

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 2011 Sanitas ha adquirido un compromiso global, como empresa del Grupo Bupa: trabajar para conseguir un **Well-World- Un Mundo Mejor**.

El proyecto Un Mundo Mejor tiene dos objetivos: ayudar a 60 millones de personas a adoptar hábitos de vida saludables, y reducir nuestra huella de carbono en un 20 por ciento para 2015.

Las enfermedades crónicas, como la diabetes y las enfermedades del corazón, son la principal causa de enfermedad y muerte a nivel mundial, y no dejan de aumentar. Nuestro estilo de vida – cómo nos ejercitamos y qué comemos – afecta directamente a su incremento. Pero no sólo nos afecta personalmente, sino que también afecta a los sistemas sanitarios y al medio ambiente que, además, se ven influidos por el envejecimiento de la población.

Además, el cambio climático está teniendo un impacto significativo en la salud de la gente. La desertización y la pérdida de calidad y cantidad del agua son grandes retos para el conjunto de la sociedad.

Por ese motivo, el cuidado y la sostenibilidad del entorno son una prioridad del Grupo Sanitas. La compañía mantiene una exigente política ambiental en lo que se refiere a construcción de sedes, el objetivo de un 20% de reducción en 2015, ahorro energético, control de los consumos de agua y papel y vertido de residuos, entre otros aspectos.

Con el objetivo de integrar los factores medioambientales en su estrategia, en su gestión y en sus actividades, Sanitas desarrolla una política completa, que se refleja en la actitud y el comportamiento responsables de los departamentos y de las personas que forman parte de la compañía.

En el año 2012, 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 2012.



Iñaki Areño Iribarren
Consejero delegado del Grupo Sanitas

CUIDAMOS DE TI, CUIDAMOS DE TU MUNDO

Informe y cuentas
anuales 2012

www.sanitasinformeanual2012.sanitas.es



Sanitas 

CONTENIDO

INFORME ANUAL SANITAS 2012

Carta del consejero delegado |03

Acerca de este informe |05

1

**NUESTRO PROPÓSITO:
UNA VIDA MÁS LARGA, MÁS SANA
Y MÁS FELIZ |07**

- Misión y valores |09
- Estrategia y objetivos corporativos |11
- Gobierno corporativo |18
- Diálogo con los grupos de interés |30
- Retribuciones |33
- Gestión interna y control de riesgos |35

2

RESULTADOS EXTRAORDINARIOS |37

- Nuestro negocio en cifras |40
- Nuestros clientes |44
- Nuestros colaboradores médicos |55
- Proveedores y mediadores |60
- Marca y reputación |66
- Well World |72
- Fundación Sanitas |84

3

**LLEGAR A MÁS MILLONES
DE PERSONAS |87**

- Seguros |90
- Hospitales y Nuevos Servicios |95
- Residencial |102
- Dental |107
- Caso de éxito |110
 - Hospital de Manises: Unidad de Neurorrehabilitación infantil |110
 - Sanitas Seguros: complementos de salud |114
 - Sanitas Dental: generar confianza, la especialización y la prevención |117
 - Sanitas Residencial: Unidad de Diagnóstico y Terapias. Llegar a tiempo para cuidar mejor la demencia |120

4

**EL MEJOR LUGAR
PARA TRABAJAR |123**

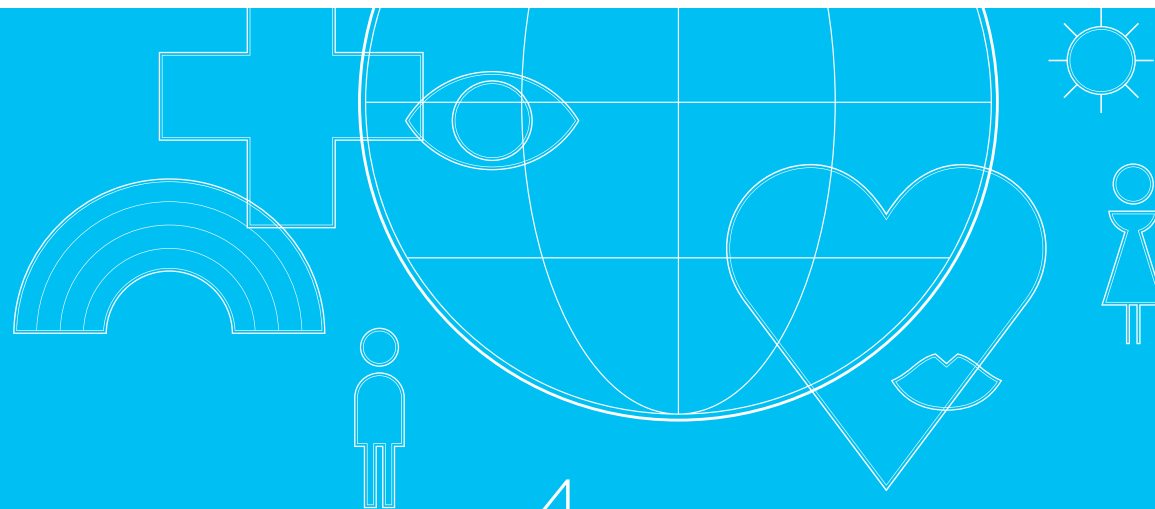
- Nuestra gente |126
- Sanitas Smile |129
- Voluntariado corporativo |149

Anexo

- Indicadores GRI |154
- Informe de revisión independiente |170
- Nivel de aplicación de GRI |172

5

**CUENTAS ANUALES
E INFORME DE GESTIÓN |175**



QUEREMOS SER MÁS ALTOS



Hay que ver lo que se aprende de la familia.

Cuando le pregunto a mi hijo pequeño qué quiere ser de mayor, él siempre me contesta que quiere ser alto. El pobre está deseando ser alto y se mide todos los días para comprobar sus progresos. A nosotros en Sanitas nos pasa un poco lo mismo. No es que estemos obsesionados con crecer, pero sí que nos gustaría ser mucho más altos, y a ello nos vamos a dedicar con ahínco los próximos años.

Tampoco es que nos quejemos de estatura. Estando la economía como está, el año pasado, sin ir más lejos, crecimos un 5,5%, nuestros beneficios ascendieron a 97,3 millones e invertimos más de 130 millones de euros. Esa inversión representa un 134% de los beneficios generados en el ejercicio, lo cual da una idea de nuestra apuesta por seguir creciendo en el futuro. Si echamos la vista más atrás, también hay motivos para felicitarnos, porque en los últimos cinco años, justo el periodo que abarca la crisis más profunda que podemos recordar, hemos pasado de 1.100 a casi 1.600 millones de euros en ingresos, de 79 a más de 97 millones de euros de beneficio neto y de 5.285 a más de 8.000 empleados totales, incluyendo Torrejón. Eso se llama remar contracorriente y llegar sanos y salvos a la orilla.

Pero tenemos energía, experiencia y ganas para mucho más, y ahora nos hemos planteado dar el salto al mercado latinoamericano. Bupa, nuestro

grupo matriz, nos ha pedido apoyo para extender el modelo integrado de salud en una región que multiplica por más de diez nuestro actual mercado potencial y donde creemos que hay grandes oportunidades para que una empresa como la nuestra prospere. El objetivo estratégico es conseguir que en 2020 Bupa y Sanitas sean mucho más grandes y que su actividad tenga un impacto positivo sobre muchos más millones de personas.

Un reto fascinante, ¿verdad? Pero estamos preparados para afrontarlo. Tenemos ambición. Somos competitivos y creativos. Nuestros equipos son de primera clase y han conseguido en el pasado todo lo que se han propuesto.

Y, además, tenemos un plan. Sabemos que para crecer y llegar a mucha más gente debemos ofrecer un servicio de salud accesible y asequible. Con esa idea *in mente*, vamos a implantar en Latinoamérica el mismo modelo que tan buenos resultados nos ha dado en España. Un modelo de negocio integrado y diferente, basado en la propuesta de ser socio de salud de nuestros clientes, y que incluye no solo una oferta de seguros sino también hospitales propios, residencias de mayores y clínicas dentales, entre otros servicios. También queremos aprender de los modelos de salud de los países de la zona para adecuarnos a las características de cada mercado.

Todo ello lo haremos sin olvidarnos del mercado español, donde creemos que existen buenas oportunidades de crecimiento que vamos a

intentar aprovechar. En ese contexto, somos conscientes de que nosotros mismos debemos cambiar, porque tenemos defectos y podemos hacerlo mejor. En particular, creo que hemos de ser más flexibles, rápidos y atrevidos para adaptarnos como un guante a las necesidades de nuestros clientes.

El horizonte, como queda dicho, es 2020. Eso queda lejos, pensaréis algunos de vosotros. Es cierto. Pero para que cumplamos los objetivos debemos empezar a trabajar ahora. Bueno, en realidad, ya hemos empezado a trabajar. En el último ejercicio, Sanitas fue una especie de laboratorio donde ensayamos fórmulas que nos permiten creer que somos capaces de abordar proyectos de crecimiento acelerado.

Por ejemplo, avanzamos mucho en nuestro programa de apertura de centros dentales. A finales de 2012 teníamos ya en marcha 112 de

ellos, que es un poco más del doble que un año antes, y el objetivo es llegar a tener una red de servicios de odontología de 1.000 centros en 2020. Este plan de aperturas, que nos da mayor capilaridad y nos permite acceder a muchos más clientes, es un ejemplo de nuestro propósito de ofrecer un servicio integrado, accesible, asequible y próximo al ciudadano.

Asimismo, creció significativamente nuestra infraestructura hospitalaria. Tras la adquisición del hospital CIMA en 2011, que redondea nuestra oferta de hospitales para nuestros clientes, el año pasado asumimos la gestión del Hospital de Torrejón de Ardoz*, en Madrid, y reforzamos nuestro compromiso en el Hospital de Manises, en Valencia, al adquirir el 40% de las acciones que aún no teníamos de la compañía que gestiona el Departamento de Salud de la zona, con una inversión conjunta superior a los 77 millones de euros. Ambas operaciones refrendan nuestra apuesta por la colaboración público-privada y demuestran nuestra disposición a analizar posibles nuevas oportunidades que se presenten en el futuro en este campo. En este sentido, el respaldo de Bupa, nuestra matriz, es fundamental. Al no tener accionistas, Bupa destina sus beneficios a la mejora de su oferta de servicios.

En 2012 también crecimos mucho en ilusión. Los índices de satisfacción de nuestra plantilla están en niveles muy elevados y el programa Sanitas Smile, que es para nosotros un paradigma de la motivación de nuestros profesionales, está

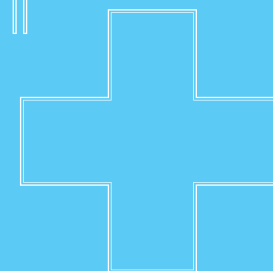
desbordando las mejores expectativas. Smile es una iniciativa para fomentar los hábitos saludables entre nuestros empleados y en 2012 participaban ya en el programa mil personas, más del doble de lo previsto.

Nos ocupamos de las personas y del medio ambiente. Porque nuestros objetivos de crecimiento económico van unidos inseparablemente a nuestros compromisos sociales y ambientales. Por eso, como grupo nos hemos propuestos reducir nuestra huella de carbono un 20% desde 2009 a 2015, y mejorar la salud de 60 millones de personas en el horizonte de 2015.

Sí, mi hijo tiene razón. Tenemos que ser más altos. Podemos ser más altos. Bill Bradley, un antiguo jugador de la NBA, que de eso de las alturas sabe bastante, dijo en cierta ocasión: “La ambición es el camino que nos conduce al éxito. La constancia es el vehículo en que llegamos a él”. Eso es: ambición y perseverancia para cumplir nuestros sueños.

Iñaki Ereño Iribarren
Consejero delegado

* Cambios operativos realizados en diciembre de 2012. A efectos de reporte, no se incluyen en el presente informe datos relativos al Hospital de Torrejón. Asimismo, para los indicadores de desempeño de Manises su alcance es al 60% ya que el cambio operativo se produjo en diciembre de 2012.



Acerca de este Informe

ALCANCE

Compañías⁽¹⁾: Sanitas Seguros, Grupo Bupa Sanitas, Sanitas Hospitales, Sanitas Diversificación, Sanitas Dental, Sanitas Residencial, Sanitas Welcome, Sanitas Emisión, Sanitas Responde y Hospital de Manises

Geográfico: España.

Temporal: 2010-2012.

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: 2011.

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 ha sido coordinada por nuestra Dirección Ejecutiva de Comunicación y Marketing, 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 impartió formación 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 tanto el Estudio de Materialidad realizado en años anteriores basado en las directrices de la norma AA1000, como el conocimiento de los aspectos relevantes del negocio y el producto del diálogo con los diferentes grupos de interés sobre la relevancia para el negocio de los diferentes aspectos relacionados con la responsabilidad corporativa. El objetivo de este trabajo 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.

(1) Health Dialogue España ha pasado a denominarse Sanitas Responde. Sanitas Dental se considera en 2012 como entidad independiente (antes englobada bajo la denominación social de Sanitas Nuevos Negocios). A finales del 2012, se ha producido la adquisición del 50% del Hospital de Torrejón y la adquisición al 100% del Hospital de Manises. A efectos de los datos reportados, estas nuevas adquisiciones no se han reflejado.

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.

En el año 2008, Sanitas creó un Comité de Responsabilidad Social Corporativa, formado por todos los miembros del Comité de Dirección de Sanitas y liderado por el Consejero Delegado de la compañía. El objetivo era asentar la RSC como una herramienta clave en la gestión de la compañía y la puesta en marcha y consolidación de una potente agenda de RSC que comprometiera el desarrollo de políticas e iniciativas responsables en todos los departamentos y áreas de negocio de Sanitas.

Ampliamente cubiertos los objetivos iniciales, desde 2012 la RSC en Sanitas está considerada como una iniciativa estratégica más de la compañía, que se revisa periódicamente en el Comité de Dirección de la misma manera que el resto de iniciativas estratégicas de negocio o corporativas. Sanitas cuenta con un equipo específico de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales para supervisar y guiar la agenda de RSC de la compañía, cuyos indicadores se centran en el impacto en la salud de las personas y la reducción del impacto ambiental.

Exhaustividad. La cobertura de los indicadores y aspectos materiales y la definición del alcance de la memoria deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir

que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización informante durante el periodo que cubre el Informe.

La definición del esquema de contenidos 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. Según los compromisos establecidos por GRI, Sanitas considera que la aplicación de los criterios establecidos por la Guía GRI G3.1 le permite clasificar su informe como A+.

PERSONA DE CONTACTO

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

Yolanda Erburu Arbizu

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



01

NUESTRO PROPÓSITO: UNA VIDA MÁS LARGA, MÁS SANA Y MÁS FELIZ

Somos lo que hacemos y cómo lo hacemos. Por eso, el buen gobierno corporativo, la transparencia, la ética empresarial y la excelencia en la gestión son prioridades de nuestra actividad esenciales para configurar nuestra oferta global como socios de salud de nuestros clientes y para ofrecer un modelo integral de salud accesible y asequible.

NUESTROS TRES OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

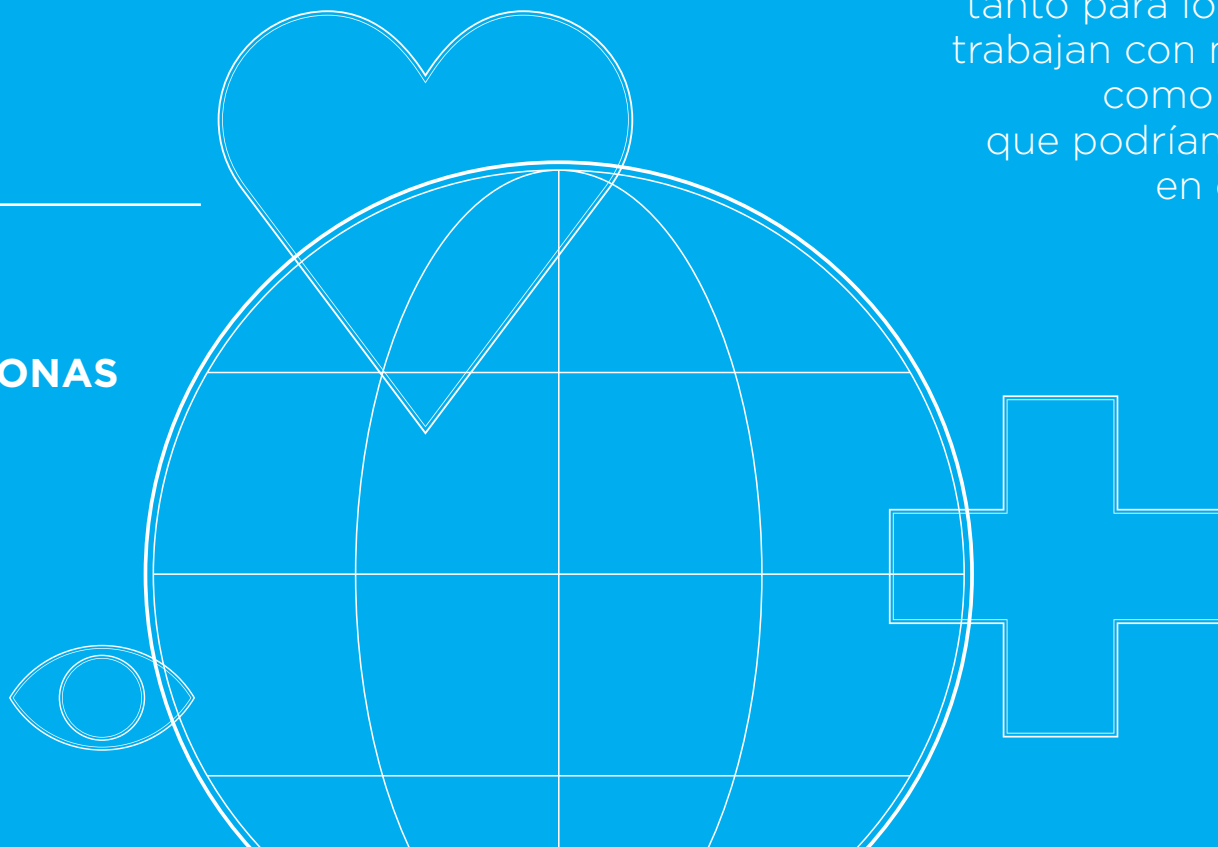
1. CONSEGUIR RESULTADOS EXTRAORDINARIOS

Después de **11 ejercicios consecutivos creciendo** en ingresos, queremos ampliar el horizonte y dar un salto para ser un grupo mayor en todo



2. LLEGAR A MÁS MILLONES DE PERSONAS Trabajamos para

crecer en el mercado español y también en Latinoamérica



3.

SER EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

Nos proponemos ser una **referencia de calidad** tanto para los que ya trabajan con nosotros como para los que podrían hacerlo en el futuro

MISIÓN Y VALORES

Los principios son nuestro objetivo final

Nuestro propósito es contribuir a que nuestros clientes tengan una vida más sana, más larga y más feliz, y para ello apoyamos nuestras actuaciones en unos principios plenamente enraizados en nuestra cultura corporativa. Es precisamente la lealtad a esos valores lo que hace de Sanitas una compañía capaz de cumplir con éxito su misión de cuidar al cliente.

NUESTRA MISIÓN

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.

NUESTROS VALORES

Nuestros valores nos definen como compañía, configuran nuestra percepción en la sociedad y reflejan cómo desarrollamos nuestro trabajo. Son los siguientes:

Cuidado. La atención y el cuidado son el centro de nuestra actividad. Nuestra actitud permanente de esfuerzo e interés por el bienestar y la salud de nuestros clientes nos hace diferentes. Queremos estar siempre a su lado, y esa ambición inspira 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.

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.



LOS VALORES DE SANITAS DEFINEN SU FILOSOFÍA Y DETERMINAN SU MISIÓN DE CUIDAR AL CLIENTE

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.

ESTRATEGIA Y OBJETIVOS CORPORATIVOS

Accesibles para crecer

Nuestra estrategia de crecimiento apuesta por aprovechar al máximo las oportunidades que todavía existen en el mercado español y trasplantar nuestro modelo de negocio integrado a los principales mercados latinoamericanos. En Sanitas queremos llegar a mucha más gente, y por eso nos proponemos ser accesibles mientras mantenemos nuestra oferta de excelencia asistencial.

El entorno económico es desfavorable. Lo fue en 2012 y lo es también en 2013, aunque podemos vislumbrar algunos signos de mejora en la economía española de cara a 2014. En ese contexto recesivo, y después de más de cinco años de crisis, consideramos que el mercado de seguros de salud está soportando bien la tormenta. Su crecimiento fue del 3,3% respecto al mismo periodo del año anterior, con un volumen de primas imputadas de 6.761 millones de euros sin concesiones administrativas y de 3,6% con un volumen de primas de 6.971 millones con concesiones administrativas. Como viene siendo habitual, la modalidad que más crece es Asistencia Sanitaria que alcanza los 5.851 millones de euros con un aumento del 3,8%, y supera así a Reembolso de Gastos, con 655 millones de euros y un crecimiento del 1,5%, y a la de Subsidios e Indemnizaciones con 255 millones de euros y una caída del 3,4%.

Sanitas creció por encima del mercado, con un 4% en 2012, y mantuvo la segunda posición en el ranking de aseguradoras de salud, con una cuota de mercado de 17,65%.

La capacidad de resistencia del seguro de salud frente a la crisis de la economía española nos confirma en la idea de que sigue habiendo en el mercado español oportunidades de crecimiento, tanto desde el punto de vista orgánico como inorgánico. Y estamos dispuestos a aprovecharlas, como hemos venido haciendo en los últimos años.

Sanitas se ha fijado como gran objetivo en los próximos años desarrollar un plan de expansión en Latinoamérica, especialmente en los países con mercados de alto crecimiento, donde creemos que existen grandes oportunidades para implantar nuestro modelo de negocio integral. Se trata de un gran reto que afrontamos con sentido de la responsabilidad, pero también con la mayor de las ilusiones.

En este escenario de trabajo y con estas pautas, nuestros objetivos estratégicos son tres: conseguir resultados extraordinarios, llegar a muchos más millones de personas y lograr que la gente esté encantada de trabajar con nosotros.

1. RESULTADOS EXTRAORDINARIOS

Para conseguir resultados extraordinarios nos proponemos acelerar nuestro ritmo de crecimiento en los próximos años. Esa intención no se refiere solo a nuestros indicadores de negocio. También queremos obtener resultados excepcionales en la salud de nuestros clientes y de sus familias, así como en los hábitos de la sociedad en la que desarrollamos nuestra actividad, y todo ello con un impacto mínimo en el medio ambiente. Para ello, contamos con los planes de expansión en Latinoamérica, que son el ejemplo de nuestra ambición como empresa y que medirán también nuestra capacidad para asumir retos de mayor envergadura. Se trata de un proyecto de largo alcance cuyo horizonte es el año 2020. Para esa fecha, Sanitas se ha fijado como objetivo irrenunciable ser un grupo mucho más grande en todo (en resultados económicos, en clientes, en empleados, en marca, en influencia...) para hacer posible nuestro compromiso de cuidar del bienestar de las personas.



LATINOAMÉRICA OFRECE GRANDES OPORTUNIDADES PARA IMPLANTAR NUESTRO MODELO INTEGRAL DE NEGOCIO

El desafío no nos da miedo. En realidad, Sanitas ha demostrado año tras año en España que es capaz de conseguir resultados extraordinarios. Llevamos once ejercicios seguidos incrementando nuestras ventas, a pesar de la profundidad de la crisis económica, y hemos explorado nuevas iniciativas, como los proyectos de la colaboración público-privada, lo que nos permite pensar que vamos a seguir creciendo de forma significativa en los próximos ejercicios. Ahora, el reto es mantener esa tendencia de éxito y ampliar el horizonte para implantar nuestro modelo de éxito en Latinoamérica.

NOS PROPONEMOS SER MÁS ACCESIBLES Y ADAPTARNOS A LAS NECESIDADES Y DEMANDAS DE LOS CLIENTES

2. LLEGAR A MÁS MILLONES DE PERSONAS

Queremos asimismo tener muchos más clientes, y para ello nos proponemos ser más accesibles, adaptándonos a las necesidades de la demanda y a las circunstancias derivadas de las crisis económica. Nuestra gama de productos comerciales es innovadora, personalizada y flexible, tenemos una estrategia de negocio centrada en la medicina preventiva y ofrecemos servicios de provisión propia, con una red exclusiva de hospitales y de centros multiespecialidad que dan cobertura asistencial en toda España, lo que nos diferencia claramente de nuestros competidores.

La réplica de ese modelo en Latinoamérica multiplicará nuestras posibilidades de llegar a muchas más personas. Pero también en el mercado español queremos conseguir muchos más clientes y con esa idea *in mente* hemos puesto en marcha nuestro plan de expansión de clínicas dentales, cuyo eje conceptual es la capilaridad. A través de esos nuevos

centros, que ofrecen un servicio dental de alta calidad, pretendemos llegar a zonas geográficas donde nuestra implantación es limitada, y a localidades más pequeñas, con el fin de potenciar nuestra cartera de clientes asegurados.

Al mismo tiempo, mantenemos y reforzamos nuestro compromiso de excelencia en el servicio. Disponemos de un amplio cuadro médico, lo cual da a nuestros clientes la posibilidad de elegir el médico que quieren que les atienda. Nuestra oferta hospitalaria se completa cada año con nuevas unidades médicas y tecnología de vanguardia para reforzar la calidad y asistencial y potenciar nuestros servicios exclusivos.



3. EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

Sanitas debe ser el mejor lugar para trabajar, tanto para los que ya están con nosotros como para los que son potenciales candidatos a formar parte de nuestro equipo. Por un lado, la implicación y el compromiso de todos los que trabajamos en Sanitas es fundamental para conseguir nuestros objetivos; por otro, la capacidad de atraer talento del mercado laboral nos asegura la mejora de nuestro nivel de eficiencia. Porque son nuestros equipos (su flexibilidad, su resistencia, su voluntad de cambio) los que nos permiten afrontar los desafíos estratégicos que creemos que son los que nos van a permitir anticiparnos a las necesidades de futuro del Grupo.

Queremos ser una compañía de referencia en el mercado laboral, y no solo porque crecemos de forma sostenible, creamos empleo de



SANITAS PRETENDE SER UNA REFERENCIA DE LIDERAZGO EN EL MERCADO LABORAL PORQUE CUIDA A SUS EQUIPOS

calidad y tenemos ambiciosos planes de expansión. Sobre todo, queremos serlo porque cuidamos de nuestros equipos. Y en ese esfuerzo por hacer de Sanitas una compañía donde nuestra gente mejore su salud, nuestra apuesta estratégica es el programa Sanitas Smile, dirigido a promocionar la salud entre los empleados, que en 2012 tuvo un índice de participación muy elevado. Sanitas también da prioridad a la seguridad y los derechos laborales, a la formación, a los beneficios sociales y a la igualdad de género, entre otros aspectos que definen la relación entre la compañía y los profesionales que la integran.

BUPA, EL GRUPO MATRIZ
DE SANITAS, NO TIENE
ACCIONISTAS Y REINVIerte
TODOS SUS BENEFICIOS

Y ADEMÁS, MÚSCULO FINANCIERO

Para todo eso hace falta invertir, y en Sanitas estamos dispuestos a hacerlo. En 2012 ya dimos prueba de esta voluntad, al destinar a inversiones más de 130 millones de euros, una cifra superior a los beneficios obtenidos en el mismo ejercicio y que es más del doble que la del año precedente. El grupo consigue así beneficiarse del músculo financiero de su matriz Bupa, un grupo internacional de asistencia sanitaria que no tiene accionistas, y que por tanto no tiene que repartir dividendos, lo que le permite reinvertir todo lo que gana en la mejora de los servicios que ofrece a sus clientes, como hospitales, equipamiento y tecnología médica de vanguardia.





LA SANIDAD PRIVADA CONTRIBUYE A MEJORAR LA CALIDAD ASISTENCIAL DE TODOS LOS CIUDADANOS

UNA VISIÓN INTEGRAL DE LA SANIDAD

Otro de los ejes estratégicos de la compañía es la apuesta por una visión integral de la sanidad. Creemos que el sector público y el sector privado deben colaborar con el objetivo común de que el sistema sanitario español sea accesible para todos los ciudadanos. La sanidad privada contribuye a mejorar la calidad asistencial de todos los ciudadanos, aportando la financiación necesaria y ayudando a mantener la cartera de servicios con un menor gasto per cápita.

Desde esta perspectiva, Sanitas apuesta decididamente por la colaboración público-privada como fórmula para garantizar la sostenibilidad del sistema de salud. Nuestro interés es ofrecer acceso asequible a atención sanitaria de alta calidad, ofreciendo la máxima eficiencia. La adquisición a finales de 2012 del 50% de la sociedad que gestiona el Hospital Universitario de Torrejón, en Madrid, y del 40% que aún no controlaba del Hospital de Manises, en Valencia, es un ejemplo claro de nuestra disposición en favor del modelo de colaboración con la sanidad pública. Como parte de este compromiso, desde el 1 de enero de 2012 tenemos concertado con Muface, la mutualidad de funcionarios, la posibilidad de que sus más 1,5 millones de miembros reciban asistencia sanitaria en nuestra red de centros.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO ESTRATEGIA

Nuestra visión estratégica se completa con una política de Responsabilidad Social Corporativa que está inscrita en el marco de los objetivos de más alto nivel de la compañía y que está sometida a las máximas exigencias de transparencia. La misión de Sanitas es cuidar de la gente y ayudar para que las personas puedan disfrutar de vidas más largas, más sanas y más felices. Nuestro modelo de RSC se configura y se mide en función de su aportación a esa misión.

La estrategia de RSC de Sanitas, que se inspira en el lema de *Well Word. Un mundo mejor*, se despliega en torno a dos grandes ejes o prioridades estratégicas:

- **Cuidar de la salud de las personas.** Nuestro ambicioso objetivo es ayudar a 60 millones de personas a adoptar hábitos de vida saludables en 2015. Para ello, empezamos por nosotros mismos y fomentamos los programas de salud entre nuestros empleados. También nos esforzamos por crear conciencia de hábitos saludables entre la población (a través de la formación en colegios y del fomento del deporte inclusivo, entre otras iniciativas) y



LAS PRIORIDADES DE LA ESTRATEGIA DE RSC DE SANITAS SON CUIDAR DE LAS PERSONAS Y DEL PLANETA

nos comprometemos en proyectos de salud y cooperación para colectivos desfavorecidos.

- **Cuidar del planeta.** Nuestra aspiración medioambiental se resume en un gran objetivo: que en 2015 Sanitas consiga reducir un 20% su huella de carbono (entendiendo por tal la cantidad de gases de efecto invernadero que se emiten en la cadena de producción) respecto al ejercicio base de 2009. Para ello, estamos en el buen camino. En 2012, ha disminuido nuestra huella de carbono un 11%*. La excelencia en la calidad ambiental, la accesibilidad universal y la eficiencia energética completan nuestro catálogo de objetivos para cuidar del planeta.

*Este cálculo se ha realizado siguiendo la metodología de Bupa. Es un proceso en construcción, cuya trazabilidad final no ha concluido en el momento de publicación de este documento. Por este motivo, la información cuantitativa relacionada con el cálculo de la huella de carbono queda excluida del alcance de revisión.

GOBIERNO CORPORATIVO

Una hoja de ruta para la responsabilidad

La estrategia y la actividad de Sanitas descansan sobre una política estructurada de gobierno corporativo que marca la ruta para un gestión eficaz. Su propósito es doble: garantizar el cumplimiento de nuestros objetivos de excelencia y poner las bases para actuar de manera responsable ante la sociedad.

Sanitas asume un conjunto de principios y de valores que expresan su compromiso en materia de gobierno corporativo, ética empresarial y Responsabilidad Social Corporativa. Sanitas incorpora a su sistema de gobierno corporativo los mecanismos y procedimientos necesarios para prevenir, identificar y tratar de resolver las situaciones de conflicto de competencia y de interés, ya sea puntual, estructural o permanente. Además, Sanitas deberá asegurar, en la medida de lo posible, la honorabilidad, idoneidad, solvencia, competencia, experiencia, cualificación, formación, disponibilidad y compromiso de sus consejeros y altos cargos, con su función.

Con carácter general, la política de gobierno corporativo de Sanitas fija los procedimientos y requisitos formales para la toma de decisiones por los órganos competentes, a fin de garantizar la participación informada y responsable de sus miembros. Asimismo, concreta las funciones y responsabilidades de las personas a las que se encomienda la gestión de la entidad. Examinamos a continuación los principales órganos de gobierno, la estructura societaria y organizativa y las políticas corporativas que hacen posible el cumplimiento de estos objetivos.

LA POLÍTICA DE GOBIERNO CORPORATIVO FIJA LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA TOMA DE DECISIONES

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Es responsable de la dirección y supervisión de Sanitas y se compromete a seguir unos estándares elevados en materia de gobierno corporativo. El Consejo de Administración delega la responsabilidad de las operaciones diarias en el consejero delegado, y éste deberá informar sobre la evolución del negocio al Consejo de Administración. El Comité de Dirección da soporte en la actividad diaria al consejero delegado. El Consejo de Administración de Sanitas está compuesto por el consejero delegado, consejeros internos y consejeros externos e independientes. El Consejo de Administración podrá delegar todas sus funciones, excepto aquellas indelegables por ley, en el consejero delegado, a fin de asegurar la flexibilidad necesaria en el día a día del negocio. El número de consejeros



miembros del Consejo de Administración de Sanitas no podrá ser nunca menor de tres ni superior a 15. Salvo en casos excepcionales, el presidente del Consejo de Administración debe ser una persona distinta del consejero delegado de Sanitas, en consonancia con las recomendaciones internacionales de buen gobierno, que aconsejan separar ambas funciones.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE SANITAS S.A. DE SEGUROS

Presidente no ejecutivo	José Ramón Álvarez- Rendueles, en representación de Alvarvil, S.A.	Externo
Consejero delegado y vicepresidente	Iñaki Ereño Iribarren	Ejecutivo
Consejero	Matías Rodríguez Inciarte	Externo
Consejera	Gabriela Pueyo Roberts	Ejecutiva
Secretaria no consejera	Mónica Paramés García-Astigarraga	

JOSÉ RAMÓN ÁLVAREZ-RENDUELES.

El presidente no ejecutivo de Sanitas fue subsecretario del Ministerio de Hacienda, secretario de Estado de Economía y, entre 1978 y 1984, gobernador del Banco de España. En el ámbito de la empresa privada, fue presidente del Banco Zaragozano, Aceralia y Peugeot España, y vicepresidente mundial de Arcelor. Ocupó la presidencia de la Fundación Príncipe de Asturias hasta 2008.

IÑAKI EREÑO. Es el consejero delegado de Sanitas en España y América Latina y forma parte del Comité de Dirección de Bupa. Ocupó anteriormente el cargo de director general de Clientes y Marketing de la compañía. Antes de su incorporación a Sanitas fue director de Servicios de Marketing de TPI (Grupo Telefónica), presidente y fundador de Netels.com y director de Marketing de Clientes de Continente (actualmente Carrefour).

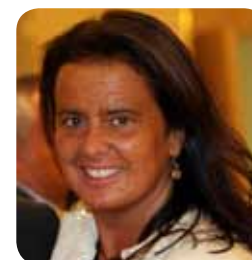
MATÍAS RODRÍGUEZ INCIARTE.

Consejero externo de Sanitas, es desde 1994 vicepresidente de Banco Santander, entidad a la que se incorporó en 1984 y a la que ha estado ligada toda su trayectoria profesional en el sector privado. Con anterioridad, tuvo una dilatada experiencia en la vida pública. En 1981 fue ministro de la Presidencia con el Gobierno de UCD. Es presidente de la Fundación Príncipe de Asturias.

GABRIELA PUEYO. Consejera ejecutiva de Sanitas, se unió a la compañía en 2003 y desde abril de 2010 es su directora general de Finanzas. Con anterioridad asumió distintas responsabilidades en las áreas de Estrategia (fue directora del programa estratégico del Grupo) y Desarrollo Corporativo. Previamente trabajó para la consultora McKinsey en Madrid, México D.F. y Buenos Aires.

MÓNICA PARAMÉS. Secretaria no consejera del Consejo de Administración de Sanitas es, desde el 1 de enero de 2012, directora general de Personas y secretaria general de la compañía, con responsabilidad sobre Legal, Recursos Humanos, Inmuebles y Área Médica. Inició su carrera profesional en Sanitas en 2000 como directora del Departamento Legal. Con anterioridad trabajó en el grupo Principal y en la cadena de emisoras Rato.



COMITÉ DE DIRECCIÓN
DE SANITAS*CONSEJERO DELEGADO
IÑAKI EREÑODIRECTOR GENERAL
DE SANITAS HOSPITALES
Y NUEVOS SERVICIOS
IÑAKI PERALTADIRECTOR GENERAL
DE SANITAS DENTAL
JESÚS BONILLADIRECTOR GENERAL
DE SANITAS RESIDENCIAL
DOMÉNEC CROSASDIRECTORA GENERAL
FINANCIERA
GABRIELA PUEYODIRECTORA GENERAL
DE PERSONAS
Y SECRETARIA GENERAL
MÓNICA PARAMÉSDIRECTOR EJECUTIVO
DE ESTRATEGIA
Y ADQUISICIONES
CARLOS JAUREGUIZARDIRECTOR EJECUTIVO
DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN
PEDRO CANODIRECTORA EJECUTIVA
DE COMUNICACIÓN
Y MARKETING
YOLANDA ERBURU

* A junio de 2013.

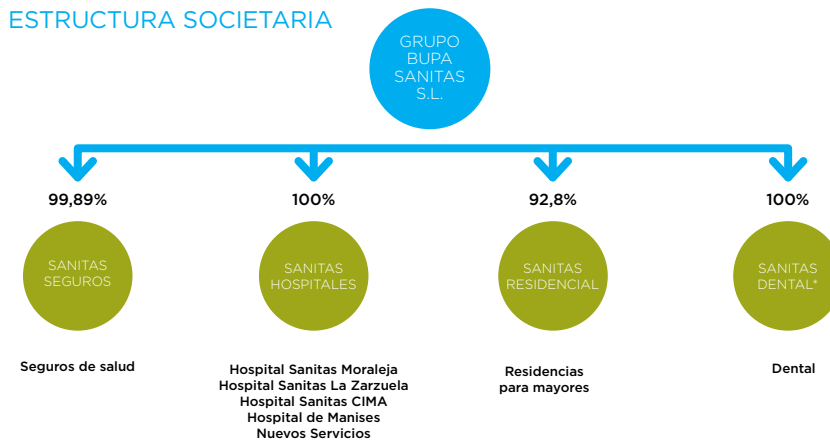
LOS COMITÉS

El Consejo de Administración ha delegado determinadas funciones a varios comités internos, los cuales deberán cumplir con las directrices de gobierno corporativo. Cada uno de estos comités tiene su reglamento de funcionamiento. Son los siguientes:

- **Comité de Dirección.** Su función es dar asistencia al consejero delegado en la toma de decisiones y en la aprobación del Plan Estratégico de la compañía, entre otras competencias.
- **Comité de Auditoría.** Es responsable del sistema de control interno de Sanitas, del que forman parte los procesos de gestión del riesgo y compliance. Además, el Comité es responsable de supervisar la información financiera, incluyendo las cuentas anuales y el informe de gestión anual. Está integrado a su vez por tres subcomités: el Subcomité de Riesgos y Compliance, el Subcomité de Conducta Profesional y el Subcomité de Seguridad Clínica.
- **El Comité de Tesorería.** Le corresponde, entre otras funciones, establecer los límites sobre el total de fondos invertidos en cada categoría de activos.



ESTRUCTURA SOCIETARIA



EL COMITÉ DE DIRECCIÓN
ASISTE AL CONSEJERO
DELEGADO EN EL PROCESO
DE TOMA DE DECISIONES

* Sanitas Dental se considera en 2012 como entidad independiente (antes englobada bajo la denominación social de Sanitas Nuevos Negocios).

SANITAS ASUME LA RESPONSABILIDAD DE DESARROLLAR EL NEGOCIO LOCAL EN LATINOAMÉRICA

UNA NUEVA ORGANIZACIÓN

En 2012, Bupa, el grupo internacional en el que estamos integrados, anunció una reorganización de sus negocios en todo el mundo que afecta a la estructura de Sanitas. Bupa sustituye las antiguas divisiones por cinco áreas geográficas, una de las cuales es España y Latinoamérica. Como consecuencia de ello, Sanitas asume la responsabilidad de desarrollar el negocio local de América Latina e Iñaki Ereño, consejero delegado de Sanitas, pasa a formar parte del Comité de Dirección de Bupa.





LA APORTACIÓN DE BUPA

El Consejo de Administración de Bupa, la compañía matriz de Sanitas, se reserva el derecho de tomar decisiones sobre determinados asuntos dada su importancia estratégica o material, como los relativos a objetivos a largo plazo, presupuestos, estructura, capital, financiación, contratos importantes, fusiones y adquisiciones, nombramientos y política de remuneraciones. Esta lista de asuntos se revisa periódicamente y se actualizará según la necesidad. Cualquier gasto significativo, proyecto importante o fusión y adquisición que supere los 10 millones de libras esterlinas deberá ser aprobado por el Consejo de Administración de Bupa. Como grupo matriz, Bupa desempeña también un importante papel de sostén e impulso de las actividades de Sanitas, que se concreta en tres ámbitos:

1) Inversiones. Bupa es una sociedad limitada por garantía (sin acciones), lo cual hace posible la reinversión de todos los beneficios que genera. Esta circunstancia favorece el desarrollo de Sanitas, que de esta manera puede beneficiarse de proyectos de inversión de elevada cuantía y proporcionalmente superiores a los que en función de su tamaño le corresponderían como empresa independiente.

SANITAS PUEDE BENEFICIARSE DE PROYECTOS DE INVERSIÓN DE ELEVADA CUANTÍA QUE FAVORECEN SU DESARROLLO

2) Buenas prácticas. Bupa, fundada en 1947, tiene 11,8 millones de clientes, opera en más de 190 países y constituye un depósito de experiencia y conocimiento que es de importancia estratégica para Sanitas. Su acreditada gestión en el sector de salud es una referencia imprescindible, tanto por sus buenas prácticas corporativas como por su experiencia en el servicio al cliente y en la gestión de riesgos.

3) Red internacional. Bupa aporta también a Sanitas una extensa red de servicios de cuidado de salud. El grupo británico cuenta con 54.000 empleados en todo el mundo y tiene importante presencia en Reino Unido, Australia, Nueva Zelanda, Estados Unidos, Polonia, Hong Kong, India, Tailandia, Arabia Saudí y China, además de en España.

EL CÓDIGO DE CONDUCTA: RESPETO A LA DIGNIDAD PERSONAL

Lo que hacemos es importante, pero también lo es cómo lo hacemos. Por eso en Sanitas establecemos criterios de conducta y responsabilidad profesional. Su cumplimiento es esencial para garantizar el correcto funcionamiento de la compañía y generar confianza en nuestra marca.

Con ese objetivo, disponemos de un Código de Conducta Profesional, en el que se materializan los valores y principios éticos que guían la actuación de la compañía, que la distinguen como empresa responsable y que implican a todos los empleados. El código de conducta profesional traslada los principios éticos que se consideran claves para el desarrollo de la actividad a pautas de actuación y comportamientos concretos, y todos los profesionales deben suscribirlo.

Los aspectos fundamentales del código se refieren a la relación con clientes, colaboradores (sanitarios o de otra naturaleza), empleados y con la sociedad en general, e incluyen apartados específicos para asuntos como regalos e invitaciones, así como para explicar qué entendemos por integridad personal y 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 gira en torno a estos cinco principios éticos:

EL CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS ÉTICOS ES ESENCIAL PARA GARANTIZAR EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE SANITAS

- **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.



Otros aspectos en los que el Código de Conducta hace hincapié son los siguientes:

Responsabilidad social corporativa. El Código de Conducta incorpora un capítulo específico dedicado a la responsabilidad social corporativa, que obliga a los empleados de Sanitas a actuar de manera responsable con la sociedad. Este apartado recoge nuestros compromisos principales: con las personas con discapacidad, con el medio ambiente, con la igualdad de oportunidades y la diversidad, con la educación para la salud y con la investigación y la formación.

Diversidad. Los empleados deben trabajar manteniendo el máximo respeto hacia todas las personas, sin tener en cuenta las diferencias.

Relación con los proveedores no sanitarios.

Se establecen procedimientos de compras que garantizan que las relaciones con los proveedores de bienes y servicios se establecen de forma lícita, ética y respetuosa.

El Comité de Seguimiento, integrado por representantes de diferentes ámbitos de la compañía, es el órgano encargado de hacer cumplir el Código de Conducta. Su principal función es adoptar las medidas necesarias para resolver cualquier tipo de actuación éticamente cuestionable, así como gestionar las situaciones en las que los intereses del Grupo pudieran estar (o parecer) enfrentados a los de sus clientes, proveedores y empleados, entre otras atribuciones.

EL COMITÉ DE SEGUIMIENTO ES EL ÓRGANO ENCARGADO DE HACER CUMPLIR EL CÓDIGO DE CONDUCTA

CRITERIOS ESTRICTOS

Como complemento y profundización de las normas de buen gobierno corporativo y del Código de Conducta, Sanitas ha aprobado diversas políticas que aseguran el cumplimiento de los más estrictos criterios de gobierno corporativo. Son las siguientes:

- **Política de conflicto de intereses.** De acuerdo con los requerimientos de las mejores prácticas, tanto directivos como empleados deben evitar cualquier situación en la que puedan tener conflictos de interés directo o indirecto. En este contexto, un conflicto de interés se produce cuando el interés personal del directivo o del empleado es adverso a los intereses de la compañía. Cualquier incumplimiento de la presente política o cualquier circunstancia que pueda dar, o pudiera haber dado lugar a una pérdida operacional o de reputación, deberá ser comunicado de acuerdo con el proceso de incidentes diseñado al efecto. El registro de la incidencia deberá almacenarse durante un periodo de al menos tres años.



SANITAS TIENE UNA NORMATIVA QUE REGULA EL OFRECIMIENTO Y LA RECEPCIÓN DE REGALOS

• Política contra el delito financiero.

Se considera delito financiero, en sentido amplio, el riesgo, amenaza o incidente asociado a cualquiera de las siguientes conductas: fraude interno, fraude externo, soborno, corrupción, blanqueo de dinero, financiación terrorista, incumplimiento de sanciones financieras o riesgo reputacional para la compañía, entre otras prácticas irregulares. En relación al soborno o corrupción (en inglés, *bribery*), Sanitas mantiene una política de tolerancia cero tanto en lo que se refiere a las relaciones con empleados de organismos públicos como con los del sector privado. Para ello, se compromete a mantener altos estándares de integridad, honestidad y transparencia en todas sus relaciones comerciales. El Grupo cumplirá estrictamente con la normativa española y las buenas prácticas internacionales, evitando verse vinculado con cualquier oferta, pago, solicitud o aceptación de soborno en cualquiera de sus modalidades.

