

Acerca de este informe

GRI [102-1]; [102-5]; [102-6]; [102-45]



Acerca de este informe

Alcance Geográfico

Este informe recoge el desempeño de Sanitas, es decir, de la actividad de las sociedades de Sanitas que operan en España*. Sanitas está formada por las siguientes sociedades:

- SANITAS EMISIÓN S.L
- SANITAS HOLDING, S.L.
- SANITAS MAYORES NAVARRA S.L
- SANITAS MAYORES PAÍS VASCO S.L
- SANITAS MAYORES S.L.
- SANITAS NUEVOS NEGOCIOS S.L.
- SANITAS S.A. DE SEGUROS
- SANITAS S.L. DE DIVERSIFICACIÓN
- SANITAS SA DE HOSPITALES
- SOCIEDAD ESPECIALIZADA Y PRIMARIA L'HORTA-MANISES, S.A
- BUPA INVESTMENTS OVERSEAS LIMITED, SUCURSAL EN ESPAÑA
- ELEGIMOSALUD S.L.
- FUNDACIÓN SANITAS
- GRUPO BUPA SANITAS S.L

**Adicionalmente, en el apartado 'Parte de Bupa' (página [Somos Sanitas/Qué hacemos/Grupo Bupa](#)) se incluyen datos de las áreas geográficas que conforman la unidad Bupa Europa y Latinoamérica.*

Alcance Temporal

GRI [102-2]

2021

Actividades

GRI [102-2]

Seguros, asistencia médica hospitalaria, dental, atención a mayores, servicios de salud y Fundación Sanitas.

Periodicidad de la emisión de este Informe

Anual.

Fecha del Informe de RSC más reciente

2020.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

GRI [102-54]



GRI [102-21]; [102-40]; [102-42]; [102-43]

Creación de valor para nuestros grupos de interés

Aspiramos a crear valor compartido con nuestros interlocutores. Para seguir mejorando año tras año y adecuar nuestra respuesta a sus necesidades es fundamental escucharlos y mantener con ellos una comunicación abierta, eficaz y directa. Para ello, contamos con diversos canales que nos ayudan a conocer sus inquietudes y buscar fórmulas para alcanzar su máxima satisfacción.

Clientes



- **App Escucha activa:** esta aplicación móvil nos permite estar al tanto de lo que piensan nuestros clientes y proponer soluciones de mejora.
- **Oficinas comerciales:** ofrecemos un canal de interlocución directo y personal.
- **Página web:** a través de la página seguros.sanitas.es mantenemos un *chat* directo con nuestros usuarios para resolver las dudas que les puedan surgir de forma rápida, además de un número de teléfono.
- **Centro de Atención al cliente:** personal propio registra las reclamaciones y los comentarios que transmiten nuestros clientes por vía telefónica, web, videoconsulta o *chat*.

Empleados



- **App Somos Sanitas:** esta aplicación logra una mayor conexión y gestión ágil de los procesos del día a día.
- Dos veces al año se realiza una **encuesta** a los empleados de la compañía.
- Nuestro **canal de denuncias**, de gestión externa, establece un mecanismo anónimo y seguro para manifestar cualquier incumplimiento de nuestro código de conducta.

Proveedores



- **Portal de proveedores:** facilita comunicarnos mejor con nuestros proveedores y valorar riesgos de carácter legal, operativo, medioambiental, responsabilidad social corporativa, derechos humanos y buen gobierno.
- **Portal de médicos:** este nuevo canal digital facilita la comunicación y el apoyo tecnológico y de gestión a nuestros profesionales.

Organizaciones de la sociedad civil



- **Informe anual:** para asegurar la máxima transparencia y ayudar a los grupos de interés a comprender nuestro proyecto, cada año publicamos este documento donde rendimos cuentas sobre nuestro desempeño económico, social, ambiental y de buen gobierno. Para ello, nos basamos en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y en el Informe de progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Otros agentes sociales



- **Espacios para el debate:** participamos en numerosos foros, seminarios, organizaciones y asociaciones que nos permiten compartir puntos de vista e información con los profesionales sanitarios que colaboran con la compañía.
- Mantenemos un **diálogo abierto y constructivo** con los diferentes agentes del tejido social a nivel local, regional y nacional, tanto con instituciones públicas, plataformas de pacientes y ONGs, como con escuelas de negocios. Nuestro objetivo es conocer tanto las necesidades del presente, como las opiniones y posibilidades del futuro.
- Desde **Sanitas Hospitales** hablamos con más de 50 asociaciones de pacientes y colegios profesionales que en 2019 se han consolidado en 10 nuevos acuerdos de colaboración.
- Impartimos **conferencias** en escuelas de negocios como el IE y el Instituto Atlántico de Gobierno. También colaboramos con entidades que impulsan la transformación digital, como Digitales Summit, u otras que contribuyen al debate de la atención sanitaria y el desarrollo económico, como es el caso de Reinventing Spain.

