

A close-up photograph of a baby with light brown hair and blue eyes, lying on a white surface. A man's face is on the left, kissing the baby on the cheek. A woman's face is on the right, also kissing the baby on the cheek. The background is slightly blurred, showing more of the white surface and parts of the man and woman's bodies.

**IMQ** Taldea

2021eko  
**GEK eta**  
**Iraunkortasun**  
**Memoria**

Informazio ez-finantzarioaren  
eta aniztasunaren egoera

# Aurkibidea



## Aurkezpena

- Memoria honi buruz
- Zuzendaritzaren ikuspegia

## Helburu korporatiboa

- Konpromisoa GJHeKin
- Gure interes-taldeak

## 2021eko mugarriak

## Hazkunde jasangarria

- Ekarpen sozioekonomikoa
- Ekonomia- eta emaitza-magnitude nagusiak

## Gobernu korporatiboa

- Sozietatearen egitura
- Gobernu-sistema
- Gobernu Organoak
- Arriskuak eta Kontrolak Kudeatzeko Sistema
- Etika eta jokabide-arauak
- Gardentasuna

## Estrategia eta negozioa

- Estrategia eta negozio-eredua
- Kudeaketa aurreratuko eredua
- Berrikuntzaren kudeaketa
- Aurrera egiten dugu osasunaren digitalizazioan

## Talde handi baten indarra

- I. IMQ Aseguruak
- II. IMQ-ren Prebentzio Dibisioa
- III. IMQ Igurco
- IV. Vicente San Sebastián Klinika
- V. Zerbitzu Klinikoak
- VI. Zerbitzu Orokorak

## Gure konpromisoak

- Balioa gure interes-taldeentzat

## Ingurumen jasangarritasunean aurrera eginez

- Ingurunearekin konprometituta

## Eranskinak

- I. Irismena
- II. Printzipioak
- III. Materialtasuna
- IV. 11/2018 Legearen eta GRIren arteko korrespondentzia-indizea
- V. GRI adierazleen eranskina



# Aurkezpena



## Memoria honi buruz

2021eko GEK eta Iraunkortasun Memoria honek IMQ Taldeak eta haren mende-ko sozietateek 2021eko urtarrilaren 1etik abenduaren 31ra bitartean gauzatutako ekimen nagusiak azaltzen ditu, konpainia-  
ren 2020-2021 Plan Estrategikoan ezarritako gidalerroei eta helburuei jarraituz. Argitalpen honekin, gainera, estaldura ematen zaio Informazio Ez Finantzarioaren eta Aniztasunaren Txostenari. Txostena Global Reporting Initiative (GRI) gidaren eta GRI Standards 2016 aplikagarrietan definitutako printzipio eta edukien arabera egin da.

Era berean, jasangarritasunaren eta gizarte erantzukizun korporatiboaren arloko antolaketa-konpromisoak zehazten ditu gizarte-, ingurumen- eta ekonomia-ikuspegitik, eta Garapen Jasangarriko Helburuak lortzeko eta 2030 Agenda ezartzea lortzeko ekarpena finkatzeko borondatearen berri ematen du.

IMQ Taldeak enpresa gizartearen ikuspegitik arduratsua izatearen alde egiten du, bere jarduera garapen so-

zioekonomiko, gizatiar eta ingurumenarekiko jasangarriarekin harmonizatuz, jasangarritasuna erakundeak bere hazkunde eta negozio estrategia lehentasunezko interes taldeek planteatzen dizkioten erronka eta eskaerekin lerrokatzeko duen gaitasuna eta ahalegina dela ulertuta, eta zerbitzua-  
ren, eraginkortasunaren, profesionaltasunaren, kalitatearen, lankidetzaren eta errespetuaren konpromisoetan, printzipioetan eta balioetan oinarritutako harreman-eredua eskainiz.

Taldeak konpromiso sozial hori eta GEK jasotzen ditu bere Plan Estrategikoan eta Kudeaketa Planean. GEK Politika bat du, lehiakortasuna eta korporazioaren ospea hobetzeko eta komunitatearekin eta erreferentziazko publikoarekin balioa eta konfiantzazko loturak sortzeko bidetzat jotzen duena. Hori guztia erantzukizuna eta gizartean eragin positiboa izango duen kultura, zerbitzu-bokazio iraunkorra eta jokabide inplikatuak, gardena eta etikoa sustatuz.





# Zuzendaritzaren ikuspegia

## Presidentearen gutuna



**Beatriz  
Astigarraga  
Aguirre**

Printzipioz, txertaketari esker osasun-krisiaren okerrena gainditu den arren, pandemia oso presente egon da oraindik IMQ Taldearen eta bere pertsonen jardueran 2021. ekitaldi honetan. Inguruabarrak direla eta, aurten ere osasun arloko profesionalak funtsezkoak izan diren laguntza medikoaren eta proba diagnostikoen eremuan ez ezik, arlo guztietan gure bezeroei informazioa, segurtasuna eta laguntza eskaintzera bideratuta jarraitu behar izan da.

Ondorio korporatiboetarako, bestalde, hasitako akzioen berregituraketa-prozesuak markatutako beste urte bat izan da gure konpainiarentzat. Prozesu horrek aurrera jarraitzen du, konpainia etorkizuneko erronketarako prestatzeko asmoz, eta sendotasun eta hazteko gaitasun handiagoa ematen dio, aseguramenduaren eta osasun-prestazioaren esparruetan, etengabeko aldaketak eta erronkak izaten ari diren eremuetan, esaterako, eta horiei aurre egin beharko diegu ezinbestean.

Erronka horien artean dago, zalantzarik gabe, digitalizazioaren bidearekin jarraitzea, eta halaxe egiten ari gara preskripzio digitalaren aurrerapenarekin, errezeta elektronikorekin edo telemedikuntzako zerbitzuen etengabe-

ko hobekuntzarekin, gure bezeroei ez ezik, konpainiari berari ere barne-prozesuetan erantzuna emateko.

Era berean, arreta- eta zerbitzu-azpiegituren bidez gure asistentzia-sarea hobetzea bultzatu da; hortz-klinika berriak irekiz, IMQ Zurriola eta Zorrotzaurre klinika handituz, kanpo-kontsultetarako klinikaren ondoan lokal berriak erosituz, IMQ Abendaño martxan jarriz, Irunen Teknia zentroak erosituz edo Igurco Etxaniz eguneko Zentroa abian jarriz, beste proiektu batzuen artean. Eta gure zentroetan ematen diren laguntza-prestazio eta -zerbitzuen etengabeko hobekuntza ahaztu gabe.

Mundua aldatzen ari da. Geroz eta konplexuagoa da, zalantzarik beteagoa, zorrotzagoa, lehiakorragoa. Pertsonak ere horretan ari gara. Pandemiak gure lehentasunak aldatu ditu, ahulago sentiarazi gaitu, beste era batera bizitzera bultzatzen gaitu, gehiago eskatzera eta marketan balio berriak bilatzera. Konpainia gisa ere eboluzionatu behar dugu. Eskari horiei espero denaren gainetik erantzutea, proaktiboak izatea eta berrasmatzea azkarrago ahal bada. Egunero gudan ditugun itxaropenak gainditzera behartzen gaitu, gure balio-ekarpen bereizgarria, kalitatekoa

eta berrikuntzako sustatzera, eta hurbiltasuna, bikaintasuna, eraginkortasuna, estaldura eta zerbitzua hobetzera. Horrek, zalantzarik gabe, talentuan, prozesuetan, ekipamenduetan, azpiegiturretan, ikusmena izatea eta erabakitasunez jokatzeko eskatzen du.

Aldi berean, elkarlanean jarraitu nahi dugu gizartearen, ekonomiaren eta ingurumenaren garapen bidezkoagoa, arduratsuagoa eta jasangarriagoa sustatzeko ahalegin kolektiboan, gure interes-taldeei erantzun eta parte-hartze eraginkorra eskainiko dieten, GJHak betetzen lagunduko duten, etika, gardentasuna eta gobernu korporatibo ona, ingurunearen zaintza eta kontserbazioa, giza eskubideen errespetua, berdintasunean eta aniztasunean hobetzea eta komunitateari eta haren aurrerabideari laguntzea bultzatuko duten politiken eta ekimenen bidez.

Hori guztia, uneak eskatzen duen mailan egoteko, lehiakortasunaren, garapenaren eta etorkizunaren alde egiteko, baina baita, eta batez ere, gure bezeroek egunero merezi eta espero duten horretara bideratuta egoteko ere: izaten jarraitu nahi dugun enpresa liderraren arreta zaindua, kalitatea, segurtasuna eta abangoardia.

# Zuzendaritzaren ikuspegia

## Zuzendari Nagusiaren gutuna



**Javier Aguirregabiria  
González de Echávarri**

2021. urtea beste erresistentzia- eta laguntasun-ariketa bat izan da pandemiaren aurrean, eta gaixotasunaren gorabeheretara eta ondoz ondoko olatuetara egokitu behar izan dugu, txertoak, zorionez, haren larritasuna gutxitzen lagundu duen arren.

Egoera horrek eragiten duen higadura orokorraz eta horrek ekartzen dituen aldaketaz eta ikaskuntzez gain, ziur gaude orainaldiko proba horren ondorioz ziurrenik etorkizunerako prestatuago egongo gara. Ez bakarrik ikuspegi berri batean oinarrituta errealtateari buruz hausnartzera eta ziurgabetasunaren erdian erabakitasunez kudeatzera behartu gaituelako, baita estrategien definizioa, prozesuen egokitzapena eta erabakiak hartzea azkartu dituelako ere.

Horrela, gure kasuan, gure hazkunde-estrategiari bultzada berria eman diogu, zentro berriak irekiz, lehendik dauden instalazioak birmoldatuz eta zabalduz eta ekipamenduak, zerbitzuak eta estaldurak hobetuz, betiere gure bezeroei berrikuntza, kalitatea eta haien beharizanak behar bezala betetzea ematea pentsatuz.

Horri dagokionez, IMQ Zurriola handitzeko lanak nabarmendu behar dira, eta, bereziki, IMQ Zorrotzaurre klinikakoak, asmo handiko proiektu baten barruan. Proiektu horretan, klinikarekin batera, ospitaleetatik kanpoko kontsultetarako lokalak erostea ere sartzen da. Horrek leku, teknologia, segurtasun eta zerbitzu gaitasun berriak emango dizkigu, Euskadiko medikuntza pribatuko erreferentziazko zentro gisa. Horrez gain, Santutxu hortz-klinika, Igurco Etxaniz eguneko zentroa eta IMQ Abendaño ireki izanak eta Irunen Teknia erosi izanak ere hazteko eta indartzeko helburu horretan sakondu dute.

Gure bezeroek ondasunik preziatuenetako bat jartzen dute gure eskuetan, haien osasuna. Horregatik ere kalitate- eta segurtasun-estandar goreneko konpromiso sendoa dugu laneko prebentzioan, osasun-laguntzan eta zaintza soziosanitarioetan. Konpromiso horri esker, besteak beste, Estrategiaren esparruan Eusko Jaurlaritzaren

eta Euskaliten Kudeaketa Aurreratuaren Euskal Saria jaso ahal izan dugu, eta, horrez gain, gure zentro eta sozietateek kalitate eta segurtasun sanitarioaren arloan urtero lortzen edo berritzen dituzten ziurtagiri ugari jaso ditugu.

Bestalde, lidergoa estu lotuta dago berrikuntzarekin. Hori dela eta, 2021ean, barne-erlaldaketa eta sistemen erlaldaketa indartu ditugu, eremu digitalean ere arreta zehatza eskaintzeko, gure eskaintza egunetik egunera mugikortasun-prestazio berriak eta hobeak eskaintzen dituen gizartera egokituz. Webgune berria abian jartzea, errezeta elektronikoa edo online eta Bizum bidez ordaintzeko aukera berriak sartzera ildo horretan egindako aurrerapenen adibide txikiak dira. Digitalizazioaren aldeko apustuak, erantzukizunetik abiatuta, 2021ean pertsonak babesteko AEPDren Itun digitalarekin bat egitera ere eraman gaitu.

