



1934



2009

txostena

 **DIMQ** *75*urte  
Zure aseguru medikoa

txostena 2009

 *75* *urte*  
Zure aseguru medikoa

<b>O1</b>	<b>2009ko gertaera gogoangarriak</b>	<b>08</b>
<b>O2</b>	<b>Gobernu organoak</b>	<b>12</b>
<b>O3</b>	<b>IMQk bere 75. urteurrena ospatu du</b>	<b>22</b>
	Guztion urteurrena .....	24
	Ibilbide oso batentzako esker ona .....	25
<b>O4</b>	<b>Asistentziarako azpiegitura eredugarria</b>	<b>28</b>
	Jabetzan diren zentro berriak .....	30
	Berrikuntza, teknologia eta osasun zerbitzuetan .....	33
<b>O5</b>	<b>IMQren koadroko profesionalek egiten dute ezberdintasuna</b>	<b>36</b>
	2.600 espezialista baino gehiago geure bezeroen zerbitzuan.....	38
	Profesionalekin egindako ekitaldiak.....	39

<b>06</b>	<b>Bezeroak dira gure arretaren erdigunea</b>	<b>42</b>
	308.000 bezero baino gehiagok beraien osasunaren zainketa IMQren esku utzi dute.....	44
	Behar bakoitzeko erantzun bana.....	46
	Talde aseguru, gero eta eskari handiagoa duen aukera.....	48
	Gure bezeroekiko komunikazioa .....	49
<b>07</b>	<b>Gure bezeroen bizitza-kalitatea bermatzeko ongizate zerbitzuak</b>	<b>52</b>
	IMQ Ayuda .....	54
	Vidalis, ongizate zerbitzuen plataforma.....	57
	Euskofide Heriotzen BGAE .....	57
<b>08</b>	<b>Erakundearen gizarte erantzukizuna</b>	<b>58</b>
	Prebentzioa eta ohitura osasungarriak sustatzen ditugu .....	60
	IMQ Kirolarekin mugitzen da.....	62
	IMQ, kulturarekin konprometitua.....	65
	Elkartasuna ikusmiran .....	65
<b>09</b>	<b>2009 zenbakitan</b>	<b>66</b>
	Aldagai esanguratsuak.....	68



## Presidentearen mezua

Urtero bezala, ekitaldiko lanak eta emaitzak biltzen ditugu, era sintetiko eta komunikatiboan. Oraingoan 2009ko ekitaldiari dagozkionak. Gure erakundearentzat esanahi berezia izan du 2009ak, 75. urteurrena ospatu baitugu.

2009. urtean hainbatetan ekarri ditut gogora gure ibilbidearen une gogoangarriak. Eratzeko prozesua konplexua eta neketsua izan zen oso, hor izan zen San Sebastián doktoreak eta Ocharan doktoreak bultzatutako mediku taldea. Gaur egunera arte zailtasun eta aldaketa askori egin behar izan diegu aurre, betiere gure IMQ Erakundea eguneratzeko helburuarekin.

Errepasoa egin diogu gure historiari, gure Herriaren historiaren parean eta medikuntzaren zein osasun-zerbitzuen garapenaren parean doana. Gure erakundea errotuta eta finkatuta dago gizartean eta konpromiso maila altu batekin gainera. Hainbat kontzeptu, "Gizarte erantzukizuna" kontzeptua adibidez, enpresen gobernu onaren eskuliburu guztietan daude, eta IMQren ADN zati dira.

Euskalduna Jauregian ospatu genuen iraillean gure ekitaldi nagusia, agintariek, medikuek, langileek, bezeroek eta euskal gizarteko ordezkariak lagunduta. Bertan gure erakundearen errealitatearen berri eman eta gure harreman-taldeetako partaide garen sententzia eta maitasuna partekatu ahal izan genuen.

Memoria honek ekitaldi hori eta beste batzuk jasotzen ditu, baita ekitaldiaren lan sintesia eta irismena ere. Gure hazkunde eta dibertsifikazio estrategiak beste urrats bat eman du epe ertainera egin ditugun egitasmoetan. Gauza gehiago egin nahi ditugu eta leku gehiagotan, gure indarguneak bultzatuz: gure bezeroen fideltasuna, profesional multzo aparta eta marka baten indarra, IMQ, gure erakundearen balio guztiak laburbiltzen dituena.

Aurkezpena bukatzeko, gogoan izan nahi ditut gure Erakundearen gobernuan izan diren guztiak, baita buru belarri lan egin dutenak ere. Horiei guztiei esker gaude gizarteak onartu digun lidertzan. Profesionaltasuna, konpromisoa, kalitatea, berrikuntza..., kontzeptu horiek izango dira gure jardueraren ardatz, bezeroen espektatiba eta konfiantza gal ez ditzagun.

Eskerrik asko guztioi.



**Pedro Ensunza Lamikiz**  
Presidentea



## Kontseilari-zuzendari orokorraren mezua

75 urte bete ditugu. 2009ko memoriak ezin du urteurren hau alde batera utzi eta nabarmendu egin behar du.

2009. urtean gure hastapenetara itzuli gara, eta gure sortzaileen ikuspegia zein erakunde honen buru izan diren aurreko guztien irmotasuna eta gogo bizia azpimarratu ditugu. Garai haiek gureak baino gogorragoak ziren, eta asmatu egin zuten erabaki estrategikoak hartzeko orduan eta irmotasunez jokatu zutenean. Horri guztiari esker gaude posizio gailen honetan. Ongi etorria izan dadila, beraz, gure urteurrena, ahaleginak eskertzeko ez ezik IMQren etorkizunerantz erantzukizuna geure gain hartzeko ere balio izan diguna. Argi dugu iraganak harro egoteko moduan jarri gaituela, baina aurrera begiratu behar dugu, enpresak beren itxaropen eta igurikiminetatik bizi baitira eta egunean baino egunean biziraun behar dute merkatu zorrotz eta lehiakor honetan.

Pozik eta harro gaude bai, aurkezten dugun 2009ko memoriak emaitza onak dituelako gure akziodun eta bezeroentzat. Erakundea, aseguruaren alderdian eta era guztietako zerbitzuen prestazioan dibertsifikatua, hazi egin da. Modu zehatz eta txukunean hazi da eta bere proiektu estrategikoekin bat etorrira.

Aseguru-entitate garen aldetik, bezero gehiago ditugu, 308.000ra heldu gara. Osasun-aseguruaren arloan gora egin dugu, eta dihardugun hiru lurraldeetan egin dugu gora. Portzentajeak aipatuta, Gipuzkoan izan da hazkunde handiena, potentzial handiena duen lurraldea izaki, gure itxaropenekin bat datorren datua da. Dena dela, Bizkaian eta Araban ere gora egin dugu, lurralde horietan ondo errotuta gaude, baina ez diogu hazteari utzi nahi.

Era berean, gure aseguruaren eskaintza handitu egin dugu. "Istripuak" eta "eguneroko baja" arloek gure bezeroen eskaintza osatzen dute.

Zerbitzuen garapena ere ez da makala izan. Abian jarri dugu Zorrotzaurreko klinika berria zehaztea: lanak hasita daude dagoeneko. Zentro berriak zabaldu ditugu, hala nola, IMQ Avenida Hortzetako Klinika; IMQ Ajuriaguerra Errehabilitazio eta Kirol Medikuntzarako Zentroa indartu egin dugu. Bilbo Zaharreko eta Zornotzako hirugarren adinekoen egoitzetan lanak egiten jarraitu dugu, IGURCO gure kidearen bitartez. Halaber, gure inbertsio-zorroa dibertsifikatu egin dugu, estae baterako, ikerkuntza biomedikoan eta osasun eta mendekotasunerako garapen eta berrikuntza teknologikoan. Hori guztia lortzeko, zuhur jokatu dugu kudeaketan eta gure erakundearen iraunkortasunari begirako ikuspuntuak hartu ditugu kontuan.

75 urte hauek balio izan dute euskal gizarteak eman digun onarpenera jaso eta eskertzeko. Hainbat komunikabidek, zenbait gizarte, kultur zein kirol erakundeek gure ibilbidea, gure oraina, gure geroa gogora ekarri eta gorazarre egin diete, hemen aurkezten dugun memorian ikusi bezala.

Horiei guztiei, baita gure mediku, osasun-profesional, kudeatzaile zein langile guztiei eta, bereziki, gure bezeroei eta gizarte osoari gure esker ona eta konpromisoa helarazi nahi dizkiegu.

Eskerrik asko.



**José Andrés Gorricho Visiers**  
Aholkulari-Zuzendari Orokorra



1934

IMQ sortu zen, estatuan lehen osasun sistema

**01**

**2009ko gertaera gogoangarriak**



## 2009. urtea, IMQren 75. urteurrenaren urtea

- Enpresa-talde handia, aseguruekin eta, osasun, gizarte-osasun zein ongizateko zerbitzuekin erlazionatuta dauden 36 enpresatan parte hartzen du; 290 milioi euro baino gehiago fakturatzen du.
- Euskadin lider den osasun-aseguratzailea, 500 enpresa eta 308.000 bezero baino gehiago ditu.
- 2.600 profesional baino gehiago eta Euskadiko klinika pribatu nagusiak eskura. Estatu mailan, 33.000 profesional baino gehiago eta asistentziarako 1.100 mediku-zentro.
- IMQk Euskadin duen lehenengo Hortzetako Klinika zabaldu du. IMQ Avenida Hortzetako Klinika, odontologia arloan zerbitzu osoa ematen duen zentroa da, berritzailea diseinu eta teknologia aldetik, Gasteiz erdi-erdian kokatua.
- Medikuzien Akademiaren eskutik Dr. José Carrasco-D. Maximo Agirre saria jaso du.
- Euskal Enpresaren Hitzorduak sari berezia eman dio Euskal Herriaren garapen ekonomikoan eta gizarte garapenean eman duen laguntzagatik, baita Bihotza Saria Enpresa Hazkunderari ere.



