5.830	4.741
I. Provisiones para impuestos y otras contingencias legales		
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares		
III. Provisión para pagos por convenios de liquidación		
IV. Otras provisiones no técnicas	5.830	4.741
B-7) Pasivos fiscales (Nota 21)	2.267	3.373
I. Pasivos por impuesto corriente		2.493
II. Pasivos por impuesto diferido	2.267	880
B-8) Resto de pasivos		
I. Periodificaciones		
II. Pasivos por asimetrías contables		
III. Comisiones y otros costes de adquisición del reaseguro cedido		
IV. Otros pasivos		
B-9) Pasivos vinculados con activos mantenidos para la venta		
TOTAL PASIVO	370.418	355.603

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2010.

B) PATRIMONIO NETO

B-10) Fondos propios (Nota 15)	198.404	178.607
I. Capital o fondo mutual		
1. Capital escriturado o fondo mutual	17.331	17.331
2. (Capital no exigido)		
II. Primas de emisión		
III. Reservas		
1. Legal y estatutarias	3.466	3.466
2. Reserva de estabilización	52	52
3. Otras reservas	157.758	142.411
IV. (Acciones propias)		
V. Resultados de ejercicios anteriores		
1. Remanente		
2. (Resultados negativos de ejercicios anteriores)		
VI. Otras aportaciones de socios y mutualistas		
VII. Resultado del ejercicio	87.846	84.927
VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a cuenta)	(68.049)	(69.580)
IX. Otros instrumentos de patrimonio neto		
B-11) Ajustes por cambios de valor:		
I. Activos financieros disponibles para la venta		
II. Operaciones de cobertura		
III. Diferencias de cambio y conversión		
IV. Corrección de asimetrías contables		
V. Otros ajustes		
B-12) Subvenciones, donaciones y legados recibidos (Nota 16)	106	151
TOTAL PATRIMONIO NETO	198.510	178.758
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	568.928	534.361

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2010.

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

correspondientes a los ejercicios terminados
el 31 de diciembre de 2010 y 2009 (en miles de euros)

CUENTA TÉCNICA SEGURO DE NO VIDA	Ejercicio 2010	Ejercicio 2009
I.1. Primas Imputadas al Ejercicio, Netas de Reaseguro	1.067.995	1.040.602
a) Primas devengadas		
a1) Seguro directo	1.067.980	1.041.394
a2) Reaseguro aceptado	5.826	6.504
a3) Variaciones de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro (+ ó -)	(1.044)	(3.173)
b) Primas del reaseguro cedido (-)	(6.395)	(5.876)
c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso (+ ó -)		
c1) Seguro directo	1.530	1.873
c2) Reaseguro aceptado	102	(118)
d) Variación de la provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido (+ ó -)	(4)	(2)
I.2. Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	9.028	17.995
a) Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias	3.267	4.436
b) Ingresos procedentes de inversiones financieras	5.761	9.164
c) Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		
c1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		
c2) De inversiones financieras		1.638
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		
d1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		
d2) De inversiones financieras		2.757
I.3. Otros Ingresos Técnicos	33.311	34.391
I.4. Siniestralidad del Ejercicio, Neta de Reaseguro	(832.452)	(816.325)
a) Prestaciones y gastos pagados		
a1) Seguro directo	(812.486)	(792.396)
a2) Reaseguro aceptado	(4.514)	(5.039)
a3) Reaseguro cedido (-)	3.136	2.542
b) Variación de la provisión para prestaciones (+ ó -)		
b1) Seguro directo	(3.844)	(6.858)
b2) Reaseguro aceptado		
b3) Reaseguro cedido (-)	(130)	(97)
c) Gastos imputables a prestaciones	(14.614)	(14.477)
I.5. Variación de Otras Provisiones Técnicas Netas de Reaseguro (+ ó -)	(118)	(110)
I.6. Participación en Beneficios y Externos	(128)	292
a) Prestaciones y gastos por participación en beneficios y externos	(128)	292
b) Variación de la provisión para participación en beneficios y externos (+ ó -)		
I.7. Gastos de Explotación Netos	(132.564)	(129.892)
a) Gastos de adquisición	(93.731)	(92.776)
b) Gastos de administración	(38.974)	(37.192)
c) Comisiones y participaciones del reaseguro cedido y retrocedido	141	76
I.8. Otros Gastos Técnicos	(13.507)	(12.537)
a) Variación del deterioro por insolvencias (+ ó -)	(121)	(217)
b) Variación del deterioro del inmovilizado (+ ó -)		
c) Variación de prestaciones por convenios de liquidación de siniestros (+ ó -)		
d) Otros	(13.386)	(12.320)

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2010.

I. 9. Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	(5.240)	(10.354)
a) Gastos de gestión de las inversiones		
a1) Gastos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(430)	(416)
a2) Gastos de inversiones y cuentas financieras	(3.593)	(9.872)
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		
b1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(32)	(28)
b2) Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		(33)
b3) Deterioro de inversiones financieras		
c) Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		
c1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(19)	(5)
c2) De las inversiones financieras	(1.166)	
I.10. SUBTOTAL (RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO NO VIDA)	126.325	124.062

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2010.

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

correspondientes a los ejercicios terminados
el 31 de diciembre de 2010 y 2009 (en miles de euros)

CUENTA NO TÉCNICA	Ejercicio 2010	Ejercicio 2009
III.1. Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	10.348	9.248
a) Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias	3.760	2.285
b) Ingresos procedentes de las inversiones financieras	6.588	4.699
c) Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		
c1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		843
c2) De inversiones financieras		
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		
d1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		
d2) De inversiones financieras		1.421
III.2. Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	(11.549)	(12.446)
a) Gastos de gestión de las inversiones		
a1) Gastos de inversiones y cuentas financieras	(156)	(3.294)
a2) Gastos de inversiones materiales	(7.775)	(6.899)
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		
b1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(2.254)	(2.232)
b2) Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		
b3) Deterioro de inversiones financieras		(18)
c) Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		
c1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(22)	(3)
c2) De las inversiones financieras	(1.342)	
III.3. Otros Ingresos	4.195	3.813
a) Ingresos por la administración de fondos de pensiones		
b) Resto de ingresos	4.195	3.813
III.4. Otros Gastos	(3.853)	(4.908)
a) Gastos por la administración de fondos de pensiones		
b) Resto de gastos	(3.853)	(4.908)
III.5. Subtotal. (Resultado de la Cuenta No Técnica)	(859)	(4.293)
III.6. Resultado antes de impuestos (I.10 + III.5)	125.466	119.769
III.7. Impuesto sobre Beneficios (Nota 21)	(37.620)	(34.842)
III.8. Resultado procedente de operaciones continuadas (III.6 + III.7)	87.846	84.927
III.9. Resultado procedente de operaciones interrumpidas neto de impuestos (+ ó -)		
III.10. RESULTADO DEL EJERCICIO (III.8 + III.9)	87.846	84.927

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2010.

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

A) ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS

correspondiente a los ejercicios anuales terminados
en 31 de diciembre de 2010 y 2009 (en miles de euros)

A) ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	2010	2009
A) Estado de ingresos y gastos reconocidos		
Cuentas estado de ingresos y gastos reconocidos		
I) Resultado del ejercicio	87.846	84.927
II) Otros ingresos y gastos reconocidos		
II.8.- Otros ingresos y gastos reconocidos	(45)	(167)
III) TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	87.801	84.760

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2010.

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

B) ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO
correspondiente a los ejercicios anuales terminados
en 31 de diciembre de 2010 y 2009 (en miles de euros)

B) ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO												
	Capital social escriturado	Reserva legal	Reserva de estabili- zación	Reserva de revaloriz.	Reserva fondo comercio	Reservas voluntarias	Reserva de fusión	Reserva primera aplicación	Resultado del ejercicio	Dividendo a cuenta	Subven- ciones, donaciones y legados	TOTAL
A. Saldo, final Del año 2008	17.331	3.466	50	5.594	-	158.168	49.226	(12.067)	95.318	(151.390)	318	166.014
I. Ajustes por cambios de criterio 2008 y anteriores												
II. Ajustes por errores 2008 y anteriores						(2.429)						(2.429)
B. Saldo ajustado, Año del 2009	17.331	3.466	50	5.594	-	155.739	49.226	(12.067)	95.318	(151.390)	318	163.585
I. Total ingresos y gastos reconocidos									84.927		(167)	84.760
II. Operaciones con socios 4. Distribución de dividendos						(66.265)			(85.125)	81.810		(69.580)
III. Otras variaciones del patrimonio neto												
2. Traspasos entre partidas de patrimonio neto						10.193			(10.193)			(7)
3. Otras variaciones			2			(9)						
C. Saldo, final del año 2009	17.331	3.466	52	5.594	-	99.658	49.226	(12.067)	84.927	(69.580)	151	178.758
D. Saldo ajustado, Inicio del año 2010	17.331	3.466	52	5.594	-	99.658	49.226	(12.067)	84.927	(69.580)	151	178.758
I. Total ingresos y gastos reconocidos									87.846		(45)	87.801
II. Operaciones con socios 4. Distribución de dividendos										(68.049)		(68.049)
III. Otras variaciones del patrimonio neto												
2. Traspasos entre partidas de patrimonio neto					809	14.538			(84.927)	69.580		
C. SALDO, FINAL DEL AÑO 2010	17.331	3.466	52	5.594	809	114.196	49.226	(12.067)	87.846	(68.049)	106	198.510

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2010.

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

correspondientes a los ejercicios anuales terminados
en 31 de diciembre de 2010 y 2009 (en miles de euros)

FLUJOS DE EFECTIVO			Ejercicio 2010	Ejercicio 2009
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN				
A.1) Actividad aseguradora				
1.- Cobros por primas seguro directo y coaseguro			1.105.455	1.066.443
2.- Pagos de prestaciones seguro directo y coaseguro			785.099	771.796
3.- Cobros reaseguro			3.136	5.139
4.- Pagos reaseguro			6.395	5.039
5.- Recobros de prestaciones			336	297
6.- Pagos de retribuciones a mediadores			36.614	78.129
7.- Otros cobros de explotación			758	1.423
8.- Otros pagos de explotación			508	546
9.- Total cobros de efectivo de la actividad aseguradora (1+3+5+7) = I			1.109.685	1.073.302
10.- Total pagos de efectivo de la actividad aseguradora (2+4+6+8) = II			828.616	855.510
A.2) Otras actividades de explotación				
1.- Cobros de actividades de gestión de fondos de pensiones				
2.- Pagos de actividades de gestión de fondos de pensiones				
3.- Cobros de otras actividades			4.548	1.039
4.- Pagos de otras actividades			173.967	129.821
5.- Total cobros de efectivo de otras actividades de explotación (1+3) = III			4.548	1.039
6.- Total pagos de efectivo de otras actividades de explotación (2+4) = IV			173.967	129.821
7.- Cobros y pagos por impuesto sobre beneficios (V)			(34.132)	(39.639)
A.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de explotación (I-II+III-IV + V)			77.518	49.371
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN				
B.1) Cobros de actividades de inversión				
1.- Inmovilizado material			114	73
2.- Inversiones inmobiliarias			8.695	6.074
3.- Activos intangibles				
4.- Instrumentos financieros				
5.- Participaciones en entidades del grupo, multigrupo y asociadas			5.273	5.013
6.- Intereses cobrados			3.311	2.633
7.- Dividendos cobrados				
8.- Unidad de negocio				
9.- Otros cobros relacionados con actividades de inversión				
10.- Total cobros de efectivo de las actividades de inversión (1+2+3+4+5+6+7+8+9) = VI			17.393	13.793
B.2) Pagos de actividades de inversión				
1.- Inmovilizado material			2.724	3.468
2.- Inversiones inmobiliarias				
3.- Activos intangibles			3.603	3.630
4.- Instrumentos financieros				
5.- Participaciones en entidades del grupo, multigrupo y asociadas			-	3.434
6.- Unidad de negocio				
7.- Otros pagos relacionados con actividades de inversión			14.268	14.077
8.- Total pagos de efectivo de las actividades de inversión (1+2+3+4+5+6+7) = VII			20.595	24.609
B.3) Total flujos de efectivo de actividades de inversión (VI - VII)			(3.202)	(10.816)

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2010.

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

correspondientes a los ejercicios anuales terminados en 31 de diciembre de 2010 y 2009 (en miles de euros)

C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
C.1) Cobros de actividades de financiación		
1.- Pasivos subordinados		
2.- Cobros por emisión de instrumentos de patrimonio y ampliación de capital		
3.- Derramas activas y aportaciones de los socios o mutualistas		
4.- Enajenación de valores propios		
5.- Otros cobros relacionados con actividades de financiación		
6.- Total cobros de efectivo de las actividades de financiación (1+2+3+4+5) = VIII		-
C.2) Pagos de actividades de financiación		
1.- Dividendos a los accionistas	68.049	69.580
2.- Intereses pagados		
3.- Pasivos subordinados		
4.- Pagos por devolución de aportaciones a los accionistas		
5.- Derramas pasivas y devolución de aportaciones a los mutualistas		
6.- Adquisición de valores propios		
7.- Otros pagos relacionados con actividades de financiación		
8.- Total pagos de efectivo de las actividades de financiación (1+2+3+4+5+6+7) = IX	68.049	69.580
C.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de financiación (VIII - IX)	(68.049)	(69.580)
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio (X)		
Total aumento / disminuciones de efectivo y equivalentes (A.3 + B.3 + C.3 + - X)	6.267	(31.025)
Efectivo y equivalentes al inicio del ejercicio	175.603	206.628
Efectivo y equivalentes al final del ejercicio	181.870	175.603
Componentes del efectivo y equivalentes al final del ejercicio		
1.- Caja y bancos	5.193	986
2.- Otros activos financieros	176.677	174.617
3.- Descubiertos bancarios reintegrables a la vista		
TOTAL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO (1 + 2 - 3)	181.870	175.603

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2010.

MEMORIA DE CUENTAS ANUALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2010

01. NATURALEZA, ACTIVIDADES DE LA SOCIEDAD Y COMPOSICIÓN DEL GRUPO

Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros (en adelante SANITAS o la Sociedad), se constituyó como sociedad anónima en España en el año 1956. Su domicilio social está establecido en Madrid.

El objeto social de la Sociedad consiste en el ejercicio de la actividad aseguradora, que desarrolla en los ramos de asistencia sanitaria, enfermedad, accidentes y decesos, así como la realización de cualesquiera otras actividades conexas o complementarias con la citada, que podrán ser efectuadas por la sociedad directamente o mediante la participación en el capital de otras entidades. Dichas actividades podrán desarrollarse en el ámbito territorial del Espacio Económico Europeo, con sujeción a las exigencias legales y reglamentarias.

El 99,90% de las acciones de la Sociedad pertenecen a Grupo Bupa Sanitas, S.L.U., sociedad domiciliada en Madrid y perteneciente a la entidad The British United Provident Association, Ltd., de nacionalidad británica. Dicha entidad es la cabecera de un grupo de sociedades cuya actividad resulta similar o complementaria a la desarrollada por el Grupo SANITAS. Toda mención, en lo sucesivo, a empresas del grupo y asociadas hace referencia tanto a sociedades participadas directa o indirectamente por SANITAS, como a otras sociedades participadas por su accionista último. La Sociedad consolida en su nivel último con esta entidad y no está obligada a presentar subconsolidación con Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. dado que cumplen los requisitos de dispensa establecidos en el artículo 43.2 del Código de Comercio.

02. BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES

A) IMAGEN FIEL

Las cuentas anuales se han formulado a partir de los registros contables de la Sociedad. Las cuentas anuales del ejercicio 2010 se han preparado de acuerdo con la legislación mercantil vigente y con las normas establecidas en el Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras, aprobado por el Real Decreto 1317/2008, el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aprobado por el Real Decreto 2486/98, y modificaciones posteriores y el resto de legislación y normativa que le es de aplicación, con el objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera al 31 de diciembre de 2010 y de los resultados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2010 se someterán dentro del plazo legal a la aprobación de la Junta General de Accionistas de la Sociedad. El Consejo de Administración de la Sociedad considera que serán ratificadas sin cambios significativos.

B) PRINCIPIOS CONTABLES

No existe ningún principio contable de aplicación obligatoria que, teniendo un efecto significativo en las cuentas anuales, se haya dejado de aplicar.

C) ASPECTOS CRÍTICOS DE LA VALORACIÓN Y LA ESTIMACIÓN DE LA INCERTIDUMBRE

Para la elaboración de las presentes cuentas anuales los Administradores han realizado juicios y estimaciones que afectan a la aplicación de las políticas contables, a los saldos de activos, pasivos, ingresos y gastos y al desglose de los activos y pasivos contingentes incluidos en las cuentas anuales. Dichas estimaciones se han realizado en base a la mejor información disponible a la fecha de formulación de las cuentas anuales, considerando que las asunciones utilizadas son razonables.

Las estimaciones se revisan de forma periódica y pueden arrojar resultados diferentes en función de la evolución de dichas circunstancias, lo que podría suponer variaciones en el valor estimado en estas cuentas anuales en el futuro. En este caso, los efectos de las cuantías de las estimaciones se registrarían de forma prospectiva en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las principales partidas contables que pueden verse afectadas en un futuro por cambios en las circunstancias que afecten a su valoración se refieren al cálculo de los valores razonables y de los valores actuales, así como la estimación de la provisión para prestaciones y la probabilidad de ocurrencia de determinadas provisiones o contingencias. Para el cálculo de estos valores se requiere, en ciertos casos, la estimación de los flujos de efectivo futuros asociados, asumiendo de igual forma hipótesis sobre las tasas de descuento a utilizar. La Sociedad ha utilizado hipótesis razonables en la estimación de dichos valores.

D) CRITERIOS DE IMPUTACIÓN DE INGRESOS Y GASTOS

La Sociedad ha distribuido los gastos e ingresos por naturaleza en las cuentas de resultados técnicos y no técnicos, así como en su correspondiente clasificación por ramos. La metodología utilizada por la Sociedad consiste en asignar los gastos por naturaleza a gastos por destino y ramos en cinco fases:

1ª fase: Asignación de gastos por naturaleza a unidades de trabajo (entendiéndose como unidad de trabajo, grupos homogéneos de personas que realizan un trabajo parecido y bajo la dependencia del mismo superior).

Los criterios de reparto utilizados han sido número de personas, metros cuadrados y sueldos y seguridad social, e imputaciones directas.

2ª fase: Asignación de gasto de cada unidad de trabajo a funciones de líneas de negocio. Se entiende como funciones los gastos asociados a agrupaciones de tareas o actividades homogéneas principales y se entiende como línea de negocio la agrupación de productos o ramos y/o canales de distribución.

Cada unidad de trabajo puede realizar varias funciones y cada función puede resultar de varias unidades de trabajo.

En esta fase los criterios han sido la utilización de encuestas a los responsables de cada unidad de trabajo.

3ª fase: Asignación indirecta de los gastos de funciones (no asignadas directamente en la fase anterior) a funciones primarias (distribución y producción), utilizándose en esta fase un proceso iterativo en base a los gastos imputados a cada una de las restantes funciones.

4ª fase: Asignación de los gastos a cada función primaria (distribución y producción) entre adquisición y administración. Siendo los criterios utilizados en este caso las encuestas realizadas.

5ª fase: Asignación indirecta de los gastos de cada función primaria a los distintos ramos (asistencia sanitaria, enfermedad, accidentes y decesos). Para la imputación de gastos e ingresos entre los dis-

tintos ramos del negocio no vida y, en su caso, a la cuenta no técnica la Sociedad sigue los siguientes criterios:

- en proporción a las primas nuevas
- en proporción a las primas medias en vigor
- en proporción al número de siniestros
- en proporción a la media de provisiones, capital y reservas
- en proporción al número de titulares nuevos
- en proporción al número medio de titulares en vigor

Los ingresos y gastos financieros han sido imputados a las cuentas técnica y no técnica del ejercicio en función de la asignación de la cartera de inversiones financieras a la cobertura de las provisiones técnicas.

03. DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS

La propuesta de distribución de resultados correspondiente al ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2010, formulada por el Consejo de Administración de la Sociedad y pendiente de aprobación por la Junta General de Accionistas, es la siguiente:

Miles de Euros	
> Base de reparto:	
Beneficio del ejercicio 2009	87.846
> Distribución:	
A dividendos	68.049
A Reservas especiales:	
Reserva por Fondo de comercio	810
Reserva de estabilización a cuenta	-
A reserva voluntaria	18.987

Durante 2010 la Sociedad ha acordado la distribución de un dividendo a cuenta de 68.049 miles de euros (véase nota 15). La distribución de resultados correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2009, efectuado durante 2010, se presenta en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

La Sociedad puede distribuir dividendos mientras mantenga exceso de cobertura de provisiones técnicas y margen de solvencia, si bien se deben considerar las limitaciones establecidas en la legislación vigente respecto a la reserva legal, la reserva de estabilización y las limitaciones por la existencia de un fondo de comercio contabilizado (véase nota 15).

04. COMPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Como requiere la normativa contable, el balance de situación, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de ingresos y gastos reconocidos, el estado total de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y las notas de la memoria recogen, a efectos comparativos, las cifras correspondientes al ejercicio anterior, que formaban parte de las cuentas anuales aprobadas por los accionistas en Junta de fecha 21 de abril de 2010.

05.

NORMAS DE REGISTRO Y VALORACIÓN

Estas cuentas anuales han sido formuladas de acuerdo con los principios y normas de valoración y presentación contenidos en la legislación contable específica aplicable a las entidades aseguradoras, en el Plan Contable de las Entidades Aseguradoras aprobado en el Real Decreto 1317/2008, de 24 de julio y en las disposiciones transitorias del Real Decreto 1317/2008, así como en el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados aprobado por el Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre, y sus modificaciones posteriores.

Los principales principios aplicados son los siguientes:

A) INMOVILIZADO INTANGIBLE

El inmovilizado intangible se valora a su coste de adquisición o coste directo de producción aplicado, según proceda, y se presenta en el balance de situación neto de su correspondiente amortización acumulada, conforme a los siguientes criterios:

- Los fondos de comercio corresponden a las diferencias entre los precios de adquisición de las sociedades Robre, S.A. Compañía de Seguros y Novomedic, S.A de Seguros y sus valores teórico-contables a las fechas de fusión, después de la aplicación de las diferencias de fusión en su caso, a la revalorización del inmovilizado aportado. A partir del 31 de diciembre de 2008 el fondo de comercio no se amortiza, sino que se comprueba su deterioro de valor con una periodicidad anual o con anterioridad, si existen indicios de una potencial pérdida del valor del activo. A estos efectos, el fondo de comercio resultante de la combinación de negocios se asigna a cada una de las unidades generadoras de efectivo (UGE) o grupos de UGE de la Sociedad que se espera se vayan a beneficiar de las sinergias de la combinación y se aplican los criterios a los que se hace referencia en el apartado e) (deterioro de valor). Después del reconocimiento inicial, el fondo de comercio se valora por su coste menos las pérdidas por deterioro de valor acumuladas.
- Las aplicaciones informáticas recogen los importes satisfechos por el acceso a la propiedad y por el derecho de uso de programas informáticos (o sistemas informáticos de gestión), siempre que esté prevista su utilización en varios ejercicios, minorado en la amortización acumulada que se calcula de forma lineal en un plazo de cuatro años.
- Los gastos de modificación o actualización referentes al mantenimiento y/o revisión de estas aplicaciones informáticas, como también los de formación de personal, se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se producen.
- Los gastos de investigación y desarrollo se capitalizan cuando existen motivos fundados de su éxito técnico y rentabilidad económico-comercial, llevándose directamente a pérdidas en caso contrario y se amortizan linealmente en un periodo de 5 años desde el momento en que se concluye con éxito cada fase independiente de los proyectos a los que se corresponden.

La Sociedad evalúa y determina las correcciones valorativas por deterioro y las reversiones de las pérdidas por deterioro del valor del inmovilizado intangible de acuerdo con los criterios que se mencionan en el apartado e).

B) INMOVILIZADO MATERIAL

Se presenta por su coste de adquisición, actualizado y revalorizado hasta 1996 de acuerdo con la legislación en vigor, deducidas las amortizaciones acumuladas correspondientes.

El inmovilizado material se presenta en el balance de situación por su valor de coste minorado en el importe de las amortizaciones y correcciones valorativas por deterioro acumuladas.

La amortización se realiza linealmente sobre el coste de adquisición actualizado, durante las siguientes vidas útiles estimadas:

	Años
Elementos de transporte	5
Mobiliario e instalaciones	10
Equipos para proceso de información	4
Otro inmovilizado	10
Instalaciones complejas/de comunicaciones	8

Los gastos de mantenimiento y reparaciones del inmovilizado material que no mejoran su utilización o prolongan su vida útil, se cargan a la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento en que se producen.

La Sociedad evalúa y determina las correcciones valorativas por deterioro y las reversiones de las pérdidas por deterioro del valor del inmovilizado material de acuerdo con los criterios que se mencionan en el apartado e).

C) INVERSIONES INMOBILIARIAS

Las inversiones inmobiliarias, que comprenden edificios y otras construcciones, figuran contabilizadas por su coste de adquisición revalorizado y actualizado hasta 1996 de acuerdo con la legislación hasta entonces en vigor, deducidas las amortizaciones acumuladas correspondientes. Se imputan como mayor valor de las inversiones los costes de las ampliaciones que aumentan la capacidad o superficie de las inversiones materiales y de las mejoras que incrementan su rendimiento o vida útil.

La amortización de las inversiones materiales se calcula linealmente sobre los valores de coste actualizados, excluida la parte atribuible a los terrenos, durante un período de 50 años estimado como vida útil para estas inversiones.

Los gastos de mantenimiento y reparaciones de los inmuebles que no mejoran de forma significativa su utilización o que no prolongan su vida útil se cargan a resultados en el momento en que se producen.

La Sociedad reconoce y valora las inversiones inmobiliarias siguiendo los criterios establecidos para el inmovilizado material. El valor razonable se ha determinado en base a tasaciones que se encuentran dentro del marco jurídico vigente.

D) ARRENDAMIENTOS

Los arrendamientos en los que el contrato transfiere a la Sociedad sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de los activos se clasifican como arrendamientos financieros y en caso contrario, se clasifican como arrendamientos operativos.

La Sociedad tiene cedido el derecho de uso de determinados activos bajo contratos de arrendamiento operativos.

Las cuotas derivadas de los arrendamientos operativos se reconocen como gasto o ingreso, dependiendo de la posición de la Entidad, de forma lineal durante el plazo de arrendamiento.

Las cuotas de arrendamiento contingentes se registran como gasto cuando es probable que se vaya a incurrir en las mismas.

E) DETERIORO DE VALOR DE ACTIVOS NO FINANCIEROS SUJETOS A AMORTIZACIÓN O DEPRECIACIÓN

La Sociedad sigue el criterio de evaluar la existencia de indicios que pudieran poner de manifiesto el potencial deterioro de valor de los activos no financieros sujetos a amortización o depreciación, al objeto

de comprobar si el valor contable de los mencionados activos excede de su valor recuperable, entendido como el mayor entre el valor razonable, menos costes de venta y su valor en uso.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Una vez reconocida la corrección valorativa por deterioro o su reversión, se ajustan las amortizaciones de los ejercicios siguientes considerando el nuevo valor contable.

F) INSTRUMENTOS FINANCIEROS

f.1) Clasificación y separación de instrumentos financieros

Los instrumentos financieros se clasifican en el momento de su reconocimiento inicial como un activo financiero, un pasivo financiero o un instrumento de patrimonio, de conformidad con el fondo económico del acuerdo contractual y con las definiciones de activo financiero, pasivo financiero o de instrumento de patrimonio.

La Sociedad clasifica los instrumentos financieros en las diferentes categorías atendiendo a las características y a las intenciones de la Dirección en el momento de su reconocimiento inicial.

f.2) Principio de compensación

Un activo financiero y un pasivo financiero son objeto de compensación sólo cuando la Sociedad tiene el derecho exigible de compensar los importes reconocidos y tiene la intención de liquidar la cantidad neta o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

f.3) Categorías de Activos Financieros

(i) Activos mantenidos para negociar

Un activo o pasivo financiero se clasifica como mantenido para negociar si:

- Se origina o adquiere o se emite principalmente con el objeto de venderlo o readquirirlo en el corto plazo, o
- Forma parte de una cartera de instrumentos financieros identificados, que se gestionan conjuntamente y para la cual existe evidencia de un patrón reciente de obtención de beneficios a corto plazo, o
- Se trata de un derivado, excepto un derivado que haya sido designado como instrumento de cobertura y cumpla las condiciones para ser eficaz y no sea un contrato de garantía financiera.

Los activos y pasivos financieros mantenidos para negociar se reconocen inicialmente al valor razonable. Los costes de transacción directamente atribuibles a la compra o emisión se reconocen como un gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias a medida que se incurren.

Con posterioridad a su reconocimiento inicial, se reconocen a valor razonable registrando las variaciones en resultados. El valor razonable no se reduce por los costes de transacción en que se pueda incurrir por su eventual venta o disposición por otra vía. Los intereses y dividendos devengados se incluyen en las partidas por su naturaleza.

(ii) Préstamos y partidas a cobrar

Los préstamos y partidas a cobrar se componen de créditos por operaciones comerciales y créditos por operaciones no comerciales con cobros fijos o determinables que no cotizan en un mercado activo, distintos de aquellos clasificados en otras categorías de activos financieros.

Estos activos se reconocen inicialmente por su valor razonable, incluyendo los costes de transacción incurridos y se valoran posteriormente al coste amortizado, utilizando el método del tipo de interés efectivo.

No obstante los activos financieros que no tengan un tipo de interés establecido, el importe venza o se espere recibir en el corto plazo y el efecto de actualizar no sea significativo, se valoran por su valor nominal.

(iii) Activos financieros disponibles para la venta

En esta categoría se han clasificado los valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio que no cumplen los requisitos para ser clasificados en las categorías anteriores.

Los activos financieros disponibles para la venta se reconocen inicialmente al valor razonable más los costes de transacción directamente atribuibles a la compra.

Con posterioridad al reconocimiento inicial, los activos financieros clasificados en esta categoría, se valoran a valor razonable, reconociendo la pérdida o ganancia en ingresos y gastos reconocidos del patrimonio neto, con excepción de las pérdidas por deterioro, que se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias. El valor razonable no se reduce por los costes de transacción en que se pueda incurrir por su eventual venta o disposición por otra vía.

Los importes reconocidos en patrimonio neto, se reconocen en resultados en el momento en el que tiene lugar la baja de los activos financieros y en su caso, por la pérdida por deterioro según se indica en el apartado f.6) de esta nota. No obstante, los intereses calculados por el método del tipo de interés efectivo se reconocen en resultados siguiendo los criterios expuestos en el apartado f.4) de esta nota.

(iv) Inversiones en empresas del grupo, asociadas y multigrupo

Las inversiones en empresas del grupo, asociadas y multigrupo se reconocen inicialmente al coste, que equivale al valor razonable de la contraprestación entregada, incluyendo los costes de transacción incurridos y se valoran posteriormente al coste, menos el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro.

El cálculo del deterioro se determina como resultado de la comparación del valor contable de la inversión con su valor recuperable, entendido como el mayor del valor en uso o valor razonable menos los costes de venta.

f.4) Intereses

Los intereses se reconocen por el método del tipo de interés efectivo.

f.5) Valor razonable de los instrumentos financieros

El valor razonable de los activos financieros se determina mediante el uso de precios de mercado siempre que las cotizaciones disponibles de los instrumentos se puedan considerar representativas. Para que sean así consideradas, habrán de ser de publicación periódica en los sistemas de información habituales, proporcionadas por intermediarios financieros reconocidos.

En caso de que la valoración a mercado no sea posible, se realizará una valoración con modelos internos usando, en la medida de lo posible datos públicos de mercado que repliquen satisfactoriamente la valoración de los instrumentos cotizados. Dicha metodología de valoración se fundamentará en la actualización de los flujos futuros de los activos (determinados o estimables) mediante la curva de descuento libre de riesgo. En función de las características propias de la emisión de la que se trate, y del emisor de la misma, se imputará un riesgo de crédito específico que será de aplicación y de diferente magnitud en cada uno de los flujos a percibir.

Para las participaciones en fondos de inversión el valor razonable será el valor liquidativo del fondo a la fecha de valoración.

f.6) Deterioro de valor de activos financieros

Un activo financiero o grupo de activos financieros está deteriorado y se ha producido una pérdida por deterioro, si existe evidencia objetiva del deterioro como resultado de uno o más eventos que han ocurrido después del reconocimiento inicial del activo y ese evento o eventos causantes de la pérdida tienen un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo o grupo de activos financieros, que puede ser estimado con fiabilidad.

La Sociedad sigue el criterio de registrar las oportunas correcciones valorativas por deterioro de préstamos y partidas a cobrar e instrumentos de deuda, cuando se ha producido una reducción o retraso en los flujos de efectivo estimados futuros, motivados por la insolvencia del deudor.

i) Deterioro de valor de activos financieros valorados a coste amortizado

En el caso de activos financieros contabilizados a coste amortizado, el importe de la pérdida por deterioro del valor es la diferencia entre el valor contable del activo financiero y el valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados, excluyendo las pérdidas crediticias futuras en las que no se ha incurrido, descontados al tipo de interés efectivo original del activo. Para los activos financieros a tipo de interés variable se utiliza el tipo de interés efectivo que corresponde a la fecha de valoración según las condiciones contractuales.

Si la Sociedad renegocia o modifica los términos de los activos financieros debido a las dificultades financieras del deudor, el deterioro se calcula considerando el tipo de interés efectivo original de los mismos.

La pérdida por deterioro se reconoce con cargo a resultados y es reversible en ejercicios posteriores, si la disminución puede ser objetivamente relacionada con un evento posterior a su reconocimiento. No obstante la reversión de la pérdida tiene como límite el coste amortizado que hubieran tenido los activos, si no se hubiera registrado la pérdida por deterioro de valor.

ii) Deterioro de valor de inversiones en empresas del grupo, asociadas y multigrupo e instrumentos de patrimonio valorados a coste

El cálculo del deterioro se determina como resultado de la comparación del valor contable de la inversión con su valor recuperable, entendiéndose por valor recuperable el mayor del valor en uso o valor razonable menos los costes de venta. En este sentido, el valor en uso se calcula en función de la participación de la Sociedad en el valor actual de los flujos de efectivo estimados de las actividades ordinarias y de la enajenación final o de los flujos estimados que se espera recibir del reparto de dividendos y de la enajenación final de la inversión.

A estos efectos, el valor contable de la inversión, incluye cualquier partida monetaria a cobrar o pagar, cuya liquidación no está contemplada ni es probable que se produzca en un futuro previsible, excluidas las partidas de carácter comercial.

No obstante y en determinados casos, salvo mejor evidencia del importe recuperable de la inversión, en la estimación del deterioro de esta clase de activos se toma en consideración el patrimonio neto de la sociedad participada, corregido por las plusvalías tácitas netas existentes en la fecha de la valoración.

En ejercicios posteriores se reconocen las reversiones de valor, en la medida que exista un aumento del valor recuperable, con el límite del valor contable que tendría la inversión si no se hubiera reconocido el deterioro de valor.

La corrección valorativa por deterioro de la inversión se limita al valor de la misma, excepto en aquellos casos en los que se hubieran asumido por parte de la Sociedad obligaciones contractuales, legales o implícitas, o bien haya efectuado pagos en nombre de las sociedades.

iii) Provisión para primas pendientes de cobro

Para el caso concreto de la provisión para primas pendientes de cobro, el deterioro se calcula sobre la base de las primas de tarifa devengadas en el ejercicio, netas del efecto de las comisiones imputadas a resultados y, en su caso, de la provisión para primas no consumidas constituida y del reaseguro cedido. Sobre esta base se aplican los porcentajes determinados según lo establecido en la legislación vigente, en función a la antigüedad y situación de los recibos pendientes de cobro.

f.7) Bajas de activos financieros

Los activos financieros se dan de baja contable cuando los derechos a recibir flujos de efectivo relacionados con los mismos han vencido o se han transferido y la Sociedad ha traspasado sustancialmente los riesgos y beneficios derivados de su titularidad.

En las transacciones en las que se registra la baja de un activo financiero en su totalidad, los activos financieros obtenidos o los pasivos financieros, incluyendo los pasivos correspondientes a los servicios de administración incurridos, se registran a valor razonable.

La baja de un activo financiero en su totalidad implica el reconocimiento de resultados por la diferencia existente entre su valor contable y la suma de la contraprestación recibida, neta de gastos de la transacción, incluyéndose los activos obtenidos o pasivos asumidos y cualquier pérdida o ganancia diferida en ingresos y gastos reconocidos en patrimonio neto.

f.8) Pasivos financieros

Los pasivos financieros, incluyendo acreedores comerciales y otras cuentas a pagar, que no se clasifican como mantenidos para negociar o como pasivos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias, se reconocen inicialmente por su valor razonable, menos, en su caso, los costes de transacción que son directamente atribuibles a la emisión de los mismos. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos clasificados bajo esta categoría se valoran a coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo.

Los pasivos financieros que no tengan un tipo de interés establecido, el importe venza o se espere recibir en el corto plazo y el efecto de actualizar no sea significativo, se valoran por su valor nominal.

La Sociedad da de baja un pasivo financiero o una parte del mismo cuando ha cumplido con la obligación contenida en el pasivo o bien está legalmente dispensada de la responsabilidad fundamental contenida en el pasivo, ya sea en virtud de un proceso judicial o por el acreedor.

G) EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES

El efectivo y otros activos líquidos equivalentes incluyen el efectivo en caja y los depósitos bancarios a la vista en entidades de crédito. También se incluyen bajo este concepto otras inversiones a corto plazo de gran liquidez siempre que sean fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo y que están sujetas a un riesgo insignificante de cambios de valor. A estos efectos se incluyen las inversiones con vencimientos de menos de tres meses desde la fecha de adquisición.

H) PROVISIONES TÉCNICAS DEL SEGURO DIRECTO

- Provisiones para primas no consumidas: La Sociedad comercializa productos en los que la duración de la póliza coincide con el año natural. No obstante, existen algunos productos para los que no se cumple este supuesto, y se constituye esta provisión para las pólizas en vigor por la fracción de las primas no devengadas en el ejercicio, que deba imputarse al periodo comprendido entre la fecha de cierre y el término del periodo de cobertura. Su determinación se realiza póliza a póliza, sobre la base de las primas de tarifa devengadas en el ejercicio.

- Provisión para riesgos en curso: Se constituye para cubrir la insuficiencia de la provisión para primas no consumidas con respecto a los riesgos y gastos que se estima incurrirá la Sociedad durante el periodo restante de cobertura de las pólizas, en aquellos ramos que hubieran obtenido resultados técnicos-financieros negativos en el promedio de los dos a cuatro últimos años, dependiendo del ramo de que se trate según establece la legislación vigente.

- Provisiones para prestaciones: Representa la estimación de los costes finales necesarios para la liquidación y pago de los siniestros ocurridos antes del cierre del ejercicio, incluyendo los relativos a los siniestros pendientes de declaración a esa fecha determinados en base a la experiencia de la Sociedad.

Dichos costes incluyen tanto los gastos, intereses y penalizaciones externos como los gastos internos de gestión y tramitación de los expedientes a incurrir hasta la total liquidación y pago final de los siniestros.

- Provisión para el seguro de decesos: Se establece por la diferencia entre el valor actual actuarial de las obligaciones futuras del asegurador y las del tomador, el cálculo se realiza a prima de inventario y póliza a póliza por un sistema de capitalización individual aplicando un método prospectivo.

Para la antigua cartera de pólizas se utilizan las tablas de mortalidad PM 46/49 al 3,5% realizándose para menores de 62 años a través de seguro temporal y para mayores de 62 años un seguro vida entera. Para la nueva cartera de pólizas se utilizan las tablas de mortalidad G.K.M. 95 y G.K.F. 95 al tipo de interés técnico del 2,42 % y a través de un seguro de vida entera.

I) PROVISIONES TÉCNICAS DEL REASEGURO CEDIDO

En el activo del balance de situación se muestran las provisiones técnicas por las cesiones a reaseguradores, determinadas en base a los mismos criterios que los utilizados para el seguro directo de acuerdo con los contratos de reaseguro en vigor.

J) PROVISIONES Y CONTINGENCIAS

Las provisiones se reconocen cuando la Sociedad tiene una obligación presente, ya sea legal, contractual, implícita o tácita, como resultado de un suceso pasado; es probable que exista una salida de recursos que incorporen beneficios económicos futuros para cancelar tal obligación; y se puede realizar una estimación fiable del importe de la obligación.

El efecto financiero de las provisiones se reconoce como gastos financieros en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las provisiones se revierten contra resultados cuando no es probable que exista una salida de recursos para cancelar tal obligación.

K) COMPROMISOS POR JUBILACIÓN

De acuerdo con la legislación vigente, la Sociedad está obligada a pagar al personal, al cumplir la edad de jubilación, una indemnización equivalente a una mensualidad por cada período de cinco años de servicios prestados, con el límite máximo de diez mensualidades.