Gure konpromisoa, nola ez, gizartearekin eta inguratzen gaituen munduarekin konpromisoa ere bada. Horregatik, 2021ean Nazio Batuen Mundu Itunarekiko atxikimendua berritu dugu, eta GJHekin dugun lotura sendotu dugu, GEKren eta iraunkortasunaren estrategia berria bultzatzeaz gain. Enpresa arduratsua eta solidarioa garen aldetik, ezin dugu ESGren eremuko erronka unibertsaletatik edo erronka erabakigarrietatik at egon, hala nola klima-aldaketaren aurkako borrokatik, giza eskubideen defentsatik, genero-berdintasunatik, garapen sozioekonomikotik eta, azken batean, mundu bidezkoago, solidarioago eta iraunkorragoaren sustapenetik.

Azkenik, baina ez garrantzi gutxiagorekin, eskerrik beroenak eman nahi dizkiet ilusioz, entregaz eta, batzuetan, sakrifizioz ere, IMQk Euskadiko lider izaten jarraitzea ahalbidetzen dutenei: akziodunei, profesionaleri eta gure bezeroen beharrei erantzun eraginkorra emateko egunero euren lan ona eta erantzukizuna ematen duten pertsona guztiei, azken batean, gure lanari esanahi eta bultzada osoa ematen baitiote.

# Helburu korporatiboa

Gizartearekiko eta pertsonetikiko inplikazioa, osasunari, ongizateari, garapen sozioekonomikoari eta ingurumenaren zaintzari egindako ekarpena, IMQren konpromisoaren ezinbesteko parte gisa.



# Helburu korporatiboa

1934an sortu zenetik, IMQk ekarpen positiboko bokazio soziala eta ezin hautsizkoa du, eta gaur egun oraindik ere bere jarduera eta helburu korporatiboaren funtsezko zati izaten jarraitzen du. Helburu nagusia pertsonak zaintzea da, bizitzan zehar osasuna eta segurtasuna zainduz, eta hori komunitatearekiko konpromiso eta lotura sendoan gauzatzen da, gero eta balio eta zerbitzu handiagoa eman nahian, garapen jasagarriaren eta ingurunearekiko errespetuaren ikuspegitik.

Apustu hori egunero berritzea funtsezko helburua da, eta ekimen, inbertsio eta etengabeko hobekuntzei ekitera garamatza, ez bakarrik gure jarduera garatzeko, baita ongizaterako eta aurrerapen orokorre-rako ekarpen gisa ere.

Horretarako, Gizarte Erantzukizun Korporatiboko estrategia bultzatu-ko dugu, gizartean eta ingurunean eragin positiboa izan dezan. Aldi berean, Taldearen Plan Estrategikoaren ardatzetan eta bere xedean, ikuspegian eta balioetan txertatuko dugu.

Gure xedearen, ikuspegiaren eta balioen bidez, garena eta izan nahi duguna islatzen dugu, eta horregatik pertsona talde handia ari gara lanean, bezeroarekin, berrikuntzarekin eta erantzukizun sozialarekin konprometitua.

## Xedea

Gure konpainia liderra da Euskadin osasun pribatuan. Pertsonak zaintzen ditugu, eta bizitza osoan laguntzen diegu oso garrantzitsua den gauza batean: osasunean.

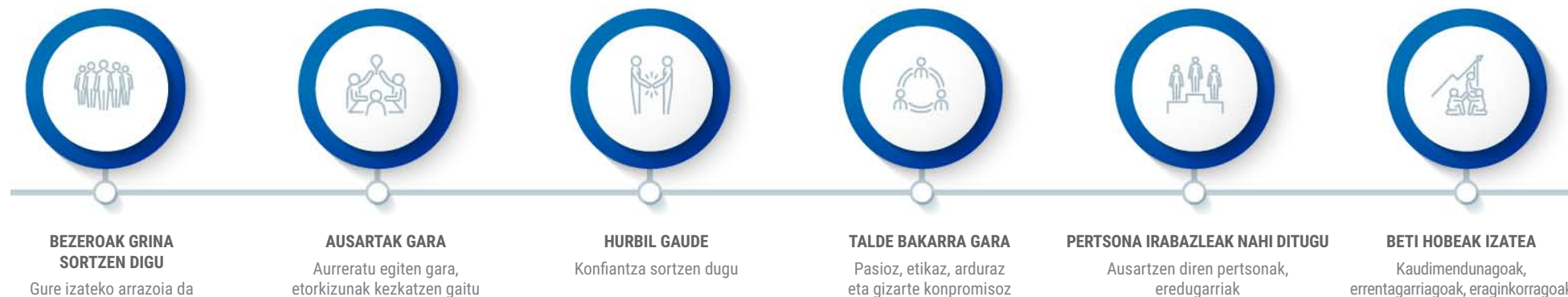
Gure profesional medikoak, gure pertsonak eta IMQ Taldea osatzen dugunok esku onenetan zaudela sentitzeko egiten dugu lan.

## Ikuspegia

- Euskadiko enpresa liderra izaten jarraitu nahi dugu, pertsonena eta pertsonentzako.
- Gure bezeroa harritu nahi dugu, gure taldea konpromisoa hartzera bultzatu eta Gizartearekin konektatu.
- Hazten jarraitu nahi dugu, hobeak izan, beste 85 urte betetzeko oinarriak jarri.

## Balioak

IMQ bere bezeroekin, bere pertsonekin, bere akziodunekin eta gizarte osoarekin konprometitzen duten balioez hornitu da eta balio horiek defendatzen ditu. Balio horiek IMQ Taldea osatzen dugun guztion parte hartzearekin egin dira, eta gure definizioa eta inspirazioa izatea nahi dugu, ezarritako helburuak betetzeko. Bezeroa funtsezko zutabe izatea, berrikuntza, konfiantza eta gertutasuna, talde-lana, etika, lidergoa, kaudimena, bikaintasuna, etengabeko hobekuntza... mugiarazten gaituzten, bultzatzen gaituzten eta gu identifikatzea nahi dugun motorrak dira.





## Konpromisoa GJH-ekin

IMQk, halaber, Garapen Jasangarriko Helburuekiko eta 2030 Agendarekiko konpromisoa gure zereginean eta helburuan txertatzearen aldeko apustua egin du, helburu horiek dakarten erronka eta ahalegin globalari laguntzeko asmoz.

Gure ustez, enpresa-mundutik ere, eta erakunde bakoitzari dagokion partean, guztiok gaude behartuta etorkizun jasangarriagorantz bideratuko gaituzten neurriak hartzera, ekonomia, ingurumen, gobernantza eta gizarte arloko neurriekin, duintasunaren, pertsonen, oparotasunaren, planetaren, justiziaren eta datozen belaunaldien alde lan egingo duten jokabideetan, ekintzetan, aliantzetan eta balioetan oinarrituta.

Horretarako, helburu horretan koka daitezkeen ekimenez gain, GJHekiko konpromisoa funtsezko ildo gisa txertatu da 2021ean egindako Gizarte Erantzukizuneko eta Jasangarritasuneko 2022-24 Planean.





**POBREZIARI AMAIERA EMATEA, BERE FORMA GUZTIETAN ETA MUNDU OSOAN**

**IMQ Proiektu Solidarioa UNICEFekin**  
 haurren eskubideen alde garapen bidean dauden herrialdeetan.  
**18.905 €** bilduta  
**496** bezero solidario



**OSASUNA ETA ONGIZATEA**

**Komunikazio estrategia indartzea, gizarteari osasun, prebentzio eta ongizate edukiak etengabe zabaltzeko.**

**IMQ Kanala berritzea.**

**Preskripzio digitaleko zerbitzua**  
**198.000** izapide baino gehiago modu digitalean kudeatzea zerbitzu medikoetarako sarbidean.

**Txat medikoa online**  
**1.500 konsulta** baino gehiago  
**8,8ko** balorazio orokorra



**KALITATEZKO HEZKUNTZA**

**16.386** prestakuntza-ordu IMQko pertsonentzat.

**Ortodontzia Masterra** abian jartzea Deustuko Unibertsitatearekin batera.

**Lankidetzak-akordioak unibertsitateekin eta prestakuntza-zentroekin.**  
**348 ikasle** gure klinika eta zentroetan prestatuta.



**GENERO-BERDINTASUNA**

Langileen **%76** emakumeak dira.

Parekotasuna eta aniztasuna zuzendaritza-batzordeetan.



**ENERGIA ESKURAGARRIA ETA EZ-KUTSATZAILEA**

Ekipamendu, instalazio, eraikin, berokuntza- eta hozte-sistemen eta argiteriaren auditoretza energetikoak egiten ditugu, aurrezteko eta energia-eraginkortasuneko neurriak hartzeko eta instalazio berriztagarriak jartzeko.



**LAN DUINA ETA HAZKUNDE EKONOMIKOA**

**Gure lantaldea**  
**2.773 pertsona**  
 %76 Kontratu mugagabeak  
 %24 Aldi baterako kontratuak



**PRODUKZIO ETA KONTSUMO ARDURATSUAK**

Baliabideen erabilera eraginkorra hobetzen dugu, hala nola urarena edo energiarena, eta sortzen ditugun hondakinen kudeaketa jasagarria egiten dugu.

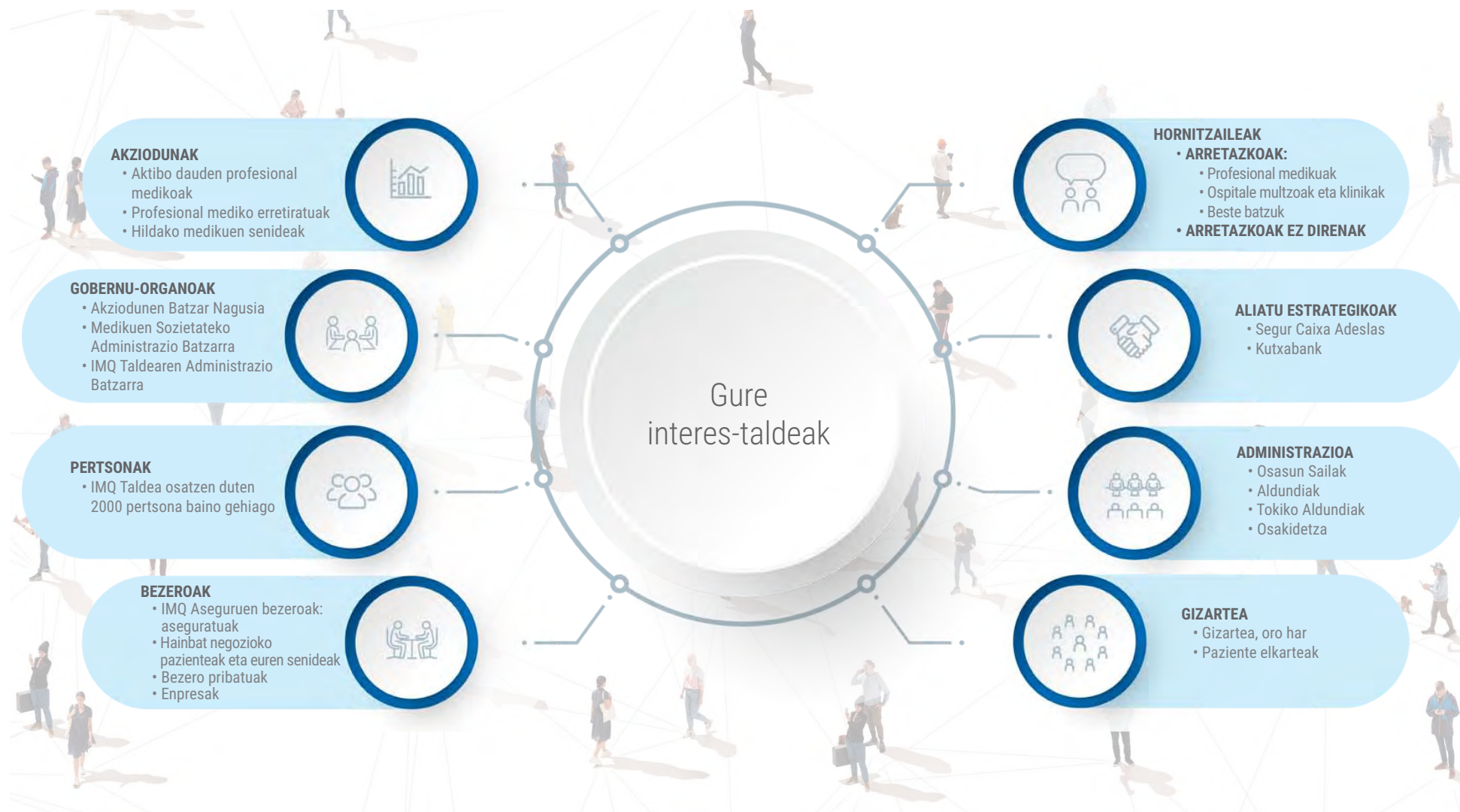


**ALIANZAK AURRERA EGITEN JARRAITZEKO**

- OSASUNA
- IRAKASKUNTZA ETA IKERKETA
- BERRIKUNTZA
- KALITATEA
- ASEGURUAK

# Gure interes-taldeak

IMQk bere lehentasunezko interes-taldeak definituta ditu, eta, harrezkero, harremana eta balio-ekarpena lantzen jarraitu du, lankidetzaren iraupena, arina eta emankorra finkatzeko ahaleginean.





