

Acercas  
de este  
informe



## Acerca de este informe

**GRI 2-1; 2-2; 2-6**

### 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.A
- 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/Somos parte del Grupo Bupa](#)) se incluyen datos de las áreas geográficas que conforman la unidad Bupa Europa y Latinoamérica.*

### Alcance Temporal

**GRI 2-3**

2023

### Actividades

**GRI 2-6**

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

### Periodicidad de la emisión de este Informe

**GRI 2-3**

Anual.

### Fecha del Informe de RSC más reciente

**GRI 2-3**

2022

Este informe se ha elaborado en referencia a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI).

## Creación de valor para nuestros grupos de interés

### GRI 2-24; 2-29

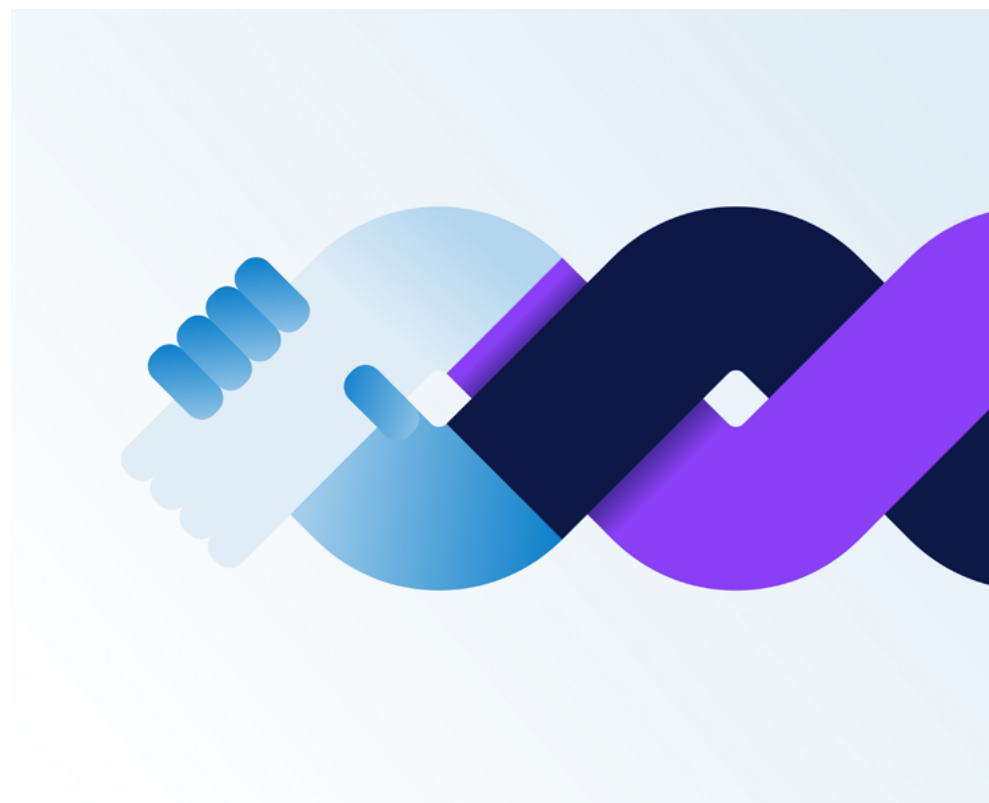
Aspiramos a crear valor compartido con nuestros interlocutores. Para seguir mejorando año tras año y adecuar nuestra respuesta a sus necesidades es fundamental escucharlos y mantener con ellos una comunicación abierta, eficaz y directa. Para ello, contamos con diversos canales que nos ayudan a conocer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

### Clientes

- **Sanitas Customer Lab:** Comunidad virtual de clientes y empleados que permite mejorar la experiencia nuestros clientes y diseñar nuevos productos.
- **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 pueden contactar a través de un número de teléfono gratuito.
- **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.
- Impartimos **conferencias** en escuelas de negocios como el CEU San Pablo y el Instituto Atlántico de Gobierno. También colaboramos con entidades que impulsan la transformación digital, como South 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

### GRI 3-1; 3-2

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.

### Materialidad

#### GRI 3-1; 3-2

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.

