

MEMORIA 2010



01	Órganos de Gobierno	08
02	Hitos 2010	18
03	Grupo IMQ se consolida como un gran grupo empresarial	24
04	El cliente, la prioridad de IMQ	40
05	Los profesionales de IMQ, garantía de calidad	50
06	Una completa infraestructura asistencial con el equipamiento más innovador	56
07	Servicios que potencian el bienestar y la calidad de vida de nuestros clientes	66
08	Una compañía responsable con la prevención, el deporte, la cultura y la solidaridad	74
09	Cifras 2010	86





Mensaje del Presidente

Como cada año es una satisfacción el dirigirnos a la Sociedad desde las páginas de esta memoria del año 2010 que presenta IMQ.

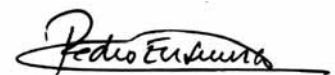
A través de su lectura, informamos sobre quiénes somos, cuáles son las principales actividades ocurridas en el año, qué y cómo hacemos las cosas y cuáles son las principales cuestiones que merecen ser destacadas y de las que nos sentimos razonablemente satisfechos.

Como conocen y verán, IMQ es una estructura compleja, en crecimiento y extensión, orientada a los seguros y a los servicios de salud. Es una organización que se siente muy pegada a la sociedad y vocacionalmente abierta a la colaboración con las personas, organizaciones e Instituciones Públicas que la vertebran.

Superadas ya las celebraciones del 75 aniversario de nuestra fundación en 1934, el año 2010 ha sido un ejercicio de continuidad. Continuidad, no rutina, en nuestros procesos de crecimiento, de diversificación, de innovación y puesta en valor de todo nuestro conocimiento para mejorar la satisfacción de nuestros clientes asegurados y en su caso, de los pacientes atendidos.

Cuidamos de nuestra organización como cuidamos de nuestros pacientes. Con personalización, trabajo, compromiso con la calidad y con las mejores prácticas. Invertimos aún en tiempos de crisis, porque la mejora de nuestros servicios no permite otra cosa. Luchamos por tener a disposición de nuestros clientes equipos médicos de primer nivel, apoyo tecnológico avanzado, proximidad, capacidad de elección e inmediatez en la atención.

Estamos seguros de que estos elementos, junto con el compromiso personal e institucional de mejora continua, seguirán siendo las bases de la fidelidad y confianza que hoy disfrutamos y que desde la tribuna que me ofrece el prólogo de nuestra memoria agradezco y comprometo.



Pedro Ensunza Lamikiz
Presidente



Mensaje del Consejero-Director General

Presentamos con esta publicación, la memoria anual de Grupo IMQ correspondiente al ejercicio 2010. Queda fuera de toda duda que los tiempos son complicados para toda la sociedad y con ellos convivimos y en esa circunstancia desarrollamos nuestra actividad. La crisis económica y financiera global se concreta en nuestro entorno estatal, con una mayor virulencia derivada de problemas propios tales como la caída del mercado inmobiliario o las consecuencias de un modelo productivo obsoleto y de escaso valor añadido y productividad.

Las dificultades crediticias, el enorme endeudamiento privado y público y sobre todo, las tasas de desempleo, configuran un escenario muy complejo que contrae la actividad empresarial, restringe el consumo de las familias y alimenta la incertidumbre.

Los sistemas sanitarios comportan por su naturaleza una importante tendencia anticíclica que los hace más resistentes a las crisis que otros sectores. Es por esto y por los sólidos fundamentos de nuestro Grupo Empresarial que podemos presentar unos resultados más que positivos del año 2010.

Cuando hablamos de resultados positivos, nos referimos a diversas vertientes que no son únicamente económicas. Hemos crecido en número de clientes. Más personas confían en nosotros. Hemos desarrollado nuestro grupo empresarial con nuevos servicios y nuevos productos aseguradores. Hemos aumentado las certificaciones de calidad de nuestros procesos. Continuamos nuestra política de inversiones, tanto en tecnología diagnóstico-terapéutica como en el impulso a la construcción de nuestro nuevo centro en Zorrotzaurre. Hemos finalizado la construcción de dos residencias para dependientes en el marco de una satisfactoria colaboración público-privada a través de nuestra participada IGURCO.

Hemos desarrollado nuestros sistemas de comunicación con la sociedad, nuevas páginas web, difusión de información sanitaria y preventiva, nuevas oficinas, mayor proximidad...

Continuamos nuestra colaboración con referentes de nuestra sociedad en el mundo del deporte, la cultura y la solidaridad en el marco de una política de responsabilidad social amplia y orientada a todos nuestros grupos de relación y a la sociedad en su conjunto.

Participamos en iniciativas orientadas a la investigación y a la innovación, colaborando con diversas agrupaciones que impulsan una renovación inteligente de nuestra manera de hacer las cosas y de reorientarnos hacia un futuro más competitivo y sostenible. Estamos en la salud y en los servicios sanitarios y socio-sanitarios, sector transversal al que nada le es ajeno y lo hacemos con vocación de continuidad y con un abordaje responsable.

Nuestra base son, por un lado, los médicos, motor de nuestra organización y por otro lado los auténticos propietarios, los clientes. Ya son más de 310.000 en la División de Seguros y muchos otros en nuestros diferentes servicios. A ellos nos debemos y a todos ellos, así como a todos los empleados del Grupo, agradecemos su esfuerzo, lealtad y confianza, claves para obtener unos resultados como los que aquí presentamos.

Un abrazo.



José Andrés Gorricho Visiers
Consejero-Director General



Clínica IMQ Vicente San Sebastián

01

Órganos de Gobierno



ÓRGANOS SOCIETARIOS

Sociedad de Médicos Consejo de Administración a 31-12-2010

Pedro Ensunza Lamikiz	Presidente
Ángela Grande Marlasca	Vicepresidente Primero
José Antonio Vicandi Madariaga	Vicepresidente Segundo
José Ángel Arzuaga Torre	Consejero
Miguel Mariscal Berástegui	Consejero
Gabriel Martínez Compadre	Consejero
Juan Ignacio Padró Lolo	Consejero
Javier Urrengoechea Martínez	Consejero
Ricardo Villanueva Marcos	Consejero
Jorge Caramés Puentes	Secretario no Consejero

Grupo IMQ

Consejo de Administración a 31-12-2010

Pedro Ensunza Lamikiz	Presidente
Ricardo Villanueva Marcos	Vicepresidente
Ángela Grande Marlasca	Consejera
José Antonio Vicandi Madariaga	Consejero
Antton Pérez de Calleja Basterrechea	Consejero
Joseba Grajales Jiménez	Consejero
Jon Azua Mendia	Consejero
Álvaro Videgain Muro	Consejero
Pedro Chacón Ruiz	Consejero
José Andrés Gorricho Visiers	Consejero
Mitxel Duñabeitia Sánchez	Consejero
Javier Urrengoechea Martínez	Consejero
Jorge Caramés Puentes	Secretario no Consejero

IMQ Seguros Consejo de Administración a 31-12-2010

Pedro Ensunza Lamikiz	Presidente
Javier Murillo Ferrer	Vicepresidente
Ricardo Villanueva Marcos	Consejero
Ángela Grande Marlasca	Consejera
José Antonio Vicandi Madariaga	Consejero
Joseba Grajales Jiménez	Consejero
Álvaro Videgain Muro	Consejero
José Andrés Gorriacho Visiers	Consejero-Director General
Antonio Paredes Puigredon	Consejero
Enrique Abad Ojeda	Consejero
Teótimo Sáez Zazo	Vicesecretario
José Luis Pardo Izquierdo	Consejero
Jorge Caramés Puentes	Secretario no Consejero

IMQ Servicios

Consejo de Administración a 31-12-2010

Pedro Ensunza Lamikiz	Presidente
Ricardo Villanueva Marcos	Vicepresidente
José Antonio Vicandi Madariaga	Consejero
Ignacio Menchacatorre Egaña	Consejero
Javier Urrengoechea Martínez	Consejero
Antón Arrien Araluce	Consejero
Pedro Chacón Ruiz	Consejero
Juan Luis Martínez Ordorica	Consejero
Antton Pérez de Calleja	Consejero
José Andrés Gorricho Visiers	Consejero
Mitxel Duñabeitia Sánchez	Consejero
Jorge Caramés Puentes	Secretario no Consejero

IQUIMESA **Consejo de Administración a 31-12-2010**

Pedro Ensunza Lamikiz	Persona Física Rpte. del Administrador Único de la Sociedad
-----------------------	---

EQUIPO DIRECTIVO

31-12-2010

José Andrés Gorricho Visiers	Consejero-Director General
José Luis Picaza Gorostiza	Director, Adjunto a Director General
Javier Aguirregabiria González de Echavarri	Director de Promoción y Desarrollo
Mitxel Duñabeitia Sánchez	Director de Área Asistencial
Javier Gárate Ortega	Director de Organización y Sistemas
Pablo Vidal Varo	Director Administrativo
Juan José Arteche Aguirre	Director Gerente Iquimesa

COMISIÓN DE ADMISIÓN DE PROFESIONALES IMQ

31-12-2010

Pedro Ensunza Lamikiz	Presidente
Ángela Grande Marlasca	Secretaria
Mitxel Duñabeitia Sánchez	Director de Área Asistencial
Ramón Seisdedos Cubero	Rpte. en el Consejo Directivo

COMISIÓN DE CONTROL DE SINIESTRALIDAD

31-12-2010

Ander Astobieta Odriozola
Jose Luis Cañada Merino
Mitxel Duñabeitia Sánchez
Jose María Iturriaga Zaldua
Ramon Seisdedos Cubero
Ricardo Villanueva Marcos
Antonio Villasana Cunchillos

OTROS ÓRGANOS

Junta Rectora del Montepío a 31-12-2010

Pedro Ensunza Lamikiz	Presidente
José Manuel Moreno Martínez	Secretario
José A. Echevarria Iturriaga	Vocal
Salvador Landa Llona	Vocal
Santiago Ron de la Peña	Vocal
Camilo Landín Vicuña	Vocal
Miguel Mariscal Berastegui	Vocal
Pablo Vidal Varo	Vocal
Javier Urrengoechea Martinez	Vicepresidente

Consejo Directivo de la Asociación a 31-12-2010

Javier Urrengoechea Martínez	Presidente
Miguel Mariscal Berastegui	Vicepresidente
Antón Arrien Araluce	Secretario
Valentín Achotegui Iraolagoitia	Vocal
José Ángel Arzuaga Torre	Vocal
Beatriz Astigarraga Aguirre	Vocal
Ander Astobieta Odriozola	Vocal
Martín Axpe Fernández	Vocal
José Ignacio Aya Zulaica	Vocal
José Luis Cañada Merino	Vocal
Enrique Castellanos Murga	Vocal
José Ángel Díez Lete	Vocal
José Manuel Gorordo Olaizola	Vocal
Álvaro Gorostiaga Ruiz-Garma	Vocal
Alfonso Grijalvo López	Vocal
Luis M ^a Guevara Pérez	Vocal
Joaquín Hoyo Beraza	Vocal
José M ^a Indiano Arce	Vocal
José M ^a Iturriaga Zaldua	Vocal
Iñaki Lecumberri Thomas	Vocal
Gabriel Martínez Compadre	Vocal
Jorge Juan Múgica Barreiro	Vocal
Juan Ignacio Padró Lolo	Vocal
Santiago Ron de La Peña	Vocal
José Sainz Arregui	Vocal
Antonio Salinas Ruiz	Vocal
Miguel Urigüen Saiz	Vocal
Jorge Villalonga Saez	Vocal
Antonio Villasana Cunchillos	Vocal
Ignacio Zabalza Estévez	Vocal



Residencia Igorco José M^a Azkuna

02

Hitos 2010



Año 2010, continuamos trabajando por la excelencia

- Gran grupo empresarial que diversifica su actividad en seguros, servicios sanitarios, socio-sanitarios y de bienestar; con una facturación de más de 310 millones de euros.
- Aseguradora sanitaria líder en Euskadi con más de 310.000 clientes y 500 empresas.
- Red sanitaria con acceso a más de 2.600 profesionales y las principales clínicas privadas de Euskadi; y a 33.000 profesionales y 1.100 centros a nivel estatal.
- Fortalecimiento de la infraestructura asistencial con la red de centros propios más extensa en Euskadi. Colocación de la primera piedra de la mayor clínica sanitaria privada de Euskadi, la Clínica IMQ Zorrotzaurre.