# 2021eko mugarriak

Zerbitzu eta proiektu berrietan gure bezeroei espero duten balio bereizgarria, arreta eta zaintza eskaintzen jarraitzea.





## Gure eskaintza zabaltzen

- IMQ Abendaño Zentro berria irekitzea, IMQ Zurriola Zentroko instalazioak handitzea eta hobetzea, Irungo Teknia Zentro Medikoa eskuratzea eta IMQ Abendaño, Zurriola eta Teknia zentroetan eta Colongo traumatologiako eta etengabeko arretako zerbitzuetan preskripzio digitala ezartzeko aurrerapausoak ematea.
- IMQ Zorrotzaurre klinika handitzeko proiektua abiaraztea.
- IMQ Óptima osasun-asegurua abiaraztea.
- IMQ Ajuriaguerra Zentroko Bizkar-eskolaren hasiera eta Bihotzeko Birgaitze unitatea indartzea.
- IMQ Zorrotzaurre Klinikak, bizkarreko mina tratatzeko hazkuntza-faktoreetan aberatsa den plasma erabiltzen aitzindaria, aurrerapenak garatzen ditu bihotz-kirurgiako eta kirurgia torazikoko tratamenduetan hain inbaditzaileak ez diren kirurgietarantz, eta prozedurak zabaltzen ditu Endoskopia Aurreratuan.
- IMQ Prebentzioa zentro berria Bergaran, Osasuna Zaintzeko.
- IMQ AMSAk indartu egin du Neuropsikologia zerbitzua, kanpo-konsultetan balorazio neuropsikologikoko zerbitzua ezarriz.
- Arabarren zentro soziosanitarioaren eraikuntzaren hasiera Gasteizen.
- IMQ Igurco Arabaren edukiera 90 plazaraino handitzea.
- Etxaniz zentroa irekitzea, eguneko zentroarekin eta EtxeTic ereduko etxez etxeko arreta-zerbitzuarekin.

## Pazientearen kalitatearekiko eta segurtasunarekiko konpromisoa

- 2021eko Euskal Saria Kudeaketa Aurreratuari IMQ Aseguruak-entzat Estrategia elementuan.
- Bilbao Arena, bere osasun segurtasuna ziurtatzen duen Europako lehen saskibaloi estadio bihurtu da.
- IMQ Igurco Unbek ISO 179003 Arriskuen Kudeaketa ziurtagiria (Pazientearen segurtasuna) lortu du.

## Berrikuntzan inbertituz

- IMQ Zurriola, IMQ Abendaño, IMQ Amarica eta IMQ Colon zentroetan ekipamenduan inbertitzea, IMQ Zurriola eta IMQ Amaricarako kardiologia softwarea eta holterrek eguneratzea eta kontsulta anitzeko zentroetan webguneak garatzeko proiektua hedatzea.
- Soluzio digital berriak: e-errezeta eta TPV eta Bizum bitartez online ordaintzea.
- Alexa laguntzailea larrialdietako okupazio-kontsultarako eta mediku-bilatzailea.
- Hortz-kliniketarako online hitzorduak.
- IMQ Taldea atari korporatibo berria, Bitartekarien atari berria eta Akziodunen Atari berria
- IMQ Zurriola eta IMQ Casilda hortz-kliniketan Aho barruko Eskanerra sartzea.
- IMQ Klinikien lankidetzeta Eusko Jaurlaritzak lagundutako EXOSASUN proiektuan, belaunaldi berriko exoeskeletoei buruzko ikerketarako, lan-ingurunean muskulu-eta eskeleto-nahasmenduak prebenitzeko.
- ONCOEXP proiektua, enpresa-partzuergoarekin lankidetzan, paziente onkologikoek tratamenduan zehar duten esperientzia ezagutzea eta hobetzea ahalbidetuko duen sistema diseinatzeke.
- Azken belaunaldiko Da Vinci sistema kirurgiko berria IMQ Zorrotzaurre klinikan.
- SIEMENSEn TAC SOMATOM X.Ceed Healthineers ekipo berria Zorrotzaurren, merkatuko ekiporik berritzaileena eta Europako hegoaldean instalatzen lehena.
- Medikazioa segurtasunez emateko Enfermera App Proiektua zabaltzea. Medikuntza pertsonalizatua bultzatuz.
- IMQ Igorco, ETXETIC lehiaketaren esleipenduna, Bilbon etxean egoten eta Eguneko Zentroa kudeatzen laguntzeko zerbitzurako.
- Residencias transparentes Aplikazioak, 2.0 bertsioan, funtzionalitate berriak ditu, hala nola on line hitzorduak eta irudiak eta bideoak familiekin partekatzeke espazioa.
- Covid-19-tik eratorritako ondorioak berreskuratzeko programa berritzailea adineko pertsonentzat IMQ Igorcoren egoitzetan.

- IMQ adimen artifizialaren aldeko apustua egiten du medikuntza pertsonalizaturako eta minbiziaren kasuan prezisiozko Genetracer Biotech eta INNOLAB Bilbaoren eskutik.
- IMQ Igorco eta Kwidok etxeko zainketen plataforma teknologikoa garatu dute.
- Panpinen Terapia ezartzea demenzia aurreratueta eta egoiliarren gaueko monitorizazio-proiektua IMQ Igorco Zorrozgoitin gaueko deambulazioa kontrolatzeko.
- IMQ Igorco Bilbozarren exoeskeletoaren bidez adineko pertsonen hauskortasunaren identifikazioa automatizatzeko azterlanean parte hartzea.
- IMQ Igorco bat egin du Nagusi Intelligence Centre (NIC) proiektuarekin, zahartzean, osasunean eta iraupen luzeko zaintzetan Bizkaian aitzindaria den I+G+Ban posizionamendu-helburuak lortzen laguntzeko.
- IMQ Igorco eta Beaz erakundeak berrikuntza irekiko BLOK! erronka abiarazi dute NICren esparruan, disfagiaren ondoriozko arriskuak murriztuko dituen eta indarrean dauden tratamenduekin batera joango den soluzio berritzailearen bila.

## Aliantza berriak

- IMQ Aseguruak-ek hezkuntza-lankidetzarako hitzarmena sinatu du EHUko Fisioterapia Fakultatearen eta Zurriola, Amarika eta Abendaño IMQ zentron artean.
- Deustuko Unibertsitateak eta IMQ Euskal Herriko Ortodontziako Europako lehen masterra jarri dute abian.
- Medikuntzako lehen mailako praktiken hasiera, Deustuko Unibertsitateko Medikuntzako fakultate berriarekin sinatutako lankidetzeta-hitzarmenaren ondorioz.
- IMQ bat egin du pertsonak babesteko AEPDren itun digitalarekin.
- IMQ Igorcoren eta Everisen eta Ideableren arteko aliantza, teknologia berrien bidez etxean pertsonak monitorizatzeko zerbitzuak emateko ABEE bat sortzeko.
- Bizkaiko Gizarte Laneko Elkargo Ofizialak akordioa sinatu du IMQrekin elkargokideen osasuna babesteko.



## Konpromiso soziala

- Lankidetzta hitzarmenak Espainiako Anputatuen Elkartearekin (ANDA) eta Minbiziaren Aurkako Espainiako Elkartearekin (AECC).
- Belaunaldien arteko topaketa IMQ Igurco Araba zentroan, martxoaren 8a dela-eta.
- IMQ Igurco Zorrogoitik 'Bilbao Balioen Hiria' webinarrean hartu du parte.
- Protokoloak IMQren klinika eta egoitzetan, genero-indarkeria desagerrarazteko.
- Nazio Batuen Mundu Itunarekiko konpromisoaren berriztapena.
- IMQ Igurcoko adinekoentzako zentroek 2.400 euro bildu dituzte La Palmako sumendiaren kaltetuentzat.
- IMQk bat egin du gaixotasun neurodegeneratiboen aurkako ikerketaren aldeko WOP Challenge lasterketarekin.
- IMQk ahotsa eman die pandemiak eragindako emozioei, eta "Contágate" istorioen bankua sortu du.
- Deustuko Unibertsitateko eta UPV/EHUko Medikuntza eta Erizaintzako ikasleek IMQrekin osatu dute euren prestakuntza.
- IMQk bat egin du Alzheimerra goiz detektatzeko acceXible kanpainarekin.
- Jostailuak eta arropak biltzeko kanpaina IMQ kliniketan, KOOPERArekin lankidetzan.
- Bihotz-birikak suspertzeko tekniken tailerra Deusto Bizirik elkarteko eta Deustuko Denda, Zerbitzu eta Ostalarien Elkarteko kideei, IMQ Zorrotzaurre Kliniketan.
- IMQ Igurco Arabak lankidetzta-hitzarmena sinatu du Gurutze Gorriarekin, laneratzeta eta enplegarritasuna hobetzeko konpromisoa hartzeko.
- AECC-Arabak eta IMQ Igurco Araba zentro soziosanitarioak lankidetzta-hitzarmena sinatu dute.
- Bizkaiko IMQ Igurco José M<sup>a</sup> Azkuna foru egoitzaren eta El Carmelo Ikastetxearen arteko proiektu bateratuari heldu zaio berriro. Proiektu horren bidez, Bizkaiko hirurogei ikaslek adinekoen bakardade-sentimendua murrizten lagundu eta belaunaldien arteko sozializazioa bultzatzen dute.

## Ingurumenarekin

- Welcome pack digitalaren ezarpena IMQ Aseguruak-en bezeroen altan.
- Clinipad-en ezarpena IMQ Casilda Hortz-kliniketan, papera ezabatzeko.
- IMQ Prebentzioak bere zentroen energia-auditoretza egin du.
- Paziente bakoitzeko paper-kontsumoaren murrizketa IMQ kliniketan, prozesua digitalizatuz eta onkologia medikoa eta erradioterapikoa integratuz.
- IMQ Igurcok bere ingurumen-kudeaketako sistemari buruzko ISO 14001 ziurtagiria lortu du, Hondakinak Kudeatzeko protokoloa abian jarri du eta bere zentroetan baliabideen erabilera eraginkorrari buruzko kontzientziazio-kanpaina abiarazi du.
- Bizkaiko eta Arabako bederatzi egoitza eta eguneko zentrotako adinekoek ingurumenaren garrantziaz sentsibilizatzeko #Harriak herri-ekimenarekin bat egin dute.
- IMQk bat egin du WWFren "Planetaren Ordua" ekimenarekin.



# Hazkunde jasangarria

Aberastasuna, garapena  
eta enplegua sortuz gizarte  
osoarentzat hazkunde sendo  
eta jasangarriaren bidez.



# Ekarpen sozioekonomikoa

## Hazkundera eta errentagarritasuna

IMQk hazkunde sendoa izan du 2021ean, zenbaki onak izan baititu diru-sarreretan, negozio-emaizetan, bezeroetan eta enpleguan, bazkideei eta akziodunei etengabeko etekina emana eta euskal gizartearentzat aberastasuna sortuz. Eragin ekonomiko positiboa izan zuen, 495 milioi eurotik gorako fakturazioarekin, eta 670 milioi eurotik gorako ekarpena egin zion

euskal BPGari, horietatik 365 aseguru-etxearenak.