• **Política de regalos e invitaciones.** Como complemento a nuestra firme determinación de actuar contra todo tipo de prácticas de soborno o corrupción, Sanitas ha aprobado una normativa que regula el ofrecimiento o la recepción de regalos. Los empleados están autorizados a ofrecer o aceptar regalos, hospitalidades (es decir, invitaciones a comidas, eventos deportivos, simposios, etc.) y viajes siempre que:

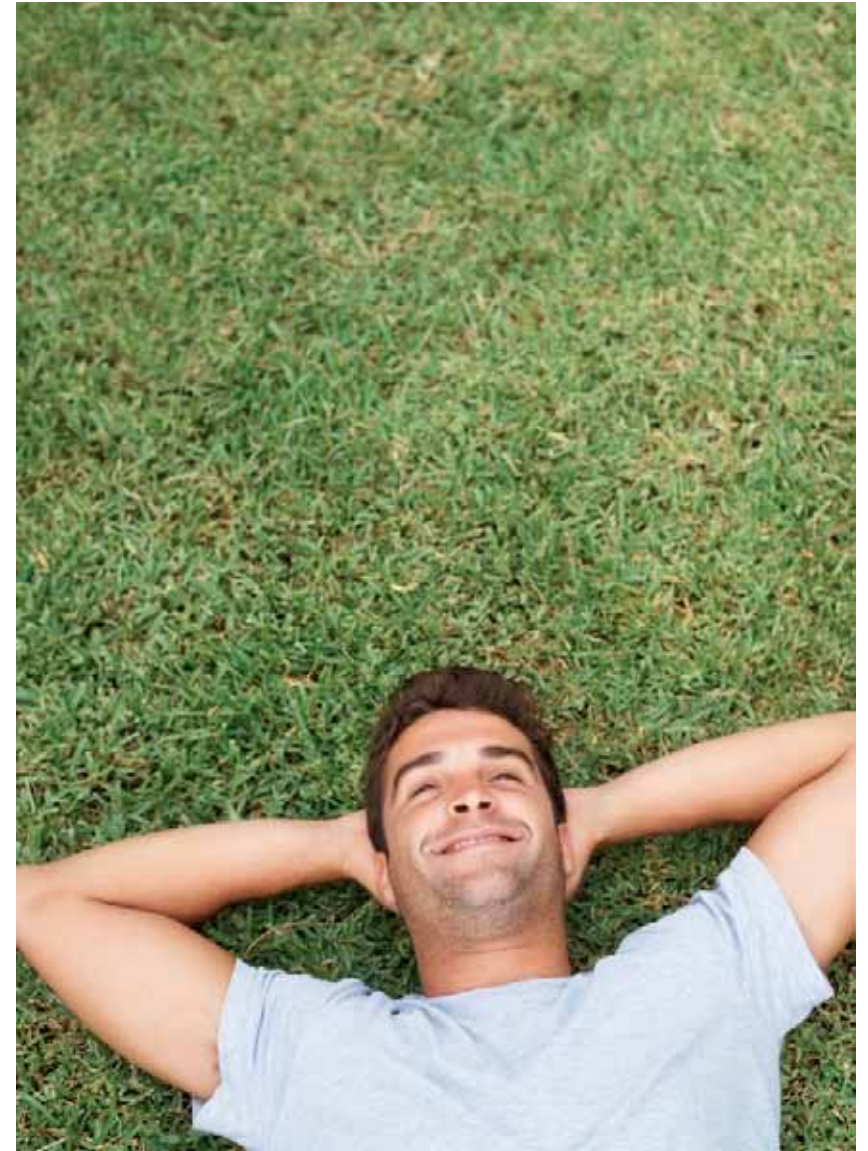
- Su cuantía no exceda de los 200 euros en el caso de regalos u hospitalidades, 1.000 euros en el caso de viajes patrocinados internacionales y 500 euros en viajes patrocinados nacionales.
- Dichos obsequios sean apropiados, aislados, compatibles con prácticas comerciales razonables y suministrados sin intención de influir en la objetividad del destinatario.
- No entren dentro de la lista de regalos y hospitalidades considerados no aceptables. En esta lista figuran, por ejemplo, los regalos en efectivo o equivalentes, los que se ofrecen o reciben durante un concurso o proceso de licitación en el cual participa Sanitas o los que incluyen propuestas que se puedan entender indecentes o sexualmente explícitas.

LAS DENUNCIAS DE IRREGULARIDADES ESTÁN PROTEGIDAS CON UN ALTO NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD

Todos los regalos, hospitalidades y viajes que no cumplan estas condiciones deben ser oportunamente registrados, independientemente de que sean aceptados o rechazados. En particular, será obligatorio registrar los ofrecimientos que sean rechazados por razones éticas o de idoneidad.

• **Política de quejas.** Su objetivo es proporcionar un marco de apoyo a los empleados para resolver sus quejas de trabajo de forma rápida y justa. Esta política ampara un sistema reglado para que los empleados puedan presentar a sus superiores —a través de los canales habilitados al efecto—, sus preocupaciones o quejas personales relativas al entorno, las condiciones o las relaciones de trabajo. Un ejemplo prototípico son las quejas por el trato irrespetuoso de los compañeros o por la existencia de un ambiente de trabajo no apropiado. La mayoría de los incidentes pueden ser resueltos informalmente mediante una conversación con el responsable inmediatamente superior. Para aquellos casos en que no fuera posible, el proceso de incidencias establecido al efecto servirá con carácter formal como mecanismo para la resolución de quejas del empleado de la manera más rápida y justa.

• **Política de denuncia de irregularidades.** Sanitas ha aprobado un sistema por el cual sus empleados pueden denunciar, sin riesgo, irregularidades severas o significativas en las operaciones de la compañía, como el incumplimiento de una obligación legal; una acción emprendida que pudiera considerarse como una actividad delictiva; actos que perjudiquen o que pudieran perjudicar la salud y la seguridad del personal, o prácticas dudosas de contabilidad o irregularidades financieras. Sanitas entiende que esta política de denuncia (en inglés, *whistle-blowing*) no debería ser usada como primera opción en ámbitos donde se puedan aplicar otros mecanismos más apropiados. Las denuncias e irregularidades serán comunicadas a través de los canales habilitados al efecto y se mantendrá un alto nivel de confidencialidad en todo el proceso.



HAY QUE EVITAR CUALQUIER TIPO DE TRATO DE FAVOR EN LAS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

UN COMPROMISO QUE VA MÁS ALLÁ DE LA LEY

El conjunto de políticas anteriormente descrito está en sintonía con la aprobación, el 1 de julio de 2011, de la ley británica contra la corrupción (la denominada *UK Bribery Act*). Esta ley es de aplicación a las compañías británicas que operan dentro y fuera del Reino Unido y a las compañías extranjeras con sucursal en el Reino Unido, y por tanto sus requerimientos no son exigibles legalmente a Sanitas. Sin embargo, Bupa, matriz de Sanitas, ha decidido extender a sus filiales no británicas algunos de esos requerimientos por razones de buen gobierno.

Como consecuencia de ello, Sanitas ha realizado un análisis de la situación de la compañía en esta materia y ha identificado una serie de acciones preventivas en las que estamos trabajando:



• Relaciones con la Administración Pública.

Debe evitarse que pueda detectarse o podamos ser acusados de cualquier tipo de trato de favor en nuestra relación con las administraciones. Un ejemplo de práctica no conveniente puede ser el ofrecimiento de mejores condiciones en pólizas colectivas a cambio de la agilización de trámites administrativos.

• Relaciones con proveedores y con agentes.

Debemos hacer las comprobaciones oportunas y exigir la firma de una cláusula de buenas prácticas comerciales.

• Regalos, invitaciones o deferencias con proveedores y clientes.

Se recomienda la creación de un registro en cada departamento donde conste la relación de invitaciones a foros, congresos, comidas, regalos, etc. El objetivo es que en caso de necesidad podamos demostrar que no existe vinculación entre las decisiones de negocio y las atenciones ofrecidas o recibidas.

• Formación a empleados y a las personas que actúen en nombre de Sanitas (agentes, médicos, intermediarios...).

Se trata de que conozcan las políticas específicas de buen gobierno corporativo y los procedimientos para desarrollarlas.

• **Difusión de las buenas prácticas.** La intranet, o red de comunicación interna de la compañía, se usará como plataforma para difundir estos criterios, así como para recordar y detallar el papel del comité de conducta profesional, al que se comunicará cualquier sospecha de actividades irregulares.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Tener los ojos abiertos para comprender

Nuestras relaciones con los grupos de interés (clientes, empleados, colaboradores médicos, proveedores, administraciones públicas, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil, etc.) van más allá de la vinculación profesional que nos une a ellos. Tener los ojos abiertos es fundamental para comprender lo que necesitan e intentar satisfacer sus demandas.

El diálogo de Sanitas con los grupos de interés surge como una prioridad para tomar el pulso de lo que la sociedad espera de la compañía y, al mismo tiempo, poder transmitir sus mensajes y sus preocupaciones. Nuestra red de interlocutores —que recibe y suministra información a través de distintos canales de comunicación— nos permite estar al día sobre lo que ocurre en nuestro entorno y, al mismo tiempo, facilita que nuestros intereses sean tenidos en cuenta.

En su compromiso de mantener los ojos abiertos para conocer las necesidades de los grupos de interés y dar respuesta a las mismas, Sanitas establece una serie de canales de escucha activa (incluyendo los sistemas de medición de satisfacción de distintos grupos de interés) que nos garantizan un flujo continuo de información.

La recepción de mensajes se complementa con el uso de herramientas de comunicación directa, como la web, las campañas publicitarias o el Informe Anual de la compañía. Estas herramientas sirven para hacer llegar

EL DIÁLOGO CON NUESTRO ENTORNO NOS PERMITE TOMAR EL PULSO DE LA SOCIEDAD

a los grupos de interés las preocupaciones estratégicas de Sanitas, aunque el circuito informativo también funciona en sentido inverso.

Dentro del abanico de posibilidades de transmisión de mensajes, Sanitas subraya la importancia del Informe Anual como expresión máxima de su filosofía corporativa. En la presente edición, el contenido del Informe se adapta a los criterios internacionales más avanzados. El documento trasciende la actividad de la compañía en el ejercicio de 2012 y recoge además información relevante sobre la estrategia, sus riesgos, sus expectativas de futuro, su política de sostenibilidad y otras facetas de la realidad corporativa que han sido tradicionalmente minusvalorados en la elaboración del Informe Anual y que ayudan a proyectar una imagen más fiel y precisa del Grupo.

La siguiente tabla resume esta política de comunicación con los grupos de interés.

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	Escucha activa	Comunicación directa
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción • Focus Group • Servicio de Atención al Cliente • Sanitas Welcome – Contact center • Oficinas comerciales 	<ul style="list-style-type: none"> • Newsletter • Web – Espacio Mi Sanitas • Oficinas comerciales • Publicidad
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima laboral • Reuniones departamentos • Comités de empresa • Desayunos de bienvenida • Bupa Live – Red social de empleados 	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing Directo y Patrocinio • Intranet • Desayunos de bienvenida • Revista Bupa World • Bupa Live – Red social de empleados • Campañas informativas • Convención anual • Grupo Operativo Abierto
Colaboradores médicos	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción • Servicio de Atención al Profesional • Direcciones asistenciales 	<ul style="list-style-type: none"> • Newsletter • Cursos Star al día • Web profesionales sanitarios
Todos los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Web Grupo Sanitas • Email: dir.comunicacion@sanitas.es 	<ul style="list-style-type: none"> • www.gruposanitas.com • www.sanitas.es • www.sanitastv.es • Redes sociales Sanitas: Dieta Saludable, Embarazo Saludable, Canal YouTube • Redes sociales Fundación Sanitas • Informe Anual

PRESENCIA EN ASOCIACIONES

La presencia activa de Sanitas en foros, seminarios, asociaciones, organizaciones, organismos y otros puntos de encuentro es un reflejo de nuestra mentalidad abierta en las relaciones con los grupos de interés y facilita el doble flujo de transmisión de mensajes. Estas son las principales organizaciones y espacios de debate en los que participamos:

- **Forética.** Es la asociación líder en España de empresas y profesionales de la Responsabilidad Social Empresarial. Su misión es fomentar la cultura de la gestión ética y la responsabilidad social dotando a las organizaciones de conocimiento y herramientas útiles para desarrollar con éxito un modelo de negocio competitivo y sostenible. Sanitas es socio promotor de Forética desde 2005 y en mayo de 2012 el consejero delegado de la compañía, Iñaki Ereño, fue nombrado presidente de la asociación. Asimismo, Yolanda Erburu, directora ejecutiva de Comunicación, Reputación y Marca de Sanitas, fue elegida presidenta de la Junta Directiva. Forética agrupa a más de 140 organizaciones de todos los tamaños y sectores de actividad y a más de 100 socios personales, incluyendo profesionales de reconocido prestigio. www.foretica.es

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

• **Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS).** Es una entidad sin ánimo de lucro que ejerce funciones de representación institucional de la sanidad privada. En especial, actúa como un órgano interlocutor ante la Administración y constituye un referente del sistema sanitario que participa en todos sus procesos como elemento dinamizador. Además, IDIS, como entidad difusora del conocimiento, la investigación y la innovación, defiende la colaboración y complementariedad de la sanidad privada y pública. Sanitas es socio patrono desde 2010.

• **Unespa.** La Asociación Empresarial del Seguro (Unespa) integra a más de 250 entidades aseguradoras, lo que supone más del 96% del sector. Creada en 1977, sus funciones son representar, gestionar y defender los intereses profesionales, económicos y sociales comunes a las entidades asociadas. También ostenta la representación de los intereses colectivos en materia laboral, presta servicios de valor añadido a los asociados y colabora con las instituciones en aquellos asuntos que afecten al seguro. www.unespa.com



• **Aeste.** La Asociación de Empresas de Servicios para la Dependencia (Aeste) es una organización empresarial de carácter sectorial cuyos objetivos son coordinar, representar, fomentar y defender los intereses empresariales y sociales comunes a los servicios y residencias para los mayores. Sus asociados disponen de 42.500 camas, dan empleo a 43.500 trabajadores y representan el 40% del mercado. Sanitas Residencial es empresa miembro. Su director general, Domènec Crosas, es vicepresidente de la organización, y la compañía participa además en la actividad de distintas comisiones, como la de Comunicación. www.asociacion-aeste.es

LA PARTICIPACIÓN DE
SANITAS EN DISTINTOS
FOROS ES UN REFLEJO DE
MENTALIDAD ABIERTA

RETRIBUCIONES

El precio del talento

En Sanitas exigimos mucho a nuestros altos directivos y al mismo tiempo tratamos de compensarles adecuadamente con un sistema de retribuciones cuyos criterios forman parte también de nuestra política de gobierno corporativo. En 2012 se redujo el número de miembros que componen la Alta Dirección, lo cual se reflejó en un descenso en el volumen de remuneraciones.

El objetivo de la política de retribuciones de Sanitas es ofrecer a sus consejeros y altos ejecutivos una remuneración suficiente como para atraer y retener a profesionales altamente cualificados, así como para motivarles a proporcionar un elevado rendimiento profesional a la compañía y, como consecuencia de ello, un excelente nivel de servicio al cliente. Para ello, Sanitas ofrece a sus directivos niveles retributivos competitivos en comparación con otras compañías de similar tamaño y complejidad de gestión.

Estos principios están en consonancia con la política de remuneraciones establecida por su matriz Bupa, y son coherentes también con las recomendaciones generales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Las retribuciones devengadas por los miembros del Consejo de Administración durante los ejercicios de 2012 y 2011 fueron las siguientes:

SANITAS OFRECE A SUS DIRECTIVOS RETRIBUCIONES COMPETITIVAS CON LAS DE COMPAÑÍAS SIMILARES

RETRIBUCIONES DEVENGADAS POR LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	2012	2011
Sueldos y otras remuneraciones	881	808
Retribuciones en especie	94	84
Seg. Social a cargo de la empresa	10	10
Aportaciones a planes de pensiones	68	60
Servicios profesionales y otros	159	157
TOTAL	1.212	1.119

Cifras en miles de euros.

Al cierre del ejercicio, el Consejo de Administración estaba integrado por cuatro personas, lo que supone una reducción respecto a los seis miembros que formaban este órgano en 2011. Los que son también empleados de la compañía 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 2012 y 2011 fueron las siguientes:

**REMUNERACIONES DEVENGADAS
POR LOS MIEMBROS DE LA ALTA
DIRECCIÓN NO INTEGRANTES DEL
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

	2012	2011
Sueldos	761	1.437
Retribuciones en especie	28	57
Seg. Social a cargo de la empresa	33	57
Aportaciones a planes de pensiones	24	44
TOTAL	846	1.595

Cifras en miles de euros.



En este caso, se registró un descenso en el volumen global de retribuciones que se explica por la reducción del número de miembros de Alta Dirección no integrantes del Consejo de Administración, que a 31 de diciembre pasó de cinco a dos.

**EL NÚMERO DE ALTOS
DIRECTIVOS NO INTEGRANTES
DEL CONSEJO PASÓ EN 2012
DE CINCO A DOS**

GESTIÓN INTERNA Y CONTROL DE RIESGOS

Limitando la incertidumbre

Los riesgos de Sanitas son diversos y complejos, y la incertidumbre asociada a ellos requiere una gestión rigurosa. El cumplimiento de nuestros objetivos corporativos depende en buena medida de la capacidad para controlar nuestras actividades y limitar los riesgos que de ellas se derivan.

Nuestros objetivos están claros. Queremos crecer con rentabilidad y, al mismo tiempo, incrementar la satisfacción de los clientes y avanzar en la gestión de los aspectos sociales y medioambientales de nuestra actividad. Para ello debemos realizar un seguimiento exhaustivo de nuestras operaciones y analizar los riesgos que nos puedan afectar.

Bupa, nuestro principal accionista, 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.

EL CONTROL EXHAUSTIVO DE LAS OPERACIONES Y DE LOS RIESGOS ES BÁSICO EN LA GESTIÓN DE LA COMPAÑÍA

La eficacia de nuestras políticas y su contribución al logro de los objetivos estratégicos de Sanitas se evalúan a través de diversos 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 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 paralización de cualquiera de sus procesos críticos. Sanitas analiza en profundidad sus sistemas de control y medición de riesgos para adaptarlos a la nueva normativa europea Solvencia II.

RIESGOS DE INVERSIONES

Con carácter general, Sanitas únicamente realiza inversiones en activos calificados aptos para la cobertura de provisiones técnicas y respetando asimismo los límites de dispersión y diversificación de inversiones establecidos por el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

Las inversiones se destinan a la cobertura de las provisiones técnicas. No obstante, podrán realizarse inversiones con fines distintos cuando, habiéndose cubierto las exigencias regulatorias de cobertura, existan excedentes de efectivo. El Consejo de Administración de Sanitas, S.A. de Seguros establece

EL RIESGO DE LIQUIDEZ ES MÍNIMO PORQUE LAS POSICIONES INVERSORAS VENCEN A CORTO PLAZO

exposiciones máximas de asignación de activos a cada clase de activos en cada momento. Por su propia naturaleza, nuestras actividades de inversión están expuestas a diversos riesgos financieros. Estos son los principales:

- **Riesgo de mercado.** En la cartera de inversiones mantenemos principalmente activos financieros de renta fija de muy corta duración (repos o depósitos), considerados en su mayor parte activos líquidos equivalentes a efectivo, cuyo valor no se ve afectado significativamente por las variaciones en los tipos de interés ni por la penalización por riesgo de crédito de los mismos.
- **Riesgo de crédito.** Las inversiones en repos se contratan sobre activos emitidos por Estados y los depósitos se mantienen en bancos europeos de la mayor calidad crediticia.
- **Riesgo de liquidez.** Este riesgo es mínimo porque la mayoría de las posiciones inversoras tienen vencimiento de entre uno y tres meses y, por tanto, son consideradas activos líquidos equivalentes a efectivo.

A woman with long brown hair is kneeling on a green lawn, her hands covering her eyes. She is wearing a grey tank top and blue jeans. In the background, a young child with curly blonde hair, wearing a blue denim dress, is running towards the left. The scene is set outdoors with trees and foliage in the background.

02

RESULTADOS EXTRAORDINARIOS

Nuestra meta es obtener resultados extraordinarios; tanto en el ámbito económico (en 2012, nuestra cifra de negocio y beneficio aumentaron sólidamente); como sobre todo, en mejores resultados de salud y bienestar para nuestros clientes, sus familias y la sociedad. Y todo ello, con el menor impacto ambiental.

1.599,4

millones de euros de facturación, un 5,5% más que en 2011

97,3

millones de euros de beneficio

240.000

clientes más en 2012, hasta llegar a los 2,32 millones

134%

Crecimiento interanual de las inversiones de la compañía

5.902

nuevos profesionales se incorporaron
en 2012 al cuadro médico de Sanitas

**SOMOS LOS 1º EN REPUTACIÓN
DENTRO DEL RANKING DEL SECTOR
DE ASISTENCIA SANITARIA, SEGÚN
EL MONITOR MERCO EMPRESAS 2013,
POR SÉPTIMO AÑO CONSECUTIVO**

570.000

pacientes atendidos
en toda la red propia
de Sanitas Hospitales,
un 9,8% más que en
2011

20%

Es nuestro objetivo
de reducción de huella
de carbono para 2015

NUESTRO NEGOCIO EN CIFRAS

Invertir e innovar para seguir creciendo

Sanitas mantuvo su velocidad de crucero en 2012 y todos sus negocios progresaron significativamente, pese al entorno generalizado de crisis. La innovación, que es seña de identidad de la compañía, y las fuertes inversiones realizadas permiten pensar que Sanitas está preparada para seguir creciendo en los próximos años y conseguir resultados extraordinarios.

El ejercicio pasado no fue bueno para la economía española. La caída del PIB, impulsada por la debilidad del consumo, fue del 1,4% en términos reales, y el número de parados se disparó hasta casi seis millones de personas, elevando la tasa de paro hasta el 26%. Los beneficios de las empresas incluidas en el índice bursátil Ibex-35, que son una muestra representativa de las grandes compañías españolas, cayeron un 61%, y el número de empresas que solicitaron concurso de acreedores se elevó a 8.500, un 24% más que en 2011. El déficit público acabó el ejercicio en un 10,6% del PIB, incluyendo las ayudas a la banca, frente al 8,9% del año precedente. En conjunto, 2012 completó un ciclo de cinco años muy negativo para la economía española.

El sector del seguro notó el descenso del consumo y cerró 2012 con unas primas devengadas brutas de 57.712 millones de euros, lo que representa una caída del 5,47%,

fundamentalmente como consecuencia del retroceso experimentado en los seguros de Vida (-10,54%), según datos de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Las primas de los ramos de No Vida registraron una ligera variación negativa (-0,62%). El ramo de Salud fue el menos perjudicado por el descenso de la actividad económica, al saldar el ejercicio pasado con un crecimiento del 3,3%, hasta 6.761 millones de euros en primas, en la modalidad sin concesiones administrativas y de un 3,6% hasta 6.971 millones con concesiones administrativas. De acuerdo con la información recopilada por la asociación ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones).

EL RASGO CARACTERÍSTICO DEL EJERCICIO DE 2012 FUE EL FUERTE CRECIMIENTO DE LAS INVERSIONES

En este contexto de fragilidad económica e incertidumbre, Sanitas registró unos resultados sólidos, con crecimientos en línea con los de los años anteriores y superiores al promedio del sector. Sus ventas aumentaron en 2012 un 5,5% (es el undécimo año consecutivo de incremento de su facturación) y alcanzaron los 1.599,4 millones de euros. Estos positivos datos tuvieron reflejo en el incremento de la cuota de mercado de seguros de salud de la compañía, que pasó del 17,59% al 17,65%, lo cual consolidó su segunda posición en el ranking de asistencia sanitaria, según los últimos datos proporcionados por ICEA*. Los beneficios también evolucionaron muy favorablemente. El beneficio neto del Grupo fue de 97,3 millones de euros.

Otro resultado positivo fue el notable crecimiento en el número de clientes, que se explica en buena parte por la expansión de nuestra red de centros dentales. El número total de clientes ascendió a 2,32 millones, es

decir, 240.000 más que en 2011. Este salto cuantitativo supone un cambio de ritmo respecto a años anteriores, y forma parte de la nueva estrategia de la compañía de intentar llegar a muchas más personas.

Pero probablemente el rasgo más característico del ejercicio de 2012 fue el fuerte tirón de las inversiones, que se elevaron hasta 130,5 millones de euros, más del doble que en la media de los años 2008-2011. Buena parte de esa inversión es atribuible a las operaciones de adquisición del 40% todavía no controlado del Hospital de Manises y del 50% del Hospital de Torrejón, que en conjunto sumaron 77,6 millones de euros. El volumen de inversiones



*Se refiere al volumen de ingresos derivados de la actividad sin reaseguro aceptado.

supone 69 puntos porcentuales por encima de los beneficios obtenidos de media entre los años 2008 y 2011, lo cual da una idea de la apuesta del grupo por poner las bases para un crecimiento acelerado en los próximos años. En este sentido, Sanitas se beneficia de su integración en Bupa, un grupo internacional de asistencia sanitaria que no tiene accionistas, y que por tanto reinvierte sus beneficios en los servicios que ofrece a sus clientes. Con esta misma filosofía, Sanitas mejora la calidad de su oferta asistencial a través de inversiones en hospitales, centros médicos, clínicas dentales y residencias para mayores, así como en mejoras tecnológicas y en la incorporación de unidades médicas de vanguardia.

En línea con esta política de expansión, la plantilla de Sanitas también creció de forma importante. Al cierre de 2012, el número de empleados ascendía a 8.389*, un 12,2% más que en el ejercicio precedente. Esa cifra incluye a los 675 profesionales del Hospital Universitario de Torrejón, de Madrid, que se incorporaron al grupo en diciembre de 2012. Sin contar Torrejón, el incremento neto de empleados fue de 241, lo que representa un incremento del 3,2%.

* Información excluida del alcance de revisión. La incorporación del Hospital Universitario de Torrejón se produjo en diciembre de 2012 por lo que no se disponía de sistemas robustos para corroborar toda la información relacionada con estos empleados.



SANITAS SE BENEFICIA DE SU INTEGRACIÓN EN BUPA, QUE REINVIerte TODOS SUS BENEFICIOS EN MEJORAR LOS SERVICIOS

INVERSIÓN DEL GRUPO SANITAS (EN MILLONES DE EUROS)



RATIO DE INVERSIÓN SOBRE BENEFICIO





Por unidades de negocio, Sanitas Seguros sigue ejerciendo de motor económico del grupo y confirmó el año pasado la línea de crecimiento sostenido que ha venido experimentando el área en los últimos años y que está basada en una gama comercial personalizada y flexible. En 2012 desarrollamos nuevos productos y servicios, a precios adaptados a las demandas del mercado y las necesidades de los clientes, en un momento en el que la crisis económica exige agilidad en la respuesta comercial.

El resto de las líneas de negocio también progresaron en 2012. Tanto Sanitas Hospitales,

unidad de negocio que incluye la red hospitalaria propia y el área de Nuevos Servicios, como el Hospital de Manises, elevaron sus ingresos.

Sanitas Hospitales tiene una oferta diferenciada de centros médicos propios: tres hospitales (La Moraleja y La Zarzuela, en Madrid, y CIMA, en Barcelona), y 17 centros Milenium de especialidades. La red se completa en 2013 con la apertura de dos nuevos centros Milenium en Zaragoza y A Coruña y con la ampliación de La Buhaira (Sevilla).

SANITAS HOSPITALES TIENE UNA OFERTA DE TRES HOSPITALES Y 17 CENTROS DE ESPECIALIDADES

La gestión de Sanitas en Manises se ha orientado en los últimos ejercicios a mejorar sus servicios, incorporar a profesionales médicos de primer nivel y, en definitiva, a apostar por la excelencia en todas sus actividades.

Sanitas Residencial, que se dedica a la gestión de residencias de atención a personas mayores, también mejoró su facturación y el número de residentes se incrementó un 2,4%, hasta alcanzar los 4.273 en diciembre de 2012. La compañía cuenta con 40 centros residenciales en 17 provincias, lo que representa 5.014 plazas repartidas por toda España, de las cuales 1.509 son plazas concertadas ofrecidas a las Administraciones Públicas.

Sanitas Dental, que en 2012 se convirtió en una nueva unidad de negocio dentro de la compañía, abrió el año pasado 41 nuevos centros odontológicos, hasta completar una red de clínicas de 112, que dan empleo a casi 800 profesionales (400 en plantilla y 389 mercantiles). Las aperturas forman parte del plan de expansión del negocio dental que Sanitas puso en marcha en 2011 y que supone una inversión total de 70 millones de euros en nueve años.

NUESTROS CLIENTES

Muchos y muy satisfechos

En el capítulo de clientes es donde mejor se perciben los resultados extraordinarios de la compañía en 2012. En cumplimiento de nuestros objetivos de crecimiento, durante el ejercicio ganamos muchos socios de salud (240.000, más que ningún año en la historia reciente, hasta un total de 2,32 millones) y además la mejora de los índices de satisfacción revela que respondemos a sus expectativas.

Cuando hablamos de los clientes, hablamos de nuestra razón de ser. En ellos nos inspiramos y a ellos les dedicamos todos nuestros esfuerzos para mejorar de forma continua y conseguir ser sus socios de salud durante toda la vida. Esa política orienta nuestras actividades, en tres planos:

- **Mejora de infraestructuras:** adquisiciones, ampliaciones, obras de remodelación y mejoras en equipamiento tecnológico.
- **Mejora de la atención:** refuerzo y formación del personal encargado de la atención al cliente.
- **Mejoras asistenciales:** rápida accesibilidad a las citas médicas y máxima comodidad en la fecha facilitada.

No son solo palabras. Por ejemplo, Sanitas Hospitales invirtió en tecnologías e infraestructuras 92,2 millones de euros, el doble que en 2011. Esa dotación incluye 77,6 millones destinados a la adquisición del

50% de la sociedad que gestiona el Hospital Universitario de Torrejón y del 40% del Hospital de Manises, hasta completar el 100% de las acciones del hospital valenciano. El resto corresponde a inversiones realizadas en el Centro Médico y de Bienestar Milenium de Alcobendas (Madrid) y en la mejora del hospital Sanitas CIMA de Barcelona, que refuerza nuestra oferta asistencial en Cataluña, así como a la adquisición de diverso equipamiento tecnológico para Manises, CIMA y el Hospital Sanitas La Zarzuela.

Desde el punto de vista de la atención hospitalaria, la novedad más relevante del ejercicio fue la incorporación a nuestros proyectos de colaboración público-privada del Hospital de Torrejón, un centro público

inaugurado en 2011 que ofrece cobertura a una población de 136.000 personas. El hospital madrileño cuenta con 250 camas, 10 quirófanos, 16 puestos de diálisis y 6 paritorios, y ofrece una completa cartera de servicios acorde a las necesidades asistenciales de la zona. En paralelo, el Hospital Sanital CIMA culminó su transformación de clínica a hospital y se integró plenamente en el modelo de gestión de Sanitas Hospitales tras su adquisición en junio de 2011. La compañía incorporó nuevas especialidades (oncología, psicología y logopedia), y reforzó otras, como traumatología, urología o neurología. También amplió los servicios de UCI y urgencias.

En conjunto, la red de provisión exclusiva para los asegurados del grupo (hospitales La Zarzuela, La Moraleja y CIMA) suma 228 camas, 40 camas de UCI (Unidad de Cuidados Intensivos) y 17 camas de UCIN (Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales). El Hospital de Manises aporta otras 345 camas, con 10 de UCI y 2 unidades de Cuidados Intermedios Pediátricos.

Nuestra oferta de asistencia médica se completa con los centros de especialidades Milenium, que son clave para nuestros

clientes porque permiten asistir a consulta en numerosas especialidades médicas y al mismo tiempo realizan pruebas diagnósticas, lo cual acelera la prestación. La red Milenium cerró 2012 con 17 centros, y para 2013 está prevista la inauguración de dos más, en Zaragoza y A Coruña, y la ampliación de La Buhaira, en Sevilla.

La mejora de la infraestructura hospitalaria y médica tuvo un impacto notable en las estadísticas de servicios. El número de pacientes atendidos en toda la red propia de Sanitas Hospitales se elevó a 570.000, lo que supone un incremento del 9,8% respecto al ejercicio precedente. Las consultas realizadas crecieron a un ritmo similar, al alcanzar los 1,46 millones, es decir, un 9,6% más. Las intervenciones quirúrgicas y las cirugías ambulatorias aumentaron un 6,5% y un 8,5%,



respectivamente.

La apuesta por nuevas unidades médicas de vanguardia en los centros de Sanitas Hospitales es asimismo clave en nuestra estrategia de atención al cliente. En 2012 creamos unidades de psoriasis, litotricia, mama, micropigmentación, inmunología ocular, pie diabético y de patologías dentofaciales. También incorporamos tecnologías de última generación, como el láser femtosegundo, que permite la aplicación de una técnica pionera en las operaciones de cataratas, y las ondas de choque electrohidráulicas, indicadas para el tratamiento de lesiones tendinosas.

La respuesta de los clientes a estas mejoras fue muy positiva, a juzgar por los resultados de las encuestas de valoración que realizamos periódicamente. El índice de satisfacción de los pacientes de los hospitales y centros médicos propios aumentó significativamente respecto al año anterior, al pasar de 8,20 a 8,34 sobre 10. Es el cuarto ejercicio consecutivo en que se produce una mejora en este indicador.

También evolucionó favorablemente la opinión de los clientes de los centros de Sanitas Residencial, cuyo índice de satisfacción alcanzó los 5,6 puntos (sobre 7), frente al 5,3 de 2011.

EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE LOS HOSPITALES SUBIÓ POR CUARTO AÑO CONSECUTIVO



CIFRAS CLAVE

	2012	2011	2010
Número de clientes (millones)	2,32	2,08	1,98
Nº de hospitales y hospitales de día	548	532	524
Número (claves*)	29.363	27.083	26.856
Número de profesionales sanitarios	43.577	37.675	
Red de oficinas locales de asistencia al socio	140	127	209
Satisfacción de hospitales y centros médicos propios (sobre 10)	8,3	8,2	8,1
Número de residencias	40	41	41
Índice de satisfacción de residentes (sobre 7)	5,6	5,3	5,1

* El número de claves corresponde con el número de especialidades presentes en el cuadro médico de Sanitas.

LOS PLANES ACTIVOS DE SALUD SON NUESTRA APUESTA POR LA MEDICINA PREVENTIVA

LA PREVENCIÓN COMO BANDERA

Sanitas cree que cuidarse es la mejor manera de prevenir enfermedades y fue la primera compañía de asistencia sanitaria en desarrollar un servicio completo que da respuesta a esa necesidad. Los Planes Activos de Salud, que se incluyen dentro del Servicio de Promoción de la Salud, son nuestra contribución a la idea de que la prevención y, en su caso, la detección precoz de enfermedades, debe ser una prioridad para nuestros clientes.

Los Planes Activos de Salud (PAS) se basan en revisiones médicas personalizadas por sexo y franja de edad, que los clientes pueden realizar en dos horas y que se complementan con el asesoramiento telefónico a través del Servicio de Promoción de la Salud (SPS), un servicio único en el sector que cuenta con 90 profesionales sanitarios (equipo multidisciplinar de médicos, enfermeros, nutricionistas, psicólogos y fisioterapeutas) y de gestión telefónica. En 2012 fueron los siguientes:

- **Programa Junior.** 6 a 14 años. La base es una revisión pediátrica de la evolución del niño, complementada por una exploración auditiva,

oftalmológica, dermatológica y psicológica. Todos los planes activos de salud incluyen el asesoramiento telefónico del equipo del Servicio de Promoción de la Salud, con un equipo de 90 profesionales sanitarios especializados para resolución de dudas e inquietudes.

- **Programa Joven.** 15 a 18 años. Se hace una revisión completa por parte del médico de familia, además de pruebas auditivas, oftalmológicas, dermatológicas y psicológicas. En el caso de las chicas, también se realiza una revisión ginecológica adaptada a su edad. Todos los planes activos de salud incluyen el asesoramiento telefónico del equipo del Servicio de Promoción de la Salud, con un equipo de 90 profesionales sanitarios especializados para resolución de dudas e inquietudes.



- **Programa ginecológico.** 19 a 65 años. Incluye un completo examen ginecológico adaptado a la edad de la cliente.

Todos los planes activos de salud incluyen el asesoramiento telefónico del equipo del Servicio de Promoción de la Salud, con un equipo de 90 profesionales sanitarios especializados para resolución de dudas e inquietudes.

- **Programa Hombre.** 19 a 65 años. Se realiza un completo examen por parte del médico de familia, análisis clínicos y revisión cardiológica y dermatológica. También comprende un chequeo urológico y análisis para la detección temprana de patología de próstata a partir de los 41 años. Incluye el asesoramiento telefónico del equipo de enfermería especializado para resolución de dudas e inquietudes.

Todos los planes activos de salud incluyen

LOS PROGRAMAS AYUDAN A DETECTAR FACTORES DE RIESGO Y A TOMAR LAS MEDIDAS NECESARIAS

el asesoramiento telefónico del equipo del Servicio de Promoción de la Salud, con un equipo de 90 profesionales sanitarios especializados para resolución de dudas e inquietudes.

• **Programa Materno-Infantil.** Diseñado específicamente para dar respuesta a las necesidades de la madre y del bebé desde el momento del embarazo y hasta el sexto mes después del parto. Incluye, a petición de la madre y durante toda la etapa de embarazo y post-parto, consultas con matrona y enfermera especializada en atención materno-infantil de seguimiento. Una vez que la madre da a luz puede recibir una consulta de enfermería a domicilio o telefónica para resolver cualquier duda sobre los cuidados al recién nacido y los suyos propios. El programa proporciona información de seguimiento y control según semana gestacional o edad del niño. Las participantes también pueden beneficiarse de descuentos en la conservación de las células del cordón umbilical y en los cursos de preparación al parto.



Estos programas permiten detectar factores de riesgo y ayudan a tomar las medidas necesarias para que la enfermedad no llegue a desarrollarse, o, en su caso, a realizar un diagnóstico precoz de la misma, lo cual mejora el pronóstico e incrementa las posibilidades de recuperación.

El primer estudio sobre los resultados de los PAS, que analizó los programas de Cardiología y Ginecología (ofertados en 2010), concluye que se detectó alguna patología o alteración no diagnosticada anteriormente en el 23,6% de los pacientes que se sometieron al chequeo cardiológico y en casi la mitad de los incluidos en el plan ginecológico. La respuesta de los clientes a este servicio centrado en la prevención ha sido excelente. Según nuestras encuestas de satisfacción, la valoración del trato, la disponibilidad y la asesoría es similar en los distintos PAS y en todos los casos alcanza niveles muy elevados, situándose muy cerca de la puntuación máxima. Los consultados también se muestran satisfechos con los tiempos de llamada programados, así como con las pruebas realizadas. En el caso del PAS Materno-Infantil, la práctica totalidad de las madres considera buena o muy buena la atención recibida y recomendaría el programa a una persona de su entorno.

RESPUESTAS CONTRA EL CÁNCER

La mejora de la infraestructura médica y hospitalaria y de nuestros programas de prevención se completó en 2012 con el desarrollo de la Unidad de Consejo y Cuidado Oncológico (UCCO), que está disponible en los hospitales de La Moraleja y La Zarzuela y en los centros médicos Núñez de Balboa en Madrid e Iradier en Barcelona. La unidad, puesta en marcha en 2010, es la respuesta de Sanitas al problema del cáncer, del que se diagnostican cada año unos 200.000 casos y que es la segunda causa de muerte en España. La UCCO ofrece un servicio integral, que contempla tanto el tratamiento oncológico como otros aspectos clave para mejorar la calidad de vida del paciente: la nutrición, el control del dolor, la administración correcta de la medicación y el apoyo psicológico.

La UCCO atendió en 2012 a 6.942 pacientes, un 17,3% más que en 2011. El número de consultas oncológicas se elevó a 26.706, con un aumento del 15,3% respecto al ejercicio anterior. La unidad potenció su capacidad asistencial con tres nuevas iniciativas:

- **Unidad integral de mama.** Se centra en la prevención, el proceso diagnóstico y la intervención quirúrgica. En el área de prevención, un elemento clave en los hospitales de Sanitas son los análisis genéticos de la Unidad de cáncer familiar, que ayudan al estudio del componente hereditario y determinan los niveles de riesgo de padecer este tipo de cáncer en la misma familia. En el proceso diagnóstico, la metodología empleada garantiza el acortamiento de los plazos y la máxima información. Cuando sea necesaria una intervención quirúrgica, los protocolos de Sanitas dan prioridad, siempre que sea posible, a la cirugía conservadora (que quita el tumor pero conserva la mama), frente a la opción de la extirpación total. Además, en el caso de que esté indicada la mastectomía, los últimos avances quirúrgicos han hecho que prácticamente un 90% de las mujeres sean candidatas a la reconstrucción posterior de la mama.



INNOVAMOS EN LA
ATENCIÓN ONCOLÓGICA CON
UNIDADES ESPECIALIZADAS
EN CÁNCER DE MAMA Y
MICROPIGMENTACIÓN

• **Unidad de micropigmentación.** Sanitas Hospitales puso en marcha una nueva Unidad de micropigmentación en el Hospital Sanitas la Moraleja. El objetivo es corregir, mediante técnicas de pigmentación, secuelas físicas y estéticas producidas por diferentes patologías, como asimetrías, quemaduras, alopecias, cicatrices o manchas. La micropigmentación consiste en la aplicación de pigmentos en la piel de forma permanente. Esta técnica es utilizada en cirugías de mama, para recrear o corregir asimetrías u otros defectos en el complejo areola-pezones. Otra aplicación habitual en Oncología es la recreación de las cejas, como una solución estética a la alopecia que sufren muchos pacientes como consecuencia de los tratamientos de quimioterapia. La nueva Unidad de micropigmentación estará vinculada en una primera fase al área de Oncología para progresivamente extender su cartera de servicios a todas las especialidades médicas.



LA ACTIVIDAD FÍSICA MEJORA LA CAPACIDAD FUNCIONAL Y LA MOTIVACIÓN PARA LUCHAR CONTRA EL CÁNCER

• **Programa oncológico de mejora física.** Es un proyecto pionero que prueba la firme voluntad de Sanitas de ofrecer una atención integral en el tratamiento contra el cáncer. Se basa en el diseño de un programa personalizado de actividad física orientado a mejorar las capacidades fisiológicas y emocionales de los pacientes que padecen o han padecido un cáncer, con el propósito de optimizar su calidad de vida y su estado de salud. En el plano físico, el objetivo es mitigar el cansancio que suelen provocar los tratamientos contra el cáncer, mejorar la capacidad funcional, incrementar los niveles de fuerza, ampliar la capacidad ventilatoria y reforzar el sistema inmunitario. En el plano emocional, la actividad física influye positivamente en la motivación y la autoestima, y por tanto mejora la mentalidad del paciente para combatir la enfermedad. El programa adapta la actividad física al perfil de cada paciente, atendiendo a criterios como su estado físico o el tipo de cáncer.

LA CARPETA DE SALUD PERSONAL PERMITE ACCESO DIRECTO DEL CLIENTE A SUS DATOS DE SALUD



'E-HEALTH', EL FUTURO YA ESTÁ AQUÍ

En 2012 reforzamos nuestra estrategia *e-health* para desarrollar nuevos servicios digitales y aplicaciones móviles que ayudan a nuestros clientes a mejorar su salud y a mantenerse en forma, a la vez que facilitan sus gestiones con la compañía. La apuesta por la innovación nos ha situado en 2013 en primera posición del ranking de Salud en el *XIII Informe sobre el Sector Asegurador en Internet*, que elabora anualmente la consultora Capgemini.

En Sanitas ofrecemos un amplio abanico de servicios en Internet para cuidar la salud personal de una forma sencilla y práctica. Por un lado, los clientes pueden realizar trámites en pocos segundos, a través de la web de

Sanitas o con las nuevas aplicaciones móviles para dispositivos Apple y Android. Por ejemplo, pueden solicitar citas médicas a través de Internet en cualquiera de sus centros propios, una posibilidad que se extenderá próximamente a los centros de la red concertada. Asimismo, pueden consultar los centros médicos mejor valorados por miles de clientes antes de pedir cita, seleccionar a sus médicos preferidos, realizar de forma rápida gestiones relacionadas con su póliza (consultar el extracto, actualizar datos, incluir nuevos beneficiarios...) o contratar nuevos productos y servicios a través de un chat asistido por nuestros profesionales.

Por otro lado, los clientes de Sanitas pueden consultar su Carpeta de salud personal (que incluye imágenes de radiografías, pruebas analíticas, historial clínico y otros documentos médicos) y acceder a planes de salud personalizados. Además, tienen a su disposición decenas de nuevos artículos con trucos y consejos en la Biblioteca de Salud. Si el cliente tiene alguna duda que no ha podido resolver, existe la posibilidad de realizar una consulta médica online y recibir respuesta en pocas horas.

Además, hemos lanzado la aplicación Sanitas Embarazo, que hace posible que cualquier usuario, de forma gratuita, realice un seguimiento de la evolución del bebé con imágenes en 3D.

Los servicios digitales de Sanitas hacen posible asimismo buscar un profesional o un centro médico, utilizar el nuevo foro que Sanitas Residencial ofrece para familiares y amigos de personas dependientes y aprovechar los nuevos canales de soporte vía chat, formulario y redes sociales, entre otras posibilidades. Todas estas opciones, combinadas con el lanzamiento de cuestionarios online, nos permiten conocer mejor lo que piensan y lo que necesitan los clientes y nos ayuda a mejorar. La opinión de nuestros clientes ha sido particularmente valiosa para introducir cambios en la web y hacerla más práctica y fácil de usar.

También exploramos otros caminos. Gracias a nuestra colaboración con la empresa Google, los hospitales de Sanitas son los primeros que pueden utilizar los mapas de Google Maps Indoor para navegar en su interior, y los centros de bienestar pueden además visitarse de forma virtual a través de Google Local. Además, Sanitas promueve el desarrollo de aplicaciones de salud de terceros, mediante los Premios Ideas Sanitas, y apoyamos las jornadas *The App Date Health*, en las que se debate el impacto del mundo digital en la forma en la que nos relacionamos con nuestra salud.



TODO ES ATENCIÓN AL CLIENTE

Sanitas Welcome es el servicio de atención al cliente de la compañía. Pero en realidad entendemos que todos nuestros canales hacen esa función. Nuestras oficinas, Internet, los servicios de Sanitas Responde o de Atención Continuada... Todo es atención al cliente. Con esa perspectiva global, queremos diferenciarnos de nuestros competidores.

En este marco, en el que el cliente se sitúa en el centro de la actividad de todas las áreas de la compañía, el modelo de Sanitas Welcome ha evolucionado. El objetivo es ahora gestionar las relaciones con el cliente, al que no solo queremos atender sino también aportar valor. Para ello, hemos organizado un equipo de 300 agentes especializados, a los que se puede acceder las 24 horas del día los 365 días del



año, que garantizan un servicio polivalente de alta calidad. El modelo está segmentado (hay servicios específicos para clientes de alto valor y para determinados colectivos, como las pymes) y nuestros agentes actúan de forma proactiva, con el fin de aprovechar los más de cinco millones de contactos anuales para comunicar nuestros mensajes corporativos y generar oportunidades de venta.

SANITAS WELCOME DISPONE DE 300 AGENTES EXPERTOS PARA OFRECER UN SERVICIO DE LA MÁS ALTA CALIDAD

SANITAS WELCOME. NÚMERO DE SERVICIOS GESTIONADOS POR EL SERVICIO TELEFÓNICO DE URGENCIAS

(EN MILES)

	2012	2011
Asesoría médica	84,4	74,7
Médicos	63,6	68,2
ATS	18,5	18,7
Ambulancias	21,3	19

DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS GESTIONADAS POR EL SERVICIO TELEFÓNICO DE SANITAS

(EN PORCENTAJE)

	2012	2011
Servicio corporativo *	2,4	4,2
Información, autorizaciones y citas *	84,5	85,3
Urgencias y consultas	13,9	10,5

* La distribución respecto al total de llamadas respondidas y salientes en 2012 es menor que en 2011, aunque el volumen de llamadas y la actividad se ha incrementado.

EN 2012, EL DEFENSOR
DEL ASEGURADO DICTÓ
160 RESOLUCIONES, UN
4,4% MENOS QUE EL AÑO
ANTERIOR



MENOS CONFLICTIVIDAD

En 2012, el nivel de conflictividad entre los asegurados y la compañía disminuyó significativamente, según el Informe del Defensor del Asegurado. El número de resoluciones dictadas por el Defensor fue de 160, un 4,4% menos que en 2011.

El Defensor del Asegurado, que desempeña sus funciones sin relación de subordinación o dependencia jerárquica de Sanitas, considera que esos descensos “solo pueden ser consecuencia de una mayor y mejor atención al asegurado por parte de los correspondientes departamentos de la entidad”.

De las 160 resoluciones dictadas, el 18,7% le dieron la razón al cliente. En 2011, el dictamen fue favorable al asegurado en el 32,3% de los casos de conflicto. Sanitas fue la primera aseguradora de salud en crear la figura del Defensor del Asegurado, cargo que desempeña Enrique Sánchez de León.