Principios para la elaboración de este informe

Sanitas actualizó en 2019 el proceso de identificación y contraste de los contenidos o asuntos materiales que debe incluir en su Informe Anual. La conclusión del proceso es que, en líneas generales, la estrategia de la compañía coincide con la demanda de información de sus grupos de interés y también con las tendencias que se observan a nivel global. La relación con el cliente, la relación calidad-precio y la seguridad de la información son los aspectos más relevantes. **GRI [102-44]; [102-46]**

Materialidad

GRI [102-29]

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

Principios para la elaboración de este informe

GRI 102-46

El ejercicio de análisis e identificación de la materialidad que Sanitas realizó en 2019 sigue las indicaciones de GRI Reporting Framework. Este estándar recomienda identificar adecuadamente los aspectos materiales de la compañía, entendiendo por tales aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, así como los que pueden influir notablemente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. El objetivo del proyecto es doble: implicar a los grupos de interés en un proceso de diálogo para conocer de primera mano su percepción sobre los temas más relevantes en los que ha de enfocarse la compañía y priorizar los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno

que han de ser tenidos en cuenta de manera primordial en el Informe Anual. El proceso se desarrolla en cuatro etapas sucesivas: la identificación de los temas relevantes, su priorización y análisis, su validación y, finalmente, la revisión de los resultados **[102-46]**.

Adicionalmente a través de la matriz de Sanitas, Bupa, se elaboró un estudio de materialidad que abarcaba la totalidad de la actividad del Grupo Bupa. Los temas identificados se incluyeron como prioritarios en la nueva estrategia de sostenibilidad de la compañía.

La identificación

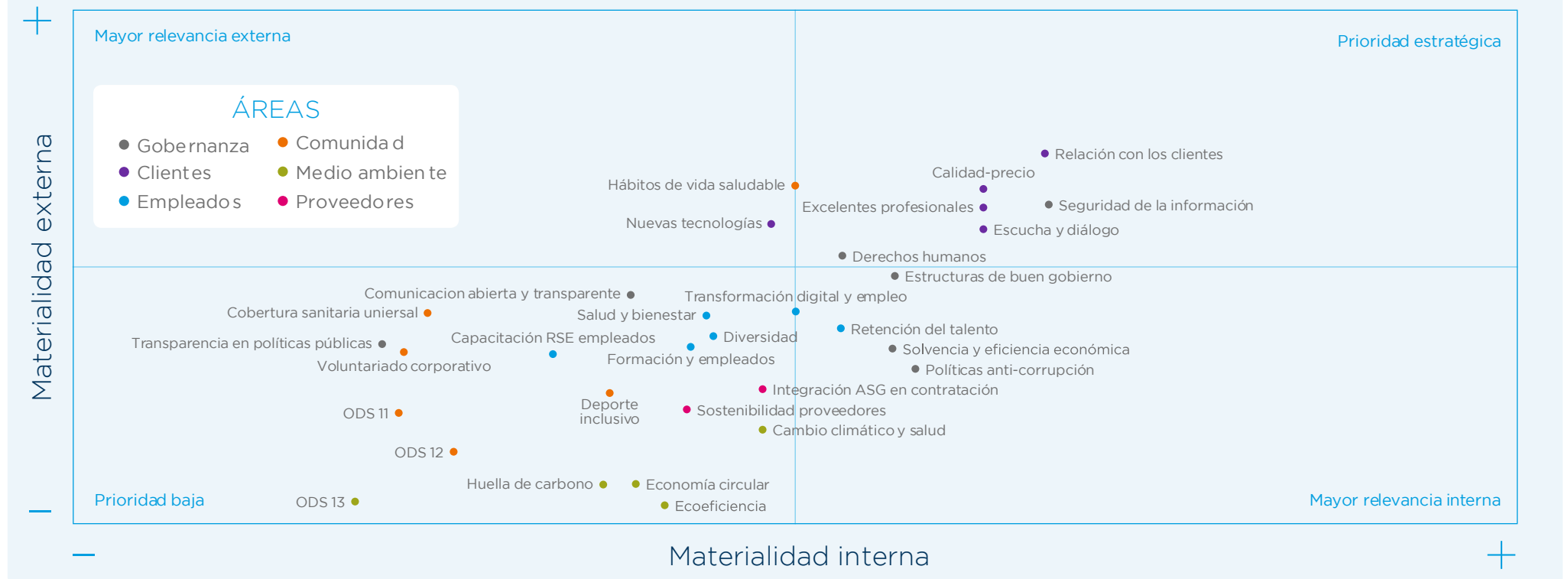
El proceso de identificación de los aspectos materiales incluye el análisis de las tendencias globales en los sectores de salud y de seguros, que es donde principalmente opera Sanitas, la revisión de la estrategia de la compañía y la elaboración de un listado de temas específicos para Sanitas que conjugue las prioridades de la compañía y los retos sectoriales. En este listado aparecen 32 aspectos analizados que engloban las dimensiones ambiental, social y de buen gobierno clasificadas según seis áreas temáticas: medio ambiente; gobernanza; clientes; pacientes y residentes; empleados; comunidad y proveedores. Este listado aparecen 32 aspectos analizados que engloban las dimensiones ambiental, social y de buen gobierno clasificadas según seis áreas temáticas: medio ambiente; gobernanza; clientes; pacientes y residentes; empleados; comunidad y proveedores.

