

Acerca de este informe



2024

Acerca de este informe

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

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
- BUPA INVESTMENTS OVERSEAS LIMITED, SUCURSAL EN ESPAÑA
- ELEGIMOSALUD S.L.
- FUNDACIÓN SANITAS
- GRUPO BUPA SANITAS S.L.
- FUNDACIÓN SANITAS HOSPITALES PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN MÉDICA

Alcance Temporal

GRI 2-3

2024

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

2023

Este informe se ha elaborado en referencia a los estándares GRI.

**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.*

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.

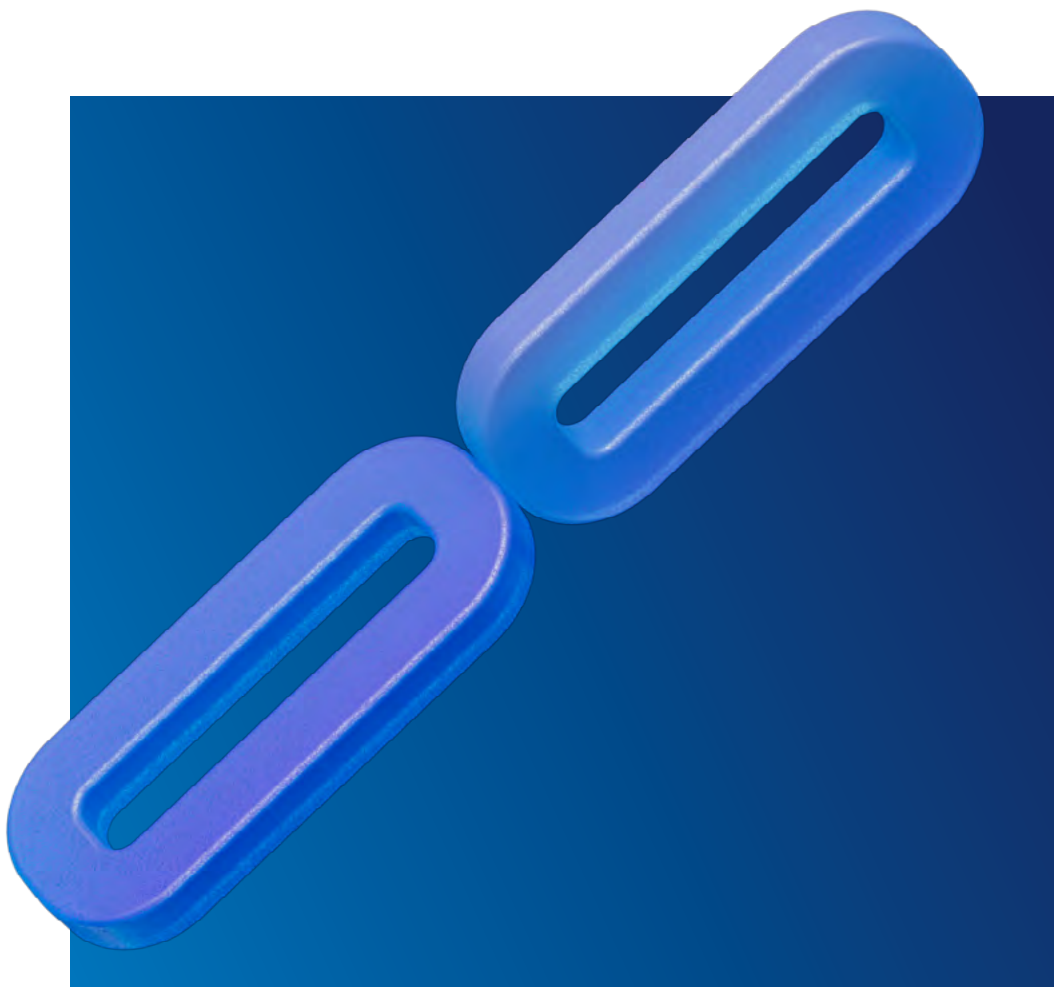
Clientes

- **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 Relaciones con el cliente:** personal propio registra las reclamaciones y los comentarios que transmiten nuestros clientes por vía telefónica, web, videoconsulta, WhatsApp o chat.

Empleados

- **Canales de comunicación internos:** app, Workvivo e intranet con los que se logra una mayor conexión y gestión ágil de los procesos.
- 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. Representantes de los trabajadores con los que se mantiene un flujo constante de comunicación y mandos intermedios que son una fuente de información dada su cercanía.





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 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.

Principios para la elaboración de este informe

GRI 3-1; 3-2

Sanitas actualizó en 2024 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 las tendencias que se observan a nivel global. La ciberseguridad, la relación con los profesionales sanitarios, los criterios ESG en proveedores y la innovación tecnológica, así como la relación con clientes y el cambio climático, son algunos de los asuntos más relevantes.