Horrekin, aurten ere, sendotu egin du Euskadiko aseguruaren sektorearen barruan duen lidergo-posizioa, eta, horrez gain, osasun-estaldura osoa eskaini die milaka kolektibo eta pertsonari, erreferentziatzeko zentroen eta kliniken bidez, Euskadiko laguntza-sa-

re pribatu handiena osatuz osasun-arloan, arlo soziosanitarioan eta lan-arriskuen prebentzioan.

IMQ Taldeak duen finantza-kaudimenaren egoerak, eta bere kudeaketa-ereduak eta osasun-arloko profesionalen konpromisoak, sendotzeko, hazteko, hedatzeko eta dibertsifikatzeko ildo horretan aurrera egingen jarraitzeko aukera ematen diote.

**670 milioi eurotik gorako ekarpena EAEko BPGari.**



### BPG-ri egindako ekarpena\*

IMQ ASEGURUAK-EK SORTUTAKO BPG-A	2020	2021
Ondorioak guztira	350	365
Zuzeneko ondorioak	165	172
Zeharkako ondorioak	97	101
Eragindako efektuak	88	92

IMQ TALDEAK SORTUTAKO BPG OSOA	2020	2021
Ondorioak guztira	648	670
Zuzeneko ondorioak	343	355
Zeharkako ondorioak	128	132
Eragindako efektuak	177	183

\*Leontief-en eredu ekonomikotik lortutako datuak. Datuak, milioi eurotan.



## Ekonomia- eta emaitza-magnitude nagusiak

2021ean, IMQ Taldeak azken ekitaldietan izan duen hazkunde-joera berretsi zuen, Euskadin lehen mailako erreferentziazko talde gisa duen posizionamenduari eta sektore pribatuan duen lidergoari eutsiz. Sendotasun hori proiektu sendo, egonkor eta epe ertain eta luzekoari esker lortzen ari da, hazkunde-estrategia jasangarri eta errentagarrian oinarrituta.

	2020	2021
Sortutako balio ekonomikoa	416 mm €	436 mm €
Banaturako balio ekonomikoa	412 mm €	430 mm €
Atxikitako balio ekonomikoa	4 mm €	6 mm €

Sortutako balio ekonomikoaren eta banaturako balio ekonomikoaren arteko aldeak 6 milioi euroko balio ekonomiko atxikia ematen du.



### Banaturako balio ekonomikoak



## IMQ Taldearen fakturazioa

	2020	2021	ALDAKETA	%
IMQ ASEGURUAK TALDEA	280.253	291.606	11.353	%4,05
PREBENTZIOAK TALDEA	27.665	28.012	347	%1,25
IMQ TALDEA ZERBITZU SOZIOSANITARIOAK	31.698	30.297	-1.401	%-4,42
CVSS TALDEA	91.038	97.874	6.836	%7,51
IMQ TALDEA ZERBITZU KLINIKOAK	28.667	29.556	889	%3,01
IMQ TALDEA ZERBITZU OROKORRAK ETA BESTE BATZUK	7.488	7.540	52	%0,69
BESTE SOZIJETATE BATZUEN TALDEA	13.031	10.937	-2.094	%-16,07
<b>GUZTIRA</b>	<b>479.840</b>	<b>495.822</b>	<b>15.982</b>	<b>%3,33</b>

## Zerga ondorengo emaitza finkatua\*

	2020	2021	ALDAKETA	%
IMQ ASEGURUAK TALDEA	19.018	23.737	4.719	%24,81
PREBENTZIOAK TALDEA	1.798	1.638	-160	%-8,90
IMQ TALDEA ZERBITZU SOZIOSANITARIOAK	1.289	1.553	264	%20,48
CVSS TALDEA	1.004	3.858	2.854	%284,26
IMQ TALDEA ZERBITZU KLINIKOAK	810	1.268	458	%56,54
IMQ TALDEA ZERBITZU OROKORRAK ETA BESTE BATZUK	2.553	-226	-2.779	%-108,85
BESTE SOZIJETATE BATZUEN TALDEA	-2.610	-751	1.859	%-71,23
<b>GUZTIRA</b>	<b>23.862</b>	<b>31.077</b>	<b>7.215</b>	<b>%30,24</b>

\* Datu ekonomikoak, milaka eurotan.



## Zerga-ekarpena\*

IMQ Taldeak, 2021ean, 165 milioi euro eman zizkien euskal ogasunei, bere sozietateek sortutako jardueraren bitartez, zerga-bilketa gisa.

**121 milloi** euro, zuzenean eta zeharka

**44 milloi** euro modu induzitan

## Enplegua sortzen

2021ean, IMQ Taldeak 5.780\* pertsonari eman zien lana, zuzenean eta zeharka, eta 2.773 langile zituen.

Enplegu zuzenean eta zeharka: **5.780 pertsonari**

\* Leontief-en eredu ekonomikotik lortutako datua.

## Kaudimen finantzarioa

2021eko abenduaren 31n, % 215,62ko kaudimen ratioa zuen IMQk, arauz eskatutako gutxienekoaren bikoitza; horrela, konpainia sendoa da, ondo kapitalizatutakoa, eta merkatuan jarduteko indar finantzario handikoa dela erakusten duena. 2020ko abenduaren 31n, % 228,18ko kaudimen ratioa zuen.

Gainerako sozietateek ez dute kaudimen ratio hori neurtzeko betebeharririk, ez daudelako aseguru etxeen araudipean.

**Kaudimen ratioa**

$$= \frac{\text{Funts Propioak (FFPP)}}{\text{Erregulazio kapitala (SCR)}}$$

"Kaudimen Ratioak" erakunde aseguratzaileek Kapital Erre-gulatzailearen Eskakizunak (SCR) betetzeko duten gaitasuna neurtzen du. Gutxieneko maila % 100ekoa da. Hortik behera, Funts propioen gabezia arazoa egongo litzateke.

**IMQ Aseguruak Espainiako aseguru-etxe sendoenetakoa da, eta 215,62ko kaudimen ratioa izan du 2020an.**



## Osasun Sistema Orokorrari ekarpena eginez

Osasun publikoaren aliatu eta laguntzaile gisa, eta euskal gizartean osasunaren eta prebentzioaren sustatzaile gisa, IMQ Taldeak, era berean, ekarpen aktiboa egiten dio osasun-sistemaren bilakaera jasangarriari, osasun publikoaren aliatu eta laguntzaile, eta euskal gizartean osasunaren eta prebentzioaren sustatzaile gisa. Hala, 2021ean artatutako osasun-eskariak 248 milioi euro aurreztu zituen sistema osoan, Euskadin bakarrik.

koitzeko; osasun-gastu publikoa 1.620 eurokoa izan zen pertsonako eta osasun-gastu pribatua, berriz, 619 euro pertsonako. Euskadin biztanle bakoitzeko osasun-gastuaren zenbatespena 2.601 eurokoa izan zen, eta horietatik 758 euro osasun-gastu pribatuari dagozkio.

IDISen (Osasunaren Garapenerako eta Integrazioarako Institutua) datuen arabera, aseguru pribatuak, oro har, 1.368 euro aurreztu zizkion Osasun Sistema Nazionalari 2021ean pertsona/urte ba-

**Artatutako osasun-eskariak 248 milioi euroko aurrezkiak ekarri zuen euskal osasun publikorako.**

Iturria: lanketa propioa IDIS Fundazioaren "Osasun pribatua, balioa emanez. 2021eko egoeraren azterketa" txostenean oinarrituta.



# Gobernu korporatiboa

Gardentasun, erantzukizun,  
lankidetzeta eta konfiantza  
irizpideetan oinarritutako  
kudeaketa eta gobernantza-eredua.

## Sozietatearen egitura

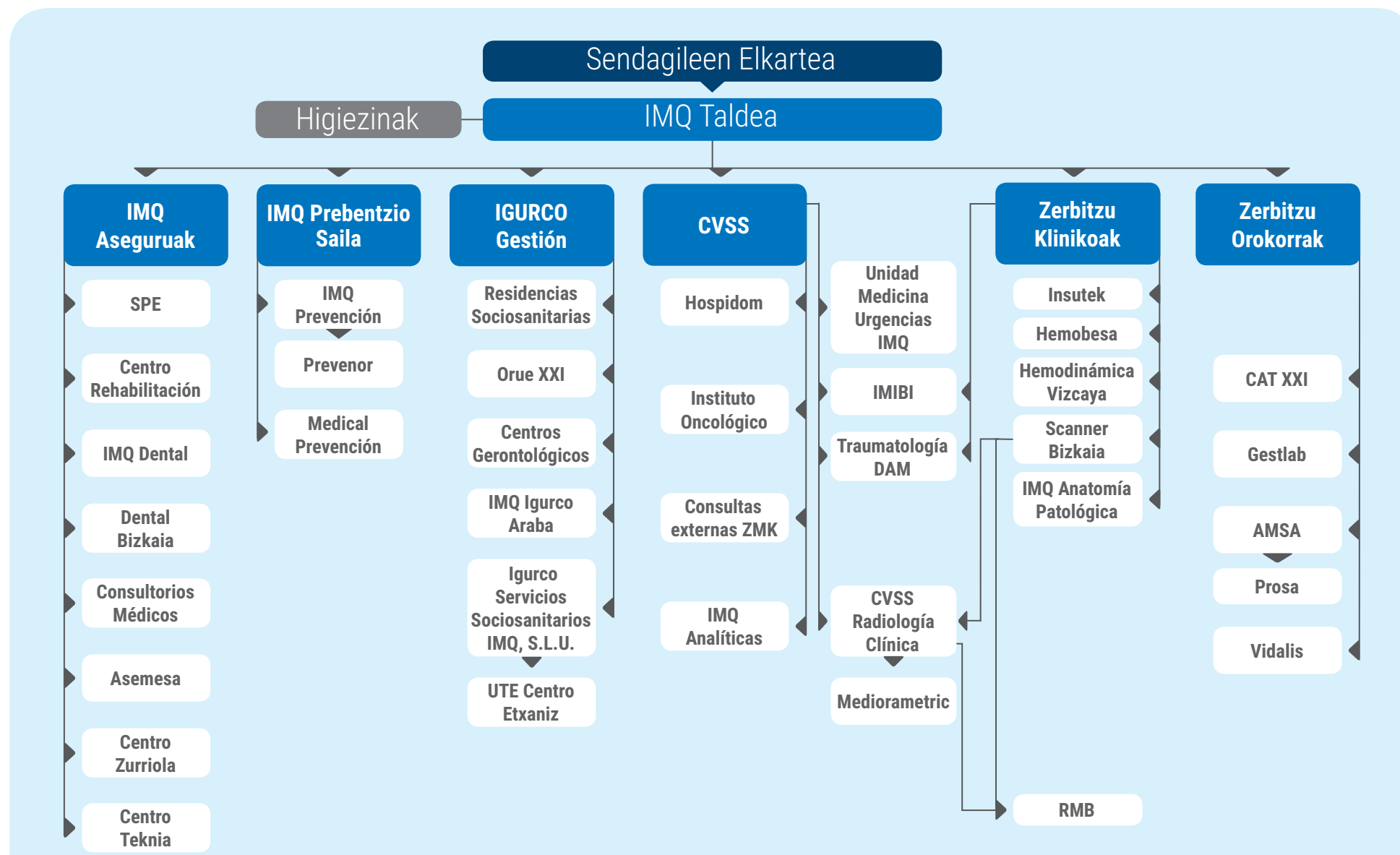
Sociedad de Médicos del Igualatorio Médico Quirúrgico S.A. IMQ Taldeko jabetza- eta erabaki-organo gorena da, eta haren mende daude, sozietate nagusia den aldetik, finkatua osatzen duten gainerako sozietateak. 2003ko uztailaren 29an eratu zen, eta sozietatearen helburua, sozietate filialen eta partaidetuen baloreak edukitzea eta administratzea, sozietateetako partaidetzak harpidetzea eta eskuratzea, eta parte hartzen duen sozietateetan aholkularitza-zerbitzuak eta antzeko beste batzuk ematea da.