DEFENSOR DEL ASEGURADO

	2012	2011
Nº reclamaciones atendidas	160	167
% favorables al cliente	18,7	32,3

NUESTROS COLABORADORES MÉDICOS

43.000 compromisos con el cliente

En 2012 nos propusimos mejorar y ampliar el cuadro médico como señal de nuestro compromiso con el cliente y de nuestra intención de hacer más accesibles los servicios de salud. El resultado es un cuadro médico con grandes posibilidades de elección para nuestros asegurados.

Sanitas cuenta con profesionales del máximo nivel asistencial para asegurar una atención sanitaria de calidad. Los elige cuidadosamente y se preocupa por facilitar su trabajo diario para tratar de alcanzar una asistencia excelente. Seleccionamos entre los mejores profesionales, evaluamos su actividad facultativa periódicamente y nos preocupamos por potenciar su formación y capacidad de relación.

En 2012, además, realizamos un esfuerzo adicional para completar nuestra oferta. El objetivo del plan de ampliación del cuadro médico era no solo incrementar significativamente el número de especialistas; además, se ofreció al cliente la posibilidad de que eligiera a su propio médico, de tal forma que si no estaba en el cuadro de Sanitas la compañía se comprometía a incorporarlo, y en el que caso de que no fuera posible se le pagaría el reembolso por sus servicios. El

plan para ampliar el cuadro médico se basó en una investigación sobre el terreno. La conclusión fue que necesitábamos incrementar nuestra capilaridad para acercarnos más al cliente y reforzar nuestra presencia en distintas especialidades (sobre todo, atención primaria, ginecología y cirugías, que son las más valoradas por el cliente) y comunidades autónomas (como Andalucía y Galicia). El resultado de este programa fue que acabamos el ejercicio con 43.577 profesionales, frente a los 37.675 de 2011. Esta cifras expresan el número de consultas al que tienen acceso nuestros asegurados, teniendo en cuenta que un profesional puede atender varias consultas a la vez. Si nos atenemos al número de claves, que corresponden con el número de especialidades presentes en el cuadro médico de Sanitas, en 2012 se elevó a 29.363, un 8,4% más que en 2011.

EXIGENCIA EN LA SELECCIÓN

Cuando se habla de cuidados médicos, las exigencias de calidad son esenciales. Por ello, Sanitas cuenta con procedimientos para la acreditación de los profesionales sanitarios que trabajan en sus centros así como en la red concertada, con el objetivo de asegurar al cliente que está en manos expertas y comprometidas. Es la prueba de un servicio de alto nivel. Nuestro sistema de acreditación es doble:



- **Acreditación individual.** Verificamos que los nuevos profesionales disponen de la titulación oportuna para la que son concertados o 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 médicas, se verifica su inscripción en el registro y su constitución legal ante notario. También valoramos la idoneidad del profesional asistencial que atiende a nuestros clientes.

- **Acreditación facultativa.** Comprobamos las exigencias legales, así como las oportunas autorizaciones sanitarias (expedidas por las distintas consejerías de Sanidad de las comunidades autónomas o su equivalente) para las infraestructuras asistenciales en las que los diferentes profesionales van a desarrollar su actividad. En 2012, la suma de ambas comprobaciones, que garantizan la formación, experiencia y especialización de nuestros profesionales sanitarios, supuso más de 3.677 expedientes de alta, es decir, lo que denominamos nuevos perfiles profesionales o subespecialidades.

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PROFESIONAL RESPONDE A LAS INCIDENCIAS EN MENOS DE VEINTICUATRO HORAS

UNA COMUNICACIÓN FLUIDA

Sanitas facilita la comunicación fluida con los profesionales del cuadro asistencial, de acuerdo con los principios y valores de la compañía, y potencia nuevos canales de información con ellos. Es el caso del Servicio de Atención al Profesional (SAP), que gestionó alrededor de 12.642 incidencias, con un periodo de respuesta media inferior a 24 horas. Además, los profesionales asistenciales que colaboran con Sanitas tienen su propio medio de comunicación corporativa. Se trata del boletín mensual De tu interés, que contiene novedades e información de relevancia sobre la compañía. En 2012 se distribuyeron cada mes a los profesionales del cuadro más de 20.000 unidades, en su mayor parte (un 68%) a través de correo electrónico.



Asimismo, se impartieron 28 cursos dirigidos al personal sanitario no facultativo de las consultas y los centros de nuestro cuadro médico, con la asistencia de 938 alumnos. El objetivo de estos cursos es formar al personal auxiliar en la gestión eficaz de la consulta y fomentar la relación administrativa-asistencial, para incrementar el uso de las herramientas que proporciona la compañía y mejorar la calidad del servicio a los clientes.

En 2012 también actualizamos la Guía Médica y desarrollamos diversas herramientas a través de Internet para favorecer la relación

administrativa de los profesionales con la compañía y apoyarlos tecnológicamente para facilitar su trabajo diario. Mediante el uso del Terminal Informático de Sanitas (TIS), se agiliza la gestión online de las transacciones económicas, así como la autorización de actos médicos. Sanitas promueve la utilización del TIS (una herramienta rápida y flexible desarrollada por la propia compañía) porque facilita la gestión administrativa asistencial y se adapta de manera casi automática a los cambios en las reglas establecidas (cobertura, estado de la póliza, límites, exclusiones o nueva gama de productos).

Sanitas defiende además la eliminación del papel en sus operaciones. El 99,9% de los servicios facturados en 2012 fueron gestionados a través de alguno de nuestros procesos electrónicos. Las transacciones efectuadas por el Terminal Informático de Sanitas superaron el año pasado los 22,37 millones, lo que supone un incremento de un 9,5% respecto a 2011. El 64,1% de las autorizaciones se efectuaron a través de TIS, frente al 57% del año anterior.



PROGRAMAS DE DESARROLLO PROFESIONAL

Además de ampliar y mejorar nuestro cuadro de profesionales, y de ofrecerles facilidades para desarrollar su función, en Sanitas nos preocupa su formación y, en definitiva, su desarrollo profesional, que creemos que es un estímulo para todos nuestros colaboradores. Por ello, ponemos a su disposición una amplia variedad de programas de formación e investigación. Estos son algunos ejemplos de las actividades que se organizaron en 2012:

- **Cursos del programa Star al día.** Se desarrollaron 36 cursos, a los que asistieron 1.099 profesionales (médicos, enfermeras, farmacéuticos, etc.). Star al día es un programa de actualización continua que ofrece soluciones para resolver problemas reales en la actividad diaria. Es impartido por los propios profesionales, que comparten su experiencia, sus habilidades y su conocimiento.

- **Curso sobre calidad y seguridad clínica.** Se celebraron dos sesiones en el Hospital Sanitas CIMA, en colaboración con la Fundación Avedis-Donabedian y con la acreditación del Sistema Nacional de Salud.

- **Talleres sobre seguridad en quirófano.** Se impartieron dos sesiones en el Hospital Sanitas CIMA, también en colaboración con la Fundación Avedis-Donabedian y acreditadas por el Sistema Nacional de Salud.

- **Foro Sanitas.** En su cuarta edición, reunió a alrededor de 400 personas, médicos en

su mayoría, para debatir sobre la tecnología biomédica. Durante la jornada, prestigiosos expertos de distintos ámbitos reflexionaron sobre su impacto en el modelo de asistencia, el diagnóstico y el tratamiento de todo tipo de enfermedades.

- **Programa de reciclaje médico integral.** El denominado programa PRAMI, que organiza el Colegio de Médicos de Madrid con la colaboración de Sanitas, está dirigido a médicos en ejercicio o en proceso de reorientación profesional y de todos los sectores de la actividad sanitaria. En su octava edición, celebrada en 2012, impartió 400 horas teórico-prácticas a 40 profesionales.

Al margen de las actividades organizadas, 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.

SOMOS CENTROS ACREDITADOS PARA LA FORMACIÓN MIR EN GINECOLOGÍA Y PEDIATRÍA



FORMANDO A LAS NUEVAS GENERACIONES

Los hospitales La Zarzuela y La Moraleja, de Madrid, cubrieron en 2012, por tercer año consecutivo, tres plazas de formación ofertadas para médicos internos residentes (MIR). Cada hospital acogió un MIR de la especialidad de obstetricia y ginecología y ambos compartieron una plaza de pediatría. La formación MIR de los centros hospitalarios de Sanitas confirma la calidad de su equipo humano y técnico, ya que la acreditación para

la docencia de médicos especialistas suele reservarse para los hospitales del sistema público. De hecho, solo cuatro centros privados en España (incluyendo La Zarzuela y La Moraleja) están autorizados por el Ministerio de Sanidad para formar médicos internos residentes. Esta distinción en el campo de la formación es el reflejo de nuestro compromiso con las próximas generaciones de profesionales.

PROVEEDORES Y MEDIADORES

Apostamos por la calidad en nuestra cadena de valor

Los proveedores de bienes y servicios juegan un papel decisivo en la relación con el cliente, ya que nos ayudan a garantizar la calidad de nuestra asistencia. Los mediadores son también un colectivo clave para acceder a los clientes. A todos ellos les proponemos una relación transparente, objetiva y ágil.

Las especiales características de nuestro negocio hacen que la gestión de compras y el control de la calidad de los suministros sean actividades estratégicas. Por ello, Sanitas concede máxima importancia a su relación con los proveedores y se esfuerza por mejorarla, siempre en un marco de transparencia y de respeto a los intereses mutuos. Con este propósito, nos apoyamos en los mejores profesionales y en las empresas que pueden ayudarnos a alcanzar los máximos niveles de calidad en nuestro servicio.

En esa línea de trabajo, concedemos gran importancia a los certificados ISO 9000 y 14001 (que acreditan la gestión de calidad y ambiental, respectivamente) y aspiramos a que un porcentaje creciente de nuestros proveedores dispongan de ellos. En 2012, seguimos progresando en ese terreno (Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales, especialmente, incrementaron de forma sustancial la proporción del volumen de compras a proveedores certificados), aunque con algunas oscilaciones en la evolución de los porcentajes.

POLÍTICA DE COMPRAS

A través de su política de compras, Sanitas garantiza 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, los principales objetivos son los siguientes:

- **Profesionalizar la gestión.** Las diferentes compras se agrupan en cuatro líneas (sanitaria, material impreso/logística y servicios generales, IT e Internet y marketing y servicios corporativos), cada una de las cuales está integrada por especialistas, lo que facilita el éxito en los procesos de negociación.
- **Homogeneizar los procedimientos.** La cohesión interna y la sincronización con los sistemas existentes asegura una mayor eficiencia.

LA RACIONALIZACIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS AYUDA A CONSEGUIR LOS OBJETIVOS DE LA COMPAÑÍA

• Automatizar los sistemas informáticos.

El propósito es agilizar los procesos y el flujo de información. En este sentido, hemos incorporado sistemas de RFI y RFP (solicitudes de información y de precio, respectivamente), y hemos comenzado a usar modelos basados en subastas inversas, con el objetivo de hacer más transparentes los procesos para los proveedores con los que colaboramos. Para ello contamos con el Portal de Proveedores no sanitarios, un canal de comunicación que supone un avance cualitativo en los procesos de acreditación y homologación.

• **Incrementar el uso de la herramienta corporativa de compras.** Este mecanismo, en constante revisión, incorpora día a día nuevas soluciones para 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.

El propósito es acometer procesos con las mejores garantías. En el año 2012 se constituyeron los Comités Intercentros de material sanitario y de fármacos, cuya finalidad es establecer estrategias de negociación que conduzcan a maximizar los procesos de compra. En 2011 ya habíamos completado la certificación de gestión de proveedores del SEI (Software Engineering Institute) de la Universidad Carnegie Mellon, uno de los más destacados centros de excelencia de EE.UU. en el área de informática.

• Aportar el mayor valor añadido.

La conjunción de todos los puntos anteriores permite al Departamento de Compras plantearse desafíos ambiciosos para superar las expectativas de servicio y aportar el mayor valor posible a las necesidades de compra. En ciclos económicos como el actual, los procesos de centralización y agregación nos ayudan a conseguir los objetivos de ahorro.

CRITERIOS ÉTICOS

La importancia de los proveedores para Sanitas se hace visible en nuestro Código de conducta, que establece los criterios generales que guían nuestras relaciones con ellos para asegurar que se llevan a cabo de forma lícita, ética y respetuosa. También nuestras políticas internas incluyen referencias específicas a los proveedores, a fin de garantizar una relación impecable.

En especial, el Grupo Sanitas mantiene una política de *tolerancia cero* con el soborno y la corrupción. Por ello, se compromete a mantener altos estándares de integridad, honestidad y transparencia en todas sus relaciones comerciales. En el caso de los proveedores, se propone hacer las comprobaciones oportunas sobre su idoneidad y exigir la firma de una cláusula de buenas prácticas comerciales.



SANITAS MANTIENE UNA POLÍTICA DE 'TOLERANCIA CERO' CONTRA PRÁCTICAS DE SOBORNO Y CORRUPCIÓN

Sanitas, por otra parte, se compromete a facilitar la inserción de personas con discapacidad en el entorno laboral, utilizando todos los instrumentos y mecanismos que se encuentren a su alcance para alcanzar este objetivo, tratando de incorporarlo a los procesos de negociación con proveedores y yendo más allá de los límites establecidos por la ley. En este sentido, en 2012 destinamos 1,69 millones de euros a compras en centros especiales de empleo (empresas en las que al menos un 70% de su plantilla está integrada por personas con discapacidad), frente a los 1,71 millones de euros del año anterior.

APROVISIONAMIENTO Y PROVEEDORES

SANITAS SEGUROS

	2012	2011	2010
Gastos de Aprovisionamiento, Contratación de servicios e Inversión (en millones de euros)*	77,5	70,2	60,9
Contratos pagados en conformidad (%)	99	100	100
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 9001 (%)	47,1	39,9	41,3
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 14001 (%)	32,8	28	27,5

* 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

	2012	2011	2010
Gastos de Aprovisionamiento, Contratación de servicios e Inversión (en millones de euros)*	52,6	67,2	60,9
Contratos pagados en conformidad (%)	100	100	100
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 9001 (%)	61,5	51,9	41,3
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 14001 (%)	53,9	45,5	27,5

* 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.).

HOSPITAL SANITAS CIMA

	2012
Gastos de Aprovisionamiento, Contratación de servicios e Inversión (en millones de euros)*	6
Contratos pagados en conformidad (%)	100
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 9001 (%)	37,4
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 14001 (%)	35,8

* 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 WELCOME

	2012	2011
Gastos de Aprovisionamiento, Contratación de servicios e Inversión (en millones de euros)*	4,4	2,9
Contratos pagados en conformidad (%)	100	100
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 9001 (%)	54	56,7
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 14001 (%)	21,7	20,2

* 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.).

SANITAS EMISIÓN

	2012
Gastos de Aprovisionamiento, Contratación de servicios e Inversión (en millones de euros)*	0,14
Contratos pagados en conformidad (%)	100
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 9001 (%)	8
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 14001 (%)	5,1

SANITAS RESPONDE

	2012	2011	2010
Gastos de Aprovisionamiento, Contratación de servicios e Inversión (en millones de euros)*	1,04	1,7	2,7
Contratos pagados en conformidad (%)	65	100	100
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 9001 (%)	23	26,6	9
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 14001 (%)	18,2	12	5

* 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 DIVERSIFICACION

	2012
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros) (*)	2.97
Contratos pagados en conformidad	100
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 9001 (%)	19.66
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 14001 (%)	12.3

SANITAS DENTAL

	2012
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros) (*)	19.1
Contratos pagados en conformidad	100
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 9001 (%)	20.88
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 14001 (%)	19.56

SANITAS RESIDENCIAL

	2012	2011	2010
Gasto de aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros)	77,5	70,2	60,9
Contratos pagados en conformidad (%)	99	100	100
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 9001 (%)*	47,1	39,9	41,3
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 14001 (%)**	32,8	28	27,5

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

• Alimentación: 27,14%. • Limpieza y lavandería 75%. • Servicio de mantenimiento de edificios sin incluir jardinería: 28,13%. • Mobiliario y equipamiento: 48,15%. • Consultoría, sistemas y certificaciones: 51,18%

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

COMPRAS A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

(EN EUROS)

	2012	2011	2010
Sanitas Seguros*	322.709	505.281	463.664
Sanitas Hospitales	808.458	636.390	435.676
Sanitas Residencial	512.504	536.530	453.363
Fundación Sanitas	24.000	24.000	24.000
Sanitas Nuevos Negocios**	25.546	9.888	
Total	1.693.217	1.712.089	1.376.703

* Incluye Sanitas Seguros, Sanitas Welcome, Sanitas Emisión y Sanitas Responde.

** Incluye Sanitas Salud y Bienestar y Sanitas Diversificación.

EL CRECIMIENTO DEL NÚMERO DE OPERACIONES 'ONLINE' CON LOS MEDIADORES FUE ESPECTACULAR

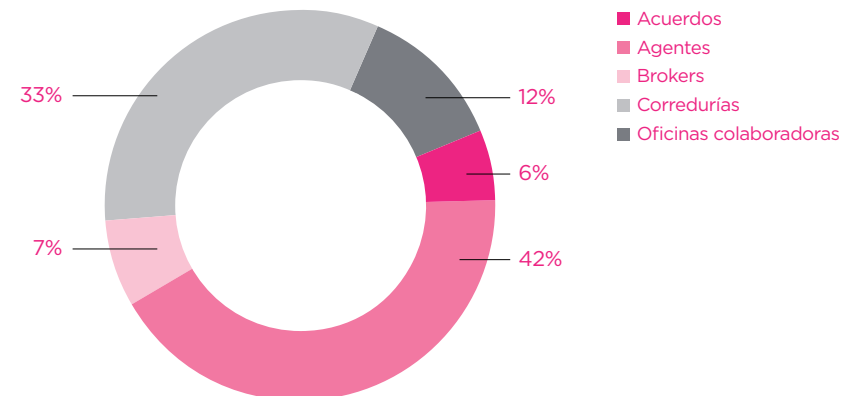
NUEVO PORTAL PARA MEDIADORES

Nuestros más de 2.000 mediadores (básicamente, agentes y corredores) asumen una labor fundamental en la contratación y el mantenimiento de las pólizas y son por tanto un elemento clave en la relación con nuestros clientes. Para facilitar su labor comercial, Sanitas les proporciona todos los medios a su alcance, y en 2012 renovamos el Portal de Mediadores. La actualización amplió las funcionalidades del servicio y mejoró la integración en nuestros sistemas, lo cual les facilita la ejecución de las gestiones online y les ayuda a realizar su trabajo como colaboradores de manera más eficiente, ágil y sencilla. En particular, el nuevo Portal permite a los mediadores grabar automáticamente las pólizas, reducir errores y acortar los tiempos de aprobación de altas pendientes.

Los resultados no se hicieron esperar. Tras el lanzamiento del nuevo portal, en julio de 2012, el número de mediadores registrado se duplicó, hasta alcanzar los 1.900. El crecimiento de las operaciones online también fue espectacular, al pasar de 1.800 altas en julio a 10.500 en diciembre. A finales del ejercicio, la mayor parte de los accesos al portal procedían de agentes (un 42%) y de corredores (un 33%).

El portal ofrece más de 50 servicios (comparador de productos, contratación online, consulta de contrataciones pendientes, archivo y recuperación de presupuestos, informes de actividad, liquidaciones, recibos impagados, consulta de clientes, etc.) y además utiliza las nuevas tecnologías para la personalización de servicios en función del tipo de mediador.

ACCESOS AL PORTAL DE MEDIADORES
(EN PORCENTAJE)



MARCA Y REPUTACIÓN

El reconocimiento como estímulo

Nos encanta que nos digan que lo hacemos bien. Sin embargo, la buena imagen de marca que proyecta Sanitas, y que se concreta cada año en múltiples reconocimientos, es ante todo un acicate para reforzar el compromiso de los empleados con la compañía y también para que los que no trabajan con nosotros estén deseando hacerlo.

El ejercicio de 2012 fue también extraordinario para Sanitas en términos de marca y reputación. La prestigiosa revista *Actualidad Económica* nos premió un año más con la inclusión en la lista de mejores empresas para trabajar en España. En concreto, avanzamos un escalón y ya estamos en la novena posición entre las compañías más deseadas del mercado laboral. Además, somos líderes absolutos en lo que se refiere a ambiente interno, lo cual nos produce una especial satisfacción.

Asimismo tenemos la mejor reputación en el sector de asistencia sanitaria por séptimo año consecutivo, de acuerdo con el ranking de

SANITAS ES LA COMPAÑÍA
LÍDER EN REPUTACIÓN
Y RECONOCIMIENTO EN EL
SECTOR DE ASISTENCIA
SANITARIA

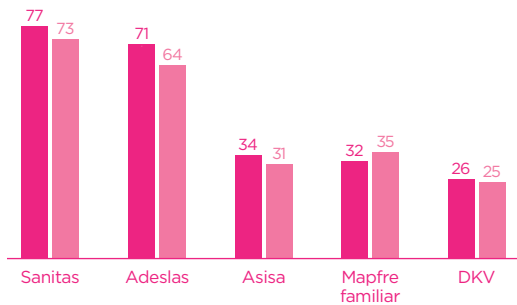
MERCO Empresas 2013 (que nos sitúa en la posición número 37 a nivel global y en la 34 en la categoría de empresas responsables) y somos una marca ampliamente reconocida en el mercado de servicios de salud. El índice de reconocimiento espontáneo se elevó en 2012 al 77%, cuatro puntos más que en el año anterior, y llegó al 98% al sugerir la marca a través de imágenes o logotipos. En ambos casos, somos los líderes destacados del sector.

ÍNDICE DE NOTORIEDAD 2012*

(EN PORCENTAJE)

2012 2011

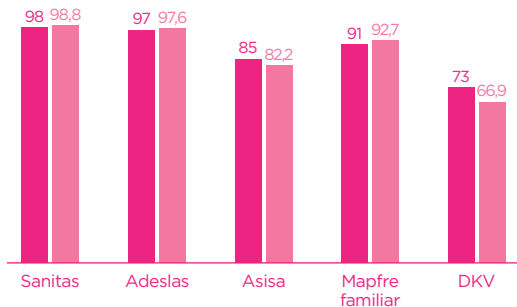
NOTORIEDAD ESPONTÁNEA



Nuestros centros también merecieron distintos reconocimientos durante 2012. El Hospital Sanitas La Moraleja fue elegido mejor hospital privado mediano por su gestión hospitalaria, en la 13ª edición de Hospitales Top 20. El Hospital de Manises, que gestionamos en régimen de colaboración público-privada, fue considerado el hospital público más destacado de la Comunidad Valenciana. Por otra parte, el doctor José Mir Pallardó, que es cirujano emérito en Manises, recibió el Premio Iberoamericano Cortes de Cádiz en homenaje a su carrera profesional.

Las certificaciones son también una parte importante de nuestra política de consolidar una imagen de marca de calidad, ya que reafirman nuestro compromiso de realizar una mejora continua en nuestros procesos de gestión. En 2012, 34 centros de Sanitas Residencial recibieron la certificación de calidad (ISO 9001:2008) y los hospitales Sanitas La Zarzuela, Sanitas La Moraleja y Sanitas CIMA obtuvieron la certificación de accesibilidad universal de AENOR, entre otras acreditaciones.

NOTORIEDAD SUGERIDA



Por otro lado, los Planes Activos de Salud, que forman parte de nuestro programa de prevención de enfermedades, fueron considerados el año pasado una de las 100 Mejores Ideas del año por la revista *Actualidad Económica*, y el proyecto de Sanitas Residencial Por una residencia sin sujeciones resultó distinguido con un premio a la innovación en la gestión otorgado por L'Unió (Unió Catalana d'Hospitals Associació d'Entitats Sanitàries i Socials).

Estos reconocimientos (ver la relación completa de premios y certificaciones en las páginas 69 a 71) son el reflejo de nuestro esfuerzo por proyectar mensajes positivos entre nuestros grupos de interés y ante la opinión pública en general. Sanitas fue la primera empresa de seguros de salud del país en invertir en marca y reputación, lo que ha permitido establecer un canal muy eficaz para informar al público sobre nuestra apuesta por la calidad y la innovación de productos.

PREMIOS Y CERTIFICADOS DE SANITAS EN 2011

CERTIFICADOS

Fecha	Nombre	Producto / acción premiada	Entidad emisora	Cualidades certificadas
18.01.12	34 centros de Sanitas Residencial obtienen el certificado ISO 9001:2008	La certificación ISO 9001:2008 que reconoce la calidad del servicio que la compañía de atención a mayores ofrece a los residentes y sus familias.	AENOR	Sanitas Residencial ha sido reconocida por su sistema de gestión de Atención Integral de Personas Dependientes en residencias, el cual se adapta a los estándares de calidad del certificado ISO 9001:2008.
18.01.12	Sanitas Responde consigue el certificado de calidad ISO 9001	Este certificado internacional evalúa los procesos, las políticas, la gestión de los recursos, la prestación del servicio y las vías de evaluación y mejora. Por ello, haber obtenido este reconocimiento garantiza que el programa de Sanitas Responde cumple con los máximos requisitos de calidad y excelencia.	AENOR	
28.02.12	Sanitas Hospitales renueva y amplía sus certificaciones de calidad y medio ambiente	La certificación de calidad ISO 9001 amplía su alcance a los servicios de bloque quirúrgico, bloque obstétrico, Unidad de Cuidados Intensivos, servicio de mantenimiento y formación MIR de los hospitales Sanitas La Moraleja y Sanitas La Zarzuela.	AENOR	
20.12.12	Los hospitales Sanitas La Zarzuela, Sanitas La Moraleja y Sanitas CIMA obtienen la certificación de Accesibilidad	Accesibilidad de los hospitales Sanitas La Moraleja, Sanitas La Zarzuela y Sanitas CIMA.	AENOR	Sanitas Hospitales ha obtenido el Certificado del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal para los Hospitales Sanitas La Moraleja, Sanitas La Zarzuela y Sanitas CIMA, según la norma UNE 170001-2:2007. De esta manera, garantiza a cualquier persona, con independencia de su edad o grado de discapacidad, el acceso a cualquier dependencia de estos.

PREMIOS

Fecha	Nombre	Producto / acción premiada	Entidad emisora	Cualidades reconocidas
28.03.12	El doctor José Mir Pallardó, cirujano emérito del Hospital de Manises, recibe el Premio Iberoamericano Cortes de Cádiz 2012 en la modalidad de cirugía	El galardón reconoce la labor del cirujano emérito del Hospital de Manises como investigador y referente mundial en trasplante hepático.	Se trata de un galardón internacional que concede el Ayuntamiento de Cádiz en reconocimiento a la destacada trayectoria o actividad de personalidades de España e Iberoamérica en diferentes ámbitos, y que cubre la mayoría de los campos del saber, la ciencia, la cultura y el mundo empresarial	Excelencia médica
08.04.12	Sanitas, ganadora de los premios Segurempleo.com a la creación de empleo	Sanitas ha sido reconocida como la entidad que mayor número de empleos directos absolutos creó durante 2011.	Premios de Empleo del Sector Asegurador 2011 que concede Segurempleocom	Sanitas Seguros cerró 2011 con una plantilla de 1.508 empleados, 130 empleados más que el año anterior, lo que supone un crecimiento del 9,4%. El Grupo Sanitas creó en su conjunto 411 nuevos puestos de trabajo.
20.04.12	Noche Paralímpica: premios a los patrocinadores del Equipo Paralímpico Español	El Comité Paralímpico Español reconoce a Sanitas por apoyar como patrocinador al Equipo Paralímpico Español.	Comité Paralímpico Español	Patrocinio al equipo Paralímpico Español
27.04.12	III Edición de los Premios a la Sanidad de la Comunidad Valenciana	El Hospital de Manises, distinguido como el más destacado hospital público en los Premios a la Sanidad de la Comunidad Valenciana.	Sanitaria 2000	Estos galardones tienen por objetivo reconocer la labor de los distintos agentes que componen la sanidad valenciana, premiando la innovación y la excelencia.
22.05.12	Los Planes Activos de Salud de Sanitas, una de las 100 Mejores Ideas 2011	Planes Activos de Salud de Sanitas	Revista Actualidad Económica	Estos premios, que celebran su XXIV edición, son una radiografía de la innovación en España. El objetivo es premiar las ideas más innovadoras, procedentes de diferentes categorías, que destacan por su originalidad y calidad.
05.06.12	La campaña Cúdate de Sanitas recibe el premio Sol de Plata en el Festival Iberoamericano de la Comunicación Publicitaria.	Sanitas ha sido galardonada por su spot Cúdate en Festival Iberoamericano de la Comunicación Publicitaria, con el Sol de Plata al mejor anuncio audiovisual de publicidad institucional en el ámbito de la salud.	Festival Iberoamericano de la Comunicación Publicitaria	
10.07.12	Premios Eventoplus	Tú pintas mucho, una iniciativa dirigida a las oficinas colaboradoras de Sanitas, ha sido premiada en la categoría Evento de Motivación La Carroza de la Cabalgata de Reyes ha obtenido el bronce en la categoría Mejor Decoración	Evento plus	Mejores acciones de marketing.

PREMIOS (CONTINUACIÓN)

Fecha	Nombre	Producto / acción premiada	Entidad emisora	Cualidades reconocidas
31.10.12	Premio Dato de Oro a la empresa más solidaria de La Rioja	Sanitas Smile	Revista Dato Económico	<p>El proyecto Sanitas Smile ha sido una de las iniciativas galardonadas por la revista <i>Dato Económico</i> con el Premio Dato de Oro a la empresa solidaria de La Rioja.</p> <p>El jurado de la revista ha reconocido el valor del proyecto Sanitas Smile, un programa que tiene como objetivo fomentar hábitos saludables entre los empleados y ofrecerles medidas concretas para adoptar estilos de vida más sanos</p>
16.11.2012	Marketplace Forética 2012	Sanitas Smile	Forética	<p>Sanitas Smile ha sido la iniciativa ganadora del IV CSR MarketPlace 2012 organizado por Forética, la asociación de empresas y profesionales líder en responsabilidad social de la empresa.</p> <p>En esta edición han participado 46 empresas y entidades, que han presentado más de 50 soluciones de gestión empresarial que se abordan desde la óptica de la sostenibilidad y la responsabilidad social.</p> <p>Sanitas Smile ha sido elegida como la mejor por las más de 300 personas presentes en el evento, de entre las más de 50 soluciones presentadas.</p> <p>Además, Sanitas Smile ha sido votado como el mejor proyecto dentro de la categoría 'Lugar de trabajo', en la que competíamos con otras siete iniciativas.</p>
21.11.12	Premios TOP 20	Hospital Sanitas La Moraleja	Consultora Iasist	El Hospital Sanitas La Moraleja, reconocido como el mejor hospital privado mediano por su gestión hospitalaria global
20.12.12	III edición de los premios a la Innovación en Gestión	Proyecto <i>Por una residencia sin sujeciones</i> , de Sanitas Residencial	L'Unió	Los premios <i>L'Unió a la Innovació en Gestió</i> responden a la voluntad de reconocer y poner en valor el trabajo de las organizaciones sanitarias y sociales al aplicar innovaciones en la gestión de sus instituciones, destacar el valor que aportan en la gestión de las personas y premiar las innovaciones que se traducen e impactan positivamente en resultados para los ciudadanos.

RANKINGS

Fecha	Nombre	Producto / acción premiada	Entidad emisora	Cualidades reconocidas
18.07.12	Las Mejores Empresas para Trabajar	Reputación interna	Revista Actualidad Económica	Sanitas, la 9ª mejor empresa para trabajar en España. Asciende un puesto con respecto a 2011 y ocupa la primera posición en la categoría de 'ambiente interno'.
12.04.12	MERCO Empresas	Reputación	MERCO	Sanitas es el líder en el ranking sectorial de asistencia sanitaria, por séptimo año consecutivo. Además, ocupa la posición 37 en el ranking general de empresas de mayor reputación del país
12.04.12	MERCO Responsables	Reputación	MERCO	Sanitas ocupa la posición 34 en las empresas más responsables del país.



WELL WORLD

Cuidar de las personas, cuidar del planeta

Son dos caras de la misma moneda. Sanitas quiere cuidar de la gente (de sus empleados, de sus clientes y de los que no lo son) y al mismo tiempo se compromete con el respeto al medioambiente. El resultado de ese doble e inseparable objetivo es un mundo más saludable y digno de ser habitado.

El mundo se enfrenta a grandes retos médicos y sociales. El envejecimiento de la población en los países desarrollados y el incremento de las enfermedades crónicas presionan nuestros modelos de salud y bienestar. Al mismo tiempo, el deterioro ambiental emerge como un obstáculo clave para que las personas puedan disfrutar de una vida saludable en un entorno adecuado. En ese escenario, la política de Responsabilidad Social Corporativa de Sanitas es una de las iniciativas estratégicas de la compañía y como tal es diseñada y gestionada al máximo nivel directivo, es considerada una actuación prioritaria y está sometida a las máximas exigencias de reporting y de control.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA ES UNA DE LAS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS DE LA COMPAÑÍA

Esta política está inspirada por Bupa, que ha establecido en todas sus unidades de mercado exigentes objetivos en los indicadores de RSC. El objetivo último es ser empresa de referencia en la materia. Ese ambicioso programa de responsabilidad social sintoniza con nuestra trayectoria de compromiso con los valores medioambientales, que nos llevó a construir en el año 2000 en Madrid una sede central que por sus aportaciones tecnológicas y su enfoque al ahorro energético está considerada el primer edificio verde de España.



La estrategia de RSC de Sanitas, que se inspira en el lema de Well World (Un mundo mejor), encaja con nuestra misión de hacer que las personas tengan vidas más sanas, largas y felices, y se articula en torno a dos grandes prioridades estratégicas:

1. CUIDAR DE LA SALUD DE LAS PERSONAS

Pretendemos ayudar a 60 millones de personas a adoptar hábitos de vida saludables en 2015. Para ello, empezamos por nosotros mismos y fomentamos los programas de salud entre nuestros empleados. Es el caso de Sanitas Smile, una iniciativa pionera en el sector que ayuda a nuestros profesionales a adoptar hábitos de vida saludables a través de programas de hidratación, nutrición, ejercicio físico y promoción de la salud. También nos esforzamos por crear conciencia de hábitos saludables entre la población, a través de la formación especializada de nuestros propios profesionales, las campañas de sensibilización en los colegios y el fomento del deporte inclusivo, entre otras iniciativas. Otra plataforma para cuidar de las personas es nuestro compromiso en programas de salud y cooperación para colectivos desfavorecidos. El principal proyecto en este ámbito es el programa médico Pasillo Verde Madrid- Nador, cuyo objetivo prioritario es el diagnóstico, tratamiento e intervención quirúrgica de bebés y niños de familias sin recursos de la ciudad marroquí de Nador, que está muy próxima a Melilla.

LA POLÍTICA DE RSC ESTÁ
ALINEADA CON NUESTRO
PROPÓSITO: QUE LAS
PERSONAS TENGAN VIDAS
MÁS LARGAS, MÁS SANAS Y
MÁS FELICES

2. CUIDAR DE LA SALUD DEL PLANETA

Nuestro compromiso medioambiental se sintetiza en un gran objetivo: que en 2015 Sanitas consiga reducir un 20% su huella de carbono (entendiendo por tal la cantidad de gases de efecto invernadero que se emiten derivadas de la actividad de la compañía) respecto al ejercicio base de 2009 normalizado para considerar el incremento en las actividades

e instalaciones de Sanitas. Teniendo en cuenta el fuerte crecimiento de nuestra actividad y de nuestra infraestructura en los últimos años, el desafío es muy ambicioso, y sólo es posible mediante la aplicación de continuas medidas de eficiencia energética, el uso de la última tecnología disponible y la máxima cooperación y sensibilización de todos los empleados. Pero estamos en el buen camino. En 2012, la disminución de nuestra huella de carbono era del 11%*, y para 2013 nos hemos propuesto una reducción adicional del 5%. La excelencia en la calidad ambiental, la accesibilidad universal y la eficiencia energética completan nuestro catálogo de principios para cuidar del planeta.

Para alcanzar esos objetivos estamos trabajando a nivel de grupo en diferentes iniciativas estratégicas que constituyen parte fundamental de la agenda de Sanitas, con la mirada puesta en nuestros clientes, en la sostenibilidad del sistema de salud y en las comunidades donde operamos.

*Este cálculo se ha realizado siguiendo la metodología de Bupa. Es un proceso en construcción, cuya trazabilidad final no ha concluido en el momento de publicación de este documento. Por este motivo, la información cuantitativa relacionada con el cálculo de la huella de carbono queda excluida del alcance de revisión.



LA REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO RESPECTO A 2009 FUE DEL 11%*, Y SE PREVÉ UN 5% ADICIONAL EN 2013

Estas son algunas de las líneas desarrolladas en 2012 y que también centran nuestra atención en 2013:

• **Iniciativa Carbon Footprint Reduction.**

Minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades es una prioridad y queremos hacer una Sanitas neutral en CO₂.

• **Iniciativa Carewell.** Nos proponemos cuidar de los que cuidan mediante alianzas con asociaciones de referencia. En Sanitas Residencial hemos lanzado la primera fase de Carewell con la Asociación de Familiares de

Enfermos de Alzheimer (AFAL) y preparamos nuevos acuerdos de atención a los cuidadores.

• **Iniciativa Micro Health Insurance.** Los microseguros de salud nos ayudarán a impactar positivamente en millones de personas que hoy no pueden acceder a los servicios sanitarios, o lo hacen a un coste muy alto para sus recursos disponibles. A nivel de grupo están en marcha experiencias en China e India, y desde Sanitas pretendemos lanzar este programa en Latinoamérica e irlo desarrollando paulatinamente conforme nos vayamos implantando en la zona.

A continuación, exponemos algunos de los proyectos internos que ya están en marcha y que configuran nuestra agenda de RSC para el año 2013:

PROYECTOS INTERNOS

Ámbito	Prioridad	Objetivo 2012	Cumplimiento	Objetivo 2013
Reducción de huella de carbono	Cuidar del planeta			
Reducción de huella de carbono		3,3% (objetivo global anualizado)	En proceso	5%
Edificios con gestión de calidad ambiental acreditada (ISO14001)		3 hospitales y 17 centros	100%	3 hospitales de provisión propia certificados
Promoción de la salud de los empleados	Cuidar de las personas			
Participantes en Sanitas Smile		500	1.000	1.200
Participantes en el Global Challenge (voluntariado)		--	861	900
Centros participantes en programas de formación sobre demencia		9	23	40
Promoción de la salud de la población	Cuidar de las personas			
Participantes en programas de educación sanitaria a pacientes (formación, sensibilización en patologías o detección precoz de las mismas)		1.700	4.161	4.400
Escolares participantes en actividades de Deporte Inclusivo		1.000	2.360	14.400
Participantes en el Programa Manises: mejorar la salud de la población adscrita al centro. Programa de deshabituación tabáquica		--	--	5.000
Salud y cooperación	Cuidar de las personas			
Niños atendidos en Pasillo Verde Nador- Madrid		--	335	950
Niños de Nador intervenidos en Hospital Sanitas La Zarzuela o La Moraleja		25	25	25
Actividades de Engagement con la Comunidad (ágapes solidarios en el comedor social Les Corts, etc.)		3.390	100%	3.300

EL GRAN DESAFÍO MEDIOAMBIENTAL

La sociedad está cada vez más concienciada del impacto negativo del estilo de vida en el medio ambiente (el uso del agua y de los alimentos, la contaminación del aire, el cambio climático, el consumo de energía...) y, como consecuencia de ello, en su salud y bienestar. Para afrontar tal desafío, el compromiso de Sanitas con el medio ambiente es un eje fundamental de su política de RSC. La integración de ese compromiso en la estrategia, la gestión y las actividades de la compañía nos exige desarrollar un programa completo de actuaciones, incluyendo la fijación de ambiciosos objetivos ambientales en algunas de sus áreas.

Nuestra política medioambiental se resume, aunque no se agota, en la firme determinación de reducir nuestra huella de carbono, que se expresa numéricamente en el objetivo de disminuir las emisiones en un 20% en 2015 respecto a la línea base de 2009, tras un recálculo de la misma para considerar el incremento en las actividades e instalaciones de Sanitas. Para avanzar en ese compromiso, Bupa trabaja en la creación de una herramienta global que permita monitorizar y actuar sobre los consumos energéticos de todo el grupo. En

EL CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO TIENE EN CUENTA EL EFECTO DEL PROCESO DE EXPANSIÓN DE LA COMPAÑÍA DESDE 2009

esa línea, Sanitas tiene en marcha un programa de trabajo que permita conseguir una medición homogénea de sus consumos energéticos y su huella ambiental.

La huella ambiental incluye las emisiones de CO₂ generadas por todas las unidades de negocio y por las diferentes áreas de la compañía. Sin embargo, a la hora de valorar y medir su evolución hay que tener en cuenta el proceso de crecimiento de la compañía. Entre 2009 y 2012, la compañía ha aumentado su superficie útil y su número de edificios como consecuencia de la expansión experimentada por Sanitas en su negocio en España.

Para depurar el efecto del crecimiento de nuestras instalaciones, y de acuerdo con los criterios del World Resource Institute/World Business Council for Sustainable Development,



hemos recalculado la línea base tomando en consideración todos aquellos nuevos negocios adquiridos desde 2009, principalmente los nuevos hospitales de Manises y CIMA. Tras este recálculo, el resultado refleja una reducción inicial estimada del 11%* en nuestras emisiones respecto a 2009.

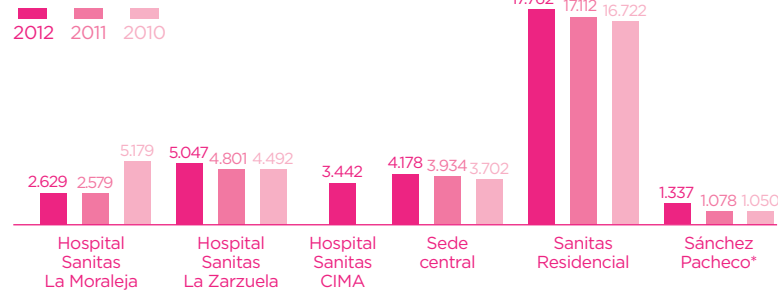
*Este cálculo se ha realizado siguiendo la metodología de Bupa. Es un proceso en construcción, cuya trazabilidad final no ha concluido en el momento de publicación de este documento. Por este motivo, la información cuantitativa relacionada con el cálculo de la huella de carbono queda excluida del alcance de revisión.

Sanitas también mide de forma específica su consumo de electricidad, gas y agua, así como el empleo de residuos propios de su actividad (ver cuadros). El consumo de agua se redujo en términos globales, una vez descontado el efecto de la incorporación del hospital Sanitas CIMA, gracias al esfuerzo de ahorro de Sanitas Residencial, que es la unidad de negocio más demandante de agua. Con respecto a los residuos, se observó una reducción de los derivados de la actividad hospitalaria, en especial los relacionados con la oncología. La estadística del reciclaje de cartón y papel fue modificada en 2011 para mejorar su fiabilidad. A partir de ese año se empezó a medir en kilogramos, y no en litros por contenedor.

Por otra parte, Sanitas es una de las primeras empresas del sector asegurador que ha certificado con la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) la huella de carbono de sus Centros de Procesamiento de Datos (CPD's), instalaciones donde se encuentran los recursos necesarios para el procesamiento de la información de la organización. Sanitas dispone de dos CPD's, ambos situados en Madrid.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD

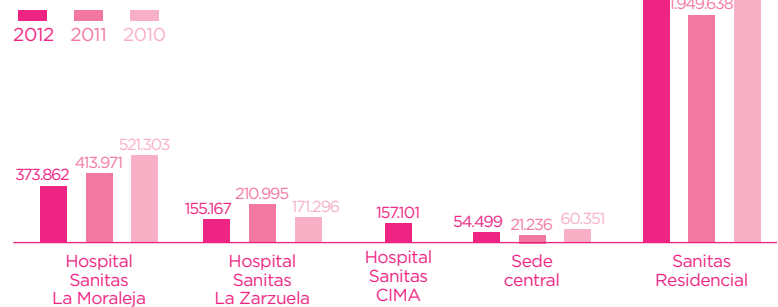
(en miles de kWh)



*Desde 08/2009

CONSUMO DE GAS NATURAL

(en metros cúbicos)



CONSUMO DE AGUA

(EN METROS CÚBICOS)

	2012	2011	2010
Hospital Sanitas La Moraleja	31.528	29.468	27.597
Hospital Sanitas La Zarzuela	28.072	26.678	29.607
Hospital Sanitas CIMA*	12.929	-	-
Sede central	13.924	13.243	11.432
Sanitas Residencial	320.000	329.063	305.339
Sánchez Pacheco	1.399	1.774	1.427

* La actividad del Hospital Sanitas CIMA comenzó en 2012

ÍNDICE DE PRODUCCIÓN DE RESIDUOS HOSPITALARIOS

HOSPITAL SANITAS LA MORALEJA

	2012	2011	2010
Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad)	0,014	0,067	0,064
Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad oncológica)	0,404	2,299	2,523
Reciclaje de cartón (en kg)	27.309	39.500	n.d.
Reciclaje de papel (en kg)	5.851	8.432	n.d.

HOSPITAL SANITAS LA ZARZUELA

	2012	2011	2010
Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad)	0,046	0,220	0,240
Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad oncológica)	0,738	3,003	4,050
Reciclaje de cartón (en kg)	40.863	43.276	n.d.
Reciclaje de papel (en kg)	4.769	9.600	n.d.

HOSPITAL SANITAS CIMA

	2012*
Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad)	0,0055
Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad oncológica)	312,6
Reciclaje de papel (en kg)	4.811

* La actividad del Hospital Sanitas CIMA comenzó en 2012

EL VOLUMEN DE COMPRAS A PROVEEDORES CON CERTIFICACIÓN MEDIOAMBIENTAL AUMENTÓ DE FORMA SIGNIFICATIVA

OTRAS INICIATIVAS

Además de controlar las emisiones en la cadena de producción, hemos desarrollado otras iniciativas que contribuyen a reducir la huella de carbono:

- **Coche compartido.** En Sanitas estamos convencidos de que compartir coche para ir al trabajo mejora la calidad de vida, ya que supone claros beneficios tanto para el entorno (reducción de las emisiones de CO₂, menos congestión, y ocupación del espacio público, disminución de accidentes, etc.) como para las personas (sobre todo, el recorte de los gastos de desplazamiento y mantenimiento del vehículo). Por ello, queremos fomentar el viaje compartido en coche entre los empleados que trabajan en la sede central de Ribera del Loira, en Madrid, y hemos puesto a disposición de los empleados cuatro plazas de aparcamiento en la sede central. Además, Sanitas participa en una iniciativa piloto para impulsar el viaje compartido a través de la web www.deaab.com, que está promovida por la Empresa Municipal de Transportes, el Ayuntamiento de Madrid, el Consorcio Regional de Transportes y el Instituto de Diversificación y Ahorro de Energía.

- **Limpieza de primavera.** Sanitas puso en marcha en 2012, con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, la iniciativa Limpieza de primavera, dirigida a liberar espacio en nuestros centros de trabajo y a reciclar toda la documentación en papel que ya no necesitáramos. El resultado de la operación fue que conseguimos reciclar más de 20 toneladas de papel, lo que evitó la tala de 340 árboles, representó una reducción de 12 toneladas en las emisiones de CO₂ y permitió desocupar un espacio equivalente a 96 armarios.

- **Dieta baja en CO₂.** Gracias al programa Sanitas Smile, los empleados de Sanitas tienen la posibilidad de elegir platos bajos en emisiones de CO₂ en el comedor de la sede central. Los ingredientes de estos platos, que están debidamente identificados, evitan los productos que generan más emisiones de gases de efecto invernadero, como son aquellos que implican un mayor embalaje y transporte, y como consecuencia de ello dan prioridad a los productos frescos, ecológicos, locales, poco envasados y procesados, y con bajo consumo de carne.

Por otra parte, Sanitas hace extensiva a todos sus proveedores su preocupación por el entorno y la eficiencia en el uso de recursos naturales como parte esencial de su política de RSC. Ese interés por compartir nuestro compromiso con el medio ambiente dio sus frutos en 2012, ejercicio en el que se incrementó significativamente el porcentaje de compras a proveedores con certificación ISO 14001, sello que acredita la gestión ambiental. En Sanitas Seguros el índice de compras a este tipo de proveedores pasó del 28% al 32,8%; en Sanitas Hospitales, del 45,5% al 53,9%, y en Sanitas Nuevos Negocios*, del 9,8% al 19,6%. El resto de las áreas experimentaron oscilaciones menos significativas.