También viene obligada a pagar al personal contratado con anterioridad al 9 de junio de 1986 y al personal proveniente de otras empresas del sector con antigüedad anterior a esa fecha, una pensión de jubilación, cifrada en la diferencia entre la “remuneración anual mínima”, asignada en el momento de la jubilación (Art.63 del Convenio de Seguros) y la pensión o pensiones que se perciban del sistema de la Seguridad Social u otros regímenes de Previsión Social obligatorios.

Para cubrir estas obligaciones, la Sociedad tiene constituido el Plan de Pensiones de Empleo de aportación definida del Grupo Sanitas a través de BBVA Gestión de Previsión y Pensiones desde diciembre de 2005 (véase nota 19).

La Sociedad registra las contribuciones a realizar a los planes de aportaciones definidas a medida que los empleados prestan sus servicios. El importe de las contribuciones devengadas se registra como un gasto por retribuciones a los empleados y como un pasivo una vez deducido cualquier importe ya pagado. En el caso de que los importes satisfechos excedan el gasto devengado sólo se reconocen los correspondientes activos en la medida en la que éstos puedan aplicarse a las reducciones de los pagos futuros o den lugar a un reembolso en efectivo.

L) INDEMNIZACIONES POR CESE

Las indemnizaciones por cese involuntario se reconocen en el momento en que existe un plan formal detallado y se ha generado una expectativa válida entre el personal afectado de que se va a producir la rescisión de la relación laboral, ya sea por haber comenzado a ejecutar el plan o por haber anunciado sus principales características.

Las indemnizaciones a desembolsar en un plazo superior a los 12 meses se descuentan al tipo de interés determinado en base a los tipos de mercado de bonos u obligaciones empresariales de alta calidad.

M) IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS

La Sociedad tributa en régimen consolidado junto con otras sociedades participadas por Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. (véase nota 21). El gasto por Impuesto sobre beneficios se calcula a partir del beneficio económico corregido por las diferencias de naturaleza permanente originadas por el diferente tratamiento fiscal y contable aplicado a determinadas operaciones y tomando en cuenta las bonificaciones y deducciones aplicables.

Las deducciones y bonificaciones de la cuota del impuesto sobre sociedades afectan al cálculo del impuesto devengado en cada sociedad por el importe efectivo de las mismas que es aplicable en el régimen de declaración consolidada y no por el importe inferior o superior que correspondería a cada sociedad en régimen de tributación individual y se imputan a la sociedad que realizó la actividad u obtuvo el rendimiento necesario para obtener el derecho a la deducción o bonificación.

El gasto o ingreso por el impuesto sobre beneficios comprende tanto el impuesto corriente como el impuesto diferido.

Los activos o pasivos por impuesto sobre beneficios corriente, se valoran por las cantidades que se espera pagar o recuperar de las autoridades fiscales, utilizando la normativa y tipos impositivos vigentes o aprobados y pendientes de publicación en la fecha de cierre del ejercicio.

El impuesto sobre beneficios corriente o diferido se reconoce en resultados, salvo que surja de una transacción o suceso económico que se ha reconocido en el mismo ejercicio o en otro diferente, contra patrimonio neto.

(i) Valoración

Los activos y pasivos por impuesto diferido se valoran por los tipos impositivos que vayan a ser de aplicación en los ejercicios en los que se espera realizar los activos o pagar los pasivos, a partir de la normativa y tipos que están vigentes o aprobados y pendientes de publicación y una vez consideradas las consecuencias fiscales que se derivarán de la forma en que la Sociedad espera recuperar los activos o liquidar los pasivos.

(ii) Compensación y clasificación

La Sociedad sólo compensa los activos y pasivos por impuesto sobre beneficios corriente si existe un derecho legal frente a las autoridades fiscales y tiene la intención de liquidar las deudas que resulten por su importe neto o bien realizar los activos y liquidar las deudas de forma simultánea.

Los activos y pasivos por impuesto diferido se reconocen en el balance de situación.

N) TRANSACCIONES CON PARTES VINCULADAS

Las transacciones realizadas con partes vinculadas surgen del tráfico normal de la Sociedad, se realizan en condiciones de mercado y se registran por el valor razonable de la contraprestación recibida o entregada.

O) TRANSACCIONES Y SALDOS EN MONEDA EXTRANJERA

Las transacciones en moneda extranjera se han convertido a euros aplicando al importe en moneda extranjera el tipo de cambio de contado en las fechas en las que se realizan.

Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se han convertido a euros aplicando el tipo existente al cierre del ejercicio, mientras que los no monetarios valorados a coste histórico, se han convertido aplicando el tipo de cambio de la fecha en la que tuvieron lugar las transacciones.

Los activos no monetarios valorados a valor razonable se han convertido a euros aplicando el tipo de cambio en la fecha en la que se ha procedido a la cuantificación del mismo.

Las diferencias positivas y negativas que se ponen de manifiesto en la liquidación de las transacciones en moneda extranjera y en la conversión a euros de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera, se reconocen en resultados.

P) SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS

Las subvenciones, donaciones y legados se contabilizan como ingresos y gastos reconocidos en patrimonio neto cuando se obtiene, en su caso, la concesión oficial de las mismas y se han cumplido las condiciones para su concesión o no existen dudas razonables sobre la recepción de las mismas.

Las subvenciones, donaciones y legados de carácter monetario se valoran por el valor razonable del importe concedido y las de carácter no monetario por el valor razonable del activo recibido.

En ejercicios posteriores las subvenciones, donaciones y legados se imputan a resultados atendiendo a su finalidad.

Las subvenciones de capital se imputan al resultado del ejercicio en proporción a la amortización correspondiente a los activos financiados con las mismas o en su caso, cuando se produzca la enajenación, baja o corrección valorativa por deterioro de los mismos.

Q) RECLASIFICACIÓN DE GASTOS POR DESTINO

La Sociedad contabiliza en un primer momento sus gastos por naturaleza, realizando con la periodicidad que establece la normativa vigente su reclasificación en función del destino dado a los mismos. Para realizar la reclasificación la Sociedad aplica los criterios definidos en la nota 2.

06. INMOVILIZADO INTANGIBLE

A) FONDO DE COMERCIO

El valor neto del fondo de comercio es de 6.072 miles de euros correspondiente a la fusión por absorción de Novomedic, S.A. de Seguros. No ha sufrido variaciones en comparación con el ejercicio 2009.

La Sociedad realiza la prueba de deterioro anual del fondo de comercio. La determinación del valor recuperable de una unidad generadora de efectivo a la que se ha asignado el fondo de comercio implica el uso de estimaciones por la Dirección. El valor recuperable es el mayor del valor razonable menos costes de venta y su valor en uso.

La Sociedad generalmente utiliza métodos de descuento de flujos de efectivo para determinar dichos valores. Los cálculos de descuento de flujos de efectivo se basan en las proyecciones a 4 años de los presupuestos aprobados por la Dirección. Los flujos consideran la experiencia pasada y representan la mejor estimación de la Dirección sobre la evolución futura del mercado. Los flujos de efectivo a partir del cuarto año se extrapolan utilizando tasas de crecimiento individuales. Las hipótesis clave para determinar el valor razonable menos costes de venta y el valor en uso incluyen las tasas de crecimiento, la tasa media ponderada de capital y los tipos impositivos. Las estimaciones, incluyendo la metodología empleada, pueden tener un impacto significativo en los valores y en la pérdida por deterioro de valor.

B) OTRO ACTIVO INTANGIBLE

El movimiento y su detalle al 31 de diciembre de 2010 se muestran a continuación:

Miles de euros	Saldos al 31.12.09	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.10
> Coste					
Gasto I+D	12.475	-	-	-	12.475
Aplicaciones Informáticas	13.297	1.522	(3.727)	1.841	12.933
Aplic. informáticas en curso	2.163	3.033	-	(1.841)	3.355
	27.935	4.555	(3.727)	-	28.763
> Amortización Acumulada					
Gasto I+D	(12.202)	(193)	-	-	(12.395)
Aplicaciones Informáticas	(7.249)	(2.354)	3.727	-	(5.876)
	(19.451)	(2.547)	3.727	-	(18.271)
Valor Neto	8.484	2.008	-	-	10.492

El saldo de este epígrafe del balance al 31 de diciembre de 2009 y su evolución durante dicho ejercicio fue la siguiente:

Miles de euros	Saldos al 31.12.08	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.09
> Coste					
Gasto I+D	12.475	-	-	-	12.475
Aplicaciones Informáticas	9.468	944	(192)	3.077	13.297
Aplic. informáticas en curso	2.554	2.686	-	(3.077)	2.163
	24.497	3.630	(192)	-	27.935
> Amortización Acumulada					
Gasto I+D	(11.948)	(254)	-	-	(12.202)
Aplicaciones Informáticas	(5.518)	(1.923)	192	-	(7.249)
	(17.466)	(2.177)	192	-	(19.451)
Valor Neto	7.031	1.453	-	-	8.484

El coste de los elementos del inmovilizado inmaterial que están totalmente amortizados y que todavía están en uso al 31 de diciembre de 2010 y 2009 es como sigue:

Miles de euros	2010	2009
Gastos de I+D	12.073	11.206
Aplicaciones informáticas	1.511	4.453
Total	13.584	15.659

07.

INMOVILIZADO MATERIAL

El detalle al 31 de diciembre de 2010 y su movimiento durante este ejercicio son como sigue:

<i>Miles de euros</i>	Saldos al 31.12.09	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.10
> Coste					
Terrenos y Construcciones	24.953	-	-	534	25.487
Elementos de transporte	1.097	437	(298)	-	1.236
Mobiliario e instalaciones	16.922	1.884	(544)	-	18.262
Equipos para proceso de información	20.047	1.228	(8.419)	-	12.856
Otro inmovilizado material	2.026	296	(1.114)	-	1.208
Anticipos de inmovilizado	1	-	(1)	-	-
	65.046	3.845	(10.376)	534	59.049
> Amortización acumulada					
Construcciones	(3.823)	(595)	-	-	(4.418)
Elementos de transporte	(375)	(225)	177	-	(423)
Mobiliario e instalaciones	(12.957)	(1.159)	927	-	(13.189)
Equipos para proceso de información	(14.803)	(2.507)	8.417	-	(8.893)
Otro inmovilizado material	(1.352)	(100)	714	-	(738)
	(33.310)	(4.586)	10.235	-	(27.661)
Valor Neto	31.736	(741)	(141)	534	31.388

El detalle al 31 de diciembre de 2009 y su movimiento durante el ejercicio fueron:

<i>Miles de euros</i>	Saldos al 31.12.08	Altas	Bajas	Saldos al 31.12.09
> Coste				
Terrenos y Construcciones	24.953	-	-	24.953
Elementos de transporte	789	449	(141)	1.097
Mobiliario e instalaciones	16.148	977	(203)	16.922
Equipos para proceso de información	18.531	1.985	(469)	20.047
Otro inmovilizado material	1.969	57	-	2.026
Anticipos de inmovilizado	1	-	-	1
	62.391	3.468	(813)	65.046
> Amortización acumulada				
Construcciones	(3.456)	(367)	-	(3.823)
Elementos de transporte	(269)	(203)	97	(375)
Mobiliario e instalaciones	(11.946)	(1.213)	202	(12.957)
Equipos para proceso de información	(13.023)	(2.242)	462	(14.803)
Otro inmovilizado material	(1.239)	(113)	-	(1.352)
	(29.933)	(4.138)	761	(33.310)
Valor Neto	32.458	(670)	(52)	31.736

El coste de los elementos del inmovilizado material que están totalmente amortizados y que todavía están en uso al 31 de diciembre de 2010 y 2009 es como sigue:

<i>Miles de euros</i>	2010	2009
Elementos de transporte	33	24
Mobiliario e instalaciones	7.856	4.506
Equipos para el proceso de información	3.620	11.073
Otro inmovilizado material	597	1.151
Total	12.106	16.754

El valor de mercado de los terrenos y construcciones afectos a cobertura se facilita en la nota 8 conjuntamente con las inversiones inmobiliarias.

08.

INVERSIONES INMOBILIARIAS

El detalle a 31 de diciembre de 2010 y su movimiento es como sigue:

<i>Miles de euros</i>	Saldos al 31.12.09	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.10
> Coste					
Terrenos, edificios y otras construcciones	76.472	-	-	(534)	75.938
	76.472	-	-	(534)	75.938
> Amortización acumulada					
Edificios y otras construcciones	(8.453)	(775)	-	-	(9.228)
Corrección por deterioro	(3.221)	-	-	-	(3.221)
Valor Neto	64.798	(775)	-	(534)	63.489

Su detalle y movimiento durante el ejercicio 2009 fue el siguiente:

<i>Miles de euros</i>	Saldos al 31.12.08	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.09
> Coste					
Terrenos, edificios y otras construcciones	76.472	-	-	-	76.472
	76.472	-	-	-	76.472
> Amortización acumulada					
Edificios y otras construcciones	(7.374)	(1.079)	-	-	(8.453)
Corrección por deterioro	(5.702)	-	2.481	-	(3.221)
Valor Neto	63.396	(1.079)	2.481	-	64.798

Las inversiones inmobiliarias son propiedad de la Sociedad y corresponden a edificios y construcciones destinados a la obtención de rentas y plusvalías. Los ingresos por arrendamientos en el ejercicio 2010 y 2009 han ascendido a 7.027 y 6.721 miles de euros, respectivamente.

A lo largo del ejercicio 2009 se realizaron nuevas valoraciones reconociéndose una recuperación de valor por importe de 2.481 miles de euros. Durante el ejercicio 2010 se han realizado nuevas valoraciones, no siendo necesario ajuste alguno.

Conforme a lo establecido en la legislación vigente y como consecuencia de las operaciones de absorción de las sociedades Novomedic, S.A. de Seguros y Gestión de Inversiones en Recursos Sociales, S.L. efectuadas durante el ejercicio 2004, se afloraron unas plusvalías correspondientes a los terrenos y construcciones de las citadas sociedades, actualizando en consecuencia su valor neto contable hasta el límite del valor de mercado de tales activos, de acuerdo con tasaciones de expertos independientes.

El valor neto contable de tales plusvalías al 31 de diciembre de 2010 se detalla a continuación:

<i>Miles de euros</i>	Novomedic, S.A. de Seguros	Gestión de Inversiones en Recursos Sociales, S.L.
Terrenos y construcciones	121	1.443
Menos, amortización acumulada	(19)	(201)
Valor neto contable a 31 de diciembre de 2009	102	1.242

El detalle de dichas plusvalías en el ejercicio 2009 fue el que se muestra a continuación:

<i>Miles de euros</i>	Novomedic, S.A. de Seguros	Gestión de Inversiones en Recursos Sociales, S.L.
Terrenos y construcciones	121	1.443
Menos, amortización acumulada	(15)	(151)
Valor neto contable a 31 de diciembre de 2009	106	1.292

El valor neto contable de las inversiones inmobiliarias, así como de los terrenos y construcciones de uso propio, afectos a la cobertura de las provisiones técnicas de la Sociedad a 31 de diciembre de 2010 y 2009 ascendía respectivamente a 81.945 y 83.255 miles de euros. Asimismo su valor de mercado a dichas fechas ascendía a 132.944 y 134.647 miles de euros, lo que suponía unas plusvalías netas en este tipo de inversiones de 50.999 a 31 de diciembre de 2010 y 51.392 miles de euros a 31 de diciembre de 2009. El valor de mercado se ha determinado mediante tasaciones realizadas por expertos autorizados por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El límite de las inversiones materiales a efectos de cobertura de provisiones técnicas es del 45% de las provisiones a cubrir, por lo que el valor asignado de dichas inversiones a 31 de diciembre de 2010 es de 103.147 miles de euros, frente a 102.022 miles de euros a 31 de diciembre de 2009 (véase nota 30).

La Sociedad tiene contratadas pólizas de seguros con terceros para dar cobertura a los riesgos que pudieran afectar a estas inversiones.

09.

ARRENDAMIENTO OPERATIVO

POSICIÓN DE ARRENDADOR

La Sociedad tiene arrendados a entidades del Grupo determinados inmuebles en régimen de arrendamiento operativo, así como inmuebles a terceros no del Grupo.

Los contratos con el Grupo son de inmuebles con uso como residencias y se trata de contratos a 10 años, y cancelables en cualquier momento con preaviso de tres meses de antelación. En el caso de contratos de arrendamientos con terceros, la duración aproximada es de 15 años, renovable al vencimiento anualmente y cancelable en cualquier momento con preaviso de seis meses de antelación.

El incremento de ingreso anual se calcula en función del IPC y el ingreso de los ejercicios 2010 y 2009 ha ascendido a 7.027 y 6.721 miles de euros, respectivamente.

El importe de los cobros futuros mínimos a recibir en los próximos ejercicios en concepto de arrendamientos operativos no cancelables son los siguientes:

<i>Miles de euros</i>	2010	2009
Hasta 1 año	6.922	6.285
Entre 1 y 5 años	13.322	16.663
Más de 5 años	6.831	2.907
Total	27.075	25.855

POSICIÓN DE ARRENDATARIO

La Sociedad mantiene arrendados en posición de arrendatario determinados locales para el desarrollo de su actividad, siendo todos ellos a corto plazo y considerados por tanto operativos. El incremento de coste anual se calcula en función del IPC y el coste de los ejercicios 2010 y 2009 ha ascendido a 2.377 y 1.925 miles de euros, respectivamente.

El importe de los pagos futuros mínimos a realizar en los próximos ejercicios en concepto de arrendamientos operativos no cancelables son los siguientes:

<i>Miles de euros</i>	2010	2009
Hasta 1 año	2.063	1.171
Entre 1 y 5 años	3.920	2.878
Más de 5 años	2.357	394
Total	8.340	4.443

10.

POLÍTICA Y GESTIÓN DE RIESGOS

Con carácter general la Sociedad únicamente realiza inversiones en activos calificados como aptos para la cobertura de provisiones técnicas por el artículo 50 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y respetando asimismo los límites de dispersión y diversificación de inversiones establecidos por el artículo 53 del mismo texto legal.

Las inversiones se destinarán a la cobertura de las provisiones técnicas que deba tener constituidas la Sociedad. No obstante, podrán realizarse inversiones con fines distintos a la cobertura de provisiones técnicas en aquellas ocasiones en que, habiéndose cubierto las exigencias regulatorias de cobertura de provisiones técnicas, existan excedentes de efectivo.

Con fecha 15 de Enero 2010 se firmo un contrato de Gestión de Inversiones entre Sanitas S.A. de Seguros con Bupa Finance Plc.

Desde dicha fecha, el control global de las operaciones de Tesorería de Sanitas S.A. de Seguros estará a cargo de la Comisión de Administración de Tesorería de Sanitas (TMC).

El TMC será responsable de las decisiones de asignación de activos, que establecen límites sobre la proporción de los fondos totales invertidos en cada categoría de activos.

El Consejo de Administración de Sanitas S.A de Seguros establece exposiciones máximas de asignación de activos a cada clase de activos en cada momento.

Periódicamente se verifica internamente el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos anteriormente comentados. Asimismo con carácter anual se realizará una revisión del proceso de control para asegurar su correcto funcionamiento.

Las actividades de inversión de la Sociedad están expuestas a diversos riesgos financieros debido a la propia naturaleza de su actividad, siendo los principales los siguientes:

• Riesgo de mercado: La Sociedad mantiene en su cartera de inversiones principalmente activos financieros de renta fija de muy corta duración (repos o depósitos), considerados en su mayor parte activos líquidos equivalentes a efectivo, con lo que su valor no se ve afectado significativamente por variaciones en los tipos de interés o en la penalización por riesgo de crédito de los mismos.

Respecto a las inversiones mantenidas con empresas del grupo, la Sociedad mantiene desde el 2008 una operación de cobertura con otras entidades del propio grupo para evitar el riesgo de tipo de cambio de divisa en determinadas inversiones denominadas en moneda extranjera. El riesgo de mercado de estas inversiones se encuentra limitado por las condiciones de las mismas, que dan opciones de cancelación anticipada anuales, realizando la Sociedad un continuo seguimiento de estas inversiones a lo largo del año.

• Riesgo de crédito: Los repos mencionados son contratados sobre activos emitidos por el Estado español y los depósitos se mantienen en diferentes bancos de entre los de mayor calidad crediticia del país.

• Riesgo de liquidez: la mayoría de las posiciones inversoras de la Sociedad tienen vencimiento en torno a tres meses y, por tanto, son considerados activos líquidos equivalentes a efectivo, con lo que el riesgo de liquidez es mínimo.

11.

INVERSIONES EN INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO DE EMPRESAS DEL GRUPO Y ASOCIADAS

Durante el ejercicio 2010 no ha habido movimientos en este epígrafe.