- Euskal kirol federazioekin hitzarmena, istripua izanez gero IMQk derrigorrezko kirol-aseguraren bitartez estaldura bermatzeko.
- Zorrotzaurren egingo den IMQren klinika berriaren eraikuntza-lanen esleipena. Euskadiko osasun-azpiegitura pribatu handiena izango da, 18.000 metro koadro baino gehiagoko gainazalarekin.
- Medikuntza eraberritzailean aplikazioak bilatzen dituen zelula-terapiako euskal enpresa bioteknologikoa den HistoCell-en kapitalaren partaidetza bat hartu da.
- Gizarte-osasun arloko egoitzetan eta eguneko zentroetan 700 leku baino gehiago, adineko pertsoneri zuzendutako gizarte-osasun arloko proiektuak garatzen dituen Igurco-k kudeatuta, IMQk horetan parte hartuz.
- UNICEFekin batera, haurrak laguntzeko IMQ Solidario-k burututako kanpainan 35.000 euro baino gehiago bildu dira.



1940  
Enpresen lehenengo aseguru kolektiboak

**02**

**gobernu organoak**

## ORGANO SOZIETARIOAK

### Medikuen Sozietateko Administrazio Kontseilua 2009-12-31n

Pedro Ensunza Lamikiz	Presidentea
Ángela Grande Marlasca	Lehen presidenteordea
José Antonio Vicandi Madariaga	Bigarren presidenteordea
José Ángel Arzuaga Torre	Kontseilaria
Miguel Mariscal Berástegui	Kontseilaria
Gabriel Martínez Compadre	Kontseilaria
Juan Ignacio Padró Lolo	Kontseilaria
Javier Urrengoechea Martínez	Kontseilaria
Ricardo Villanueva Marcos	Kontseilaria
Jorge Caramés Puentes	Idazkari ez kontseilaria

## Grupo IMQ

### Administrazio Kontseilua 2009-12-31n

Pedro Ensunza Lamikiz	Presidentea
Ricardo Villanueva Marcos	Presidenteordea
Ángela Grande Marlasca	Kontseilaria
José Antonio Vicandi Madariaga	Kontseilaria
Antton Pérez de Calleja Basterrechea	Kontseilaria
Joseba Grajales Jiménez	Kontseilaria
Jon Azua Mendi	Kontseilaria
Álvaro Videgain Muro	Kontseilaria
Pedro Chacón Ruíz	Kontseilaria
José Andrés Gorricho Visiers	Kontseilaria
Juan Miguel Duñabeitia Sánchez	Kontseilaria
Javier Urrengoechea Martínez	Kontseilaria
Jorge Caramés Puentes	Idazkari ez-Kontseilaria

## IMQ Seguros-en Administrazio Kontseilua 2009-12-31n

Pedro Ensunza Lamikiz	Presidentea
Javier Murillo Ferrer	Presidenteordea
Ricardo Villanueva Marcos	Kontseilaria
Ángela Grande Marlasca	Kontseilaria
José Antonio Vicandi Madariaga	Kontseilaria
Joseba Grajales Jiménez	Kontseilaria
Álvaro Videgain Muro	Kontseilaria
José Andrés Gorricho Visiers	Kontseilaria
Antonio Paredes Puigredon	Kontseilaria
Enrique Abad Ojeda	Kontseilaria
Teótimo Sáez Zazo	Idazkariordea
José Luis Pardo Izquierdo	Kontseilaria
Jorge Caramés Puentes	Idazkari ez-Kontseilaria

## IMQ Servicios-en Administrazio Kontseilua 2009-12-31n

Pedro Ensunza Lamikiz	Presidentea
Ricardo Villanueva Marcos	Presidenteordea
José Antonio Vicandi Madariaga	Kontseilaria
Ignacio Menchacatorre Egaña	Kontseilaria
Javier Urrengoechea Martínez	Kontseilaria
Antón Arrien Araluce	Kontseilaria
Pedro Chacón Ruiz	Kontseilaria
Juan Luis Martínez Ordorica	Kontseilaria
Antton Pérez de Calleja	Kontseilaria
José Andrés Gorricho Visiers	Kontseilaria
Mitxel Duñabeitia Sánchez	Kontseilaria
Jorge Caramés Puentes	Idazkari ez-Kontseilaria

## **IQUIMESA**

### **Administrazio Kontseilua 2009-12-31n**

Pedro Ensunza Lamikiz

Sozietateko Administrazaile Bakarraren Pertsona Fisiko Ordezkaria

## **ZUZENDARITZA TALDEA**

**2009-12-31**

José Andrés Gorricho Visiers	Kontseilari-Zuzendari Nagusia
José Luis Picaza Gorostiza	Zuzendaria, Zuzendari Nagusiaren Ondokoa
Javier Aguirregabiria González de Echavarri	Sustapen eta Garapen Zuzendaria
Mitxel Duñabeitia Sánchez	Laguntza Arloko Zuzendaria
Javier Gárate Ortega	Antolaketa eta Sistemen Zuzendaria
Pablo Vidal Varo	Finantza Zuzendaria
Juan José Arteché Aguirre	Iquimesako Zuzendari Gerentea

## IMQ-KO PROFESIONALAK ONARTZEKO BATZORDEA

2009-12-31

Pedro Ensunza Lamikiz	Presidentea
Ángela Grande Marlasca	Idazkaria
Mitxel Duñabeitia Sánchez	Laguntza Arloko Zuzendaria
Ramón Seisdedos Cubero	Zuzendaritza Kontseiluan Ordezkaria

## EZBEHAR TASA KONTROLATZEKO BATZORDEA

2009-12-31

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

## BESTE ORGANO BATZUK

### Montepíoaren Zuzendaritza Batzordea 2009-12-31n

Pedro Ensunza Lamikiz	Presidentea
José Manuel Moreno Martínez	Idazkaria
José A. Echevarria Iturriaga	Kontseiluko Kidea
Salvador Landa Llona	Kontseiluko Kidea
Santiago Ron de la Peña	Kontseiluko Kidea
Camilo Landín Vicuña	Kontseiluko Kidea
Miguel Mariscal Berastegui	Kontseiluko Kidea
Pablo Vidal Varo	Kontseiluko Kidea
Javier Urrengoechea Martinez	Presidenteordea

## Asociación-en Zuzendari Kontseilua 2009-12-31n

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



1959  
IMQ sozietate anonimoa eratu zen

**03**

**IMQk bere 75. urteurrena ospatu du**

## Guztion urteurrena

2009. urtea data historikoa izan da IMQrentzat, 75. urteurrena ospatu du eta. Ekitaldiz, sariz eta gizarte, kirol zein kultur arloko ospakizunez beteriko urtemuga izan da, eta puntu gorena Euskalduna Jauregian ospatutako urtebetetze jaialdian izan zuen.

### Gizarte-ekitaldia Euskalduna Jauregian

75. urteurrena ospatzeko, IMQk bere sendagile profesionalak, bezeroak eta enpresak bildu zituen irailean instituzio, langile, goi mailako kirolari eta politika, ekonomia zein gizarte arloko pertsonalitateekin batera Bizkaiko hiriburuko Euskalduna Jauregian burututako ekitaldian. IMQko presidente den Pedro Ensunzak, Gizarte Ekintzako foru diputatua den Juan Mari Aburtok, Bilboko alkate den Iñaki Azkunak eta Osasun kontseilaria den Rafael Bengoak hartu zuten parte. Guztira 1,500 pertsona bildu ziren irudikapen bitxia izan zuen omenaldi honetan, erakundearen lehena, oraina eta etorkizunaren gaineko ikuspegia eman zuen antzerki lan batez aurkeztu baitzen.

Bere hitzaldian, Pedro Ensunzak klase ertainen osasun eskariei aurre egin ahal izateko elkartasun bokazioz sortu zen osasun-aseguru etxe honen eraikuntzako lehen urratsak eman zituzten lehen 46 mediku haien lana gogoratu zuen. Hori lortzeko gairitu behar izan zituzten oztopo eta kritika guztiak azpimarratu zituen. Dena den, nostalgiak laster eman zion bide gaurko egoerari. Langileak eta bezeroak antzezten zituzten aktoreek, osasun erakundeak ematen dituen zerbitzuen kalitatea eta garai berrietara moldatzeko duen gaitasuna goraiatu zituzten.

### IMQk Arriaga Antzokira gonbidatu ditu bere bezeroak

Urteurrena dela eta, egin izan diren ekitaldietako bat "Emma, munduko emakumerik arrikutsuena" antzezlanaren izenaz, eta martxoan antzeztu zen Arriaga Antzokian.

IMQk, kulturarekin duen konpromisotik abiatuta, bere bezeroen arteko 900i egin zien gonbidapena, auditorioa bete arte.