Akzioei dagokienez Medikuen Elkartearen mende dagoen IMQ Taldea euskal konpainia da, pribatua eta independentea, ibilbide luzearekin osasunaren zerbitzura, eta Euskadin lidergo-posizio sendoa duena sektoreko erreferentziazko konpainia gisa.

Enpresa-holding bat da, 50 sozietate baino gehiagok osatua: osasun arlokoak, soziosanitarioak, prebentziokoak eta ongizatekoak, Taldearen babespean integratuta, sei Dibisio handitan.



IMQ taldearen organigrama 21/12/31n



\*IMQ Taldeak parte hartzen duen beste sozietate batzuk: Fik, HistoCell, Cyber Surgery, Arabarren, Digizen Interactive S.L., Alhóndiga Residencia IV.



## Gobernu sistema

IMQ Taldearen Gobernu Sistemak zuzendaritza eta kudeaketa eraginkorrerako funtzioak eta gainbegiratze eta kontrol lanak bereizten ditu, sistema horren bidez Taldearen jardueraren kudeaketa osasuntsua eta zuhurra bermatuz.

Sistema horren barruan, **SOCIEDAD DE MÉDICOS** da jabetza- eta erabaki-erakunde gorena. Akziodunen Batzar Orokorra, Administrazio Kontseilua eta Izendapenen, Ordainsarien eta Gobernu Korporatiboaren Batzordea ditu.

Bestalde, **GRUPO IGUALMEQUISA S.A.** IMQ Taldeko *holding* operatiboak, Akziodunen Batzar Orokorra eta Administrazio Kontseilua ditu. Azken horretan, IMQ Taldearen dibisioei zerbitzuak ematen dizkieten hainbat batzorde daude (IMQ Aseguruak izan ezik, erregulazio-eskakizunak direla eta bere gobernu erakunde propioak dituelako):

**Auditoretza eta Kontrol Batzordea**

**Izendapenen, Ordainsarien eta Gobernu Korporatiboaren Batzordea**

Dibisioetan (IMQ Aseguruak dibisioan izan ezik) zerbitzuak ematen dituzten Batzorde hauek ere baditu:

**Inbertsio Batzordea**

**Arauk Betetzeko Batzordea**

**Zuzendaritza Taldea eta, haren barruan, Zuzendaritza Batzordea**

IMQ taldeak, gizartearen ikuspegitik arduratsua izaten jarraitzeko asmoz, garapen sozioekonomikoarekin, giza garapenarekin eta ingurumenaren garapenarekin duen konpromisoa islatzen duen Erantzukizun Sozial Korporatiboko Politika du.

IMQ Taldeko Administrazio Kontseilua konpainiaren Gizarte Erantzukizuneko Politika be-  
tearazteko organo nagusia da, eta politika horren garapenean bete beharreko printzipio eta konpromisoen berme emalea.

Gizarte Erantzukizun Korporatiboko Politika Orokorren helburua, konpainiaren negozio-estrategian eta -ereduan erantzukizun soziala integratzeko eta interes taldeei epe luzeko balioa emateko ere balioko duen IMQ Taldeko Gizarte Erantzukizuneko jardunbideen kudeaketa gidatuko duten oinarritzko printzipioak eta jarduketarako esparru orokorra formalizatzea da.



Taldearen dibisioen artean **IMQ ASEGURUAK** nabarmentzen da, aseguru-sektorearen erregulazioan eta bere eragiketen izaeran oinarrituta bere gobernantza-sistema propioa barne-hartzen duena. Antolaketa-egitura gardena eta egokia lortu nahi du, banaketa argiarekin eta funtzioen banaketa eta bereizketa egokia izanda, eta baita informazioaren transmisioa eta Erakundearen helburu operatibo eta estrategikoen garapen hobea bermatuko duen sistema eraginkorra ere.

Akziodunen Batzar Nagusiarekin batera, organo hauek ditu:

**Administrazio Kontseilua:** Estrategia operatiboaren eta finantzarioaren arduradun erakunde nagusia da, eta haren funtzioa, dagozkion politiken ezarpena zehaztea eta zaintzea ere bada. Halaber, Arriskuen Kudeaketako eta Barne Kontrolerako sistemez arduratzen da.

**Batzorde Betearazlea:** Sozietatearen strategiaren, negozio-planen eta urteko aurrekontuen funtsezko elementuak aztertzeaz arduratzen da, besteak beste.

**Auditoretza eta Kontrol Batzordea:** Erakunde ikuskatzaile ez-betearazlea da (Administrazio Kontseiluak eman diezazkiokeen eskumenetan izan ezik) honako arlo hauetan: arriskuak kudeatzeko sistema eta barne-kontrolerako ingurunea ikuskatzea, finantza arloko informazioaren egikaritzea eta aurkezpena ikuskatzea, kanpoko ikuskariekin harremanak izatea eta barruko auditoretza-funtzioa gainbegiratzea.

**Araudia Betearazteko Batzordea:** Aholku-batzorde ez-betearazlea da eta Administrazio Kontseiluari informazioa eta aholkuak emateko eta proposamenak egiteko eskumenak ditu, sozietatean eragina duten lege, araudi, administrazio eta barne xedapenak betetzeari dagokionez. Hori, Betetze Arautegian egokitzen zaizkion eskumen espezifikoek jarraikiz, Administrazio Kontseiluak eman diezazkiokeen eskumenen kalterik gabe.

**Arrisku Batzordea:** Aholku-batzorde ez-betearazlea da eta Administrazio Kontseiluari informazioa eta aholkuak emateko eta proposamenak egiteko eskumenak ditu. Sozietatearen gobernu-sisteman, arriskuak kudeatzeko Sistema eta barne-kontrolerako ingurunearekin eta Arriskuen eta Aktuariotzaren Kudeaketarekin zerikusia duten hainbat eskumen esparru hartzen ditu.



**Inbertsio Batzordea:** Aholku-batzorde ez-betearazlea da eta eskumen hauek ditu: Kontseiluari, Zuzendaritza Nagusiari eta Administrazio Zuzendaritzari finantza-inbertsioak ikuskatzeko eta kontrolatzeko aholkuak ematea eta Kontseilua jakinaren gainean jartzea eta baita Kontseiluari politikak proposatzea ere. Halaber, Kontseiluaren jarraibideen barruan erabakiak hartzen laguntzen du.

**Zuzendaritza Taldea:** Zuzendaritza Nagusiaren mende dago. Zuzendaritza Nagusiarekin batera, Administrazio Kontseiluak ikuskatu eta kontrolatu beharko du eginkizun hori, eta osorik edo zati batean, lan hori Batzorde Betearazlearen esku utzi ahal izango du. Zuzendaritza-taldearen erreferentzia-esparrua negozio-plana lortzea da, Administrazio Kontseiluak finkatutako arrisku-maila gainditu gabe jardueraren kudeaketa osasuntsu eta zuhurra bermatuko duen gobernu-sistema egokiaren esparruan.

Aseguru-erakundea arautzen duten politika korporatiboak bere jarduerari aplikatu dakiokeen legeria osoa betetzearekin konprometitu daude. Aseguru-erakundeak, Administrazio Kontseiluak onartu dituen eta urtero berrikusten diren Politika hauek ditu.

### Gobernu Sistema Politika Orokorra

- Barne Kontroleko Politika
- Gaitasun eta Ohoragarritasun Politika
- Funtzio Aktuarialaren jarduketa politika
- Arriskuak Kudeatzeko Sistemaren eta Arriskuak Kudeatzeko Funtzioaren Politika
- Betetze Funtzioaren jarduketa politika
- Barne Auditoretza Funtzioaren jarduketa politika

### Arriskuen azpipolitikak

- Erreserben Harpidetza eta Eraketa Arriskua Kudeatzeko politika
- Berraseguru politika
- Arrisku Operazionala Kudeatzeko politika
- ORSA politika
- Kapitala Kudeatzeko politika
- Inbertsio politika

### Ordainsarien politika

### Externalizazio politika

### Informazio politika

### Datuaren Kalitatearen politika

### Jarraikortasun politika

### Zerga geroratuen politika

Horrez gain, sozietatea politika gehigarriak prestatzen ari da, indarrean dagoen araudiaren arabera.

Horrez gain, gainerako sailek euren Gobernu Erakunde propioak dituzte.





# Gobernu organoak

## SENDAGILEEN ELKARTEA

Administrazio Kontseilua 2021.12.31

BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE AND.	PRESIDENTEA
ANDER ASTOBIETA ODRIUZOLA JN.	KONTSEILARIA
JON ANDER BILBAO LARRABEITI JN.	KONTSEILARIA
LUIS MARÍA GUEVARA PÉREZ JN.	KONTSEILARIA
MARIA CRUZ LACHEN GAMBRA AND.	KONTSEILARIA
GUILLERMO LÓPEZ VIVANCO JN.	KONTSEILARIA
GABRIEL MARTÍNEZ COMPADRE JN.	KONTSEILARIA
MAGDALENA MÚGICA PORTILLO AND.	KONTSEILARIA
JOSÉ SAINZ ARREGUI JN.	KONTSEILARIA
EDUARDO UCAR ANGULO JN.	KONTSEILARIA
IÑIGO UCELAY VICINAY JN.	KONTSEILARIA
DIEGO BILBAO GORROCHATEGUI JN.	IDAZKARI EZ-KONTSEILARIA

## GRUPO IMQ

Administrazio Kontseilua 2021.12.31

BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE AND.	PRESIDENTEA
PEDRO CHACÓN RUIZ JN.	KONTSEILARIA
LUIS MARÍA GUEVARA PÉREZ JN.	KONTSEILARIA
GABRIEL MARTÍNEZ COMPADRE JN.	KONTSEILARIA
MAGDALENA MÚGICA PORTILLO AND.	KONTSEILARIA
JUAN IGNACIO PADRÓ LOLO JN.	KONTSEILARIA
IÑIGO UCELAY VICINAY JN.	KONTSEILARIA
DIEGO BILBAO GORROCHATEGUI JN.	IDAZKARI EZ-KONTSEILARIA
LARA VETTORAZZI ARMENTAL AND.	IDAZKARIORDE EZ KONTSEILARIA

2021.12.31ko Zuzendaritza taldea

FRANCISCO JAVIER AGUIRREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHÁVARRI JN.	IMQ TALDEKO ZUZENDARITZA BATZORDEKO KOORDINATZAILE EXEKUTIBOA
TERESA ARANGUREN DE LA PIEDAD AND.	PERTSONEN GARAPEN ZUZENDARIA
MERCEDES BAYÓN ESTEBAN AND.	KOMUNIKAZIO ETA MARKETIN ZUZENDARIA
SANTIAGO CANALES ABAITUA JN.	IGURCOKO ZUZENDARIA
EDUARDO CLIMENT CASTELLET JN.	PREBENTZIO SOZIJETATEEN ZUZENDARIA
NICOLÁS GUERRA ZALDÚA JN.	KLINIKEN ZUZENDARI NAGUSIA
MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ	AHOLKULARITZA JURIDIKO ZUZENDARIA
ESTHER ZABALLA LLANO AND.	IDAZKARI TEKNIKOA



## IMQ ASEGURUAK

Administrazio Kontseilua 2021.12.31

BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE AND.	PRESIDENTEA
JAVIER MURILLO FERRER JN.	PRESIDENTEORDEA
JUAN ANTONIO BERRETEAGA LEJARZA JN.	KONTSEILARIA
PEDRO CHACÓN RUIZ JN.	KONTSEILARIA
JUAN EVARISTO FÁBREGAS SASIAIN JN.	KONTSEILARIA
JUAN IGNACIO GOIRIA ORMAZABAL JN.	KONTSEILARIA
GABRIEL MARTÍNEZ COMPADRE JN.	KONTSEILARIA
JOSÉ LUIS PICAZA GOROSTIZA JN.	KONTSEILARIA
FERNANDO CARMELO PINDADO DELGADO JN.	KONTSEILARIA
TEÓTIMO SAEZ ZAZO JN.	KONTSEILARIA
JOSÉ SAINZ ARREGUI JN.	KONTSEILARIA
DIEGO BILBAO GORROCHATEGUI JN.	IDAZKARI EZ-KONTSEILARIA



2021.12.31ko Zuzendaritza taldea

FRANCISCO JAVIER AGUIRREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHÁVARRI JN. *	ZUZENDARI NAGUSIA
TERESA ARANGUREN DE LA PIEDAD AND.	PERTSONEN GARAPEN ZUZENDARIA
MERCEDES BAYÓN ESTEBAN AND.	KOMUNIKAZIO ETA MARKETIN ZUZENDARIA
JORGE DÍEZ FERNÁNDEZ JN. *	ZERBITZU OROKORREN ETA PARTAIDETUEN ZUZENDARIA
NEREA EGUÍA NARBAIZA AND. *	PRESTAZIO ZUZENDARIA
JAVIER GÁRATE ORTEGA JN. *	SISTEMA ZUZENDARIA
MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ AND.	AHOLKULARITZA JURIDIKO ZUZENDARIA
FRANCISCO TORRES MALO JN.*	ADMINISTRAZIOKO ZUZENDARIA
ESTHER ZABALLA LLANO AND.	IDAZKARITZA TEKNIKOA
SUSANA SEISDEDOS GARCIA AND.	SUSTAPEN ETA GARAPENEN ZUZENDARIA
AITOR BARAÑANO ABÁSULO JN.*	ZUZENDARI TEKNIKOA
LUIS FERNÁNDEZ DE LARREA ARENAZA JN.*	NEGOZIOAREN ETA SALMENTA-KANALEN GARAPENEN ZUZENDARIA

\* Batzorde Betearazleko kideak.