*Incluye Sanitas Salud y Bienestar y Sanitas Diversificación

MENOS HUELLA EN LA CONVENCIÓN*

En consonancia con los principios de Well World, durante la Convención de Sanitas realizada en 2013 conseguimos reducir la huella de carbono, medida por el volumen de emisiones de CO₂.

El ahorro de emisiones estimado para el evento, que en esta ocasión fue doble (Convención Anual y reunión de Ventas) fue de 38.182 Kg CO₂, lo cual supone un 27,9% más que en el ejercicio anterior

El fomento del uso del tren, en lugar del avión, que genera mucho más CO₂, hizo posible una disminución de la huella de carbono de 36.151 Kg CO₂. De los 744 participantes en la Convención susceptibles de viajar en avión, el 100% lo hicieron por ferrocarril. También se produjo un ahorro de emisiones en los desplazamientos dentro de Madrid. La utilización de autobuses con tecnología

ecológicamente eficiente permitió reducirlas en 2.031 Kg CO₂.

Por el contrario, no hubo progresos en el alojamiento de los participantes. En esta edición, los invitados se instalaron en hoteles considerados tradicionales, que no incorporan políticas medioambientalmente sostenibles, con lo cual no hubo ajustes a la baja en las emisiones de este capítulo de la Convención.

*Información excluida del alcance de revisión.



EL AHORRO EN PAPEL SE INVIERTE EN MEJORAR LA PÁGINA WEB Y EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

MENOS PAPEL, MÁS INTERNET

Otra de nuestras políticas de responsabilidad medioambiental es la que se refiere al ahorro de papel. Para ello, estamos reduciendo de manera progresiva, y de acuerdo con nuestros asegurados, el número de guías impresas (de bienvenida a los nuevos clientes y de consulta del cuadro médico) y también el envío en papel de extractos trimestrales.

En 2012, solo un 2% de los clientes con más de 2 años de antigüedad en la compañía y un 4,7% de los clientes nuevos solicitaron la guía de consulta en papel. En 2011 este porcentaje fue de 2,2% y 4,6% respectivamente.

Del mismo modo, la compañía ofrece a sus asegurados la posibilidad de consultar su



extracto trimestral de forma online a través de Mi Sanitas, la página web del área de clientes del grupo. Más de 5.000 clientes han optado por dejar de recibir el extracto para colaborar con la compañía en su objetivo de ahorrar papel.

Sanitas invierte una parte sustancial del ahorro que supone esta medida en mejorar su página

web y su servicio de atención al cliente, a fin de que los usuarios lo tengan más fácil para acceder a la información sobre el cuadro médico de la compañía, así como para tener un mayor información sobre sus pólizas, coberturas e historial médico.



CON LA CERTIFICACIÓN
DE SUS CENTROS, SANITAS
RATIFICA SU COMPROMISO
CON LA CALIDAD Y EL
MEDIO AMBIENTE

PLAN EN LOS HOSPITALES

Sanitas Hospitales también amplió la certificación ISO 14001 de gestión ambiental al Hospital Sanitas CIMA, y los centros médicos de Tarragona y Núñez de Balboa y Alcobendas en Madrid, así como en los servicios centrales. Esta certificación también incluye todos los procesos asistenciales y no asistenciales de los hospitales de La Moraleja y La Zarzuela y otros 13 centros médicos.

De esta manera, Sanitas Hospitales ratifica y refuerza su compromiso con la calidad y el medio ambiente para potenciar una gestión eficaz y eficiente de las personas, los procesos y los recursos, fomentando la innovación y la mejora permanente en beneficio de los clientes.

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

- 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.

LA SEDE CENTRAL DE LA COMPAÑÍA FUE EL PRIMER EDIFICIO VERDE CONSTRUIDO EN ESPAÑA

EDIFICIOS SANOS

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

Tanto la sede central como los hospitales propios y los centros médicos Milenium están contruidos siguiendo criterios de diseño y eficiencia energética. La propia sede central, que se concluyó en el año 2000, 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 kilovatios.

La electricidad producida por estos sistemas asciende a unos 53.578 kilovatios/hora. Para generar esa energía a partir de combustibles fósiles hubiera sido necesario lanzar a la atmósfera 37,5 toneladas de CO₂.

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



En la misma línea, el Hospital Sanitas La Zarzuela 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.

Por su parte, la fachada principal del Centro Médico Milenium de Alcobendas dispone de un material de revestimiento tecnológicamente avanzado que es capaz de reducir la cantidad de NO_x , por lo que su efecto sobre el entorno es equivalente al de una plantación de 2.000 metros cuadrados de zonas verdes.

Otro ejemplo de sostenibilidad medioambiental es el Hospital de Manises. 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. 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



EL HOSPITAL DE MANISES TIENE UN GRAN PARQUE SOLAR INSTALADO EN LA CUBIERTA DEL EDIFICIO

captadores solares capaces de producir 40.000 vatios de energía eléctrica.

Para el tratamiento del aire, un sistema especial permite un enfriamiento gratuito de las estancias, siempre que las condiciones exteriores lo permitan.

Las 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. 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.

FUNDACIÓN SANITAS

Por una sociedad más justa

La Fundación Sanitas promueve el deporte inclusivo como vía de integración social y mejora de la salud de las personas con discapacidad y premia al mejor médico interno residente del año.

La Fundación Sanitas colabora en diversas actividades sociales y apuesta en especial por la promoción del deporte inclusivo. Junto a instituciones y otras organizaciones sociales y deportivas, contribuye a ofrecer a los niños con discapacidad las mismas posibilidades que a las demás de acceder a la educación física y, por tanto, de tener más salud y calidad de vida, disfrutar de ocio compartido e integrarse socialmente.

Con este propósito, la Fundación Sanitas promueve desde la escuela la educación física integrada entre personas con discapacidad y sin discapacidad, con el lema Si jugamos todos, ganamos todos. Pensamos que la práctica deportiva conjunta es la mejor estrategia para mejorar la salud y la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Para desarrollar esa línea de trabajo creamos la Alianza Estratégica por el Deporte Inclusivo, en la que además de la Fundación participan socios como el Comité Paralímpico Español, el Ayuntamiento de Madrid, el Consejo Superior

de Deportes, Telemadrid, la Fundación Real Madrid y, desde diciembre de 2012, la Fundación También. Asimismo, pusimos en marcha el Centro de Estudios sobre Deporte Inclusivo (CEDI), con el fin de investigar y difundir los beneficios que la práctica deportiva tiene para las personas con discapacidad.

En 2012, más de 1.700 niños y profesores participaron en convocatorias relacionadas con el deporte inclusivo. El eje principal de esta actividad fue la Semana del Deporte Inclusivo, organizada por la Fundación Sanitas y el CEDI, que en su tercera edición sacó el deporte inclusivo a la calle. La plaza de Felipe II y el Parque del Retiro de Madrid se transformaron en espacios abiertos a los ciudadanos para el desarrollo de múltiples actividades y la posibilidad de practicar deportes inclusivos.

MÁS DE 2.000 NIÑOS CON Y SIN DISCAPACIDAD PARTICIPARON EN LAS ACTIVIDADES DE DEPORTE INCLUSIVO DE LA FUNDACIÓN SANITAS

También se celebraron jornadas académicas en la Facultad de Actividad Física y Ciencias del Deporte, de la Universidad Politécnica de Madrid, que contaron con la participación de expertos españoles y extranjeros, como David Legg, presidente del Comité Paralímpico de Canadá. También asistieron personalidades del deporte profesional que apoyaron con su testimonio personal la práctica del deporte inclusivo, como el atleta paralímpico brasileño Alan Oliveira, los pilotos inclusivos Albert Llovera e Isidre Esteve o la judoca Marta Arce.

El año pasado también se celebró el IV Campus Inclusivo de Baloncesto de la Fundación Real Madrid, organizado en colaboración con el CEDI y patrocinado por la Fundación Sanitas. En el campus participaron 40 chicos con y sin discapacidad, entre los que se encontraban ocho hijos de empleados de Sanitas. Además, en verano la Fundación Sanitas puso en marcha, junto a la Fundación También, el I Campus Inclusivo de Vela, en el embalse del Atazar de Madrid. Durante una semana, chicos y chicas

con y sin discapacidad disfrutaron del contacto con la naturaleza y de la práctica de la vela.

Como complemento a las actividades deportivas, la Fundación Sanitas estrenó en 2012 el documental *Como uno más*, el primer cortometraje que gira en torno a la práctica del deporte inclusivo y que narra la historia de tres niños con discapacidad cuya vida está marcada por el deporte.

Durante el ejercicio se potenciaron también las redes sociales de la Fundación Sanitas, convertidas en punto de encuentro para todos aquellos que se interesan por el deporte inclusivo. El mayor impacto se registró en Facebook (más de 500 seguidores y 22.835 visitas), Twitter (1.721 seguidores y 850 publicaciones) y YouTube (donde se visualizaron 4.036 reproducciones de vídeos de la Fundación Sanitas).



RECONOCIMIENTO A LA FORMACIÓN MÉDICA

Además de promover el deporte inclusivo, fomentamos la generación de conocimiento a través de la concesión de becas y galardones a los profesionales mejor preparados. La Fundación Sanitas concede cada año el premio al mejor Médico Interno Residente (MIR). Es el único galardón de esta naturaleza que se da en España y supone un reconocimiento a la aportación al sistema sanitario del modelo MIR, que se basa en la formación especializada de los médicos jóvenes en los centros hospitalarios.

En 2012, la Fundación otorgó el Premio Sanitas al Mejor Médico Interno Residente (MIR) al doctor Rodrigo Fernández, especialista en Cardiología del Hospital Clínico San Carlos de Madrid. Actualmente el doctor Fernández trabaja como científico investigador en el Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares Carlos III (CNIC) y recientemente ha finalizado su residencia en el Hospital Clínico San Carlos de Madrid. El galardonado obtuvo el Premio Extraordinario



Fin de Carrera de la Universidad de Zaragoza y logró el tercer puesto en el Premio Nacional Fin de Carrera de Educación Universitaria. Asimismo, ha publicado cerca de una veintena de artículos en revistas científicas tan prestigiosas como *Journal of the American College of Cardiology* e *International Journal of Cardiology*, y ha participado en más de 100 publicaciones.

El jurado, compuesto por representantes del Consejo Nacional de Especialidades en Ciencias de la Salud, de los ministerios de Sanidad y Educación y de la Fundación Sanitas, también concedió sendos accésit a Juan Jiménez Jáimez, especialista en Cardiología del Hospital Universitario Virgen de las Nieves de Granada, y

Omar Rayward, especialista en Oftalmología del Hospital Clínico San Carlos de Madrid.

Desde hace quince años, la Fundación Sanitas premia a los tres mejores médicos internos residentes que se encuentran en su último año de residencia en un centro hospitalario. El ganador recibe una dotación de 12.100 euros y tiene derecho a una estancia de cuatro semanas en el área de su especialidad en centros clínicos del Reino Unido bajo la coordinación de Bupa, grupo matriz de Sanitas. Los accésit están dotados con 3.100 euros cada uno. Además del diploma acreditativo, Sanitas ofrece a todos los galardonados la posibilidad de ingresar directamente en el cuadro asistencial de la compañía.



03

LLEGAR A MÁS MILLONES DE PERSONAS

Cuidamos de 2,32 millones de clientes pero queremos llegar a muchas más personas. Para ello nos proponemos ser más accesibles, fomentando la capilaridad de nuestros servicios, adaptándonos a las necesidades de la demanda y reforzando la calidad asistencial.

2,32

millones de clientes
en 2012

Tenemos más de

18.000

clientes en nuestros
Planes Activos de Salud

23.000

clientes han sido
atendidos en
nuestros centros
de bienestar

20

hospitales y centros
médicos propios
para nuestros
clientes

40

residencias para mayores. La red de Sanitas ofrece 5.014 plazas

Más de **763.000**
clientes en Sanitas Dental

85,2%

de índice de ocupación de nuestras residencias, casi 4 puntos porcentuales más que en 2011

112

clínicas dentales, con una previsión de 200 en 2014

SANITAS SEGUROS

Un negocio firme en ventas y rentabilidad

El área de Seguros continúa siendo el negocio motor del grupo. En un mercado altamente competitivo y marcado por la negativa coyuntura macroeconómica, Seguros mantuvo en 2012 un tono firme en ventas y rentabilidad. La amplia oferta de productos y la diferenciación de los servicios son sus sellos de identidad.

Sanitas Seguros ha mantenido una línea de crecimiento sostenido en los últimos años, que está basada en dos ejes: una gama de productos personalizados y flexibles, que proporcionan al cliente una cobertura integral de asistencia, y servicios que nos diferencian de nuestros competidores, como los hospitales de provisión propia.

En el centro de esta estrategia de negocio está la medicina preventiva. Sabemos que las nuevas tecnologías y terapias están generando progresos significativos en el diagnóstico y en el tratamiento de las enfermedades. Pero estamos convencidos de que su prevención o, en su caso, su detección precoz, deben

EN EL CENTRO DE LA ESTRATEGIA DE SANITAS SEGUROS ESTÁ LA MEDICINA PREVENTIVA

ser un objetivo prioritario para nuestros servicios asistenciales. La adopción de hábitos de vida saludables, los controles médicos periódicos y los procedimientos de diagnóstico personalizado nos ayudan a conseguir que también nuestros clientes sanos estén debidamente atendidos.

Con ese objetivo, Sanitas reforzó en 2012 el Servicio de Promoción de la Salud (SPS), una iniciativa asistencial cuyo propósito es diseñar un plan de gestión de salud para cada cliente.



EL SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA SALUD ES UNA INICIATIVA ASISTENCIAL ÚNICA EN EL SECTOR

Se trata de un servicio único en el sector que cuenta con 90 profesionales sanitarios (equipo multidisciplinar de médicos, enfermeros, nutricionistas, psicólogos y fisioterapeutas) y de gestión telefónica. El servicio elabora planes de salud personalizados para cada cliente y

programa seguimientos proactivos a través de una plataforma multicanal (telefonía, mensajes sms, correo electrónico y web).

Además, facilita la gestión de los casos complejos (como enfermedades graves u hospitalizaciones prolongadas), presta asistencia a pacientes crónicos y proporciona también atención de urgencias.

En 2012 se registraron 830.000* llamadas, de las cuales 123.000 correspondían a nuevos clientes, y atendimos a los cerca de 5.000 clientes registrados en la web [sponline \(serviciodepromociondelasalud.es/\)](http://sponline.serviciodepromociondelasalud.es/).

CIFRAS CLAVE Sanitas Seguros

	2012	2011	2010
Número de clientes (millones de personas)	2,32	2,08	1,98
Número de claves*	29.363	27.083	26.856
Número de profesionales sanitarios	43.577	37.675	-
Red de oficinas locales de asistencia al socio	140	127	209
Nº de hospitales y hospitales de día	548	532	524

* El número de claves corresponde con el número de especialidades presentes en el cuadro médico de Sanitas.

* Llamadas registradas (entrantes atendidas y salientes).



EN 2012 INICIAMOS EL MAYOR PROGRAMA EN ESPAÑA DE CONTROL DOMICILIARIO DE PACIENTES DIABÉTICOS

El Servicio de Promoción de la Salud de Sanitas comprende los siguientes programas y actividades:

- **Planes Activos de Salud (PAS).** Incluyen chequeos médicos personalizados por sexo y franja de edad (Joven, Junior, Hombre, Mujer y Materno-Infantil), que los clientes pueden realizar en dos horas, y un servicio telefónico personalizado de asesoría de salud. Estos programas permiten detectar factores de riesgo y realizar un diagnóstico precoz de las enfermedades, lo que mejora el pronóstico e incrementa las posibilidades de recuperación.

El primer estudio de Sanitas sobre Prevención y Promoción de la Salud, realizado en 2011, y que examina los resultados en las especialidades de cardiología y ginecología, concluye que se detectó alguna patología o alteración no diagnosticada anteriormente en el 23,6% de los pacientes que se sometieron al chequeo cardiológico, y en casi la mitad de los incluidos en el programa ginecológico. En 2012, más de 18.000 clientes de Sanitas se beneficiaron de estos planes. De ellos, más de 4.000 mujeres recibieron asesoría de salud en el PAS Materno-Infantil. En noviembre de 2012 se implementó un nuevo programa de atención al niño sano, con más de mil niños incluidos en el programa.

- **Sanitas Responde.** Es un programa de orientación, cuidado y seguimiento personalizado de la salud a través del teléfono y de internet. En 2012 contó con la participación

de 17.578 clientes (sin PAS). El núcleo de Sanitas Responde es la asesoría de salud a personas con enfermedades crónicas, pero nuestra oferta se amplía a servicios de apoyo psicológico (cerca de 500 personas recibieron orientación y ayuda el año pasado), nutrición (elaboramos planes personalizados para 1.289 personas) y apoyo tras el alta hospitalaria (2.882 clientes). Asimismo, pusimos en marcha en 2012 un plan de deshabituación tabáquica y orientación asistencial senior.

También iniciamos durante el ejercicio un programa piloto de telemonitorización domiciliar de pacientes diabéticos. El proyecto nos permite monitorizar telemáticamente los valores de glucemia de 100 clientes. Además, la web sponline, que incluye las aplicaciones para el control de la salud y el servicio de atención inmediata a las consultas directas de los clientes, generó en 2012 un tráfico de más de 130.000 visitas, tramitó más de 2.000 preguntas a los asesores de salud e incorporó 2.345 usuarios registrados.

- **Gestión de casos.** Es un programa de cuidados integrales que aconseja sobre las mejores opciones en caso de enfermedad grave, hospitalización prolongada o complicación para ofrecer a cada cliente la máxima comodidad y solución a su circunstancia concreta. En 2012 se gestionaron 1.750 casos complejos.



• **Sanitas 24 horas.** Es un servicio telefónico que se presta durante las 24 horas del día por un equipo multidisciplinar de profesionales médicos y enfermeros especializados. En 2012, en este servicio 24 horas se atendieron 331.145 llamadas, se gestionaron 82.156 asistencias a domicilio, de las cuales son 63.617, de profesionales médicos y 18.539, de enfermería, y se tramitaron 21.265 servicios de ambulancia y 1.060 oxigenoterapias domiciliarias.

• **Programa Smile de Salud para empleados de Sanitas.** Es una iniciativa para estimular los hábitos de vida saludables de nuestros empleados. En 2012 apoyamos la promoción de la salud de más de 1.000 empleados de Sanitas, inscritos en alguno

de los pilares del programa, como la nutrición, el apoyo psicológico o la deshabituación tabáquica.

EL SEGURO DE SALUD A MEDIDA Y MÁS CERCA DE LOS CLIENTES

Sanitas Seguros desarrolló en 2012 nuevos productos y servicios para adaptar su oferta a las demandas del mercado y las necesidades de los clientes, en un momento en el que la crisis económica exige flexibilidad y agilidad en la respuesta comercial. El eje de la oferta es un seguro a medida, construido a partir de una completa póliza básica, que puede completarse con las coberturas que cada persona necesite en función de sus circunstancias económicas y asistenciales.

La nueva gama de productos incluye Sanitas Más Salud, una propuesta de asistencia sanitaria completa a través de cuadro médico dirigida a particulares; Sanitas Pro Pymes Salud, un seguro similar para pequeñas y medianas empresas (entre cinco y 75 trabajadores); Sanitas Empresas (hasta un máximo de 750 empleados); Sanitas Profesionales, con cobertura completa para los trabajadores autónomos, y Sanitas Dental Milenium y Dental 21, que ofrecen dos niveles de asistencia odontológica. Entre los complementos que se pueden contratar destacan los reembolsos en farmacia, medicina alternativa y óptica. Además, se lanzaron nuevos servicios de analítica y podología a domicilio para facilitar el cuidado de la salud a los clientes que tienen dificultades para desplazarse a un centro médico.

CARTERA POR TIPO DE CLIENTES

(EN PORCENTAJE)

	2012	2011
Clientes colectivos	72	70
Clientes particulares	28	30

SANITAS AMPLIÓ EL CUADRO MÉDICO QUE OFRECE A SUS CLIENTES HASTA MÁS DE 43.000 PROFESIONALES



SANITAS EN MUFACE

Sanitas ofreció servicios a partir del 1 de enero de 2012 a la mutualidad que presta asistencia sanitaria privada a los funcionarios civiles del Estado (MUFACE). En esa fecha, más de 24.000 funcionarios eligieron la cobertura de Sanitas. Un año después, a 1 de enero de 2013, se habían sumado otros 27.000 empleados públicos, lo cual hace un total que supera los 51.000, más del doble que en el ejercicio anterior.

Por otra parte, Sanitas renovó en 2012 el contrato de colaboración con la Mutualidad General Judicial (Mugeju), por el cual es una de las compañías que proporciona asistencia sanitaria a sus 90.000 mutualistas. En virtud de este acuerdo, ofrecemos un servicio a medida para el colectivo de Mugeju, basado en un cuadro médico de calidad.

Además, como asegurados de Sanitas, los funcionarios pueden acceder a los hospitales propios de la compañía (La Zarzuela, La Moraleja y CIMA), así como a los centros médicos multispecialidad repartidos por toda España y al servicio de atención de urgencias 24 horas.

MÁS RED, MEJOR SERVICIO

Por otro lado, en 2012 creció nuestra red de hospitales colaboradores hasta 548, frente a los 532 de 2011. Entre los nuevos centros de la red figuran la Clínica La Luz, de Madrid; la Clínica Serman, de Jerez de la Frontera (Cádiz),

y la Clínica Virgen del Rosario y el Centro de Especialidades Médicas Hospiten, ambos de Algeciras (Cádiz). Con estas alianzas, Sanitas mejora su oferta y da acceso a sus clientes a centros hospitalarios de gran prestigio.

Además, Sanitas amplió el cuadro médico que pone a disposición de sus clientes y que ya cuenta con más de 43.000 profesionales sanitarios. Sanitas también amplió a 140 el número de oficinas de atención al asegurado. La extensión de nuestra red de oficinas responde al deseo de la compañía de ofrecer a los clientes un servicio cada vez más personalizado y cercano, que permita gestionar las pólizas con mayor agilidad y acceder a la información de los productos y servicios de la compañía de una manera más fácil y directa.

HOSPITALES, PPP'S Y NUEVOS SERVICIOS

Modernización y apuesta por la gestión público-privada

La ampliación y modernización de la red de hospitales y centros médicos y de bienestar de Sanitas fue en 2012 uno de los ejes de actividad de la compañía, que también redobló su apuesta por la gestión de proyectos de colaboración público-privada.



En 2012, la unidad de negocio de Sanitas Hospitales, PPP's y Nuevos Servicios ofreció un servicio integral a nuestros clientes, basado en el cuidado de su salud y su bienestar.

Además, Sanitas participa en dos proyectos de colaboración público-privada: el Departamento de Salud de Manises, con la Generalitat Valenciana, y el Hospital de Torrejón, con la Comunidad de Madrid. Desde diciembre de 2012,

somos accionistas al cien por cien –tras adquirir el 40% que no controlábamos– de la sociedad que gestiona el hospital público de Manises y asumimos también, con el 50% del accionariado, la gestión del Hospital Universitario de Torrejón de Ardoz (Madrid). La actividad de Torrejón no se toma en consideración a los efectos de este Informe dado que nuestra participación en la gestión se hizo efectiva en los últimos meses de 2012.

EL HOSPITAL CIMA SE HA CONVERTIDO EN PIEZA CLAVE DE LA ATENCIÓN EN EL ÁREA DE BARCELONA

CIFRAS CLAVE

	2012	2011	2010
SANITAS HOSPITALES			
Número de camas (en número)*	285	279	228
Nº de hospitales**	4	4	3
Nº de centros médicos	17	17	4
SANITAS NUEVOS SERVICIOS***			
Nº centros Bienestar	4	4	3
DEPARTAMENTO DE SALUD DE MANISES (60%)			
Inversiones (en millones de euros)	1,72	2,29	2,1
Número de camas (en número)	345	256	221

* Incluye Hospital Sanitas La Zarzuela, Hospital Sanitas La Moraleja y Hospital Sanitas CIMA.

** No incluye el Hospital de Torrejón (50%) que fue adquirido a finales de 2012.

*** Sanitas Nuevos Servicios corresponde con Sanitas Diversificación.

Una de las principales apuestas de Sanitas Hospitales durante 2012 fue la mejora de los servicios del Hospital Sanitas CIMA, de Barcelona, que fue adquirido en 2011. Incorporamos nuevas especialidades, como oncología, psicología y logopedia, y reforzamos la actividad de otras, como traumatología, urología o neurología y neurocirugía. También ampliamos la capacidad de los servicios de Urgencias y de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) y dotamos de más recursos

al área de Radiología. El resultado de esas inversiones no se hizo esperar. En 2012, las consultas médicas aumentaron un 5,1%; se atendieron un 16,1% más de urgencias; el número de actos quirúrgicos se incrementó un 23,9%, y las estancias en la UCI se elevaron un 40,4%.

Con estas mejoras, el Hospital Sanitas CIMA se convierte en una pieza clave de la atención hospitalaria exclusiva de la compañía, al ofrecer un servicio de calidad a todos

nuestros asegurados de Barcelona y su zona de influencia. Además, Sanitas cuenta con dos hospitales más de provisión propia, los de La Zarzuela y La Moraleja, ambos en Madrid. Entre los tres centros ofrecen 285 camas. A ellos, se suma el Hospital de Manises (Valencia), de titularidad pública pero que también gestiona la compañía, Sanitas dispone de una red de 630 camas con 345 camas más.

Además, Sanitas tiene 17 centros médicos Milenium multiespecialidad, que ofrecen servicio de consultas y pruebas diagnósticas. Esta red está previsto que se amplíe en 2013 con la apertura de dos nuevos centros Milenium en Zaragoza y A Coruña y con la ampliación de La Buhaira (Sevilla).

Los veinte centros propios de Sanitas Hospitales (los tres hospitales y los 17 Milenium) registraron en 2012 un notable incremento de su actividad. El número de pacientes atendidos alcanzó los 570.000, un 9,8% más que en el ejercicio anterior.

ATENCIÓN ESPECIALIZADA

El plan de mejora de Sanitas Hospitales se completó con el lanzamiento de unidades médicas para reforzar la calidad y la amplitud de nuestra oferta al cliente y potenciar nuestros servicios exclusivos.

En 2012 se crearon en los hospitales de Sanitas unidades de atención especializada en nuestros centros para tratar problemas o patologías de salud concretas, como psoriasis (creada en el Hospital de la Zarzuela y dotada de la última tecnología en fototerapia), inmunología ocular (para abordar de manera integral las patologías inflamatorias del ojo, como la conjuntivitis crónica), litotricias (unidad de La Moraleja especializada en el tratamiento de cálculos renales), micropigmentación (puesta en marcha en La Moraleja para corregir, mediante técnicas de pigmentación, secuelas físicas y estéticas producidas por quemaduras, alopecias, cicatrices o manchas) y raquis (Manises implementó técnicas de microcirugía para patologías de columna vertebral).



Durante el ejercicio, Sanitas Hospitales introdujo la cirugía de catarata con láser de femtosegundo, una tecnología pionera que ofrece mayor seguridad y mejores resultados. Esta plataforma quirúrgica, instalada en el Hospital Sanitas La Zarzuela de Madrid, permite que la operación se realice a ojo cerrado y de manera automatizada, minimizando los riesgos respecto a técnicas convencionales

Por otra parte, el Hospital Sanitas CIMA de Barcelona incorporó en 2012 un nuevo servicio de ondas electrohidráulicas, que estimulan la creación de vasos sanguíneos, mejoran el tratamiento de fisioterapia y permiten curar hasta un 70% de las lesiones de tendón.

SANITAS HOSPITALES INTRODUJO EN 2012 LA CIRUGÍA DE CATARATA CON LÁSER DE FEMTOSEGUNDO

EL EMBLEMA DE MANISES Y UN NUEVO PROYECTO: EL HOSPITAL DE TORREJÓN

Otra prioridad de la actividad de Sanitas Hospitales en 2012 fue la gestión del Departamento de Salud de Manises, emblema de nuestra apuesta por la colaboración público-privada. El Departamento cubre la atención sanitaria de un área de aproximadamente 195.000 habitantes, que se benefician de los servicios del propio Hospital de Manises, del Hospital de Crónicos de Mislata y de los centros de atención primaria y especializada de la zona. El hospital cuenta con 345 camas y da empleo a casi 1.500 personas. De ellas, 1.076 pertenecen a la plantilla y trabajan en el hospital y en los centros de salud de la zona.



EL HOSPITAL DE MANISES APUESTA POR MÉDICOS DE PRIMER NIVEL Y TIENEN LAS LISTAS DE ESPERA MÁS BAJAS

La gestión de Sanitas se ha orientado en los últimos ejercicios a mejorar sus servicios, incorporar a profesionales médicos de primer nivel y, en definitiva, a apostar por la excelencia en todas sus actividades. De acuerdo con este objetivo, en 2012 se invirtieron 1,72 millones de euros en la mejora de infraestructuras y equipamientos.

Estas fueron las principales novedades durante el ejercicio:

- **Creación del Centro de traumatismo de alta energía**, dirigido por el doctor Pedro Cavadas, para el tratamiento de pacientes con politraumatismos severos.

- **Incorporación del cirujano emérito** José Mir, que fue el primero en realizar un trasplante de hígado en España, para desarrollar el área hepatopancreática.

- **Refuerzo del área del corazón**, que se dotó con cirugía cardíaca y una sala de hemodinámica.

- **Puesta en marcha** de los servicios de neurocirugía y cirugía torácica, e incorporación de técnicas de radiología intervencionista. Esta ampliación y mejora de los servicios se traduce en datos objetivos. Por un lado, el Hospital de Manises tiene las listas de espera más bajas de la Comunidad Valenciana en consultas externas y atención quirúrgica.

Desde el punto de vista valorativo, el índice de satisfacción de los pacientes subió en 2012 hasta 8,16 puntos sobre 10, frente a los 7,91 puntos del año anterior. También disminuyó un 21% el número de quejas.

La favorable experiencia de colaboración público-privada desarrollada en Manises llevó a Sanitas a adquirir el 40% que todavía no controlaba a Ribera Salud. Al mismo tiempo se hizo con el 50% de la gestión del Hospital Universitario de Torrejón de Ardoz (Madrid), también en manos de Ribera Salud. La doble compra, formalizada en diciembre de 2012, representó una inversión conjunta de 77,6 millones de euros.

El Hospital Universitario de Torrejón cubre la atención sanitaria de una población de 136.000 personas de las localidades madrileñas de Ajalvir, Daganzo, Fresno de Torote, Torrejón de Ardoz y Ribatejada. Dispone de 250 camas, 10 quirófanos, 16 puestos de diálisis, 6 paritorios y una completa oferta de servicios para resolver las necesidades asistenciales de los habitantes de la zona.

DURANTE EL AÑO SE REALIZARON 15 OPERACIONES QUIRÚRGICAS A JUGADORES DEL REAL MADRID

EXPERTOS EN SALUD DEPORTIVA

En Sanitas somos especialistas en cuidar la salud de los mejores deportistas. Desde hace diez años, Sanitas pone a disposición de los deportistas de elite su conocimiento médico y subraya su compromiso con la práctica deportiva saludable. Con esta filosofía, somos los proveedores médicos de los clubes de fútbol y baloncesto Real Madrid y Villarreal, y ponemos a disposición de sus jugadores todos los avances tecnológicos y asistenciales relacionados con la prevención, la salud, la nutrición y el bienestar.

En el Real Madrid prestamos asistencia a los jugadores de los equipos de fútbol y baloncesto, tanto de las primeras plantillas como de las categorías inferiores. En 2012 se realizaron 1.117 actos médicos, frente a los 985 del año anterior. Se realizaron 15 operaciones quirúrgicas, de las cuales 14 se llevaron a cabo



en hospitales de Sanitas. En 2012 también reforzamos nuestro programa de prevención de lesiones.

En 2012 realizamos 129 estudios biomecánicos y entregamos 70 plantillas para uso de los jugadores, lo que permite disminuir en gran medida la aparición de lesiones torsionales (como los esguinces de tobillo y rodilla), así como sobrecargas mecánicas y musculares.

Sanitas es también proveedor médico oficial del Equipo Paralímpico Español, con el que lleva colaborando cinco años, y presta asistencia a los deportistas paralímpicos nacionales.

Sanitas cuidó de la salud de los deportistas con motivo de los Juegos Paralímpicos de Londres 2012, cuyo balance fue muy positivo para la representación española.

LA AMPLIA OFERTA DE NUEVOS SERVICIOS DE SALUD NOS DIFERENCIA DE NUESTROS COMPETIDORES

NUEVOS SERVICIOS, MÁS CALIDAD DE VIDA

Una de las novedades organizativas de 2012 fue la incorporación de Nuevos Servicios a la unidad de Sanitas Hospitales. Esta línea de negocio, que se inserta en la estrategia de que nuestra actividad llegue a muchas más personas, incluye una amplia gama de servicios de salud y cuatro centros de bienestar en Madrid. Su oferta está diseñada para mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos, tengan o no un seguro de Sanitas, y supone una aportación que nos distingue de nuestros competidores y nos permite acreditar a Sanitas como líder en salud. En 2012, las novedades fueron las siguientes:



- **Unidad del varón.** Ofrece soluciones reales a los problemas de salud sexual masculina. Las patologías más importantes y frecuentes son la disfunción eréctil, que puede presentarse a cualquier edad aunque es más común a partir de los 40 años, y la eyaculación precoz, que es más habitual entre los jóvenes.

- **Tests genéticos.** Sanitas lanzó en 2012 este nuevo servicio basado en la prevención. Los tests genéticos son pruebas que permiten el diagnóstico de la vulnerabilidad ante determinadas enfermedades. Sus resultados pueden ayudar a determinar las oportunidades que tiene una persona de desarrollar o evitar una enfermedad.

- **Tratamiento de varices con microespuma.** Es un procedimiento terapéutico basado en la inyección de una microespuma esclerosante para la eliminación de vasos venosos enfermos. Es el único tratamiento indicado para eliminar todo tipo de varices sin cirugía, de forma sencilla, indolora y altamente eficaz, y para curar las úlceras varicosas.

- **Balón intragástrico.** Es un método eficaz para combatir el sobrepeso y la obesidad sin necesidad de cirugía. El balón que se introduce en el estómago genera una sensación menor de hambre. Esto ayuda al paciente a adquirir hábitos saludables e introducir cambios en su dieta para rebajar su peso durante un tiempo prolongado.



EN 2012, LOS CENTROS DE BIENESTAR PRESTARON SERVICIOS A MÁS DE 23.000 CLIENTES EN MADRID

Otros servicios de salud aportan soluciones de vanguardia a problemas oculares específicos, como la miopía o la vista cansada. Además, Sanitas ofrece servicios relacionados con la prevención (reconocimientos médicos avanzados y especializados), la nutrición (test de intolerancia) y la maternidad (reproducción asistida y cordón umbilical), así como programas de rehabilitación cardíaca y orientación psicológica.

Nuestra oferta de Nuevos Servicios se completa con los centros de bienestar, que proponen una serie de terapias y cuidados para mantener y mejorar el estado físico y

emocional, como fisioterapia y osteopatía, Pilates, nutrición o servicios para el embarazo y posparto. Sanitas dispone de cuatro centros de bienestar en Madrid, que el año pasado prestaron 4.940 servicios a 23.430 clientes. Dos de los centros están ubicados en el área metropolitana de la capital, un tercero en Pozuelo de Alarcón y otro, en Alcobendas. Este último se inauguró en 2012 y está integrado en el centro multiespecialidad Milenium Alcobendas.

La principal novedad de la oferta en centros de bienestar fue el cambio del situado en la calle Profesor Waksman de Madrid. Este

centro se trasladó a un local más amplio y completamente renovado, en la calle Juan Hurtado de Mendoza, que pasó a llamarse Centro de Bienestar Chamartín.

Las nuevas instalaciones ofrecen una cartera de servicios ampliada, que incluye medicina estética, depilación láser, terapias alternativas, gimnasia en piscina, rehabilitación, valoración nutricional y dietas. Con ello, el centro se ha convertido en nuestra propuesta de referencia para el bienestar de nuestros clientes y es la sede asistencial del Comité Paralímpico Español, del que Sanitas es proveedor médico oficial.

SANITAS RESIDENCIAL

Líderes en atención a la demencia

En 2012 Sanitas Residencial desarrolló iniciativas pioneras para mejorar la asistencia a las personas con demencia, con la creación de una unidad especializada para el diagnóstico precoz y la extensión del ambicioso programa de reducción de sujeciones. La excelencia en la atención se vio reflejada en un incremento de los ingresos económicos y en una mejora en el índice de ocupación de sus centros, a pesar del difícil contexto económico del año.

Sanitas Residencial, la unidad dedicada a la gestión de residencias de atención a personas mayores, cuenta con 40 centros residenciales en 17 provincias, lo que representa 5.014 plazas repartidas por toda España, de las cuales 1.509 son plazas concertadas ofrecidas a las Administraciones Públicas. El número de residentes se incrementó un 2,4%, hasta

alcanzar los 4.273 en diciembre de 2012. Como consecuencia de ello, la ratio de ocupación de las residencias alcanzó el 85,2%, frente al 81,4% registrado en 2011.

CIFRAS CLAVE

	2012	2011	2010
Plazas residenciales	5.014	5.115	5.060
Número de residencias en España	40	41	41
Índice de ocupación de los centros (en porcentaje)	85,2	81,4	n/d
Índice de satisfacción de residentes (sobre 7)	5,7	5,3	5
Plazas concertadas en residencias para mayores ofrecidas a las Administraciones Públicas	1.509	1.554	1.527

Durante el ejercicio de 2012, Sanitas Residencial fundamentó su compromiso en tres áreas:

- **Compromiso con el cliente.** El cliente es el centro de nuestra actividad residencial y su experiencia con nosotros es clave para el desarrollo del cuidado de los pacientes/residentes. Los resultados de nuestra encuesta anual de satisfacción revelan que estamos en el buen camino. En 2012, el nivel de satisfacción de nuestros clientes con nuestros servicios mejoró notablemente: fue del 5,7 (sobre un máximo de 7), frente al 5,3 de 2011 y el 5,1 de los tres ejercicios precedentes.

- **Compromiso con la asistencia de primera calidad.** Dedicamos todos nuestros esfuerzos a ofrecer un servicio excelente, personalizado y basado en la innovación y en la humanidad. Queremos ser los mejores en atención. Además, disponemos del certificado de calidad ISO 9001:2008 en todas nuestras residencias.

- **Compromiso con nuestros profesionales.** Queremos que Sanitas Residencial sea la mejor empresa para trabajar y en 2012 pusimos en marcha un programa piloto para reforzar la reputación interna porque sabemos que solo con la implicación de nuestra gente podremos conseguir nuestros objetivos.

SANITAS RESIDENCIAL TIENE
UN TRIPLE COMPROMISO: CON
EL CLIENTE, CON LA CALIDAD
Y CON LOS PROFESIONALES





PIONEROS EN ATENDER A PERSONAS CON DEMENCIA

La prioridad de Sanitas Residencial son las personas con deterioro cognitivo. Nuestro cuidado se centra en la persona, no en la enfermedad, y para ello empleamos terapias no farmacológicas, involucramos a las familias en el proceso asistencial, queremos ser centros libres de sujeciones físicas y estrechamos los vínculos de los pacientes con la sociedad a través de comunidades locales y asociaciones de familiares afectados.

En Sanitas Residencial, conocer a la persona es la base de nuestra forma de cuidar. Las necesidades de cada persona son distintas y por eso debemos escuchar y comprender el pasado y presente de nuestros residentes utilizando herramientas especialmente diseñadas para ello. A partir del conocimiento de cada uno de los residentes somos capaces de elaborar un Plan de Atención Individual.

Tenemos en cuenta el estilo de vida de nuestros residentes: lo que les gusta y no les gusta, lo que les interesa y lo que no, y todas aquellas pequeñas cosas que harán más feliz su día a día. Además, para asegurarnos de conocerle bien

EN 2012 CREAMOS UNA UNIDAD ESPECIALIZADA EN EL DIAGNÓSTICO DE DEMENCIA EN PERSONAS MAYORES

cuando llegan a la residencia les completamos el *Mapa de Vida*, donde se dibuja su historia, de donde viene y las cosas importantes que has hecho en su vida. Es fundamental conocer su *Mapa de Vida* para poder ofrecer una atención realmente personalizada.

Asimismo, nuestro programa de atención a la demencia incluye cursos de formación especializada a todos los empleados de Sanitas Residencial, de tal forma que nos aseguramos de que cuentan con la preparación y la implicación adecuadas para cuidar de la mejor manera posible a personas con demencia.

En 2012 dimos un paso más allá en nuestro proceso de mejora asistencial y creamos la Unidad de Diagnóstico precoz y Terapias para personas mayores con demencia. Este proyecto, pionero en España, ofrece un servicio ágil y unificado en un solo centro (Sanitas Residencial Ferraz, de Madrid) para la diagnosis y el tratamiento de la enfermedad (ver caso de éxito en pág. 121). La iniciativa parte de la idea de que realizar un diagnóstico precoz de la demencia, y en consecuencia



iniciar el tratamiento adecuado en las primeras fases de la enfermedad, es una de las principales claves para conseguir ralentizar su evolución. El nuevo centro ofrece un triple servicio: diagnóstico con métodos innovadores, consulta y valoración integral de un médico geriatra y acceso a un primer estadio de tratamientos especializados, que incluyen terapias de neuropsicología.

CADA VEZ MENOS SUJECCIONES

Sanitas Residencial avanzó durante el año pasado en un ambicioso programa, iniciado en 2011, para racionalizar y eliminar sujeciones en todos sus centros. El proyecto tiene ya certificadas 14 residencias libres de sujeciones, según la acreditación de diversas asociaciones

del sector, como la Confederación Española de Organizaciones de Mayores. Otros centros de Sanitas Residencial se encuentran en proceso avanzado de reducción de las sujeciones. El objetivo es tener todos los centros de Sanitas Residencial acreditados como *Centros libres de Sujeciones*

El proyecto *Por una residencia sin sujeciones* pretende preservar la dignidad y proteger la integridad de los residentes, y supone un importante cambio de filosofía en el cuidado de personas con deterioro cognitivo y neurológico. El uso de las sujeciones originalmente pretendía prevenir situaciones de riesgo en determinados tipos de pacientes. Sin embargo, con el paso del tiempo se ha demostrado que su utilización tiene contraindicaciones (aparición de úlceras por

NUESTRO COMPROMISO CON LAS PERSONAS CON DEMENCIA ALCANZA TAMBIÉN A QUIENES LOS ATIENDEN

presión, incontinencia, trastornos conductuales, inmovilidad, atrofia muscular, etc.) y que disminuye la calidad de vida del residente. Con el fin de eliminar las sujeciones proporcionamos a nuestras residencias los elementos necesarios para formar y sensibilizar al personal, involucrar a los familiares e implementar ayudas tecnológicas.

CUIDANDO A LOS CUIDADORES

Nuestro compromiso con los pacientes de demencia incluye también a los familiares y cuidadores, y con ese propósito Sanitas Residencial firmó en 2012 un acuerdo de colaboración con la Confederación Española de Asociaciones de Familiares de Personas con Alzheimer y otras Demencias para poner en marcha el proyecto *El cuidado para los que cuidan*, cuyo objetivo es desarrollar y difundir contenidos informativos y formativos para ayudar a los cuidadores de personas enfermas de Alzheimer a mejorar su calidad de vida. El proyecto incluye la edición de un manual de autocuidados y la creación y el mantenimiento de una página web con materiales informativos que se irán actualizando de forma periódica.

LA MÚSICA COMO ESTÍMULO VITAL

Como parte de nuestra estrategia de centrar el cuidado en la persona y no en la enfermedad, los centros de Sanitas Residencial promueven el empleo de terapias no farmacológicas para sus residentes. En 2012 se puso en marcha un programa de sesiones de musicoterapia, una técnica terapéutica que ayuda a dinamizar físicamente a las personas (aunque en función de la música elegida también puede tener un efecto relajante) y que estimula capacidades cognitivas como la memoria, la atención y la concentración. Este tipo de técnicas pueden ser muy efectivas en pacientes que padecen algún tipo de demencia pero también en los que sufren procesos depresivos o de angustia.

En las personas con deterioro cognitivo, la musicoterapia activa sus capacidades físicas y mentales a través de la evocación de recuerdos y vivencias personales. Como consecuencia de ello, algunos enfermos pueden llegar a mejorar la orientación témporo-espacial y la fluidez verbal. En cada sesión se mide la tensión arterial, la saturación de oxígeno y las pulsaciones para comprobar la reacción del residente.

Otras terapias no farmacológicas utilizadas en los centros de Sanitas Residencial son la animalterapia (empleo de mascotas), las actividades creativas o las experiencias de estimulación sensorial.

TERAPIA EN LOS FOGONES

Otro de los retos de Sanitas Residencial es impulsar el envejecimiento activo. Con esa idea de fondo, en 2012 presentamos el libro *Sabor y sabiduría*, una recopilación de 40 recetas elaboradas por los residentes de los centros de Sanitas Residencial de toda España. El objetivo es reforzar la vertiente más positiva de las personas mayores y fomentar su imagen como personas activas y motivadas. Las actividades relacionadas con la cocina potencian el trabajo en equipo, mejoran la capacidad de los mayores para relacionarse y facilitan el diálogo entre los residentes. Además, cocinar es una actividad muy recomendable para fomentar la movilidad del tronco y mejorar la motricidad fina.

La obra es, al mismo tiempo, un homenaje al legado gastronómico tradicional y a las personas mayores que durante mucho tiempo cocinaron para sus familias y amigos y transmitieron sus conocimientos en los fogones.

El libro recoge una amplia gama de preparaciones tradicionales (desde la fabada, las patatas a la importancia o la empanada gallega hasta el flan de almendra) e incluye tres recetas internacionales elaboradas por residentes de centros de mayores de Reino Unido, Australia y Nueva Zelanda gestionados por Bupa, la empresa matriz de Sanitas.



LA MUSICOTERAPIA
ACTIVA LAS CAPACIDADES
DE LAS PERSONAS
CON DETERIORO COGNITIVO

SANITAS DENTAL

Hacia un modelo integral de salud

El desarrollo de un ambicioso plan de expansión de centros dentales permitió en 2012 cerrar el círculo de nuestro modelo de asistencia integral y llegar a muchas más personas. La red dental, que tiene ya cerca de 800.000 clientes, nos asegura cercanía y capacidad para acceder a nuevos segmentos de la población.

Sanitas Dental, que en 2012 se convirtió en una nueva unidad de negocio dentro de la compañía, abrió el año pasado 41 nuevos centros odontológicos, hasta completar una red de 112 clínicas, que dan empleo a casi 800 profesionales (400 en plantilla y 389 mercantiles). Las aperturas forman parte del plan de expansión del negocio dental que Sanitas puso en marcha en 2011 y que supone una inversión total de 70 millones de euros en nueve años. El objetivo es llegar en 2014 a 200 centros, 2.000 puestos de trabajo y un millón de clientes.

El modelo está también centrado en facilitar el acceso de todos los ciudadanos a las prestaciones odontológicas de alta calidad y con un nivel de atención al usuario excelente. Las tarifas de los servicios son competitivas y la apertura de los centros está condicionada por criterios de proximidad, llegando incluso a núcleos de población relativamente pequeños, lo cual nos hace cada vez más cercanos a nuestros clientes. La gama de servicios es muy amplia y abarca todas las especialidades de la salud bucodental, desde la odontología convencional hasta las intervenciones de cirugía maxilofacial, y siempre ofreciendo garantía por los trabajos realizados.

Desde el punto de vista del negocio, la clave del desarrollo del plan es la capilaridad. La proximidad al cliente nos permite conocer mejor sus necesidades y, en última instancia, nos da la posibilidad de ofrecerle todos los servicios que forman nuestro modelo integral de salud. En este sentido, operamos en sentido inverso a como lo veníamos haciendo: si antes abríamos centros donde ya teníamos una cartera suficiente de asegurados, ahora los abrimos en aquellas zonas donde percibimos que hay potencial de crecimiento, aunque no tengamos una buena base de clientes previos.