El movimiento por sociedad del ejercicio 2009 se presenta a continuación:

Miles de euros	Saldos al 31.12.08	Altas	Bajas	Saldos al 31.12.09
> Empresas del Grupo				
Especializada y Primaria L'Horta Manises, S.A	2.340	-	-	2.340
Sanitas, S.L. Diversificación	10.925	-	-	10.925
Sanitas Welcome A.I.E.	1.659	2.190	-	3.849
	14.924	2.190	-	17.114
> Desembolsos pendientes				
Sanitas Welcome A.I.E.	(1.244)	-	1.244	-
Valor neto contable	13.680	2.190	1.244	17.114

La Sociedad mantiene una participación del 16,53% en el capital social de la entidad del Grupo, Sanitas, S.L. de Diversificación, dedicada a la prestación de otros servicios a clientes.

Especializada y Primaria L'Horta-Manises, S.A, fue creada en el ejercicio 2006, a tenor de la concesión pública otorgada por la Comunidad Autónoma Valenciana, para la gestión de la asistencia médica integral en el futuro departamento de salud de L'Horta-Manises, mediante la construcción de un hospital y la gestión de los centros de salud existentes en el área. La concesión se firmó a 15 años, con posibilidad de prórroga de cinco años más, tras los cuales la propiedad del hospital revertirá al Gobierno Regional Valenciano. Los accionistas de esta entidad son Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros (15%), Sanitas, Sociedad Anónima de Hospitales (45%) y una compañía que no es de Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. denominada Ribera Salud, S.A. (40%).

Con fecha 24 de julio de 2008 se constituyó una nueva entidad dentro del Grupo, denominada Sanitas Welcome A.I.E., con la estructura societaria de una Agrupación de Interés Económico, con el objeto social de prestar servicios auxiliares con carácter exclusivo a sus socios. Los socios de la misma son Sanitas, S.A. de Seguros y Sanitas, S.A. de Hospitales que participan en un 73% y un 27% de su capital social, respectivamente. Durante el ejercicio 2009 se desembolsó el total del capital pendiente por 1.244 miles de euros. Así mismo, con fecha 16 de septiembre de 2009, la Sociedad acudió a una ampliación de capital social de esta entidad suscribiendo 2.190.000 acciones nominativas con 1 euro de valor nominal cada una, resultando es un desembolso total de 2.190 miles de euros.

El capital social, reservas y resultados de las empresas del Grupo según sus cuentas anuales a 31 de diciembre de 2010 y 2009 era como sigue:

<i>Año 2010. Miles de euros</i>	Capital Social	Reservas	Resultados negativos ejercicios anteriores	Beneficio/ (pérdida) 2010	Fondos Propios	Ajustes de cambios de valor	Resultado de explotación	% de participación en patrimonio neto	Valor teórico contable de la participación
Sanitas S.L. Diversificación	49.571	7.547	(5.588)	2.481	54.011	-	3.022	16,53%	8.928
Sanitas Welcome A.I.E. Especializada y Primaria	5.272	-		-	5.272	-	-	73,00%	3.849
L'Horta Manises, S.A.	3.400	11.318	(12.217)	(7.575)	(5.074)	(1.923)	(6.714)	15,00%	(761)

<i>Año 2009. Miles de euros</i>	Capital Social	Reservas	Resultados negativos ejercicios anteriores	Beneficio/ (perdida) 2010	Fondos Propios	Ajustes de cambios de valor	Resultado de explotación	% de participación en patrimonio neto	Valor teórico contable de la participación
Sanitas S.L. Diversificación	49.571	7.547	(5.529)	(59)	51.530	-	2.771	16,53%	8.518
Sanitas Welcome A.I.E. Especializada y Primaria	5.272	-		-	5.272	-	-	73,00%	3.849
L'Horta Manises, S.A.	3.400	11.318	(2.058)	(10.159)	2.501	(1.593)	(12.010)	15,00%	375

12.

ACTIVOS FINANCIEROS

La clasificación de los activos financieros por categorías y clases se explica en los siguientes apartados.

A) ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR

La Sociedad clasifica en este epígrafe el importe resultante de la valoración a valor razonable del contrato de seguro de cambio suscrito con su accionista Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. el 16 de julio de 2008 y renovado en los ejercicios 2009 y 2010.

El objeto de este contrato es cubrir a la Sociedad de las oscilaciones del tipo de cambio en la inversión en Care Homes Limited, que está denominada en libras.

El nominal del contrato asciende a 70 millones de libras y se encuentra registrado a valor razonable al cierre del ejercicio, ascendiendo el mismo a 6.616 miles de euros a 31 de diciembre de 2010 frente a 9.121 miles de euros a 31 de diciembre de 2009.

B) ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA

El detalle por tipo de activo de los activos financieros clasificados en esta categoría a 31 de diciembre de 2010 y 2009 es como sigue:

<i>Miles de euros</i>	2010	2009
F.I.A.M.M.	1.096	1.093
Acciones no cotizadas	291	291
	1.387	1.384

La Sociedad ha clasificado en esta categoría los siguientes instrumentos financieros:

- F.I.A.M.M: corresponde al fondo de Previsión para Médicos (nota 20). La Sociedad no ha incluido esta partida como bien afecto a cobertura de provisiones técnicas.

- Acciones no cotizadas: participaciones minoritarias en empresas sin cotización oficial y con escasa información para su valoración, por lo que las mismas han sido contabilizadas a coste de adquisición, con un deterioro de valor de 64 miles de euros por aplicación del valor teórico contable.

C) PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR

El detalle por tipo de activo de los activos financieros clasificados en esta categoría a 31 de diciembre de 2010 y 2009 es como sigue:

<i>Miles de euros</i>	2010	2009
Préstamos a otras partes vinculadas	125.238	138.236
Depósitos en entidades de crédito	48.000	-
Tomadores de seguro	36.537	39.356
Mediadores	1.126	545
Créditos por operaciones de reaseguro	401	800
Resto de créditos	16.524	19.482
	227.826	198.419

La Sociedad registra dentro del epígrafe de préstamos a partes vinculadas saldos por cuenta corriente con empresas del Grupo, así como la inversión mantenida con Care Homes Limited (ver detalle en la nota 23). Debido a las características de dichas participaciones preferentes, que otorgan una rentabilidad anual fija que se obtendrá de los beneficios distribuibles con prioridad sobre el pago de dividendos, las mismas son consideradas instrumento financiero de deuda y clasificadas en el presente epígrafe del balance de situación. El coste de adquisición de estas participaciones ascendía a 105.703 miles de euros, correspondientes a 70.000 miles de libras, manteniendo registrada una corrección por tipo de cambio a 31 de diciembre de 2010 por 23.870 miles de euros (26.246 miles de euros a 31 de diciembre de 2009).

Los saldos con tomadores de seguro se presentan netos de deterioro, que ascienden a 12.644 y 11.617 miles de euros a 31 de diciembre de 2010 y 2009 respectivamente. Los créditos por operaciones de reaseguro mantienen igualmente una corrección por deterioro por importe de 262 y 305 miles de euros en 2010 y 2009, respectivamente.

13.

CLASIFICACIÓN POR VENCIMIENTOS

Todos los activos financieros tienen vencimiento en 2010, excepto las participaciones en FIAMM y acciones, por sus características.

La inversión en Care Homes Limited no tiene vencimiento determinado, aunque existen opciones anuales de cancelación por cualquiera de las partes.

14.

EFFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES

El detalle del epígrafe efectivo y otros activos líquidos equivalentes a 31 de diciembre de 2010 y 2009 es como sigue:

Miles de euros	2010	2009
Caja y Bancos	5.193	986
Inversiones financieras a corto plazo	176.677	174.617
	181.870	175.603

La Sociedad incluye en este epígrafe principalmente activos de renta fija a corto plazo (repos) con vencimiento a su fecha de compra inferior a tres meses. Estos activos fueron adquiridos por 176.153 miles de euros, manteniendo intereses devengados y no vencidos a 31 de diciembre de 2010 por 524 miles de euros.

Los activos líquidos equivalentes que se integraban en este epígrafe a 31 de diciembre de 2009 fueron adquiridos por 174.600 miles de euros, manteniendo intereses devengados y no vencidos a dicha fecha por 17 miles de euros.

15.

FONDOS PROPIOS

La composición de los saldos que integran este capítulo del balance de situación al 31 de diciembre de 2010 y 2009 así como el movimiento producido durante los ejercicios, se presentan en el estado de cambios en el patrimonio neto.

A) CAPITAL SUSCRITO

Al 31 de diciembre de 2010 el capital suscrito está representado por 25.486.524 acciones nominativas, de 0,68 euros nominales cada una, totalmente suscritas y desembolsadas. Todas las acciones gozan de iguales derechos políticos y económicos. No ha habido variación alguna en el capital suscrito respecto al ejercicio anterior cerrado a 31 de diciembre de 2009.

Al 31 de diciembre de 2010, la composición del accionariado de la Sociedad es la siguiente:

Miles de euros	euros	Porcentaje de participación
Grupo Bupa Sanitas, S.L.U	17.314	99,90%
Otros accionistas	17	0,10%
	17.331	100%

No ha habido cambios respecto al 2009 en dicha composición del accionariado.

B) RESERVA LEGAL

Las sociedades están obligadas a destinar el 10% del beneficio de cada ejercicio para la constitución de un fondo de reserva hasta que este alcance, al menos, el 20% del capital social. Esta reserva no es distribuible a los accionistas y sólo podrá ser utilizada para cubrir, en el caso de no tener otras reservas disponibles, el saldo deudor de la cuenta de pérdidas y ganancias. También, bajo ciertas condiciones, se podrá destinar a incrementar el capital social en la parte que supere el 10% de la cifra de capital ya ampliada. Al 31 de diciembre de 2010 y 2009 la Sociedad tiene dotada esta reserva en el importe mínimo que marca la Ley.

C) RESERVA DE ESTABILIZACIÓN

La reserva de estabilización ha sido constituida en virtud de lo dispuesto en los artículos 29 y 45 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados. Recoge el importe necesario para hacer frente a las desviaciones aleatorias desfavorables de la siniestralidad. Se constituye en función del recargo de seguridad previsto en las bases técnicas de cada ramo o riesgo, de acuerdo con los límites establecidos en la legislación vigente. Tiene carácter acumulativo, aplicándose cuando se produzca un exceso de siniestralidad sobre las primas de riesgo de propia retención que correspondan al ejercicio en cada ramo o riesgo.

Mientras que resulte exigible su importe será indisponible y únicamente podrá ser dispuesto para compensar las desviaciones de la siniestralidad del ejercicio de propia retención. A efectos de las limitaciones que la legislación mercantil disponga para la distribución de resultados esta reserva tendrá la consideración de reserva obligatoria establecida por la Ley.

La reserva de estabilización ha sido constituida para los ramos obligatorios establecidos en la normativa vigente, que en el caso de la Sociedad es el de enfermedad.

D) OTRAS RESERVAS

• Reserva de Revalorización Real Decreto-Ley 7/1996

Acogiéndose a lo permitido por la legislación mercantil, la Sociedad procedió a actualizar al 31 de diciembre de 1996 el valor de su inmovilizado e inversiones materiales. El saldo de esta reserva se puede destinar a libre disposición desde 31 de diciembre de 2006 en la medida en que las plusvalías hayan sido amortizadas o hayan sido transmitidos o dados de baja los elementos actualizados.

• Reservas voluntarias

Las reservas voluntarias son de libre disposición, salvo por los saldos correspondientes a fondo de comercio que figuran en el balance al 31 de diciembre de 2010.

• Reservas de fusión

Procede de la combinación de negocios del ejercicio 2008 con Sanitas, Sociedad Anónima de Inversiones. Esta reserva tiene las mismas restricciones y puede destinarse a los mismos fines que las reservas voluntarias de la Sociedad.

• Reserva de primera aplicación

La reserva de primera aplicación asciende a un importe de (12.067) miles de euros obtenida de los ajustes de primera aplicación del Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras a 31 de diciembre de 2008.

• Reserva de fondo de comercio

La reserva de fondo de comercio asciende a 31 de diciembre de 2010 a 809 miles de euros, como resultado de la distribución de resultados del ejercicio 2009. Se constituye obligatoriamente de acuerdo a lo indicado por la Ley de Sociedades de Capital y es indisponible.

E) DIVIDENDO A CUENTA

El Consejo de Administración de la Sociedad, habiéndose cumplido los requisitos legales aplicables, acordó en su reunión celebrada el 16 de noviembre de 2010, entre otros acuerdos, repartir un dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio por importe de 68.049 miles de euros. La parte de

este dividendo correspondiente a Grupo Bupa Sanitas, S.L.U., asciende a 67.981 miles de euros, de los cuales 30.880 miles de euros fueron abonados a la misma para la cancelación de parte de los préstamos que mantenía con la Sociedad.

El dividendo a cuenta del resultado del ejercicio 2009 fue de 69.580 miles de euros. La parte de este dividendo correspondiente a Grupo Bupa Sanitas, S.L.U., 69.508 miles de euros, fue abonada en 2009 a la misma para la cancelación de parte de los préstamos que mantenía con la Sociedad.

El dividendo a cuenta entregado no excede de los resultados obtenidos desde el fin del último ejercicio por la Sociedad, deducida la estimación del Impuesto sobre sociedades a pagar sobre dichos resultados, en línea con lo establecido en el artículo 216 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas.

El estado contable provisional formulado de acuerdo con los requisitos legales y que ponía de manifiesto la existencia de liquidez suficiente para la distribución del mencionado dividendo se expone a continuación:

<i>Miles de Euros</i>	
> Previsión de beneficios distribuibles del ejercicio 2010:	
Proyección de resultados netos de impuestos hasta el 31-12-2010	88.501
Estimación de beneficios distribuibles del ejercicio 2010	88.501
> Dividendos a cuenta distribuidos	68.049
> Previsión de tesorería del período comprendido entre 31 de octubre de 2010 y 31 de octubre de 2011	
Saldos de tesorería al 31 de octubre de 2010	313.845
Cobros proyectados	1.263.631
Pagos proyectados, incluido el dividendo a cuenta	(1.180.701)
Saldos de tesorería proyectados al 31 de octubre de 2011	396.775

16.

SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS

El movimiento de las subvenciones, donaciones y legados recibidos de carácter no reintegrable en el ejercicio 2010 es como sigue:

<i>Miles de Euros</i>	
> Saldo al 1 de enero de 2010	151
Trasposos a la cuenta de pérdidas y ganancias	(45)
Saldo al 31 de diciembre de 2009	106

El movimiento de las subvenciones, donaciones y legados recibidos de carácter no reintegrable en el ejercicio 2009 fue como sigue:

<i>Miles de Euros</i>	
> Saldo al 1 de enero de 2009	318
Trasposos a la cuenta de pérdidas y ganancias	(167)
Saldo al 31 de diciembre de 2009	151

La Sociedad recibió en ejercicios pasados dos subvenciones para la financiación de las obras de una residencia y la realización de un proyecto de I+D.

17.

PROVISIONES TÉCNICAS

El movimiento de las provisiones técnicas a lo largo del ejercicio 2010 ha sido como sigue:

<i>Miles de euros</i>	Saldos al 31.12.09	Dotación	Aplicación	Saldos al 31.12.10
> Seguro directo y reaseguro aceptado				
Provisiones para primas no consumidas	35.252	33.620	35.252	33.620
Provisiones para prestaciones	221.233	225.077	221.233	225.077
Provisiones para el Seguro de decesos	1.066	1.184	1.066	1.184
Total	257.551	259.881	257.551	259.881
> Reaseguro cedido				
Provisiones para primas no consumidas	96	92	96	92
Provisiones para prestaciones	298	168	298	168
Total	394	260	394	260

Asimismo el movimiento durante el ejercicio 2009 fue el siguiente:

<i>Miles de euros</i>	Saldos al 31.12.08	Dotación	Aplicación	Saldos al 31.12.09
> Seguro directo y reaseguro aceptado				
Provisiones para primas no consumidas	37.007	35.252	37.007	35.252
Provisiones para prestaciones	214.375	221.233	214.375	221.233
Provisiones para el Seguro de decesos	956	1.066	956	1.066
Total	252.338	257.551	252.338	257.551
> Reaseguro cedido				
Provisiones para primas no consumidas	98	96	98	96
Provisiones para prestaciones	395	298	395	298
Total	493	394	493	394

La provisión para primas no consumidas se calcula periodificando las primas en función del período de cobertura de las pólizas. Las comisiones y los gastos de adquisición correspondientes a las primas periodificadas del seguro directo y del reaseguro aceptado se incluyen dentro del epígrafe de Ajustes por periodificación de activo por importe de 1.793 y 1.812 miles de euros a 31 de diciembre de 2010 y 31 de diciembre de 2009, respectivamente.

La reserva de estabilización se dota para el ramo de enfermedad y se presenta en patrimonio neto (véase nota 15).

18.

PROVISIONES NO TÉCNICAS

El movimiento de las provisiones para riesgos y gastos en el ejercicio 2010 ha sido el siguiente:

<i>Miles de euros</i>	Saldos al 31.12.09	Dotación	Aplicación	Saldos al 31.12.10
Provisión para contingencias	1.604	1.818	(803)	2.619
Provisión para participación en primas	2.368	2.311	(2.237)	2.442
Otras responsabilidades	769	-	-	769
	4.741	4.130	(3.040)	5.830

Asimismo, el movimiento de dichas provisiones en el ejercicio 2009 y su correspondiente saldo a 31 de diciembre de 2009 se muestran a continuación:

<i>Miles de euros</i>	Saldos al 31.12.08	Dotación	Aplicación	Saldos al 31.12.09
Provisión para contingencias	1.262	517	(175)	1.604
Provisión para participación en primas	2.752	2.089	(2.473)	2.368
Otras responsabilidades	769	-	-	769
	4.783	2.606	(2.648)	4.741

Las provisiones para contingencias y otras responsabilidades recogen los importes estimados de litigios en curso y otros posibles importes que pudieran ser reclamados por distintos conceptos.

19.

PROVISIONES POR RETRIBUCIONES AL PERSONAL POR APORTACIONES DEFINIDAS Y OTRAS PRESTACIONES

Para cubrir los compromisos descritos en la nota 5.k) de la memoria, en el ejercicio 2005 se procedió a la constitución de un plan de pensiones de aportación definida para empleados que permanece al 31 de diciembre de 2010, en sustitución de la póliza de seguros anterior cuyo objeto era atender los compromisos de jubilación con los empleados (art. 63 del convenio de seguros).

La aportación de los ejercicios 2010 y 2009 a planes de pensiones ascendió respectivamente a 374 y 491 miles de euros (nota 28).

20.

PASIVOS FINANCIEROS

La totalidad de los pasivos financieros del balance de situación se incluyen en la categoría de débitos y partidas a pagar y su valor razonable es considerado igual al valor contable, dado el corto plazo de los mismos. Su detalle a 31 de diciembre de 2010 y 2009 es el siguiente:

<i>Miles de euros</i>	2010	2009
> Depósitos recibidos por reaseguro cedido		
Depósitos recibidos por reaseguro cedido	-	16
> Deudas por operaciones de seguro		
Deudas con asegurados	3.965	1.090
Deudas con mediadores	933	599
Deudas condicionadas	8.438	9.357
> Deudas por operaciones de reaseguro	511	513
> Otras deudas		
Deudas con las Administraciones Públicas	4.110	3.850
Deudas con entidades del grupo y asociadas (Nota 23)	50.924	44.423
Resto de otras deudas	33.559	30.090
	102.440	89.938

La totalidad de los pasivos financieros vencen en el ejercicio 2011, excepto el correspondiente al fondo médico, que se recoge en el epígrafe de otras deudas.

La Sociedad promovió la creación, por acuerdo de su Junta General de Accionistas de fecha 16 de junio de 1966, del Fondo de Previsión para Médicos. Las prestaciones a liquidar por el Fondo pueden ser por fallecimiento, enfermedad o accidente y jubilación. La Sociedad ha venido ejerciendo la función de entidad administradora, limitándose a hacer efectivas las prestaciones devengadas con cargo a las aportaciones de los partícipes. El balance incluye el saldo resultante de deducir de las aportaciones de los partícipes los pagos efectuados en concepto de prestaciones causadas.

Las condiciones del Fondo incluyen una cláusula precautoria según la cual las prestaciones a cargo del mismo podrían verse reducidas si, como consecuencia de un exceso de siniestralidad, el Fondo entrara en una situación de precariedad. William M. Mercer Ltd. emitió un Informe de fecha 24 de octubre de 1994 sobre la viabilidad futura del Fondo de Previsión para Médicos. El órgano competente, mediante acuerdo de fecha 25 de octubre de 1994 decidió aplicar con efectos 1 de enero de 1995 la cláusula precautoria contenida en las normas del Fondo de Previsión para Médicos.