A continuación se listan los temas materiales identificados para el Informe Anual:

- Innovación y nuevas oportunidades de negocio.
- Calidad del servicio y satisfacción del cliente.
- Capital Humano.
- Igualdad y diversidad entre los empleados.
- Ética y anticorrupción.
- Derechos humanos laborales.
- Impacto en las comunidades locales.
- Cambio Climático.
- Uso del agua.
- Efluentes y residuos.



## Principios para la elaboración de este informe

### GRI 3-1

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.

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

### GRI 3-1

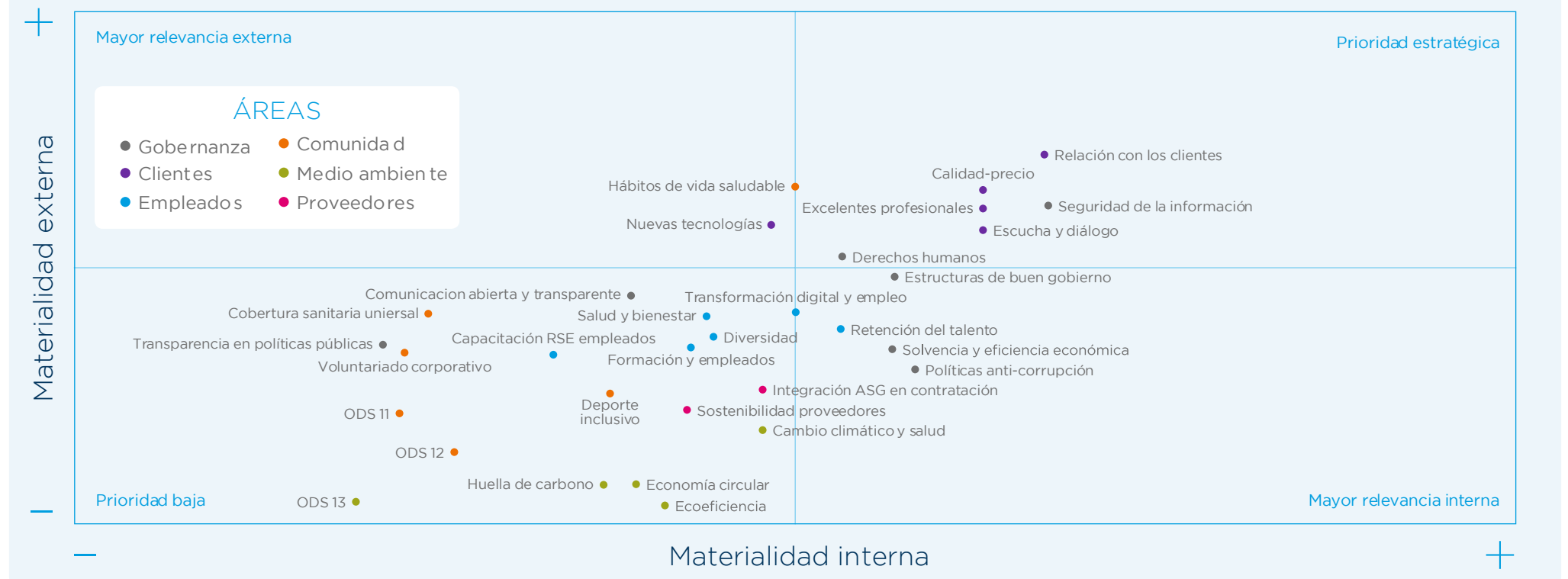
El proceso de identificación de los aspectos materiales incluye el análisis de las tendencias globales en los sectores de salud y de seguros, que es donde principalmente opera Sanitas, la revisión de la estrategia de la compañía y la elaboración de un listado de temas específicos para Sanitas que conjugue 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 3-1

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

### GRI 2-14

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.