## Bezeroen arteko debaldeko 75 osasun-asegururen zozketa

Hain data adierazgarriak bezeroentzako sorpresa atseginak merezi zituen eta IMQk jakin zuen hauek belaunaldi batzuetan zehar izan duten leialtasuna saritzen. Urtea bukatu arteko debaldeko 75 osasun-aseguru zozketatu zituen. Maiatzean, aseguru-etxeak bere 75. urteurrena ospatzeko aukeratu zuen kanpaina horren berri emateko informazioa bidali zien erakundeak banakako zein taldekako bezero guztiei.



## Ibilbide oso batentzako esker onak

### Bilboko Osasun Zientzien Akademiak eta Sociedad Bilbainak haren ibilbideari esker ona eman diote

Bilboko Osasun Zientzien Akademiak eta Sociedad Bilbainak 75 urteko ibilbidean IMQk izan duen garapena eta bere izena daraman Bilboko klinikaren sortzaile den San Sebastian familiaren mediku ibilbidea goraiatu zituzten. Goraiatze hau martxoan eman zen Sociedad Bilbainaren aretoetan, Osasun Zientzietako Akademiako presidente den Juan Ignacio Goiria Ormazabal jaunaren eta Sociedad Bilbainako presidente den Germán Barbier Gaminde jaunaren eskutik. Ekitaldi horretan, IMQri eman zioten Dr. José Carrasco – D. Máximo de Aguirre 2009 saria osasun zientziari gizartean txertatzeko egin duen lanagatik. Ekitaldian azpimarratu egin zen IMQren historia “Euskadiko osasun pribatuaren historia dela. Bere sorrerak osasun aurreikuspenari eta asistentziari dagokionez aurretiaz zen hutsune handia bete zuen”, baloratu zuten hitzorduaren antolatzaileek



## Komunikabideek haren lana goretsi dute

**Bihotza Sariak**, prentsak “bihotza” duten Euskadi eta Nafarroako enpresei ematen dizkien sariak, bere hirugarren edizioa bete zuen eta zortzi erakunde saritu zituzten beraien jardun onagatik eta gizartearekin izandako harremanagatik. Hamalau izan ziren guztira sarituak aukeratzeko epai-mahaia osatu zuten komunikabideak. IMQ “Bihotza enpresa hazkundera” atalean saritu zuten eta Bilboko Erreproduzioen Museoan egindako ekitaldian jaso zuen saria. Ekitaldi horretan, negozioen, merkataritzaren, komunikazio agentzien eta publizitatearen munduko aurpegi asko ikusteko aukera izan zen, fundazioetako eta kultur elkarteetako beste batzuekin batera. Sariok emateko, berrikuntzarako gaitasuna, enpresaren gizarte erantzukizuna eta erakundeen elkartasuna hartu ziren kontuan.

Azaroan, 2009ko enpresa berritzailearentzako **Onda Cero Bizkaia Saria** eman zioten IMQri, Bilboko Ercilla hotelean egindako ekitaldian.

## Euskal Enpresaren Hitzorduan saritua

Euskal Enpresaren Hitzorduaren barruan, euskal enpresari handien bilgune, Patxi López lehendakariak Erakunde Makila eman zuen IMQren kudeaketa saritzeko. José Andrés Gorrichok eta Pedro Ensunzak izan zuten saria batzeko ohorea. Bere hitzaldian, IMQko presidentek IMQren ibilbidearen ezaugarri izan den “gizarte konpromiso” handia azpimarratu zuen eta erakundeak euskal osasun sistema publikoarekin osasunaren aldeko elkarlanerako era berriak bilatzeko izan duten harremana ere bai. Beste enpresa batzuk ere euskal enpresa sareari egindako ekarpenagatik saritu zituen. Ekitaldi hau ekainaren 15ean egin zen Guggenheim Museoan.





## Kirolak IMQ omendu du egin duen ekarpenagatik

**Athletic Club**ek Bartzelonaren aurka azaroan San Mamesen jokatu zuen partidaren baitan, Bilboko taldeak IMQ omendu nahi izan zuen bere sorreraren 75. urteurrena betetzeagatik. Athleticen presidenteak, Fernando García Macuak, IMQko presidente den Pedro Ensunzari, enpresaren aholkularia-zuzendari orokorra den José Andrés Gorrichori eta EHUKo errektore den Iñaki Goirizelaiari eman zien plaka eta ikur bana Agintarien Palkoan jokoaren hasieran. Opari horrek erakundearen ibilbidea eta taldearekin izandako harremana goretsi nahi zuen, IMQ baita bere osasun-aseguru etxe ofiziala. EHU eta partidu bakoitzean San Mamesen emandako osasun arloko larrialdiez arduratzen diren 150 ikasleak omentzeko ere balio izan zuen ekitaldiak.

Bere aldetik, **Bizkaia Bilbao Basket** taldeak omenaldia egin zion Erakundearen 75. urteurrenagatik abenduan BECen izan zuen partidari. Taldearen ohorezko presidentea eta Bilbao Basket Fundazioaren presidente den Jon Arrindak eta Bilbao Basketen presidente den Xabier Jon Davalillok garaikur bat eman zioten IMQko aholkulari zuzendari orokorra den José Andrés Gorrichori. Gainera, saskibaloitako taldeko jokalariek eta partidetako larrialdiak artatzen dituzten EHUKo Medikuntza, Odontologia eta Erizaintza Fakultateko ikasleek familia argazkia egin zuten talde honetako osasun-aseguru etxe ofiziala den IMQ omentzeko.



1965

IMQk aurreko kasurik gabeko osasun azpiegitura finkatu zuen

**04**

**asistentziarako azpiegitura eredugarria**

## Jabetzan diren zentro berriak

IMQ bere hastapenetatik ezaugarritu duen oinarrietako bat berezko baliabideak osasunean eta berrikuntzan inbertitzea izan da, bere bezeroei kalitate maila gorenak bermatzeko. Horrela, asistentzia sare oso baten jabe egin da teknologia berrietan jabetzan diren zentroetan eta kliniketan inbertitzearen bitartez.

### IMQ klinika Zorrotzaurren, osasun asistentzia pribatuan erreferentzia

Bizkaiak Euskadiko asistentzia pribatuaren eremuan izango den ospitale zentro handiena izango du 2011ren amaieran. Punta-puntako klinika Zorrotzaurren, ondoko hauek izango dituen: banakako 158 logela, larrialdi zerbitzua, eguneko ospitaleak, ebakuntza-gela adimendunak eta espezialitate mediku-kirurgiakoetarako 60 kontsulta. Carlos Ferrater eta Alfonso Casares arkitekto famatuek sinatua eta bertako arkitektoa den Luis Domínguez laguntzarekin, 9.100 metro koadroko orubean eraikiko da eta 18.000 metro koadro baino gehiago izango ditu sestra gaineko azalera eraikian, 450 ibilgailuentzako lurpeko aparkalekuarekin batera.

Egitasmo handi honek 85 milioi euroko inbertsioa eskatuko du guztira. 32 enpresak erakutsi dute lanen esleipena lortzeko interesa eta lehiaketara aurkeztu dira, beraien artean sektoreko enpresa garrantzitsuenak dira. San José eraikuntza-enpresa izan da klinika eraikitzeko lanen ardura lortu duena. Lan horiek bi urteko iraupena izango dute, 2011ren amaieran klinikak ateak ireki ditzan.

Egitasmo horretan, IMQrekin batera, Adeslas aseguru konpainia -IMQren bazkide estrategikoa- eta BBK ari dira elkarlanean, ospitale hau garatzeko sortu den Elkarte Inmobiliarioaren % 20 eta % 5 hartu dute, hurrenez hurren.



## IMQ Avenida Hortzetako Klinika berria

IMQ Avenida Hortzetako Klinika berria, 2009an irekia, odontologia integralerako zentroa da, bere diseinu eta ekipamenduagatik berritzailea eta arabarren ahoko osasunaren kalitate erreferentzia bihurtu nahi dena. Espezialitate guztiak hartzen ditu: odontologia orokorra, ortodontzia, periodontzia, hortzetako estetika, ahoko kirurgia zein tratamendu aurreratuak, denak prezio lehiakorretan eta Euskadin liderra den osasun-asegurua ezaugarri den abangoardiako teknologiaz.

Haginelari profesionalen osatutako talde ospetsuak hartzen du era pertsonalizatuan bezero bakoitza, hortzetarako irtenbide egokiena eskaintzen du bere aho-osasunaren zaintza gorenerako. Beste abantaila batzuen artean, azpimarragarria da klinikaren kokapena, Gasteizen bihotzean baitago, IMQren bulegoen ondoan; arretarako duen ordutegi zabala, bezeroen erosotasuna handitzen duena eta doako hainbat babes IMQ Dental aseguruak kontratatu eta klinika berria izena emateagatik, besteak beste honako hauek: hortzen azterketa, badaezpadako odontologia, eta hainbat azterketa-froga, ortopantomografia edo telerradiografia adibidez.





## **IMQ Ajuriaguerra Errehabilitazio Zentroaren indartzea eta Kirol Osasunerako Unitate berria**

IMQk apirilean zentro honetan abiatu zuen Kirol Medikuntzarako Unitatean ezarritako ekipamendu eta teknika berritzaileenei esker, urtebetean lortu du kirolariei osasun azterketak egiteko zentro erreferentziala izatea. Frogak helduei zein 6 urtetik gorako umeei egin ahal zaizkie.