Materialidad

GRI 3-1; 3-2

Sanitas, además de los estándares GRI para elaborar sus informes anuales o memorias de sostenibilidad, está alineado con la normativa europea CSRD. En este sentido, elaboró en 2024 un análisis de doble materialidad siguiendo las indicaciones de la norma europea.

A continuación, se muestra el resultado de los temas materiales identificados:

- Bienestar mental y físico de los empleados
- Biodiversidad
- Cambio climático
- Ciberseguridad
- Comunicación abierta y continua con stakeholders
- Comunidades saludables e inclusivas
- Criterios ESG en proveedores
- Desarrollo personal del empleado
- Economía circular
- Estrategia de sostenibilidad y gestión de riesgos ESG



- Estructuras de buen gobierno corporativo
- Ética empresarial y DDHH
- Gestión responsable del agua
- Innovación tecnológica
- Lugares de trabajo justos
- Producto social
- Relación con los clientes
- Relación con los profesionales sanitarios
- Solvencia y eficiencia económica

Principios para la elaboración de este informe

GRI 3-1

Sanitas llevó a cabo en 2024 un riguroso proceso para la elaboración de su análisis de doble materialidad, conforme a los requerimientos establecidos por la Directiva CSRD y las normas ESRS. El proceso se inició con una fase de identificación de temas relevantes a través del análisis de tendencias sectoriales en salud y seguros, así como mediante un diálogo estructurado con sus principales grupos de interés —clientes, empleados, proveedores, reguladores y otros actores clave— con el fin de captar sus expectativas en materia ambiental, social y de gobernanza.

Posteriormente, los temas identificados fueron evaluados y priorizados considerando dos dimensiones fundamentales: su impacto real o potencial en el entorno (materialidad de impacto) y su relevancia para la sostenibilidad financiera de la compañía (materialidad financiera). Los resultados fueron validados por los órganos de gobierno de Sanitas, incluyendo el Comité de Sostenibilidad, y contrastados con el análisis global de Bupa, asegurando una alineación estratégica a nivel de grupo. Este proceso culminó con la definición de la matriz de doble materialidad y la integración de los temas materiales en la estrategia de sostenibilidad de la compañía.

La identificación

GRI 3-1

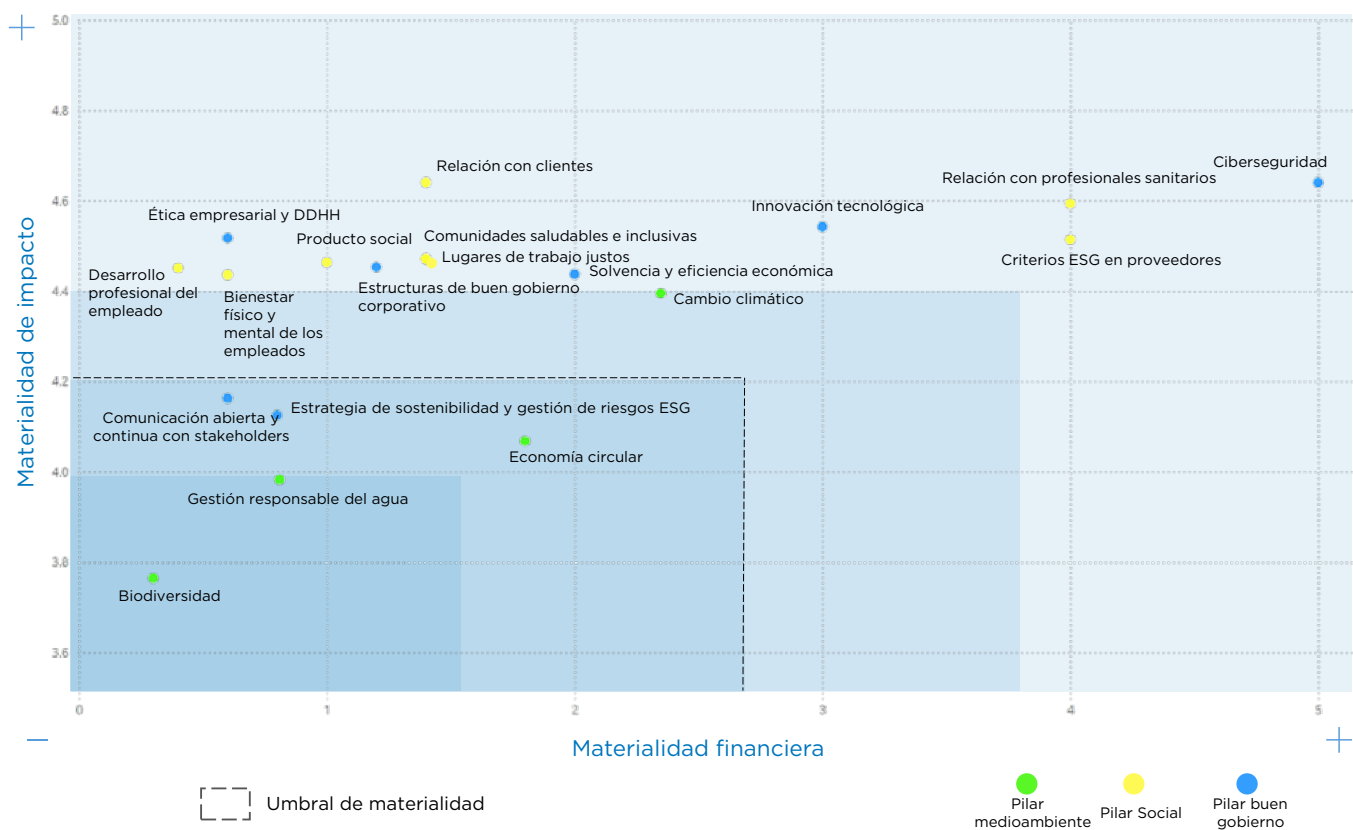
En la fase de identificación de los temas materiales, Sanitas llevó a cabo un análisis exhaustivo que incluyó el estudio de las principales tendencias del sector de la salud y los seguros, la revisión de las prácticas de sostenibilidad de empresas comparables, así como un análisis interno de la estrategia corporativa y los objetivos de negocio. Este enfoque permitió asegurar la coherencia entre la visión estratégica de la compañía y las expectativas del entorno. Como resultado, se identificaron un total de 19 temas materiales, organizados en torno a las tres dimensiones del marco ESG (ambiental, social y de gobernanza), que reflejan tanto los impactos significativos de la actividad de Sanitas como los aspectos clave que pueden influir en su desempeño financiero a medio y largo plazo.