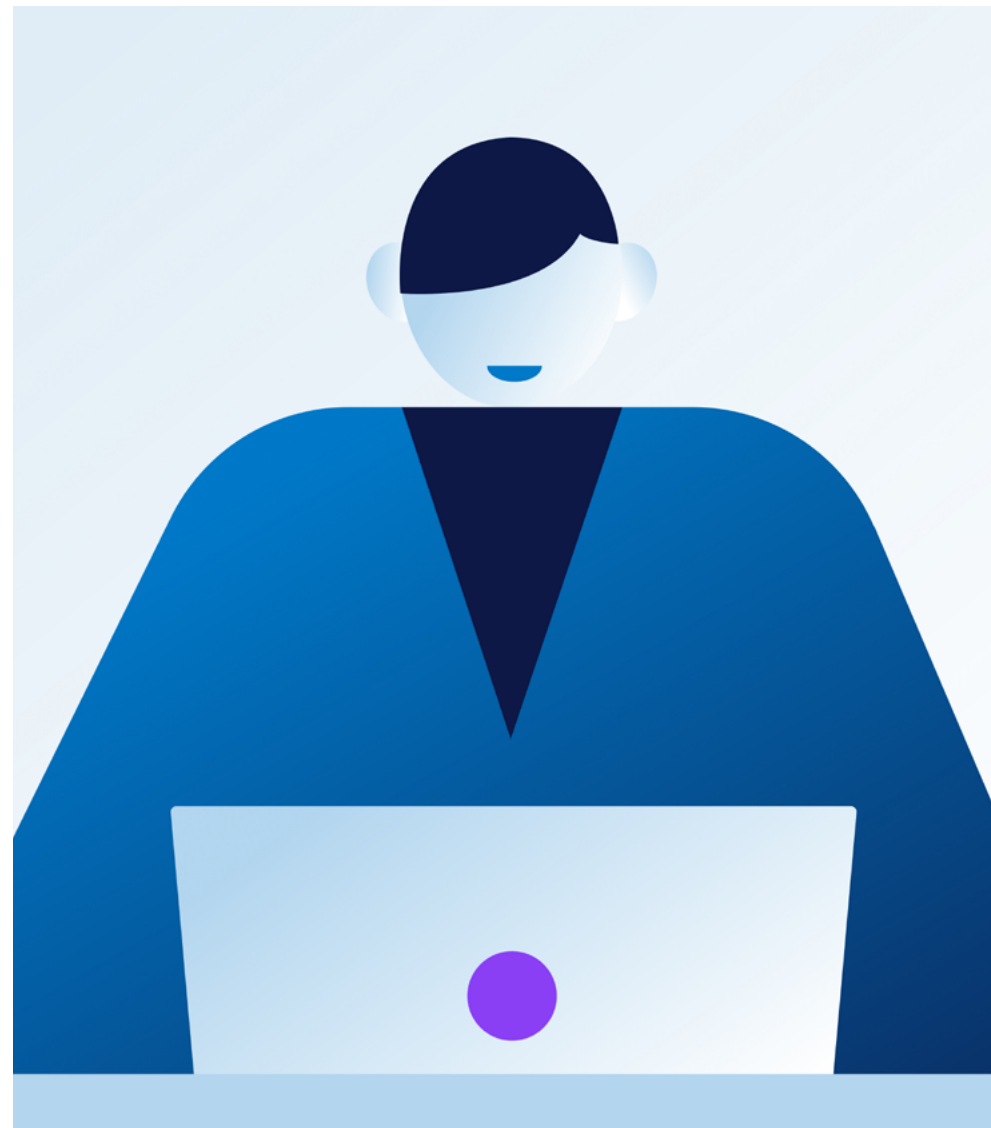
## La revisión

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.