IMQ Ajuriaguerra zentroak bezero bakoitzaren arabera zerbitzu pertsonalizatuak eskaintzen ditu. Oinarrizko eskaintza kirol azterketa medikoek osatzen dute, besteak beste proba hauek hartzen dituzte: elektrokardiograma, bihotz-birikien auskultazioa, aparatu lokomotoraren balorazioa eta ahalegin submaximoaren proba. Lehiaketetako kirolarientzako proba hauek zorrotzagoak diren beste batzuekin osatzen dira ahaleginerako gaitasuna neurtzeko. Euskadiko talde garrantzitsuenetako batzuek erabili izan dituzte IMQren zentro honetako kirol osasunerako zerbitzuak, besteak beste: Athletic, Euskaltel Euskadi txirrindulari taldea, Bilbao Basket edo Euskadi Kirola Fundazioaren BAT markapean aritutako kirolariak. Bestalde, Athletic eta Bilbao Basketeko jokalariek IMQ Ajuriaguerra egiten dituzte beraien osasun azterketak.



## Berrikuntza teknologia eta osasun zerbitzuetan

### Asistentzia onkologiko osorako unitatearen abiatzea Vicente San Sebastian klinikan

Onkologia asistentziarako baliabide guztiak zentralizatzeko asmoz, IMQk abian jarri du Minbiziaren Diagnostika eta Tratamendua egiteko Asistentzia Integralerako Unitatea Bilboko Vicente San Sebastián klinikan. Horrekin erantzun orokorra eta arinagoa eman nahi die bezeroei gaixotasun honen tratamendu osoan zehar. Horrela, diziplina anitzeko tratamendu konplexuak eman nahi dira, osasun eta kirurgia espezialitate ezberdinetako profesionalen koordinazioa, diagnosi eta terapia bitartekoak zein gaixoarentzako laguntza psikologikorako eta babeserako zerbitzuak eskatzen dituztenak.

Unitate berriko figura garrantzitsua dugu arreta eta tratamendu onkologikoan aditua den erizaintzarena. Onkologo profesionalaren koordinazio eta gainbegiratzepean, besteak beste, tratamendu prozesu osoan zehar egiten du gaixoaren jarraipena eta berari zein familiarari ematen die laguntza eta babesa. Era berean, unitate onkologiko berriak gaixotasun honetako tratamenduan erreferentzialak diren bestelako zentroekin elkarlan profesionalean hartzen du parte, ikerketan eta formazioan, bizipenen trukatzean eta baliabide ezberdinetarako eskuragarritasunean. Onkologia unitatea, hain zuzen ere, Zorrotzaurreko IMQren klinika berriko asistentzia ardatzetako bat izango da.



## **Larrialdietarako behaketa eta bereizmen handiko unitate berria Vicente San Sebastián klinikan**

Unitate berri horren helburuak hauek dira: gaixoarentzako arreta hobetzea larrialdi zerbitzuetan eta ekiteko aukera zabalagoa izatea ospitaleratzeko erabaki klinikoa atzeratzeko orduan. Hori dela eta, era koordinatuan egin nahi da lana, diagnosi eta terapia prozesua ahalik eta lasterren bideratzeko espezialitate ezberdinekin. Unitate honetako profesionalak tratamendu laburrak erabiliko dituzte –orduetakoak- krisi asmatiko, hipertentsio, giltzurrunetako koliko, eta abarretarako eta hobe bideratuko ditu ospitaleratzera benetan behar duten bestelako gaixoekin baino. Zerbitzu berri horren azken helburua ahalik eta gaixo gehienei senda-agiria eman ahal izatea da.



## **Partaidetza Histocellen, zelula-terapiarako euskal enpresa bioteknologikoan**

Histocell, euskal enpresa bioteknologikoaren kapitalean sartzearekin, IMO eragile aktibo bihurtzen da osasuna eta mendekotasunari lotutako sektore ezberdinei dagokienez, zehatzago, Euskadin egiten den bioteknologiaren ikerketa eta garapenean. Operazio honetan Eusko Jaurlaritzaren menpekoa den Gestión de Capital Riesgo erakundeak hartu du parte, bio-farmazia alorreko konpainia diren inbertsiogile pribatu ospetsuekin zein enpresa eta finantza munduan ibilbide luzea duten bestelako estatu mailako erakundeek.

Inbertsioa Histocellen I+G garapena finantzatzeari zuzendua da. Enpresa hori medikuntza eraberritzaileetarako ehunen ingeniartzan zein zelula terapietan aditua da. Honek iraultza dakar egungo osasun alorrean eta tratamendu eta terapia berritzaileak garatzea ahalbideratzen du, gaur egun tratamendu eraginkorrik ez duten gaixotasun degeneratiboen edo lesio traumatikoen ondorioz kaltetutako ehunak konpondu eta ordezkatzeko ere lortzen dutenak.



1979

Lehenengo komunikazio ekintzak osasuna eta prebentzioa  
sustatze aldera

**05**

**IMQren koadroko profesionalek  
egiten dute ezberdintasuna**

## 2.600 espezialista baino gehiago geure bezeroen zerbitzuan

IMQ-k eskaintzen dituen zerbitzu eta baliabideen kalitateak bere profesional sarean du zutabeetako bat. Ospe handiko 2.600 mediku baino gehiagok osatzen dute, arreta arlo guztiak hartuz, eta 16 klinika zein zentro, guztiak puntako teknologia eta diagnosirako teknika aurreratuenak eskura dituztela.

Gainera, 33.000 sendagile ditu Estatuan, IMQ-k bere bezeroei eskaintzen dien babesa ez baita Euskadira mugatzen. Era berean, IMQ-ko bezeroek beraien esku dute Estatu mailako profesional eta zentro sare zabala. Azken finean, espezialista hobereenen eskuetan jartzeko zerbitzu arin eta itxaronaldi gabekoa eskaintzen duen asistentzia azpiegitura, tratu lagunkoi eta pertsonalizatua jasotzearen lasaitasunaz.

### Profesionalekiko harremana: Extranet

IMQ-ko osasun-profesional taldeak Extranet du eskuragarri, Konpainiaren web orrian kokatua. Horren bitartez, beraien zalantzak eta datu pertsonalen edota kontsultetako aldaketak bidaltzen dituzte eta beragan oinarritzen dira eskariak egin eta "on line" laguntzaren babesa jasotzeko. Profesionalari laguntzeko arreta zerbitzu honek 608 kontsulta jaso zuen eta 359 gertakari bideratu. Azken hauen arteko gehienak hauei buruzkoak izan ziren: hardwarea, softwarea, konektagarritasuna,





posta elektronikoa eta profesionalaren ekinbidearen transmisio elektronikoaren babesa.

Medikuntza Orokorreko profesionalak dira Extranet gehien erabiltzen dutenak. Gehien bisitatutako orrialdeak hauexen ingurukoak dira: fakturazioa, espedienteen jarraipena, irizpideak, profesionalen direktorioa eta pertsona zein kontsulten datuak.

## Profesionalekin egindako ekitaldiak

### Akziodunen Batzorde Orokorra 2009

IMQ-ko Medikuen Elkarteak ekainaren 25ean egin zuen Akziodunen BATzorde Orokorren urteroko ohiko saioa Euskalduna Jauregian. Ordezkeri eta ordezkatuaren artean, Elkarte honetako 336 akziodunek hartu zuen parte.

Azpimarratzekoak dira Bizkaian IMQ Seguros indartzea, Arabako merkatuaren hazkundera eta Gipuzkoan hasi izana, bezero kopuruan gorakada eman delarik eta taldearen gehiegizko kaudimen-marjinaren garapenerako joera 49 milioi eurotakoa delarik. Erakundearen etorkizunerako aurreikuspenak ere aipatu ziren, EAE-ko hiru lurraldeetako hazkunde jarraituan eta gorentasunaren bideko asistentzia-jardunaren hobekuntza jarraituan oinarritzen direlarik.

## IMQ-ko Medikuen Elkarteko Administrazio Kontseiluaren berritzea

Abenduaren 15ean egin zen Akziodunen Ez-ohiko Batzar Orokorra, Administrazio Kontseilua bertan berritu zelarik. 362 akziodunek hartu zuen parte, bertan zirenen eta ordezkatuena artean, erakundearen gizarte kapitalaren %32,27 osatzen dutelarik. Batzarrean zehar, Administrazio Kontseiluko kide berriak izendatu ziren, aho batez onartu zutelarik bertan ziren akziodunek.

Kontseilu berri honetan osasun espezialitate ezberdinetako ordezkariak eta jardunean diren zein ez diren akziodunak biltzen dira. Berritze honek konpainiaren jarraikortasuna eta bere ildo estrategikoez zein ezarritako helburuekiko konpromiso maila handia bermatu nahi du.

## Montepioaren Urteroko Batzordea

Apirilean egin zen Montepioaren Urteroko Batzordea, IMQren Borondatezko Gizarte-Aurreikuspen Erakundearena. Ekitaldira BGAE honetako bazkide guztiak konbidatu ziren eta bertan finkatu ziren mutualistei data honetatik aurrera ezarriko zaizkien prestazioak eta kuotak. Ekitaldia Pedro Ensunzak presiditu zuen eta batzorde errektoreko kideak ere han izan ziren.

IMQ-k, bazkide babesle gisa, Montepio erakundeari 2,1 milioi euro ematea ebatzi zuen bere gizarte helburuak berrindartu eta bultzatzeko.