- Firme apuesta por la innovación. Primera aseguradora sanitaria del Estado en implantar un asistente virtual de última generación.
- Orientación a las necesidades del cliente. Lanzamiento del nuevo seguro IMQ Baja Diaria, y en estudio IMQ Kirola. Nuevos servicios dirigidos a cuidadores y personas mayores dependientes para mejorar su calidad de vida.
- Compromiso con la calidad total. Revalidación del certificado de calidad de AENOR UNE-EN ISO 9001:2008.
- Consolidación como Aseguradora Médica Oficial de los principales equipos y deportistas de élite en Euskadi.



IMQ, un ejemplo de saber hacer

IMQ se ha caracterizado desde sus inicios por la búsqueda de la calidad en sus servicios y por facilitar a sus asegurados una completa red de servicios asistenciales, aspectos que contribuyen a que la compañía ocupe los primeros puestos en los ranking de las empresas vascas con más prestigio.

IMQ, compañía médica privada mejor valorada según la OCU

Según un estudio de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), IMQ está a la cabeza del ranking de satisfacción global con un total de 79 puntos sobre 100. Esta encuesta también sitúa a IMQ como una de las compañías con el porcentaje más bajo de asegurados que tuvieron algún inconveniente en el uso de su seguro.

IMQ entre las empresas más fiables...

Asimismo, el exhaustivo Barómetro de Confianza de las Empresas Vascas elaborado por Ikerfel y FutureBrand ha situado a IMQ como la tercera firma que mayor fiabilidad genera entre los consumidores, a escasa distancia de Fagor y Kaiku. En este caso, la valoración ha sido efectuada por el agente social que más importa para una compañía como la nuestra: la ciudadanía vasca.



...y entre las empresas con mayor prestigio

También el estudio Recor Euskadi 2010, un Informe sobre la Reputación Corporativa de las empresas del País Vasco elaborado por Consejeros del Norte, sitúa a IMQ entre las empresas vascas de mayor prestigio y al Consejero-Director General de IMQ, José Andrés Gorriño, entre los gestores mejor valorados, gracias a cualidades como la honestidad, la adaptabilidad a los cambios, la proactividad, la habilidad para crear equipo, el liderazgo y la capacidad de comunicación.

AENOR revalida el Sistema de Gestión de Calidad de IMQ

Otra muestra de la búsqueda de la calidad total que realiza IMQ es el hecho de que la Asociación Española de Normalización, AENOR, haya revalidado el Sistema de Gestión de Calidad de IMQ, certificado de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 9001:2008. Esta certificación acredita la calidad en la prestación de servicios como información y gestión de reclamaciones por parte del área de atención al cliente, en la autorización de servicios médicos y contratación de pólizas, y en los canales de atención presencial y telefónico. Además, ha incorporado dos novedades importantes: la certificación de las delegaciones de Vitoria y San Sebastián, y la del proceso de contratación de pólizas colectivas.





Clínica IMQ Zorrotzaurre

03

**Grupo IMQ se consolida
como un gran grupo
empresarial**



Grupo IMQ se consolida como un gran grupo empresarial

Grupo IMQ se ha consagrado como un grupo empresarial que participa en 36 compañías relacionadas con seguros, servicios sanitarios, socio-sanitarios y de bienestar. Esto le permite orientar su negocio a las necesidades del cliente en materia de salud y bienestar, garantizándole soluciones integrales y la calidad en la atención que precise a lo largo de su ciclo vital.

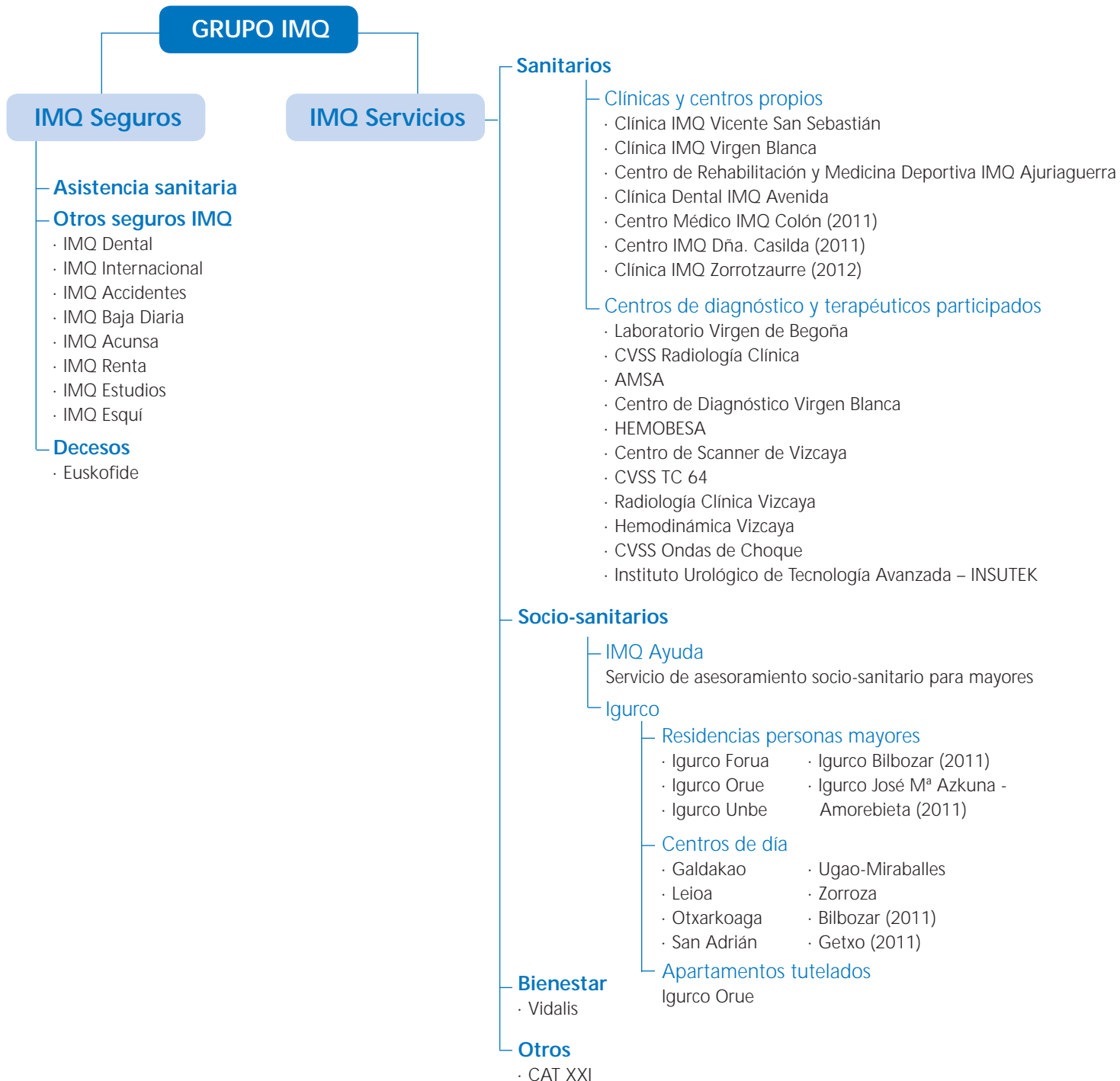
La nueva estructura organizativa de Grupo IMQ está en permanente crecimiento. Así, la apertura de **nuevas clínicas y centros propios**, con la correspondiente inversión en infraestructura y nuevas tecnologías, hacen de IMQ un referente en innovación que está revolucionando el sector sanitario con proyectos de gran magnitud como la nueva Clínica IMQ Zorrotzaurre.

Asimismo, Grupo IMQ apuesta por la diversificación hacia sectores sinérgicos con un importante potencial de crecimiento, como el **sector socio-sanitario**. En este sentido, a través de su participada Igurco, gestiona más de 700 plazas distribuidas en tres residencias socio-sanitarias, seis centros de día de la Diputación Foral de Bizkaia y apartamentos tutelados.

Estructura societaria

Grupo IMQ, constituido mayoritariamente por la Sociedad de Médicos de IMQ, es la sociedad holding que vincula a las sociedades IMQ Seguros e IMQ Servicios, con diferente naturaleza de negocio.

La sociedad **IMQ Seguros** se encarga de mantener y desarrollar la actividad aseguradora, es decir, la parte de negocio de los seguros. Por otra parte, el objeto de **IMQ Servicios** es la creación, constitución y titularidad de centros y empresas de servicios sanitarios, socio-sanitarios y de bienestar, así como la prestación directa de tales servicios, el asesoramiento, la gestión y la intermediación en los mismos. También se ocupa de la inversión en bienes muebles e inmuebles, y del equipamiento de estos servicios.



Grupo IMQ se consolida como un gran grupo empresarial

Construcción de un amplio grupo de servicios

En los últimos años, el reto estratégico de Grupo IMQ para construir un gran grupo de servicios se ha materializado con una potente ampliación de su infraestructura asistencial. En este sentido, se presentan a continuación los datos de actividad 2010 de las principales sociedades integradas en **IMQ Servicios**.

SERVICIOS SANITARIOS

CENTROS PROPIOS

Clínica IMQ Vicente San Sebastián

Ubicación: Rafaela Ibarra, 25. Bilbao

Año de constitución: 1980

Actividad de la empresa: Utilización y explotación de clínicas, consultorios médicos, especializados o no.