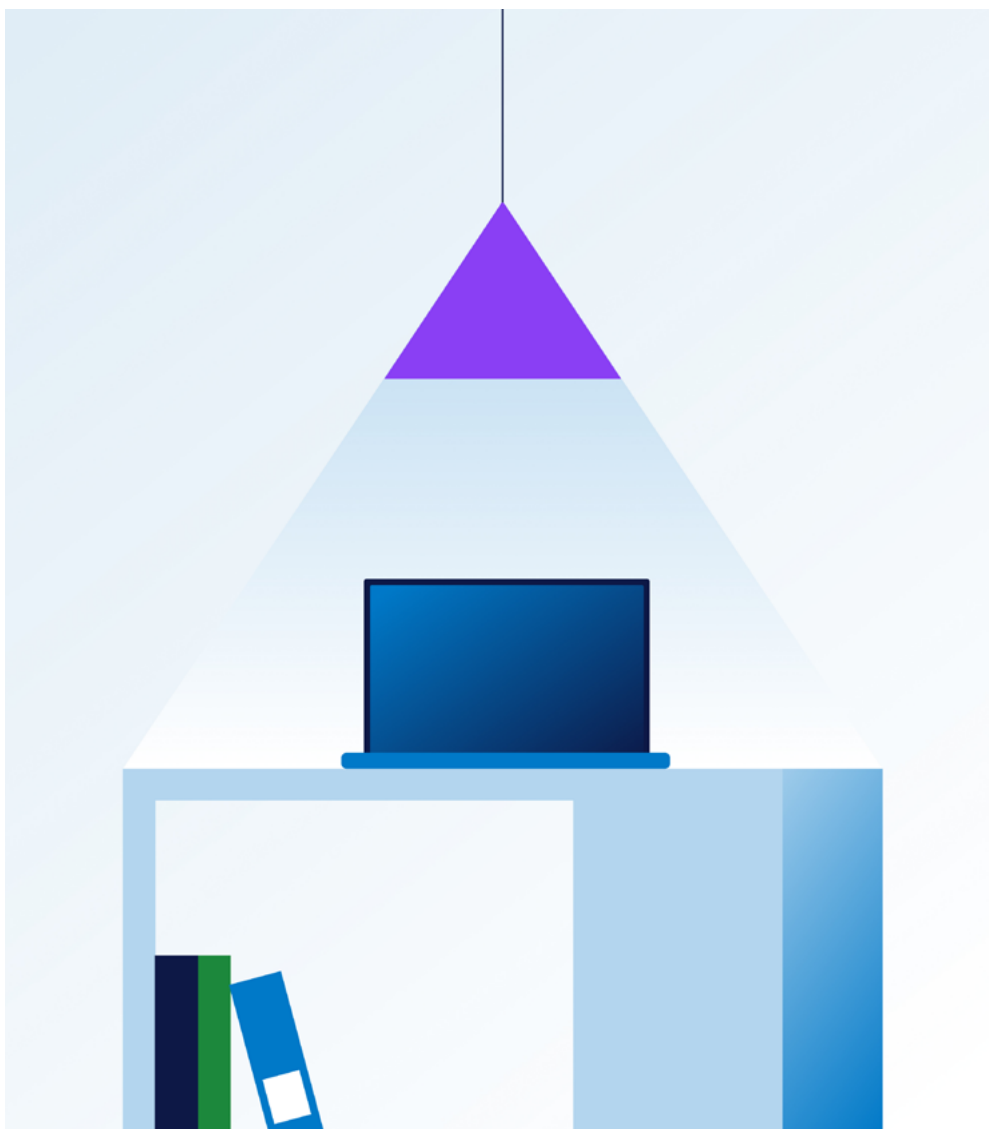
## Participación de los grupos de interés

### GRI 2-29

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.







## Contexto de sostenibilidad

### GRI 2-14

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 2-3

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

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

Departamento de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales:

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

**Yolanda Erburu Arbizu**

Directora ejecutiva de Comunicación, RSC y Fundación.

C/Ribera del Loira, 52. 28042 Madrid.



# About this report



## About this report

**GRI 2-1; 2-2; 2-6**

### Geographical scope

This report covers the performance of Sanitas, that is to say the activity of Sanitas owned companies operating in Spain\*. Sanitas is made up of the following companies:

- SANITAS EMISIÓN S.L
- SANITAS HOLDING, S.L.
- SANITAS MAYORES NAVARRA S.L
- SANITAS MAYORES PAÍS VASCO S.A
- 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

*\*Additionally, the 'Part of Bupa' section ([We are Sanitas/What we do/Bupa Group page](#)) includes data about the geographical areas that make up the Bupa Europe and Latin America unit.*

### Period covered

**GRI 2-3**

2023

### Activities

**GRI 2-6**

Insurance, hospital medical care, dental treatment, aged care services, health provision and the Sanitas Foundation.

### Report issued

**GRI 2-3**

Annual.

### Date of the most recent CSR Report

**GRI 2-3**

2022

This report was prepared with reference to the Global Reporting Initiative (GRI) standards.