## 2008an erretiroa hartutako IMQ-ko koadroko profesionalentzako omenaldia

IMQ-k 2008an erretiroa hartu zuten bere koadro medikuko hogeit hamar profesionalak omendu nahi izan zituen. Montepioaren Urteroko Batzordea baliatu zen sendagile hauei esker ona emateko eta beraien lan profesionala azpimarratzeko.

Omena jaso zutenak hauexek izan ziren: Julio Agosti, Juan Pedro Avellanal, José María Buesa, Antonio Castañeda, María Adelina Fernández, José Antonio Inza, José Manuel Larrinaga, Manuel Lezón, Ángel Mariscal, Alfonso Martín, Federico Murueta-Goyena, Julio Oleaga, Dolores Piquero, José María Rivera, Fernando Sáenz, Antonio Salinas, José Ramón Tejedor, José María Usandizaga, Jesús Zorrilla eta Ignacio Zubizarreta.





1980

Vicente San Sebastián klinika eskuratu zuen,  
IMQren lehenengo osasun zentroa

**06**

**bezeroak dira gure arretaren erdigunea**

## 308.000 bezero baino gehiago beraien osasunaren zainketa IMQren esku uzten dute

### Bezereen aseguru-zorroa herrialdeka (osasun asistentzia)

Aurten IMQk gelditu ezineko garapena izan du Gipuzkoan, %33 gehitu baitu bezero-zorroa, eta 2006an herrialde honetan zabaltzen hasi zenetik 7.330 asegurutun bildu ditu dagoeneko. Araban hazkundea %4,55ekoa izan da, eta Bizkaian – entitatea merkatuko erabateko liderra da- %0,14koa.

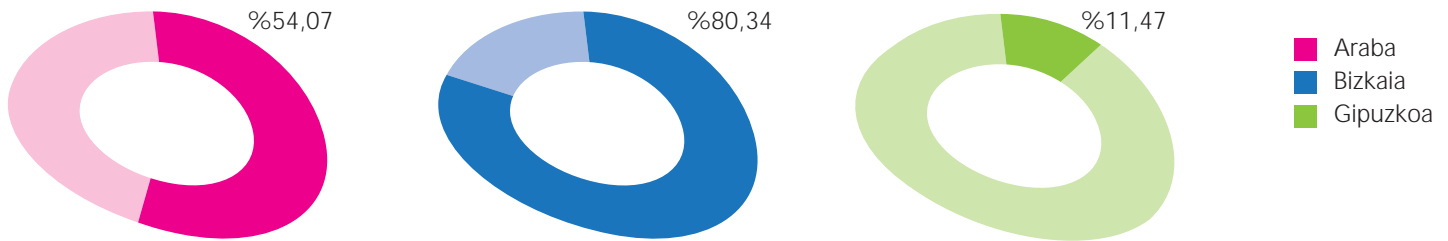
#### Bezero-zorroaren garapena herrialdeka 2009 (osasun asistentzia)

	GUZTIRA	Gehikuntza
Araba	25.192	%4,55
Bizkaia	214.379	%0,14
Gipuzkoa	7.330	%32,91

## Merkatu kuota herrialdeka (osasun asistentzia)

IMQk, beste urtebetez nabarmen eusten dio lehen postuari Bizkaian eta Araban. Lehenengoan % 80ko sartzea du beste enpresa batzuekin alderatuz, eta Araban % 54koa. Gipuzkoa da azken hilabeteotan gehien hazi den herrialdea, nahiz eta oraindik sektoreko beste enpresa batzuekin alderatuz % 11 baino irudikatu ez bertan.

### Merkatu kuota herrialdeka (osasun asistentzia)

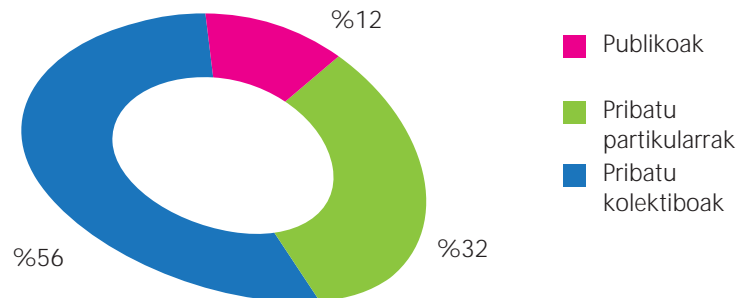


Iturria Eustat, 2009ko ekaina

### Aseguru-zorria bezero motaren arabera (osasun asistentzia)

Publikoak	29.555
Pribatu partikularrak	80.193
Pribatu kolektiboak	137.153

### Aseguru-zorroaren banaketa bezero motaren arabera (osasun asistentzia)



## Behar bakoitzeko erantzun bana

### Abangoardiako estaldura berriak

Zerbitzuak hobetzeko IMQren ardurak, berrikuntzaren eta teknologia zein teknika aurreratuenak erabiltzearen aldeko hautua egitera behartzen du entitatea. Urologia arloan Da Vinci robot-kirurgia nabarmentzen da, ebakuntzak orain arte ezezaguna zen zehaztasunarekin egiteko aukera ematen duena. Baita prostatan erabiltzen den laser berdearen teknika ere, azken belaunaldikoa eta oso gutxi erasotzen duena.

Tratamendu onkologikoan inbertsio handia egin da diagnosirako teknika eta teknika terapeutiko onenak eskaintze aldera, bai kirurgi tratamendurako eta bai bularrak konpontzeko. Aldi berean, azken belaunaldiko eskanerrez hornitutako diagnosirako gailu berriak, irudiak jasotzeko teknikak eta ekoendoskopia digestiborako ekipamendu berriak gehitu direla azpimarratu behar da.

### Aseguru berriak IMQren bermearekin

IMQ bezeroen, eta orokorrean, herritarren beharrian berriez jabetzen da aseguru-eskaintza zabaltze aldera eta produktuen aukera zabala bermatze aldera. Dibertsifikatze politika honek bezeroari aukera ematen dio behar dituen aseguru osagarriak aukeratzeko, konpainia bakar batek bermatuz bizitzan zehar kalitatezko arreta.

### IMQ Accidentes aseguru berriaren merkaturatzea

IMQ cuenta desde 2009 con su propio seguro de accidentes, lo que le permite ofrecer un 2009az gero bere istripu-asegurua du IMQk,





prezio lehiakorrean eta IMQren kalitate bermearekin. Aseguru honek kalte-ordain ekonomikoa eskaintzen dizu istripua izanez gero. Horrez gain, heriotza eta ezintasun iraunkorreko kasuetako bermeak, eta baita bihotzekoak eragindako heriotzak ere estaltzen ditu, munduko edozein lekutan eta eguneko 24 orduetan istripuren bat izanez gero.

## IMQ Baja Diaria-ren martxan jartzea

IMQ Baja Diaria aseguru berriak, eguneko 150 € arteko kalte-ordaina bermatzen du gaixotasunak edo istripuren batek eraginda lanean baja hartu behar izanez gero. Aseguru osagarri honen bidez, bezeroak bere burua babestuta ikusiko du bajak irauten duen artean. Asko dira eskaintzen dituen abantailak, esaterako berehala kobratzea alta emateari itxaron beharrik gabe, eta jakina, prezioa oso lehiakorra baita.

IMQ Taldeak ia 7.800 bezerozko hazkundera izan du 2009. urtean, eta 308.000 baino gehiago ditu dagoeneko.

### Bezeroen aseguru-zorrotako produktuko

IMQ Salud	246.901
IMQ Dental	20.417
IMQ Renta	26.741
IMQ Acunsa	11.295
IMQ Internacional	1.059
IMQ Accidentes	2.498
<b>GUZTIRA</b>	<b>308.911</b>
Euskofide	11.885
Vidalis	72.579

## Talde aseguru, gero eta eskari handiagoa duen aukera

### Osasun-aseguru pribatua: enplegatuek hoberen baloratutako gizarte onura

Besteren konturako langileek oso modu onean baloratzen dute haien enpresak egiten dien osasun-aseguru baten eskaintza. Hain da egia, non kolektibo hau osatzen dutenen zati handi batek nahiago baitu honelako osasun-aseguru pribatu bat kopuru bereko soldata igoera bat baino. Hala jasotzen du VidaCaixa entitateak burututako ikerketa batek. Ikerketa horren arabera, osasun-aseguru pribatu bat kontratatzea enpresa batek langileei eskaini diezaiekeen gizarte-onura nagusizat hartzen da, pentsio eta erretiro-planen aurretik.

### 2009an sinatutako akordio nagusiak

Asko izan dira 2009. urtean zehar langileei estaldura oso bat duen eta lehen mailako osasun-asistentzia berrmatuko dien osasun-aseguru bat eskaintzeko asmoz IMQrekin akordioa sinatu duten enpresa, elkarte eta kolektiboak:

Ipar Kutxa, Bizkaiko Badia, Gipuzkoako Merkatarien Elkarte, Innobasque, ASLE, Metaleko Lantegien Federakuntza, ASCOBI, CEBEKENpresak Sustatzeko Institutu Nazionala, ADEGI, BTI Taldea, GAIA, Bizkaiko eta Arabako Merkataritza-Agenteen Elkargoak, etab.