De esta forma, las nuevas clínicas están ayudando a generar cartera en áreas con poca implantación de nuestro negocio. El paradigma de esta estrategia es el centro inaugurado en San Vicente del Raspeig (Alicante) en el verano de 2012, cuya apertura permitió duplicar la tasa de crecimiento de asegurados en la zona respecto al promedio nacional. Asimismo, generamos nuevas posibilidades de llegar a un mayor número de clientes con la



LAS CLAVES DEL PLAN DE EXPANSIÓN DE SANITAS DENTAL SON LA CAPILARIDAD Y LA CERCANÍA AL CLIENTE

apertura de clínicas odontológicas en centros de El Corte Inglés. La primera experiencia en este proyecto de colaboración con la cadena de grandes almacenes fue en Alicante, donde se inauguró el Centro Dental Milenium Federico Soto en el verano de 2012. Posteriormente inauguramos otro en el edificio de El Corte Inglés de Callao, en Madrid. En ambos casos, las clínicas realizan todo tipo de servicios y especialidades odontológicas. La alianza con El Corte Inglés, que proporciona una gran visibilidad a nuestros centros, encaja a la perfección con la filosofía de Sanitas de hacer más accesible la salud dental.



COLABORACIÓN CON LA EDUCACIÓN CIUDADANA

La apuesta de Sanitas por la ampliación de su red de centros dentales se complementa con su interés por difundir los principios de la salud bucodental y de sensibilizar a la sociedad sobre su importancia en la calidad de vida de las personas. Con este objetivo, en 2012 se realizó el Estudio de Sanitas sobre Salud Bucodental, llevado a cabo en las clínicas Milenium Dental de la compañía de diversas comunidades autónomas.

El estudio concluye que la población española está más concienciada que hace unos años sobre la necesidad de mantener una buena salud bucodental. De hecho, un 38% de los españoles afirma que acude al dentista dos o más veces al año, sobre todo para hacer revisiones periódicas. Sin embargo, sigue existiendo un gran desconocimiento en cuanto a técnicas y procedimientos, en especial en las áreas rurales, que por razones económicas y culturales han sido tradicionalmente reticentes

LA SALUD BUCODENTAL ES CLAVE PARA LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS

al cuidado de los dientes. También se observan carencias y lagunas en los hábitos de los niños. Por ejemplo, casi la mitad de los padres españoles dicen no creer que el consumo diario de golosinas perjudique la salud dental de sus hijos, pese a la evidencia de que el abuso de productos azucarados puede provocar caries y otras enfermedades importantes.

Los tratamientos más demandados en España, según el estudio, son las ortodoncias y los implantes, que representan el 22% y el 10%, respectivamente, del total. La generalización de ambos tratamientos está relacionada con los avances registrados en las técnicas odontológicas en los últimos veinte años y con la mejora de los resultados obtenidos. Los mayores progresos se han realizado en los implantes. La evolución de los materiales y de los procedimientos quirúrgicos empleados ha sido decisiva para que su uso se haya extendido en España.

CASOS DE ÉXITO

Unidad de Neurorrehabilitación Infantil de Manises

Que los niños autistas sean felices

EL OBJETIVO

Mejorar el tratamiento de niños con diagnóstico de Trastorno del espectro autista (TEA) y con daño cerebral

La Unidad de Neurorrehabilitación Infantil del Departamento de Salud de Manises (Valencia) se creó en junio de 2012. Situada en un área de 250 metros cuadrados del Centro de Especialidades de Mislata, en el Antiguo Hospital Militar, la unidad forma parte del Departamento de Salud de Manises, que gestiona Sanitas dentro de su programa de colaboración público-privada. El nuevo servicio viene a resolver algunas lagunas en la atención y el tratamiento de los niños valencianos con Trastornos Generalizados del Desarrollo (TGD) o que sufren daño cerebral, que hasta ahora eran



DOCTORAS MORANT Y CABEZUDO

tratados solo en centros privados concertados. “El problema es que si, por ejemplo, quieres estimulación sensorial para tu hijo, tienes que pagarla, aunque en realidad nunca me dijeron que la necesitara”, explica Laura Díez, madre de un niño con TGD. El objetivo de la unidad es realizar un diagnóstico diferencial adecuado y así proporcionar un mejor tratamiento que favorezca en la medida de lo posible el desarrollo del niño, su autonomía e independencia dentro de nuestra sociedad.



AMPARO MORANT

LA SOLUCIÓN

Una terapia integral y pública

La creación de esta unidad de Neurorrehabilitación Infantil en un centro público (una iniciativa pionera en la Comunidad Valenciana) es un paso adelante para que todos los niños que se encuentren en este tipo de situaciones “tengan las mismas oportunidades, y se traten precozmente y

de forma multidisciplinar”, según Amparo Morant, neuropediatra de la unidad. El nuevo servicio destaca por su multidisciplinariedad, ya que el equipo está formado conjuntamente por neuropediatras, rehabilitadores, psicólogos clínicos, terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas, logopedas, trabajadores sociales y neuropsicólogos, todos de alta cualificación.

EL CARÁCTER INTEGRAL DE LA UNIDAD PERMITE MAYOR AGILIDAD Y RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN A LOS PEQUEÑOS

El rasgo más característico e innovador de este equipo integral es la presencia del neuropediatra, que ejerce el control médico, y que está integrado físicamente en la unidad, lo cual facilita el tratamiento, tal y como cuenta María Isabel Cabezudo, neuropsicóloga del centro: “para los niños es muy importante que el médico pase consulta allí, porque son pacientes que necesitan un marco y un ambiente conocido, cualquier cambio o desplazamiento les causa ansiedad, y el hecho de que todo el tratamiento se haga en la unidad les ayuda a adaptarse mejor y a tener un comportamiento estable”. El carácter integrado de todos los procesos permite, además, mayor rapidez y agilidad en la atención, ya que el inicio de la terapia tras el diagnóstico es mucho más rápido.

LAS FAMILIAS DE LOS NIÑOS AUTISTAS O CON DAÑO CEREBRAL JUEGAN UN PAPEL PRINCIPAL EN LAS TERAPIAS

LOS RESULTADOS

Ayudando a los niños, ayudando a los padres

Juanma es un niño de cinco años afectado por un Trastorno Generalizado del Desarrollo (TGD). Juanma lleva en tratamiento en la unidad un año y su evolución la explica su madre, Laura Díaz: “Ha experimentado un cambio alucinante, ha progresado mucho desde que entró. Ha empezado a hablar, se relaciona mejor con los otros niños, antes jugaba siempre solo y ahora intenta poco a poco acercarse a los demás, se va integrando...”. Laura cree que a su hijo le ha venido muy bien la terapia de estimulación sensorial, “porque es un niño que necesita mucho el contacto y equilibrar su cuerpo”. “Todavía tiene problemas de comportamiento, le cuesta tolerar las esperas, hacer colas, todo eso lo lleva mal, pero estamos trabajando en ello”, dice Laura. La doctora Amparo Morant, neuropediatra de la unidad, confirma que los



LAURA DÍEZ

padres están muy contentos con la nueva unidad y que muchos de ellos se han cambiado de hospital para que sus hijos puedan ser tratados en ella. La atención a las familias es otra de las claves del éxito, teniendo en cuenta el papel fundamental que juegan en las terapias. Para ello, se realizan una serie de programas (que incluyen visitas al domicilio) dirigidos a fomentar la autonomía de los niños y a extender al ámbito doméstico los tratamientos que se les aplican en la unidad. En

2013 se han desarrollado en la unidad talleres especializados con familiares para potenciar su colaboración en los tratamientos y ayudarles en situaciones de conflicto. Por ejemplo, hemos organizado talleres para que los padres y los cuidadores aprendan estrategias conductuales, tomen conciencia de los problemas emocionales de sus hijos y con los que poder favorecer el apoyo emocional”, explica la doctora Maria Isabel Cabezudo, neuropsicóloga del centro.

UNO DE LOS OBJETIVOS PRIORITARIOS ES CONSEGUIR ANTICIPAR LA DETECCIÓN DE LA ENFERMEDAD

EL FUTURO

La importancia de la detección precoz

La doctora Morant considera que las expectativas de la unidad son buenas, teniendo en cuenta la experiencia acumulada desde su creación y los muchos proyectos que hay en marcha. Uno de los más importantes, en su opinión, es conseguir que la detección de la enfermedad en los niños se produzca antes. “Ahora los diagnósticos se realizan alrededor de los 3 años, pero pretendemos que utilizando el M-CHAT podamos disminuir la edad a los 2 años o incluso antes, a los 18 meses, ya que cuanto antes se realice el diagnóstico antes se comenzará el tratamiento y mejores serán los resultados que se conseguirán”.

También hay un proyecto dirigido a las familias y a los niños con Trastorno del Espectro Autista encaminado a prepararlos ante situaciones estresantes con estrategias de anticipación. Se trata de situaciones de la vida cotidiana como son el acudir a las consultas médicas, análisis, etc. Así se establece un programa de acompañamiento donde además del cuidador el niño es acompañado también por una persona del equipo terapéutico que conoce al niño.

Soluciones también en daño cerebral

Junto con el tratamiento a los Trastornos Generalizados del Desarrollo, la unidad trabaja con niños que sufren daño cerebral con el objetivo de estimular sus capacidades para mejorar la calidad de vida de los pequeños. Uno de los ejemplos más evidentes en este sentido es el programa de tratamiento precoz destinado a bebés con parálisis cerebral. Los terapeutas de la unidad trabajan en el desarrollo motor de los recién nacidos, en cuestiones como la fisioterapia respiratoria y en la recuperación de capacidades como, por ejemplo, el reflejo de succión en aquellos bebés que lo han perdido a causa de su parálisis dificultando su alimentación. Para ello, emplean estimulación sensorial y técnicas muy especializadas que están dando grandes resultados.



MARÍA ISABEL CABEZUDO

CASOS DE ÉXITO

Complementos de salud

Un anillo en el dedo de cada cliente

EL RETO

Ser más flexibles y competitivos que nadie

Personalizar, dar valor añadido, ser excelentes en el servicio, ofrecer productos asequibles... Todas estas ideas forman parte de la estrategia de negocio de seguro sanitario de Sanitas, pero no siempre es fácil trasladarlas a un mercado muy competitivo y que evoluciona en un entorno económico adverso. “Pensábamos que si queríamos ser más flexibles y competitivos que nadie, había que ser innovadores y cambiar por completo el planteamiento”, dice Esperanza Salas, responsable de Desarrollo de Productos del Departamento comercial de Sanitas Seguros.

LA SOLUCIÓN

Un sencillo traje a medida

La bombilla se encendió a finales de 2011 y, poco después, en enero de 2012 Sanitas empezó a lanzar una amplia gama de complementos, es decir, coberturas opcionales que se pueden contratar junto a una póliza de asistencia sanitaria. La gama se fue construyendo poco a poco, “detectando las oportunidades del mercado y viendo lo que funcionaba y lo que no”, explica Esperanza. “Pero enseguida vimos que era una fórmula comercial muy atractiva para reforzar nuestra oferta de seguros en un mercado complejo y sin perder posición competitiva”, ya que permite a todos los clientes elegir qué tipo de servicio reciben y hacerse, a un precio razonable, un traje asistencial a su medida. Eso es lo que pensó Silvia Meroño, una diseñadora de páginas web, de 46 años, cuando en marzo del año pasado



ESPERANZA SALAS

LA COBERTURA DE FARMACIA ES LA MÁS DEMANDADA PORQUE SE ADAPTA A TODO TIPO DE PERFILES

la llamaron de Sanitas para ofrecerle varios complementos a su póliza. “Yo soy de Sanitas desde 1987. Llevaba mucho tiempo pensando en dejar de fumar, y cuando me propusieron lo del programa de deshabituación tabáquica, me dije: ‘esta es mi oportunidad, me viene como anillo al dedo’. El precio era un incentivo: solo dos euros mensuales más al mes. “Sobre todo –como dice Silvia– si lo comparamos con los más de 100 euros que me gasto cada mes en tabaco”. El programa pone a disposición del fumador un asesor personal especializado que orienta a lo largo de todo el proceso de dejar de fumar. “Esa personalización es muy importante para mí, porque el asesor conoce tu caso, te orienta en las decisiones que tienen que tomar, puedes llamarle por teléfono...”, confiesa Silvia. Patricia Vicente, profesora de Educación Primaria, se decidió por la cobertura de farmacia, que da derecho al reembolso del 50% de tu factura de medicamentos, y que al adaptarse a todos los perfiles de cliente es el complemento más demandado de los quince que ofrece actualmente la compañía. Patricia se hizo de Sanitas en abril de 2012 a través de la póliza de la empresa de su marido, y está especialmente satisfecha por la sencillez del



SILVIA MEROÑO

procedimiento. “Entras en la web de Sanitas, metes tus datos, pones el nombre del fármaco y el precio, te aparece un formulario, lo envías por correo ordinario y a los tres días tienes el dinero ingresado en tu cuenta”. Si el producto es sencillo y flexible para los clientes, como resalta Patricia, también lo es desde el punto de vista de la compañía. “Permite mucha flexibilidad en el diseño de productos, reaccionar rápido

e introducir nuevas propuestas en el mercado con mucha velocidad”, dice Esperanza. Por otra parte, las coberturas opcionales dan la posibilidad de desarrollar servicios que encajan en la estrategia de Sanitas de cuidar no solo de la gente que está enferma sino de la que está sana. Por eso, en el cuadro de complementos se incluyen programas de nutrición, de actividad física y de embarazo activo.



PATRICIA VICENTE

EL RESULTADO

Una mezcla adecuada de innovación y de negocio

Las coberturas opcionales son un paradigma del éxito de la innovación. “Nadie tiene en el mercado un producto parecido. Algunas compañías dan uno o dos complementos, pero nosotros ofrecemos quince, lo cual permite al cliente tener de verdad una cobertura personalizada, que se ajusta como un guante

a sus necesidades”, asegura Esperanza Salas. La gama de complementos es también un éxito desde el punto de vista de las ventas: el 50% de las nuevas pólizas de asistencia sanitaria contratadas incorporan el menos un complemento. “Además –argumenta Esperanza–, es una barrera de salida, porque difícilmente vas a encontrar en el mercado un nivel de cobertura así a ese precio. Hay que tener en cuenta que estamos hablando de una gama de complementos que oscilan entre uno

EL 50% DE LAS NUEVAS PÓLIZAS CONTRATADAS INCORPORAN ALGÚN COMPLEMENTO DE SALUD

y 19 euros al mes, y la gran mayoría están por debajo de los 10 euros, lo cual es muy atractivo para el cliente”. Algunas coberturas permiten aprovechar la red y los servicios de Bupa y ponen en valor la pertenencia de Sanitas al grupo internacional. Es el caso de la cobertura de asistencia en Estados Unidos, que en caso de enfermedades graves da la posibilidad de tratamiento en hospitales de prestigio mundial, como el Monte Sinaí de Nueva York o el Anderson Cancer Center. Otro factor positivo para el negocio es que los complementos dan información sobre lo que demanda la gente y facilitan la venta cruzada de productos.

LAS EXPECTATIVAS

Pegados al terreno

De cara al futuro, el propósito es continuar desarrollando la fórmula y seguir detectando oportunidades en el mercado para ofrecer más coberturas. Esperanza Salas lo explica así: “queremos seguir muy pegados al terreno para percibir lo que quiere la gente a través de nuestros equipos de venta y de la información que llega al *call-center*. Aprovecharemos el conocimiento interno que tenemos de las necesidades de los clientes para evolucionar el modelo. Es mucho más rápido y funciona”.

CASOS DE ÉXITO

Red de centros dentales

Generar confianza, la especialización y la prevención

EL PORQUÉ

Buscando al cliente cerca de su casa

Sanitas decidió en 2011 acometer un ambicioso plan de expansión de su red de centros dentales. El proyecto causó sorpresa en el sector, dado el escenario de crisis económica que atravesamos. Pero la compañía estaba convencida de que tenía un buen modelo para prestar servicios dentales y de que había una oportunidad en el mercado para ampliar significativamente el número de clientes. Dicho y hecho: en 2012 se abrieron 41 nuevos centros, que elevaron el total hasta los 112, se realizaron más de 1,2 millones de actos odontológicos, se atendieron a más de 200.000 pacientes y el número de asegurados de Sanitas Dental alcanzó los más de 763.000. Pero más allá de las cifras, lo que hay detrás del proyecto es una

idea, como explica Santiago Atienza, director de Explotación de Sanitas Dental: “acercarnos al cliente, a todos los clientes, tengan o no un seguro de Sanitas”. Por eso “hemos apostado por la capilaridad y abrimos centros en zonas donde no tenemos una cartera de asegurados muy fuerte”. Ese es el caso de San Vicente del Raspeig, donde en 2012 se inauguró una clínica en la que el 72% de los clientes no son asegurados de Sanitas, cuando en otros centros esa tasa es del 6%. Esta estrategia permite a Sanitas Dental ampliar su radio de acción.



SANTIAGO ATIENZA

LA VALORACIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA ASISTENCIA DENTAL DE SANITAS ES MUY ELEVADA

EL CÓMO. Soluciones de calidad

M. Arconada tiene 43 años, trabaja en el Departamento de Comunicación de una empresa pública y sabe muy bien cómo se hacen las cosas en Sanitas Dental. Probablemente lo sabe mucho mejor que los directivos de la compañía. Lleva ocho años de cliente y, como ella dice, se ha hecho de todo: endodoncias, carillas, fundas, reconstrucciones... “Es que yo siempre he tenido muchos problemas en la boca, desde la primera dentición, y he ido mucho al dentista”. M. Arconada tenía un odontólogo de toda la vida, pero le pillaba muy lejos y cuándo se fue a vivir al barrio de Sanchinarro, en Madrid, cambió de médico. “Empecé a ir la clínica de Sanitas Dental del barrio, y desde entonces sigo con ellos”, dice. “Me ha ido tan bien que la he recomendado a medio Madrid”. Arconada valora las instalaciones y la amabilidad del equipo, pero sobre todo la calidad del servicio: “Siempre te ofrecen soluciones razonables, y lo puedo decir con conocimiento de causa porque he tenido algunos imprevistos y me han atendido en todo

momento, aunque no tuviera cita. Además, si por lo que sea no pueden darte asistencia, enseguida buscan una solución o te mandan a otro centro para que te lo resuelvan, esa es la ventaja de tener el respaldo de una red”. Santiago Atienza confirma que la calidad es la obsesión de Sanitas Dental: “queremos crecer, queremos ser los más grandes, pero no de

cualquier manera, queremos hacerlo desde la calidad, ser los mejores en profesionales, en materiales, en instalaciones, en estructura organizativa”. Las encuestas de los clientes demuestran que estamos en el buen camino para conseguirlo: en 2012, la valoración de la asistencia dental de Sanitas fue de 8,18 sobre 10. Notable alto.



M. ARCONADA

EL QUIÉN. Un equipo

El equipo de odontólogos juega un papel decisivo en la búsqueda de calidad del servicio. Santiago lo explica así: “intentamos hablar mucho con ellos, compartir con ellos nuestro modelo, porque sabemos que si están a gusto con lo que hacen y con cómo lo hacen, el paciente se va a ir satisfecho”, dice. “Que al final es lo que cuenta, lo que pretendemos es que nuestros clientes estén cómodos y acaben perdiendo el miedo al dentista”. Para ello, Sanitas Dental apuesta por un servicio de especialistas, de tal forma que en cada centro haya odontólogos generales para orientar o decidir el tratamiento adecuado para cada caso y un equipo con periodoncistas, ortodoncistas, endodoncistas, implantólogos, odontopediatras, etc., que den soluciones específicas a problemas específicos.

En definitiva, de lo que se trata es de cambiar el tratamiento bucodental en España e ir hacia un modelo basado en la especialización

y en la prevención, intentando concienciar a la gente de la importancia que tiene la boca para su salud. “Y para eso necesitamos a los mejores odontólogos, pero también a los higienistas más competentes, a los recepcionistas más amables y eficaces...”, concluye Santiago.

Y AHORA QUÉ. Un futuro sólido

El propósito de Sanitas Dental es seguir creciendo de forma acelerada, pero siempre

sobre unas bases sólidas. En 2013 se abrirán más de 40 centros nuevos, hasta superar los 150. Si en 2012 se hizo un esfuerzo especial en Cataluña y Levante, para este ejercicio las aperturas se concentrarán en Andalucía, Extremadura y el norte de España, además de reforzar la red en zonas tradicionalmente fuertes de la compañía, como Madrid. El objetivo final del plan es disponer en 2014 de 200 clínicas, una plantilla de 2.000 personas y un millón de clientes.



M. ARCONADA Y SANTIAGO ATIENZA

CASOS DE ÉXITO

Unidad de diagnóstico y terapias

Llegar a tiempo para cuidar mejor la demencia

EL DESAFÍO. La laguna del diagnóstico

Se estima que en España hay 800.000 casos de demencia. En todo el mundo, 36,5 millones de personas tienen esta enfermedad, y en 2050 se estima que llegarán a ser 115 millones. Estas cifras dan una idea bastante exacta de la magnitud de un problema que, además, se complica por la dificultad del diagnóstico. La demencia es una enfermedad degenerativa, que no tiene cura, y que resulta difícil de detectar porque sus síntomas se asocian en muchos casos a los problemas propios del envejecimiento, como la pérdida de memoria o la desorientación, lo cual acaba con frecuencia por retrasar el diagnóstico y el tratamiento.

Sanitas Residencial, que integra las residencias para mayores de la compañía, es especialista en la

atención de la demencia, y tiene como principales líneas de actuación cuidar con un enfoque centrado en la persona, no tener las sujeciones físicas como una alternativa terapéutica, la formación de sus empleados, la implicación de las familias en el proceso asistencial y la adaptación del entorno de cada residente a su historia personal y a sus preferencias. Sin embargo, Sanitas Residencial se dio cuenta de que faltaba una pieza: una unidad de diagnóstico precoz de la demencia. ¿Por qué es tan importante la detección anticipada del deterioro cognitivo? Porque diagnosticar a tiempo enfermedades como el Alzheimer, el Parkinson o la demencia vascular es clave para poner en marcha el tratamiento adecuado (tanto farmacológico como no farmacológico) y conseguir ralentizar



GUZMÁN BORDALLO

la evolución de la enfermedad. Esa carencia detectada en el proceso de cuidado de la enfermedad se resolvió a finales de 2012 con la creación de la Unidad de Diagnóstico y Terapias en Sanitas Residencial Ferraz, en Madrid. “Nos dimos cuenta de que teníamos una laguna y decidimos poner en marcha un proyecto pionero en España que creemos que nos permite completar muy bien todo el proceso de atención integral a este tipo de pacientes”, dice Guzmán Bordallo, director regional de la Zona Centro y Sur de Sanitas Residencial.

EN LA UNIDAD SE APLICAN TÉCNICAS INNOVADORAS, COMO LA REMINISCENCIA O LA MUSICOTERAPIA

LA SOLUCIÓN

Un proyecto en tres dimensiones

La Unidad de Diagnóstico y Terapias es un proyecto que cubre tres fases de actuación. Por un lado, el paciente es diagnosticado mediante un procedimiento innovador basado en una valoración multidimensional, que incluye evaluación clínica y neuropsicológica, marcadores bioquímicos y técnicas de neuroimagen. Esto forma parte de la evaluación integral, que incluye, dentro de la evaluación clínica, la funcional y conductual. La valoración cognitiva forma parte de la exploración neuropsicológica. Finalmente, si se confirma el diagnóstico, se da acceso a un primer estadio de tratamientos especializados. Una de las prioridades del tratamiento es la estimulación cognitiva, que se realiza a través de sesiones de estimulación cognitiva grupales, que incluyen tareas para el domicilio e intervención con los familiares. También se aplican técnicas innovadoras, como la reminiscencia y la musicoterapia con terapias clásicas en el tratamiento no farmacológico. Según Bordallo, “es muy importante dar continuidad al



ALFONSO GALERÓN

diagnóstico y esta unidad nos permite ser ágiles y concentrar en un único centro las tres fases del proceso”. El médico-especialista de la unidad, Pedro Gil, que es jefe del Servicio de Geriátrica del Hospital Clínico de Madrid y presidente de la Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología hasta junio de 2013, subraya también la importancia del diagnóstico precoz para la familia, “que está mejor preparada para lo que pueda ocurrir” y aprende a convivir con la enfermedad.

EL RESULTADO

Unos principios esperanzadores

Alfonso Galerón conoce bien la Unidad de Diagnóstico y Terapias de la Residencia Ferraz. Es hermano de Jorge Miguel Galerón, un paciente de 70 años que en abril de 2012 tuvo una caída y sufrió un deterioro cognitivo vascular. En agosto ingresó en la residencia y posteriormente se sometió a las pruebas y al tratamiento de la unidad. “Llegó muy mal y ahora está mucho mejor”, asegura Alfonso, que destaca sobre todo el papel de la neuropsicóloga del centro. “Mi hermano ha recuperado memoria, ha mejorado en comprensión, capta mejor las conversaciones y ha ganado en comunicación verbal”, explica. “Incluso a veces nos llama por teléfono”. La favorable experiencia de la familia Galerón es un estímulo para los responsables del proyecto, que están satisfechos con los resultados, pero Bordallo cree que “es pronto para sacar grandes conclusiones por el poco tiempo transcurrido desde la creación de la unidad”.

Una media de diez pacientes (algunos, como Jorge Miguel, son residentes; otros externos) acuden diariamente a sus instalaciones para ser tratados y “estamos trabajando duro para que los prescriptores, la gente que se ocupa de esta enfermedad, nos conozcan y sepan que disponemos de esta unidad”. Bordallo destaca que se trata de una iniciativa completamente pionera en España, porque aunque hay otros centros especializados, solo trabajan con los pacientes cuando ya se les ha diagnosticado la demencia”.

SE PRETENDE QUE
EL CENTRO LLEGUE A SER
UNA REFERENCIA NACIONAL
EN EL DIAGNÓSTICO DE
LA DEMENCIA

EL HORIZONTE. Una referencia nacional

La Unidad de Diagnóstico y Terapias está ubicada en Sanitas Residencial Ferraz, en parte por razones de localización geográfica, ya que se encuentra muy cerca de algunos de los hospitales de Madrid más importantes, lo cual facilita la realización de pruebas diagnósticas sin necesidad de realizar desplazamientos largos. Pero actualmente está pensada solo para enfermos de Madrid, y en el futuro se pretende que se convierta en una referencia a nivel nacional para el diagnóstico de la demencia. “Una vez que se consolide y lo demos a conocer, queremos organizar su actividad de tal manera que una persona de fuera de Madrid pueda venir, hacerse las pruebas diagnósticas, alojarse en una de nuestras residencias, pasar consulta en el centro y posteriormente seguir el tratamiento en su lugar de procedencia”, asegura Bordallo.



GUZMÁN BORDALLO Y ALFONSO GALERÓN

A man with grey hair, wearing a light blue t-shirt and khaki shorts, is leaning forward to help a young boy learn to ride a red bicycle. The boy is wearing a white helmet, a light blue t-shirt, and dark shorts. They are on a paved path in a park with trees in the background.

04

EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

En Sanitas queremos ser una referencia de liderazgo en el mercado laboral y para ello nos esforzamos todos los días. Los programas para el fomento de la salud de nuestra gente, el plan de beneficios sociales y los proyectos de cooperación nos ayudan a ser el mejor sitio para trabajar.

8.389

empleados en Sanitas

+12,2%

**Crecimiento de
la plantilla de
Sanitas en 2012**

81%

**de los contratos
son indefinidos**

1.000

**empleados cuidan su
salud con Sanitas Smile**

85%

**El índice de satisfacción de
nuestros empleados es muy alto**

916

**empleados nuevos
en Sanitas***

* Incluyendo los 675 empleados del Hospital de Torrejón.

801

**niños marroquíes atendidos por el
programa de cooperación en salud
Pasillo Verde Nador - Madrid**

9^a

**mejor empresa para
trabajar en España y la 1^a
en la categoría de ambiente
interno, según el ranking de la
revista *Actualidad económica***

NUESTRA GENTE

Nos encanta trabajar aquí

La implicación de todos los que formamos parte de Sanitas es clave para alcanzar nuestros objetivos. Por eso, nos comprometemos a esforzarnos para que todos los que trabajan en la compañía estén orgullosos de ello, y los que aún no lo hacen, sueñen con trabajar con nosotros.

El primer motivo de orgullo de nuestra gente es que somos una empresa que crea empleo, lo cual supone un diferencial positivo en un entorno dominado por la recesión económica y los altos niveles de desempleo. Al cierre de 2012, el número de empleados del grupo ascendía a 8.389, un 12,2% más que en el ejercicio precedente. Esa cifra incluye a los 675 profesionales del Hospital Universitario de Torrejón*, de Madrid, que se incorporaron al grupo en diciembre de 2012 como consecuencia de la adquisición del 50% de la sociedad que gestiona su actividad. Es destacable que casi todas las áreas de la compañía generaron empleo en 2012, aunque la unidad de negocio que creó un mayor número de puestos de trabajo fue la de Sanitas Dental, que duplicó su plantilla como consecuencia del desarrollo de su plan de expansión.

*Cifra excluida del alcance de revisión de KPMG.

LA PLANTILLA DE SANITAS
SIGUE CRECIENDO: A
FINALES DE 2012 SUMABA
8.389 EMPLEADOS

Además, el empleo que creamos es de buena calidad. Sanitas ofrece a sus empleados un horizonte de estabilidad laboral y de desarrollo personal y profesional. Una elevada proporción de la plantilla del grupo tiene contrato indefinido (el porcentaje es del 95% en el caso de Sanitas Seguros y de Sanitas Hospitales), lo cual refuerza su compromiso con la compañía y estimula su rendimiento laboral.

NÚMERO EMPLEADOS ⁽¹⁾

	2012	2011
Sanitas Seguros*	1.667	1.618
Sanitas Hospitales**	1.691	1.691
Sanitas Dental	400	190
Sanitas Residencial	2.880	2.926
Hospital de Manises***	1.076	1.048
TOTAL	7.714	7.473
Torrejón****	675	
TOTAL GRUPO SANITAS EN ESPAÑA****	8.389	7.473

* En 2012 se incluye a los empleados de Seguros, GB, Diversificación, Emisión, Responde y Welcome.

** No incluye interinos.

*** Empleados propios de Sanitas considerando el 60% de la Sociedad.

**** Información excluida del alcance de revisión. La incorporación del Hospital Universitario de Torrejón se produjo en diciembre de 2012 por lo que no se disponía de sistemas robustos para corroborar toda la información relacionada con estos empleados.

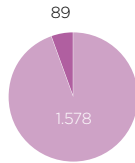
⁽¹⁾ Los datos correspondientes a 2011 no son comparables con los publicados en el anterior Informe Anual debido a diferencias en el alcance de la estructura societaria y la distribución de los empleados.

PLANTILLA POR SOCIEDAD Y POR TIPO DE CONTRATO

SANITAS SEGUROS * (en 2012)

Total de empleados: 1.667

■ Indefinidos
■ Temporales

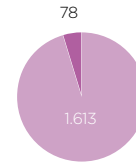


* En 2012 se incluye a los empleados de Seguros, GB, Diversificación, Emisión, Responde y Welcome.

SANITAS HOSPITALES ** (en 2012)

Total de empleados: 1.691

■ Indefinidos
■ Temporales

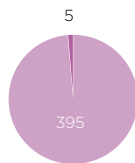


** No incluye empleados interinos. Incluye CIMA.

SANITAS DENTAL (en 2012)

Total de empleados: 400

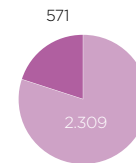
■ Indefinidos
■ Temporales



SANITAS RESIDENCIAL (en 2012)

Total de empleados: 2.880

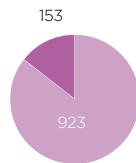
■ Indefinidos
■ Temporales



MANISES (en 2012)

Total de empleados: 1.076

■ Indefinidos
■ Temporales



INDICADORES DE EMPLEO (POR UNIDADES DE NEGOCIO)

SANITAS SEGUROS

	2012	2011	2010
Generación de empleo neto	25	465	21
Tasa anual de rotación (en porcentaje)*	4,8	4,8	5,1
Tasa de absentismo (en porcentaje)	2,4	2,3	2,4

* Total bajas no deseadas / total empleados a 31 de diciembre.

Nota: Los datos reportados no son comparables debido a diferencias en el alcance. Los datos de 2010 y 2011 incluyen Sanitas Seguros y Grupo Bupa mientras que en 2012 se incorporan los datos de Diversificación.

SANITAS RESIDENCIAL

	2012	2011	2010
Generación de empleo neto (en número)	-46	-80	21
Tasa anual de rotación (en porcentaje)*	9,8	14	15,3
Tasa de absentismo (en porcentaje)	4,2	5,2	5,3

* Total bajas no deseadas / total empleados a 31 de diciembre.

SANITAS EMISIÓN

	2012	2011	2010
Generación de empleo neto	22	32	19
Tasa anual de rotación (en porcentaje)*	8,2	3,9	9,5
Tasa de absentismo (en porcentaje)	3,6	3,9	5,2

* Total bajas no deseadas / total empleados a 31 de diciembre.

SANITAS HOSPITALES

	2012	2011	2010
Generación de empleo neto (en número)*	38	178	92
Tasa anual de rotación (en porcentaje)	1,5	2,1	3,6
Tasa de absentismo (en porcentaje)	2,8	3,3	3,7

* Incluye generación de empleo en Manises.

SANITAS WELCOME

	2012	2011	2010
Generación de empleo neto	4	0	28
Tasa anual de rotación (en porcentaje)*	2,4	2,7	3,9
Tasa de absentismo (en porcentaje)	4,4	4,6	6,7

* Total bajas no deseadas / total empleados a 31 de diciembre.

SANITAS RESPONDE

	2012	2011	2010
Generación de empleo neto	-1	4	36
Tasa anual de rotación (en porcentaje)*	1,9	15,1	21,9
Tasa de absentismo (en porcentaje)	4,5	2,2	1,5

* Total bajas no deseadas / total empleados a 31 de diciembre.



SEGURIDAD EN EL TRABAJO

La seguridad de los 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 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 están 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 y otras sociedades del grupo la gestión se realiza mediante servicios concertados con la sociedad de prevención de Ibermutuamur. Existen comités de seguridad y salud en Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales y Sanitas Welcome. 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.

SANITAS EXTREMA LA VIGILANCIA PARA EVITAR ACCIDENTES, LESIONES O ENFERMEDADES LABORALES

En Sanitas Welcome 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, el Comité de Seguridad y Salud de La Moraleja y el Milenium Centro Médico Nicasio Gallego está integrado por cuatro miembros y el de La Zarzuela tiene tres miembros.

Además, los centros cuentan con un comité de Seguridad y Salud centralizado para resolver todas las cuestiones relativas a la seguridad y salud de nuestros empleados. Audelco realizó la auditoría legal externa de prevención de riesgos laborales, que fue superada satisfactoriamente. 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.

LOS EXÁMENES MÉDICOS Y LAS VACUNACIONES NOS AYUDAN A PROTEGER LA SALUD DE LOS EMPLEADOS

EMPLEADOS MÁS SANOS

En Sanitas propiciamos la buena salud de nuestros empleados a través de una serie de actuaciones que nos permiten comprobar y proteger su estado en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo desempeñado. Las principales líneas de evaluación son las siguientes:

- **Exámenes específicos de salud.** Se realizan de forma periódica a todos los trabajadores. A criterio del servicio médico, también se hacen cuando se produce un cambio de trabajo o en las condiciones del mismo. En 2012, Sanitas Seguros realizó 123 exámenes iniciales/ cuestionarios de salud y 3.123 asistencias en consulta. Sanitas Hospitales llevó a cabo 602



reconocimientos médicos, con protocolos específicos por puesto de trabajo, y 203 informes serológicos. Sanitas Residencial tiene contratados exámenes específicos de salud para el 100% de su plantilla.

- **Vacunaciones.** Por razones de exposición se realizan preferentemente entre los empleados de Sanitas Hospitales, que en 2012 recibieron 232 vacunas contra el tétanos, la difteria y la tos ferina; 120 contra la hepatitis A; 112 contra la hepatitis B; 100 contra la gripe; 60 vacunas triple vírica, y 15 contra la varicela.

- **Vigilancia epidemiológica.** Está dirigida a evaluar las causas y la tendencia de la siniestralidad laboral y otras contingencias comunes. En Sanitas Residencial, el control de bajas por incapacidad temporal y accidentes laborales se realiza a través de la mutua de accidentes y enfermedades profesionales Asepeyo.

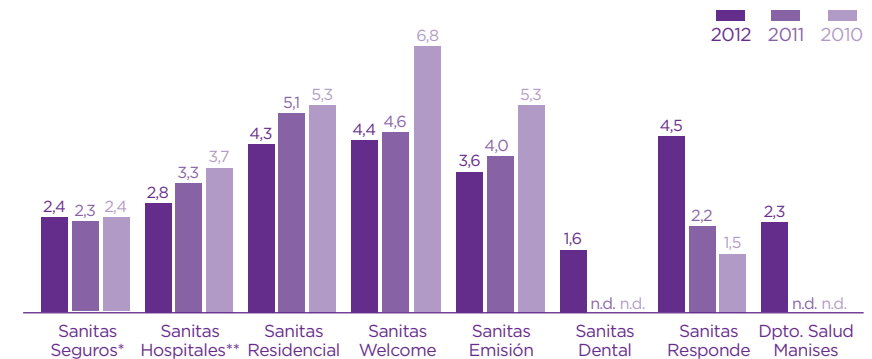


• **Campañas informativas.** Sanitas Seguros difunde a través de la intranet información en materia de prevención y de procedimientos, y actualiza la documentación en esta materia. Sanitas Hospitales entrega a las nuevas incorporaciones un *pack* de bienvenida, que contiene fichas informativas de riesgos y consentimiento médico, en función del puesto. También ofrece información sobre reconocimientos médicos y vacunación, así como sobre riesgos que pueden afectar a trabajadoras embarazadas.

• **Ergonomía y psicología.** Sanitas Seguros realizó 64 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 lo necesitan para la prevención del síndrome del túnel carpiano. Sanitas Hospitales hace una evaluación de los riesgos ergonómicos en todos los puestos de trabajo. A demanda, y tras analizar las necesidades, se entrega material ergonómico, como reposapiés, alzapantallas, sillas, etc. Además, los trabajadores de los hospitales La Moraleja y La Zarzuela, de Madrid, disponen de servicio de fisioterapia. También se implantaron medidas preventivas para los estudios de factores psicosociales llevados a cabo en todos los hospitales y centros Milenium. En Sanitas Residencial, los empleados

SANITAS DIFUNDE ENTRE SUS EMPLEADOS INFORMACIÓN EXHAUSTIVA SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

TASA DE ABSENTISMO (EN PORCENTAJE)



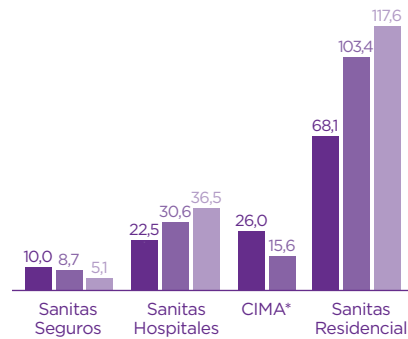
* Se incluyen los resultados de Diversificación y Grupo Bupa.

**Se incluye CIMA en 2012.

n.d.: no disponible.

TASA DE INCIDENCIA

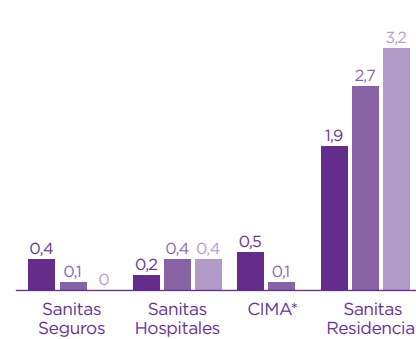
(ÍNDICE DE ACCIDENTES POR MIL TRABAJADORES)



* No está disponible el dato integrado con Sanitas Hospitales.

ÍNDICE DE GRAVEDAD

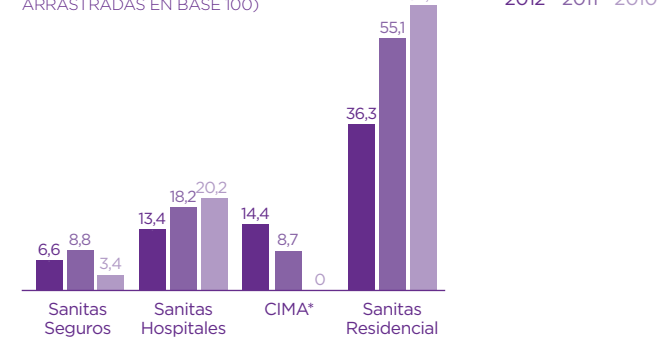
(ÍNDICE DE DAÑOS LABORALES EN PORCENTAJE)



* No está disponible el dato integrado con Sanitas Hospitales.

ÍNDICE DE FRECUENCIA

(TASA DE DÍAS PERDIDOS CON BAJAS ARRASTRADAS EN BASE 100)



* No está disponible el dato integrado con Sanitas Hospitales.

que utilizan regularmente el ordenador tienen pantallas planas, así como material ergonómico (reposapiés, reposamuñecas, atriles, accesorios de manos libres para puestos de atención telefónica). Se ofrece formación continuada de reciclaje en manutención de residentes y utilización de grúas. Asimismo, se adquieren y renuevan periódicamente grúas mecánicas, sillas de higiene, camas de altura variable y bañeras geriátricas.

• **Formación en salud laboral.** Se instruye a los empleados en técnicas de manipulación de cargas, equipos de emergencia, primeros auxilios, etc. En Sanitas Seguros, se impartieron 51 horas de formación en emergencias y prevención de incendios para 34 trabajadores; 184 horas de formación *online* y a distancia para 184 trabajadores; 29 horas de formación sobre riesgos de oficinas para 29 trabajadores, y 29

LOS EMPLEADOS SON INSTRUIDOS EN MATERIAS TÉCNICAS, EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS

horas de formación sobre emergencias para 29 trabajadores. Además, se impartieron 14 horas de formación sobre un programa de gestión integral de PRL para 4 personas. Sanitas Hospitales ofreció formación de prevención de riesgos laborales por puestos y emergencias para 376 trabajadores (194 en formato presencial y 182 en *online*), de 1,5 horas de duración; cursos de radiaciones ionizantes dirigidos a 138 personas y un curso de citostáticos para 20 empleados. Asimismo, se impartió formación presencial teórica a los miembros de los equipos de emergencia para 280 trabajadores; se hicieron prácticas de fuego real para los equipos de intervención en cursos de cuatro horas de duración para 109 trabajadores, y se realizaron cursos de movilización de pacientes (33 personas), de nociones básicas de prevención (de 50 horas para 4 trabajadores) y de talleres de espalda (80 empleados).

LOS BENEFICIOS SOCIALES SON UNA FÓRMULA PARA RETENER Y MOTIVAR A LA PLANTILLA DE SANITAS

BENEFICIOS SOCIALES

Los empleados del Grupo Sanitas también disfrutan de numerosos beneficios sociales, incluyendo aquellos que facilitan la conciliación entre el trabajo y la vida personal, como fórmula para retener y motivar a las plantillas. Estas son las principales ventajas de trabajar en Sanitas:

PÓLIZA DE ASISTENCIA SANITARIA

• **Sanitas Seguros y Grupo Bupa Sanitas.** Toda la plantilla cuenta con la póliza de asistencia sanitaria para el empleado, su cónyuge e hijos menores.

• **Sanitas Hospitales, Sanitas Dental, Sanitas Welcome, Sanitas Emisión y Sanitas Responde.** Los empleados indefinidos con antigüedad mínima de un año tienen póliza de asistencia sanitaria gratuita.

AYUDAS EN COMIDA

• **Sanitas Seguros, Sanitas Diversificación y Grupo Bupa Sanitas.** 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 Welcome, Sanitas Emisión y Sanitas Responde.** Todos los empleados que realizan jornada partida reciben ayuda para comida.





LOS SEGUROS MÉDICOS, LAS AYUDAS PARA COMIDA Y LOS PLANES DE PENSIONES, ENTRE LOS BENEFICIOS SOCIALES

SEGURO DE VIDA

• **Sanitas Seguros, Sanitas Diversificación, Grupo Bupa Sanitas, Sanitas Welcome, Sanitas Emisión y Sanitas Responde.** 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

• **Sanitas Seguros 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 Sanitas Responde.** Prestación complementaria del 100% del salario convenio en caso de accidente laboral u hospitalización. En caso de incapacidad temporal:

- 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 médica.

• **Sanitas Dental y Sanitas Residencial.** Las prestaciones por incapacidad temporal derivadas de accidente de trabajo están complementadas, por garantía de lo establecido en el convenio colectivo marco. En el caso de Sanitas Residencial, se compensa hasta el 100% del salario durante los primeros 21 días. Estos complementos son mejorados en algunos casos por los diferentes convenios colectivos de ámbito inferior.

PLANES DE PENSIONES

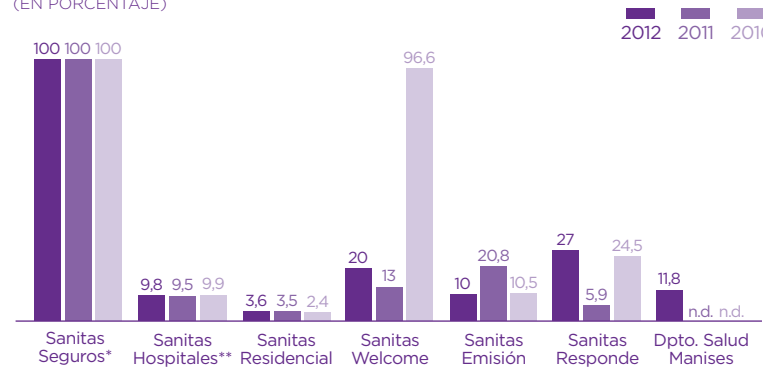
• **Sanitas Seguros.** Todos los empleados con una antigüedad mínima de un año pueden acceder a un plan de pensiones. La empresa aporta 358,90 euros anuales, mientras que el empleado aporta 35,89 euros.

RETRIBUCIONES SEGÚN LOS RESULTADOS

Un porcentaje importante de los empleados de Sanitas recibe parte de su retribución en función de los resultados individuales que consigan, de tal manera que se estimula el rendimiento profesional y se alinea mejor la compensación y la eficiencia. Este sistema retributivo está funcionando ya en todas las unidades de negocio, aunque su grado de implantación es dispar. En Sanitas Seguros perciben remuneración variable el 86,56% de los empleados, mientras que en otras áreas, como Sanitas Residencial, Sanitas Hospitales y Sanitas Dental, el modelo está menos desarrollado. Además, los empleados pueden acogerse al sistema de retribución flexible *Retriflex*. Esta fórmula aporta ventajas fiscales en los gastos relacionados con los servicios de guardería, alquiler de vivienda, cheques restaurante y formación. 207 empleados se beneficiaron en 2012 de esta posibilidad.

EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO

(EN PORCENTAJE)



*Se engloban los datos correspondientes a Sanitas Seguros, Diversificación y Grupo Bupa.

**Incluye CIMA.

n.d.: no disponible.

Nota: Los datos de 2011 y 2010 de Sanitas Welcome, Emisión y Responde presentan cambios con los reportados en el Informe Anual 2011.