Actividad asistencial 2010

Hospitalización	
Ingresos	8.962
Estancias	34.845
UCI	
Pacientes	767
Estancias	2.245
Hospital de Día quirúrgico	
Ingresos	2.639
Hospital de Día médico	
Estancias Oncología	3.857
Estancias Endoscopias	5.624
Activ. Obstétrica	
Partos totales	897
Cesáreas	301
Activ. Quirúrgica	
Intervenciones totales	6.706
Int. Hospital de Día	2.530
Urgencias generales	
Urgencias atendidas	26.166
Urgencias pediátricas	
Urgencias atendidas	17.636

Clínica IMQ Virgen Blanca

Ubicación: Maestro Mendiri, 2. Bilbao

Año de constitución: 1965

Actividad de la empresa: Explotación de la Clínica mediante la prestación de servicios médicos.



Actividad asistencial 2010

Hospitalización	
Ingresos	6.070
Estancias	16.442
URPA	
Ingresos	1.472
Estancias	1.294
Activ. Obstétrica	
Partos totales	488
Cesáreas	144
Activ. Quirúrgica	
Intervenciones totales	6.988
Hospital de Día	
Estancias	7.859
Urgencias	
Urgencias atendidas	16.407

Centro de Rehabilitación y Medicina Deportiva IMQ Ajuriaguerra

Ubicación: Juan Ajuriaguerra, 32. Bilbao

Año de constitución: 2008

Actividad de la empresa: Servicios de rehabilitación y medicina deportiva.

400 m² de instalaciones que incluyen gimnasio de más de 80 m² equipado para todo tipo de tratamientos de rehabilitación, 8 boxes individuales, 3 despachos médicos para evaluación y reconocimiento de los pacientes; y área específica de Medicina Deportiva, con despacho médico, zona para la realización de valoraciones isocinéticas y sala de ergometrías.

Actividad asistencial 2010

Rehabilitación	
Sesiones rehabilitación	21.672
Primeras consultas	1.720
Consultas sucesivas	2.097
Consultas en residencia	173
Medicina deportiva	
Total reconocimientos	536

Grupo IMQ se consolida como un gran grupo empresarial

Clínica Dental IMQ Avenida

Ubicación: Avda. Gasteiz, 41. Vitoria-Gasteiz

Año de constitución: 2009

Actividad de la empresa: Servicio integral de odonto-estomatología.



Actividad asistencial 2010

Cirugía Oral	418
Estética Dental	32
Endodoncias Pulpectomías	212
Implantología Protésica	132
Implantología Quirúrgica	324
Obturaciones	1.115
Odontología Preventiva	2.669
Odontopediatría	46
Ortodoncia	105
Ortodoncia Invisible	1
Patología Articulación	28
Periodoncia	757
Prótesis Esqueléticos	169
Prótesis Fija	806
Prótesis Removible Acríl.	245
Prótesis Removible Flexib.	4
Pruebas Diagnósticas	1.427
Total	8.490



PRÓXIMAS APERTURAS

Centro Médico IMQ Colón

Ubicación: Colón de Larreategui, 45. Bilbao

Año de constitución: 2011

Actividad de la empresa: Consultorio médico.

Incluye medicina primaria (medicina general y pediatría), así como las especialidades médicas de alergología, cardiología, neumología y reumatología, y especialidades quirúrgicas de cirugía general, plástica, otorrinolaringología y traumatología.

Cuenta con 16 consultas, 2 boxes de extracción para análisis clínicos, servicios de enfermería y área de diagnóstico por imagen.

Centro IMQ Dña. Casilda

Ubicación: Teófilo Guiard, 2. Bilbao

Año de constitución: 2011

Actividad de la empresa: Clínica dental, centro de podología y unidad de medicina deportiva.

Complejo que ocupará una superficie de 550 metros cuadrados dividida en tres plantas. La clínica dental, dotada de tecnología puntera en medios de diagnóstico e imagen, se localizará en las dos primeras plantas del centro, y un equipo de especialistas de reconocido prestigio atenderá todas las áreas de la odontología. En la planta superior, se ubicará el departamento de podología, con tres unidades de quiropodia, una unidad de exploración biomecánica, dotada de los medios técnicos más modernos para el estudio de patologías del pie y análisis de la marcha, y un taller ortopodológico propio para la confección de soportes plantares. A estas instalaciones se trasladará el centro de medicina deportiva que en la actualidad IMQ tiene en la calle Juan de Ajuriaguerra de Bilbao.

Grupo IMQ se consolida como un gran grupo empresarial

Clínica IMQ Zorrotzaurre

Ubicación: General Eraso, s/n. Bilbao

Año de constitución: 2012

Actividad de la empresa: Explotación de la clínica mediante la prestación de servicios médicos.

Ubicada en una parcela de 9.000 m², con una construcción que consta de 6 alturas y 3 sótanos con parking subterráneo de 425 plazas, y con una superficie de 18.000 m² construidos, será la mayor clínica privada en Euskadi.

Ofrecerá servicios de todas las especialidades médico-quirúrgicas, contará con un equipamiento sanitario de última generación, y estará dotado de innovaciones funcionales, tecnológicas y asistenciales, que le convertirán en referente de la asistencia sanitaria.



CENTROS DE DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICOS PARTICIPADOS

LABORATORIO VIRGEN DE BEGOÑA

Ubicación

Maestro Mendiri, 2 (Clínica IMQ Virgen Blanca). Bilbao

Año de constitución: 2002

Actividad de la empresa

Análisis clínicos.

Actividad asistencial 2010

- N° de peticiones (analíticas realizadas): 166.700
- N° de determinaciones: 1.345.443

CVSS RADIOLOGÍA CLÍNICA

Ubicación

Rafaela Ibarra, 25 (Clínica IMQ Vicente San Sebastián). Bilbao

Año de constitución: 1988

Actividad de la empresa

Atención de los servicios de radiología convencional y resonancia magnética en Clínica IMQ Vicente San Sebastián.

Actividad asistencial 2010

- Exploraciones radiológicas: 41.400
- Ecografías: 8.900
- Densitometrías: 3.200
- Resonancias magnéticas: 7.100



Grupo IMQ se consolida como un gran grupo empresarial

AMSA

Ubicación

Hospitalización: Avda. Murrieta, 70 (Hospital San Juan de Dios). Santurtzi

Consultas externas: Manuel Allende, 19. Bilbao

Unidad de día: Elcano, 7. Bilbao

Año de constitución: 1989

Actividad de la empresa

Servicio de psiquiatría. Cuenta con unidad de hospitalización, unidad de consultas externas e Instituto de psicoterapia, unidades de día y unidad de urgencias 24 horas.

Actividad asistencial 2010

- Consultas: 13.827
- Urgencias: 450
- Ingresos: 416
- Estancias: 7.085

HEMOBESA

Ubicación

Maestro Mendiri, 2 (Clínica IMQ Virgen Blanca). Bilbao

Año de constitución: 1990

Actividad de la empresa: Hemodiálisis.

Actividad asistencial 2010

- Sesiones de hemodiálisis: 11.175

CENTRO DE DIAGNÓSTICO VIRGEN BLANCA

Ubicación

Maestro Mendiri, 2 (Clínica IMQ Virgen Blanca). Bilbao

Año de constitución: 1989

Actividad de la empresa

Atención del servicio de scanner y resonancia magnética en Clínica IMQ Virgen Blanca.

Actividad asistencial 2010

- TAC: 6.240
- Resonancias magnéticas: 5.723

CENTRO DE SCANNER DE VIZCAYA

Ubicación

Rafaela Ibarra, 25 (Clínica IMQ Vicente San Sebastián). Bilbao

Año de constitución: 1986

Actividad de la empresa

Atención del servicio de scanner en Clínica IMQ Vicente San Sebastián.

Actividad asistencial 2010

- TAC: 8.470

CVSS TC 64

Ubicación

Rafaela Ibarra, 25 (Clínica IMQ Vicente San Sebastián).
Bilbao

Año de constitución: 2006

Actividad de la empresa

TAC cardiológico, equipamiento para la cobertura
inruenta de la coronariografía diagnóstica.

Actividad asistencial 2010

- Exploraciones cardiológicas: 1.300
- TAC: 3.900

HEMODINÁMICA VIZCAYA

Ubicación

Rafaela Ibarra, 25 (Clínica IMQ Vicente San Sebastián).
Bilbao

Año de constitución: 2000

Actividad de la empresa

Desarrollo de la actividad englobada en el cateterismo
cardíaco e intervencionismo cardiovascular.

Actividad asistencial 2010

- Intervenciones: 1.500

RADIOLOGÍA CLÍNICA VIZCAYA

Ubicación

Rafaela Ibarra, 25 (Clínica IMQ Vicente San Sebastián).
Bilbao

Año de constitución: 1997

Actividad de la empresa

Atención del servicio de medicina nuclear en Clínica IMQ
Vicente San Sebastián.

Actividad asistencial 2010

- PET-TAC: 1.557

CVSS ONDAS DE CHOQUE

Ubicación

Rafaela Ibarra, 25 (Clínica IMQ Vicente San Sebastián).
Bilbao

Año de constitución: 2003

Actividad de la empresa

Servicio de litotricia músculo-esquelética.

Actividad asistencial 2010

- Tratamientos: 690
- Consultas: 200

Grupo IMQ se consolida como un gran grupo empresarial

INSTITUTO UROLÓGICO DE TECNOLOGÍA AVANZADA – INSUTЕК

Ubicación

Maestro Mendiri, 2 (Clínica IMQ Virgen Blanca). Bilbao

Año de constitución: 2006

Actividad de la empresa

Cirugía laparoscópica asistida por robot Da Vinci, Laser Verde, Litotricia.

Actividad asistencial 2010

- Intervenciones Da Vinci: 123
- Litotricias renales: 235
- Láser verde (9 meses de actividad): 18

SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS

IGURCO

Ubicación

Máximo Aguirre, 18 bis – 2º. Bilbao

Año de constitución: 2001

Actividad de la empresa

Desarrollo y explotación de proyectos socio-sanitarios en Euskadi. La misión de Igurco es proporcionar los mejores servicios para satisfacer las necesidades reales socio-sanitarias en el ámbito de las personas mayores, generando unos servicios de calidad que den respuesta a dichas necesidades y en las cuales prime el trato humano.

Actividad asistencial 2010

- Residencias: 657 personas atendidas.
- Centros de día: 271 personas atendidas.



SERVICIOS DE BIENESTAR

VIDALIS

Ubicación

Máximo Aguirre, 18 bis – 2º. Bilbao

Año de constitución: 2002

Actividad de la empresa

Satisfacer las necesidades de las personas en todo aquello relacionado con la salud, el bienestar y la calidad de vida poniendo a disposición de sus socios el más amplio abanico de bienes y servicios a precios preferenciales y ventajosos.

Actividad asistencial 2010

- Incorporación de 20 nuevos centros de audición, ortopedia, ópticas, gimnasios, centros estéticos y proveedores de material técnico para personas mayores.
- 875 nuevos socios.

OTROS SERVICIOS

CAT XXI

Ubicación

Colón de Larreátegui, 26 – 3º D. Bilbao

Año de constitución: 1998

Actividad de la empresa

Servicios de contact center, telemarketing y grabación de datos.