El último Informe emitido por Towers Watson sobre la valoración actuarial a 31 de diciembre de 2009 de las prestaciones del Fondo de Previsión para Médicos, bajo tres diferentes escenarios de hipótesis, muestran su suficiencia y viabilidad.

De acuerdo con la Ley 15/2010 sobre morosidad, en la que se establece un periodo de pago máximo a proveedores de 85 días, se informa que, durante el ejercicio y al cierre del mismo, los pagos a proveedores y la totalidad del saldo pendiente de pago a dichos proveedores presenta un aplazamiento inferior al fijado por la norma.

21.

SITUACIÓN FISCAL

La Sociedad tributa en régimen de tributación consolidada a efectos del impuesto de sociedades con otras sociedades del grupo encabezado por Grupo Bupa Sanitas, S.L.U., siendo ésta última la sociedad dominante del citado grupo fiscal consolidado.

Su composición al 31 de diciembre de 2010 y 2009 es la siguiente:

- Grupo Bupa Sanitas, S.L.U.
- Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros

- Sanitas, Sociedad Anónima de Hospitales (S.U.)
- Sanitas, Sociedad Limitada de Diversificación
- **Sanitas Residencial, S.L. (S.U.)**
- **Sanitas Residencial de Navarra, S.A. (S.U.)**
- Terapia y Pilates, S.L. (S.U.)
- Sanitas Salud y Bienestar, S.L. (S.U.)
- Health Dialog España, S.L. (S.U.)
- Sanitas Emisión, S.L. (S.U.)

El detalle de los saldos con Administraciones Públicas es como sigue:

<i>Miles de euros</i>	2010	2009
> Otros créditos		
Activos por impuesto diferido	19.073	18.766
	19.073	18.766
> Otras deudas		
IRPF	2.107	2.001
Seguridad Social	1.434	1.229
IVA	381	363
Otros (IPS, CCS, etc.)	188	257
> Pasivos fiscales		
Pasivos por impuesto corriente	-	2.493
Pasivos por impuesto diferido	2.267	880
	6.377	7.223

Los pasivos por impuesto corriente correspondían en 2009 al importe resultante del acta de inspección del ejercicio 2003, que fue satisfecha en enero de 2010.

Según establece la legislación vigente, los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales, o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años. A la fecha de formulación de cuentas, la Sociedad tiene abiertos a inspección por las autoridades fiscales los siguientes impuestos y ejercicios:

<i>Ejercicios</i>	
Impuesto sobre Sociedades	2006 a 2010
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	diciembre 2006 a diciembre 2010
Impuesto de Transmisiones Patrimoniales	diciembre 2006 a diciembre 2010
Retenciones y Rendimientos del Capital Mobiliario	diciembre 2006 a diciembre 2010
Impuesto sobre Primas de Seguros	diciembre 2006 a diciembre 2010
Impuesto sobre el Valor Añadido	diciembre 2006 a diciembre 2010

A) IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS

La conciliación entre el importe neto de los ingresos y gastos del ejercicio y la base imponible para los ejercicios 2010 y 2009 es como sigue:

<i>Año 2010. Miles de euros</i>	Cuenta de pérdidas y ganancias			Ingresos y gastos imputados al patrimonio neto			TOTAL
	Aumentos	Disminuciones	Neto	Aumentos	Disminuciones	Neto	
> Saldo de ingresos y gastos del ejercicio			87.846			(45)	87.801
> Impuesto sobre sociedades			37.620			-	37.620
> Diferencias permanentes	944	(153)	791				791
> Diferencias temporarias:							
con origen en el ejercicio	27.597	(6.658)	20.939	-	-	-	20.939
con origen en ejercicios anteriores	269	(24.872)	(24.603)	-	-	-	(24.603)
> Compensación de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores	-	-	-	-	-	-	-
Base imponible (Resultado fiscal)			122.593			(45)	122.548
> Cuota íntegra al 30%			36.778				
> Deducciones y bonificaciones			(232)				
Cuota líquida			36.546				
> Retenciones y pagos a cuenta			(378)				
Cuenta a pagar a sociedades del grupo fiscal (nota 23)			36.168				

<i>Año 2009. Miles de euros</i>	Cuenta de pérdidas y ganancias			Ingresos y gastos imputados al patrimonio neto			TOTAL
	Aumentos	Disminuciones	Neto	Aumentos	Disminuciones	Neto	
> Saldo de ingresos y gastos del ejercicio			84.927			(167)	84.760
> Impuesto sobre sociedades			34.842			-	34.842
> Diferencias permanentes	1.035	(3.844)	(2.809)				(2.809)
> Diferencias temporarias:							
con origen en el ejercicio	16.988	(6.863)	10.125	-	-	-	10.125
con origen en ejercicios anteriores	-	(12.475)	(12.475)	-	-	-	(12.475)
> Compensación de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores	-	-	-	-	-	-	-
Base imponible (Resultado fiscal)			114.610			(167)	114.443
> Cuota íntegra al 30%			34.383				
> Deducciones y bonificaciones			(246)				
Cuota líquida			34.137				
> Retenciones y pagos a cuenta			(5)				
Cuenta a pagar a sociedades del grupo fiscal (nota 23)			34.132				

La Sociedad presenta anualmente una declaración a efectos del Impuesto sobre Sociedades. Los beneficios determinados conforme a la legislación fiscal, están sujetos a un gravamen del 30% sobre la base imponible. De la cuota resultante pueden practicarse ciertas deducciones y aplicarse bonificaciones.

La relación existente entre el gasto por impuesto sobre beneficios y el beneficio del ejercicio es como sigue:

Miles de euros	2010	2009
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio (antes de impuestos)	125.466	119.769
Impuesto al 30%	37.640	35.931
Gastos no deducibles	258	310
Ingresos no tributables	(46)	(1.153)
Deducciones y bonificaciones del ejercicio corriente	(232)	(246)
Gasto por impuesto sobre beneficios	37.620	34.842

El detalle del gasto por impuesto sobre beneficios es como sigue:

Miles de euros	2010	2009
> Impuesto corriente		
Del ejercicio	36.546	34.137
	36.546	34.137
> Impuestos diferidos		
Origen y reversión de diferencias temporarias		
Inmovilizado material	1.406	807
Fondo de comercio	540	539
Provisión para primas pendientes	(135)	(872)
Inmuebles	-	892
Otras provisiones y otros	(737)	(661)
	1.074	705
De las actividades continuadas	37.620	34.842

El detalle de activos y pasivos por impuesto diferido por tipos de activos y pasivos es como sigue:

Miles de euros	2010			2009		
	Activos	Pasivos	Netos	Activos	Pasivos	Netos
Instrumentos financieros	5.176	-	5.176	5.176	-	5.176
Inmovilizado material	-	(2.213)	(2.213)	-	(807)	(807)
Fondo de comercio	3.520	-	3.520	4.060	-	4.060
Provisión para primas pendientes	3.171	-	3.171	3.036	-	3.036
Provisión depreciación edificios	902	-	902	902	-	902
Otras provisiones	2.909	-	2.909	2.967	-	2.967
Otros	3.395	(54)	3.341	2.625	(73)	2.552
Activos y pasivos netos	19.073	(2.267)	16.806	18.766	(880)	17.886

22. INFORMACIÓN SOBRE MEDIO AMBIENTE

La Sociedad no ha realizado inversiones ni ha incurrido en gastos por actividades relacionadas con la protección del medio ambiente durante los ejercicios terminados en 31 de diciembre de 2010 y 2009.

La Sociedad considera que no existen contingencias en materia medioambiental que necesiten ser cubiertas mediante la constitución de la correspondiente provisión.

23. SALDOS Y TRANSACCIONES CON PARTES VINCULADAS

A) SALDOS CON PARTES VINCULADAS

El desglose de los saldos por categorías es como sigue:

Año 2010. Miles de euros	Bupa Care Homes	Grupo Bupa Sanitas	Manises	Sanitas Diversificación	Sanitas Hospitales	Sanitas Residencial	BUPA UK	Sanitas Welcome	Otros	TOTAL
> Activos financieros mantenidos para negociar (Nota 12.a)		6.616								6.616
> Préstamos a partes vinculadas (Nota 12.c)	81.833	35.585	7.820							125.238
> Resto de créditos										
Fianzas entregadas					2	9	32			43
Otros		260		127	640	1.602		18	162	2.809
Total Activo	81.833	42.461	7.820	129	649	1.634	-	18	162	134.706
> Deudas con entidades del grupo										
Cuenta a pagar a sociedades del grupo										
fiscal Imp. sobre Sociedades (Nota 21)		(36.168)								(36.168)
Otros		(3.430)			(15)		(10.281)	(924)	(106)	(14.756)
> Resto de otras deudas										
Fianzas recibidas					(2)	(28)	(513)			(543)
> Provisiones para prestaciones					(14.521)		(897)			(15.418)
Total Pasivo	-	(39.598)	-	(2)	(14.564)	(513)	(11.178)	(924)	(106)	(66.885)

Año 2009. Miles de euros	Bupa Care Homes	Grupo Bupa Sanitas	Manises	Sanitas Diversificación	Sanitas Hospitales	Sanitas Residencial	BUPA UK	Sanitas Welcome	Otros	TOTAL
> Activos financieros mantenidos para negociar (Nota 12.a)		9.121								9.121
> Préstamos a partes vinculadas (Nota 12.c)	79.328	51.379	7.529							138.236
> Resto de créditos										
Fianzas entregadas					9	32				41
Otros		1.141	1	157	830	1.695		45	446	4.315
Total Activo	79.328	61.641	7.530	157	839	1.727	-	45	446	151.713
> Deudas con entidades del grupo										
Cuenta a pagar a sociedades del grupo										
fiscal Imp. sobre Sociedades (Nota 21)		(34.132)								(34.132)
Otros		(620)					(9.671)			(10.291)
> Resto de otras deudas										
Fianzas recibidas		(147)			(188)	(608)		(869)		(1.812)
> Provisiones para prestaciones					(12.486)		(6.009)			(18.495)
Total Pasivo	-	(34.899)	-	-	(12.674)	(608)	(15.680)	(869)	-	(64.730)

(B) TRANSACCIONES DE LA SOCIEDAD CON PARTES VINCULADAS

Los importes de las transacciones de la Sociedad con partes vinculadas son los siguientes:

	Bupa Care Homes	Grupo Bupa Sanitas, S.L.	Espe.y Prim. L'Horta Manises	Sanitas Diversificación	Sanitas Hospitales	Sanitas Residencial	Health Dialog	Sanitas Welcome A.I.E	Otros	BUPA UK	TOTAL
Año 2010. Miles de euros											
Intereses	5.255	478	291								6.024
Arrendamientos		27		42	256	5.248	54	213	15		5.855
Otros		254	1	123	759	107	145	2	176	113	1.680
Total Ingresos	5.255	759	292	165	1.015	5.355	199	215	191	113	13.559
Prestaciones				3.080	155.749		3.247		549		162.625
Arrendamientos						287					287
Otros		1.882				115		7.407		401	9.805
Total Gastos	-	1.882	-	3.080	155.749	402	3.247	7.407	549	401	172.717

	Bupa Care Homes	Grupo Bupa Sanitas, S.L.	Espe.y Prim. L'Horta Manises	Sanitas Diversificación	Sanitas Hospitales	Sanitas Residencial	Health Dialog	Sanitas Welcome A.I.E	Otros	BUPA UK	TOTAL
Año 2009. Miles de euros											
Intereses	5.010	890	245								6.145
Arrendamientos		36		32	233	5.207	24				5.532
Otros		111	41	157	720	250	417	36		127	1.859
Total Ingresos	5.010	1.037	286	189	953	5.457	441	36		127	13.536
Prestaciones				465	138.768				64	3.883	143.180
Arrendamientos						284					284
Otros						103		3.153		3.055	6.311
Total Gastos	-	-	-	465	138.768	387	-	3.153	64	6.938	149.775

Como se menciona en la nota 15, la Sociedad ha pagado 67.981 miles de euros en concepto de dividendos a Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. (69.508 miles de euros en 2009), que han sido aplicados parcialmente a la cancelación de los préstamos que tenía dicha compañía con la Sociedad.

La Sociedad no ha realizado durante el ejercicio transacciones con Administradores, personal clave de la Dirección u otras partes vinculadas.

24. INFORMACIÓN RELATIVA A ADMINISTRADORES Y PERSONAL DE ALTA DIRECCIÓN DE LA SOCIEDAD

Las remuneraciones devengadas por los miembros del Consejo de Administración durante los ejercicios 2010 y 2009 han sido las siguientes:

Miles de euros	2010	2009
Sueldos y otras remuneraciones	602	522
Retribuciones en especie	12	11
Seguridad Social a cargo Empresa	10	9
Aportaciones a planes de pensiones	55	-
Remuneraciones por servicios profesionales y otros	141	119
	820	661

Los miembros del Consejo de Administración son seis hombres y dos mujeres, los que son también empleados de la Sociedad no han percibido retribución alguna separada por razón de su cargo de consejeros.

Las remuneraciones devengadas por los miembros de la Alta Dirección no integrantes del Consejo de Administración durante el ejercicio 2010 y 2009 han sido las siguientes:

Miles de euros	2010	2009
Sueldos	1.513	1.172
Retribuciones en especie	66	43
Aportaciones al Plan de pensiones	48	-
Seguridad social a cargo empresa	64	49
	1.691	1.264

El total de personas de Alta Dirección empleados por la Sociedad a 31 de diciembre de 2010 y 2009 ascendieron a 5 y 6 respectivamente, siendo todos hombres a 31 de diciembre de 2009 y 2010.

25. PARTICIPACIONES Y CARGOS DE LOS ADMINISTRADORES EN OTRAS SOCIEDADES

Los Administradores de la Sociedad al 31 de diciembre de 2010 y 2009 no mantenían participaciones, en empresas cuyo objeto social sea idéntico, análogo o complementario al desarrollado por la Sociedad.

Los miembros del Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2010 y 2009 desarrollan los cargos directivos o funciones en empresas con objeto social idéntico, análogo o complementario que están relacionados en el Anexo III de esta memoria, correspondiendo principalmente a empresas del grupo al que pertenece la Sociedad. Asimismo, uno de los consejeros mantiene vinculación con otra persona con cargos ejecutivos en empresas del grupo, sin que exista conflicto de intereses.

26. INFORMACIÓN TÉCNICA

La información de los ingresos y gastos técnicos de los ramos de seguros de no vida en los que opera la Sociedad en los ejercicios 2010 y 2009 se muestran en el Anexo I de esta memoria.

En el Anexo II de esta memoria se muestra el resultado técnico por año de ocurrencia correspondiente a los ejercicios 2010 y 2009. Este resultado técnico ha sido elaborado teniendo en cuenta las siguientes premisas:

- Las primas recogidas son las devengadas en el ejercicio, sin tener en cuenta, por tanto, las anulaciones y extornos de primas de ejercicios anteriores.
- Los siniestros considerados son los ocurridos en el ejercicio, si bien las provisiones calculadas para enfermedades de largo plazo no se han incluido en el mismo.
- Los gastos de la siniestralidad se corresponden con los imputables a los siniestros ocurridos en el ejercicio.

i) Gestión de riesgos por contratos de seguros

La Sociedad realiza una gestión activa de cara a minimizar los riesgos de seguros actuando, principalmente, sobre los riesgos fundamentales del proceso asegurador: suscripción, tarificación, control de la siniestralidad y reservas.

Para la gestión del riesgo de suscripción y su minimización se encuentran establecidos ciertos procedimientos y herramientas. En este sentido cabe destacar la existencia de un departamento propio de suscripción de riesgos que establece y coordina criterios de identificación y limitación del riesgo de antiselección. De entre las herramientas disponibles cabe destacar la existencia de cuestionarios de salud muy específicos que permiten llegar a identificar riesgos declarados y no declarados. Para el análisis de dichos cuestionarios y detección de riesgos, a priori ocultos, se dispone de un equipo de trabajo médico-sanitario, con conocimientos específicos en materia de evaluación de gastos sanitarios asociados a las patologías, que también establecen criterios y controles de suscripción.

Asimismo la minimización de la antiselección se lleva a cabo a través del proceso de tarificación y el de establecimiento de nuevos productos y/o coberturas. Estos procesos gestionan el riesgo a través de la definición de colectivos no asegurables, edades máximas de aseguramiento, plazos de carencia, cláusulas de exclusión de coberturas y otros factores, todos ellos identificados tras el análisis y estudio estadístico conforme a la experiencia de la compañía en el sector. Dentro del proceso de tarificación, además de la modelización del riesgo y la identificación de las variables tarificadoras que permitan calcular una prima de riesgo adecuada, se utilizan técnicas actuariales como medida de reducción de la siniestralidad y ajuste de la prima de riesgo.

En cuanto a la gestión del riesgo por alta siniestralidad, existe un control y seguimiento del mismo a través de auditorías técnicas y médicas que permiten en base a la evolución de la siniestralidad observada por producto y póliza ajustar su suscripción y tarificación futura.

En relación con el riesgo biométrico soportado en el ramo de decesos, las tablas de tarificación y reserva son conformes a la legislación actual y adecuadas al riesgo soportado al igual que el tipo de interés técnico utilizado.

El riesgo de insuficiencia de las provisiones técnicas se gestiona a través del establecimiento de métodos estadísticos adecuados que permiten estimaciones prudentes de las provisiones técnicas. Para la determinación de la provisión de prestaciones, tal y como la ley contempla, se están utilizando dos métodos estadísticos distintos.

Por otro lado, y en relación con la adecuación de la duración financiera de las inversiones a la cobertura de prestaciones, indicar que no existe riesgo de ALM debido a la temporalidad (anual renovable) inherente al seguro de salud, por tal motivo se mantiene una estructura inversora a corto plazo muy líquida y con calidad crediticia de mayor solvencia que elimina prácticamente este riesgo.

ii) Política de reaseguro

La política de reaseguro se basa en la utilización de coberturas para redes geográficas de proveedores médicos de los que Sanitas no dispone. Dicha inclusión se ha instrumentado a través de contratos de reaseguro específicos de acuerdo a las indicaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).

También existe una política de reaseguro basada en la estabilización de la siniestralidad, en el caso de productos sin masa crítica suficiente. Se ha instrumentado a través de entidades reaseguradoras con solvencia alta o muy alta.

iii) La concentración del riesgo de seguros.

Existe una gran diversificación en tipos de pólizas y productos sin que ningún riesgo concentre un porcentaje representativo de la cartera total.

27. INFORMACIÓN SEGMENTADA

La Sociedad distribuye el total de su negocio y mantiene el total de sus provisiones en España:

Miles de euros	Operaciones declaradas en España	
	Ramo y año	Primas Provisiones Técnicas
No Vida - ejercicio 2010		
No Vida - ejercicio 2009		

28. INFORMACIÓN SOBRE PERSONAL

El detalle del gasto de personal para el ejercicio 2010 y 2009 es el siguiente:

Miles de euros	2010	2009
Sueldos, salarios y asimilados	43.571	42.645
Aportaciones a sistemas complementarios de pensiones	374	491
Otras cargas sociales	11.100	10.529
	55.045	53.665

El número medio de empleados que la Sociedad ha tenido en su plantilla durante el ejercicio 2010 y 2009, distribuido por categorías según el Convenio Colectivo para entidades aseguradoras, ha sido el siguiente:

Número medio de empleados			
Grupo	Nivel	2010	2009
O	0	7	5
I	1	1	2
I	2	13	14
I	3	58	65
II	4	196	204
II	5	257	249
II	6	173	178
III	7	0	1
III	8	276	279
III-C	6	-	-
III-D	8	-	1
Total		981	998

La distribución del personal por sexos al final del ejercicio 2010 es como sigue:

Grupo	Nivel	Sexo		General
		Hombre	Mujer	
O	0	7	0	7
I	1	1	0	1
I	2	9	4	13
I	3	39	19	58
II	4	100	103	203
II	5	103	164	267
II	6	31	148	179
III	7			
III	8	90	187	277
III-C	6			
III-D	8			
Total		380	625	1.005

A continuación se muestra la distribución del personal al final del ejercicio 2009:

Grupo	Nivel	Sexo		General
		Hombre	Mujer	
O	0	5		5
I	1	1		1
I	2	9	4	13
I	3	39	18	57
II	4	94	102	196
II	5	83	154	237
II	6	23	129	152
III	7			
III	8	81	197	278
III-C	6			
III-D	8			
Total		335	604	939

29. HONORARIOS DE AUDITORÍA

La empresa auditora KPMG Auditores, S.L. de las cuentas anuales de la Sociedad ha facturado a la Sociedad, honorarios y gastos por servicios profesionales prestados en los ejercicios 2010 según el siguiente detalle:

Miles de euros	2010	2009
Por servicios de auditoría y otros relacionados	194	194
Por otros servicios	90	-
	284	194

Los importes indicados en el cuadro anterior por servicios de auditoría incluyen la totalidad de honorarios relativos a las auditorías de 2010 y 2009, con independencia del momento de su facturación.