## Creating value for our stakeholders

### GRI 2-24; 2-29

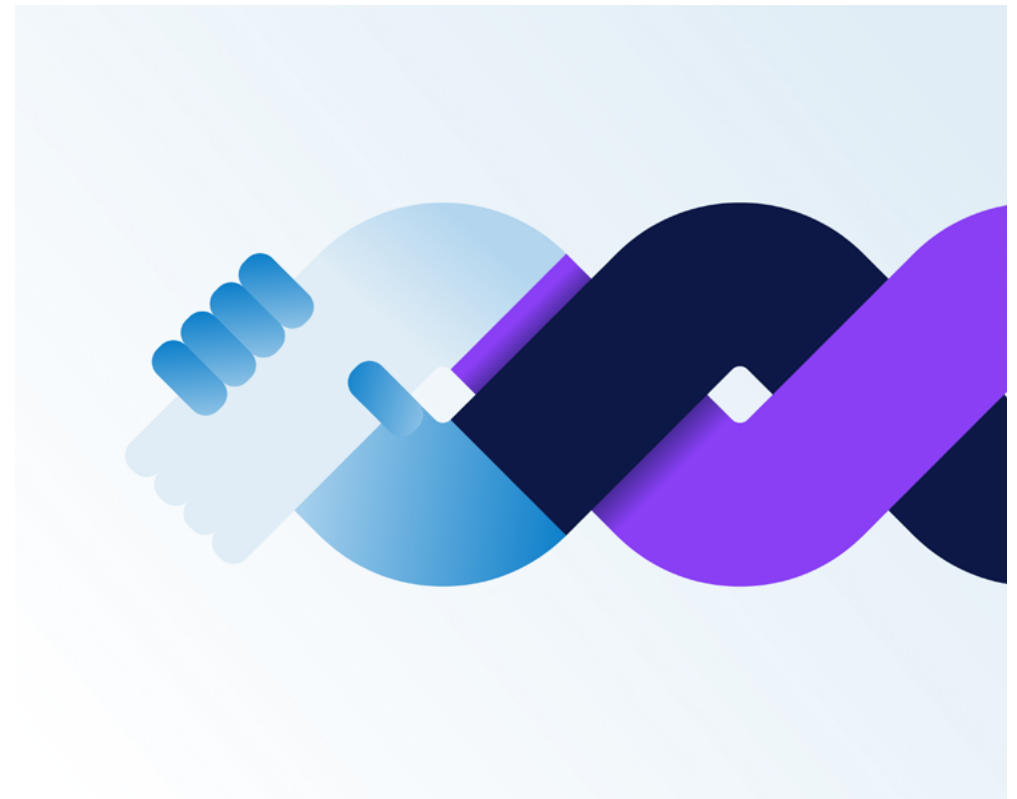
We aspire to create shared value together with our partners. We must listen to them and maintain an open, effective and direct dialogue with them, if we are to improve year after year and tailor the way we respond to their needs. To achieve this goal, we have several channels to help us learn what their concerns are, and look for formulas to provide them with the maximum levels of satisfaction

### Customers

- **Sanitas Customer Lab:** virtual community of customers and employees that allow us to improve the experience we offer at our customers, as well as to design new products.
- **Escucha activa app:** we use this mobile app to find out what our customers think and to suggest improvements.
- **Website:** our website seguros.sanitas.es hosts a direct chat service to answer users' questions quickly. They can also contact us by phone.
- **Customer Service Centre:** our in-house staff takes note of claims and comments logged by our customers by phone, on our website, in a video consultation or using the chat service.

### Empleados

- **Somos Sanitas App:** This application makes it easier to connect and manage day-to-day processes quickly and easily.
- A survey of company employees is conducted twice a year.
- Our externally managed **whistleblowing channel** provides an anonymous and secure mechanism for reporting any breach of our code of conduct.





## Suppliers

- **Supplier Portal:** we use this portal to communicate with our suppliers and to assess legal, operational, environmental, corporate social responsibility, human rights and good governance risks.
- **Doctors Portal:** this new online channel makes it easier to talk to our professionals and offer them technological and administrative support.

## Civil society organisations

- **Annual Report:** published every year to ensure maximum transparency and help stakeholders understand our project. It covers our financial, social, environmental and governance performance.
- We use the Global Reporting Initiative (GRI) standards and the United Nations Global Compact Progress Report as our guidelines.

## Other social agents

- **Discussion spaces:** we take part in numerous forums, seminars, organisations and associations so we can share points of view and information with the healthcare professionals who work with us.
- We maintain an **open and constructive dialogue** with different social players at the local, regional and national level, including public institutions, patient platforms and NGO's, as well as with business schools. Our goal is to be aware of the needs of today, as well as the opinions and possibilities of tomorrow.
- Here at **Sanitas Hospitals** we liaise with more than 50 patient and professional associations.
- We give **lectures** in business schools such as CEU San Pablo and the Atlantic Government Institute. We also cooperate with organisations that promote digital transformation, such as the South Summit, or others that contribute to the debate on health care and economic development, such as Reinventing Spain.