LOS EMPLEADOS PUEDEN
ACOGERSE AL SISTEMA DE
RETRIBUCIÓN FLEXIBLE, QUE
APORTA VENTAJAS FISCALES

EMPLEADOS QUE RECIBEN RETRIBUCIÓN VARIABLE

(EN PORCENTAJE)

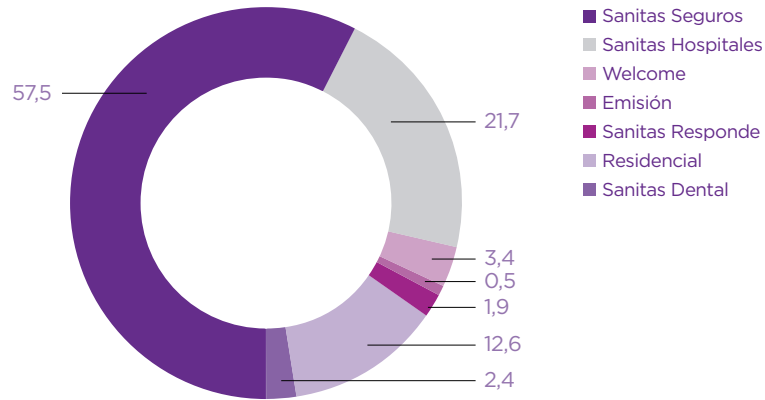
	2012	2011	2010
Sanitas Seguros*	85,5	86,1	88
Sanitas Hospitales**	15,6	14,9	14,4
Sanitas Residencial	2,6	2,6	2,3
Sanitas Responde	26,9	17	24,4
Sanitas Welcome	98	95,9	96,6
Sanitas Emisión	100	100	100
Sanitas Dental	18,5	n.d.	n.d.

*Se engloban los datos correspondientes a Sanitas Seguros, Diversificación y Grupo Bupa.

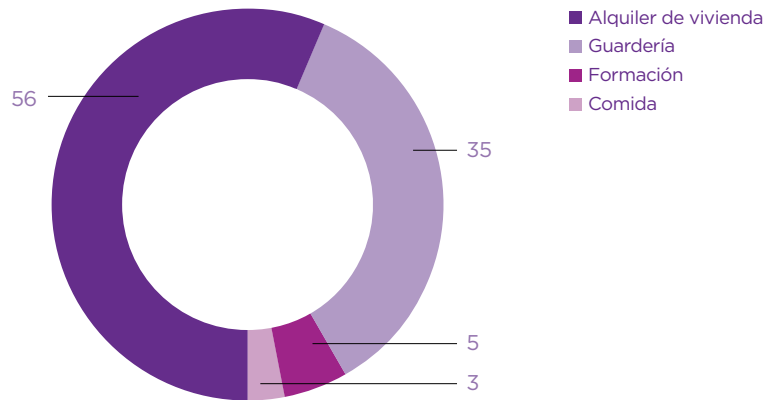
**Incluye CIMA.

n.d.: no disponible.

RETRIBUCIÓN FLEXIBLE.
PARTICIPACIÓN POR UNIDADES DE NEGOCIO
(EN PORCENTAJE)



ELEMENTOS SELECCIONADOS
POR LOS EMPLEADOS*



* Los equipos informáticos dejaron de constituir un beneficio social en 2011.



DERECHOS LABORALES GARANTIZADOS

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 con la vida familiar. De igual forma, la totalidad de la plantilla de Sanitas Hospitales está incluida en el convenio del sector hospitalario, en función de la provincia a la que el centro esté adscrito. Por su parte, Sanitas Residencial participa en el marco de las relaciones laborales a través de los procesos de negociación colectiva, promoviendo la inclusión de aspectos relacionados con la igualdad, la violencia de género y el tratamiento laboral de la maternidad. Además, el 100% de la plantilla de Sanitas 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. Los cambios relevantes y de tipo organizativo se

dan a conocer en las sesiones periódicas a las que asisten los mandos intermedios de la compañía, que tienen la responsabilidad de difundirlos a la plantilla. Las modificaciones que afectan de forma significativa a alguna de las áreas se comunican en las reuniones periódicas que se mantienen con el comité de empresa.



SANITAS MEJORA
LAS CONDICIONES DEL
CONVENIO CON PROGRAMAS
DE CONCILIACIÓN FAMILIAR



LA IGUALDAD DE GÉNERO ES UNO DE NUESTROS REFERENTES EN MATERIA DE DERECHOS

DIVERSIDAD E IGUALDAD, DOS CARAS DE LA MISMA MONEDA

Sanitas entiende también que cuidar de su gente significa desarrollar políticas que respeten a las personas y, al mismo tiempo, reconozcan su compromiso con la organización. La igualdad y la diversidad, en tanto que dos caras de una misma moneda, son parte esencial de ese desafío. Creemos que ambos principios, firmemente anclados en nuestra forma de hacer negocios, nos permiten atraer talento y en consecuencia dar un mejor servicio a nuestros clientes. La igualdad de género, en particular, es uno de los referentes de la compañía y refleja nuestros esfuerzos por ofrecer a todos nuestros empleados las mismas oportunidades de desarrollo profesional.

La presencia de la mujer es mayoritaria en las plantillas de todas las unidades de negocio del Grupo. La composición femenina de los equipos es especialmente relevante en Sanitas Residencial y en Sanitas Welcome, el servicio de atención al cliente, donde en 2012 el porcentaje de mujeres se situó en el 84% y el 86,5%, respectivamente. La representación femenina en los órganos directivos arrojó mínimas variaciones respecto al ejercicio anterior: fue del 29% en Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales y el 10% en Sanitas Residencial.

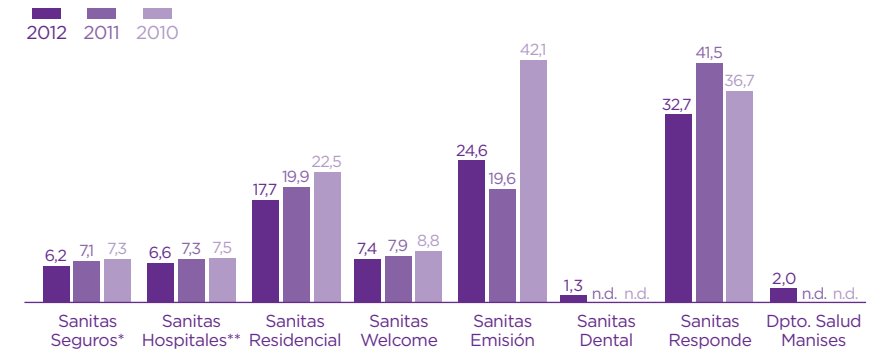
Otro de los ejes de nuestros esfuerzos por promover la igualdad de género es la equiparación salarial. En el caso de los puestos directivos, en 2012 el promedio de los salarios de las mujeres en tareas de dirección en Sanitas Seguros fue superior al de los hombres en un 2,19%. La diferencia salarial en favor de las mujeres se concentra en los niveles directivos inferiores.



Por otro lado, para mejorar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, Sanitas Residencial dispone de un Plan de Igualdad. En él se proponen la elaboración y puesta en marcha del protocolo de prevención del acoso sexual, una guía sobre buenas prácticas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar, una política de comunicación de lenguaje no sexista, y un protocolo para cambios de turno, horario y jornada.

Junto a la igualdad de género, Sanitas promueve también la contratación de empleados con discapacidad. En los últimos años, el número de ellos se ha incrementado en la mayoría de las áreas. La unidad de negocio con mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad fue Sanitas Welcome, con un 7,1%. Además, también creamos empleo indirecto para las personas con discapacidad a través de las compras a Centros Especiales de Empleo.

PERSONAS DE OTRAS NACIONALIDADES (EN PORCENTAJE)

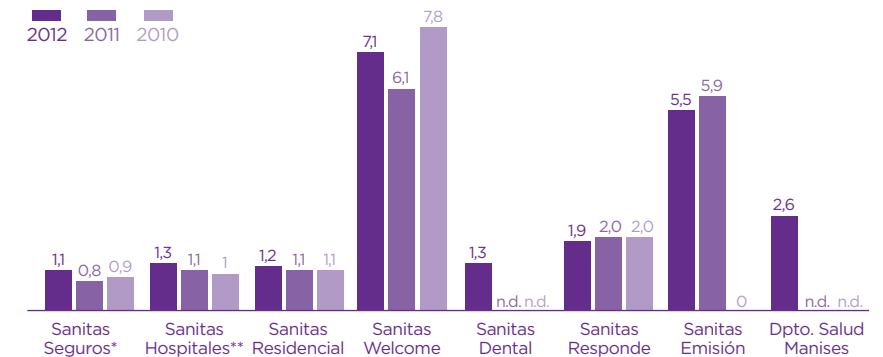


*Se engloban los datos correspondientes a Sanitas Seguros, Diversificación y Grupo Bupa.

**Incluye CIMA.

n.d.: no disponible.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD (EN PORCENTAJE)



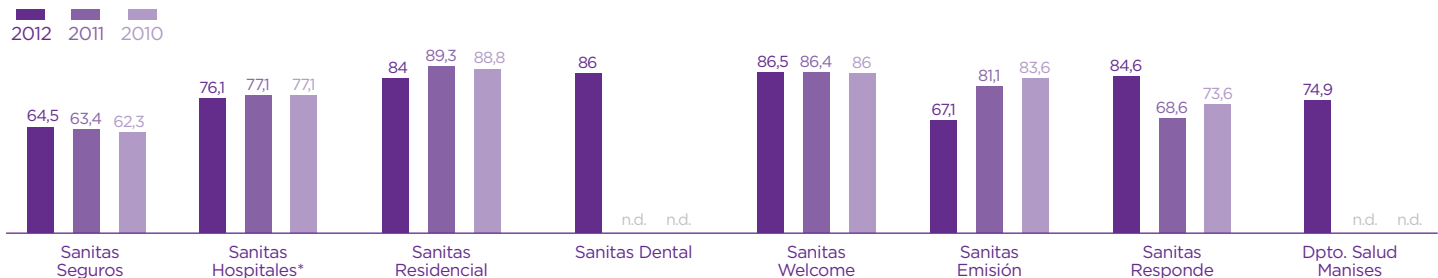
*Se engloban los datos correspondientes a Sanitas Seguros, Diversificación y Grupo Bupa.

**Incluye CIMA.

n.d.: no disponible.

REPRESENTACIÓN FEMENINA EN LAS PLANTILLAS

(EN PORCENTAJE)

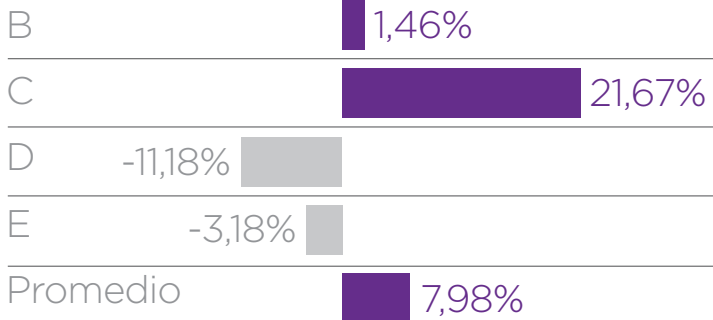


*Se engloban los datos correspondientes a Sanitas Seguros, Diversificación y Grupo Bupa. En 2012 se incluye a los empleados de Seguros, GB, Diversificación, Emisión, Responde y Welcome, datos no comparables a los publicados en 2011 y 2010 debido a un cambio de alcance. En 2010 y 2011 los datos reportados incluyen a los empleados de Seguros, Grupo Bupa, Welcome, Emisión y Health Dialog.

**Incluye CIMA.

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

(EN PORCENTAJE)

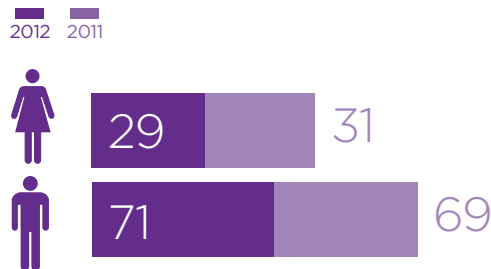


Nota: Las letras corresponden a niveles profesionales (B es el nivel inferior de directivos y E es el superior) de aquellas posiciones que están ocupadas por hombres y mujeres. Los números indican el porcentaje en que la media salarial de las personas de un sexo supera a las de otro.

* La categoría A ha desaparecido en 2012 como consecuencia de un cambio en el organigrama, por lo que ha quedado embebida en otras categorías.

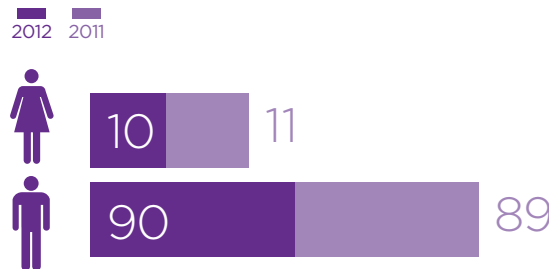
REPRESENTACIÓN FEMENINA EN LAS DIRECCIONES GENERALES Y EJECUTIVAS DE SANITAS SEGUROS Y SANITAS HOSPITALES

(EN PORCENTAJE)



REPRESENTACIÓN FEMENINA EN EL COMITÉ DE DIRECCIÓN AMPLIADO DE SANITAS RESIDENCIAL

(EN PORCENTAJE)



EL PROGRAMA FORMATIVO APROVECHA LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA FACILITAR EL APRENDIZAJE

FORMACIÓN PARA CRECER Y RENDIR

Otra manera de cuidar a nuestra gente es formarla para que pueda desarrollar al máximo sus capacidades profesionales y al mismo tiempo desempeñe su trabajo con productividad y eficacia. En 2012 destacó el aumento del promedio de horas de formación por empleado en Sanitas Responde, el área de asesoría de salud telefónica y online, y en Sanitas Welcome, lo cual refleja el interés de Sanitas por mejorar los servicios de atención al cliente.

En nuestro programa formativo también aprovechamos las nuevas tecnologías, que garantizan una mayor disponibilidad de las herramientas de aprendizaje. Bupa Learn, nuestra plataforma de e-learning corporativo, pone a disposición de nuestros equipos programas a los que se puede acceder desde cualquier ordenador. Otras iniciativas de 2012 fueron las siguientes:



- **Programa de acogida Somos Sanitas.** Ante el crecimiento continuado de nuestra plantilla en los últimos años, realizamos un esfuerzo para dar la bienvenida a las nuevas incorporaciones y asegurar su adaptación a la organización y a su puesto, con protocolos a medida para cada área funcional. El programa incluye un desayuno con el consejero delegado, que es una oportunidad única para que los nuevos empleados conozcan nuestra estrategia, nuestra visión y nuestros valores.

- **Programa Building a Better Sanitas.** Acerca a los directivos a las necesidades y los intereses reales de nuestros clientes. A lo largo de una jornada, los directivos participan en actividades relacionadas con su atención y cuidado, lo que les permite acumular una experiencia de gran valor para mejorar nuestro servicio.

- **Programa MITT (Mi Talento en el Trato).** Dirigido al personal de recepción y atención al paciente, está implantado a nivel nacional en hospitales y centros Milenium multiespecialidad y dentales. El objetivo es sensibilizar y concienciar al personal de la importancia del trato al paciente y ofrecerle herramientas prácticas para mejorar en la calidad de su servicio.



SANITAS RESIDENCIAL DESARROLLA PROGRAMAS DE FORMACIÓN ESPECIALIZADOS EN DEMENCIA

- **E-health lunch meetings.** Son encuentros mensuales en los que se imparten conocimientos sobre Internet y las redes sociales. El objetivo es entender mejor el alcance de estos cambios, lo que podemos esperar de ellos y, especialmente, cómo afectan a la relación con nuestros clientes. Las sesiones son presenciales y también pueden ser seguidas a través de Internet por vídeo *streaming*.

Por lo que respecta a Sanitas Residencial, los principales programas de formación desarrollados en 2012 fueron los siguientes:

- **Personal Best.** Es un programa orientado a concienciar a los profesionales de la importancia de su trabajo en la calidad de la vida del residente.

- **Trato a la persona con demencia.** Profundiza en el conocimiento de la enfermedad de Alzheimer y de otras demencias, dando gran importancia al trato personalizado.

- **Racionalización de sujeciones físicas y químicas.** Fomenta los programas individualizados de intervención para evitar las sujeciones en nuestras residencias.

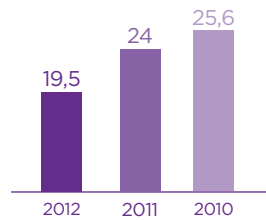
- **Demencia champions.** Promueve el intercambio de conocimientos, experiencias y análisis sobre el cuidado de la demencia y la atención personalizada.

Otras iniciativas de formación en Sanitas Residencial se ocupan de temas como la movilización de usuarios, la autoprotección, la higiene bucal, la eficiencia energética, el mantenimiento higiénico-sanitario de instalaciones de riesgo, los sistemas de gestión, la manipulación de alimentos y la organización en cocina, y el inglés.

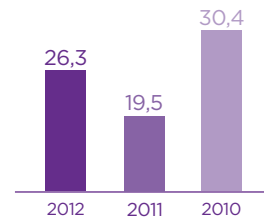
PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO

(POR AÑO)

SANITAS SEGUROS



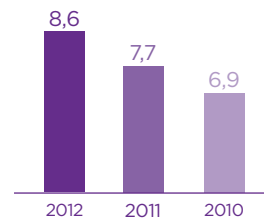
SANITAS HOSPITALES*



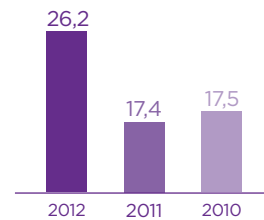
SANITAS DENTAL



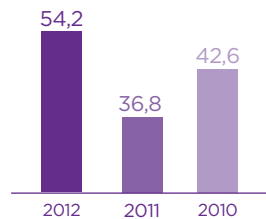
SANITAS RESIDENCIAL



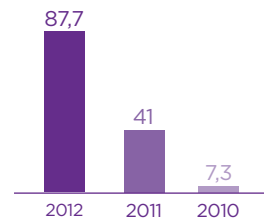
SANITAS WELCOME



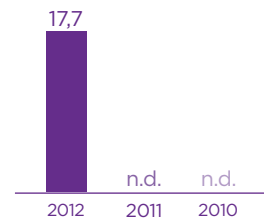
SANITAS EMISIÓN



SANITAS RESPONDE



DPTO. SALUD MANISES



* No Incluye formación de CIMA.
n.d.: no disponible

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

	2012	2011	2010
Dirección	3.401	1.583	1.544
Mandos intermedios	4.256	4.419	3.577
Técnicos	5.559	10.904	7.983
Comercial	8.560	9.680	10.605
Nuevos Negocios	603	-	-
Administrativos	1.867	2.675	2.775
TOTAL	24.247	29.262	26.483

NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA DE EMPLEADO EN SANITAS HOSPITALES ⁽¹⁾

	2012	2011	2010
Dirección *	2.886	2.310	4.943
TER (técnico de rayos)	1.379	576	837
Médicos **	7.632	8.184	12.914
DUE	19.045	9.263	16.051
Supervisores	2.309	1.914	1.725
Auxiliares de clínica	6.252	5.689	7.249
Higienistas	-	235	81
Matronas	283	73	62
Farmacia	204	91	53
Celadores	1.257	1.485	260
Otros ***	3.270	3.540	1.431
TOTAL	44.515	33.358	45.604

(1) Incluye formación de CIMA.

*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 DENTAL

Puesto	2012
Administrativos	396
Auxiliar de clínica	421
Becario	32
Coordinador de tratamiento	195
Director	175
Higienista	3.544
Manager	1.683
Técnico	139
TOTAL GENERAL	6.584

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

Puesto	2012	2011	2010
Técnicos	5.979	4.144	5.465
Cuidadores	9.756	11.550	9.140
Otros	8.883	6.973	5.921
TOTAL	24.618	22.667	20.526

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

Puesto*	2012	2011	2010
Administrativos	71	19	10
Becarios/ETT	1	n.d.	n.d.
Directores	62	10	16
Managers	807	101	93
Operadores	5.793	4.889	4.982
Técnicos	1.037	56	52
TOTAL GENERAL	7.771	5.075	5.154

* Se ha cambiado el criterio de clasificación de las categorías respecto a años anteriores.

n.d.: no disponible

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

Puesto	2012	2011	2010
Asesor de Salud	3.655	2.111	92
Director de departamento	13	38	80
Responsable de área	86	3	11
Responsable	-	-	56
Supervisor	32	18	1
Técnico	776	4	118
TOTAL GENERAL	4.563	2.174	358

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

Puesto	2012	2011	2010
Coordinador	17	145	12,5
Gestor telefónico	3.883	1.733	783
Supervisor	30	-	10
Técnico	25	-	4
TOTAL GENERAL	3.955	1.877	810

RECONOCIMIENTO INTERNO Y EXTERNO

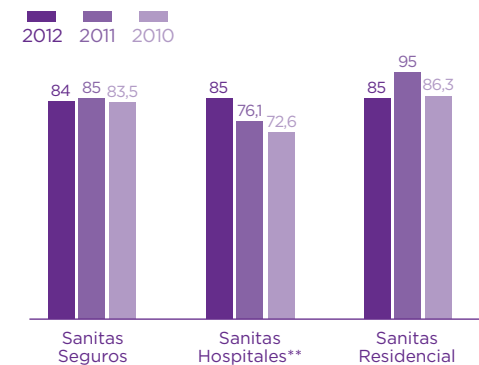
El compromiso con todos los que trabajan en la compañía tiene trascendencia interna y externa. El índice de satisfacción de los empleados de Sanitas, que desde 2012 pasa a denominarse *Índice de Compromiso del Empleado* se mantiene en niveles muy elevados. Por ejemplo, en Sanitas Seguros ha alcanzado los 84 puntos sobre 100, frente a los 85 de 2011 y los 83,5 de 2010. El índice de participación en esta encuesta, que es también representativo de la implicación del empleado en la marcha de la compañía, aumentó del 80% al 82%.

A nivel externo, nuestros esfuerzos por elevar el orgullo de pertenencia tienen un reflejo favorable en la buena consideración de Sanitas como una de las mejores empresas españolas para trabajar. En el ranking de la revista *Actualidad Económica*, que analiza 191 compañías, Sanitas ocupó en 2012 la novena posición. En la clasificación sectorial de empresas de asistencia sanitaria, Sanitas quedó en segundo lugar. Este ranking se elabora cada año y se divide en seis categorías; en tres de ellas, Sanitas aparece entre las 25 mejores.



EL COMPROMISO DE LOS PROFESIONALES DE SANITAS SE MANTIENE EN NIVELES MUY ELEVADOS

ÍNDICE DE COMPROMISO DEL EMPLEADO* (EN PORCENTAJE)



* En 2012 la metodología para medir la satisfacción del empleado pasa a denominarse *Índice de Compromiso del Empleado*.

** En 2012 el dato reportado incluye Manises y CIMA, aunque solo a personal por encima de categoría de supervisor.

SANITAS SMILE

Cuídate en el lugar de trabajo

El programa Sanitas Smile, que fomenta la salud entre los empleados de la compañía, es nuestra manera de demostrar que invertimos en el bienestar de nuestra gente. El objetivo es hacer de Sanitas un sitio donde da gusto trabajar y al mismo tiempo mejorar el rendimiento y la productividad de la plantilla.

Somos cada vez más, y también nos cuidamos más. El programa Sanitas Smile, que se lanzó en 2010 para promocionar los hábitos saludables entre los empleados, cerró el año pasado con cifras excelentes de participación. Frente al objetivo de incorporar a 500 de nuestros empleados, en 2012 se sumaron al programa mil personas. Más de la mitad de ellas, además, no trabajan en la sede central, lo cual asegura que la respuesta favorable de nuestra gente implica también a las direcciones territoriales. El objetivo de Sanitas Smile es promocionar la salud y la adopción de hábitos saludables de vida entre sus empleados a través de cuatro pilares: hidratación, nutrición, ejercicio físico y promoción de la salud.

La compañía pone a disposición de sus empleados una amplia gama de recursos y actividades específicas para mejorar cada una de estas áreas: programas asistidos de ejercicio físico, participación en carreras populares y torneos, talleres de nutrición y relajación, fisioterapia, tratamiento de problemas psicológicos, menús saludables, planes para dejar de fumar, campañas informativas, etc. En 2012 se desarrollaron 42 actividades en las distintas áreas de actuación.

Los datos del programa son evaluados y analizados por la Universidad Europea de Madrid, que cada seis meses mide la evolución de indicadores tanto físicos como psicológicos de los participantes: fuerza lumbar, Índice de Masa Corporal (IMC), hábitos de vida... Los resultados de 2012 son claramente positivos y demuestran la mejoría en la salud general de los empleados de la compañía que participan en Sanitas Smile. Las personas que intervienen activamente en el programa presentan una fuerza lumbar de 71,1 kilogramos, frente a los 64 kilogramos del grupo de control, y su IMC, que mide la relación entre el peso y la altura, se sitúa en promedio 1,5 puntos por debajo. Además, los participantes realizan 3,7 horas más de ejercicio físico a la semana, ingieren un 8% más de vegetales, comen un 5% más de carnes bajas en grasas y aumentan el consumo de agua. Asimismo, se aprecian mejoras en las variables emocionales.

También se advierten beneficios en algunos indicadores de rendimiento de los profesionales de la compañía, aunque en este caso es más difícil establecer una correlación directa con las ventajas derivadas de Sanitas Smile, por la multitud de factores que influyen en los mismos. No obstante, la tasa de absentismo, por ejemplo, registró caídas en algunas de las principales unidades de negocio. En Sanitas Hospitales, del 3,3% al 2,8%, y en Sanitas Residencial, del 5,17% al 4,3%.

El programa Sanitas Smile tiene carácter estratégico para la compañía, porque sabemos que una empresa que cuida del bienestar de sus profesionales está invirtiendo en su bienestar pero también en rendimiento, en productividad y en buen ambiente de trabajo. Por ese motivo, se ha convertido en una de

las iniciativas de sostenibilidad emblemáticas dentro de Bupa, el grupo matriz de Sanitas, y contribuye a su objetivo de ayudar a 60 millones de personas a adoptar hábitos de vida saludables. El proyecto también ha merecido distintos reconocimientos. En 2012, recibió el premio a la mejor iniciativa de Responsabilidad Social Corporativa en la cuarta edición de CRS Market Place de Forética, la cita anual de referencia para el intercambio de ideas y la experimentación en el área.



EL PROGRAMA SANITAS
SMILE ES ESTRATÉGICO PARA
CUMPLIR LOS FINES DE
LA COMPAÑÍA

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

A fuerza de voluntad

Sanitas canaliza los proyectos solidarios de sus empleados a través de diferentes fórmulas de compromiso corporativo para demostrar que se pueden conseguir muchas cosas a fuerza de voluntad. Los niños, los mayores y las personas con discapacidad son nuestras principales áreas de trabajo de voluntariado.

El Programa de Voluntariado Corporativo en Sanitas está integrado en el modelo de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y se centra en actividades relacionadas con la infancia, la discapacidad y las personas mayores. Los empleados realizan aportaciones solidarias a través de nómina (con el programa Tú dispones), con o sin compromiso de ser igualadas por parte de Sanitas, y recaudan fondos destinados a causas puntuales e iniciativas espontáneas. Al mismo tiempo, los voluntarios participan y colaboran activamente en proyectos concretos. En conjunto, participaron en causas solidarias 861 voluntarios.

En 2012, Sanitas destinó la recaudación del programa Tú dispones al proyecto de Unicef en la lucha contra la malaria. Colaboraron en la iniciativa 377 empleados, que aportaron 4.129,45 euros, lo que permitió distribuir 1.332 mosquiteras tratadas con insecticida. Uno de los mejores ejemplos de la actividad de voluntariado de los profesionales de Sanitas es el proyecto de Pasillo Verde Nador-Madrid, que combina nuestra experiencia en la atención sociosanitaria, los esfuerzos individuales de los empleados y la aportación de recursos por parte de la compañía en favor de los niños enfermos de la ciudad marroquí de Nador, cerca de Melilla. Se trata de una iniciativa que comenzó en 2009 y que consta de tres partes:

- Convenio de colaboración humanitaria entre Sanitas Hospitales y la Fundación Adalias para reforzar el área materno-infantil del Hospital Hassani, de Nador. Su objetivo

EN 2012, EL PROGRAMA PASILLO VERDE PERMITIÓ EL DIAGNÓSTICO DE 335 NIÑOS MARROQUÍES

principal es diagnosticar, tratar e intervenir quirúrgicamente a niños enfermos de familias sin recursos de la zona de Nador. Asimismo, el acuerdo incluye la formación de profesionales del Hospital Hassani en las áreas de neonatología y cardiología pediátrica.

- Programa de voluntariado para que los empleados de Sanitas viajen a la Casa Cuna de Nador a cuidar, estimular y dar cariño a los bebés en espera de adopción.
- Exposición Sanitas De Muestra. Es una exposición de artes plásticas y literarias cuyos autores son los empleados de Sanitas. Los fondos que se recaudan por las obras vendidas, junto a las donaciones de los empleados y de la propia compañía, se destinan al equipamiento de la Casa Cuna.



Los resultados de la actividad del proyecto Pasillo Verde durante 2012 se reflejan en la siguiente tabla:

Niños operados	25
Expediciones a Nador	Tres viajes (11 al 13 de febrero, 3 al 5 de junio y 25 al 27 noviembre).
Diagnósticos en los viajes	335 niños.
Cursos de formación en Nador	Pediatría (mayo), cardiología (junio) y enfermería (nov-dic).
Voluntarios en la Casa Cuna	21
Donaciones de Sanitas	20.000 euros en la Convención (Atrapa un corazón).
Donaciones Sanitas De Muestra	20.000 euros.
Otras donaciones	Ropa para niños, bicicletas y enseres para los pisos de acogida.

VOLUNTARIOS DE SANITAS PARTICIPARON EN DIVERSAS ACTIVIDADES CENTRADAS EN LA DISCAPACIDAD

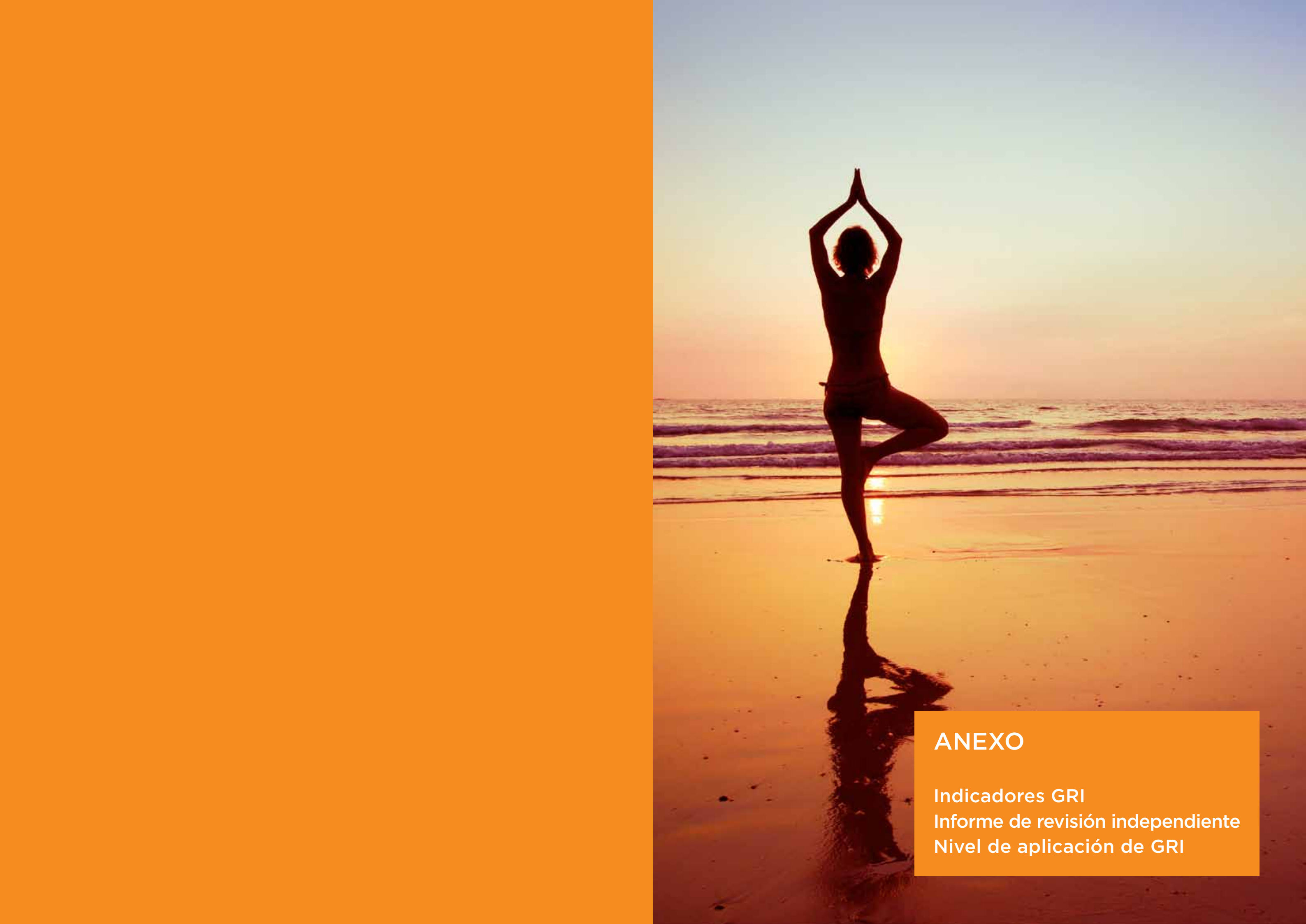
En sus tres años de vida, el programa de cooperación Pasillo Verde Nador-Madrid ha prestado asistencia médica a 3.200 niños y ha intervenido quirúrgicamente a otros 75. En ese periodo, el programa también ha diagnosticado a 2.035 niños durante los viajes que han realizado los médicos y enfermeras de Sanitas Hospitales a Nador. Además se ha proporcionado tratamiento post-diagnóstico en 1.165 casos y se ha subvencionado la medicación a 726 familias.

Además de participar en el proyecto Pasillo Verde, los empleados de Sanitas desarrollaron en 2012 otras actividades de voluntariado, centradas sobre todo en la discapacidad. En particular, participaron en el Global Challenge 2012, un proyecto de Bupa, la compañía matriz de Sanitas. El objetivo de la iniciativa es doble: concienciar a la sociedad de la importancia del ejercicio físico en la integración social de personas con discapacidad y difundir hábitos de vida saludable entre sus empleados.

En 2012, el Global Challenge planteó a los empleados españoles el reto de recorrer una distancia equivalente al Camino de Santiago (con tres rutas a elegir). Otras actividades en las que intervinieron voluntarios fueron las siguientes:

- Multiaventura Fundación Síndrome de Down Madrid, 19 participantes.
- Visita al Parque Warner de Madrid, 23 participantes.
- Visita al Zoológico de Madrid, Fundación Juan XXIII, 20 participantes.
- Descenso del Sella. Fundación Síndrome de Down Madrid, 6 participantes.
- Trail Walker. Oxfam, 14 participantes.





ANEXO

Indicadores GRI
Informe de revisión independiente
Nivel de aplicación de GRI

CONTENIDOS BÁSICOS

PARTE I:

PERFIL

Perfil	Descripción	Reporte	Página/Respuesta directa	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de omisión	Explicación
--------	-------------	---------	--------------------------	---	-------------------	-------------

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Completo	3-4			
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	11-17, 35-36			

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1	Nombre de la organización.	Completo	22			
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo	22, 90 (Sanitas Seguros), 95 (Sanitas Hospitales), 102 (Sanitas Residencial), 107 (Sanitas Dental)			
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs)	Completo	22			
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Completo	6			
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	24			
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completo	22			
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Completo	93 (Cartera por tipo de cliente), 59 (actos médicos), 94 (Más red, mejor servicio), 24 (La aportación de Bupa)			
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Completo	41 (ingresos y beneficios), 42 (empleados e inversión), 43 (servicios prestados)			
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Completo	5 (Acerca de este informe)			
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Completo	68-71			

Perfil	Descripción	Reporte	Página/Respuesta directa	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de omisión	Explicación
--------	-------------	---------	--------------------------	---	-------------------	-------------

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	Completo	5 (Alcance)			
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Completo	5 (Alcance)			
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	5 (Alcance)			
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Completo	6 (Persona de contacto)			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Completo	5 (materialidad), 6 (participación Grupos de interés), 31 (política de comunicación con los grupos de interés)			
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Completo	5 (Alcance)			
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Completo	5-6 (Alcance y Principios para la elaboración de este informe)			
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	5 (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	40-42 (Nuestro negocio en cifras), 73-74 (Cuidar de la salud del planeta), 128 (plantilla por sociedad y por tipo de contrato)			
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Completo	5, 129, 136			
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 se especifica en cada indicador mediante notas al pie de tablas y gráficos.			
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Completo	154 (Indicadores GRI)			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completo	170			

Perfil	Descripción	Reporte	Página/Respuesta directa	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de omisión	Explicación
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	19-21 (Consejo de Administración de Sanitas S.A Seguros)			
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Completo	20			
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	19			
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completo	25 (Código de Conducta), 26-28 (Criterios estrictos), 146 (Índice de compromiso del 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	33-34			
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completo	22 (Los Comités), 26-28 (Criterios estrictos)			
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	19-22			
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	9-10 (Misión y valores), 25 (Código de Conducta)			
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	22 (Los Comités), 25 (Código de Conducta), 35 -36 (Gestión interna y control de riesgos)			

Perfil	Descripción	Reporte	Página/Respuesta directa	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de omisión	Explicación
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completo	35 -36 (Gestión interna y control de riesgos)			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo	54 (Defensor del asegurado), 29 (Un compromiso que va más allá de la ley), 35 -36 (Gestión interna y control de riesgos)			
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	31 (Presencia en asociaciones), 149 (Voluntariado corporativo)			
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca.	Completo	31-32			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Completo	31 (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), 30-31			
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	31 (política de comunicación con los grupos de interés)			
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización en la elaboración de la memoria.	Completo	6 (Participación de los grupos de interés), 30-31			

CONTENIDOS BÁSICOS

PARTE II:

ENFOQUE DE GESTIÓN

G3 DMA	Descripción	Reportado	Página/respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de omisión	Explicación	Se reportará en
--------	-------------	-----------	------------------	---	-------------------	-------------	-----------------

ENFOQUE DE GESTIÓN: INDICADORES DEL DESEMPEÑO (DMAs)							
DMA EC	Enfoque de Gestión EC	Completo					
Aspecto	Desempeño económico	Completo	40-42				
	Presencia en el mercado	Completo	93 (cartera por tipo de clientes), 96(hospitales y nuevos servicios), 94 (más red, mejor servicio), 24 (red internacional)				
	Impactos económicos indirectos	Completo	64 (compras a centros especiales de empleo), 150				

ENFOQUE DE GESTIÓN EN							
DMA EN	Enfoque de Gestión EN	Parcial					
Aspecto	Materiales	Completo	62-80				
	Energía	Completo	77				
	Agua	Completo	77				
	Biodiversidad	No		No aplica,	No aplica a Sanitas ya que sus edificios y actividades se desarrollan en terrenos urbanos.		
	Emisiones, vertidos y residuos	No	80 (menos papel, más internet)	No disponible,	Este cálculo no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el informe de 2013.	2014	
	Productos y servicios	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.				
	Cumplimiento normativo	Completo	78-79				
	Transporte	Completo	72				
	General	Completo	73, 81				

G3 DMA	Descripción	Reportado	Página/respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de omisión	Explicación	Se reportará en
--------	-------------	-----------	------------------	---	-------------------	-------------	-----------------

ENFOQUE DE GESTIÓN LA							
DMA LA	Enfoque de Gestión LA	Completo					
Aspecto	Empleo	Completo	127-128				
	Relaciones empresa/ trabajadores	Completo	134, 138				
	Salud y seguridad laboral	Completo	132, 133				
	Formación y evaluación	Completo	142-145				
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Completo	139-141				
	Igual remuneración para mujeres y hombres	Completo	141				

ENFOQUE DE GESTIÓN HR							
DMA HR	Enfoque de Gestión HR	Completo					
Aspecto	Prácticas de inversión y abastecimiento.	Completo	60-61				
	No discriminación.	Completo	25 (Código de conducta), 154 (Índice GRI)				
	Libertad de asociación y convenios colectivos.	Completo	154 (Índice GRI)				
	Trabajo infantil.	Completo	25 (Código de conducta), 154 (Índice GRI)				
	Trabajos forzados.	Completo	25 (Código de conducta), 154 (Índice GRI)				
	Prácticas de seguridad.	Completo	25-28				
	Derechos de los indígenas.	Completo	25 (Código de conducta), 154 (Índice GRI)				
	Valoración.	Completo	25 (Código de conducta), 154 (Índice GRI)				
	Remediación.	Completo	25 (Código de conducta), 154 (Índice GRI)				

ENFOQUE DE GESTIÓN SO							
DMA SO	Enfoque de Gestión SO	Completo					
Aspecto	Comunidad.	Completo	149-151				
	Corrupción.	Completo	25-28				
	Política pública.	Completo	25-28				
	Comportamiento de competencia desleal.	Completo	25-28				
	Cumplimiento normativo.	Completo	25-28				

ENFOQUE DE GESTIÓN PR							
DMA PR	Enfoque de Gestión PR	Completo					
Aspecto	Salud y seguridad del cliente.	Completo	90-91 (Sanitas Seguros), 94 (Sanitas Hospitales y Nuevos Negocios), 100 (Sanitas Residencial), 105 (Sanitas Dental)				
	Etiquetado de producto y servicios.	Completo	54				
	Comunicaciones de marketing.	Completo	66-67				
	Privacidad del cliente.	Completo	26-28				
	Cumplimiento.	Completo	25-28				

CONTENIDOS BÁSICOS

PARTE III:

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de omisión	Explicación	Se reportará en
------------------------	-------------	-----------	------------------	---	-------------------	-------------	-----------------

ECONÓMICO

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	41 (ingresos y beneficios), 42 (inversión), 182 (cuenta de pérdidas y ganancias de Sanitas Seguros)				
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Completo	73-74, 76				
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completo	135				
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	181 (subvenciones, donaciones y legados recibidos), 212				

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.	No	Indicador adicional no reportado.				
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	62-64 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.				

Impactos económicos indirectos

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	64, 150				
-----	--	----------	---------	--	--	--	--

Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de omisión	Explicación	Se reportará en
------------------------	-------------	-----------	------------------	---	-------------------	-------------	-----------------

EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	No	Indicador adicional no reportado.				
-----	---	----	-----------------------------------	--	--	--	--

AMBIENTAL

Materiales

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Completo	80 (Menos papel, más internet)				
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Completo	77 (índice producción de residuos hospitalarios)				

Energía

EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	77 (tabla consumo de gas natural) Consumo en GJ procedentes de consumos de gas natural: Hospital La Moraleja: 14.480 GJ Hospital La Zarzuela: 6.010 GJ Hospital CIMA: 6.085 GJ Sede Central: 2.111 GJ Residencial: 77.678 GJ Consumo diesel en residencial: 258.786 (L), equivalente a 9.472 GJ				
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	77 (tabla consumo de electricidad). El porcentaje del consumo de energía eléctrica que proviene de fuentes renovables es el correspondiente al mix energético nacional Consumo en GJ procedente de consumos de electricidad: Hospital La Moraleja: 94.644 GJ Hospital La Zarzuela: 181.687 GJ Hospital CIMA: 123.926 GJ Sede Central: 150.391 GJ Sánchez Pacheco: 48.129 GJ Residencial: 635.508 GJ				
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Completo	78 (otras iniciativas), 79 (Menos Huella en la Convención)				
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	82-83				
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Completo	79, 83				

Agua

EN8	Captación total de agua por fuentes.	Completo	77 (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.	No	Indicador adicional no reportado.				
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No	Indicador adicional no reportado.				

Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de omisión	Explicación	Se reportará en
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.	
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.	No	Indicador adicional no reportado.				
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No	Indicador adicional no reportado.				
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.	No	Indicador adicional no reportado.				
Emisiones, vertidos y residuos							
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	No			No disponible	Este cálculo no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el informe de 2013.	2014
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No			No disponible	Este cálculo no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el informe de 2013.	2014
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Completo	79				
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No			No disponible	Este cálculo no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el informe de 2014.	2015
EN20	NO _x , SO _x 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 NO _x de las calderas cumpliendo en todo caso los valores límite marcados por la legislación.				

Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de omisión	Explicación	Se reportará en
EN21	Vertidos totales 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	77 (índice de producción de residuos hospitalarios) 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.				
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.	No	Indicador adicional no reportado.				
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.	No	Indicador adicional no reportado.				
Productos y servicios							
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Completo	78, 80				
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.	No	Indicador adicional no reportado.				
General							
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	No	Indicador adicional no reportado.				

Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de omisión	Explicación	Se reportará en
------------------------	-------------	-----------	------------------	---	-------------------	-------------	-----------------

SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES

Empleo

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Completo	128 (Plantilla por sociedad y por tipo de contrato), 141 (Representación femenina en las plantillas)				
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Parcial	129 (indicadores de empleo) Para Sanitas Residencial el porcentaje de rotación desglosado por género es: Mujeres: 9,22% Hombres: 14,95%	Desglose por género y edad.	No disponible.	Este cálculo no se encuentra disponible en su totalidad a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar de manera completa en el informe de 2013.	2014
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Completo	134-135				
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	No			No disponible.	Este cálculo no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el informe de 2014.	2015

Relación empresa/trabajadores

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	138				
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completo	138				

Seguridad y salud 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	138				
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Parcial	132, 133 Durante 2012 no se ha producido ningún fallecimiento relacionado con el puesto de trabajo.	Desglose por género y edad.	No disponible.	Este cálculo no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el informe de 2012.	2014
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	133 (formación en salud laboral), 142-143 (formación para crecer y rendir)				
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No	Indicador adicional no reportado.				

Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de omisión	Explicación	Se reportará en
------------------------	-------------	-----------	------------------	---	-------------------	-------------	-----------------

Formación y Educación

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Parcial	144 En Sanitas Residencial los trabajadores que han recibido formación han sido: Hombres: 365 Mujeres: 2.723 Respecto a Sanitas Seguros, el promedio de horas de formación según hombre/mujer tomando la plantilla promedio es de: Hombres: 23,89 horas Mujeres: 14,18 horas	Número de horas de formación por género.	No disponible.	Este cálculo no se encuentra disponible en su totalidad a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar de manera completa en el informe de 2013.	2014
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Completo	142-144				
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Completo	136				

Diversidad e Igualdad de Oportunidades

LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Completo	128, 140-141				
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completo	141				

SOCIAL: DERECHOS HUMANOS

Diversidad e igualdad de oportunidades

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia 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 incluyan cláusulas de derechos humanos.	2015
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos 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.				

Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de omisión	Explicación	Se reportará en
No discriminación							
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completo	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, no se han registrado incidentes de discriminación.				
Libertad de asociación y convenios colectivos							
HR5	Operaciones y proveedoressignificativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Completo	138				
Explotación infantil							
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	Completo	Ninguna de las actividades desarrolladas presenta riesgos potenciales de incidentes de explotación infantil.				
Trabajos forzados							
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	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.	No	Indicador adicional no reportado.				
Derechos de los indígenas							
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No	Indicador adicional no reportado.				
Evaluación							
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Completo	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, no se han registrado operaciones que hayan sido sujetas a revisiones de derechos humanos y/o evaluaciones de impacto.				
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resuletas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Completo	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, no se han registrado quejas relacionadas con los derechos humanos.				

Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de omisión	Explicación	Se reportará en
SOCIAL: SOCIEDAD							
Comunidad							
SO1	Porcentaje de operaciones realizadas en la comunidad local, evaluaciones de impacto y desarrollo de programas.	Completo	149-151				
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.	
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	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, no se han registrado incumplimientos relativos a corrupción.				
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Completo	25-26				
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completo	26-28				
Política Pública							
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .	Completo	29				
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Completo	29				
Comportamiento anti-competitivo							
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completo	26-28				
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 leyes y regulaciones.				

Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de omisión	Explicación	Se reportará en
------------------------	-------------	-----------	------------------	---	-------------------	-------------	-----------------

SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO

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	90-91 (sanitas Seguros), 95 (Sanitas Hospitales y Nuevos Negocios), 102 (Sanitas Residencial), 107 (Sanitas Dental)				
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de 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	63-64				
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 a 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	46, 102				

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	66				
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.				

Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de omisión	Explicación	Se reportará 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	54				
-----	---	----------	----	--	--	--	--

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 productos y servicios.				
-----	--	----------	---	--	--	--	--



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

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 2012 de Sanitas, S.A. de Seguros (en adelante Sanitas) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 (en adelante, “el Informe”). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en las secciones denominadas Dimensión Económica, Dimensión Ambiental y Dimensión Social del 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, basado en el trabajo realizado, emitir un informe. 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) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias éticas, incluyendo las de independencia incluidas en el Código Ético del International Ethics Standards Board for Accountants.

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. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestro trabajo de revisión limitada ha consistido 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 los siguientes procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias:

- 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 responsables 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.

KPMG Asesores 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.
Reg. Mer Madrid, T. 14.972, F. 53, Sec. 8, H. M. 249.680, Inscrp. 1.ª N.I.F. B-82498050

- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de Sanitas, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

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 2012 de Sanitas S.A. de Seguros del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 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 “Acerca 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

18 de julio de 2013



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Sanitas** ha presentado su memoria "Informe Anual Sanitas 2012" 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. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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, 15 de julio 2013

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Sanitas 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 9 de julio 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



05

CUENTAS ANUALES
E INFORME DE GESTIÓN

Informe de Auditoría de Cuentas Anuales

a 31 de diciembre de 2012



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 2012, 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 2012 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 2012 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 2012 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 2012. 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

24 de abril de 2013

INSTITUTO DE
CENSORES JURADOS
DE CUENTAS DE ESPAÑA

Miembro ejerciente:
KPMG AUDITORES, S.L.

Año 2013 N° 01/13/05251
COPIA GRATUITA

Este informe está sujeto a la tasa
aplicable establecida en la
Ley 44/2002 de 22 de noviembre.

Balances de situación a
31 de diciembre de 2012 y 2011
(expresados en miles de euros)

A) ACTIVO

ACTIVO	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes (Nota 14)	92.359	147.487
A-2) Activos financieros mantenidos para negociar (Nota 12)		
I. Instrumentos de patrimonio		
II. Valores representativos de deuda		
III. Derivados		
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)	91.403	1.371
I. Instrumentos de patrimonio	91.403	1.371
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)	244.556	168.794
I. Valores representativos de deuda		
II. Préstamos		
1. Anticipos sobre pólizas		
2. Préstamos a entidades del Grupo y asociadas	23.069	18.039
3. Préstamos a otras partes vinculadas		
III. Depósitos en entidades de crédito	135.457	99.500
IV. Depósitos constituidos por reaseguro aceptado		
V. Créditos por operaciones de seguro directo		
1. Tomadores de seguro	69.676	35.338
2. Mediadores	1.415	1.096
VI. Créditos por operaciones de reaseguro	323	298
VII. Créditos por operaciones de coaseguro		
VIII. Desembolsos exigidos		
IX. Otros créditos		
1. Créditos con las administraciones públicas		
2. Resto de créditos	14.616	14.523
A-6) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento (Nota 12)	37.666	
A-7) Derivados de cobertura		
A-8) Participación del reaseguro en las provisiones técnicas (Nota 17)	285	245
I. Provisión para primas no consumidas	65	78
II. Provisión de seguros de vida		
III. Provisión para prestaciones	220	167
IV. Otras provisiones técnicas		

A-9) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	94.115	94.553
I. Inmovilizado material (Nota 7)	33.254	32.450
II. Inversiones inmobiliarias (Nota 8)	60.861	62.103
A-10) Inmovilizado intangible (Nota 6)	28.578	21.665
I. Fondo de comercio	5.010	5.535
II. Derechos económicos derivados de carteras de pólizas		16.130
III. Otro activo intangible	23.568	
A-11) Participaciones en entidades del Grupo y asociadas (Nota 11)	33.956	119.858
I. Participaciones en empresas asociadas		
II. Participaciones en empresas multigrupo		119.858
III. Participaciones en empresas del Grupo	33.956	
A-12) Activos fiscales (Nota 21)	14.995	12.281
I. Activos por impuesto corriente		
II. Activos por impuesto diferido	14.995	12.281
A-13) Otros activos	6.983	2.433
I. Activos y derechos de reembolso por retribuciones a largo plazo al personal		
II. Comisiones anticipadas y otros costes de adquisición		
III. Periodificaciones	6.983	2.433
IV. Resto de activos		
A-14) Activos mantenidos para la venta		
TOTAL ACTIVO	644.896	568.687

Balances de situación a 31 de diciembre de 2012 y 2011

(expresados en miles de euros)

B) PASIVO Y PATRIMONIO NETO

PASIVO	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
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)	103.157	86.548
I. Pasivos subordinados		
II. Depósitos recibidos por reaseguro cedido		
III. Deudas por operaciones de seguro		
1. Deudas con asegurados	1.975	1.593
2. Deudas con mediadores	2.187	825
3. Deudas condicionadas	7.682	5.961
IV. Deudas por operaciones de reaseguro	532	342
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	3.692
2. Otras deudas con entidades del Grupo y asociadas (Nota 23)	48.203	35.042
3. Resto de otras deudas	38.468	39.093
B-4) Derivados de cobertura		
B-5) Provisiones técnicas (Nota 17)	278.863	260.463
I. Provisión para primas no consumidas	65.832	32.852
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	211.812	226.349
V. Provisión para participación en beneficios y para extornos		
VI. Otras provisiones técnicas	1.219	1.262
B-6) Provisiones no técnicas (Nota 18)	10.815	5.694
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	10.815	5.694
B-7) Pasivos fiscales (Nota 21)	2.858	2.844
I. Pasivos por impuesto corriente		
II. Pasivos por impuesto diferido	2.858	2.844
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	395.693	355.549

PATRIMONIO NETO	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
B-10) Fondos propios (Nota 15)	249.160	213.063
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	78	79
3. Otras reservas	192.188	177.555
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	100.323	91.352
VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a cuenta)	(64.226)	(76.720)
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)	43	75
TOTAL PATRIMONIO NETO	249.203	213.138
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	644.896	568.687

Cuentas de pérdidas y ganancias

correspondientes a los ejercicios terminados el
31 de diciembre de 2012 y 2011 (expresadas en miles de euros)

I) CUENTA TÉCNICA SEGURO DE NO VIDA	2012	2011
I-1) Primas Imputadas al ejercicio, netas de reaseguro	1.135.554	1.098.890
a. Primas devengadas		
a-1. Seguro directo	1.170.133	1.096.454
a-2. Reaseguro aceptado	5.434	6.211
a-3. Variaciones de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro (+ o -)	(110)	2.058
b. Primas del reaseguro cedido (-)	(6.909)	(6.587)
c. Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso (+ o -)		
c-1. Seguro directo	(32.965)	752
c-2. Reaseguro aceptado	(16)	16
d. Variación de la provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido (+ o -)	(13)	(14)
I-2) Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	3.738	9.622
a. Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias		2.822
b. Ingresos procedentes de inversiones financieras	3.738	6.799
c. Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		
c-1. Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		
c-2. De inversiones financieras		
d. Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		
d-1. Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		1
d-2. De inversiones financieras		
I-3) Otros ingresos técnicos	32.668	32.170
I-4) Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro	(856.003)	(852.360)
a. Prestaciones y gastos pagados		
a-1. Seguro directo	(852.266)	(833.896)
a-2. Reaseguro aceptado	(4.088)	(4.200)
a-3. Reaseguro cedido (-)	2.932	2.074
b. Variación de la provisión para prestaciones (+ o -)		
b-1. Seguro directo	14.498	(1.272)
b-2. Reaseguro aceptado	39	
b-3. Reaseguro cedido (-)	52	(1)
c. Gastos imputables a prestaciones	(17.170)	(15.065)
I-5) Variación de otras provisiones técnicas netas de reaseguro (+ o -)	(43)	(78)
I-6) Participación en beneficios y extornos	43	102
a. Prestaciones y gastos por participación en beneficios y extornos	43	102
b. Variación de la provisión para participación en beneficios y extornos (+ o -)		
I-7) Gastos de explotación netos	(144.447)	(140.126)
a. Gastos de adquisición	(103.984)	(97.613)
b. Gastos de administración	(40.610)	(42.613)
c. Comisiones y participaciones del reaseguro cedido y retrocedido	147	100
I-8) Otros gastos técnicos	(17.726)	(16.343)
a. Variación del deterioro por insolvencias (+ o -)	34	134
b. Variación del deterioro del inmovilizado (+ o -) (Nota 6)	(525)	(537)
c. Variación de prestaciones por convenios de liquidación de siniestros (+ o -)		
d. Otros	(17.235)	(15.940)

I-9) Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	(4.261)	(5.239)
a. Gastos de gestión de las inversiones		
a-1. Gastos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(396)	(492)
a-2. Gastos de inversiones y cuentas financieras	(3.776)	(3.479)
b. Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		
b-1. Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(35)	(34)
b-2. Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias (Nota 8)		(158)
b-3. Deterioro de inversiones financieras		
c. Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		
c-1. Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(54)	(24)
c-2. De las inversiones financieras		(1.052)
I-10) SUBTOTAL (RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO NO VIDA)	149.523	126.638

II) CUENTA NO TÉCNICA	2012	2011
II-1) Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	8.769	14.393
a. Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias	7.054	4.238
b. Ingresos procedentes de las inversiones financieras	1.094	10.154
c. Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		
c-1. Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	621	
c-2. De inversiones financieras		
d. Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		
d-1. Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		1
d-2. De inversiones financieras		
II-2) Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	(3.221)	(4.094)
a. Gastos de gestión de las inversiones		
a-1. Gastos de inversiones y cuentas financieras	(38)	(26)
a-2. Gastos de inversiones materiales		
b. Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		
b-1. Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(2.284)	(2.214)
b-2. Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias (Nota 8)	(879)	(237)
b-3. Deterioro de inversiones financieras	(20)	
c. Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		
c-1. Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		(36)
c-2. De las inversiones financieras		(1.581)
II-3) Otros ingresos	4.665	4.129
a. Ingresos por la administración de fondos de pensiones		
b. Resto de ingresos	4.665	4.129
II-4) Otros gastos	(17.374)	(11.094)
a. Gastos por la administración de fondos de pensiones		
b. Resto de gastos	(17.374)	(11.094)
II-5) Subtotal (resultado de la cuenta no técnica)	(7.161)	3.334
II-6) Resultado antes de impuestos (I-10 + II-5)	142.362	129.972
II-7) Impuesto sobre beneficios (Nota 21)	(42.039)	(38.620)
II-8) Resultado procedente de operaciones continuadas (II-6 + II-7)	100.323	91.352
II-9) Resultado procedente de operaciones interrumpidas neto de impuestos (+ o -)		
II-10) RESULTADO DEL EJERCICIO (II-8 + II-9)	100.323	91.352

Estado de cambios en el patrimonio neto

correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011

A) Estado de ingresos y gastos reconocidos correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011 (expresado en miles de euros)

A) ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	2012	2011
Cuentas Estado de Ingresos y Gastos Reconocidos		
I) Resultado del ejercicio	100.323	91.352
II) Otros ingresos y gastos reconocidos		
II-1. Otros ingresos y gastos reconocidos	(32)	(31)
III) TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	100.291	91.321

B) Estado total de cambios en el patrimonio neto correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011 (expresado 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	Otras reservas			Resultado del ejercicio	Dividendo y reserva estabilizac. a cuenta	Subven- ciones, donaciones y legados	TOTAL
A) 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
I. Ajustes por cambios de criterio 2009 y anteriores												
II. Ajustes por errores 2009 y anteriores												
B) Saldo ajustado, inicio del año 2011	17.331	3.466	52	5.594	809	114.196	49.226	(12.067)	87.846	(68.049)	106	198.510
I. Total ingresos y gastos reconocidos									91.352		(31)	91.321
II. Operaciones con socios												
1. Distribución de dividendos										(76.714)		(76.714)
III. Otras variaciones del patrimonio neto												
2. Traspasos entre partidas de patrimonio neto					810	18.987			(87.846)	68.049		
3. Otras variaciones			27							(6)		21
C) Saldo, final del año 2011	17.331	3.466	79	5.594	1.619	133.183	49.226	(12.067)	91.352	(76.720)	75	213.138
D) Saldo ajustado, inicio del año 2012	17.331	3.466	79	5.594	1.619	133.183	49.226	(12.067)	91.352	(76.720)	75	213.138
I. Total ingresos y gastos reconocidos									100.323		(32)	100.291
II. Operaciones con socios												
1. Distribución de dividendos										(64.226)		(64.226)
III. Otras variaciones del patrimonio neto												
2. Traspasos entre partidas de patrimonio neto			(1)		810	13.823			(91.352)	76.720		
3. Otras variaciones												
E) SALDO, FINAL DEL AÑO 2012	17.331	3.466	78	5.594	2.429	147.006	49.226	(12.067)	100.323	(64.226)	43	249.203

Estados de flujos de efectivo

correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011 (expresados en miles de euros)

FLUJO DE EFECTIVO	2012	2011
A) Flujos de efectivo de las actividades de explotación		
A-1) Actividad aseguradora		
1. Cobros por primas seguro directo y coaseguro	1.181.296	1.137.337
2. Pagos de prestaciones seguro directo y coaseguro	843.008	818.621
3. Cobros reaseguro	2.932	2.073
4. Pagos reaseguro	6.909	6.587
5. Recobros de prestaciones	223	240
6. Pagos de retribuciones a mediadores	42.607	38.582
7. Otros cobros de explotación	205	502
8. Otros pagos de explotación	2.762	472
9. Total cobros de efectivo de la actividad aseguradora (1 + 3 + 5 + 7 = I)	1.184.656	1.140.152
10. Total pagos de efectivo de la actividad aseguradora (2 + 4 + 6 + 8 = II)	895.286	864.262
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	3.406	2.961
4. Pagos de otras actividades	162.129	154.245
5. Total cobros de efectivo de otras actividades de explotación (1 + 3 = III)	3.406	2.961
6. Total pagos de efectivo de otras actividades de explotación (2 + 4 = IV)	162.129	154.245
7. Cobros y pagos por impuesto sobre beneficios (V)	(31.592)	(36.168)
A-3) Total flujos de efectivo netos de actividades de explotación (I - II + III - IV + V)	99.055	88.438
B) Flujos de efectivo de las actividades de inversión		
B-1) Cobros de actividades de inversión		
1. Inmovilizado material	133	49
2. Inversiones inmobiliarias	8.148	8.309
3. Activos intangibles		
4. Instrumentos financieros	99.500	6.689
5. Participaciones en entidades del Grupo, multigrupo y asociadas	85.902	4.938
6. Intereses cobrados	3.047	5.747
7. Dividendos cobrados	38	
8. Unidad de negocio		
9. Otros cobros relacionados con actividades de inversión	2.552	
10. Total cobros de efectivo de las actividades de inversión (1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7 + 8 + 9) = VI	199.320	25.732
B-2) Pagos de actividades de inversión		
1. Inmovilizado material	5.478	3.266
2. Inversiones inmobiliarias		
3. Activos intangibles	14.014	1.995
4. Instrumentos financieros	263.352	
5. Participaciones en entidades del Grupo, multigrupo y asociadas		19.813
6. Unidad de negocio		
7. Otros pagos relacionados con actividades de inversión	6.433	46.765
8. Total pagos de efectivo de las actividades de inversión (1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7) = VII	289.277	71.839
B-3) Total flujos de efectivo de actividades de inversión (VI - VII)	(89.957)	(46.107)

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	64.226	76.714
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	64.226	76.714
C-3) Total flujos de efectivo netos de actividades de financiación (VIII - IX)	(64.226)	(76.714)
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio (X)		
Total aumento/disminuciones de efectivo y equivalentes (A-3 + B-3 + C-3 + -X)	(55.128)	(34.383)
Efectivo y equivalentes al inicio del ejercicio	147.487	181.870
Efectivo y equivalentes al final del ejercicio	92.359	147.487
Componentes del efectivo y equivalentes al final del ejercicio		
1. Caja y bancos	42.359	15.606
2. Otros activos financieros	50.000	131.881
3. Descubiertos bancarios reintegrables a la vista		
TOTAL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO (1 + 2 - 3)	92.359	147.487

Balances de situación a 31 de diciembre de 2012 y 2011

(expresados en miles de euros)

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.

Asimismo, la Sociedad presenta documentación estadístico contable consolidada junto con determinadas sociedades del Grupo, de acuerdo con la legislación vigente.

INSPECCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Como ya se detallaba en la nota de hechos posteriores del ejercicio 2011, en enero de 2012 fue iniciada una actuación inspectora sobre la Sociedad por parte de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP). Con fecha 4 de diciembre de 2012 la inspección procedió a levantar acta, en la que se incluye una relación de puntos de carácter cuantitativo y cualitativo, alguno de los cuales eventualmente podría constituir una infracción administrativa. En este sentido cabe destacar que la inspección no ha cuantificado las potenciales sanciones que podrían derivarse de dichas eventuales infracciones.

Mediante escrito de 3 de enero de 2013 la Sociedad ha formulado las correspondientes alegaciones, en las que rebate de forma motivada todas aquellas materias significativas puestas de manifiesto por la Inspección en su acta. A la fecha de formulación de estas Cuentas Anuales la DGSFP no ha dictado resolución al respecto.

Los Administradores de la Sociedad y sus asesores legales consideran que el resultado final de las actuaciones no tendrá un impacto significativo sobre las presentes cuentas anuales tomadas en su conjunto.

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 2012 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 2012 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 2012 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 de acuerdo con 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, 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 de reparto se basan en encuestas que se realizaron en el momento de diseño del proceso a los responsables de cada unidad de trabajo, sin que se entienda que haya cambiado significativamente el patrón de reparto de los mismos.

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 de acuerdo con 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 distintos 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 el 31 de diciembre de 2012, 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 2012	100.323
> Distribución	
A dividendos	64.226
A Reservas especiales	
Reserva por fondo de comercio	250
A reserva voluntaria	35.847

Durante 2012 la Sociedad ha acordado la distribución de un dividendo a cuenta de 64.226 miles de euros (véase Nota 15). La distribución de resultados correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2011, efectuado durante 2012, se presenta en el estado de cambios en el patrimonio neto.

La Sociedad podrá 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 con 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 8 de mayo de 2012.

No existen causas que impidan la comparación de las cuentas anuales del ejercicio con las del precedente.

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 fusionadas 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 que 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 cinco 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 material	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 los 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 periodo 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 de acuerdo con 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, con el 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, así como sus reversiones cuando se producen.

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, de 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 aquéllos 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.

(v) Inversiones mantenidas hasta vencimiento

Las inversiones mantenidas hasta el vencimiento son valores representativos de deuda con una fecha de vencimiento fijada, cobros fijos o determinables, que se negocian en un mercado activo y que la Sociedad tiene la intención efectiva y la capacidad de conservar hasta su vencimiento, distintos de aquéllos clasificados en otras categorías. Los criterios de valoración aplicables a los instrumentos financieros clasificados en esta categoría son los aplicables a los préstamos y partidas a cobrar.

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 en 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 de la antigüedad y la 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 estén 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:** su determinación se realiza póliza a póliza, sobre la base de las primas de tarifa devengadas en el ejercicio. Si bien en la mayoría de los pólizas comercializadas por la Sociedad la duración de las mismas coincide con el año natural, para las que no se cumple este supuesto se constituye esta provisión al cierre del ejercicio para las pólizas en vigor por la fracción de las primas no devengadas en el año, que debe imputarse al periodo comprendido entre la fecha de cierre y el término del periodo de cobertura.
- **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 el pago de los siniestros ocurridos antes del cierre del ejercicio, incluyendo los relativos a los siniestros pendientes de declaración a esa fecha determinados de acuerdo con 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, que es una cartera a extinguir, correspondiente a un seguro temporal para menores de 63 años y a un seguro de vida entera a partir de los 63 años de edad, se utilizan las tablas de mortalidad PM46/49 al 3,5%. Para la nueva cartera de pólizas,

correspondiente a distintos productos con modalidad de seguro de vida entera, se utilizan las tablas de mortalidad GKM-95 y GKF-95, y los tipos de interés indicados en las bases técnicas de cada producto.

I) PROVISIONES TÉCNICAS DEL REASEGURO CEDIDO

En el activo del balance de situación se muestran las provisiones técnicas por las cesiones a reaseguradores, determinadas con base en 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 periodo de cinco años de servicios prestados, con el límite máximo de 10 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 pueden aplicarse a las reducciones de los pagos futuros o dan 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 con base en 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 distinto 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 los 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 a 31 de diciembre de 2012 es de 5.010 miles de euros, correspondiente a la fusión por absorción de Novomedic, S.A. de Seguros (5.535 miles de euros a 31 de diciembre de 2011).

Durante el ejercicio 2012 la Sociedad ha registrado un deterioro de dicho fondo de comercio por 525 miles de euros (537 miles de euros en 2011), resultante de la prueba de deterioro anual. 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 tres 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.

En el deterioro reconocido en 2012 se han utilizado una tasa de descuento del 10,3% y una tasa de crecimiento a perpetuidad de un 2% (8% y 0%, respectivamente, en 2011).

B) OTRO ACTIVO INTANGIBLE

El movimiento y su detalle a 31 de diciembre de 2012 se muestran a continuación:

Miles de euros	Saldos a 31.12.11	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos a 31.12.12
> Coste					
Gasto I+D	12.475	-	-	-	12.475
Aplicaciones informáticas	19.428	2.891	-	9.951	32.270
Aplic. informáticas en curso	5.325	9.102	-	(9.951)	4.476
	37.228	11.993	-	-	49.221
> Amortización Acumulada					
Gasto I+D	(12.475)	-	-	-	(12.475)
Aplicaciones informáticas	(8.623)	(4.555)	-	-	(13.178)
	(21.098)	(4.555)	-	-	(25.653)
Valor neto	16.130	7.438	-	-	23.568

El saldo de este epígrafe del balance a 31 de diciembre de 2011 y su evolución durante dicho ejercicio fueron los siguientes:

Miles de euros	Saldos a 31.12.10	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos a 31.12.11
> Coste					
Gasto I+D	12.475	8	-	(8)	12.475
Aplicaciones informáticas	12.933	3.176	(533)	3.852	19.428
Aplic. informáticas en curso	3.355	5.822	-	(3.852)	5.325
	28.763	9.006	(533)	(8)	37.228
> Amortización Acumulada					
Gasto I+D	(12.395)	(80)	-	-	(12.475)
Aplicaciones Informáticas	(5.876)	(3.280)	533	-	(8.623)
	(18.271)	(3.360)	533	-	(21.098)
Valor neto	10.492	5.646	-	(8)	16.130

El coste de los elementos del inmovilizado inmaterial que están totalmente amortizados y que todavía están en uso a 31 de diciembre de 2012 y 2011 es como sigue:

Miles de euros	2012	2011
Gastos de I+D	12.475	12.475
Aplicaciones informáticas	6.457	2.170
Total	18.932	14.645

07 INMOVILIZADO MATERIAL

El detalle a 31 de diciembre de 2012 y su movimiento durante este ejercicio son como sigue:

Miles de euros	Saldos a 31.12.11	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos a 31.12.12
> Coste					
Terrenos y construcciones	25.487	-	-	-	25.487
Elementos de transporte	992	-	(398)	-	594
Mobiliario e instalaciones	19.072	2.130	-	-	21.202
Equipos para proceso de información	14.785	2.727	-	-	17.512
Otro inmovilizado material	1.236	23	(8)	-	1.251
	61.572	4.880	(406)	-	66.046
> Amortización acumulada					
Construcciones	(4.801)	(382)	-	-	(5.183)
Elementos de transporte	(449)	(158)	251	-	(356)
Mobiliario e instalaciones	(12.799)	(1.052)	-	-	(13.851)
Equipos para proceso de información	(10.269)	(2.249)	-	-	(12.518)
Otro inmovilizado material	(804)	(88)	8	-	(884)
	(29.122)	(3.929)	259	-	(32.792)
Valor neto	32.450	951	(147)	-	33.254

El principal inmueble de la Sociedad es el que constituye su sede social, situado en Ribera del Loira 52 (Madrid). El valor neto contable del mismo asciende a 17.558 miles de euros a 31 de diciembre de 2012 (17.872 miles de euros en 2011), ascendiendo asimismo su valor razonable a 31 de diciembre de 2012 a 41.388 miles de euros (41.864 miles en 2011).

El detalle a 31 de diciembre de 2011 y su movimiento durante el ejercicio fueron:

Miles de euros	Saldos a 31.12.10	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos a 31.12.11
> Coste					
Terrenos y construcciones	25.487	-	-	-	25.487
Elementos de transporte	1.236	1	(245)	-	992
Mobiliario e instalaciones	18.262	2.205	(1.395)	-	19.072
Equipos para proceso de información	12.856	2.752	(831)	8	14.785
Otro inmovilizado material	1.208	52	(24)	-	1.236
	59.049	5.010	(2.495)	8	61.572
> Amortización acumulada					
Construcciones	(4.418)	(383)	-	-	(4.801)
Elementos de transporte	(423)	(219)	193	-	(449)
Mobiliario e instalaciones	(13.189)	(951)	1.341	-	(12.799)
Equipos para proceso de información	(8.893)	(2.206)	830	-	(10.269)
Otro inmovilizado material	(738)	(90)	24	-	(804)
	(27.661)	(3.849)	2.388	-	(29.122)
Valor neto	31.388	1.161	(107)	8	32.450

El coste de los elementos del inmovilizado material que están totalmente amortizados y que todavía están en uso a 31 de diciembre de 2012 y 2011 es como sigue:

Miles de euros	2012	2011
Elementos de transporte	10	51
Mobiliario e instalaciones	8.715	8.303
Equipos para el proceso de información	8.576	5.988
Otro inmovilizado material	642	642
Total	17.943	14.984

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 2012 y su movimiento son como sigue:

Miles de euros	Saldos a 31.12.11	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos a 31.12.12
> Coste					
Terrenos, edificios y otras construcciones	75.938	-	-	-	75.938
	75.938	-	-	-	75.938
> Amortización acumulada					
Edificios y otras construcciones	(10.219)	(1.031)	-	-	(11.250)
Corrección por deterioro	(3.616)	(879)	668	-	(3.827)
Valor neto	62.103	(1.910)	668	-	60.861

Su detalle y movimiento durante el ejercicio 2011 fueron los siguientes:

Miles de euros	Saldos a 31.12.10	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos a 31.12.11
> Coste					
Terrenos, edificios y otras construcciones	75.938	-	-	-	75.938
	75.938	-	-	-	75.938
> Amortización acumulada					
Edificios y otras construcciones	(9.228)	(991)	-	-	(10.219)
Corrección por deterioro	(3.221)	(395)	-	-	(3.616)
Valor neto	63.489	(1.386)	-	-	62.103

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 2012 y 2011 han ascendido a 7.054 y 7.060 miles de euros, respectivamente.

Durante el ejercicio 2012 se han realizado nuevas valoraciones de una parte de los inmuebles, reconociéndose un deterioro adicional de 879 miles de euros y una reversión de 668 miles de euros. Durante el ejercicio 2011 se reconoció un deterioro adicional de 395 miles de euros.

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 aforaron 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 a 31 de diciembre de 2012 se detalla a continuación:

Miles de euros	Novomedic, S.A. de Seguros	Gestión de Inversiones en Recursos Sociales, S.L.
Terrenos y construcciones	121	1.443
Menos amortización acumulada	(27)	(301)
Valor neto contable a 31 de diciembre de 2012	94	1.142

El detalle de dichas plusvalías en el ejercicio 2011 fue el que se muestra a continuación:

Miles de euros	Novomedic, S.A. de Seguros	Gestión de Inversiones en Recursos Sociales, S.L.
Terrenos y construcciones	121	1.443
Menos amortización acumulada	(23)	(251)
Valor neto contable a 31 de diciembre de 2011	98	1.192

El valor neto contable de las inversiones inmobiliarias, así como de los terrenos y construcciones de uso propio, afectas a la cobertura de las provisiones técnicas de la Sociedad a 31 de diciembre de 2012 y 2011 ascendía, respectivamente, a 78.677 y 80.239 miles de euros. Asimismo, su valor de mercado a dichas fechas ascendía a 125.150 y 128.070 miles de euros, lo que suponía unas plusvalías netas en este tipo de inversiones de 46.473 miles de euros a 31 de diciembre de 2012 y de 47.831 miles de euros a 31 de diciembre de 2011. 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 2012 es de 96.788 miles de euros, frente a 103.639 miles de euros a 31 de diciembre de 2011 (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 principales contratos con el Grupo tienen por objeto el arrendamiento de inmuebles destinados al 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, las duraciones son variadas y son habitualmente renovables al vencimiento anualmente y cancelables igualmente con preaviso. Los cobros mínimos por contratos no cancelables son, por tanto, bastante reducidos.

El incremento de ingreso anual se calcula en función del IPC y el ingreso de los ejercicios 2012 y 2011 ha ascendido a 7.054 y 7.060 miles de euros, respectivamente.

Los importes de los cobros futuros estimados a recibir en los próximos ejercicios en concepto de arrendamientos operativos son los siguientes:

Miles de euros	2012	2011
Hasta 1 año	6.512	6.890
Entre 1 y 5 años	3.338	7.618
Más de 5 años	462	130
Total	10.312	14.638

POSICIÓN DE ARRENDATARIO

La Sociedad mantiene arrendados en posición de arrendatario determinados locales para el desarrollo de su actividad, siendo todos ellos considerados operativos. El incremento de coste anual se calcula en función del IPC y el coste de los ejercicios 2012 y 2011 ha ascendido a 2.687 y 2.697 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:

Miles de euros	2012	2011
Hasta 1 año	2.313	2.207
Entre 1 y 5 años	7.199	5.220
Más de 5 años	6.366	3.690
Total	15.878	11.117

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.

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 los requisitos anteriormente comentados. Asimismo, con carácter anual se realiza 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 y depósitos a corto plazo, así como fondos de inversión en activos del mercado monetarios (FIAMM), de elevada liquidez y escasa volatilidad en precio, 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.

- **Riesgo de crédito:** los activos de renta fija son emitidos por estados o entidades bancarias europeas con suficiente calidad crediticia y con la aprobación por la política de la Compañía, al igual que los depósitos.
- **Riesgo de liquidez:** la mayoría de las posiciones inversoras de la Sociedad tienen vencimiento a corto plazo o gran capacidad de liquidez (FIAMM); por tanto, el riesgo de liquidez es mínimo.

11 INVERSIONES EN INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO DE EMPRESAS DEL GRUPO Y ASOCIADAS

El movimiento por sociedad de los ejercicios 2012 y 2011 se presenta a continuación:

Miles de euros	Saldo a 31.12.11	Altas	Bajas	Saldos a 31.12.12
> 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, S.L..	3.849	-	-	3.849
Centro Internacional de Medicina Avanzada, S.A.	102.744	-	(74.977)	27.767
Valor neto contable	119.858	-	(85.902)	33.956

Miles de euros	Saldo a 31.12.10	Altas	Bajas	Saldos a 31.12.11
> 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.	3.849	-	-	3.849
Centro Internacional de Medicina Avanzada, S.L.	-	102.744	-	102.744
Valor neto contable	17.114	102.744	-	119.858

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 hasta el ejercicio 2011 eran Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros (15%), Sanitas, Sociedad Anónima de Hospitales (45%) y una compañía externa al Grupo, Ribera Salud, S.A. (40%). En diciembre de 2012 este último porcentaje ha sido adquirido por el accionista de la Sociedad, Grupo Bupa Sanitas, S.L.U., pasando a ser una compañía participada totalmente por el Grupo.

En virtud del Contrato de Apoyo de Accionistas firmado el 23 de abril de 2008, junto con la formalización del Contrato Mercantil de Crédito (ver Nota 12.C), los Accionistas han constituido un derecho real de prenda sobre la totalidad de las acciones de esta entidad, existiendo determinadas limitaciones a la transmisión ligadas a dicho crédito.

La Sociedad mantenía, asimismo, a cierre de 2011 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, habiendo vendido durante el ejercicio 2012 dicha participación a su accionista mayoritario por un importe igual al valor en libros, que aproximadamente coincide con el valor razonable estimado por la Sociedad.

Con fecha 24 de julio de 2008 se constituyó la entidad 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. Esta entidad se ha transformado en sociedad limitada a 31 de diciembre de 2012.

La entidad Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. adquirió en el mes de junio de 2011 el 100% de las acciones de la entidad Centro Internacional de Medicina Avanzada, S.A. (en adelante CIMA). El precio de adquisición de dichas acciones fue de 13.732 miles de euros, habiendo asumido, además, las deudas contabilizadas con los antiguos accionistas por 5.836 miles de euros. Con posterioridad a la adquisición, y con objeto de reponer las pérdidas de la entidad, Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. realizó una aportación extraordinaria compensando tales deudas, sin modificar la cifra de capital social, y aportó 245 miles de euros adicionales.

Con fecha 21 de noviembre de 2011, Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. transmitió la totalidad de las acciones de la entidad CIMA, libres de toda carga, a Sanitas, S.A. de Seguros por el precio global de 19.813 miles de euros, pasando a tener Sanitas S.A de Seguros la plena titularidad de dicha entidad. Con posterioridad realizó una ampliación de capital por 1.149 miles de euros, con una prima de asunción de 81.782 miles de euros, mediante la cual aportaba a la misma la propiedad de 70 millones de participaciones preferentes de 1,168 euros de valor nominal cada una, de las que era titular Sanitas S.A. de Seguros, emitidas por la Sociedad Bupa Care Homes Ltd. (ver Nota 12.C). Los intereses devengados a la fecha por dichas participaciones ascendían a 1.171 miles de euros.

Durante el ejercicio 2012 la entidad CIMA, tras transferir las participaciones preferentes a otra entidad del Grupo, ha procedido al reparto de un dividendo con cargo a reservas por importe de 74.977 miles de euros, que han sido registrados como menor valor de la inversión, al no tratarse de beneficios generados con posterioridad a la adquisición de dicha Sociedad.

El capital social, reservas y resultados de las empresas del Grupo según sus cuentas anuales a 31 de diciembre de 2012 y 2011 son como sigue:

Año 2012 Miles de euros	Capital Social	Reservas	Resultados negativos ejercicios anteriores	Beneficio/(pérdida) 2012	Fondos propios	Ajustes de cambios de valor	Resultado de explotación	% de participación en patrimonio neto	Valor teórico contable de la participación
Sanitas Welcome S.L.	5.272	-	-	-	5.272	-	10	73,00	3.848
Especializada y Primaria L'Horta Manises, S.A.	3.400	12.690	(12.381)	10.366	14.075	(3.423)	18.343	15,00	1.599
Centro Internacional de Medicina Avanzada, S.A.	12.949	19.840	(12.979)	(3.179)	16.631	-	(1.166)	100,00	16.631

Año 2011 Miles de euros	Capital Social	Reservas	Resultados negativos ejercicios anteriores	Beneficio/(pérdida) 2011	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	7.799	(3.324)	829	54.875	-	2.991	16,53	9.071
Sanitas Welcome, A.I.E.	5.272	-	-	-	5.272	-	9	73,00	3.848
Especializada y Primaria L'Horta Manises, S.A.	3.400	11.867	(19.792)	8.234	3.709	(2.687)	16.065	15,00	153
Centro Internacional de Medicina Avanzada, S.A.	12.949	94.817	(11.776)	(1.204)	94.786	-	(1.942)	100,00	94.786

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

Con motivo de la redenominación a euros en noviembre de 2011 de las acciones preferentes mantenidas de Care Homes Limited (ver Nota 12.C), la Sociedad procedió a cancelar el contrato de seguro de cambio suscrito con su accionista Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. desde el ejercicio 2008.

El pago final recibido por Sanitas, S.A. de Seguros en el ejercicio 2011 correspondiente a dicho contrato ascendió a 6.689 miles de euros.

El nominal del contrato ascendía a 70 millones de libras y se encontraba registrado a valor razonable.

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 2012 y 2011 es como sigue:

Miles de euros	2012	2011
FIAMM	91.132	1.080
Acciones no cotizadas	271	291
	91.403	1.371

La Sociedad ha clasificado en esta categoría los siguientes instrumentos financieros:

• **F.I.A.M.M.:** corresponde a la participación adquirida durante el ejercicio 2012 en un fondo de inversión gestionado por Deutsche Bank y depositado en Irlanda por 90.011 miles de euros a 31 de diciembre de 2012. La política de inversión del fondo se centra en activos a corto plazo y de alta calificación crediticia. Asimismo, se incluye en este epígrafe el Fondo de Previsión para Médicos (Nota 20), por 1.121 miles de euros (1.080 miles de euros a 31 de diciembre de 2011). La Sociedad no ha incluido el Fondo de Previsión para Médicos como bien afecto a cobertura de provisiones técnicas.

• **Acciones no cotizadas:** se trata de participaciones minoritarias en empresas sin cotización oficial y con escasa información para su valoración, por lo que las mismas figuran registradas a coste de adquisición, con un deterioro de valor contabilizado por importe de 84 miles de euros (64 miles de euros en 2011) 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 2012 y 2011 es como sigue:

Miles de euros	2012	2011
Préstamos a otras partes vinculadas	23.069	18.039
Depósitos en entidades de crédito	135.457	99.500
Tomadores de seguro	69.676	35.338
Mediadores	1.415	1.096
Créditos por operaciones de reaseguro	323	298
Resto de créditos	14.616	14.523
	244.556	168.794

La Sociedad considera que no existen diferencias significativas entre los valores contables y los valores razonables de estos activos.

La Sociedad registra dentro del epígrafe de préstamos a partes vinculadas los correspondientes a créditos con empresas del Grupo, según el detalle que se incluye en la Nota 23. Los mismos corresponden a líneas de crédito con estas entidades que se remuneran al Euribor a tres meses más un diferencial del 2,5% revisable trimestralmente. La línea de crédito con Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. tiene un límite de 200 millones de euros y vencimiento en enero de 2014. Con respecto al crédito con Manises, la devolución del principal, así como de los intereses, se encuentra supeditada a que se cumplan una serie de condiciones en referencia al contrato de financiación formalizado con las entidades financieras acreedoras de esta sociedad.

Hasta el último trimestre del ejercicio 2011 este epígrafe incluía la inversión mantenida con Care Homes Limited. Dicha inversión vio alteradas sus condiciones en dicho trimestre, siendo redenominadas a euros y reducido su tipo de interés de un 6,25% a un 3,25%, lo que determinó una pérdida final acumulada por 23.942 miles de euros. Con posterioridad a dichos cambios estas participaciones preferentes fueron aportadas a la entidad CIMA mediante una ampliación de capital (ver Nota 11), estimándose que no existían a la fecha de transmisión diferencias con el valor contable y, por tanto, no registrando beneficio o pérdida alguna adicional a la comentada en el párrafo anterior.

Los depósitos en entidades de crédito incluyen importes en entidades de crédito de reconocida solvencia con vencimiento en 2013 (ver Nota 10).

Los saldos con tomadores de seguro se presentan netos de deterioro, y ascienden a 10.661 y 10.541 miles de euros a 31 de diciembre de 2012 y 2011, respectivamente. Los créditos por operaciones de reaseguro mantienen igualmente una corrección por deterioro por importe de 194 y 211 miles de euros en 2012 y 2011, respectivamente.

D) INVERSIONES MANTENIDAS HASTA VENCIMIENTO

La Sociedad ha clasificado en esta categoría tres bonos garantizados de BBVA y Banco Santander adquiridos durante el ejercicio 2012 y con vencimiento en 2013, cuyo valor de mercado a 31 de diciembre de 2012 asciende a 37.650 miles de euros.

13

CLASIFICACIÓN POR VENCIMIENTOS

Todos los activos financieros tienen vencimiento en 2013, excepto las participaciones en FIAMM y acciones por sus características.

14

EFFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES

El detalle del epígrafe "Efectivo y otros activos líquidos equivalentes" a 31 de diciembre de 2012 y 2011 es como sigue:

Miles de euros	2012	2011
Caja y bancos	42.359	15.606
Inversiones financieras a corto plazo	50.000	131.881
	92.359	147.487

La Sociedad incluye en este epígrafe principalmente los depósitos a corto plazo con vencimiento a su fecha de compra inferior a tres meses. Estos activos fueron adquiridos por 50.000 miles de euros.

Los activos líquidos equivalentes que se integraban en este epígrafe a 31 de diciembre de 2011 fueron adquiridos por 131.450 miles de euros, manteniendo intereses devengados y no vencidos a dicha fecha por 431 miles de euros.

15 Fondos propios

La composición de los saldos que integran este capítulo del balance de situación a 31 de diciembre de 2012 y 2011, así como el movimiento producido durante los ejercicios, se presenta en el estado de cambios en el patrimonio neto.

A) Capital suscrito

A 31 de diciembre de 2012 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 2011.

A 31 de diciembre de 2012 y 2011 la composición del accionariado de la Sociedad es la siguiente:

	Miles de 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 con respecto a 2011 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 éste 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. A 31 de diciembre de 2012 y 2011 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 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 la 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 a 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 el 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 a 31 de diciembre de 2012.

• 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, a 31 de diciembre tanto de 2012 como de 2011, 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 2012 a 2.429 miles de euros (1.619 miles de euros a 31 de diciembre de 2011), como resultado de la distribución de resultados de los ejercicios 2010 y 2011. Se constituye obligatoriamente de acuerdo con 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 20 de noviembre de 2012, entre otros acuerdos, repartir un dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio por importe de 64.226 miles de euros. La parte de este dividendo correspondiente a Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. asciende a 64.161 miles de euros, que fueron abonados íntegramente a la misma para la cancelación de parte de los préstamos que mantenía con la Sociedad.

El dividendo a cuenta del resultado del ejercicio 2011 fue de 76.714 miles de euros. La parte de este dividendo correspondiente a Grupo Bupa Sanitas, S.L.U., 76.637 miles de euros, fue abonada igualmente 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 277 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital.

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:

Miles de euros	
> Previsión de beneficios distribuibles del ejercicio 2012	
Proyección de resultados netos de impuestos hasta el 31.12.2012	86.333
Estimación de beneficios distribuibles del ejercicio 2012	85.523
> Dividendos a cuenta distribuidos	64.226
> Previsión de tesorería del periodo comprendido entre el 31 de octubre de 2012 y el 31 de octubre de 2013	
Saldos de tesorería a 31 de octubre de 2012 (*)	314.149
Cobros proyectados	1.345.955
Pagos proyectados, incluido el dividendo a cuenta	(1.308.846)
Saldos de tesorería proyectados a 31 de octubre de 2013	351.258

(*) Incluyendo las inversiones con vencimiento en el periodo o de liquidez inmediata sin riesgo de precio (FIAMM).

16 SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS

El movimiento de las subvenciones, donaciones y legados recibidos de carácter no reintegrable en el ejercicio 2012 es como sigue:

Miles de euros	
Saldo a 1 de enero de 2012	75
Trasposos a la cuenta de pérdidas y ganancias	(32)
Saldo a 31 de diciembre de 2012	43

El movimiento de las subvenciones, donaciones y legados recibidos de carácter no reintegrable en el ejercicio 2011 fue como sigue:

Miles de euros	
Saldo a 1 de enero de 2011	106
Trasposos a la cuenta de pérdidas y ganancias	(31)
Saldo a 31 de diciembre de 2011	75

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 2012 ha sido como sigue:

Miles de euros	Saldo a 31.12.11	Dotación	Aplicación	Saldo a 31.12.12
> Seguro directo y reaseguro aceptado				
Provisiones para primas no consumidas	32.852	65.832	(32.852)	65.832
Provisiones para prestaciones	226.349	211.812	(226.349)	211.812
Provisiones para el seguro de decesos	1.262	1.219	(1.262)	1.219
Total	260.463	278.863	(260.463)	278.863
> Reaseguro cedido				
Provisiones para primas no consumidas	78	65	(78)	65
Provisiones para prestaciones	167	220	(167)	220
Total	245	285	(245)	285

Asimismo, el movimiento durante el ejercicio 2011 fue el siguiente:

Miles de euros	Saldo a 31.12.10	Dotación	Aplicación	Saldo a 31.12.11
> Seguro directo y reaseguro aceptado				
Provisiones para primas no consumidas	33.620	32.852	(33.620)	32.852
Provisiones para prestaciones	225.077	226.349	(225.077)	226.349
Provisiones para el Seguro de decesos	1.184	1.262	(1.184)	1.262
Total	259.881	260.463	(259.881)	260.463
> Reaseguro cedido				
Provisiones para primas no consumidas	92	78	(92)	78
Provisiones para prestaciones	168	167	(168)	167
Total	260	245	(260)	245

La provisión para primas no consumidas se calcula periodificando las primas en función del periodo 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 3.919 y 1.622 miles de euros a 31 de diciembre de 2012 y 31 de diciembre de 2011, respectivamente. Durante el ejercicio 2012 la Sociedad ha modificado su política de suscripción, que en ejercicios anteriores fijaba la cobertura de sus productos por año natural, pasando a ser anual desde la emisión de la póliza.

La reserva de estabilización se dota para el ramo de enfermedad y se presenta en patrimonio neto (véase Nota 15).

La provisión para prestaciones del seguro directo a 31 de diciembre de 2011, excluida la provisión de gastos internos de liquidación de siniestros por importe de 4.536 miles de euros, ha evolucionado del siguiente modo a lo largo del ejercicio 2012:

Ramos. Miles de euros	Provisión a 31.12.11 (1)	Pagos año 2011 (2)	Pendiente a 31.12.12 (3)	Diferencias (1) - (2) - (3)
> Seguro directo y aceptado				
Asistencia sanitaria y otros	221.813	130.731	46.872	44.210

Asimismo, la evolución durante 2011 de la provisión constituida a 31 de diciembre de 2010, excluida igualmente la provisión para gastos internos de liquidación por 4.347 miles de euros, fue la siguiente:

Ramos. Miles de euros	Provisión a 31.12.10 (1)	Pagos año 2011 (2)	Pendiente a 31.12.11 (3)	Diferencias (1) - (2) - (3)
> Seguro directo y aceptado				
Asistencia sanitaria y otros	220.730	128.982	52.100	39.648

18 PROVISIONES NO TÉCNICAS

El movimiento de las provisiones para riesgos y gastos en el ejercicio 2012 ha sido el siguiente:

Miles de euros	Saldo a 31.12.11	Dotación	Aplicación	Saldo a 31.12.12
Provisión para contingencias	2.355	810	(388)	2.777
Provisión para participación en primas	2.570	2.640	(2.570)	2.640
Otras responsabilidades	769	4.629	-	5.398
	5.694	8.079	(2.958)	10.815

Asimismo, el movimiento de dichas provisiones en el ejercicio 2011 y su correspondiente saldo a 31 de diciembre de 2011 se muestran a continuación:

Miles de euros	Saldo a 31.12.10	Dotación	Aplicación	Saldo a 31.12.11
Provisión para contingencias	2.619	642	(906)	2.355
Provisión para participación en primas	2.442	2.557	(2.429)	2.570
Otras responsabilidades	769	-	-	769
	5.830	3.199	(3.335)	5.694

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 a 31 de diciembre de 2012, 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 2012 y 2011 a planes de pensiones ascendió, respectivamente, a 316 y 393 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 2012 y 2011 es el siguiente:

Miles de euros	2012	2011
> Depósitos recibidos por reaseguro cedido		
Depósitos recibidos por reaseguro cedido	-	-
> Deudas por operaciones de seguro		
Deudas con asegurados	1.975	1.593
Deudas con mediadores	2.187	825
Deudas condicionadas	7.682	5.961
> Deudas por operaciones de reaseguro	532	342
> Otras deudas		
Deudas con las administraciones públicas	4.110	3.692
Deudas con entidades del Grupo y asociadas (Nota 23)	48.203	35.042
Resto de otras deudas	38.468	39.093
	103.157	86.548

La totalidad de los pasivos financieros vencen en el ejercicio 2013, 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 el 24 de octubre de 1994 sobre la viabilidad futura del Fondo de Previsión para Médicos. El órgano competente, mediante acuerdo el 25 de octubre de 1994, decidió aplicar con efecto el 1 de enero de 1995 la cláusula precautoria contenida en las normas del fondo.

El último informe emitido por Towers Watson sobre la valoración actuarial a 31 de diciembre de 2011 de las prestaciones del Fondo de Previsión para Médicos, bajo tres diferentes escenarios de hipótesis, muestran su suficiencia y viabilidad.