Las otras sociedades del grupo KPMG Europe, LLP, han facturado a la Sociedad durante los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2010 y 2009, honorarios y gastos por servicios profesionales, según el siguiente detalle:

Miles de euros	2010	2009
Por servicios de asesoramiento fiscal	-	66
Por otros servicios	39	28
	39	94

30. ESTADO DE COBERTURA DE PROVISIONES TÉCNICAS

Su detalle y cálculo al 31 de diciembre de 2010 y 2009 es como sigue:

Miles de euros	2010	2009
Provisión para primas no consumidas al cierre del ejercicio	33.620	35.252
Provisión para primas no consumidas de las primas pendientes de cobro	(1.274)	(1.089)
Comisiones pendientes de imputar a resultados	(1.793)	(1.812)
Provisión de primas devengadas y no emitidas netas de comisiones	(27.651)	(27.986)
Provisión para riesgos en curso		
Provisión para participación en beneficios y extornos		
Provisión para prestaciones	225.077	221.233
Reserva de estabilización	52	52
Provisión del seguro de decesos	1.184	1.066
Total provisiones a cubrir seguros No vida	229.215	226.716
Bienes inmuebles	103.147	102.022
Otras inversiones financieras	169.113	174.616
Depósitos en entidades de crédito	53.174	964
Efectivo	19	22
Total bienes afectos	325.453	277.624
Superávit Total	96.238	50.908

31. ESTADO DE MARGEN DE SOLVENCIA

De acuerdo con la legislación vigente, las entidades aseguradoras deberán disponer en cada ejercicio económico de un patrimonio propio no comprometido (o margen de solvencia) y de un fondo de garantía (tercera parte del margen de solvencia) que representen los porcentajes y cantidades establecidas legalmente.

La elaboración de estos estados se ha realizado siguiendo los criterios establecidos reglamentariamente.

El estado de margen de solvencia de la Sociedad al 31 de diciembre de 2010 y 2009 es el siguiente:

Miles de euros	2010	2009
Capital y reservas patrimoniales computables	174.882	136.465
Plusvalías latentes de inversiones materiales	35.699	35.975
Saldo acreedor de pérdidas y ganancias	19.797	15.346
Margen de solvencia	230.378	187.786
Cuantía mínima del margen de solvencia	181.846	169.957
Superávit del margen de solvencia	48.532	17.829

La Sociedad descuenta del importe computable del capital y reservas el saldo a cobrar neto que mantiene con su accionista, que ascendía a 31 de diciembre de 2010 a 2.863 miles de euros frente a 26.742 miles de euros a 31 de diciembre de 2009.

32.

GARANTÍAS COMPROMETIDAS CON TERCEROS

A 31 de diciembre de 2010 la Sociedad tiene avales prestados a terceros cuyo importe asciende a 1.472 miles de euros (756 miles de euros a 31 de diciembre de 2009).

33.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Durante el ejercicio 2010, la Sociedad ha cumplido con los requisitos y deberes establecidos de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

El número de quejas y reclamaciones recibidas durante los ejercicios 2010 y 2009 ascendieron respectivamente a 19.071 y 17.827 todas ellas tramitadas y respondidas. Estas quejas y reclamaciones fueron resueltas de forma favorable para SANITAS en un 34,6% y favorable para el reclamante en un 25,6% y un 39,8% sin resultado determinado en el 2010. Asimismo, las quejas y reclamaciones del ejercicio 2009 se resolvieron de forma favorable para Sanitas en un 46,6% y favorable para el reclamante en un 19,2% y un 34,2% sin resultado determinado en 2009.

34.

HECHOS POSTERIORES

No se han producido hechos relevantes con posterioridad al cierre del ejercicio 2010 que pudieran afectar a la imagen fiel de las cuentas anuales.

ANEXO I

Ingresos y Gastos técnicos por ramos

<i>Miles de euros</i>	Enfermedad	
	2010	2009
I. PRIMAS IMPUTADAS (Directo y aceptado)	475	547
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	470	539
2. Variación provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso	9	10
3. Variación provisiones para primas pendientes	(4)	(2)
II. PRIMAS REASEGURO (Cedido y Retrocedido)	(59)	(69)
1. Primas devengadas netas de anulaciones	(59)	(70)
2. Variación provisión para primas no consumidas	-	1
A. TOTAL DE PRIMAS IMPUTADAS NETAS DE REASEGURO (I+II)	416	478
III. SINIESTRALIDAD (Directo y aceptado)	(196)	(203)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(186)	(204)
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	(10)	1
IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido y Retrocedido)	43	32
1. Prestaciones y Gastos Pagados	43	43
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	-	(11)
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA DE REASEGURO (III+IV)	(153)	(171)
V. VARIACIÓN OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO	-	-
VI. GASTOS DE ADQUISICIÓN (Directo y aceptado)	(38)	(62)
VII. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (Directo y aceptado)	(84)	(81)
VIII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (Directo y aceptado)	(16)	(16)
IX. COMISIONES Y PARTICIPACIONES (Cedido y Retrocedido)	-	1
C. TOTAL GASTOS EXPLOTACIÓN Y OTROS GASTOS TÉCNICOS NETOS (V+VI+VII+VIII+IX)	(138)	(158)

Este anexo forma parte de la nota 26 de la memoria de cuentas anuales de 2010, junto con la que debe ser leído.

<i>Miles de euros</i>	Asistencia sanitaria	
	2010	2009
I. PRIMAS IMPUTADAS (Directo y aceptado)	1.072.897	1.044.880
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	1.072.310	1.046.305
2. Variación provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso	1.625	1.743
3. Variación provisiones para primas pendientes	(1.038)	(3.168)
II. PRIMAS REASEGURO (Cedido y Retrocedido)	(6.166)	(5.642)
1. Primas devengadas netas de anulaciones	(6.166)	(5.638)
2. Variación provisión para primas no consumidas	-	(2)
A. TOTAL DE PRIMAS IMPUTADAS NETAS DE REASEGURO (I+II)	1.066.731	1.039.238
III SINIESTRALIDAD (Directo y aceptado)	(835.264)	(818.306)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(831.265)	(811.534)
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	(3.999)	(6.772)
IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido y Retrocedido)	2.952	2.376
1. Prestaciones y Gastos Pagados	3.082	2.465
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	(130)	(89)
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA DE REASEGURO (III+IV)	(832.312)	(815.930)
V. VARIACIÓN OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO	-	-
VI. GASTOS DE ADQUISICIÓN (Directo y aceptado)	(93.594)	(92.620)
VII. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (Directo y aceptado)	(38.747)	(36.974)
VIII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (Directo y aceptado)	(13.456)	(12.488)
IX. COMISIONES Y PARTICIPACIONES (Cedido y Retrocedido)	96	73
C. TOTAL GASTOS EXPLOTACIÓN Y OTROS GASTOS TÉCNICOS NETOS (V+VI+VII+VIII+IX)	(145.701)	(142.009)

Este anexo forma parte de la nota 26 de la memoria de cuentas anuales de 2010, junto con la que debe ser leído.

ANEXO I

<i>Miles de euros</i>	Accidentes	
	2010	2009
I. PRIMAS IMPUTADAS (Directo y aceptado)	519	548
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	519	545
2. Variación provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso	-	4
3. Variación provisiones para primas pendientes	-	(1)
II. PRIMAS REASEGURO (Cedido y Retrocedido)	(173)	(167)
1. Primas devengadas netas de anulaciones	(169)	(168)
2. Variación provisiones para primas no consumidas	(4)	1
A. TOTAL DE PRIMAS IMPUTADAS NETAS DE REASEGURO (I+II)	346	381
III. SINIESTRALIDAD (Directo y aceptado)	77	(180)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(100)	(96)
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	177	(84)
IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido y Retrocedido)	11	37
1. Prestaciones y Gastos Pagados	11	34
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	-	3
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA DE REASEGURO (III+IV)	88	(143)
V. VARIACIÓN OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO		-
VI. GASTOS DE ADQUISICIÓN (Directo y aceptado)	(93)	(79)
VII. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (Directo y aceptado)	(118)	(113)
VIII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (Directo y aceptado)	(33)	(29)
IX. COMISIONES Y PARTICIPACIONES (Cedido y Retrocedido)	45	2
C. TOTAL GASTOS EXPLOTACIÓN Y OTROS GASTOS TÉCNICOS NETOS (V+VI+VII+VIII+IX)	(199)	(219)

Este anexo forma parte de la nota 26 de la memoria de cuentas anuales de 2010, junto con la que debe ser leído.

<i>Miles de euros</i>	Decesos	
	2010	2009
I. PRIMAS IMPUTADAS (Directo y aceptado)	506	505
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	507	509
2. Variación provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso	-	(2)
3. Variación provisiones para primas pendientes	(1)	(2)
II. PRIMAS REASEGURO (Cedido y Retrocedido)	-	-
1. Primas devengadas netas de anulaciones	-	-
2. Variación provisiones para primas no consumidas	-	-
A. TOTAL DE PRIMAS IMPUTADAS NETAS DE REASEGURO (I+II)	506	505
III. SINIESTRALIDAD (Directo y aceptado)	(75)	(81)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(63)	(78)
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	(12)	(3)
IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido y Retrocedido)	-	-
1. Prestaciones y Gastos Pagados	-	-
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	-	-
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA DE REASEGURO (III+IV)	(75)	(81)
V. VARIACIÓN OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO	(117)	(110)
VI. GASTOS DE ADQUISICIÓN (Directo y aceptado)	(5)	(15)
VII. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (Directo y aceptado)	(26)	(24)
VIII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (Directo y aceptado)	(3)	(4)
IX. COMISIONES Y PARTICIPACIONES (Cedido y Retrocedido)	-	-
C. TOTAL GASTOS EXPLOTACIÓN Y OTROS GASTOS TÉCNICOS NETOS (V+VI+VII+VIII+IX)	(151)	(153)

Este anexo forma parte de la nota 26 de la memoria de cuentas anuales de 2010, junto con la que debe ser leído.

ANEXO II

Resultado Técnico por Año de Ocurrencia

<i>Miles de euros</i>	Enfermedad	
	2010	2009
I. PRIMAS ADQUIRIDAS (Directo y Aceptado)	488	558
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	483	550
2. Variación provisión primas no consumidas	9	10
3. Variación provisión primas pendientes de cobro	(4)	(2)
II. PRIMAS PERIODIFICADAS DE REASEGURO	(59)	(69)
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	(59)	(70)
2. Variación provisión primas no consumidas	-	1
A. TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS DE REASEGURO (I+II)	429	489
III. SINIESTRALIDAD (Directo)	(186)	(159)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(186)	(159)
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio		-
IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido)	43	32
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio	43	43
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	-	(11)
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA DE REASEGURO (III + IV)	(143)	(127)
V. GASTOS DE ADQUISICIÓN (Directo)	(38)	(62)
VI. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (Directo)	(84)	(81)
VII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (Directo)	(16)	(16)
VIII. COMISIONES Y PARTICIPACIONES (Cedido y Retrocedido)	-	1
IX. INGRESOS FINANCIEROS TÉCNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	6	26

Este anexo forma parte de la nota 26 de la memoria de cuentas anuales de 2010, junto con la que debe ser leído.

<i>Miles de euros</i>	Asistencia sanitaria	
	2010	2009
I. PRIMAS ADQUIRIDAS (Directo y Aceptado)	1.081.277	1.051.545
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	1.080.691	1.052.970
2. Variación provisión primas no consumidas	1.624	1.743
3. Variación provisión primas pendientes de cobro	(1.038)	(3.168)
II. PRIMAS PERIODIFICADAS DE REASEGURO	(6.166)	(5.642)
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	(6.166)	(5.638)
2. Variación provisión primas no consumidas	-	(4)
A. TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS DE REASEGURO (I+II)	1.075.111	1.045.903
III. SINIESTRALIDAD (Directo)	(876.719)	(843.947)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(698.092)	(666.544)
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	(178.627)	(177.403)
IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido)	2.952	2.376
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio	3.082	2.465
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	(130)	(89)
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA DE REASEGURO (III + IV)	(873.767)	(841.571)
V. GASTOS DE ADQUISICIÓN (Directo)	(93.594)	(92.620)
VI. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (Directo)	(38.747)	(36.974)
VII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (Directo)	(13.456)	(12.488)
VIII. COMISIONES Y PARTICIPACIONES (Cedido y Retrocedido)	96	73
IX. INGRESOS FINANCIEROS TÉCNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	3.750	7.486

Este anexo forma parte de la nota 26 de la memoria de cuentas anuales de 2010, junto con la que debe ser leído.

ANEXO II

<i>Miles de euros</i>	Accidentes	
	2010	2009
I. PRIMAS ADQUIRIDAS (Directo y Aceptado)	522	554
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	522	551
2. Variación provisión primas no consumidas	1	4
3. Variación provisión primas pendientes de cobro	(1)	(1)
II. PRIMAS PERIODIFICADAS DE REASEGURO	(174)	(167)
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	(170)	(168)
2. Variación provisión primas no consumidas	(4)	1
A TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS DE REASEGURO (I+II)	348	387
III. SINIESTRALIDAD (Directo)	(104)	(139)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(80)	(43)
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	(24)	(96)
IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido)	11	37
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio	11	34
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	-	3
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA DE REASEGURO (III + IV)	(93)	(102)
V. GASTOS DE ADQUISICIÓN (Directo)	(94)	(79)
VI. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (Directo)	(118)	(113)
VII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (Directo)	(33)	(29)
VIII. COMISIONES Y PARTICIPACIONES (Cedido y Retrocedido)	45	2
IX.INGRESOS FINANCIEROS TÉCNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	14	53

Este anexo forma parte de la nota 26 de la memoria de cuentas anuales de 2010, junto con la que debe ser leído.

<i>Miles de euros</i>	Decesos	
	2010	2009
I. PRIMAS ADQUIRIDAS (Directo y Aceptado)	508	512
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	510	516
2. Variación provisión primas no consumidas	(1)	(2)
3. Variación provisión primas pendientes de cobro	(1)	(2)
II. PRIMAS PERIODIFICADAS DE REASEGURO	-	-
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	-	-
2. Variación provisión primas no consumidas	-	-
A TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS DE REASEGURO (I+II)	508	512
III. SINIESTRALIDAD (Directo)	(64)	(81)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(63)	(78)
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	(1)	(3)
IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido)	-	-
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio	-	-
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	-	-
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA DE REASEGURO (III + IV)	(64)	(81)
V. GASTOS DE ADQUISICIÓN (Directo)	(5)	(15)
VI. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (Directo)	(25)	(24)
VII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (Directo)	(3)	(4)
VIII. COMISIONES Y PARTICIPACIONES (Cedido y Retrocedido)	-	-
IX. INGRESOS FINANCIEROS TÉCNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	18	76

Este anexo forma parte de la nota 26 de la memoria de cuentas anuales de 2010, junto con la que debe ser leído.

ANEXO III

Relación de compañías en las que ejercen cargos o funciones los miembros del Consejo de Administración en los ejercicios 2010 y 2009

DEAN ALLAN HOLDEN
Relación Compañías en las que ejerce cargos o funciones

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA 2010

Nombre (País de Constitución)	Cargo	Funciones Ejecutivas
Bupa Arabia For Cooperative Insurance Company	Consejero	Sí
Bupa Asia Pacific Pty Limited	Consejero	Sí
Bupa Australia Health Pty Limited	Consejero	Sí
Bupa Australia Holdings Pty Limited	Consejero	Sí
Max Bupa Health Insurance Company Limited	Consejero	Sí
Bupa Health Care Asia Pte Ltd	Consejero	Sí
Bupa Insurance Limited	Consejero	Sí
Bupa Insurance Services Limited	Consejero	Sí
Bupa Limited (HK)	Consejero	Sí
Bupa Singapore Holdings Pte limited	Consejero	Sí
Health Dialog Services Corporation	Consejero	No
Bupa Australia Pty Limited	Consejero	Sí
Bupa Foundation (Australia) Limited	Consejero	Sí
MBF Alliances Pty Limited	Consejero	Sí
MBF Holdings Pty Limited	Consejero	Sí
MBF Travel Pty Limited	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	No

ALVARVIL, S.A.
(Representada por José Ramón Álvarez Rendueles)

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA 2010

Nombre (País de Constitución)	Cargo	Funciones Ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero /Presidente	No

Este anexo forma parte de la nota 25 de la memoria de cuentas anuales de 2010, junto con la que debe ser leído.

RAYMOND KING

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA 2010

Nombre (País de Constitución)	Cargo	Funciones Ejecutivas
Bupa Health Assurance Limited	Consejero	Sí
Bupa Insurance Limited	Consejero	Sí
Bupa Insurance Services Limited	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	Sí
The British United Provident Association Limited	Consejero	Sí

IGNACIO EREÑO IRIBARREN

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA 2010

Nombre (País de Constitución)	Cargo	Funciones Ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero Delegado /Vicepresidente	Sí
Sanitas, S.L. de Diversificación (España)	Consejero/Presidente	Sí
Sanitas Wellcome AIE (España)	Consejero/Presidente	Sí
Terapia y Pilates, S.L. (España)	Consejero/Presidente	Sí
Health Dialog España, S.L. (España)	Consejero/Presidente	Sí
Sanitas, S.A. de Hospitales (España)	Consejero/Presidente	Sí
Especializada y Primaria L´Horta-Manises, S.A. (España)	Consejero/Vicepresidente	Sí
Sanitas Residencial, S.L. (España)	Consejero	Sí
Grupo Bupa Sanitas, S.L. (España)	Consejero/Vicepresidente	Sí
Especializada y Primaria Laboratorio, S.L. (España)	Consejero	Sí
Sanitas Emisión, S.L. (España)	Consejero/Presidente	Sí
Sanitas Salud y Bienestar S.L. (España)	Consejero/Presidente	Sí
The Sanitas Foundation (España)	Presidente/Patrono	Sí
Bupa Arabia For Cooperative Insurance Company	Consejero	No

GABRIELA PUEYO ROBERTS

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA 2010

Nombre (País de Constitución)	Cargo	Funciones Ejecutivas
Bupa Care Homes (CFG) Plc.	Consejero	No
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Hospitales (España)	Consejero	Sí
Grupo Bupa Sanitas, S.L. (España)	Consejero	Sí
Sanitas, S.L. de Diversificación (España)	Consejero	Sí
Sanitas Residencial, S.L. (España)	Consejero	Sí
Sanitas Wellcome A.I.E. (España)	Consejero	Sí
Terapia y Pilates, SL (España)	Consejero	Sí
Sanitas Salud y Bienestar, S.L. (España)	Consejero	Sí
Especializada y Primaria L´Horta-Manises, S.A. (España)	Consejero	Sí
Sanitas Emisión, S.L. (España)	Consejero	Sí
IHI Holding A/S	Presidente	No
Especializada y Primaria Laboratorio, S.L. (España)	Consejero	Sí

Este anexo forma parte de la nota 25 de la memoria de cuentas anuales de 2010, junto con la que debe ser leído.

ANEXO III

THOMAS SINGER

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA 2010

Nombre (País de Constitución)	Cargo	Funciones Ejecutivas
Bupa Finance Plc.	Consejero	Sí
Bupa Health Assurance Limited	Consejero	Sí
Bupa Insurance Limited	Consejero	Sí
Bupa Insurance Services Limited	Consejero	Sí
Bupa Investments Limited	Consejero	Sí
Bupa Investments Overseas Limited	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	Sí
The British United Provident Association Limited	Consejero	Sí

MATÍAS RODRÍGUEZ INCIARTE

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA 2010

Nombre (País de Constitución)	Cargo	Funciones Ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	No

Otras compañías 2010

Nombre (País de Constitución)	Cargo	Funciones Ejecutivas
Santander Seguros	Consejero	Sí

ALISON PLATT

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA 2010

Nombre (País de Constitución)	Cargo	Funciones Ejecutivas
Health Dialog España, S.L.	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	Sí
Grupo Bupa Sanitas, S.L. (España)	Presidente	Sí
Grupo Health Assurance Limited	Consejero	Sí
Bupa Insurance Limited	Consejero	Sí
Bupa Insurance Services	Consejero	Sí

Este anexo forma parte de la nota 25 de la memoria de cuentas anuales de 2010, junto con la que debe ser leído.