## VICENTE SAN SEBASTIÁN KLINIKA

Administrazio Kontseilua 2021.12.31

IÑIGO UCELAY VICINAY JN.	PRESIDENTEA
LUIS MARÍA GUEVARA PÉREZ JN.	LEHENDAKARIORDEA
FRANCISCO JAVIER AGUIRREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHAVARRI JN.	KONTSEILARIA
ANTÓN ARRIEN ARALUCE JN.	KONTSEILARIA
ANDER ASTOBIETA ODRIOZOLA JN.	KONTSEILARIA
FIDEL DIEGO FUENTES FELIPE JN.	KONTSEILARIA
FRANCISCO BORJA GARCÍA CASAL JN.	KONTSEILARIA
JESÚS JAVIER MURILLO FERRER JN.	KONTSEILARIA
JOSÉ LUIS PICAZA GOROSTIZA JN.	KONTSEILARIA
MARIA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ AND.	IDAZKARI EZ-KONTSEILARIA

## ZERBITZU KLINIKOAK

Administratzaile bakarra 2021.12.31

NICOLÁS GUERRA ZALDÚA JN.
---------------------------

## ZERBITZU OROKORRAK

Administratzaile bakarra 2021.12.31

SANTIAGO CANALES ABAITUA JN.
------------------------------

## IMQ PREBENTZIO DIBISIOA

Administrazio Kontseilua 2021.12.31

FRANCISCO JAVIER AGUIRREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHÁVARRI JN.	PRESIDENTEA
EDUARDO CLIMENT CASTELLET JN.	KONTSEILARIA
NICOLÁS GUERRA ZALDÚA JN.	KONTSEILARIA
MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ AND.	IDAZKARI EZ-KONTSEILARIA

## IGURCO GESTIÓN

Administrazio Kontseilua 2021.12.31

FRANCISCO JAVIER AGUIRREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHÁVARRI JN.	PRESIDENTEA
JOSÉ ÁNGEL ARZUAGA TORRE JN.	KONTSEILARIA
ÁNGELA GRANDE MARLASCA AND.	KONTSEILARIA
ENRIQUE GUZMÁN GANDARIAS JN.	KONTSEILARIA
JUAN HERNÁNDEZ ZAYAS JN.	KONTSEILARIA
MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ AND.	IDAZKARI EZ-KONTSEILARIA





# Arriskuak eta kontrolak kudeatzeko sistema

## Aseguramendu funtzioak

Arriskuen Kudeaketa, Aktuariala, Araudia Betetzea eta Barne Auditoretza funtzioak, "Hiru Defentsa lerroen eredua" izenekoak ezarritako jarraibideen arabera daude integratuta erakundearen.

**IMQ Aseguruak-ek arriskuak kudeatzeko sistema finkatua du eta, horri esker, edozein arrisku-motaren ondoriozko eragina gutxienekora murrizten du.**



## Hiru Defentsa lerroen eredua

### Lehen defentsa-lerroa:

Erakundearen prozesuek eta azpi-prozesuek arduratzen direnak osatzen dute. Erakundeak eguneroko jardunean zer arrisku dituen zehaztea eta arrisku horiek arintzeko behar diren kontrolak ezartzea da haien funtzioa. Eragiketa izaerako arlo edota sailak eta zenbait funtzio espezifiko hartzen ditu: negozioa, kontabilitatea, finantzak, sistemak eta langileak.

### Bigarren defentsa-lerroa:

Arriskuak Kudeatzeak, Arauak Betetzeak eta Aktuariotza funtzioek osatzen dute. Lerro horrek arriskuak egoki kudeatzea zaintzen du eta kontrolerako ezarritako politika eta estandarrak betetzea ziurtatzen du, sozietatearen arrisku-gogoarekin bat etorriz.

### Hirugarren defentsa-lerroa:

Barne-ikuskapenari dagokio eta ikuskapen eta aseguramendu maila objektiboa izateko eta gobernu onari eta erakundearen prozesuei buruzko gaitan aholkuak emateko eginkizuna du.



Komiteek eta batzordeek, orokorrean, Administrazio Kontseiluari ematen diote hark aztertutako edo onetsi beharreko informazio eta dokumentazio guztia.

Edonola ere, Administrazio Kontseiluak aipatutako funtzioez arduratzen direnei aholkua eta laguntza eska diezaiekete zuzenean, egoki iritzitako edozein gairen inguruan.

Aseguru-erakundeak Arriskuak Kudeatzeko duen Sistemaren helburua erakundeak barka edo taldekide gisa dituen edo izan ditzakeen arriskuak atzematea, neurtzea, kontrolatzea, kudeatzea eta jakinaraztea da, eta, horretarako, behar diren estrategia, prozesu eta informazio prozedurak erabiltzen ditu.

Arriskuen kudeaketa erakundearen estrategian eta estrategia horren aplikazioan integratuta dagoen prozesu etengabea da, eta etengabe garatzen da. Horrez gain, erakundeak metodologia egokia eduki behar du bere jardueran eragina duen arrisku bakoitza lantzeko.

Hauek dira aseguru-erakundeak dituen arrisku nagusiak:

**Aseguru-harpidetzen arriskua:** aseguruaren arabera hartutako konpromisoek balioa galtzeko edo balioak kalterako aldatzeko arriskua dakar; egokiak edo eraginkorrak ez diren harpidetza-jardunbideen ondorioz erakundeak arrisku hori izan dezake. Primek eta erreserbek estaltzen dituzten ezbeharrei aurre egin ezin dietenean sortzen da. Erakundearen arriskurik handiena da.

**Merkatuko arriskua:** finantza-tresnek merkatuan duten prezioaren mailatik edo hegakortasunetik eratorritakoa da. Merkatuko arriskuaren eragina finantza-aldagai hauen gorabeheren arabera neurtzen da: akzioen prezioak, interes-tasak, ondasun higiezinaren prezioak eta kanbio-tasak, adibidez.

**Eragiketa-arriskua:** barne-prozesuetan (pertsonala eta sistemak) edo kanpo-gertakarien ondorioz gertatzen diren desdoitze edo akatsek sortzen dute. Eragiketa-arriskuak arrisku juridikoak barne hartzen ditu, eta kanpoan gertatzen dira erabaki estrategikoetatik eratorritako arriskuak eta ospe-arriskuak. Eragiketa-arriskuak beste arrisku-arlo batzuetan berriaz aintzat hartu gabeko eragiketak estaltzen ditu.

Prozesu eta azpi-prozesuetan barne-kontrola kudeaketa-aldagaitzat hartzen da eta, beraz, jarduera hori funtsezkoa da erakundeak jarritako helburuak lortzeko.

Erakundearen barne-kontrolerako sistemaren asmoa kontabilitateko egoera-orriak gar-denagoak izatea da, horretarako, aurkezten den informazioa egiazkoa eta fidagarria dela ziurtatzeko behar diren mekanismoak ezarriz. Alde horretatik, barne-kontrolerako sisteman erakundeko langile guztiek esku hartzen dute. Erakundeko langile guztiek ulertu behar dute sistema hori oso garrantzitsua dela eta erakundearen helburuak lortzen laguntzen duela. Gaur egun lehia gero eta gogorragoa denez, talde-lana, banakoen ekime-nak eta gaikuntza-eta trebakuntza maila funtsezkoak dira.



## Etika eta jokabide-arauak

IMQ taldeak printzipio egonkor eta sendoetan oinarritzen du bere jardue-  
ra. Printzipio horiek dira, beraz, erakun-  
dearen funtzionamendu sistemaren  
eta bezeroekin, erakundea osatzen du-  
ten kideekin, hornitzaileekin, akziodu-  
nekin eta, orokorrean, bere ingurunea-  
rekin dituen harremanen bereizgarriak.

Etika da IMQ taldearen estrategia gi-  
datzen duen balioa, eta horren arabera  
zehaztu ditu taldeko sozietate guztie-  
tan aplikatzen diren eta enpresa-jar-  
duerak gauzatzen diren ingurunea  
errespetatzen duen erakunde-kultura-  
ren isla izan nahi duten Xedeak, Ikus-  
pegiak eta Balioak.

Gainera, taldean barne-komunikaziora-  
ko kanala dago, Postontzi Etikoa ize-  
nekoa, erakundeko edozein pertsonari  
Kode Etikoa urratzen duten jokabideak  
edo jarrerak direla eta edozein propo-  
samen, kexa edo salaketa egiteko au-  
kera ematen diona. 2021eko ekitaldian  
zehar, salaketa bat erregistratu da pos-  
tontzi honetan, eta dagokion tratamen-  
dua eta jarraipena eman zaio, Taldean  
indarrean dauden Erregelamenduetan  
ezarritakoaren arabera.

Postontzia da, halaber, eremu korporati-  
boan hautematen den giza eskubideen  
edozein urraketari buruzko informazioa  
emateko bidea, eta, hala badagokio,  
konpainiak behar diren mekanismoak

definitu ahal izango ditu Kode Etikoaren  
aurkako jardueretatik edo IMQ atxikita  
dagoen Nazio Batuen Itunean jasotako  
printzipioak ez betetzetik erator daitez-  
keen arriskuak murrizteko.

IMQ Aseguruak-en eremuan, II. Kau-  
dimenari buruzko Europako zuzenta-  
rauaren eskakizunetara egokitzeko  
planaren barruan, IMQ Aseguruak-en  
Administrazio Kontseiluak 2016ko eki-  
taldian Kode Etikoa onartu zuen bere  
gobernu-sistema korporatiboaren gil-  
tzarri gisa, enpresa-etikaren arloko  
estandarrei jarraituz. Kode hori ase-  
guru-erakundean administratzen, zu-  
zentzen edo lan egiten dutenek jarraitu  
beharreko printzipio etikoaren eta arau  
orokorren multzoa da.

Jokabide guztiz profesionala eta gar-  
dentasuna, konfidentzialtasuna, bi-  
kaintasuna eta profesionaltasuna  
beharrezkoak dira interes taldeekiko  
harremanetan, eta baita erantzukizun  
sozialarekiko konpromisoa ere. IMQ  
Aseguruak-en Kode Etikoan jasotako  
printzipioen helburua indarrean dau-  
den legeak eta arauak eta delituak  
prebenitzeko sistemak eta iruzurraren  
aurkakoak betetzea eta giza eskubi-  
deen eta askatasun publikoaren erres-  
petua, diskriminaziorik eza, aukera-  
berdintasuna eta lanbide-garapena,  
familiako bizitza laneko jarduerarekin  
uztartzeara, intimitaterako eskubidea,

laneko segurtasuna eta osasuna, lan-  
gileen hautaketa, ebaluazioa eta sus-

tapena, edo ingurumenaren errespetua  
sustatzea da, beste batzuen artean.