La priorización y el análisis

GRI [102-21]; [102-29]; [102-44]; [102-47]; [102-15]

Es la fase más importante del proyecto. Los distintos aspectos materiales considerados son sometidos a consulta interna, para conseguir la participación de la alta dirección de la compañía, y sobre todo externa, con el fin de conocer a fondo la valoración que hacen de ellos los grupos de interés. Del cruce de esa información y de la agrupación de los 32 aspectos surge la denominada matriz de materialidad, que resume y refleja la percepción de la compañía y de sus grupos de interés sobre los aspectos materiales. Casi la totalidad de las áreas analizadas superan la puntuación del 5 y por tanto son consideradas relevantes para Sanitas, pero a efectos de preferencia han sido englobados dentro de la matriz (ver gráfico) en tres tramos: primario –máxima prioridad–, secundario –intermedio– y terciario –menor prioridad–

Matriz de materialidad



La validación

Los resultados obtenidos fueron contrastados y validados de dos formas:

- Aprobación en el Comité de Dirección del enfoque del Informe Anual.
- Contraste con la información presente en estudios de carácter nacional e internacional sobre los aspectos materiales de los sectores representados por Sanitas. En general, tanto los temas más importantes del sector seguros como los del sector salud coinciden con los resultados del proceso.

La revisión

GRI [102-42], [102-44]

A partir de la publicación del presente Informe Anual, se realiza un proceso de revisión de los contenidos que continúa actualmente, que contará con la participación de los grupos de interés y de la Dirección de Sanitas, para garantizar que las futuras ediciones del mismo se alinean con las mejores prácticas internacionales de reporting corporativo.

Participación de los grupos de interés

GRI [102-40], [102-42], [102-43]

La organización informante debe identificar a sus grupos de interés y describir en el Informe cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables. El taller de expertos identificó qué grupos de interés son los más relevantes para Sanitas. A cada uno de estos grupos de interés se le ha dedicado un apartado del Informe Anual –clientes, empleados, proveedores, médicos y profesionales sanitarios, sociedad–. Las expectativas e intereses de cada uno de estos grupos fueron identificados por los responsables de Sanitas, a partir de su experiencia diaria en la comunicación con ellos, así como de los resultados de algunas de las iniciativas de comunicación específicas que Sanitas desarrolla, fundamentalmente encuestas de satisfacción con clientes y empleados, procesos de definición de objetivos de negocio con stakeholders, procesos de negociación con comunidades locales previos a la construcción o ampliación de instalaciones. GRI [102-43]





Contexto de sostenibilidad

Sanitas considera la sostenibilidad como un pilar estratégico que le permite anticiparse a los retos del futuro y responder a las inquietudes de todos sus stakeholders. El propósito de la compañía es el de ayudar a las personas a vivir vidas más largas, sanas y felices y crear un mundo mejor.

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

Ampliamente cubiertos los objetivos iniciales, desde 2012 la RSC en Sanitas está considerada como un pilar estratégico cuyos objetivos y actividad se revisa periódicamente alineadas al 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. Los indicadores de monitorización establecidos se centran en el impacto de las actividades en los tres ejes social, medioambiental y de buen gobierno.

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, ambientales y de buen gobierno significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización informante durante el período que cubre el Informe. La definición del esquema de contenidos se realiza a través de la participación de los responsables de las principales áreas.

Contacto

GRI [102-53]

Para más información sobre la compañía o alguno de los aspectos recogidos en este Informe:

corporativo.sanitas.es

Departamento de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales:

dir.comunicacion@sanitas.es | [@Sanitas](https://www.instagram.com/Sanitas)

Yolanda Erburu Arbizu

GRI [102-3]

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