DEAN ALLAN HOLDEN

Relación Compañías en las que ejerce cargos o funciones

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA 2009

Nombre (País de Constitución)	Cargo	Funciones Ejecutivas
Bupa (Asia) Limited	Consejero	Sí
Bupa Asia Pacific Pty Limited	Consejero	Sí
Bupa Australia Health Pty Limited	Consejero	Sí
Bupa Australia Holdings Pty Limited	Consejero	Sí
Bupa Health Care Asia Pte Ltd	Consejero	Sí
Bupa International Limited	Consejero	Sí
Bupa Limited (HK)	Consejero	Sí
Bupa Singapore Holdings Pte limited	Consejero	Sí
Clear View Financial Mangement Limited	Consejero	Sí
Clear View Life Nominess Limited	Consejero	Sí
Health Dialog Services Corporation	Consejero	No
MBF Alliances Pty Limited	Consejero	Sí
MBF Australia Pty Limited	Consejero	Sí
MBF Foundation Limited	Consejero	Sí
MBF Holdings Pty Limited	Consejero	Sí
MBF Life Limited	Consejero	Sí
MBF Managment Pty Limited	Consejero	Sí
MBF Travel Pty Limited	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	No

ALVARVIL, S.A.

(Representada por José Ramón Álvarez Rendueles)

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA 2009

Nombre (País de Constitución)	Cargo	Funciones Ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero /Presidente	No

RAYMOND KING

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA 2009

Nombre (País de Constitución)	Cargo	Funciones Ejecutivas
Bupa Health Assurance Limited	Consejero	Sí
Bupa Insurance Limited	Consejero	Sí
Bupa Insurance Services Limited	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	Sí
The British United Provident Association Limited	Consejero	Sí

Este anexo forma parte de la nota 25 de la memoria de cuentas anuales de 2010, junto con la que debe ser leído.

ANEXO III

IGNACIO EREÑO IRIBARREN

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA 2009

Nombre (País de Constitución)	Cargo	Funciones Ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero Delegado /Vicepresidente	Sí
Sanitas, S.L. de Diversificación (España)	Consejero	Sí
Sanitas Wellcome AIE (España)	Consejero	Sí
Terapia y Pilates, S.L. (España)	Consejero	Sí
Health Dialog España, S.L. (España)	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Hospitales (España)	Consejero	Sí
Especializada y Primaria L´Horta-Manises, S.A. (España)	Consejero	Sí
Sanitas Residencial, S.L. (España)	Consejero	Sí
Grupo Bupa Sanitas, S.L. (España)	Consejero	Sí
Especializada y Primaria Laboratorio, S.L. (España)	Consejero	Sí
Sanitas Emisión, S.L. (España)	Consejero	Sí
Sanitas Salud y Bienestar S.L. (España)	Consejero	Sí

ANTONIO VALDÉS MORALES

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA 2009

Nombre (País de Constitución)	Cargo	Funciones Ejecutivas
Bupa Insurance Company (UK)	Consejero	No
U.S.A. Medical Services Corporation (USA)	Consejero	No
ONUP Group Corporation (UK)	Consejero	No
American International Network Corporation (USA)	Consejero	No
Bupa Care Homes (CFG) Plc.	Consejero	No
Bupa U.S. Holding Inc. (UK)	Consejero	No
Bupa Investment Corporation Inc. (UK)	Consejero	No
Bupa Worldwide Corporation (UK)	Consejero	No
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Hospitales (España)	Consejero	Sí
Grupo Bupa Sanitas, S.L. (España)	Consejero	Sí
Sanitas, S.L. de Diversificación (España)	Consejero	Sí
Sanitas Residencial, S.L. (España)	Consejero	Sí
Sanitas Wellcome A.I.E. (España)	Consejero	Sí
Terapia y Pilates, SL (España)	Consejero	Sí
Sanitas Salud y Bienestar, S.L. (España)	Consejero	Sí
Especializada y Primaria L´Horta-Manises, S.A. (España)	Consejero	Sí
Sanitas Emisión, S.L. (España)	Consejero	Sí
IHI Holding A/S	Consejero	No

Este anexo forma parte de la nota 25 de la memoria de cuentas anuales de 2010, junto con la que debe ser leído.

THOMAS SINGER

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA 2009

Nombre (País de Constitución)	Cargo	Funciones Ejecutivas
Bupa Finance Plc.	Consejero	Sí
Bupa Health Assurance Limited	Consejero	Sí
Bupa Insurance Limited	Consejero	Sí
Bupa Insurance Services Limited	Consejero	Sí
Bupa Investments Limited	Consejero	Sí
Bupa Investments Overseas Limited	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de seguros (España)	Consejero	Sí
The British United Provident Association Limited	Consejero	Sí

MATÍAS RODRÍGUEZ INCIARTE

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA 2009

Nombre (País de Constitución)	Cargo	Funciones Ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	No

WILLIAN WARD

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA 2009

Nombre (País de Constitución)	Cargo	Funciones Ejecutivas
Bupa Arabia for Cooperative Insurance Company	Consejero	Sí
Bupa Middle East Holding Two W.L.L.	Consejero	Sí
Bupa Middle East Holding W.L.L.	Consejero	Sí
Bupa Middle East Limited Company E.C.	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	No

ALISON PLATT

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA 2009

Nombre (País de Constitución)	Cargo	Funciones Ejecutivas
Grupo Bupa Sanitas S.L.	Consejero	Sí
Health Dialog España, S.L.	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	Sí

Este anexo forma parte de la nota 25 de la memoria de cuentas anuales de 2010, junto con la que debe ser leído.

INFORME DE GESTIÓN

A 31 DE DICIEMBRE DE 2010

Las primas devengadas en el año 2010 ascendieron a 1.073 Millones de Euros. El volumen de primas imputadas netas de reaseguro fue de 1.068 Millones de euros con un porcentaje de aumento del 2,6% sobre el ejercicio anterior, correspondiendo a una cartera cuyo número de asegurados a finales del año era de 1.953.660.

En lo referente a los gastos técnicos, la partida principal correspondió a las prestaciones netas a los asegurados que ascendieron a 832 Millones de euros. Éstas aumentaron un 2,0%, lo que representó un gasto de siniestralidad en el ejercicio del 77,9%.

Los gastos de explotación, incluyendo comisiones y gastos de personal, sumaron 132,6 Millones de euros, lo que representa un 12,4% sobre las primas imputadas netas de reaseguro. El importe referente a otros gastos técnicos ascendió a 13,5 Millones de euros; lo que supone un incremento del 8% respecto al año anterior.

El beneficio contable obtenido, neto de impuestos, fue de 87,8 Millones de euros. Este resultado ha sido consecuencia de la obtención de un beneficio técnico positivo de 126,3 Millones de euros y un resultado no técnico negativo de 0,9 Millones de euros. El gasto correspondiente al Impuesto sobre Sociedades asciende a 37,6 Millones de euros.

El 2010 ha sido un año en el que la coyuntura económica ha sido especialmente difícil. El Producto Interior Bruto registró tasas negativas de crecimiento, al tiempo que la continua destrucción de empleo situaba los niveles de paro en la cota del 20%. En este contexto económico, el crecimiento registrado por el mercado de seguros de salud se ha debido principalmente a los incrementos de primas, mientras que el crecimiento orgánico en términos de socios apenas ha experimentado incrementos y la rentabilidad ha sufrido un grave deterioro.

Sanitas ha continuado fortaleciendo su modelo de negocio integrado, el cual combina la oferta de una completa gama de productos de seguros de salud con acceso a los cuadros médicos más amplios y una provisión médica propia exclusiva para nuestros clientes, lo que permite poner al servicio de nuestros asegurados una propuesta claramente diferencial.

Con el fin de diversificar su oferta y mantener sus niveles de crecimiento, a lo largo de 2010, Sanitas ha continuado innovando en el desarrollo de nuevos productos y servicios, permitiéndole incrementar la satisfacción de sus clientes, mejorar la capacidad de llegada al mercado y optimizar el uso de sus canales de venta.

El producto dental ha registrado un excelente comportamiento en 2010. Además, con la apertura de 17 nuevos centros dentales en las principales ciudades españolas, Sanitas continúa apostando por ampliar la oferta de servicios dentales para sus asegurados a través de una provisión médica propia, exclusiva y de calidad.

Fruto de la constante innovación, a lo largo de 2010 Sanitas ha desarrollado la Unidad de Consejo y Cuidado Oncológico, que nace con el objetivo de ofrecer al paciente oncológico un servicio completo e individualizado, centrado no sólo en su patología sino también en sus necesidades como persona. Esta nueva unidad involucra a la familia en el tratamiento, haciendo que los médicos, el paciente y su familia trabajen conjuntamente como si fueran un único equipo, pues el entorno es de vital importancia para la recuperación tanto física como psicológica del paciente. Centralizada en los principales centros de referencia, la Unidad de Consejo y Cuidado Oncológico pone a disposición

de los asegurados de Sanitas los mejores medios, técnicas y especialistas en oncología, además de ofrecer a los pacientes un servicio integral e integrado, de mayor calidad, eficiencia y rapidez.

Como resultado de la amplia experiencia de Sanitas en el ámbito de la medicina deportiva, la compañía ha lanzado durante 2010 Sanitas Sport, un seguro pionero en el mercado, especialmente diseñado para cubrir las necesidades médicas de los deportistas. Ofreciendo acceso a los tratamientos con los mejores especialistas en medicina deportiva, las coberturas de Sanitas Sport están destinadas no solo a dar la mejor atención a las patologías específicas de los deportistas y minimizar su tiempo de recuperación, sino a entender las necesidades del deportista y prevenir lesiones y patologías.

Aunque la medicina actual dispone de amplios recursos para el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades, Sanitas tiene el firme convencimiento de que la medicina preventiva ha de cobrar un mayor protagonismo. A través de la adopción de hábitos de vida saludables, controles médicos periódicos y procedimientos de diagnóstico precoz es posible conservar la salud y, ante una enfermedad incipiente, tratarla con mayores probabilidades de éxito. Por todo ello, durante 2010 Sanitas ha fortalecido su oferta de servicios para sus asegurados enfocados a la prevención con el lanzamiento de tres nuevos Programas Preventivos de Salud: Cardiológico, Ginecológico y Materno-Infantil.

Con el constante objetivo de mejorar y ampliar los servicios ofrecidos a sus clientes, 2010 ha sido un año de consolidación de los programas de gestión de enfermedades crónicas, y especialmente del servicio Sanitas Responde. Este servicio personalizado y atendido por profesionales sanitarios, está pensado para ofrecer un seguimiento personalizado a todos aquellos clientes que, por padecer determinadas patologías, necesitan acudir más al médico, recibir un seguimiento constante y cuidarse de un modo especial. Durante este año el servicio ha atendido a más de 16.000 pacientes crónicos, gestionando más de 140.000 consultas de atención personalizada.

El 2010 ha sido el año de consolidación para el nuevo canal de venta Sanitas Emisión. Puesta en marcha en noviembre de 2009, Sanitas Emisión pretende mejorar los resultados, la calidad y la eficiencia en el servicio de llamadas de venta. La creación de esta plataforma constituye un punto clave dentro de la estrategia comercial de Sanitas. El profundo conocimiento de la compañía por parte del equipo humano permitirá una mayor capacidad para dar respuesta a las cuestiones que pudieran plantear los clientes, lo que redundará en un mejor servicio.

Sanitas Welcome, la plataforma multicanal de Grupo Sanitas operativa desde 2009, ha comenzado a ofrecer en todos sus servicios atención telefónica las 24 horas del día los siete días de la semana. El balance del servicio por parte tanto de la compañía como de los clientes de Sanitas es altamente positivo, pues se ha conseguido enriquecer la calidad de su servicio y mejorar la asistencia al asegurado. La ampliación horaria de estos servicios se suma al Servicio de Atención al Cliente y Sanitas 24 horas, que desde su puesta en marcha ofrecen una asistencia telefónica altamente cualificada a cualquier hora, durante toda la semana.

La Compañía ha realizado una fuerte apuesta por fortalecer el canal online, con el claro objetivo de situarse a la vanguardia de las tecnologías de la información y del conocimiento en su sector. En 2010 Sanitas se ha centrado en potenciar la relación online con sus clientes, con especial foco en los proyectos Web 2.0 que le permitan tener una presencia activas en las redes sociales.

Así, Sanitas ha puesto en marcha una página llamada Dieta Saludable, que tiene como objetivo ofrecer a los internautas consejos de salud prácticos, escritos por profesionales, que les ayuden a mejorar su figura. Destaca especialmente en este ámbito el lanzamiento de “Tu pediatra virtual”, un servicio de consultas online de pediatría que Sanitas pone al servicio de sus clientes. Accediendo al área de clientes de su página web, los padres resuelven todas sus dudas por el equipo de pediatría del Hospital Sanitas La Zarzuela.

Adicionalmente, se ha facilitado el acceso a los servicios básicos a través de Internet, haciendo especial hincapié en el área de clientes, con una navegación más intuitiva y amigable, y con lanzamiento de servicios como la consulta de médico más cercano a través de SMS.

La Fundación Sanitas continuó en 2010 generando conocimiento y promoviendo la investigación en el ámbito médico y social. Especialmente relevante en este año ha sido la creación de la Alianza Estratégica por el Deporte Inclusivo 2010-2015, a través de la cual la Fundación Sanitas pretende contribuir a que las personas con discapacidad puedan acceder a la educación física y, así, beneficiarse de la mejora en su salud y su calidad de vida a través del deporte. Para lograrlo, se ha marcado el reto de fomentar desde la educación primaria la práctica conjunta del deporte de niños con y sin discapacidad.

Para desarrollar este proyecto, la Alianza cuenta con el apoyo de sus socios promotores: Consejo Superior de Deportes, el Comité Paralímpico Español, el Ayuntamiento de Madrid, la Fundación ONCE, la Fundación Real Madrid, Telemadrid y la colaboración de entidades como el CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad), Liberty Seguros o Fundación SM.

2010 ha sido otro año excelente para Sanitas en el ámbito de los reconocimientos. En este sentido, cabe destacar el premio otorgado por la revista “Medical Economics”, que ha reconocido a Sanitas como la “Mejor aseguradora de Servicios Sanitarios”, o el premio otorgado por MERCO en el que se reconoce a Sanitas como “la compañía con mejor reputación corporativa en el área de Asistencia Sanitaria”. Asimismo, Sanitas Welcome se convirtió en el primer call centre en recibir el certificado EFR en igualdad y conciliación, reconociendo así los esfuerzos realizados en la promoción de un entorno de trabajo con igualdad de oportunidades. Por último, el modelo de gestión de Sanitas Hospitales obtuvo la certificación ISO 9001.

Respecto al uso de instrumentos financieros, la Sociedad mantiene en su cartera de inversiones principalmente activos financieros de renta fija de corta duración (repos), considerados activos líquidos equivalentes a efectivo y depósitos bancarios, con lo que su valor no se ve afectado significativamente por variaciones en los tipos de interés o en la penalización por riesgo de crédito de los mismos. Estos repos y depósitos son contratados, respectivamente, sobre activos emitidos por el Estado español y con diferentes bancos de entre los de mayor calidad crediticia del país.

El resto de inversiones mantenidas son posiciones con empresas del Grupo y no se utilizan para la cobertura de provisiones técnicas.

Durante el ejercicio 2010 se han realizado actividades de investigación y desarrollo en el ámbito de aplicaciones informáticas destinadas al funcionamiento y mejora del negocio.

Sanitas no ha efectuado en 2010 negocios con acciones propias.

Sanitas ha continuado avanzando en la política de conciliación y trato individualizado, adaptada a las necesidades de los empleados, creando nuevos programas y fortaleciendo los ya existentes, tales como: Retriflex (Retribución flexible), programa contra la violencia de género, clases de pilates en el centro de trabajo, y actividades de voluntariado corporativo.

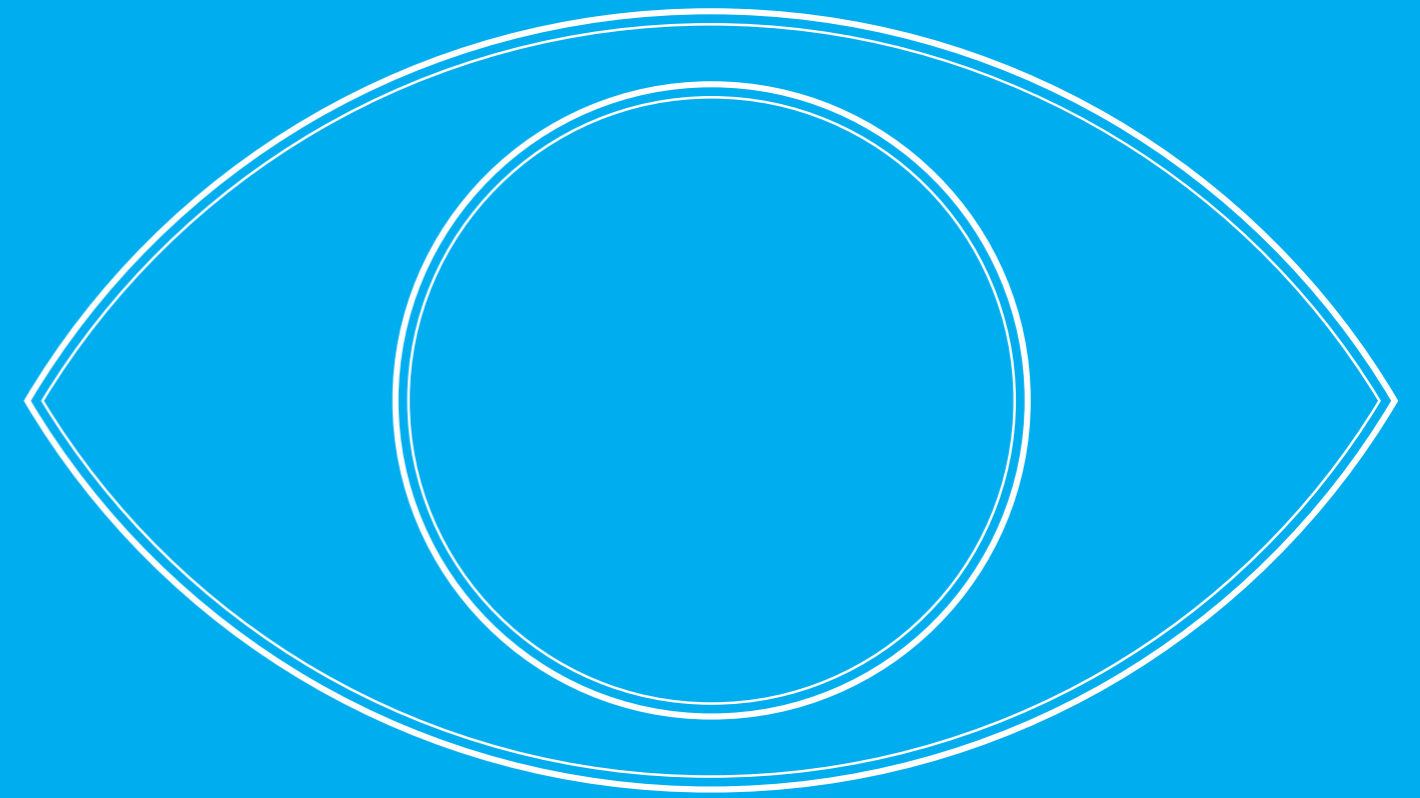
Asimismo, ha continuado la apuesta por la formación y el desarrollo como elemento clave para la retención y capacitación de los empleados.

No se han producido acontecimientos posteriores al cierre del ejercicio que modifiquen el contenido de las cuentas anuales.

Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros tiene establecidos mecanismos de control adecuados para el desarrollo de su actividad. A nivel de riesgos, la Sociedad clasifica los mismos por sector, entorno estratégico, seguro, financiero, operativo y clínico a través del seguimiento periódico de cada uno de ellos.

En los riesgos significativos, además de su revisión periódica, se realiza un seguimiento por parte de la Dirección de la Compañía, el Consejo de Administración de la Sociedad y el de BUPA. Adicionalmente, se hace una revisión en profundidad por un asesor independiente una vez al año, complementado con auditorías internas llevadas a cabo por el Grupo.

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2010.



11. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE I: PERFIL

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ respuesta directa	Si fuera aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación
--------	-------------	---------	---------------------------	---	-------------------	-------------

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Completo	4-5			
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	4-5, 16, 18-21, 40, 98, 140			

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2,1	Nombre de la organización	Completo	172			
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios	Completo	86-89, 165-166, 178			
2,3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Completo	172-173			
2,4	Localización de la sede principal de la organización	Completo	7			
2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	Completo	173			
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	175			
2,7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios	Completo	20; 92-93; 180, 184			
2,8	Dimensiones de la organización informante	Completo	15, 17 (Sanitas Seguros), 22 (Sanitas Hospitales), 29 (Sanitas Residencial), 32 (Sanitas Nuevos negocios)			
2,9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Completo	No se han producido cambios significativos durante el periodo de reporte			
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Completo	56-57			

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

3,1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	Completo	6 (alcance)			
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Completo	6 (alcance)			
3,3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	6 (alcance)			
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	7 (Persona de contacto)			
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Completo	6 (Principios para la elaboración de este informe- Materialidad)			
3,6	Cobertura de la memoria (ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Completo	6 (alcance)			

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ respuesta directa	Si fuera aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	7 (Principios para la elaboración de este informe- Exhaustividad)			
3,8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	Completo	6 (alcance)			
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	Completo	103 (gráficos), 109- 110 (tablas) , 112 (plantilla por sociedad y por tipo de contrato en 2010)			
3,10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Completo	No se han producido cambios de información de memorias anteriores			
3,11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Completo	El alcance está establecido para cada indicador. Se han producido cambios en el alcance de la Tabla Plantilla por sociedades y por tipo de contrato en 2010 (112)			
3,12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria	Completo	Índice GRI (pendiente pagar)			
3,13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Completo	Informe de revisión independiente (pendiente pagar)			

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4,1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	Completo	7 (Principios para la elaboración de este informe- Contexto de Sostenibilidad), 133, 176-177 (Gobierno Corporativo)			
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Completo	176-177			
4,3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Completo	176-177			
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Completo	48-49 (Código de conducta profesional), 119- 121 (Nos importa lo que piensa el empleado)			
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Completo	112 (Empleados que reciben retribucion variable), 134 (Relación entre los salarios de hombres y mujeres directivos en Sanitas Seguros)			
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Completo	48-49 (Código de conducta profesional), 50-51 (Buen Gobierno), 52 (Gestión y control de riesgos)			
4,7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Completo	7 (Principios para la elaboración de este informe- Contexto de Sostenibilidad)			

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ respuesta directa	Si fuera aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación
4,8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Completo	46 (Misión y valores), 48-49 (Código de conducta profesional)			
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completo	48-49 (Código de conducta profesional), 52 (Gestión y control de riesgos), 60-61 (Ética en los negocios)			
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completo	52 (Gestión y control de riesgos)			
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo	52 (Gestión y control de riesgos), 60-61 (Ética en los negocios (contra la corrupción), 99 (seguridad de los sistemas informáticos, Defensor del Asegurado), 100 (Medidas contra el riesgo de infección, Respeto a la privacidad y a la intimidad)			
4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	Capítulo 3. Nuestros principios nos llevan hasta el final en nuestros compromisos- Buen gobierno (Principales asociaciones a las que pertenece Grupo Sanitas, Entidades públicas a las que Sanitas informa de manera habitual; Ética en los negocios (Sanitas referencia el Pacto Mundial de la ONU) Capítulo 8. Hacemos nuestros los problemas de la sociedad- Voluntariado corporativo)			
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y *Esté presente en los órganos de gobierno *Participe en proyectos o comités *Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios *Tenga consideraciones estratégicas	Completo	50-51 (Principales asociaciones a las que pertenece Grupo Sanitas, Entidades públicas a las que Sanitas informa de manera habitual), 156-157 (Voluntariado corporativo)			
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	Los Grupos de Interés identificados por Sanitas son: Empleados, clientes, proveedores, colaboradores médicos y Sociedad			
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	6 (Participación de los grupos de interés)			
4,16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Completo	6 (Participación de los grupos de interés), 102-103 (gráficos), 121 (gráficos)			
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 a los mismos en la elaboración de la memoria	Completo	6 y 7 (Participación de los grupos de interés y Exhaustividad)			

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE II: ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN

Enfoque de la dirección	Descripción	Reporte	Página/ respuesta directa	Si fuera aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
-------------------------	-------------	---------	---------------------------	---	-------------------	-------------	-----------------------

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Enfoque de la dirección Económica		Completo					
Aspecto	Desempeño económico	Completo	16-17				
	Presencia en el mercado	Completo	180-181 (oficinas), 182-183 (hospitales y centros médicos y dentales), 184-185 (centros de Sanitas Residencial)				
	Impacto económico indirecto	Completo	14 (Nuestros beneficios revierten en el cliente), 154-155 (Colaboración activa con las administraciones públicas), 157, Voluntariado corporativo (24 niños marroquíes operados en los hospitales de Sanitas), 166-167 (Empleos integrados)				

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Enfoque de la dirección Ambiental			Parcial	
Aspecto	Materiales	Completo	140 (Párrafo 4- Ahorro de papel), 148 (Un sistema completo de Gestión ambiental)	
	Energía	Completo	146 (Una política enérgica contra el consumo de energía)	
	Agua	Completo	147 (Menos agua, más actividad), 148 (Un sistema completo de Gestión ambiental)	
	Biodiversidad	No	No aplica	No se dispone de un enfoque de gestión de biodiversidad ya que los edificios y actividades de Sanitas se desarrollan en entornos urbanos
	Emisiones, vertidos y residuos	Completo	140 (Párrafo 4- emisiones); 142-143	
	Productos y servicios	Completo	144-145 (Una gestión más inteligente de los recursos), 148 (Un sistema completo de Gestión ambiental)	
	Cumplimiento normativo	Completo	148 (Un sistema completo de Gestión ambiental)	
	Transporte	Completo	140 (Párrafo 3- monitor de emisiones de CO ₂); 142 (Un compromiso reforzado)	
Aspectos generales	Completo	148 (Un sistema completo de Gestión ambiental)		

Enfoque de la dirección	Descripción	Reporte	Página/ respuesta directa	Si fuera aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
-------------------------	-------------	---------	---------------------------	---	-------------------	-------------	-----------------------

DIMENSIÓN SOCIAL

Enfoque de la dirección Social		Completo					
Aspecto	Empleo	Completo	108				
	Relación Empresa/Trabajadores	Completo	112-113				
	Salud y Seguridad en el trabajo	Completo	122-123				
	Formación y Educación	Completo	116-117				
	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Completo	130-131				
	Remuneración equivalente para hombres y mujeres	Completo	133				

DIMENSIÓN DE DERECHOS HUMANOS

Enfoque de la dirección de Derechos Humanos		Parcial			
Aspecto	Prácticas de inversión y aprovisionamientos	Completo	167		
	No discriminación	Completo	130-131, 165-166 (Cuatro productos y servicios a medida)		
	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	Completo	113		
	Abolición de la Explotación Infantil	Completo	60 (Sanitas referenda el Pacto Mundial de la ONU)		
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Completo	60 (Sanitas referenda el Pacto Mundial de la ONU)		
	Prácticas de Seguridad	Completo	52 (Gestión y control de riesgos), 98-100		
	Derechos de los Indígenas	No		No aplica	Sanitas no realiza en España actividades que puedan violar los derechos de los indígenas
	Evaluación	Completo	52 (Gestión y control de riesgos), 98-100. Capítulo 5. Más cerca de nuestros clientes- Protección de la intimidad y prevención de riesgos		
Remediación	Completo	52 (Gestión y control de riesgos), 98-100. Capítulo 5. Más cerca de nuestros clientes- Protección de la intimidad y prevención de riesgos			

Enfoque de la dirección	Descripción	Reporte	Página/ respuesta directa	Si fuera aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
-------------------------	-------------	---------	---------------------------	---	-------------------	-------------	-----------------------

DIMENSIÓN DE LA SOCIEDAD

Enfoque de la dirección de la Sociedad		Completo					
Aspecto	Comunidad	Completo	160-161 (Fundación Sanitas)				
	Corrupción	Completo	61				
	Política Pública	Completo	154-155				
	Comportamiento de Competencia Desleal	Completo	48-49				
	Cumplimiento normativo	Completo	48-49				

DIMENSIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Enfoque de la dirección para la Responsabilidad sobre productos		Completo					
Aspecto	Salud y Seguridad del Cliente	Completo	100				
	Etiquetado de Productos y Servicios	Completo	86-89 (Un producto para cada necesidad), 126, 128. (Proveedores: calidad garantizada), 165-166 (Cuatro productos y servicios a medida)				
	Comunicaciones de Marketing	Completo	59				
	Privacidad del Cliente	Completo	100				
	Cumplimiento normativo	Completo	99				

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III:
INDICADORES DE DESEMPEÑO

Indicadores de desem- peño	Descripción	Reporte	Página/ respuesta directa	Si fuera aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser repor- tado en
-------------------------------	-------------	---------	---------------------------	---	-------------------	-------------	----------------------------

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Desempeño económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Completo	15 (Facturación del Grupo Sanitas por líneas de negocio, beneficio neto por tipo de actividad), 17 (Cifras clave de Sanitas Seguros), 22 (Cifras clave Sanitas Hospitales), 29 (Cifras Clave Sanitas Residencial), 32 (Cifras clave Sanitas Nuevos negocios)
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Completo	142 (Un compromiso reforzado)
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completo	114
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	17 (Cifras clave de Sanitas Seguros), 22 (Cifras clave Sanitas Hospitales), 29 (Cifras Clave Sanitas Residencial), 32 (Cifras clave Sanitas Nuevos negocios)

Presencia en el mercado

EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	126-127 Se considera como proveedor local aquel que tiene su base en España
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	El alcance geográfico de este Informe es relativo a la actividad desarrollada en España. El 100% de nuestros Directivos son locales.

Impacto económico indirecto

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	Completo	14 (Nuestros beneficios revierten en el cliente), 156 - 157 (programas para aportar y ayudar), 158 (Juntos y solidarios con los clientes), 159 (acciones solidarias de y para los residentes)
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		

Indicadores de desem- peño	Descripción	Reporte	Página/ respuesta directa	Si fuera aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser repor- tado en
-------------------------------	-------------	---------	---------------------------	---	-------------------	-------------	----------------------------

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Materiales

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Completo	140 (Párrafo 4- Ahorro de papel), 147-148 (Residuos (párrafo 3: reducción de materiales plásticos)
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Completo	148 (Gráficos índice de producción de residuos hospitalarios)

Energía

EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	147 (gráfico Consumo de Gas Natural)
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	147 (gráfico Consumo de electricidad). El porcentaje del consumo de energía eléctrica que proviene de fuentes renovables es el correspondiente al mix energético nacional
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Completo	143 (Vanguardia y eficiencia en Manises (párrafo 4)
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Completo	143 (Vanguardia y eficiencia en Manises (párrafo 3)
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completo	143 (Vanguardia y eficiencia en Manises (párrafo 3), 146 (Una política enérgica contra el consumo de energía (párrafos 1 y 2)

Agua

EN8	Captación total de agua por fuentes	Completo	147 (gráfico consumo de agua). Todo el consumo de agua procede de la red municipal
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada		

Biodiversidad

EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	No	No aplica	No aplica a Sanitas ya que sus edificios y actividades se desarrollan en terrenos urbanos
------	---	----	-----------	---

Indicadores de desempeño	Descripción	Reporte	Página/ respuesta directa	Si fuera aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	No			No aplica	No aplica a Sanitas ya que sus edificios y actividades se desarrollan en terrenos urbanos	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados						
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad						
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie						
Emisiones, vertidos y residuos							
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Parcial	140	Metodología aplicada	No disponible	No se dispone de la metodología establecida para el cálculo de las emisiones, pudiendo reportar esta información en próximos reportes	2013
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	140				
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Completo	140				
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	Completo	140				
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Completo	En los hospitales de Sanitas se miden mensualmente las emisiones de CO,CO ₂ y Nox de las calderas cumpliendo en todo caso los valores límite marcados por la legislación				
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	No			No aplica	Las aguas residuales producidas por Sanitas, son destinadas a la red de alcantarillado	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Completo	148 (gráficos). Los residuos generados por Sanitas son destinados a vertedero				
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Completo	Los sistemas de control de la compañía no han registrado derrames significativos en las instalaciones donde se podrían haber producido: depósitos de combustible para el suministro a calderas y almacenamiento de residuos peligrosos en hospitales				

Indicadores de desempeño	Descripción	Reporte	Página/ respuesta directa	Si fuera aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.						
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante						
Productos y servicios							
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Completo	140 (párrafo 4), 143 (menos consumo de agua en La Zarzuela), 146 (Una política energética contra el consumo de energía)				
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No			No aplica	Este indicador no aplica a la actividad de Sanitas dado que no se venden productos envasados	
Cumplimiento normativo							
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, no se han registrado incumplimientos relevantes relativos a la normativa ambiental				
Transporte							
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal						
General							
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales						
DIMENSIÓN SOCIAL							
Empleo							
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género	Parcial	109-110 (tablas), 112 (plantilla por sociedad y por tipo de contrato en 2010)	Número de empleados desglosado por género en cada División y por tipo de contrato	No disponible	Este cálculo no se encuentra disponible a fecha de cierre del Informe, pudiéndose reportar en el Informe de 2011	2012

Indicadores de desempeño	Descripción	Reporte	Página/ respuesta directa	Si fuera aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Parcial	109-110 (tablas)	Rotación por género y grupo de edad	No disponible	Este cálculo no se encuentra disponible a fecha de cierre del Informe, pudiéndose reportar en el Informe de 2011	2012
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Completo	114				
LA15	La vuelta al trabajo y las tasas de retención después de las bajas por maternidad y paternidad, por género	Completo	135. El 100% de los empleados que solicitaron baja maternal o paternal durante 2010, se han reincorporado a su puesto de trabajo				

Relación Empresa/Trabajadores

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	113				
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Completo	120				

Salud y Seguridad en el trabajo

LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Completo	122				
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Completo	123 Durante 2010 no se ha producido ningún fallecimiento relacionado con el puesto de trabajo				
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Completo	124-125				
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos						

Formación y Educación

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y categoría de empleado	Parcial	117-118	Número de horas de formación por empleado por género	No disponible	Este cálculo no se encuentra disponible a fecha de cierre del Informe, pudiéndose reportar en el Informe de 2011	2012
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Completo	84 (Ayudamos al reciclaje médico)				

Indicadores de desempeño	Descripción	Reporte	Página/ respuesta directa	Si fuera aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional por género	Completo	119				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Completo	133 Proporción de Directivos por tramo de edad: Número de directivos entre 30 y 50 años: 8 Número de directivos que superan los 50 años: 3				
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completo	134				

DIMENSIÓN DE DERECHOS HUMANOS

Prácticas de inversión y aprovisionamientos

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	No		No disponible	Los actuales sistemas de información de la compañía no permiten cuantificar el número de acuerdos de inversión significativa que incluyena cláusulas de derechos humanos	2015
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	No		No disponible	Los actuales sistemas de información de la compañía no permiten cuantificar el porcentaje de distribuidores objeto en materia de derechos humanos	2015
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Completo	Todos los empleados de nueva incorporación tienen que firmar que han leído el código de Conducta donde hay referencias a derechos humanos			

No discriminación

HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Completo	133 No se han producido incidentes de discriminación				
-----	--	----------	---	--	--	--	--

Libertad de Asociación y Convenios Colectivos

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 para respaldar estos derechos.	Completo	113				
-----	--	----------	-----	--	--	--	--

Indicadores de desempeño	Descripción	Reporte	Página/ respuesta directa	Si fuera aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
--------------------------	-------------	---------	---------------------------	---	-------------------	-------------	-----------------------

Abolición de la Explotación Infantil

HR6	Actividades de la compañía y proveedores significativos identificados que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Completo	Ninguna de las actividades desarrolladas presenta riesgos potenciales de incidentes de explotación infantil				
-----	--	----------	---	--	--	--	--

Prevención del trabajo forzoso y obligatorio

HR7	Actividades de la compañía y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Completo	Ninguna de las actividades desarrolladas presenta riesgos significativos de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido				
-----	--	----------	--	--	--	--	--

Prácticas de Seguridad

HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades						
-----	---	--	--	--	--	--	--

Derechos de los Indígenas

HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas						
-----	--	--	--	--	--	--	--

Evaluación

HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisiones de derechos humanos y/o a evaluaciones de su impacto	Completo	No se han producido operaciones que han sido sujetas a revisiones de derechos humanos y/o a evaluaciones de su impacto				
------	---	----------	--	--	--	--	--

Remediación

HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, abordadas y resueltas a través de los mecanismos de queja formal	Completo	No se han producido quejas relacionadas con los derechos humanos				
------	--	----------	--	--	--	--	--

DIMENSIÓN DE LA SOCIEDAD

Comunidad

SO1	Porcentaje de operaciones realizadas en la comunidad local, evaluaciones de impacto y desarrollo de programas	Completo	14 (Nuestros beneficios revierten en el cliente), 156-159 (Voluntariado corporativo)				
SO9	Operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, en las comunidades locales	No		No aplica	Sanitas no realiza operaciones con efectos negativos significativos en las comunidades locales		

Indicadores de desempeño	Descripción	Reporte	Página/ respuesta directa	Si fuera aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
--------------------------	-------------	---------	---------------------------	---	-------------------	-------------	-----------------------

SO10	Prevención y medidas de mitigación aplicadas, en operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, en las comunidades locales	No			No aplica	Sanitas no realiza operaciones con efectos negativos significativos en las comunidades locales y por tanto, no contempla medidas de prevención y mitigación	
------	---	----	--	--	-----------	---	--

Corrupción

SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Completo	61	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, no se han registrado incumplimientos relevantes relativos a corrupción			
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Completo	48-49				
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Completo	61				

Política Pública

SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	Completo	154-155				
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.						

Comportamiento de Competencia Desleal

SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Completo	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				
-----	---	----------	--	--	--	--	--

Cumplimiento normativo

SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Completo	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, no se han registrado incumplimientos relevantes de las leyes y regulaciones				
-----	---	----------	---	--	--	--	--

Indicadores de desempeño	Descripción	Reporte	Página/ respuesta directa	Si fuera aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
--------------------------	-------------	---------	---------------------------	---	-------------------	-------------	-----------------------

DIMENSIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Salud y Seguridad del Cliente

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Completo	86-89 (Un producto para cada necesidad), 80 (Acreditación de profesionales y centros sanitarios)
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, no se han registrado incumplimientos en sí mismos o de forma acumulada relativos a la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida

Etiquetado de Productos y Servicios

PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Completo	98-99
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Completo	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, no se han registrado incumplimientos en sí mismos o de forma acumulada relativos a la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos la información y al etiquetado de los productos y servicios
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Completo	103

Comunicaciones de Marketing

PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Completo	59
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Completo	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, no se han registrado incumplimientos en sí mismos o de forma acumulada relativos a las regulaciones de comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio

Indicadores de desempeño	Descripción	Reporte	Página/ respuesta directa	Si fuera aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
--------------------------	-------------	---------	---------------------------	---	-------------------	-------------	-----------------------

Privacidad del Cliente

PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Completo	98-99
-----	--	----------	-------

Cumplimiento normativo

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.	Completo	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, no se han registrado incumplimientos en sí mismos o de forma acumulada relativos a la normativa en relación con el suministro y uso de los productos y servicios
-----	--	----------	--

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

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe y Cuentas Anuales 2010 de Sanitas S.A. de Seguros (en adelante Sanitas) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2010 (en adelante, “el Informe”). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en las secciones denominadas Dimensión Económica, Dimensión Ambiental y Dimensión Social incluidas en el Índice de contenidos GRI.

La Dirección de Sanitas es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.1 (G3.1) según lo detallado en el apartado Acerca de este Informe. En dicho apartado se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de Sanitas en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y emitir un informe independiente basado en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2010. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y también de acuerdo con las directrices establecidas por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Federation of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

Un encargo de revisión limitada de un informe de sostenibilidad consiste en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda a través de los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con el personal pertinente de Sanitas, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.
- Entrevistas con el personal pertinente de Sanitas responsable de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de Sanitas.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de Sanitas, auditadas por terceros independientes.

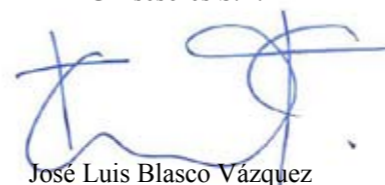
El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría.

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

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe y Cuentas Anuales 2010 de Sanitas S.A. de Seguros del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2010 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.1 según lo detallado en el apartado Principios para la elaboración de este Informe.

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

KPMG Asesores S.L.



José Luis Blasco Vázquez

15 de julio de 2011

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Sanitas SA** ha presentado su memoria “Informe y cuentas anuales 2010” a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 12 de julio 2011



Nelmar Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo “+” al Nivel de Aplicación porque Sanitas SA ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 8 de julio 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.