Actividad asistencial 2010

- **Contact center**
 - Servicio de información: 244.812 llamadas gestionadas
 - Servicio de urgencias médicas: 46.168 llamadas gestionadas
 - Resto servicios: 2.026 llamadas gestionadas
- **Telemarketing:** 14 campañas
- **Grabación de datos:** Informatización y digitalización de cerca de 250.000 documentos (historias clínicas, documentos únicos, determinaciones analíticas, facturación, etc.).

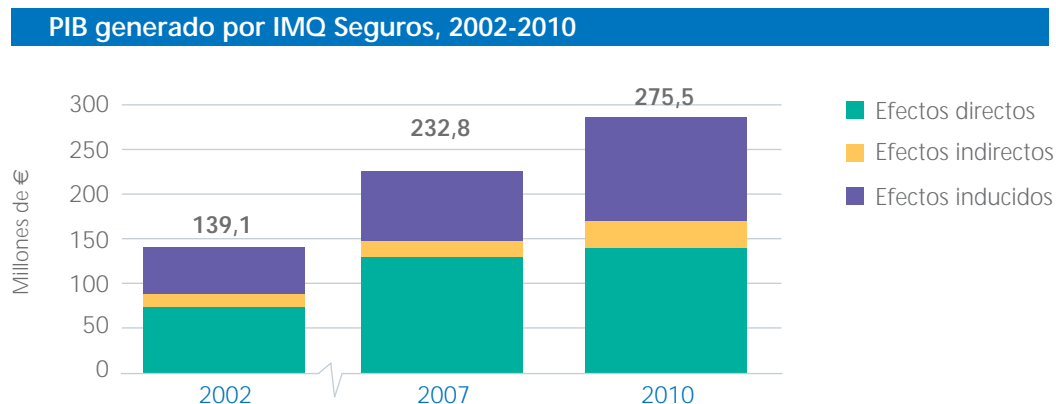


Grupo IMQ se consolida como un gran grupo empresarial

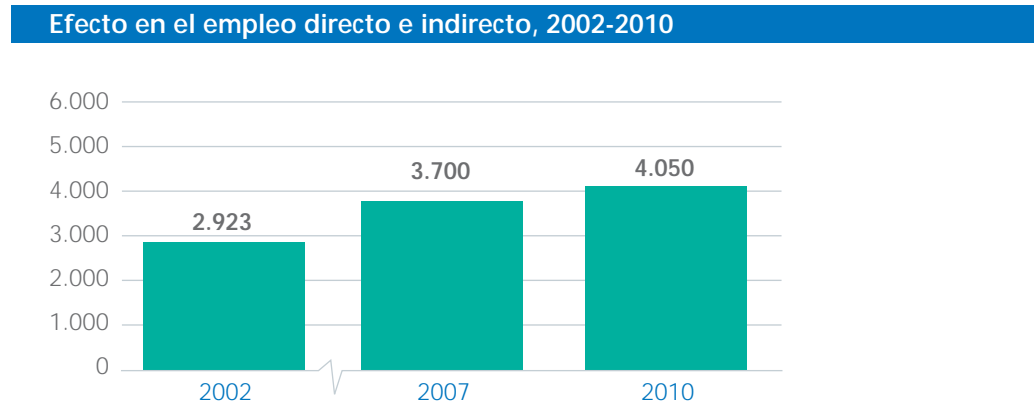
IMQ Seguros: Impacto económico

La magnitud de la actividad desarrollada por Grupo IMQ tiene un destacable impacto en la economía vasca. En 2010, **IMQ Seguros** ha contribuido al PIB en 275,5 millones de euros, ha ayudado a mantener 4.050 puestos de empleo directo o indirecto, ha incrementado la recaudación de impuestos de la Hacienda Foral en casi 40 millones de euros y ha liberado de un gasto de unos 190 millones de euros a la Sanidad Pública.

Contribución al PIB



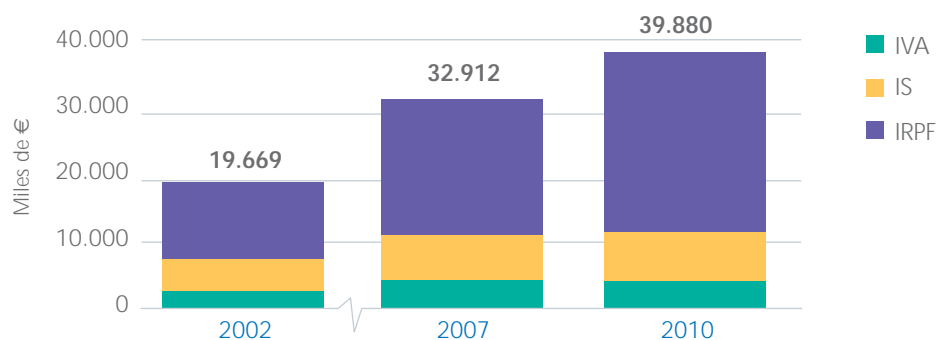
Creación de empleo



Recaudación de impuestos por la actividad generada

Efecto en la recaudación de la Hacienda Foral, 2002-2010

Efecto directo e indirecto



Ahorro Sanidad Pública vasca

La existencia de IMQ libera de gasto a la Sanidad Pública y contribuye a su sostenibilidad. Teniendo en cuenta que el gasto sanitario de IMQ Seguros en 2010 ha sido de 168 millones de euros, y que de los clientes de IMQ de asistencia sanitaria, tienen doble cobertura el 87%, unos 220.000, se puede deducir que el gasto de IMQ en clientes con doble cobertura es de 146 millones de euros. Para atender esta demanda, la Sanidad Pública debería incurrir al año en aproximadamente 190 millones de euros.

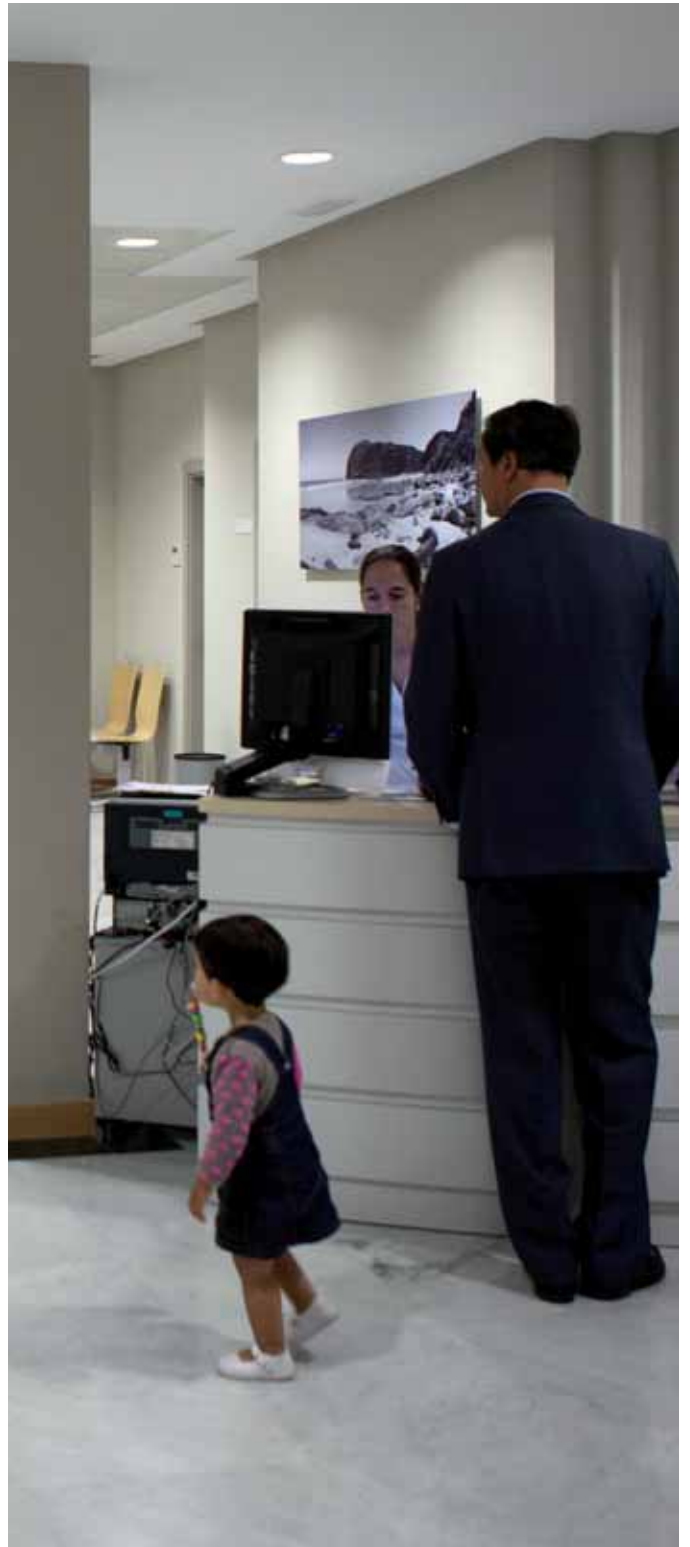
De los datos anteriores se deduce que, de no existir la actividad de IMQ, la Sanidad Pública tendría más gasto o bien, menor calidad, lo que implicaría más esperas y masificación.



Centro Médico IMQ Colón

04

**El cliente,
la prioridad de IMQ**



El cliente, la prioridad de IMQ

Más de 310.000 clientes depositan su confianza en IMQ

Cartera de clientes por territorios (asistencia sanitaria)

IMQ se ha afianzado en 2010 en Gipuzkoa, donde ha incrementado el número de clientes un 21% en el último año y ya suma cerca de 9.000 asegurados. En Araba también se ha experimentado un aumento significativo del número de clientes y alcanza más de 25.000. En Bizkaia, IMQ se mantiene como líder indiscutible del mercado.

Cartera de clientes por territorios 2010

(Asistencia Sanitaria)

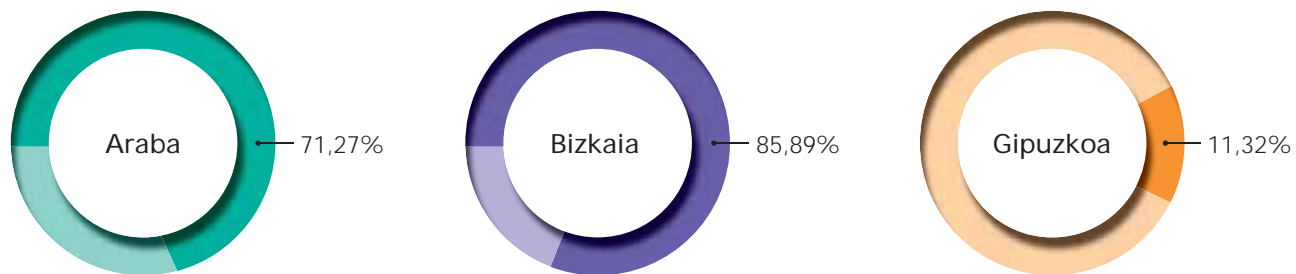
	Total
Araba	25.602
Bizkaia	213.717
Gipuzkoa	8.896

Cuota de mercado por territorios (asistencia sanitaria)

IMQ continúa siendo un año más la primera opción en Bizkaia y Araba. En la primera ha superado el 85% de penetración frente a otras aseguradoras y en Araba el 70%. Gipuzkoa representa el territorio con más crecimiento en 2010, aunque aún representa el 11% del sector.