### Euskal Herriko Kirol Federazioentzako derrigorrezko aseguru

Kirola sustatzea eta kirolarien osasunaz arduratzea IMQren lan-filosofiaren zati da. 2009. urtean zehar Euskal Herriko kirol federazio ugariarekin sinatu ditu akordioak derrigorrezko kirol-aseguru eskaintze aldera, eta ofizialak diren kirol lehiaketetan, beroketa saioetan eta aurretik egindako entrenamenduetan izandako istripuek eragindako lesioak artatzen ditu. Estaldura hau dutenen artean daude besteak beste: Euskadiko txirrindularitza, triatlói, areto-futbol, eskubaloi, errugbi, boleibol, igeriketa eta euskal pilota federazioak.





## 2009an berritutako talde-akordioak

Bilboko Udala eta Mutuaia bezalako entitateen pausak jarraituz, langileen laguntza-asegurua IMQren esku utzi du Bilboko Portuaren Agintaritzak. Hiru kasu horietan, lehiaketa publiko bidez egin da osasun-zerbitzuaren esleipena. Kontratazio mahaia, baliabideak, mediku taldea, asistentziarako baliabideak, estaldura mota eta kalitatearen eta prezioaren arteko erlazioa hartu zituen aintzat IMQ aukeratzeko ulean.

2009an akordioak berri dituzten enpresen artean nabarmendu daitezke honako hauek ere: Euskaltel, Petroleos del Norte, S.A. eta Asfalnor, S.A., Ormazabal Taldeko enpresak, Deustuko Unibertsitateko Zuzenbide Fakultateko Ikasle Ohien Elkarte, etab.

## Gure bezeroekiko komunikazioa

### Web orri berriaren sorrera

2009. urtean IMQ buru belarri aritu da korporazioaren web orri berriaren sortze lanetan, irudi gaurkotuago bat eta, bezero zein erabiltzaileentzat erabilerrazagoa den gune bat eskaintzeko asmoz. Atari honen diseinu berriak informazioa era azkar batean bilatzea dakar. Hainbat atalen egituraketa erraztu egin da eta ikusteko errazagoa den modu batean antolatu da, edukietarako sarbidea erraztuta.

IMQ Taldearen atal korporatiboak aukera ematen die osasun arloko profesionali eta Taldearenak diren hainbat entitatetako kideei haientzat besterik ez diren atalak edukitzeko. 'Site' horren barruan, informazioaz gain IMQ Taldearen argitalpen korporatiboak kontsultatzeko aukera ere izango dute erabiltzaileek. Baita prentsa eta babesleei buruzko informazioa ere.

Aseguruaren eta zerbitzuaren atalaren bidez, bezero partikularrek, kolektiboek eta enpresek, mutualistek eta baita gainontzeko erabiltzaileek ere, IMQk haien esku jartzen dituen produktu gutzietan

buruzko informazio osoa edukiko dute eskura. Eguneratutako on-line mediku gidaren eta bezeroentzako bulego birtual eskusiboaren edukiak ere ikusi ahal izango dituzte.

## Vivir Sano aldizkaria Araba eta Gipuzkoara hedatzea

Vivir Sano aldizkariak IMQ eta bere bezeroen arteko komunikabide garrantzitsua izaten jarraitzen du, eta IMQ Taldearen, bezeroen eta profesionalen arteko gertuko erlazioa eta fideltasuna mantentze aldera 2009an Araba eta Bizkaiko herrialdeetara hedatu da. Argitalpenaren zabaltzeak, herrialde bakoitzerako beren beregi prestatutako IMQ Taldearen edukiak dakartza erdialdeko atalean berritasun legez.

## Telefono bidezko arreta

IMQren 902 20 21 50 bezeroentzako arreta zerbitzua finkatu egin da azken urteotan. Edozein zalantza argitzeko balio du, eta erosotasun osoz eta arreta ordutegirik zabalenaekin hainbat gestio egiteko aukera ematen du zerbitzuak. Bestalde, telefono deiak hartuz eta aldizkako emisio kanpainen bidez telemarketin plataformak indartu egin du telefono bidezko arreta. Bezeroek interesekoak izan daitezkeen berritasunen, zerbitzuen eta produktuen berri izan dezaten egiten dira emisio kanpaina hauek.

Telefono bidez artatutako pertsona kopurua	Orduko 81,1
Batez besteko arreta denbora	1,45 minutu
Batez besteko itxarote denbora	0,5 segundu
2009ko baimen kopurua	135.887



## Aurrez aurreko arreta

IMQk banan banako arreta hobetzeko egiten duen ahalegina argi islatzen da bezeroek azaltzen duten asetze maila altuan, eta jasotako tratua, instalazioen kalitatea eta artatua izateko itxaron denbora laburra balioesten dituzte.

2009an aurrez aurre artatutako pertsona kopurua	86.200
Batez besteko arreta denbora	6,32 minutu
Batez besteko itxarote denbora	4,40 minutu
Baimen kopurua	195.889

## Merkataritza-sarea handituz doa

IMQ Taldearen merkataritza-sareak ezinbesteko indarra du salmentetan. Hari esker, oso lehiakorra den sektore batean beste urtebetez hazkundea izan du konpainiak. 2009. urtean saltzaileek 4.334 bezero berri batu dituzte IMQren zorrora. Euskal Herri osoan zehar hedatutako bulego sare zabal bati esker –geureak diren 28 saltzailek egiten dute lan bertan-bezeroarengandik hurbil gaude, edozein lekutan egonda ere.

Taldeak gainera, beste entitate batzuekin egindako lankidetzak akordioak ditu, 33 kanpo-entitadedun sarearen bidez merkataritza-sarea euskal merkatuko maila guztietara zabalduz.

	Sare propioa Pertsonak	Kanpo-sarea Entitateak
Araba	9	9
Bizkaia	16	19
Gipuzkoa	3	5
<b>Guztira</b>	<b>28</b>	<b>33</b>



1999

Lehenengo urratsak dibertsifikazioaren alde,  
Grupo IMQ izango denaren oinarri

**07**

**gure bezeroen bizitza-kalitatea  
bermatzeko ongizate zerbitzuak**



## IMQ Ayuda

IMQren zerbitzu honek, norbere autonomia galtzean beharrezko dituzten baliabideak eskaintzeko asmoz, gizarte-osasun arloko informazioa eta orientazioa eskaintzen die pertsona nagusiei eta haien etxekoei. Norberaren eta inguruko ongizatea aurreikusteko eta hobetzeko baliabideak bilatzen lan egiten du IMQ Ayuda-ko lantaldeak, lehenengo ezintasunak agertzen diren unetik mendekotasun handiagoko mailalara arte.

### **2009an arreta emandako zerbitzuak**

2009an 1.192 kasuri baino gehiagori eman zitzairen arreta. Guztietan burutu zen egoera bakoitzaren azterketa zehatz bat, banakako aholkuekin erantzun eraginkor bat emateko asmoz. Erabiltzaile gehienek telefonoz erabili dute zerbitzu hau eta 900 dei baino gehiago jaso dira. Etxekoak dira, aholku eske, zerbitzu hau normalean erabiltzen dutenak. Aholku eske ibilitako gaietara erreparatuta, gehienak prestakuntzari eta egoitzetan sartzeari buruzkoak dira.

Denboran jarraipen bat izatea da IMQ Ayuda-k duen ezaugarria, aholku-ematea aldatuz baitoa egoerak eurak ere aldatuz doazen heinean, etapa bakoitzean dagozkion baliabideak erabiliz. Bezeroen asetze-maila bikaina izan da, bai arretari dagokionez eta baita emandako informazioari eta dokumentazioari dagokionez ere.

### **Mendekotasuna duten nagusien senideentzako formazio-programa**

Mendekotasuna duten adineko pertsonen senitartekoentzat IMQ Ayuda-k eta gizarte-osasun arloko taldea den Igurco-k abian jarri zuten trebakuntza programarekin jarraitu da 2009an. Gaian adituak direnek, haien egoerari aurre egiteko argibideak eman zizkien kurtsoetara bildutakoei, mendekotasuna duen senitartekoaren bizi-kalitatea hobetzeko aholkuak emanez eta etxeokak zaintzaile lanetan heziz.

Zehazki, zaindu beharreko adineko pertsonaren bilakaera eta problematika azpimarratu zuten adituek, baita etxean behar bezalako arreta emateko alderdi garrantzitsuenak ere. Estresari aurre egiteko eta 'zaintzailearen sindromea' deitutakoari aurrea hartzeko estrategiez ere hitz egin da, esaterako Alzheimerra duen gaixo batekin nola jokatu behar den edo mendekotasuna duten adineko pertsonen ezintasunari eta zainketari buruzko alde juridikoak zeintzuk diren azaldu da. Doako saio horiek arrakasta handia izan dute eta, beraz, jarraipena izango dute datorren urtean ere.

### **Ia 700 leku eguneko zentro, erresidentzia eta babespeko apartamentuetan**

Bertan partaidetza duen Igurco-ren bitartez ia 700 leku kudeatzen ditu IMQ Taldeak, gizarte-osasuneko hiru egoitzatan, eguneko sei zentrotan eta babespeko apartamentuetan banatuak. Kalitate aparta duten zerbitzuak eskaintzen ditu adineko pertsonen gizarte-osasun arloko benetako beharriaz erantzuna emateko, pertsonen arteko harreman onari lehentasuna emanez.