## Principles underpinning this report

### GRI 3-1; 3-2

In 2019, Sanitas updated the process used to identify and contrast which contents or material topics should be included in its Annual Report. The conclusion of the process is that, in general, the company's strategy coincides with its stakeholders' information requirements as well as with the trends observed globally. Customer relationships, value for money and information security are the most relevant aspects.

### Material topics

#### GRI 3-1; 3-2

Sanitas follows the Global Reporting Initiative (GRI) standards to prepare its annual reports or sustainability reports. GRI is an international association that encourages companies and other organisations to use sustainability criteria when reporting information, and in order to achieve this it regularly produces guidelines explaining what and how to report.

The material topics identified for the Annual Report are listed below:

- Innovation and New Business Opportunities
- Quality of Service and Customer satisfaction
- Human Capital
- Diversity and Equal Opportunity
- Ethics and Anti-Corruption
- Labour human rights
- Impact in Local Communities
- Climate Change
- Water Use
- Effluents and Waste



## Principles underpinning this report

### GRI 3-1

The analysis and identification of material aspects done by Sanitas in 2019 followed the guidelines of the GRI Reporting Framework. This standard recommends proper identification of the company's material aspects, which are understood to be those that reflect the organisation's significant economic, environmental and social impacts, as well as those that can have a significant influence on stakeholder assessments and decisions. The objective of the project is twofold: to involve stakeholders in a dialogue to learn first-hand what they think the most relevant issues are for the company to focus on, and to prioritise the environmental, social and good governance aspects that absolutely must be highlighted in the Annual Report.

The process is done in four successive stages: identifying the relevant topics, prioritising and analysing them, validating them and, finally, reviewing the results.

Additionally, Sanitas' parent company, Bupa, did a material topic assessment that covered the full scope of the Bupa Group activities. The issues identified were included as priorities in the company's new sustainability strategy.

## Identification

### GRI 3-1

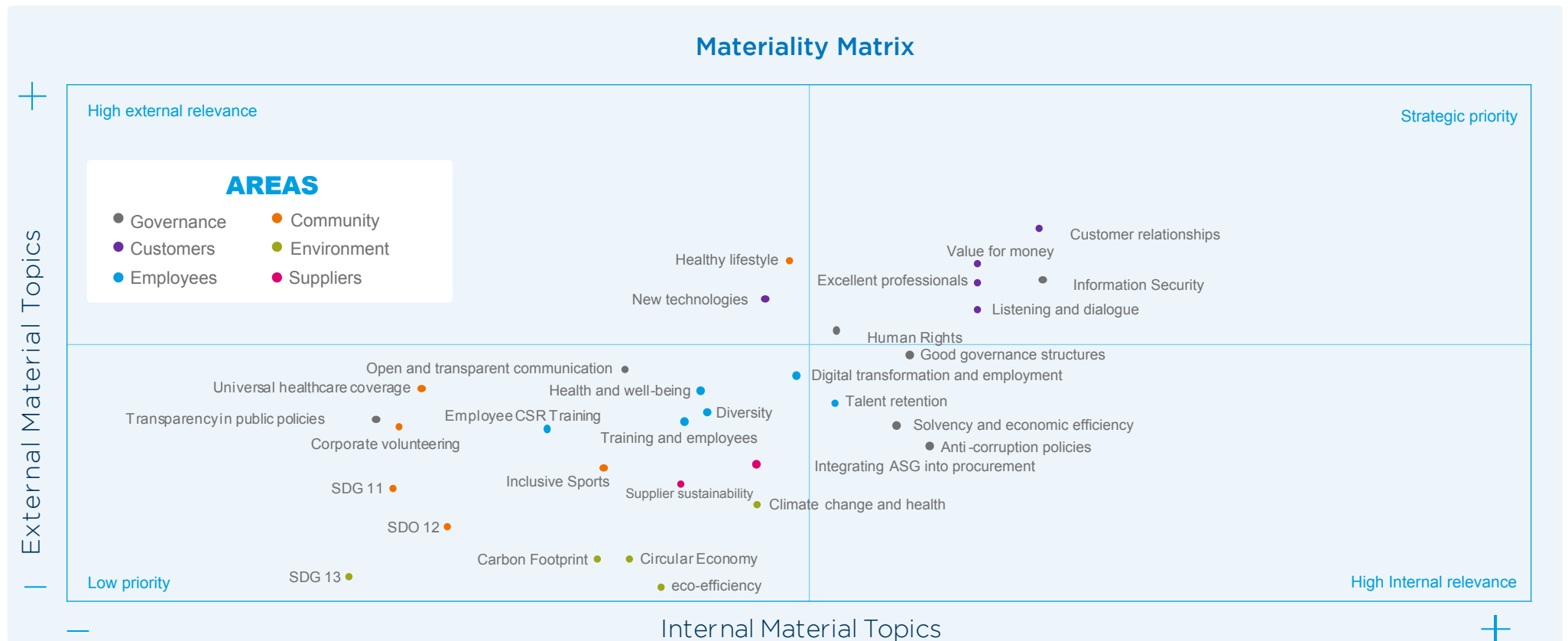
The process to identify material aspects includes an analysis of global trends in the healthcare and insurance sectors, which is where Sanitas mainly operates, a review of the company's strategy, and the creation of a list of specific topics for Sanitas, that combines the company's priorities and the challenges faced by the sector. This list includes 32 aspects that were analysed, and covers the environmental, social and good governance aspects classified into six subject areas: environment; governance; clients; patients and residents; employees; community and suppliers.