Cuota de mercado por territorios 2010

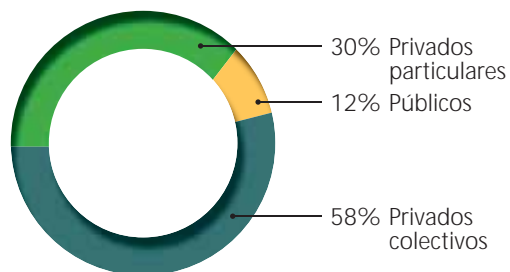
(Asistencia Sanitaria)



Fuente: ICEA, el seguro de salud. Estadística 2010

Distribución cartera por tipo de cliente

(Asistencia Sanitaria)



Cartera por tipo de cliente

(Asistencia Sanitaria)

Públicos	29.950
Privados particulares	75.244
Privados colectivos	143.021

El cliente, la prioridad de IMQ

Un producto para cada necesidad

IMQ se compromete cada año en mejorar sus servicios, lo que obliga a la compañía a apostar por la **innovación** y a la implementación de **nuevas tecnologías** y técnicas cada vez más avanzadas. Entre las nuevas técnicas incorporadas en la cobertura de asistencia sanitaria, destaca en el campo de la urología la cirugía robótica Da Vinci para realizar operaciones con una precisión hasta ahora impensable o la técnica de láser verde en próstata, mínimamente invasiva.

Además, para ayudar a superar la complicada situación económica de algunas familias golpeadas por la crisis económica, IMQ ha incorporado en determinados seguros una garantía de continuidad de la cobertura de la póliza de asistencia sanitaria hasta seis meses después de que finalice su subsidio de desempleo.

Nuevos seguros: IMQ Baja Diaria e IMQ Kirola

IMQ localiza las necesidades sanitarias de sus asegurados y de la sociedad en general y amplía su oferta de seguros cada año para garantizar un completo abanico de productos. En 2010, la Compañía ha lanzado el seguro **IMQ Baja Diaria**, que garantiza una indemnización económica de hasta 150 euros al día en caso de baja por enfermedad o accidente, ocurrida en cualquier lugar del mundo y durante las 24 horas del día. Con la ayuda de este seguro el cliente se siente protegido económicamente durante el periodo que dura la baja, ya que no sólo cubre la pérdida de los ingresos habituales al interrumpir la actividad laboral, sino que también sirve para hacer frente a los gastos extra que se originan como consecuencia de la baja.

Asimismo, como compañía que promueve el deporte y los hábitos de vida saludables, IMQ está en pleno proceso de estudio del nuevo seguro **IMQ Kirola**, el primer seguro médico en Euskadi pensado especialmente para personas que practican deporte. IMQ Kirola ofrece un reconocimiento médico-deportivo de élite, así como una completa cobertura sanitaria para atender y prevenir todo tipo de lesiones y patologías derivadas de la práctica deportiva y para minimizar el tiempo de recuperación de las lesiones que pudieran producirse.

Cartera de clientes por productos

IMQ Salud	248.215
IMQ Dental	22.702
IMQ Renta	24.945
IMQ Acunsa	10.878
IMQ Accidentes	4.097
IMQ Internacional	1.218
IMQ Baja Diaria	247
TOTAL	312.302
Euskofide	12.015
Vidalis	73.454

Consolidación de IMQ Accidentes

IMQ cuenta con su propio seguro de accidentes que se ha consolidado durante 2010, duplicando el número de clientes. Este seguro ofrece una indemnización económica en caso de accidente y cubre las garantías de fallecimiento e invalidez permanente, e incluso el fallecimiento por infarto de miocardio, como consecuencia de un accidente ocurrido en cualquier lugar del mundo y las 24 horas del día.

Nuevas ventajas para el seguro IMQ Internacional

IMQ ha relanzado en 2010 su seguro IMQ Internacional para acceder a cualquier hospital o clínica del mundo para el tratamiento de patologías de importancia, mediante el reembolso de los gastos. Con las nuevas condiciones económicas que ofrece IMQ Internacional, los clientes cuentan con descuentos de hasta el 40% para unidades familiares, y de hasta el 25% para colectivos y empresas.

IMQ Internacional garantiza el acceso a prestigiosos especialistas y clínicas internacionales de vanguardia como M.D. Anderson Cancer Center (Houston), Monte Sinai (Nueva York), Georges Pompidou Hospital (Paris), Miami Heart (Miami), etc. para el tratamiento de patologías de importancia, como las oncológicas, trasplante de órganos vitales, infarto de miocardio, etc.

El cliente, la prioridad de IMQ

Cada vez más empresas aseguran a sus empleados con IMQ

En el último año **más de 50 nuevas empresas** se han sumado a las más de 500 que componen el grupo de colectivos de IMQ. El cliente empresa representa, de hecho, más de la mitad de los clientes de la compañía.

Nuevos clientes corporativos 2010

Entre los nuevos acuerdos alcanzados durante 2010 figuran grandes compañías como Metro Bilbao, Grupo Elecnor, Mercedes Benz, Grupo Naturgas, Compañía del Tranvía de San Sebastián, Fineco, Nekatur, Grupo Vasco Catalana, Colegio Oficial de Psicólogos de Gipuzkoa, Grupo Seguros Bilbao, Grupo Progenika, Grupo Lolín, Amarradores del Puerto de Bilbao, Grupo Sol Meliá, Industrias Juno, etc.

Acuerdos colectivos renovados en 2010

Además de ampliarse el número de empresas que confían el seguro de asistencia de IMQ a sus empleados, otras muchas entidades han continuado renovando su acuerdo con la aseguradora, como es el caso de Nuclenor, Federación Mercantil de Gipuzkoa, Hewlett Packard, Cebek, Petróleos del Norte S.A. o Asfalnor S.A. Antes de decidirse por el seguro médico de IMQ, las empresas y sus departamentos de recursos humanos valoran la rapidez en el acceso a los servicios médicos, la libre elección entre el amplio cuadro médico, la completa cobertura y la relación calidad-precio ofrecidas por IMQ.



La comunicación con nuestros clientes

IMQ incorpora en su web un asistente virtual de última generación

La página web de IMQ, www.imq.es, se ha renovado para ofrecer una imagen más actual y que resulte más práctica, cercana y útil para clientes y usuarios. Con el nuevo diseño se incorpora una simplificación de la estructura de los apartados para facilitar los accesos a los contenidos y una localización más rápida de la información. Además, se ha incorporado un **asistente virtual de última generación** para dar respuesta a los clientes y usuarios vía on line. IMQ se convierte así en la primera aseguradora médica del Estado en incorporar en su web un asistente de quinta generación. Se trata de una herramienta de atención virtual que permite al internauta encontrar una respuesta a sus preguntas de forma rápida, sencilla y personalizada.

Por otra parte, la **versión en euskara de la web** ha recibido la felicitación tanto de particulares como del Observatorio de Derechos Lingüísticos por facilitar la obtención de información en este idioma.



El cliente, la prioridad de IMQ

Nueva oficina en Barakaldo

IMQ dispone desde septiembre de 2010 de una nueva oficina comercial situada en Barakaldo, dedicada en exclusiva a la contratación de seguros y servicios de IMQ. El objetivo de esta oficina es ampliar la red comercial de la compañía en las poblaciones de Margen Izquierda y poner al alcance del cliente los servicios que mejor se adaptan a sus necesidades.





Buena valoración del servicio de atención telefónica y presencial

El servicio de atención presencial y telefónica de IMQ ha obtenido respectivamente un 7,92 y un 8,15 sobre 10 puntos por parte de sus clientes, lo que refleja que el esfuerzo que realiza IMQ por mejorar sus prestaciones es percibido y altamente valorado por el cliente. Concretamente, han expresado un amplio grado de satisfacción en lo que respecta al trato recibido, a la comodidad y accesibilidad a sus instalaciones y al breve tiempo de espera para ser atendido. El estudio se enmarca dentro del proyecto de Certificación de Calidad realizado por AENOR.





Centro de Rehabilitación IMQ Ajuriaguerra

05

Los profesionales de IMQ,
garantía de calidad



Los profesionales de IMQ, garantía de calidad

Nuevos especialistas al servicio de nuestros clientes

La red de profesionales de IMQ es sin duda una de las bases que otorga a la compañía el nivel de calidad deseado para atender a sus clientes. En 2010 se han sumado cerca de **un centenar de nuevos profesionales** al prestigioso cuadro de IMQ, formado por más de 2.600 especialistas que engloban la totalidad de los campos asistenciales. La red asistencial de IMQ en Euskadi se completa con 16 clínicas y centros que cuentan con la tecnología más avanzada en diagnóstico y tratamientos.

Asimismo, IMQ cuenta con **la red de centros propios más extensa** en Euskadi, con la que garantiza una mejora de su actual infraestructura asistencial con una oferta ampliada de centros que ofrecen los aspectos más innovadores en equipamiento tecnológico y sanitario.

Fuera de Euskadi, IMQ ofrece a sus clientes una completa red que permite elegir entre más de **33.000 profesionales y prestigiosos centros a nivel nacional**, como Centro Médico Teknon, Clínica Centro, Hospital Ruber Internacional, M.D. Anderson, Instituto Dexeus, etc. Además, los clientes de IMQ cuentan con asistencia en sus viajes al extranjero, que les facilita atención en caso de urgencia.