	2009ko leku kopurua
Igurco Forua Egoitza	44
Igurco Unbe Egoitza	224
Igurco Orue Egoitza	129
<b>Egoitzetako lekuak guztira</b>	<b>397</b>
San Adrián eguneko zentroa	56
Leioa eguneko zentroa	64
Zorroza eguneko zentroa	25
Otxarkoaga eguneko zentroa	36
Galdakao eguneko zentroa	24
Ugao eguneko zentroa	17
<b>Eguneko zentroetako lekuak guztira</b>	<b>222</b>
Igurco Orue tutoretzapeko etxebizitza	50
<b>Babespeko apartamentuetako lekuak guztira</b>	<b>50</b>
<b>GUZTIRA DAUDEN LEKUAK</b>	<b>669</b>



### **Gerontologia zentro berriak Zornotzan eta Bilbo Zaharrear**

Igurkoren Zornotzako Gerontologia zentroak 2011. urtean zabalduko ditu ateak eta eraikuntza lanak martxan dira jadanik. 112 leku izango ditu –itundutako 84 eta 28 pribatu–, eta osoko arreta pertsonalizatua eskainiko du. 2009ko uztailean jarri zen eraikinaren lehenengo harria eta lanak aurrera eramateko 10 milioi euroko aurrekontua du. Diziplina anitzeko taldeak mediku bat, psikologo bat, gizarte-langile bat, okupazio-terapeuta bat, fisioterapeuta bat, OLTak eta gerokultoreak edukiko ditu. Gainera, zuzeneko 60 lanpostu sortuko ditu.

Bilbo Zaharreko gerontologia zentroari dagokionez, 137 egoitza-oherentzako lekua izango du eta 50 leku eguneko zentroan. Bizkaiko Foru Aldundiak IMQri eman dio ekipamendu horiek sortzeko eta kudeatzeko ardura.

Ekimen horiekin adineko pertsonentzako zerbitzuetan 1.000 leku inguru kudeatuko ditu 2011 amaierarako IMQ Taldeak.



## Vidalis, ongizate zerbitzuen plataforma

Bezeroek, baldintza ezin hobeetan, osasunarekin eta ongizatearekin zerikusia duten zerbitzu aukera zabala dute eskura Vidalis-ekin, eta IMQk sustatzen jarraituko du aurrerantzean ere. Une honetan 72.579 bezero ditu. Produkturik onenak eta aukerarik zabalenak eskuratzeko asmoz Vidalis-ek zerbitzu berriak ekarri ditu, eta aldi berean, kalitate-irizpide zorrotzenak erabiliz hornitzaile berriak aukeratu ditu eskaintza zabaltze aldera. Beste askoren artean honako hauek nabarmentzen dira: entzumen zentroak, estetika zentroak, ortopediak, optikak, etab. Halaber, plataforma honek Bizkaira eta Arabara zabaldu ditu sareak.

## Euskofide Heriotzen BGAE

Euskofidek zerbitzu osoa eskaintzen du heriotza kasuetan eta etxekoren bat galtzean izapide guztiez arduratzen da. Gainera, atzerrirako bidaletan laguntza ematen du eta baita istripu-aseguru bat ere. Irabazi-asmorik ez duen BGAE batenez, hobetu ezinako prezioak eskaintzen ditu.

2009an 12.000 bazkide inguru izan ditu, aurreko ekitaldiarekiko % 0,7ko hazkundera. Bazkideek ondoen baloratutako aldeak langileek emandako arreta ona, informazioa eta zerbitzuaren kalitatea izan dira.



2006  
Araba eta Gipuzkoara hedatu zen

**08**

**erakundearen gizarte erantzukizuna**

IMQ, osasun aseguruetan liderra den konpainia gisa, gogor lotzen zaio erakundearen gizarte erantzukizunari. Horregatik bultzatzen ditu bizitza ohitura osasungarriak gizartearen arlo ezberdinetatik abiatuta.

Izan ere, kirola, kultura eta elkartasuna laguntzeko ekintzetan hartzen du parte eta osasunaren sustapena bultzatzen du hainbat bide erabiliz, hala nola, jardunaldiak edo sentsibilizazio kanpainak.

## Prebentzioa eta ohitura osasungarriak sustatzen ditugu

### Komunikabideen bitarteko kontzientziakioa

IMQk, bizitza ohitura osasungarriak gizarte osora hedatu nahian, gehien saltzen diren egunkarietan argitaratutako hainbat informazio ekintzatan jarri du indarra. Horiek osasunari lotutako gai ezberdinen ingurukoak dira, biztanleriarentzat interesgarriak, eta patologia ezberdinen araberako ezaugarrien, sintomen eta aholkuen berri zehatzak ematen dute Konpainiako koadro medikoa osatzen duten profesionalen eskutik. Horrela, espezialista ugari izan da IMQren prebentzioa eta osasuna sailean hainbat gai lantzeko, horien artean: eskoliosia, disko-hernia, gure nagusien zainketen planifikazioa, sexu bidezko gaixotasunak, eskizofrenia, aho-higienea, elikadura ohitura osasuntsuak edo kirol-medikuntza.

### A Gripear buruzko informazio kanpaina

IMQk era trinkoan landu du 2009an zehar munduko biztanleriaren artean gehien kezkatu zuen izurriteetako baten tratamendua eta informazioa, A Gripea izenekoa. Birus hau, Osasunaren Mundu Erakundearen arabera (OME), beste gripe batzuk baino errazago hedatzen da kutsakorragoa delako, baina hain larria ere ez da. IMQk bezero guztiei zuzendutako kanpaina burutu zuen ondoko hauei buruzko informazioa emanez: ohikoen diren sintomak, arrisku taldeak, nola kutsatzen den, txertatze kanpaina eta aholku

**Salud**

**Comer bien, vivir mejor**

Los especialistas recomiendan mantener una correcta alimentación, ejercicio físico regular y pausas de sueño apropiadas

En este sentido, es importante un buen control de la dieta, que incluya frutas, verduras, cereales, proteínas magras, aceites vegetales y productos lácteos. El ejercicio físico regular es clave para mantener un peso saludable y prevenir enfermedades crónicas. Además, dormir entre 7 y 9 horas al día es esencial para el bienestar físico y mental.

El IMQ Salud es una revista que ofrece información sobre salud, nutrición y bienestar. Incluye artículos de expertos, recetas saludables y consejos prácticos para mejorar tu calidad de vida.

praktikoak. Gainera, A Gripearri buruzko eduki zehatzak jarri ziren web orrian sarearen erabiltzaile guztientzako eskuragarri.

### **Sindrome koronario larriaren tratamendua larrialdietan**

IMQk profesionaleri zuzendutako larrialdietako sindrome koronario larriaren tratamenduari buruzko jardunaldi baten antolakuntzan hartu zuen parte 2009ko maiatzean. Ponentzia honen moderatzailea Fidel Fuentes Felipe doktorea izan zen, Vicente San Sebastian eta Virgen Blanca Kliniketako Larrialdietako Unitate funtzionaleko zerbitziburua dena. Hainbat espezialistak lagundu zuten, esaterako, Jesús D. Martínez Alday doktorea, Vicente San Sebastian Klinikako Kardiologia Zerbitzuko Arritmietarako Unitatekoa eta Javier Urrengoetxea Martínez, zentro bereko Kardiologiako Hemodinamika unitatekoa. Besteak beste, bularreko minerako ospitaleratze irizpideak, sindrome koronario larria eta larrialdietako jarduera sistema aztertu ziren. Adituak, arritmien diagnosiak eta tratamenduak zein kasu horietan aurretiaz esku hartzeko estrategiez ere aritu ziren.



### **IMQk zure bihotza zaintzen du**

IMQk biztanleria osoari eta bereziki osasun arloko profesionaleri zuzendutako arteriosklerosiaren eta bihotz-hodietako gaixotasunen prebentzioaren XVIII. Astean hartu zuen parte.

Ekitaldi hau zientzia eta osasun aldetik interesgarritzat jo du Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak.

Bost egunez, bihotz-hodien ikuspegitik osasuntsua den elikaduraz eman ziren hitzaldiak eta hipertentsio arterialaren eta aterotrombosiaren arriskuak azpimarratu ziren patologia biak ekiditeko aholkuak emanez.

## IMQ kirolarekin mugitzen da

IMQk goi mailako euskal kirolaren aldeko apustua egiten du eta kirol fundazioek datozen belaunaldien osasuna sustatzeko egiten duten ekintza zerrenda zabala sustatzen du. Gainera, euskal talde nagusiek kapital garrantzitsuena diren kirolarien osasuna zaintzeko osasun aseguru-etxe ofizial gisa konpainiarengan jartzen dute beraien konfiantza:

ATHLETIC CLUB  
BIZKAIA BILBAO BASKET  
CAJA LABORAL BASKONIA  
EIBAR KIROL ELKARTEA  
ERREALA  
BIZKAIA BIZKAIALDE FUNDAZIOA  
EUSKAL TXIRRINDULARITZA FEDERAZIOA  
EUSKADI KIROLA FUNDAZIOA – BAT BASQUE TEAM  
EUSKADI TXIRRINDULARI FUNDAZIOA  
GERNIKA RUGBY TALDEA  
GERNIKA FUTBOL TALDEA  
ASOCIACIÓN GABRIEL ALARCIA DE GOLF  
ISUNTZA ARRAUN ELKARTEA  
S MAS PADEL  
EUSKAL KIROL FEDERAZIOEN BATASUNA

### **BAT, Basque Teameko 52 kirolariei omenaldia**

Eusko Jaurlaritzarekin elkarlanean, IMQk goi mailako kirola sustatzeko “BAT, Basque Team” programan diren 52 euskal kirolariak omendu zituen. EITBren egoitzan 2009ko urtarrilean egin zen ekitaldian. IMQk omendu guztiei eman zien bere Oro Poliza, eta horrela sinatu zen ekimen honek egiten duen sustapena. Bere bitartez kirolariak nazio zein nazioarte mailan dute bermatua kalitateko osasun babesa. Kirolari horiek 5 domina eta beste 10 diploma lortu zituzten Pekingo Joko Olinpikoetan. Bestalde, Joko Paraolimpikoetan 8 domina lortu zituzten.