### Ustelkeriari eta eroskeriari aurea hartzeko neurriak

Taldearen Arauak Betetzeko eta Delituak eta Ustelkeria Prebenitzeko espa-  
rrua pixkanaka ezartzen ari den egitura batean oinarrituta dago. Alde horre-  
tatik, asmoa da Delituak eta Eroskeria Prebenitzeko Plana sozietatearen peri-  
metro osoan ezartzea. Sortzen ari diren politikak onetsi ondoren, IMQ Taldeko  
langileek dagokien prestakuntza jasoko dute.





## Gardentasuna

IMQ Taldeak gardentasunaren kulturarekiko konpromisoa du, eta urtero argitaratzen du [www.imq.es](http://www.imq.es), bere webgune korporatiboan Jasangarritasunaren eta Informazio Ez Finantzarioaren eta Aniztasunaren Egoeraren Txostena, konpainiaren emaitzak eta magnitude sozioekonomiko eta asistentzial nagusiak jasotzen dituena.

Kanal horretan bertan bere jardueri buruzko informazioa ematen du modu publikoan eta aldizka, baita bere historiari, estrategia korporatiboari (xedea, ikuspegia, balioak), organigramari eta EGEeko programei buruzkoa ere, besteak beste.

IMQ Taldearen gardentasun-jarduera kanpoko auditore batek egiaztatuta sustatzen da eta, ondoren, 2021eko Jasangarritasun Memoria honetan aurkezten den informazio ez-finantzarioaren egoera argitaratuz.

Era berean, bere webgune korporatiboan, Sendagileen Elkartearen eta IMQ Taldearen Memoria Ekonomiko konsolidatua argitaratzen du.



# Estrategia eta negozioa

Gure bezeroei soluzio bereizgarriak eta berritzaileak eskaintzen dizkiegu, eta etengabe hazten, egokitzen eta hobetzen jarraitzen dugu.



# Estrategia eta negozio-eredua

## 2019 – 2021 Plan estrategikoa

2021a, egungo ziklo estrategikoaren azken urtea, Covid-19aren pandemiak markatu du, eta, beraz, 2020an hasi zen krisi horretatik eratorritako alderdi guztiak intentsitatez kudeatzen jarraitu da, osasunaren sektorean eragin zuzena izanik. Aldi berean, lanean jarraitu dugu 2019 – 2021erako gure Planean ezarritako 5 lehentasunei erantzuteko. Lehen-

tasun horietako batzuk ere azken bi urte hauetan inguruan izan ditugun zirkuntantziek baldintzatu dituzte.

Era berean, 2022-2024 urteetarako hausnarketa estrategikoan urratsak ematen hasi gara. Hausnarketa hori erronkez, ilusioz eta etorkizuneko proiektu berriez beteta dator.

**Eraldaketa Digitalaren** esparruan, negozio-unitateetan ekintza askori ekin zaie. Aseguruen arloan, oso datu onekin sendotu da preskripzio digitalaren proiektua, eta bezeroarentzako zerbitzu berriak jarri dira abian, hala nola errezeta elektronikoa edo Bizum bidezko ordainketa. Urte amaieran estreinatu dugu IMQ Taldearen atari korporatibo berria, IMQ Abendaño zentro berriarena eta aurretik Bitartekariaren eta Akziodunen atariak. Igurcon, familiekiko arreta hurbilagoaren aldeko apustua egiten jarraitzen da, Residencias Transparentes aplikazioaren bidez.

Merkatuan dugun lidergoa babestuko duen balio bereizgarriko proposamen bat eraikitzeke, **bezeroaren bereizketa eta esperientzia** funtsezko erronka bihurtzen dira. IMQ Aseguruak-en kasuan, bezeroaren bidaiaren % 36tik gorako gomen-dio-indizean (Net Promote Score) eta 8,5eko gogobetetasun-indizean islatzen da helburu hori. Era berean, asistentziaren esparruan paziente gisa izandako esperientzian islatzen den bezero-esperientziaren esparruan, bai klinikak eta baita Igurco ere asmo handiko proiektuekin ari dira lanean, asistentziaren humanizazio handiagoa lortzeko xedez.

Gainera, gure **negozioa handitzeko** estrategiarekin jarraitu dugu. Euskadiko asistentzia-sare pribatu handiena ehuntzen laguntzen digu eta IMQ Taldearen hedapen-apustua islatzen du: Arabako kontsulta anitzeko zentro berria (IMQ Abendaño) sartzea, Irunen bi zentro berri eskuratzea (IMQ Teknia) eta IMQ Zurriola zentroa hobetzea eta zabaltzea Donostian, IMQ Aseguruak-en kasuan; beste eguneko zentro bat ireki da Etxaniz Suhiltzailean, Bilbon, eta IMQ Zorrotzaurre klinika handitzeko proiektua abian jarri da.

Eta hori guztia gure **kudeaketa-ereduan eta pertsona-taldean** islatzen den aha-lerinari eta etengabeko hobekuntzari esker. Eredu horrek bere fruituak ematen jarraitzen du, arlo horretan egindako lana saritzen duten kanpoko aintzatespenen bidez. Horrela, 2021ean IMQ Aseguruak-ek Estrategia Elementuko Kudeaketa Aurreratuaren Euskal Saria lortu du, jarraipen estrategikoaren prozesua role-model gisa sarituz. Sari horrek bat egiten du 2019an lortutako Urrezko A-rekin eta 2020ko Bezeroak elementuaren Kudeaketa Aurreratuaren Euskal Sariarekin.

### 2019 - 2021 PLAN ESTRATEGIKOA

5 lehentasun estrategiko, 15 erronka eta 6 proiektu estrategiko handi



KONPAINIAREN ERALDAKETA DIGITALA



BEREIZTEA ETA BEZEROAREN ESPERIENTZIA



HAZKUNTZA ERRENTAGARRIA



GURE JABETZA-EREDUA INDARTZEA



KUDEAKETAEREDUA ETA PERTSONA TALDEA



## Kudeaketa aurreratuko eredua

IMQ Taldeak bere kudeaketa-eredua finkatzea du helburu, eta, horretarako, Euskalitek bultzatzen duen Kudeaketa Aurreratuko Eredua du oinarri, bere Plan Estrategikoan jasotako erronka hori lortzeko erreferentzia-esparru gisa.

Kudeaketa Aurreratuko Eredua (KAE) Ebaluazio Klubeko kide diren kudeaketa-adituen eta Euskalitek koordinatutako erakunde eta instituzio garrantzitsuen partaidetzaren eta adostasunaren emaitza da.

Lehiakortasuna hobetzeko nahitaezko bilaketan enpresak orientatzea da helburua, azken hamarkadetan hainbat eremutatik ekarritako kudeaketa-kontzeptuak integratuz: Ezagutzaren kudeaketa, Erabateko kalitatea, Bikaintasunaren kudeaketa, Berrikuntza eta Enpresaren Gizarte Erantzukizuna, besteak beste. Ereduan jasotako 6 elementu nagusiak dira erakundeen lehiakortasuna egituratzeko kudeaketa-sistema garatzeko oinarria.



## IMQ Aseguruak sailak Kudeaketa Aurreratuaren Euskal Saria lortu du 2021ean

IMQ Aseguruak sailak Euskalitek garatutako Kudeaketa Aurreratuaren Erekordaren arabera lehen kanpo-ebaluazioa egin zuen **2019an Urrezko A** lortuta, erakunde horrek ematen duen aintzatespen handienetakoa, eta sari hori lortu zuen lehen aseguru-etxea izan zen.

2020an, IMQ Aseguruak-ek **Kudeaketa Aurreratuaren Euskal Saria** jaso zuen **Bezeroak elementuan**. Sari hori hurrengo maila da Kudeaketa Aurreratuaren A Urrezko Saria jaso duten erakundeentzat, eta konpainiak 6 elementuetako baten kudeaketaren esparruan gauzatu dituen jardunbide egokiak edo role-model egokiak aintzatespen ditu. 2 izan ziren bezeroen kudeaketan role-model gisa aintzatespen proiektuak: **Bezeroaren Esperientzia proiektua ("Bilatu WOWa")** eta **Preskripzio Digitaleko proiektua ("Agur paperak")**.

**2021ean, IMQ Aseguruak-ek**, azaroan izandako ebaluazio-prozesuaren ondoren, **Kudeaketa Aurreratuaren Euskal Saria** jaso du **Estrategia elementuan**, Eusko Jaurlaritzak Euskalitekin batera ematen duen saria.

Kasu honetan, sariarekin aintzatespen den "role-model" jardunbidea gure **jarraipen-eredu estrategikoarena da ("Errelebu karrera")**, eta honako hauek ditu ardatz: plan estrategikoa, prozesuen eta proiektuen eredia, erakunde osoa inplikatzeko duen jarraipen-eredua eta Midenet tresna, lan hori guztia sistematizatzeko tresna gisa.

Talde ebaluatzaileak **estrategiaren garapena nabarmendu zuen bereziki IMQ Aseguruak-en lan egiten duten pertsonen dagokienez**, denboran zehar lankidetzazkoagoa izateko eboluzionatu duen lan-ereduarekin, prozesuetan eta proiektuetan diziplina anitzeko taldeen bidez eta maila bakoitzeko strategiaren hileko jarraipen-mugarriak ezarrita. Arkitektura eta sistematika horrek pertsonak elkarrekin erlazionatzeko dituen jarraipen-dinamika eta zeharkako kudeaketa barneratzea ekarri du, erakundearen aurrerapenak eta horiei egiten dien ekarpena arin eta modu globalean ikusteko aukera emanez.



# Berrikuntzaren kudeaketa

## Etengabeko hobekuntzaren aldeko apustua

IMQ Taldeak berrikuntza-ekosisteman berrikuntzak aktibatu ditu 2021ean, ingurunea zaintzeko eta ezagutza partekatzeko formula berriak, barne-ideazioa bultzatu duten erronka berriak eta antolaketa- eta teknologia-berrikuntzako proiektu berriak oinarri hartuta, merkatuan duen lehiakortasun-posizioa hobetzeko.



## IMQ Aseguruak: berrikuntza pertsonengan oinarrituta

IMQ Aseguruak-ek I+G+b Kudeaketa Sistema sendoa aintzatetsi zion UNE 166.002 ziurtagiria lortu zuen 2020an. Urtebete geroago berritu egin du, eta arauaren bertsio berri- ra egokitu du, bere gaitasun berritzailea sendotzeko, aukera berriak bilatzeko eta bere testuinguruaren baldintza aldakorrei erantzuteko. Txostenean, AENORrek indarguneak nabarmendu ditu, metodologia bera, 2022-2024 Berrikuntza Estrategiaren aurreko hausnarketa edo konpainiaren berrikuntzaren urteko memorian lortutako eta aurkeztutako emaitzak, besteak beste.

IMQ Aseguruak-en berrikuntza kudeatzeko Prozesua interes-taldeetan eta rol espezifikoetan oinarritzen da. Berrikuntza Batzordeak sistematika osatzen duten eremuetako aurrerapenak gidatu eta bultzatu ditu maila estrategikoan. Adimen Lehiakorreko taldeak tresna berriak jarri ditu erakundearekin intereseko berrikuntzak partekatzeko. Bestalde, *Txapel Urdin* taldeak erronka sortzaileen ildo berriak identifikatu ditu, eta aldaketara eta tresna ezberdinen bidez ideia berriak jasotzera bideratutako barne-kulturaren bultzatzaile gisa jardun du. Berrikuntza-proiektuen garapenean parte hartu duten diziplina anitzeko taldeek beren lan-metodologietan sartu dute know-how-arekin eta ikasgaiekin erlazionatutako ezagutzaren kudeaketaren sistematizazioa.



## ● Adimen lehiakorra eta zaintza teknologikoa

IMQren zaintza-sistemak bi helburu ditu: erakundeari balioa ematea, produktu edo zerbitzu berriak, arreta-eredu berriak, kudeaketa-modu berriak eta abar sortuz, eta ingurunearen ikuspegi globalari eta zehatzari eustea (merkatua, sektorea, lehia eta joerak), konpainiaren prozesu eta negozio-lineen esku jarriz.