## Prioritisation and analysis

### GRI 3-1

This is the most important phase of the project. The different material topics are subject to in-house consideration, so that the company's senior management gets to take part, and more specifically to external consideration, to get an in depth view of what our stakeholders think of them. Cross-referencing this information and grouping the 32 aspects together generates what is known as the Materiality Matrix. This provides a summary and reflects how the company and its stakeholders view the material aspects. Nearly all the areas analysed score higher than 5 and so are considered relevant for Sanitas, but for the purposes of preference they have been arranged within the matrix (see graph) into three sections: Primary -highest priority-, secondary -intermediate- and tertiary -lowest priority-



## Validation

### GRI 2-14

The results obtained were contrasted and validated in two ways:

- The Steering Committee approved the approach used in the Annual Report.
- They were contrasted with the information found in domestic and international studies covering the material topics in the sectors represented by Sanitas. In general, the most important issues in the insurance sector and those in the healthcare sector coincide with the results of the process.

## Review

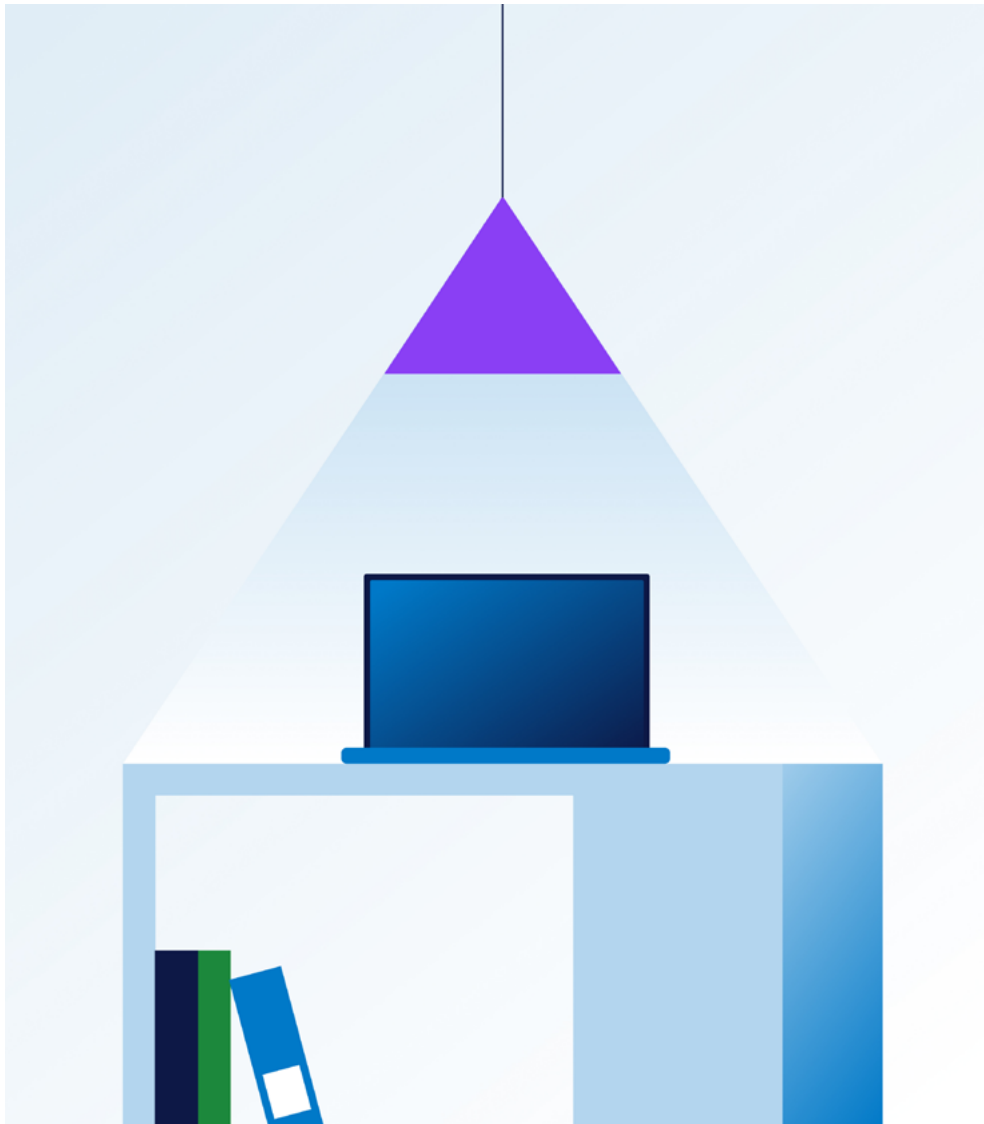
Since this Annual Report was published, a review process of its contents has been ongoing, with input from stakeholders and Sanitas management, to ensure that future editions of the report will be in line with international best practices in corporate reporting.

## Participation of stakeholders

### GRI 2-29

The reporting organisation shall identify who its stakeholders are, and the Report shall cover how their reasonable expectations and interests were met. The expert group identified which stakeholders are most relevant to Sanitas. Each of these stakeholders – clients, employees, suppliers, doctors and healthcare professionals, society – was covered in a section of the Annual Report. The management at Sanitas identified the expectations and interests of each of these stakeholders, based on its daily interaction with them. They also considered the results of some of the specific communication initiatives developed by Sanitas, mainly customer and employee satisfaction surveys, processes to define business objectives with stakeholders, and public consultation processes in local communities before building or expanding facilities.