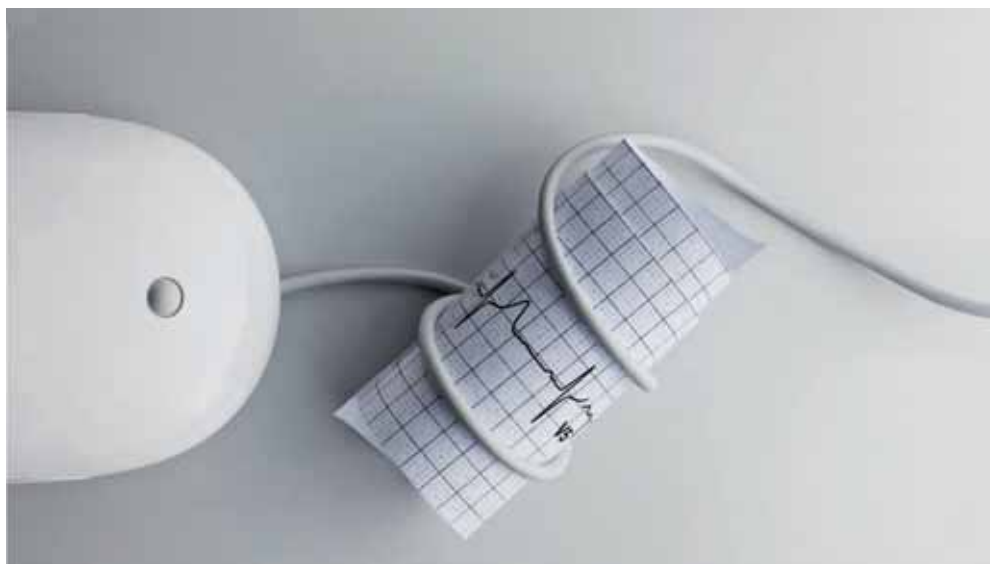


Nuevo servicio de atención en la web

La **Extranet** de IMQ, herramienta de comunicación y servicio creada por IMQ para sus profesionales sanitarios, se consolida como un elemento de soporte a través del cual el profesional se comunica y solicita servicios de apoyo, principalmente desde el servicio de ayuda online.

Las páginas de facturación, directorio de profesionales, iguales, datos profesionales y de consulta siguen siendo las más visitadas y el colectivo de Medicina General es el más vinculado a esta herramienta.

En 2010 se han realizado 562 consultas sobre hardware, software, conectividad, correo electrónico y soporte a la transmisión electrónica de la actividad del profesional. Asimismo, se han gestionado 678 incidencias centradas principalmente en facturación y 134 profesionales realizaron comunicaciones a la entidad sobre modificaciones de datos profesionales, de consulta, etc.



Eventos con los profesionales de IMQ

Junta General de Accionistas 2010

La Sociedad de Médicos de IMQ celebró el 24 de junio su sesión anual ordinaria de la Junta General de Accionistas en el Palacio Euskalduna de Bilbao. En el acto participaron 296 accionistas de la Sociedad de Médicos, entre presentes y representados.

En este acto se hizo referencia a los hitos que han marcado el ejercicio, entre otros el liderazgo de IMQ Seguros en Bizkaia, el rentable crecimiento producido en Álava y la penetración en Gipuzkoa, con aumento del número de asegurados, de ingresos y resultados.

Asimismo, se destacó el lanzamiento del seguro IMQ Baja Diaria, que garantiza una indemnización en caso de baja por enfermedad o accidentes; y los hitos alcanzados en IMQ Servicios con la aprobación urbanística del proyecto de la Clínica IMQ Zorrotzaurre y la adjudicación de dichas obras.



IMQ homenajea a sus profesionales jubilados

Como cada año, IMQ rindió homenaje a los médicos que a lo largo de 2009 dejaron de prestar sus servicios por motivo de jubilación, voluntariamente o estatutariamente, al cumplir los 70 años de edad.

El acto de reconocimiento a estos profesionales tuvo lugar en la celebración de la Junta Anual de Montepío (Entidad de Previsión Social Voluntaria de IMQ) el 23 de marzo en el Hotel Carlton de Bilbao, en el que se les hizo entrega de una placa-homenaje como símbolo de agradecimiento a su dedicación, felicitación que reiteramos desde esta memoria.

Médicos homenajeados 2010: José Ignacio Aguirre Monasterio, Faustino Alfageme Pérez, Julio Allue Lapuerta, Carmen Aramburu Cruza, Julio Cesar Arciniega Amoros, Ana María Baza Fernández, Francisco José Bilbao Ercoreca, Félix Cabezas García, Emiliano Domínguez Díaz, José María Hermsilla Saiz, Guillermo Herrera Franco, Joaquín Hoyo Beraza, Felipe Izarra Fernández De Larrea, José Luis Marcos García, José Antonio Martín Palacín, José Miguel Martínez De Salinas Canelo, Luis Martínez Prieto, Jorge Juan Mugica Barreiro, Juan Ortiz De Artiñano Uriarte, Fernando Pérez De Nanclares Andrieu, Carlos Unamunzaga Arriola, Yolanda Urrutia Fuente, M. Isabel Valencia Díaz, Víctor Valverde López, J. Ignacio Vicinay Olabarria.





Clínica Dental IMQ Avenida

06

Una completa
infraestructura asistencial
con el equipamiento
más innovador



Una completa infraestructura asistencial con el equipamiento más innovador

IMQ amplía su red de centros propios

Clínica IMQ Zorrotzaurre

2010 ha sido el año en el que se ha dado el pistoletazo de salida a la construcción de la principal clínica privada de Euskadi. En febrero se colocó la primera piedra de IMQ Zorrotzaurre, un centro hospitalario que dispondrá de un equipamiento sanitario de última generación, dotado de innovaciones funcionales, tecnológicas y asistenciales y que convertirán estas instalaciones en un referente de la asistencia sanitaria privada.

Como un día de "gran ilusión, porque tenemos la sensación de estar anunciando algo importante", así definía José Andrés Gorricho, Consejero-Director General de IMQ, el **acto de colocación de la primera piedra** ante una audiencia formada por una amplia representación institucional y social vasca, entre los que se encontraban el Diputado General de Bizkaia, José Luis Bilbao; el Alcalde de Bilbao, Iñaki Azkuna; el Presidente de IMQ, Pedro Ensunza; la Delegada de Sanidad del Gobierno; y los dos arquitectos del proyecto, Carlos Ferrater y Alfonso Casares.





Ubicado en una parcela de 9.000 m², con una construcción que consta de 6 alturas y 3 sótanos con parking subterráneo de 425 plazas, y con una superficie total ejecutada equivalente a 9 campos de fútbol, será el mayor centro de hospitalización privado de Euskadi.

Las obras se completarán a finales de 2011. IMQ ha proyectado su futura clínica con carácter integral para ofrecer servicios de todas las especialidades médico-quirúrgicas, de la mano de un amplio y prestigioso equipo de profesionales sanitarios.

Dispondrá, entre otros, de los siguientes **servicios**:

- Unidades de hospitalización con 158 habitaciones individuales.
- 12 boxes UCI.
- Áreas quirúrgica y obstétrica, con 10 quirófanos inteligentes y polivalentes, y tres salas de parto.
- Unidades especiales: Unidad de endoscopia, litotricia, intervencionismo vascular etc.
- Área de urgencias con 16 boxes. Zonas diferenciadas para pacientes adultos y pediátricos.
- Área de oncología con hospital de día y las tecnologías más avanzadas en medicina nuclear y radioterapias.
- Área de docencia e investigación.

Una completa infraestructura asistencial con el equipamiento más innovador

Clínica Dental IMQ Avenida

La Clínica Dental IMQ Avenida, por su parte, continúa con su consolidación entre la población alavesa. El complejo está marcado por el sello de distinción que identifica a todos los proyectos de IMQ, es innovador en su diseño y en su equipamiento, y está orientado a garantizar la perfecta atención de la salud bucodental. En 2010 se han atendido más de 8.400 consultas y tratamientos, e incluso los jugadores del Caja Laboral Baskonia visitan la clínica y cuentan con el seguro IMQ Dental, seguro que recogieron en nombre de todo el equipo, los baloncestistas Walter Hermann y Carl English el pasado 8 de marzo de manos del Consejero-Director General de IMQ, José Andrés Gorriacho.

La clínica ofrece tecnología de vanguardia, de la mano de reconocidos profesionales, y todas las especialidades y tratamientos estomatológicos, desde odontología general, hasta ortodoncia, periodoncia, odontopediatría, higiene dental, estética dental, cirugía oral, ATM Rx (con ortopantomografía), implantes, etc.



Unidad de Medicina Deportiva del Centro de Rehabilitación IMQ Ajuriaguerra

Esta unidad del Centro de Rehabilitación IMQ Ajuriaguerra ha cumplido su primer aniversario de funcionamiento, y se integra en un centro de referencia de la medicina física y de rehabilitación en Bizkaia, que cumple tres funciones esenciales: un servicio de rehabilitación, una unidad de Medicina del Deporte y una referencia para los centros de rehabilitación adscritos a IMQ con un trabajo en red. IMQ en su calidad de aseguradora médica oficial del Athletic Club ha realizado en este centro el reconocimiento médico a la plantilla del primer equipo. Se realizó a cada jugador un reconocimiento médico-deportivo de alta competición para mejorar sus condiciones deportivas y una prueba de valoración isocinética para medir la fuerza muscular que se ejerce durante movimientos determinados. Asimismo, los jugadores del Bilbao Basket también han realizado sus reconocimientos en el Centro de Rehabilitación IMQ Ajuriaguerra que busca, ante todo, lograr los más altos parámetros de calidad.



Una completa infraestructura asistencial con el equipamiento más innovador

La oferta de centros propios de IMQ continúa su expansión

Con el objetivo de acercar el servicio y la calidad al asegurado-paciente, IMQ iniciará las obras de un nuevo centro médico en la céntrica calle Colón de Larreátegui de Bilbao, con la vocación de convertirse en un instrumento de atención al paciente en un marco de alto nivel de calidad asistencial. En una superficie de cerca de 1.200 metros cuadrados repartidos en dos plantas, contará con 16 consultas, 2 boxes de extracción de análisis clínicos y servicios de enfermería y un área de diagnóstico por imagen. El **Centro Médico IMQ Colón** acogerá simultáneamente 13 especialidades de medicina atendidas por un equipo de 35 profesionales, entre otras medicina general, cardiología, traumatología, pediatría o urología; con un amplio horario para dar mayor comodidad a los usuarios. En sus dependencias además se atenderán las especialidades de cirugía general, plástica, otorrinolaringología y traumatología.

Asimismo, IMQ abrirá otro **centro en el parque bilbaíno de Doña Casilda** que dispondrá de una clínica dental, una unidad de podología y un centro de medicina deportiva. Los locales donde se instalará la nueva infraestructura, están siendo reformados para la instalación del nuevo centro de IMQ. El complejo ocupará una superficie de 550 metros cuadrados dividida en tres plantas. La gran cualificación de los profesionales que atenderán estas unidades, junto a la incorporación de la tecnología y los recursos sanitarios más modernos, volverán a ser las principales características de este centro de IMQ.



Centros equipados con la tecnología más avanzada

IMQ pone un gran empeño en mejorar sus servicios para poner a disposición de la salud de sus clientes todo lo que necesitan. Así, apuesta por la innovación, el estudio y la investigación de nuevas tecnologías y adquiere las técnicas de vanguardia.

Técnicas urológicas avanzadas

IMQ ha sido pionero en ofrecer desde 2010 la cobertura de la **cirugía robótica Da Vinci**, que basada en la utilización de un robot quirúrgico, ofrece el tratamiento más avanzado que existe actualmente dentro de la cirugía urológica y permite realizar intervenciones con una precisión extremadamente superior a la que se puede alcanzar con otras técnicas quirúrgicas. Asimismo, reduce el riesgo y las complicaciones postoperatorias en la cirugía urológica y prostática.