La información sobre los aplazamientos de pago efectuados a proveedores se presenta a continuación:

Miles de euros	Pagos realizados y pendientes de pago a la fecha de cierre de balance	
	Importe	%
Dentro del plazo máximo legal	993.947	99
Resto	9.531	1
Total de pagos del ejercicio	1.003.478	100
PMPE (días) de pagos	58	
Aplazamientos que a la fecha de cierre sobrepasan el plazo máximo legal	-	-

En el ejercicio 2011 no se superaron los periodos máximos durante el año ni existían saldos a cierre con aplazamientos superiores a los fijados en la norma.

Tal y como establece la disposición transitoria segunda de la Resolución de 29 de diciembre de 2010 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, en el primer ejercicio de aplicación de la Ley 15/2010 de 5 julio, las sociedades deberán suministrar información relativa al importe pendiente de pago a los proveedores que al cierre del ejercicio acumulen un aplazamiento superior al plazo legal de pago, siendo los plazos máximos de pago de 30 días para organismos del sector público y de 60 días para el resto de sociedades.

Adicionalmente, dicha disposición transitoria segunda establece que el plazo legal máximo de pago que debe de cumplir el deudor a partir de la fecha de la prestación de los servicios o de la recepción de las mercancías, distintas de los productos de alimentación frescos y perecederos, se ajustarán progresivamente al calendario transitorio en el caso de que los plazos de pago pactados fuesen más elevados, siendo el plazo transitorio a 31 de diciembre de 2012 de 75 días (85 días en 2011).

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 esta última la sociedad dominante del citado grupo fiscal consolidado.

Su composición a 31 de diciembre de 2012 y 2011 (a excepción de Sanitas Welcome, S.L. y Centro Internacional de Medicina Avanzada, S.L.U.) es la siguiente:

- Grupo Bupa Sanitas, S.L.U.
- Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros.
- Sanitas, Sociedad Anónima de Hospitales (Sociedad Unipersonal).
- Sanitas, Sociedad Limitada de Diversificación (Sociedad Unipersonal).
- Sanitas Residencial, S.L.
- Sanitas Residencial de Navarra, S.A.U.
- Sanitas Emisión, S.L.U.
- Sanitas Responde, S.L.U.
- Sanitas Welcome, S.L.
- Centro Internacional de Medicina Avanzada, S.L.U.
- Sanitas Nuevos Negocios, S.L.U.

Tanto la Sociedad como la dominante del grupo fiscal están siendo inspeccionadas por las autoridades fiscales en su presentación del impuesto de sociedades de los ejercicios de 2007 a 2010, por lo que el ejercicio 2007 permanece abierto. Asimismo, el resto de impuestos presentados por la Sociedad están siendo inspeccionados para el periodo entre septiembre de 2008 y diciembre de 2010, interrumpiendo igualmente los periodos de prescripción. Los Administradores de la Sociedad no esperan que de esta inspección, ni de otras que eventualmente pudieran producirse, pudieran surgir pasivos adicionales de importancia a los registrados por la misma.

El detalle de los saldos con administraciones públicas es como sigue:

Miles de euros	2012	2011
> Otros créditos		
Activos por impuesto diferido	14.995	12.281
	14.995	12.281
> Otras deudas		
IRPF	2.602	2.226
Seguridad Social	1.248	1.230
IVA	226	221
Otros (IPS, CCS, etc.)	34	15
Pasivos fiscales		
Pasivos por impuesto corriente	-	-
Pasivos por impuesto diferido	2.858	2.844
	6.968	6.536

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:

Ejercicios	
Impuesto sobre Sociedades	2007 a 2012
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	Septiembre 2008 a diciembre 2012
Impuesto de Transmisiones Patrimoniales	Septiembre 2008 a diciembre 2012
Retenciones y Rendimientos del Capital Mobiliario	Septiembre 2008 a diciembre 2012
Impuesto sobre Primas de Seguros	Septiembre 2008 a diciembre 2012
Impuesto sobre el Valor Añadido	Septiembre 2008 a diciembre 2012

A) IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS

La conciliación entre el importe neto de los ingresos y gastos del ejercicio y la base imponible para los ejercicios 2012 y 2011 es como sigue:

Año 2012. Miles de euros	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			100.323			(32)	100.291
> Impuesto sobre sociedades			42.039				42.039
> Diferencias permanentes	1.514	(108)	1.406	-	-	-	1.406
> Diferencias temporarias							
Con origen en el ejercicio	31.260	(1.460)	29.800	-	-	-	29.800
Con origen en ejercicios anteriores	1.369	(24.812)	(23.443)	-	-	-	(23.443)
> Compensación de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores	-	-	-	-	-	-	-
Base imponible (resultado fiscal)			150.125			(32)	150.093
> Cuota íntegra al 30%			45.037				
> Deducciones y bonificaciones			(565)				
Cuota líquida			44.472				
> Retenciones y pagos a cuenta			(584)				
Cuenta a pagar a sociedades del grupo fiscal (Nota 23)			43.888				

Año 2011. Miles de euros	Cuenta de pérdidas y ganancias			Ingresos y gastos imputados al patrimonio neto			TOTAL
	Aumentos	Disminuciones	Neto	Aumentos	Disminuciones	Neto	
> Saldo ingresos y gastos del ejercicio			91.352			(31)	91.321
> Impuesto sobre sociedades			38.620			-	38.620
> Diferencias permanentes	1.482	(146)	1.336			-	1.336
> Diferencias temporarias							
Con origen en el ejercicio	22.466	(3.216)	19.250	-	-	-	19.250
Con origen en ejercicios anteriores	1.247	(45.779)	(44.532)	-	-	-	(44.532)
> Compensación de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores	-	-	-	-	-	-	-
Base imponible (resultado fiscal)			106.026			(31)	105.995
> Cuota íntegra al 30%			31.807				
> Deducciones y bonificaciones			(387)				
Cuota líquida			31.420				
> Retenciones y pagos a cuenta			(1.073)				
Cuenta a pagar a sociedades del grupo fiscal (Nota 23)			30.347				

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	2012	2011
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio (antes de impuestos)	142.362	129.972
Impuesto al 30%	42.709	38.991
Gastos no deducibles	454	445
Ingresos no tributables	(32)	(44)
Deducciones y bonificaciones del ejercicio corriente	(565)	(387)
Otros ajustes	(527)	(385)
Gasto por impuesto sobre beneficios	42.039	38.620

El detalle del gasto por impuesto sobre beneficios es como sigue:

Miles de euros	2012	2011
> Impuesto corriente		
Del ejercicio	44.472	31.420
Ajustes de ejercicios anteriores	(527)	(385)
	43.945	31.035
> Impuestos diferidos		
Origen y reversión de diferencias temporarias		
Inmovilizado material	28	590
Fondo de comercio	(50)	82
Provisión para primas pendientes	(18)	652
Instrumentos financieros	-	5.176
Otras provisiones y otros	(1.866)	1.085
	(1.906)	7.585
De las actividades continuadas	42.039	38.620

Los saldos de impuestos diferidos se incrementaron con la presentación final del impuesto de sociedades de 2011 en 794 miles de euros, resultando asimismo los ajustes al impuesto corriente expuestos como de ejercicios anteriores en los cuadros anteriores.

El detalle de activos y pasivos por impuesto diferido por tipos de activos y pasivos es como sigue:

Miles de euros	2012			2011		
	Activos	Pasivos	Netos	Activos	Pasivos	Netos
Inmovilizado material	-	(2.831)	(2.831)	-	(2.803)	(2.803)
Fondo de comercio	3.459	-	3.459	3.438	-	3.438
Provisión para primas pendientes	2.538	-	2.538	2.519	-	2.519
Provisión depreciación edificios	902	-	902	902	-	902
Otras provisiones	4.934	-	4.934	3.499	-	3.499
Otros	3.162	(27)	3.135	1.923	(41)	1.882
Activos y pasivos netos	14.995	(2.858)	12.137	12.281	(2.844)	9.437

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 el 31 de diciembre de 2012 y 2011.

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 2012. Miles de euros	Grupo Bupa Sanitas	Manises	Sanitas Diversifica- ción	Sanitas Hospitales	Sanitas Residencial	Bupa UK	Sanitas Welcome	Centro Int. Medicina Avanzada	Otros	TOTAL
> Préstamos a partes vinculadas (Nota 12.C)	14.500	8.490	-	-	-	-	-	79	-	23.069
> Resto de créditos										
Fianzas entregadas	-	-	2	9	32	-	-	-	-	43
Otros	231	-	296	530	1.594	12	-	14	228	2.905
Total activo	14.731	8.490	298	539	1.626	12	-	93	228	26.017
> Deudas con entidades del Grupo										
Cuenta a pagar a sociedades del grupo fiscal Imp. sobre Sociedades (Nota 21)	(43.888)	-	-	-	-	-	-	-	-	(43.888)
Otros	(2.573)	-	-	(1)	(1)	-	(1.305)	-	(434)	(4.314)
> Resto de otras deudas										
Fianzas recibidas	-	-	(2)	(14)	(513)	-	-	-	(20)	(549)
> Provisiones para prestaciones	-	-	-	(13.928)	-	-	-	(1.821)	(684)	(16.433)
Total pasivo	(46.461)	-	(2)	(13.943)	(514)	-	(1.305)	(1.821)	(1.138)	(65.184)

<i>Año 2011.</i> <i>Miles de euros</i>	Grupo Bupa Sanitas	Manises	Sanitas Diversificación	Sanitas Hospitales	Sanitas Residencial	Bupa UK	Sanitas Welcome	Centro Int. Medicina Avanzada	Otros	TOTAL
> Préstamos a partes vinculadas (Nota 12.C)	7.311	8.174	-	-	-	-	-	2.554	-	18.039
> Resto de créditos										
Fianzas entregadas	-	-	2	9	32	-	-	-	-	43
Otros	230	-	194	577	1.622	10	4	-	73	2.710
Total activo	7.541	8.174	196	586	1.654	10	4	2.554	73	20.792
> Deudas con entidades del Grupo										
Cuenta a pagar a sociedades del grupo fiscal Imp. sobre Sociedades (Nota 21)	(30.347)	-	-	-	-	-	-	-	-	(30.347)
Otros	(3.774)	-	-	(69)	(1)	-	(847)	-	(3)	(4.694)
> Resto de otras deudas										
Fianzas recibidas	-	-	(2)	(28)	(513)	-	-	-	-	(543)
> Provisiones para prestaciones	-	-	-	(16.829)	-	-	-	(751)	-	(17.580)
Total pasivo	(34.121)	-	(2)	(16.926)	(514)	-	(847)	(751)	(3)	(53.164)

B) TRANSACCIONES DE LA SOCIEDAD CON PARTES VINCULADAS

Los importes de las transacciones de la Sociedad con partes vinculadas son los siguientes:

<i>Año 2012.</i> <i>Miles de euros</i>	Grupo Bupa Sanitas, S.L.	Espe. y Prim. L'Horta Manises	Sanitas Diversificación	Sanitas Hospitales	Sanitas Residencial	Health Dialog	Sanitas Welcome A.I.E.	Centro Int. Medicina Avanzada	Otros	Bupa UK	TOTAL
Intereses	755	317						77			1.149
Arrendamientos	50		67	214	5.481	53	221		106		6.192
Otros	238		295	801	50	156		12	247	9	1.808
Total ingresos	1.043	317	362	1.015	5.531	209	221	89	353	9	9.149
Prestaciones			985	173.415				10.826	5.420		190.646
Arrendamientos	105			20	260				4		389
Otros	1.910				107		9.416		1.619		13.052
Total gastos	2.015		985	173.435	367		9.416	10.826	7.043		204.087

<i>Año 2011.</i> <i>Miles de euros</i>	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.	Centro Int. Medicina Avanzada	Otros	Bupa UK	TOTAL
Intereses	6.126	2.073	354						2			8.555
Arrendamientos		29		49	271	5.406	60	217		18		6.050
Otros		215		168	685	111	217			90	7	1.493
Total ingresos	6.126	2.317	354	217	956	5.517	277	217	2	108	7	16.098
Prestaciones				1.667	161.947		3.897		1.504	749		169.764
Arrendamientos		33			39	283						355
Otros		3.046				138		8.176		57	230	11.647
Total gastos		3.079		1.667	161.986	421	3.897	8.176	1.504	806	230	181.766

Como se menciona en la Nota 15, la Sociedad ha pagado 64.161 miles de euros en concepto de dividendos a Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. (76.637 miles de euros en 2011), que han sido aplicados a la cancelación de los préstamos que tenía dicha compañía con la Sociedad.

Asimismo, como se menciona en la Nota 11, la Sociedad procedió durante el ejercicio 2011 a aportar las participaciones preferentes de Care Homes Ltd. a la filial CIMA, igualmente adquirida durante el propio año.

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 2012 y 2011 han sido las siguientes:

<i>Miles de euros</i>	2012	2011
Sueldos y otras remuneraciones	881	808
Retribuciones en especie	94	84
Seguridad Social a cargo de la Empresa	10	10
Aportaciones a planes de pensiones	68	60
Remuneraciones por servicios profesionales y otros	159	157
	1.212	1.119

Los miembros del Consejo de Administración son tres hombres y una mujer (cuatro hombres y dos mujeres en 2011). 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 2012 y 2011 han sido las siguientes:

<i>Miles de euros</i>	2012	2011
Sueldos	761	1.437
Retribuciones en especie	28	57
Aportaciones al plan de pensiones	33	57
Seguridad social a cargo de la Empresa	24	44
	846	1.595

El total de personas de Alta Dirección empleados por la Sociedad a 31 de diciembre de 2012 y 2011 ascendió a dos y cinco, respectivamente, siendo todos hombres a 31 de diciembre de 2012 y 2011.

25 PARTICIPACIONES Y CARGOS DE LOS ADMINISTRADORES EN OTRAS SOCIEDADES

Los Administradores de la Sociedad a 31 de diciembre de 2012 y 2011 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 2012 y 2011 desarrollan cargos directivos o funciones relacionadas principalmente con la gestión de empresas del grupo al que

pertenece la Sociedad que han sido objeto de inclusión en el Anexo III de esta Memoria. Asimismo, uno de los consejeros a 31 de diciembre de 2011 mantenía vinculación con otra persona con cargos ejecutivos en empresas del Grupo, sin que existiera conflicto de interés.

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 2012 y 2011 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 2012 y 2011. 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.
- No se han considerado las provisiones técnicas calculadas para enfermedades de largo plazo.
- 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 de los manuales de tarificación. Estos manuales 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 con elaboración de informes que permiten, con base en 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 con la legislación actual y están 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, cabe 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

Dado que hay algunas zonas geográficas en las que la entidad no dispone de una red de proveedores médicos, se ha instrumentado la cobertura asistencial en dichas zonas a través de contratos de reaseguro específicos de acuerdo con 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 suficiente solvencia.

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	
	Primas	Provisiones técnicas
> Ramo y año		
No vida - ejercicio 2012	1.175.567	278.863
No vida - ejercicio 2011	1.102.665	260.463

28 INFORMACIÓN SOBRE PERSONAL

El detalle del gasto de personal para el ejercicio 2012 y 2011 es el siguiente:

Miles de euros	2012	2011
Sueldos, salarios y asimilados	48.692	46.644
Aportaciones a sistemas complementarios de pensiones	316	393
Otras cargas sociales	13.075	11.602
	62.083	58.639

El número medio de empleados que la Sociedad ha tenido en su plantilla durante el ejercicio 2012 y 2011, distribuido por categorías según el convenio colectivo para entidades aseguradoras, ha sido el siguiente:

Grupo	Nivel	Número medio de empleados	
		2012	2011
O	0	4	6
I	1	-	1
I	2	8	10
I	3	51	55
II	4	221	214
II	5	311	276
II	6	213	200
III	7	-	-
III	8	289	278
III-C	6	-	-
III-D	8	-	-
Total		1.097	1.040

La distribución del personal por sexos al final del ejercicio 2012 es como sigue:

Grupo	Nivel	Sexo		Total general
		Hombre	Mujer	
O	0	4	-	4
I	2	4	3	7
I	3	34	17	51
II	4	105	113	218
II	5	129	203	332
II	6	31	185	216
III	8	97	183	280
Total		404	704	1.108

A continuación se muestra la distribución del personal al final del ejercicio 2011:

Grupo	Nivel	Sexo		Total general
		Hombre	Mujer	
O	0	6	-	6
I	2	6	4	10
I	3	39	16	55
II	4	104	117	221
II	5	120	178	298
II	6	29	183	212
III	8	102	188	290
Total		406	686	1.092

29 HONORARIOS DE AUDITORÍA

La empresa auditora de las cuentas anuales de la Sociedad, KPMG Auditores, S.L., ha facturado a la misma honorarios y gastos por servicios de auditoría y otros relacionados por 201 y 199 miles de euros en los ejercicios 2012 y 2011, respectivamente. Los importes indicados incluyen la totalidad de honorarios relativos a las auditorías, 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 2012 y 2011 honorarios y gastos por servicios profesionales, según el siguiente detalle:

Miles de euros	2012	2011
Por servicios de asesoramiento fiscal	-	-
Por otros servicios	336	832
	336	832

30 ESTADO DE COBERTURA DE PROVISIONES TÉCNICAS

Su detalle y cálculo a 31 de diciembre de 2012 y 2011 es como sigue:

Miles de euros	2012	2011
> Provisión para primas no consumidas al cierre del ejercicio	65.832	32.852
Provisión para primas no consumidas de las primas pendientes de cobro	(3.888)	(1.424)
Comisiones pendientes de imputar a resultados	(3.919)	(1.622)
Provisión de primas devengadas y no emitidas netas de comisiones	(56.050)	(27.187)
> Provisión para riesgos en curso	-	-
> Provisión para participación en beneficios y extornos	-	-
> Provisión para prestaciones	211.812	226.349
> Reserva de estabilización	78	79
> Provisión del seguro de decesos	1.219	1.262
Total provisiones a cubrir seguros de no vida	215.084	230.309
> Bienes inmuebles (Nota 8)	96.788	103.639
> Fondos de inversión (Nota 12)	90.011	-
> Valores de renta fija	36.766	-
> Depósitos en entidades de crédito	223.276	246.965
> Efectivo	21	22
Total bienes afectos	446.862	350.626
Superávit total	231.778	120.317

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 a 31 de diciembre de 2012 y 2011 es el siguiente:

Miles de euros	2012	2011
Capital y reservas patrimoniales computables	210.556	196.733
Plusvalías latentes de inversiones materiales	32.531	33.482
Saldo acreedor de pérdidas y ganancias	35.847	13.822
Total partidas positivas	278.934	244.037
Minusvalías latentes de inversiones financieras	-	-
Total partidas negativas	-	-
Margen de solvencia	278.934	244.037
Cuantía mínima del margen de solvencia	192.394	189.565
Superávit del margen de solvencia	86.540	54.472

A 31 de diciembre de 2011 la Sociedad no mantenía saldos a cobrar netos con su accionista, por lo que se computó el capital y reservas utilizables íntegramente. A cierre del ejercicio 2012 no se mantenían saldos a cobrar netos con su accionista, por lo que se ha computado el capital y reservas utilizables íntegramente.

32 GARANTÍAS COMPROMETIDAS CON TERCEROS

Al 31 de diciembre de 2012 la Sociedad tiene avales prestados a terceros cuyo importe asciende a 2.868 miles de euros (1.179 miles de euros a 31 de diciembre de 2011). Asimismo, tenía las restricciones a transmisión de activos detalladas en las notas 11 y 12.

33 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Durante el ejercicio 2012 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 2012 y 2011 ascendieron respectivamente a 4.960 y 6.635, todas ellas tramitadas y respondidas. Estas quejas y reclamaciones fueron resueltas de forma favorable para Sanitas en un 77,9% y favorable para el reclamante en un 15,0%, y un 7,1% sin resultado determinado en el 2012. Asimismo, las quejas y reclamaciones del ejercicio 2011 se resolvieron de forma favorable para SANITAS en un 40,7% y favorable para el reclamante en un 15,2%, y un 44,1% sin resultado determinado en 2011.

34 HECHOS POSTERIORES

No se han producido hechos relevantes con posterioridad al cierre del ejercicio 2012 que pudieran afectar a la imagen fiel de las cuentas anuales.

Anexo I

Ingresos y gastos técnicos por ramos
(expresados en miles de euros)

Enfermedad	2012	2011
> I. PRIMAS IMPUTADAS (directo y aceptado)	427	436
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	472	422
2. Variación provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso	(45)	14
3. Variación provisiones para primas pendientes	-	-
> II. PRIMAS REASEGURO (cedido y retrocedido)	(63)	(50)
1. Primas devengadas netas de anulaciones	(63)	(50)
2. Variación provisión para primas no consumidas	-	-
A. TOTAL DE PRIMAS IMPUTADAS NETAS DE REASEGURO (I + II)	364	386
> III. SINIESTRALIDAD (directo y aceptado)	(158)	(116)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(166)	(119)
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	(21)	3
> IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (cedido y retrocedido)	-	-
1. Prestaciones y gastos pagados	29	-
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	-	-
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA DE REASEGURO (III + IV)	(158)	(116)
> V. VARIACIÓN OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO	-	-
> VI. GASTOS DE ADQUISICIÓN (directo y aceptado)	(39)	(23)
> VII. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (directo y aceptado)	(83)	(75)
> VIII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (directo y aceptado)	(20)	(19)
> IX. COMISIONES Y PARTICIPACIONES (cedido y retrocedido)	22	-
C. TOTAL GASTOS EXPLOTACIÓN Y OTROS GASTOS TÉCNICOS NETOS (V + V I + V I I + VIII + IX)	(120)	(117)

Asistencia Sanitaria	2012	2011
> I. PRIMAS IMPUTADAS (directo y aceptado)	1.141.150	1.104.066
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	1.174.212	1.101.259
2. Variación provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso	(32.952)	746
3. Variación provisiones para primas pendientes	(110)	2.061
> II. PRIMAS REASEGURO (cedido y retrocedido)	(6.812)	(6.385)
1. Primas devengadas netas de anulaciones	(6.812)	(6.385)
2. Variación provisión para primas no consumidas	-	-
A. TOTAL DE PRIMAS IMPUTADAS NETAS DE REASEGURO (I + II)	1.134.338	1.097.681
> III. SINIESTRALIDAD (directo y aceptado)	(858.630)	(854.227)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(873.238)	(852.900)
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	14.608	(1.327)
> IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (cedido y retrocedido)	2.955	2.028
1. Prestaciones y gastos pagados	2.903	2.072
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	52	(44)
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA DE REASEGURO (III + IV)	(855.675)	(852.199)
> V. VARIACIÓN OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO	-	-
> VI. GASTOS DE ADQUISICIÓN (directo y aceptado)	(103.853)	(97.504)
> VII. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (directo y aceptado)	(40.280)	(42.348)
> VIII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (directo y aceptado)	(17.645)	(16.274)
> IX. COMISIONES Y PARTICIPACIONES (cedido y retrocedido)	68	55
C. TOTAL GASTOS EXPLOTACIÓN Y OTROS GASTOS TÉCNICOS NETOS (V + V I + V I I + VIII + IX)	(161.710)	(156.071)

Anexo I

Accidentes	2012	2011
> I. PRIMAS IMPUTADAS (directo y aceptado)	404	490
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	386	482
2. Variación provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso	18	8
3. Variación provisiones para primas pendientes	-	-
> II. PRIMAS REASEGURO (cedido y retrocedido)	(47)	(166)
1. Primas devengadas netas de anulaciones	(34)	(152)
2. Variación provisiones para primas no consumidas	(13)	(14)
A. TOTAL DE PRIMAS IMPUTADAS NETAS DE REASEGURO (I + II)	357	324
> III. SINIESTRALIDAD (directo y aceptado)	(123)	(31)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(77)	(77)
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	(46)	46
> IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (cedido y retrocedido)	-	44
1. Prestaciones y gastos pagados	-	1
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	-	43
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA DE REASEGURO (III + IV)	(123)	13
> V. VARIACIÓN OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO	-	-
> VI. GASTOS DE ADQUISICIÓN (directo y aceptado)	(92)	(86)
> VII. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (directo y aceptado)	(132)	(121)
> VIII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (directo y aceptado)	(45)	(41)
> IX. COMISIONES Y PARTICIPACIONES (cedido y retrocedido)	57	45
C. TOTAL GASTOS EXPLOTACIÓN Y OTROS GASTOS TÉCNICOS NETOS (V + V I + VII + VIII + IX)	(212)	(203)

Decesos	2012	2011
> I. PRIMAS IMPUTADAS (directo y aceptado)	495	499
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	497	502
2. Variación provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso	(2)	-
3. Variación provisiones para primas pendientes	-	(3)
> 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)	495	499
> III. SINIESTRALIDAD (directo y aceptado)	(47)	(58)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(43)	(64)
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	(4)	6
> 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)	(47)	(58)
> V. VARIACIÓN OTRAS PROVISIONES TÉCNICAS NETAS DE REASEGURO	(43)	(78)
> VI. GASTOS DE ADQUISICIÓN (directo y aceptado)	-	-
> VII. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (directo y aceptado)	(115)	(69)
> VIII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (directo y aceptado)	(16)	(9)
> IX. COMISIONES Y PARTICIPACIONES (cedido y retrocedido)	-	-
C. TOTAL GASTOS EXPLOTACIÓN Y OTROS GASTOS TÉCNICOS NETOS (V + V I + VII + VIII + IX)	(174)	(156)

Anexo II

Resultado técnico por año de ocurrencia
(expresado en miles de euros)

Enfermedad	2012	2011
> I. PRIMAS ADQUIRIDAS (directo y aceptado)	427	452
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	472	437
2. Variación provisión primas no consumidas	(45)	14
3. Variación provisión primas pendientes de cobro	-	1
> II. PRIMAS PERIODIFICADAS DE REASEGURO	(63)	(50)
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	(63)	(50)
2. Variación provisión primas no consumidas	-	-
A. TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS DE REASEGURO (I + II)	364	(402)
> III. SINIESTRALIDAD (directo)	(167)	(118)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(166)	(118)
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	(1)	-
> IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (cedido)	29	-
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio	29	-
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	-	-
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA DE REASEGURO (III + IV)	(138)	(118)
> V. GASTOS DE ADQUISICIÓN (directo)	(39)	(23)
> VI. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (directo)	(83)	(75)
> VII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (directo)	(20)	(19)
> VIII. COMISIONES Y PARTICIPACIONES (cedido y retrocedido)	22	-
> IX. INGRESOS FINANCIEROS TÉCNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	4	5

Asistencia Sanitaria	2012	2011
> I. PRIMAS ADQUIRIDAS (directo y aceptado)	1.141.150	1.110.330
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	1.174.212	1.107.523
2. Variación provisión primas no consumidas	(32.952)	746
3. Variación provisión primas pendientes de cobro	(110)	2.061
> II. PRIMAS PERIODIFICADAS DE REASEGURO	(6.812)	(6.385)
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	(6.812)	(6.385)
2. Variación provisión primas no consumidas	-	-
A. TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS DE REASEGURO (I + II)	1.134.338	1.103.945
> III. SINIESTRALIDAD (directo)	(908.636)	(897.507)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(742.505)	(723.270)
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	(166.131)	(174.237)
> IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (cedido)	2.851	2.028
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio	2.903	2.072
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	(52)	(44)
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA DE REASEGURO (III + IV)	(905.785)	(895.479)
> V. GASTOS DE ADQUISICIÓN (directo)	(103.853)	(97.504)
> VI. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (directo)	(40.280)	(42.348)
> VII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (directo)	(17.645)	(16.274)
> VIII. COMISIONES Y PARTICIPACIONES (cedido y retrocedido)	68	55
> IX. INGRESOS FINANCIEROS TÉCNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	(553)	4.344

Anexo II

Accidentes	2012	2011
> I. PRIMAS ADQUIRIDAS (directo y aceptado)	404	500
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	386	492
2. Variación provisión primas no consumidas	18	8
3. Variación provisión primas pendientes de cobro	-	-
> II. PRIMAS PERIODIFICADAS DE REASEGURO	(47)	(166)
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	(34)	(152)
2. Variación provisión primas no consumidas	(13)	(14)
A TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS DE REASEGURO (I + II)	357	334
> III. SINIESTRALIDAD (directo)	(102)	(89)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(78)	(77)
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	(24)	(12)
> IV. SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (cedido)	-	45
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio	-	1
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	-	44
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA DE REASEGURO (III + IV)	(102)	(44)
> V. GASTOS DE ADQUISICIÓN (directo)	(92)	(86)
> VI. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (directo)	(132)	(121)
> VII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (directo)	(45)	(41)
> VIII. COMISIONES Y PARTICIPACIONES (cedido y retrocedido)	57	45
> IX. INGRESOS FINANCIEROS TÉCNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	10	13

Decesos	2012	2011
> I. PRIMAS ADQUIRIDAS (directo y aceptado)	495	504
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	497	507
2. Variación provisión primas no consumidas	(2)	-
3. Variación provisión primas pendientes de cobro	-	(3)
> 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)	495	504
> III. SINIESTRALIDAD (directo)	(47)	(64)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(44)	(64)
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	(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)	(47)	(64)
> V. GASTOS DE ADQUISICIÓN (directo)	-	-
> VI. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (directo)	(115)	(69)
> VII. OTROS GASTOS TÉCNICOS (directo)	(16)	(9)
> VIII. COMISIONES Y PARTICIPACIONES (cedido y retrocedido)	-	-
> IX. INGRESOS FINANCIEROS TÉCNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	16	19

Anexo III

Relación de compañías en las que ejercen cargos o funciones los miembros del Consejo de Administración en los ejercicios 2012 y 2011

ALVARVIL, S.A.
(representada por José Ramón Álvarez Rendueles)
Compañías pertenecientes al Grupo Bupa 2012

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero/Presidente	No

IGNACIO EREÑO IRIBARREN
Compañías pertenecientes al Grupo Bupa 2012

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 Welcome, S.L. (España)	Consejero/Presidente	Sí
Sanitas Responde, S.L.	Consejero/Presidente	Sí
Sanitas, S.A. de Hospitales (España)	Consejero/Presidente	Sí
Especializada y Primaria L'Horta-Manises, S.A. (España)	Consejero/Presidente	Sí
Sanitas Residencial, S.L. (España)	Consejero/Presidente	Sí
Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. (España)	Consejero/Vicepresidente	Sí
Sanitas Emisión, S.L. (España)	Consejero/Presidente	Sí
The Sanitas Foundation (España)	Presidente/Patrono	Sí
Torrejón Salud, S.L. (España)	Consejero/Presidente	Sí
Centro Internacional de Medicina Avanzada, S.L (España)	Consejero/Presidente	Sí
Sanitas Nuevos Negocios, S.L. (España)	Consejero/Presidente	Sí

GABRIELA PUEYO ROBERTS
Compañías pertenecientes al Grupo Bupa 2012

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas
Bupa Care Homes (CFG) Plc. (Reino Unido)	Consejero	No
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Hospitales (España)	Consejero	Sí
Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. (España)	Consejero	Sí
Sanitas, S.L. de Diversificación (España)	Consejero	Sí
Sanitas Residencial, S.L. (España)	Consejero	Sí
Sanitas Welcome 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 (Dinamarca)	Consejero	No
Centro Internacional de Medicina Avanzada, S.L (España)	Consejero	Sí
Sanitas Nuevos Negocios, S.L. (España)	Consejero	Sí
Sanitas Responde, S.L. (España)	Consejero	Sí
Torrejón Salud, S.L. (España)	Consejero	Sí

OTRAS COMPAÑÍAS 2012

MATÍAS RODRÍGUEZ INCIARTE
Compañías pertenecientes al Grupo Bupa 2012

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	No
Santander Seguros (España)	Consejero	Sí

DEAN ALLAN HOLDEN
Compañías pertenecientes al Grupo Bupa 2011

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

Anexo III

ALVARVIL, S.A.
(representada por José Ramón Álvarez Rendueles)
Compañías pertenecientes al Grupo Bupa 2011

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero /Presidente	No

RAYMOND KING
Compañías pertenecientes al Grupo Bupa 2011

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas
Bupa Insurance Limited (Reino Unido)	Consejero	Sí
Bupa Insurance Services Limited (Reino Unido)	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 2011

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 Welcome, A.I.E. (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.U. (España)	Consejero/Vicepresidente	Sí
Sanitas Emisión, S.L. (España)	Consejero/Presidente	Sí
The Sanitas Foundation (España)	Presidente/Patrono	Sí
Bupa Arabia For Cooperative Insurance Company	Consejero	No
Centro Internacional de Medicina Avanzada, S.L (España)	Consejero/Presidente	Sí
Sanitas Nuevos Negocios, S.L. (España)	Consejero/Presidente	Sí

GABRIELA PUEYO ROBERTS
Compañías pertenecientes al Grupo Bupa 2011

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.U. (España)	Consejero	Sí
Sanitas, S.L. de Diversificación (España)	Consejero	Sí
Sanitas Residencial, S.L. (España)	Consejero	Sí
Sanitas Welcome, A.I.E. (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 (Holanda)	Consejero	No
Centro Internacional de Medicina Avanzada, S.L (España)	Consejero	Sí
Sanitas Nuevos Negocios, S.L. (España)	Consejero	Sí

MATÍAS RODRÍGUEZ INCIARTE
Compañías pertenecientes al Grupo Bupa 2011

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	No

Otras compañías 2011

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas
Santander Seguros (España)	Consejero	Sí

ALISON PLATT
Compañías pertenecientes al Grupo Bupa 2011

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas
Health Dialog España, S.L. (España)	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	Sí
Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. (España)	Presidente	Sí
Bupa Insurance Limited (Reino Unido)	Consejero	Sí
Bupa Insurance Services Limited (Reino Unido)	Consejero	Sí
Health Dialog Services Corporation (EE. UU.)	Consejero	Sí

Informe de Gestión

31 de diciembre de 2012

Las primas devengadas en el año 2012 ascendieron a 1.176 millones de euros. El volumen de primas imputadas netas de reaseguro fue de 1.136 millones de euros con un porcentaje de aumento del 3,4% sobre el ejercicio anterior, correspondiendo a una cartera cuyo número de asegurados a finales del año era de 1.490.669.

En lo referente a los gastos técnicos, la partida principal correspondió a las prestaciones y gastos pagados netos de reaseguro que ascendieron a 856 millones de euros. Éstas aumentaron un 0,4%, lo que representó un gasto de siniestralidad en el ejercicio del 75,3%.

Los gastos de explotación, incluyendo comisiones y gastos de personal, ascendieron a 144 millones de euros, lo que representa un 12,7% sobre las primas imputadas netas de reaseguro. El importe referente a otros gastos técnicos ascendió, asimismo, a 17,7 millones de euros.

El beneficio contable obtenido, neto de impuestos, fue de 100,3 millones de euros. Este resultado ha sido consecuencia de la obtención de un beneficio técnico positivo de 149,5 millones de euros y un resultado no técnico negativo de (7,2) millones de euros. El gasto correspondiente al Impuesto sobre Sociedades asciende a 42,0 millones de euros.

El contexto macroeconómico en España ha sido especialmente difícil durante el año 2012. La tasa de desempleo alcanzó el 25%, registrando más de seis millones de desempleados, y el PIB sufrió una caída en el entorno del 1,6% frente a 2011. Además, la economía española sufrió un alto grado de incertidumbre, con la posible intervención por la Unión Europea planeando durante buena parte del año.

La combinación de la recesión económica, las incertidumbres en relación al cumplimiento de los objetivos de déficit público, los incrementos de impuestos, el aumento de la inflación y las restricciones en el mercado del crédito redujeron significativamente el poder de consumo de las familias y han limitado, por tanto, el crecimiento económico.

En este entorno económico adverso Sanitas ha incrementado su volumen de negocio de forma significativa, gracias al uso de diferentes canales de venta, al lanzamiento de nuevos productos que han permitido mejorar la llegada al mercado y a la constante innovación en el terreno asistencial, ofreciendo a sus asegurados servicios diferenciales y de calidad.

En este sentido, Sanitas lanzó en el primer trimestre del año una nueva gama de productos dirigida tanto al mercado de particulares como al mercado corporativo, encaminada a incrementar su capacidad comercial, rebajando al mismo tiempo las barreras de compra del mercado de seguros de salud privados. Esta nueva oferta comercial ha simplificado la forma en la que Sanitas se ha aproximado al mercado, permitiendo un mejor entendimiento de su gama de productos a los diferentes canales de venta y a los potenciales clientes. Los resultados del lanzamiento de la nueva gama han sido altamente positivos, lo que ha ayudado extraordinariamente a alcanzar los resultados de ventas en 2012, que han incrementado un 16% frente al año anterior.

Sanitas ha apostado firmemente por ampliar la oferta de servicios en el ámbito dental, ampliando la oferta de seguros dentales e incrementando el número de clínicas operativas a lo largo de 2012.

Así, el negocio dental ha seguido el curso definido en el plan estratégico, lo que ha permitido incrementar de forma muy relevante la cartera de asegurados en productos dentales.

El lanzamiento de nuevos productos y la potente expansión de centros dentales que ha realizado Sanitas Nuevos Negocios han facilitado, sin duda, los excelentes resultados obtenidos en el producto dental. En este sentido, Sanitas ha apostado firmemente por la provisión propia también en clínicas dentales, lo que nos ha llevado a abrir una media de cuatro centros dentales por mes durante el segundo semestre del año, situándonos en 111 clínicas dentales operativas a final de año.

A lo largo de 2012 Sanitas ha consolidado las operaciones de su plataforma, específicamente dedicada en la retención de clientes, que, a través de sus más de 50 operadores, le ha permitido mejorar significativamente las tasas de retención.

En Sanitas se cree firmemente que, 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, Sanitas tiene el firme convencimiento de que la medicina del futuro se escribe a través de la prevención y del diagnóstico temprano, y es por ello que Sanitas pone todos los recursos necesarios al servicio de esta filosofía.

En este sentido, durante 2012 Sanitas ha continuado desarrollando los Planes Activos de Salud, que ofrecen a sus clientes una amplia gama de servicios diferenciados a lo largo de toda su vida. Así, además de mejorar y ampliar sus programas orientados al recién nacido, los chequeos cardiológicos y los chequeos ginecológicos, ha implantado dos nuevos programas dirigidos a sus asegurados más jóvenes, cubriendo el espectro de edades comprendidas desde la niñez hasta la adolescencia. Estos programas no sólo han tenido el reconocimiento de sus asegurados, como así los demuestran los altos índices de satisfacción, sino que también han recibido el reconocimiento externo con el premio a una de las ideas más innovadoras que fue concedido por la revista *Actualidad Económica* en 2012.

Sanitas está firmemente comprometida con la generación de empleo y la satisfacción de sus empleados, así como con la creación de un entorno laboral que promueva la atracción y retención de talento. Por quinto año consecutivo, Sanitas ha sido reconocida como la empresa líder en términos de reputación corporativa en el sector de la salud, de acuerdo con el informe Merco. Además, la revista *Actualidad Económica* situó a Sanitas como la novena mejor empresa para trabajar y Segurempleo la reconoció como la empresa aseguradora que más empleo generó durante el año.

Sanitas está plenamente involucrada con la sociedad en la que desarrolla su actividad. Sanitas cree con convicción que sobre la base de la creación de valor se puede al mismo tiempo contribuir al progreso social y ambiental, y orientar sus esfuerzos a generar resultados positivos en todos los colectivos con los que se relaciona. Este compromiso se concreta en cuidar la salud de las personas y cuidar el planeta. Para ello, en Sanitas y en el Grupo Bupa se han marcado dos objetivos claros para 2015: ayudar a 60 millones de personas a adoptar hábitos de vida saludables para que vivan una vida más larga, más sana y más feliz, y reducir en un 20% la huella de carbono.

En Sanitas se va a contribuir al logro de estos objetivos a través de proyectos como:

- **Sanitas Smile:** el programa dirigido a que los empleados lleven una vida más activa y saludable.
- **Estrategia eHealth:** para dotar a sus clientes de productos y servicios *online* que les ayuden a gestionar su salud de forma más eficiente.
- **Servicio de Promoción de la Salud:** con programas personalizados de salud, como Sanitas Responde, los Planes Activos de Salud, etc.
- **Deporte inclusivo:** impulsando desde la Fundación Sanitas la práctica conjunta del deporte en los niños con y sin discapacidad.
- **Pasillo Verde Nador Madrid:** estrechando la colaboración con la Fundación Adalias en el área materno-infantil del Hospital Hassani de Nador, en Marruecos, a través del diagnóstico y tratamiento de niños, así como la formación de profesionales de dicho hospital. El acuerdo también recoge actividades de voluntariado de los empleados de Sanitas para cuidar y hacer compañía a los bebés en espera de adopción que viven en la Casa Cuna del Hospital.
- **Reducción de la huella de carbono:** mejorando la eficiencia energética de sus instalaciones y promoviendo medidas de ahorro que ayuden a reducir sus emisiones de CO₂.

La Fundación Sanitas ha continuado promoviendo el deporte inclusivo a lo largo del 2012, promoviendo la educación física integrada entre personas con y sin discapacidad desde el colegio y que puedan disfrutar juntas de los beneficios del ejercicio. La alianza cuenta con socios promotores y colaboradores, como son: el Consejo Superior de Deportes, el Ayuntamiento de Madrid, el Comité Paralímpico Español, la Fundación ONCE, la Fundación Real Madrid, Telemadrid, CERMI, Fundación SM y Liberty Seguros.

El evento más importante de la Fundación Sanitas en 2012 ha sido la Semana del Deporte Inclusivo, una actividad única de visualización del deporte inclusivo desde una doble perspectiva: académica divulgadora y práctica. Esta cita anual pretende servir de contexto para la presentación de la filosofía y actividades del CEDI y de la Alianza Estratégica por el Deporte Inclusivo, así como de punto de encuentro con sus socios. Además, se llevó a cabo el campus anual de baloncesto inclusivo de la Fundación Real Madrid, una iniciativa organizada en colaboración con el Centro de Estudios sobre Deporte Inclusivo. Trata del baloncesto, en sus versiones a pie y en silla de ruedas, y está dirigido a chicos y chicas de entre 8 y 17 años, que se alojan en régimen interno en las instalaciones de la Real Federación Española de Fútbol durante la celebración del mismo.

Por último, La Fundación celebró también una nueva edición del Premio Sanitas al mejor MIR del año, un galardón que premia al médico interno residente (MIR) que más haya destacado durante su formación especializada y que pretende ser un reconocimiento a la importancia y aportación del sistema MIR a la formación médica. Fruto del convenio de colaboración firmado en 1996 entre la Fundación Sanitas, el Ministerio de Sanidad y Consumo, y el Ministerio de Educación, Cultura y

Deportes, es el único premio de esta naturaleza existente en España, en el que participan más de 200 hospitales con acreditación docente para la formación de residentes por vía MIR.

Respecto al uso de instrumentos financieros, la Sociedad mantiene en su cartera de inversiones principalmente activos financieros de renta fija de corta duración (*covered bonds*), fondos de inversión en activos del mercado monetario (*liquidity funds*) 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. Estas inversiones y depósitos son contratados con diferentes bancos de entre los de mayor calidad crediticia.

El resto de inversiones mantenidas son posiciones con empresas del Grupo que no se utilizan para la cobertura de provisiones técnicas.

Durante el ejercicio 2012 se han realizado actividades de investigación y desarrollo en el ámbito de aplicaciones informáticas destinadas al funcionamiento y a la mejora del negocio.

Sanitas no ha efectuado en 2012 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 tiene establecidos mecanismos de control adecuados para el desarrollo de su actividad. En el ámbito de riesgos, Sanitas clasifica los mismos por sector, entorno estratégico, seguro, financiero, operativo y clínico, a través del seguimiento periódico de cada uno de ellos.

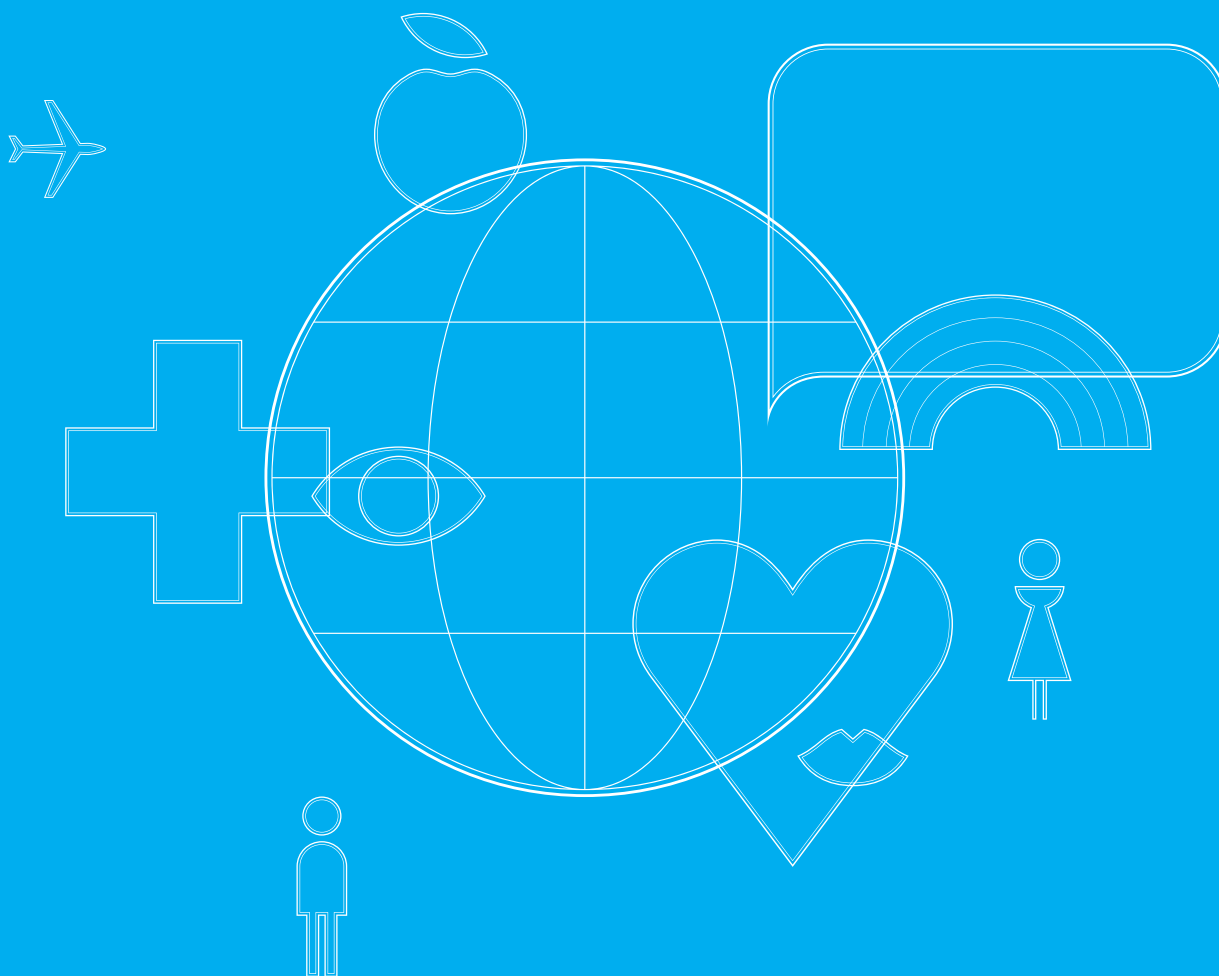
En los riesgos significativos, además de su revisión periódica, se realiza un seguimiento por la Dirección de la Compañía, el Consejo de Administración de la Sociedad y el de Bupa. Adicionalmente, se hace una revisión en profundidad por un asesor independiente una vez al año, complementado con auditorías internas llevadas a cabo por Bupa.



Si dispone de *smartphone*
capture con su teléfono
este código QR y acceda al
Informe Anual 2012 completo.



www.sanitasinformeanual2012.sanitas.es
www.gruposanitas.com
sostenibilidad@sanitas.es



El mundo de Sanitas

Seguros de Salud:

Sanitas Más Salud
Sanitas Profesionales
Sanitas Pro Pymes Salud
Sanitas Empresas

Sanitas Dental

Más Soluciones para Cuidarte:

Cirugía Ocular
Reproducción Asistida
Sanitas Cordón Umbilical
Soluciones Estéticas, etc.

Hospitales, Centros Médicos,
Centros de Bienestar
y Clínicas Dentales

Residencias para Mayores

efr

e
Forética