## Sustainability context

### GRI 2-14

Sustainability is a strategic pillar that allows Sanitas to anticipate the challenges of tomorrow and respond to the concerns of all its stakeholders. Sanitas' mission is to help people live longer, healthier and happier lives and to make the world a better place.

In 2008, Sanitas set up its Corporate Social Responsibility Committee, made up of directors of the group companies and led by the CEO. The objective was to embed CSR as a key tool for managing the company, and to launch and consolidate a powerful CSR agenda that is committed to developing responsible policies and initiatives in all departments and business areas of Sanitas.

The initial objectives have been fully achieved, and so since 2012 CSR has been considered a strategic pillar in Sanitas, and its objectives and activities are reviewed periodically, in line with the rest of the strategic business or corporate initiatives. Sanitas has a fully dedicated Institutional Relations and Sustainability team to oversee and guide the company's CSR agenda. The monitoring indicators that have been established focus on how activities impact the three social, environmental and good governance axes.

## Comprehensiveness

How far the material topics and indicators are covered, and how far the scope of the report is defined, should be sufficient to reflect significant social, environmental and governance impacts, and to enable stakeholders to assess the reporting organisation's performance during the reporting period. The content outline is defined with the participation of the heads of the main areas.

## Contact

### GRI 2-3

For more information about the company or anything discussed in this Report:

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

Department of Sustainability and Institutional Relations:

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

**Yolanda Erburu Arbizu**

Chief Sustainability and Corporate Affairs Officer and Fundación.  
C/Ribera del Loira, 52. 28042 Madrid.