IMQ también ha incorporado el acceso a la **técnica de láser verde**, una alternativa al tratamiento mediante cirugía convencional de la hipertrofia benigna de próstata. La fotovaporización prostática con láser de luz verde KTP es una nueva técnica mínimamente invasiva que cuenta con menos efectos secundarios y complicaciones que la cirugía, con un tiempo más corto de recuperación.

Ambas técnicas urológicas representan un avance en el tratamiento de las enfermedades urológicas y su incorporación en los servicios de IMQ se enmarca en la política de la principal aseguradora vasca de ofrecer una mejora continua en la calidad de sus pólizas con la incorporación de tratamientos basados en los últimos avances técnicos.

Una completa infraestructura asistencial con el equipamiento más innovador

Unidad Asistencial Integral en el Diagnóstico y Tratamiento Oncológico

IMQ ha puesto en funcionamiento en la Clínica IMQ Vicente San Sebastián de Bilbao la Unidad Asistencial Integral en el Diagnóstico y Tratamiento del Cáncer, con el propósito de dar una respuesta global a las necesidades del paciente a lo largo de todo el proceso de esta enfermedad. Con esta unidad, IMQ ofrece un tratamiento multidisciplinar e integrado entre profesionales, especialidades médicas y quirúrgicas, medios diagnósticos y terapéuticos, servicios de apoyo y soporte al paciente. IMQ refuerza con esta unidad su oferta asistencial para tratar las enfermedades oncológicas. La unidad de oncología será, precisamente, uno de los principales ejes asistenciales de la Clínica IMQ Zorrotzaurre.

Asistencia integral en ginecología y obstetricia

IMQ ofrece una asistencia integral en las áreas de Ginecología y Obstetricia con un equipo integrado por los mejores especialistas y con las técnicas de tratamiento y diagnóstico más evolucionadas. Además, IMQ ha acometido mejoras en los centros en los que ofrece estos servicios: las Clínicas IMQ Vicente San Sebastián e IMQ Virgen Blanca; en las que se ha realizado reformas en los paritorios, el bloque obstétrico y las zonas de consulta, y en la dotación de los recursos diagnósticos de la especialidad.





La atención ginecológica que ofrece IMQ destaca por la experiencia de sus profesionales en campos como la prevención del cáncer, la ecografía ginecológica, la anticoncepción, la ginecología oncológica y el tratamiento de la menopausia, entre otros. Los propios especialistas de IMQ en ginecología y obstetricia ratifican que estas áreas son primordiales para IMQ por la necesidad de que el paciente sea atendido con confianza y cercanía por parte de su ginecólogo o su equipo.

Nueva unidad de hospitalización en la Clínica Guimón

IMQ también ha reforzado la atención al paciente con la creación de una unidad de hospitalización en la quinta planta de la Clínica Guimón, en el centro de Bilbao, y que cuenta con una superficie de 500 metros cuadrados, dispone de catorce camas en habitación individual y dos boxes de observación. La apertura de esta planta abre una nueva etapa en la atención integral del paciente, a través de las Clínicas IMQ Vicente San Sebastián, IMQ Virgen Blanca y la propia Clínica Guimón, gracias a la coordinación con el resto de unidades asistenciales y especialidades clínicas: urgencias, medicina interna, otras especialidades medico-quirúrgicas, medios diagnósticos y de soporte, médico de cabecera y consulta externa de cualquier especialidad.





Residencia Igorco Unbe

07

Servicios que potencian el bienestar y la calidad de vida de nuestros clientes



Servicios que potencian el bienestar y la calidad de vida de nuestros clientes

IMQ Ayuda

IMQ proporciona a las personas mayores y sus familiares asesoramiento socio-sanitario con el propósito de ofrecerles los recursos necesarios ante procesos de pérdida de autonomía personal. IMQ Ayuda cuenta con todo un equipo de profesionales que trabaja para buscar soluciones enfocadas a prevenir y mejorar el bienestar de las personas mayores y su entorno, desde el inicio de la aparición de las primeras muestras de fragilidad.

Servicios prestados

En 2010 se han atendido un total de 1.652 casos en los que se han llevado a cabo análisis exhaustivos de cada situación para dar una respuesta más eficaz. La mayoría de los usuarios ha accedido al servicio a través del teléfono con más de 1.300 llamadas recibidas y son los familiares los que habitualmente lo utilizan para asesorarse. Los temas sobre los que más se solicita información son, por este orden, la formación, el acceso a residencias, la ayuda a domicilio y la teleasistencia.

Una de las claves del servicio de IMQ Ayuda es su continuidad en el tiempo ya que el asesoramiento y los servicios que ofrece se van actualizando en función de las necesidades específicas de los usuarios en cada etapa.

Más de 700 plazas en residencias, centros de día y apartamentos tutelados

El Grupo IMQ, a través de su participada Igurco, ha gestionado en 2010 más de 700 plazas distribuidas en tres residencias socio-sanitarias, seis centros de día de la Diputación Foral de Bizkaia y apartamentos tutelados. En ellos ofrece servicios de máxima calidad que dan respuesta a las necesidades de las personas mayores usuarias y sus familiares, destacando el trato humano por encima de todo.



Además, a partir de 2011 se ofertarán nuevos recursos asistenciales con la apertura de dos nuevas residencias y dos nuevos centros de día, que ampliarán significativamente el número de plazas disponibles.

Residencias. 646 plazas

- Igurco Forua. 44 plazas.
- Igurco Orue. 129 plazas.
- Igurco Unbe. 224 plazas.
- Igurco Bilbozar. 137 plazas. Inauguración en 2011
- Igurco Jose M^a Azkuna en Amorebieta. 112 plazas. Inauguración en 2011

Centros de Día. 338 plazas

- Galdakao. 24 plazas.
- Leioa. 64 plazas.
- Otxarkoaga. 44 plazas.
- San Adrián. 56 plazas.
- Ugao-Miraballes. 45 plazas.
- Zorroza. 25 plazas.
- Bilbozar. 50 plazas. Inauguración en 2011
- Getxo. 30 plazas. Inauguración en 2011

Apartamentos tutelados

- Igurco Orue. 50 plazas.

Servicios que potencian el bienestar y la calidad de vida de nuestros clientes

Formamos a los cuidadores

580 familiares de personas dependientes se formaron en 2010 con el programa de IMQ Ayuda. El objetivo de esta iniciativa es formar a los familiares para mejorar tanto su calidad de vida como la de las personas a las que cuidan. El programa cuenta con la participación de especialistas del ámbito socio-sanitario que desarrollan su labor en la atención a las personas mayores, y en él se abordan temas que van desde una planificación eficaz de los recursos socio-sanitarios hasta formas de afrontamiento del estrés, pasando por técnicas de higiene postural y movilización, nutrición y primeros auxilios en el domicilio.



Nuevas soluciones en la atención a mayores

Igurco Unbe, nueva unidad de recuperación

El nuevo módulo para convalecencias que se ha inaugurado en la residencia Igorco Unbe ofrece una alternativa a los pacientes que tras un periodo de enfermedad precisan un proceso de recuperación con asistencia y vigilancia. Este módulo permite a las personas mayores permanecer ingresadas durante periodos cortos de tiempo hasta que puedan regresar a casa en las condiciones físicas y de salud apropiadas para seguir desarrollando su actividad normal.

Atención a parejas

Igurco Unbe e Igorco Orue han diseñado una oferta de servicios para parejas con un miembro dependiente, para que puedan mantener su unidad familiar en un entorno que garantiza el acceso a todos los recursos y atenciones que requiere una persona mayor dependiente. Esta nueva forma de cuidados permite mantener el vínculo de la pareja, asegurar una atención profesional a la persona dependiente y otorgar a la persona autónoma sus propios espacios de salud, ocio y tiempo libre.



Servicios que potencian el bienestar y la calidad de vida de nuestros clientes

Vacaciones para cuidadores

El cuidado de una persona dependiente es una labor exigente y que en muchos casos provoca un desgaste importante tanto físico como mental y anímico en la persona cuidadora. Por ello, los cuidadores precisan de un periodo vacacional para poder seguir prestando los cuidados en las mejores condiciones posibles. Igurco Orue ha organizado para ello, y por segundo año consecutivo, un programa de 15 días de respiro en sus apartamentos tutelados situados en Amorebieta-Etxano. Así, el cuidador disfruta de un completo programa de descanso durante esos días de vacaciones sabiendo que sus familiares dependientes están siendo atendidos por expertos profesionales de distintos ámbitos asistenciales.





Vidalis, plataforma para el bienestar

Cerca de un millar de nuevos clientes se ha sumado en 2010 a la plataforma Vidalis de IMQ, y ya suman un total de 73.454 personas las que cuentan con el acceso a un amplio abanico de servicios relacionados con la salud y el bienestar en condiciones exclusivas. Buscando obtener los mejores servicios y con la mayor variedad, Vidalis ha incorporado nuevos productos y nuevos proveedores, siempre bajo estrictos criterios de calidad. En 2010 se han sumado nuevos centros de audición, ortopedia, ópticas, gimnasios, centros estéticos y proveedores de material técnico para personas mayores, de todo el País Vasco.

Euskofide

Euskofide es una EPSV sin ánimo de lucro, que ofrece, a un precio sin competencia, un especializado servicio de decesos y gestiona todos los trámites necesarios ante la pérdida de un ser querido. Al término de 2010 cuenta con 12.015 asociados, un 1,08% más respecto al año anterior.

Los asociados valoran muy satisfactoriamente la atención y la información recibida por parte del personal de Euskofide, así como la calidad del servicio y la atención prestada por parte de la compañía funeraria; con una nota media global de 8,8 sobre 10 puntos.



Residencia Igorco Bilbozar

08

**Una compañía
responsable con la
prevención, el deporte,
la cultura y la solidaridad**





Desfibriladores para emergencias cardiovasculares

El Ayuntamiento de Vitoria ha instalado desfibriladores en veinticinco edificios de la ciudad con la colaboración de IMQ. La ubicación de estos desfibriladores en los edificios más concurridos de la capital vasca tiene como objetivo velar por salvaguardar la salud de la población. Los desfibriladores se han ubicado en centros cívicos, en el teatro Principal, el Palacio de Congresos, en polideportivos y en los frontones municipales Beti jai, entre otros.

También en el Ayuntamiento de Bilbao se han instalado desfibriladores para atender emergencias cardiacas. En concreto, las columnas desfibrilantes se ubican en las entradas al Edificio Principal, en el Anexo y en el Edificio Aznar.



IMQ protege tu corazón

IMQ participó en la XIX Semana de Prevención de Arteriosclerosis y Enfermedades Cardiovasculares, dirigido especialmente a profesionales sanitarios y a la población en general. Este evento está reconocido por el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco como de interés científico sanitario y en él se trataron temas como las dietas más idóneas para prevenir las dolencias cardiovasculares, la relación entre la diabetes y la arteriosclerosis, y las novedades referentes a la hipertensión arterial.