## Bizkaiko kirol arloko akordioak

### Athletic Klubarekin bat

Badira jada 11 urte IMQk daramatzana, osasun aseguru-etxe ofizial gisa, Athletic Club-en partidak ikusten dituzten 38.000 lagunei larrialdietako arreta ematen. Horretarako, IMQk zelaian izaten ditu osasun profesionalak eta 150 osasun-laguntzaile, adituek irakatsitako EHUko Osasun Zientzietako ikasle.

2009an, bere 75. urteurrena zela eta, IMQk taldearen 20.000 bufanda ofizial oparitu zizkien bazkide eta zaletuei San Mames inguruan Athletic Club-Sevilla partidari. Ekimen honek oso harrera ona izan zuen taldea bultzatzera hurbildu zirenen artean eta oihartzun handia komunikabideetan.

Bestalde, Athletic Club Fundazioak eta IMQk elkarrekin egiten dute lan gazteen arteko kirolaren praktika eta bizitza ohitura osasungarriak sustatzen eta hedatzen. Bederatzi kirol zentrok (Bilbon, Basaurin, Bermeon, Durangon, Leioan, Markinan, Mungian, Sestaon eta Zallan) jasotzen dute IMQren eskutik behe mailetako jokalarien osasun arreta bermatzeko beharrezkoa den materiala.



### Bilbao Basketi laguntza osoa

IMQk, Bizkaia Bilbao Basket taldearen osasun aseguru-etxe ofizial gisa, lehen taldeko jokalarien osasunaren zaintza bermatzen du, bestelako ekimenetan parte hartzeaz gain, esaterako, F. C. Barcelonaren kontrako partidaren babesle ofizial gisa agertzea, bertara joandakoei opariak, txapelketa bat eta osasun aseguru zozketa eskainiz.

IMQk osasun azterketa probak ere egiten dizkie jokalariei. Beraien egoera zehazteko osasun azterketa horiek IMQ Ajuriagerra Errehabilitazio eta Kirol Medikuntzarako Zentroan egiten dira.

## Kirolarekin Araban

### Baskoniarekin aliantza

IMQk elkarlanerako hitzarmenak sinatu ditu hainbat talderekin. Horien artean, Arabako Baskonia saskibaloitaldeari ematen dion laguntza aipagarria da. Besteak beste, beraien gazteentzako eskolarako babes eta bere behe mailetako talde batzuen azpimarratu behar dira. Horrekin IMQk datozen belaunaldien osasuna eta ongizatearekiko duen konpromisoa berresten du.

Era berean, IMQk talde arabarrak Pamesa Valencia taldearen kontra Buesa Arenan jokatu zuen partida babestu zuen, bazkide eta zaletuentzako aisialdiko hainbat ekintzaren bitartez. Baskonia taldeko jokalariek IMQrekin egiten dituzte osasun azterketak.

Urrian, IMQ Iquimesak Fernando Buesa Arenan egin zuen Laneko Segurtasuna eta Osasunari buruzko I. Jardunaldia. Baskoniaren laguntzaile diren hainbat enpresatako Giza Baliabideetako zuzendari eta hainbat aholkularitzetakoak izan ziren bertan. Taldekako osasun-aseguratzearen bitarteko osasunaren prebentzioaren garrantziaz eta lan arriskuen prebentzioa ez betetzearen aurrean enpresariak duen arduraz aritu ziren.

## Akordioak Gipuzkoan

### Errealari lotuak

IMQ Anoetan eta Zubietan jokatzen diren partidetak jokalariek eta ikusleak zaintzeko ardura duen osasun aseguru-etxea da.

Era berean, Errealarekin aliantzan burutu izan da hainbat publizitate ekintza, IMQren markaren irudia Gipuzkoan ezartzea eta garatzea lortzeko.



## IMQ, kulturarekin konprometitua

IMQk akordio berria sinatu du kultura arloan, oraingoan 2007tik hona Gizateriaren Ondaretzat hartua den monumentu batekin. IMQk Bizkaiko Zubia laguntzen du babes-akordio baten bitartez. Horren truke, aseguru-etxearen marka txarteletan, hainbat hizkuntzatan argitaratutako esku-orrietan eta Canal TV Puenteko iragarki programazioan –Zubi Eskegiaren telebista-IMQ spotekin.

Euskal kulturaren laguntza eta sustapena zutabeetako bat da Konpainiaentzat. Hainbat erakunderekin egindako hitzarmen eta laguntzekin bideratzen da, 2009tik hona ondoko hauekin:

BILBOKO ABESBATZA, BILBOKO ITSAS-MUSEOA, OPERAREN LAGUNEN BILBOKO ELKARTEA ABAO-OLBE, BIZKAIKO ARTE ELKARTEA, DONOSTIAKO ORFEOIA, ARRIAGA ANTZOKIA.

## Elkartasuna ikusmiran

IMQ solidario programaren bitartez, Konpainiak bere bezeroen esku jartzen du solidario osasun-asegurua. Hilean euro bat emanez, interesa duten pertsonak UNICEFek ume txikienekin garapenaren eta osasunaren alde egiten duen lana jarrai dezan lagun dezakete.

‘Zure laguntzak emandakoa baino askoz gehiago balio du’ lelopean, aseguratuaren ekarpen bakoitzeko IMQk kopuru baliokidea ematen dio UNICEFi ume txikiarentzat dituen egitasmoentzat. Ekimen horren bitartez, 35.000 euro baino gehiago eman ahal izan zaizkio erakunde humanitario honi.

Bestalde, IMQk elkarlan estua eta konpromisozkoa izan du beste erakunde batzuek garatutako lanekin:

MIRADA SOLIDARIA FUNDAZIOA, ETORKINTZA FUNDAZIOA, GIZAKIA FUNDAZIOA.





2009  
IMQren 75. urteurrena

**09**

**2009 zenbakitan**

## 2009ko aldagai esanguratsuak

### ASEGURUAK

	IMQ ASEGURUAK TALDEA			
	2008	2009	ALDAG.	%
ASEGURUDUNAK	301.120	308.911	7.791	%2,59
SARRERAK	185.678	198.376	12.698	%6,84
PRESTAZIOAK	145.924	156.742	10.818	%7,41
KUDEAKETA GASTUAK	15.502	18.010	2.508	%16,18
KUDEAKETA IRABAZIA	22.270	23.258	988	%4,44
KAUDIMEN-MARJINAREN EMAITZA POSITIBOA	45.869	49.221	3.352	%7,31

Datu ekonomikoak milaka eurotan

### ZERBITZUAK

	IMQ ZERBITZUAK TALDEA			
	2008	2009	ALDAG.	%
SARRERAK	83.789	91.644	7.855	%9,37
GASTUAK	78.593	86.460	7.867	%10,01
IRABAZIA	5.196	5.184	-12	%-0,23

Datu ekonomikoak milaka eurotan

\* IMQren partaidetzaren agregatua

## IMQ TALDEA

	IMQ TALDEA			
	2008	2009	ALDAG.	%
SARRERAK	269.467	290.020	20.553	%7,63
GASTUAK	240.019	261.212	21.193	%8,83
IRABAZIA	27.466	28.442	976	%3,55

Datu ekonomikoak milaka eurotan

\* IMQren partaidetzaren agregatua. Ez konsolidatua

## IMQ TALDEAREN FAKTURAZIOA

	IMQ TALDEAREN FAKTURAZIOA			
	2008	2009	ALDAG.	%
IMQ ASEGURUAK	185.678	198.376	12.698	%6,84
IMQ OSASUN-ZERBITZUAK	72.851	79.109	6.259	%8,59
IMQ GIZARTE ETA OSASUN ZERBITZUAK	10.939	12.535	1.596	%14,59
GUZTIRA	269.467	290.020	20.553	%7,63

Datu ekonomikoak milaka eurotan

\* IMQren partaidetzaren agregatua. Ez konsolidatua

## IMQ BULEGOAK

### ARABA

#### Vitoria-Gasteiz

Avda. Gasteiz, 39

### BIZKAIA

#### Bilbao

##### Bulego Nagusia

Máximo Aguirre, 18 bis

##### Clínica Vicente San Sebastián

Rafaela Ibarra, 25

##### Clínica Virgen Blanca

Maestro Mendiri, 2

##### Centro de Seguros "El Corte Inglés"

Gran Vía, 7

#### Barakaldo

##### 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<sup>º</sup> Lili, 3 – 4

#### Eibar

Chiquito de Eibar, s/n (Torre de Unzaga)

## TELEFONO BALIAGARRIAK

### BEZEROEN ARRETARAKO GUNEA

Partikularrak eta telefono-baimenak  
902 20 21 50

Kolektiboak eta enpresak

#### Araba

945 15 42 49

#### Bizkaia

902 311 902

#### Gipuzkoa

943 32 21 00

### LARRIALDIAK

902 20 21 60

 **DIMQ** <sup>75</sup>urte  
Zure aseguru medikoa