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 19 temas materiales en cuanto a su relevancia para la materialidad financiera y para la materialidad de impacto, surge la matriz de doble materialidad. A su vez esta matriz nos permite entender diferentes rangos de prioridad que ayuda a la compañía a gestionar de manera más eficaz y eficiente cada uno de estos temas. La evaluación de importancia relativa de 2024 se ha determinado conforme a los requerimientos del Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 y de las recomendaciones del EFRAG (Grupo Asesor Europeo de Información Financiera) mediante la consulta de las partes interesadas internas y externas sobre las cuestiones de sostenibilidad más relevantes en las que bajo su percepción Sanitas debe enfocarse, así como en base a la evaluación por parte de la alta dirección y de la C-Suite de Sanitas de las incidencias, riesgos y oportunidades asociadas a estas cuestiones de sostenibilidad.



La validación

GRI 2-14

El Comité de Riesgos y el Comité de Supervisión del Cumplimiento de la Directiva sobre Información Corporativa en Materia de Sostenibilidad de Sanitas han revisado y aprobado la evaluación de importancia relativa, tanto en materia de metodología como en materia de implicaciones sobre el reporte. Finalmente, el Consejo de Administración ha aprobado la formulación de los estados financieros del Grupo y del estado de sostenibilidad consolidado donde se incluye este estudio de materialidad.

La revisión

A partir de la publicación del presente Informe Anual, se realizará en las próximas ediciones un proceso de revisión de los contenidos, 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 participación de los grupos de interés se llevó a cabo a través del mantenimiento de entrevistas y del lanzamiento de encuestas.

Las partes interesadas internas (Comité de Dirección y directivos) llevaron a cabo el análisis de las cuestiones de sostenibilidad identificadas en dos fases distintas: evaluación de las cuestiones de sostenibilidad mediante el mantenimiento de entrevistas y evaluación de las cuestiones de sostenibilidad mediante el lanzamiento de cuestionarios online con el fin de que se recogiese la valoración de cada tema ESG por parte de la alta dirección.

Las partes interesadas externas y los empleados llevaron a cabo el análisis de las cuestiones de sostenibilidad mediante el lanzamiento de cuestionarios online. En este sentido se obtuvieron respuestas de empleados (excluyendo a la alta dirección), ciudadanía, clientes corporativos, clientes particulares, entidades colaboradoras, mediadores, ONG, periodistas, proveedores,



sindicatos y representantes de los trabajadores, además de universidades y centros de investigación.

Los cuestionarios solicitaban información sobre la importancia que las partes interesadas encuestadas consideraban que tiene la actividad que realiza Sanitas con respecto a cada una de las cuestiones identificadas. Posteriormente, se ponderaron las respuestas. El peso de partes interesadas internas (C-Suite, directivos y empleados de Sanitas Holding) es un 40%, mientras que el peso de las partes interesadas externas es de un 60%.



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.

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.

Actualmente, Sanitas, además del ejercicio del análisis de doble materialidad, ha alineado su informe a la normativa europea CSRD y el estándar ESRS, lo que sitúa su informe en línea con los más altos estándares de sostenibilidad y reporting.

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

Departamento de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales:

dir.comunicacion@sanitas.es | @Sanitas

Yolanda Erburu Arbizu

directora de Sostenibilidad y Asuntos Públicos de Sanitas y de Bupa Europa y Latinoamérica, y directora de Fundación Sanitas

C/Ribera del Loira, 52

28042 Madrid.