IMQ apuesta por el deporte

IMQ apoya el deporte de élite vasco a través de numerosas acciones e iniciativas para la promoción de la salud de las generaciones del futuro. Además, los principales clubs deportivos del País Vasco confían en la compañía como aseguradora médica oficial para cuidar de la salud de sus deportistas:

Athletic Club

Bizkaia Bilbao Basket

Caja Laboral Baskonia

Sociedad Deportiva Eibar

Real Sociedad

Fundación Bizkaia Bizkaialde

Federación Vasca de Ciclismo

Fundación ciclista Euskadi

Fundación Euskadi Kirola Fundazioa - BAT Basque Team

Gernika Rugby Taldea

Gernika Fútbol Club

Asociación Gabriel Alarcía de Golf

Club Isuntza Arraun Elkartea

Es Más Pádel



Campaña con BAT Basque Team

IMQ, como aseguradora médica oficial de BAT Basque Team sigue de cerca las condiciones físicas y médicas de sus deportistas, así como sus numerosos éxitos deportivos. Primeras figuras del deporte vasco integradas en la iniciativa BAT Basque Team, impulsada por el Gobierno Vasco y EITB con el objetivo de promover el deporte de máximo nivel en el ámbito internacional, como el alpinista Alberto Iñurrategi, la triatleta Virginia Berasategui, la bodyboarder Eunate Aguirre, el surfista Aritz Aranburu o el motociclista Efrén Vázquez, son un ejemplo de la importancia del binomio salud y deporte.

A través del patrocinio de BAT Basque Team, IMQ ha colaborado en 2010 en la salida de la **Vuelta a España a Vela**, que partió en junio desde el puerto de Hondarribia. La aseguradora mostró todo su apoyo a los tres veces campeones del mundo Iker Martínez y Xabi Fernández, asociados al equipo de deportistas BAT Basque Team, que participaron en esta regata.



Una compañía responsable con la prevención, el deporte, la cultura y la solidaridad

Con el deporte en Bizkaia

Todos a una con el Athletic Club

Desde la temporada 1998-1999, IMQ es la aseguradora oficial del Athletic y presta asistencia sanitaria a los jugadores de todos los equipos de este club.

IMQ lleva **12 años como aseguradora médica oficial del Athletic Club** y ofreciendo asistencia de urgencia a las 38.000 personas que presencian los partidos del club bilbaíno en La Catedral, para lo que cuenta con la participación de profesional sanitario y 150 alumnos auxiliares sanitarios, alumnos de Ciencias de la Salud de la UPV instruidos por expertos.

Por otra parte, **la Fundación Athletic Club Fundazioa** e IMQ colaboran en la promoción y difusión de la práctica del deporte y hábitos de vida saludable entre los jóvenes. Los centros deportivos de la Fundación, ubicados en Bilbao, Basauri, Durango, Leioa, Portugalete y Zalla reciben de IMQ el material necesario para garantizar la atención sanitaria de los jugadores de categorías inferiores.





IMQ con el Bilbao Basket

IMQ ha renovado el acuerdo de colaboración con el Bizkaia Bilbao Basket para cubrir la asistencia sanitaria de los jugadores del club. También facilita los recursos necesarios para atender los imprevistos sanitarios que puedan surgir entre los asistentes a los partidos oficiales organizados por el club en el BEC y desde octubre de 2010 en el nuevo Bilbao Arena.

De igual forma, realiza a los jugadores los **reconocimientos médicos** en el Centro de Rehabilitación y Medicina Deportiva IMQ Ajuriaguerra.

Además, IMQ fue el patrocinador oficial del partido local que enfrentó al Bizkaia Bilbao Basket y al Gran Canaria, y estuvo presente con concursos, en la coreografía de las cheerleaders y también distribuyó productos de merchandising de la compañía entre los socios y aficionados que acudieron al evento.

El nuevo acuerdo también contempla la creación de una marca conjunta para ambas entidades, IMQ Bilbao Basket, con la que se englobarán todas las actividades conjuntas que organicen ambas instituciones en los ámbitos del deporte y la salud.

Apoyando el deporte en Araba

Acuerdo con el Caja Laboral Baskonia

IMQ mantiene su acuerdo de colaboración con el Baskonia, mediante el cual proporciona la cobertura de asistencia sanitaria a los integrantes del primer equipo del Caja Laboral, además de facilitar los reconocimientos médicos anuales y las analíticas de control que determinan los servicios médicos del club.

Por su parte, en diciembre de 2010, **Fernando San Emeterio** recibió de manos de Juan José Artetxe, Director Gerente de IMQ Álava, una placa conmemorativa de la final ACB de la temporada anterior. El alero baskonista recogió el galardón y firmó las bufandas IMQ dedicadas a la canasta mágica que supuso un título de liga, al cerca de un centenar de seguidores que se dieron cita en la Clínica Dental IMQ Avenida.

Unidas a estas colaboraciones se debe subrayar el patrocinio de su escuela para jóvenes, así como de algunos de sus equipos de categorías inferiores, con los que IMQ mantiene su compromiso con la salud y el bienestar de estas nuevas generaciones.

Dentro de este mismo acuerdo, IMQ obsequia a sus clientes, mediante sorteo, entradas para asistir a los partidos locales del Caja Laboral Baskonia en el Buesa Arena.



Convenios en Gipuzkoa

Alianza con la Real Sociedad

IMQ ha renovado el acuerdo con la Real Sociedad para seguir ocupándose, en colaboración con Cruz Roja, de las urgencias sanitarias que se produzcan, no sólo entre los jugadores del primer equipo y sus filiales, sino también entre todos los socios y aficionados que acudan a los partidos de fútbol disputados por el equipo en los campos de Anoeta y Zubieta, con el fin de dotar de todos los recursos técnicos y humanos necesarios para atender cualquier imprevisto.

IMQ también es el responsable de la asistencia sanitaria durante la celebración de la Liga Alevines Segundo Año, el Torneo Alevín de Navidad en Zubieta, las Jornadas de Escuelas de Fútbol de Gipuzkoa y la final del Torneo Internacional Juvenil de Semana Santa.



Compromiso con la cultura

IMQ está asociado a una de las principales obras del patrimonio universal como es el **Puente de Vizcaya**, después de renovar el convenio de colaboración con la firma que gestiona esta infraestructura. Este acuerdo permitirá que la compañía siga colaborando en la labor de divulgación, promoción y conservación de este monumento.

La promoción de la cultura es una de los principales pilares para la Compañía y para ello mantiene acuerdos de colaboración con diferentes organismos: **Teatro Arriaga, Orfeón Donostiarra, Asociación Bilbaína de Amigos de la Ópera ABAO-OLBE, Museo Marítimo de Bilbao, Sociedad Coral de Bilbao, Asociación Artística Vizcaína.**



La solidaridad como estandarte

IMQ, a través del **programa IMQ Solidario**, pone a disposición de sus asegurados el seguro médico solidario, mediante el cual, por sólo 1 euro al mes, aquellas personas interesadas pueden contribuir para que **UNICEF** pueda continuar realizando su trabajo por el desarrollo y la salud de la primera infancia.

Mediante este programa y bajo el lema "Tu ayuda vale mucho más de lo que cuesta", IMQ hace entrega a UNICEF de una cantidad equivalente para sus proyectos de atención a la primera infancia. Gracias a las aportaciones de los asegurados, en 2010 se han recogido más de 32.000 euros para esta organización humanitaria. Desde la puesta en marcha de esta iniciativa en 2007, se han aportado más de 135.000 euros destinados a garantizar los derechos básicos de los niños y niñas en materia de salud, nutrición, agua, saneamiento e higiene.

Asimismo, IMQ coopera con las labores llevadas a cabo por otros organismos: **Fundación Mirada Solidaria, Fundación Etorikintza, Fundación Gizakia.**





Clínica IMQ Virgen Blanca

09

2010 en cifras



Variables significativas 2010

SEGUROS

	GRUPO IMO SEGUROS			
	2009	2010	VARIACIÓN	%
ASEGURADOS	308.911	312.302	3.391	1,10%
INGRESOS	198.376	208.890	10.514	5,30%
PRESTACIONES	156.742	167.677	10.935	6,98%
GASTOS DE GESTIÓN	18.010	18.602	592	3,29%
RESULTADO	17.125	16.776	-349	-2,04%
RDO. POSITIVO MARGEN DE SOLVENCIA	49.221	50.190	969	1,97%

Datos económicos en miles de euros

SERVICIOS

	GRUPO IMQ SERVICIOS			
	2009	2010	VARIACIÓN	%
INGRESOS	91.644	101.230	9.586	10,46%
GASTOS	86.460	95.572	9.112	10,54%
RESULTADO	5.184	5.658	473	9,13%

Datos económicos en miles de euros

* Agregado de las participadas de IMQ.

GRUPO IMQ

	GRUPO IMQ			
	2009	2010	VARIACIÓN	%
INGRESOS	290.020	310.120	20.100	6,93%
GASTOS	261.212	281.851	20.639	7,90%
RESULTADO	22.309	22.434	124	0,56%

Datos económicos en miles de euros

* Agregado de las participadas de IMQ. No consolidado.

FACTURACIÓN GRUPO IMQ

	FACTURACIÓN GRUPO IMQ			
	2009	2010	VARIACIÓN	%
IMQ SEGUROS	198.376	208.890	10.514	5,30%
IMQ SERVICIOS SANITARIOS	79.109	87.560	8.451	10,68%
IMQ SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS	12.535	13.670	1.134	9,05%
TOTAL	290.020	310.120	20.100	6,93%

Datos económicos en miles de euros

* Agregado de las participadas de IMQ. No consolidado.

GRUPO SOCIEDAD DE MÉDICOS CONSOLIDADO

	2009	2010	VARIACIÓN	%
INGRESOS	209.374	221.897	12.523	5,98%
GASTOS	189.864	201.065	11.201	5,90%
RESULTADO	19.510	20.832	1.322	6,78%

Datos económicos en miles de euros

OFICINAS IMQ

ARABA

Vitoria-Gasteiz

Avda. Gasteiz, 39

BIZKAIA

Bilbao

Oficina central

Máximo Aguirre, 18 bis

Clínica IMQ Vicente San Sebastián

Rafaela Ibarra, 25

Clínica IMQ Virgen Blanca

Maestro Mendiri, 2

Centro de Seguros "El Corte Inglés"

Gran Vía, 7

Barakaldo

Oficina Comercial

Nafarroa, 16

Bide Onera

Avda. de la Libertad, 1

Durango

Saibigain, 1 bajo

Gernika

Abaunza, 2 bajo

Getxo

Gobela, 1

Lekeitio

Juan Bautista Eguzkitza, s/n.

GIPUZKOA

Donostia

Ramón M^º Lili, 3 – 4

TELÉFONOS ÚTILES

ATENCIÓN AL CLIENTE

Particulares y autorizaciones telefónicas
902 20 21 50

Colectivos y empresas

Araba

945 15 42 49

Bizkaia

902 311 902

Gipuzkoa

943 32 21 00

www.imq.es

URGENCIAS

902 20 21 60