Funtzio hori betetzeko, lehiakortasuna zaintzeko INNGUMA tresna txertatu zen 2020an. Tresna horri esker, inguruneke berrikuntza guztien jarraipena egin daiteke, zaintza-faktore kritikoen laguntzarekin eta ikuskatu beharreko informazio-iturriekin, eta denbora errealeko alertak sortzen dira prentsarik, webguneetatik, Sare Soziale-tatik, lehiakideak hedatzeko kanaletatik, blogetatik, webgune espezializatuetatik eta abarretatik, betiere ezagutza-eredu partekatua errazteko helburuarekin.

Lortutako informazio guztia sail anitzeko lantalde batek aztertzen du, iragazteko, aztertzeke, tresnaren liburutegian sailkatzeke eta arlo espezifiko batekin edo erakunde osoarekin partekatzeke, 2021ean sortutako hileroko Iris buletinaren bidez.

## ● Ideiak sortzeko sistema

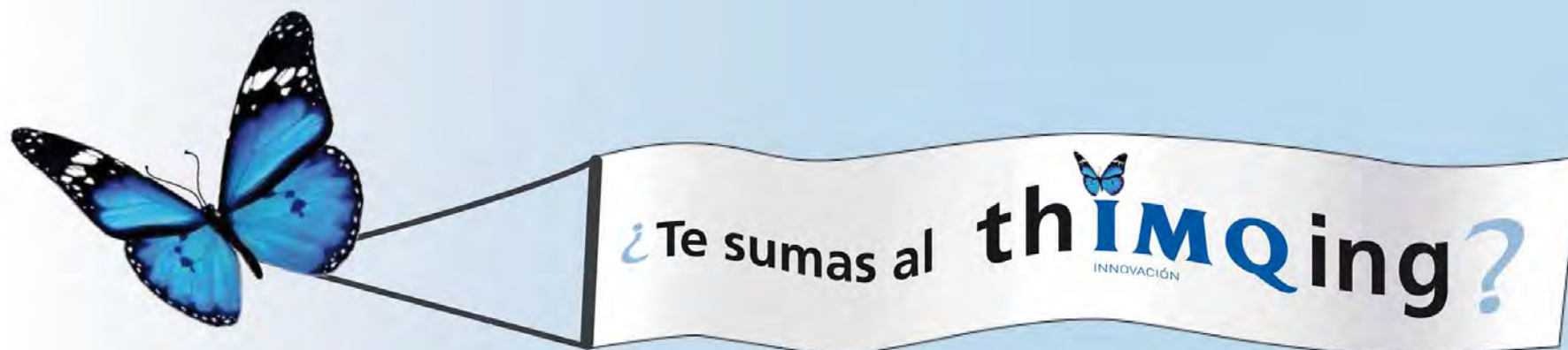
Kultura berritzailea sustatzea, ezagutza eta barne-talentua aprobetxatzeko metodologia parte-hartzailearen bidez, IMQren berrikuntza-politikaren helburuetako bat da. ThIMQing Ataria, Sormen Tailerrak eta Design Thinking izan dira 2021ean ideien era-

gileak, identifikatutako erronketatik abiatuta, eta sormenari eta ideia berriei irekitako testuingurua sustatu da.

Seigarren urtean, thIMQing plataforma digital kolaboratiboak bederatzigarren erronka jarri du abian, eta horrek arloen eta pertsonen arteko ezagutzaren kudeaketa bultzatzeari ekin dio. Gaur egun, thIMQing atariak 67 parte-hartzaile ditu, 253 ideia proposatu dira eta horietatik 38 gauzatu dira.

Lau urteko ibilbidearekin, Sormen Tailerrak berrikuntza-guneak dira, talde-sormeneko teknikekin dinamizatuak, eta erronka operatiboek soluzioa eman nahi diete. 2021ean formatu hori erabili da bi erronka berri sortzeko: bezeroari bere aseguru medikoa erabiltzerakoan sor dakioken edozein zalantza argitzea eta aseguruaren lehen urtean bezeroari lotura emozionala sortuko dion harrera-plana ezartzea. Horren ondorioz, 11 parte-hartzailek emandako 133 ideia sortu dira.

Era berean, 2020an, *Design Thinking* sartu zen berritzeko tresna berri gisa, gai espezifikotarako soluzioak diseinatzuz, betiere bezeroaren ikuspegitik, bere benetako beharrak ulertuz eta horiei erantzunez. Bezeroa IMQrekin egindako bidaia osoan orientatzea, baita kontratazioa bera baino lehenagotik ere, izan da 2021ean heldu zaion erronka berria, eta, horretarako, bezeroarekiko enpatia, talde-ideazioa edo prototipoak sortzea prototipo horiek bezeroarekin probatu aurretik esperimendu diren faseak dira.



## ● Berrikuntza-proiektuen zorroa

2021ean berrikuntza nagusien protagonista izan diren proiektuek hainbat izaerako ekimenen bidez bezeroari egiten zaion balio-ekarpena dute amankomunean.

### Bezero Berriaren Harrera Plana

Programa horren helburua bezero berriaren esperientzia hobetzea eta IMQrekin duen ibilbidearen hasieratik ahalik eta positiboena izan dadin saiatzeta da. Horretarako, aseguruaren erabileran ahalduntzeko eta osasuna zaintzeko baliabide digital guztiak bere eskura jartzeko funtsezko elementuak antzeman ditugu.

### Erabilerarako eta aurre-kontratazioarako gidak

Design thinking prozesutik abiatuta eta zeharkako taldearen ikuspegiarekin, prototipoak garatu dira, IMQrekin egindako bidaiaren edozein unetan aseguru erabiltzean sor dakioken edozein zalantzaren aurrean bezeroa gidatzeko.

### Web korporatibo berria

IMQk web atari korporatibo berria argitaratu du 2021ean, erabiltzailearentzat eskuragarriagoa, egituratuagoa eta bisualagoa, behar duen edozein eduki kontsultatzen. <https://www.imq.es> webgune berria antolakundeko diziplina anitzeko taldeen parte-hartzearekin garatu da, eta estetika modernoagoa eta garbiagoa du. Estetika horrek sinpletasuna eta ikusmen-arintasuna ematen ditu nabigagarritasunean esperientzia hobea izateko, eta, gainera, erabiltzailearen segurtasun- eta babes-protokolo guztiak betetzen ditu.

### Bezero bitartekariaren ataria

Plataforma hori martxan jartzeak aukera eman die bezero bitartekariari ingurune intuitibo batean sartzeko. Ingurune horretan, euren bezero eta poliza bitartekariaren zorroa autokudeatu ahal izan dute, dokumentazioa eta informazio interesgarria kontsultatu ahal izan dute, kotizatu ondoren salmenta pertsonalizatuaren prozesua erraztu ahal izan dute, edo likidazioen xehetasunetara sartu ahal izan dira, besteak beste.

### Data-Analytics proiektua

Teknika analitiko aurreratuen bidez, proiektu hau gai da datuak eta horien konbinazioak ezagutza eta informazio erabilgarri bihurtzeko erabaki estrategikoak hartzeko. Hainbat erabilera-kasu identifikatu dira, hainbat negozio-eremuri erantzuteko, hala nola bezeroart asistentzia emateari, hori erakartzeari, leialtzeari edo haren esperientziari.

### I I+G+B inbertsioa

IMQ Aseguruak-ek berrikuntzarekin duen konpromisoa I+G+Brako urtero egiten den inbertsioan islatzen da. 2.980 mila euro baino gehiago 2021ean eta 3.880 mila euro 2020an.



## Berrikuntza gure kliniketan eta zentroetan

- **Exosasun – Nahasmendu muskuloeskeletikoak prebenitzeko sistemetan ikertzen**

2021ean, laneko arriskuen prebentziorako exoeskeleto aurreratu eta oso pertsonalizatu berriei buruzko ikerketa estrategikoko proiektuarekin jarraitu dugu. Proiektu horrek Eusko Jaurlaritzako Ekonomiaren Garapen, Iraunkortasun eta Ingurumen Sailaren laguntza du, Euskadiko 2014-2020 EGEF Programa Operatiboaren esparruan. Hiru urtez, IMQ Klinikak koordinatutako eta Laneko Osasunean espezializatutako erakunde publikoen aholkularitza duten zazpi enpresek osatutako partzuergo batek teknologia berriak ikertuko ditu, lanpostuan aplika daitezkeen irtenbideak lortzeko. Helburua exoeskeleto adimendunaren prototipo experimental bat garatzea da, oso pertsonalizagarria, pertsonaren eta gailuaren arteko interakzio naturalarekin, eta epe ertain eta luzean asistentzia-teknologiak erabiltzeko eta ez erabiltzeko osasunean dituen eraginak ikertzea.

- **Da Vinci sistema kirurgiko berria IMQ Zorrotzaurre kliniketan: azken belaunaldiko robota**

2006ko urtarrilean IMQ Virgen Blanca klinika, Urología Clínica Bilbaoren eskutik, aitzindaria izan zen Euskadin, eta estatuko bigarren zentroa kirurgia robotikoa aplikatzen. Azken horrek hainbat patologia tratatzeko aukera ematen du, oso gutxi inbaditzen duen abordatze laparoskopikoarekin, kirurgialariak 3Dko ikuspegi magnifikatua duten esku-hartzeak eta maniobren zehaztasuna areagotzen duten tresna artikulatuak egin ahal izateko.

2021ean, IMQ Zorrotzaurre Klinikak Da Vinci X sistema robotikoa eskuratu du. Sistema horrek Si ereduaren ordeztu du, eta,aldi berean, hark aurreko S ereduaren ordeztu zuen. Teknologiaren abangoardian jarraitzearen aldeko apustu horrek, paziente konplexuetan esku hartzeko aukera emateaz gain, gure kliniketako kirurgia-talde urologikoaren ibilbide luzea eta esperientzia bermatzen ditu. Talde hori aitzindaria da arlo horretan, 15 urtetik gorako esperientziarekin eta gauzatutako 2.000 prozedurarekin.

Da Vinci X delakoak sinplifikatu egiten ditu dauden oso gutxi inbaditzen duten prozedura asko, eta horri esker, kirurgia konplexuak maizago egin daitezke.

- **Teknologiaren abangoardian: IMQ Zorrotzaurre Klinikak TAC berria zerbitzuak gehitu ditu, merkatuko ekiporik berritzaileena, Europa hegoaldean instalatu den lehena**

IMQ Zorrotzaurre klinikak, bere erabiltzaileei medikuntzan teknologia abangoardistena eskaintzeko konpromisoari leial, TAC ekipo berri bat sartu zuen 2021ean: SIEMENS Healthineers-en SOMATOM X.Ceed berria, merkatuko ekiporik berritzaileena. Maiatzean aurkeztu zen, eta Europako hegoaldean instalatutako lehena izan da.

Hainbat berritasun ditu, eta erabiltzaile guztiek jasoko dituzte horien onurak, emaitza diagnostiko onenak lortuz eta erosotasunean eta segurtasunean nabarmen irabaziz. Ekipoa aurrekoa baino zabalagoa da, erosotasun gehigarria ematen dio pazienteari, eta oso lagungarria da klaustrofobia duten pertsonentzat.

Ekipo horrek ekarri duen beste aurrerapen handietakoa ikerketetan erradiazio-dosia nabarmen murriztea da. Teknologia eta algoritmo zehatzagoak ditu dosia murrizteko, eta erradiazio-dosi ultra baxuko azterketak egiten ditu, ohiko TAC batek baino 6 aldiz txikiagoak.

IMQ Zorrotzaurre klinikako TAC berria da gure erkidegoan bihotza aztertzeko ekiporik aurreratuena.





### ● Ohean bertan arreta ematearen eta zaintzaren aldeko apustua

Osasun-arloko profesionali pazienteen datu klinikoetarako sarbidea errazteko asmoz, IMQ kliniketan behar den unean informazio erabilgarria eta zehatza hurbilduko duten mugikortasun-soluzioen aldeko apustua egiten ari dira. Soluzio mota horri esker, erizaintzako langileek pazienteen historia klinikoak denbora errealean eskura ditzakete, eta une horretan eguneratuta geratzen dira, lan-fluxuak hobetuz eta administrazioko lanak murriztuz. Azken emaitza pazienteari arreta hobe eta seguruagoa ematea da.

2021ean, ohean bertan medikazioa emateko erizaintzako aplikazio bat jarri da martxan. Horrela, gailu mugikorren bidez, profesionalak, botika eman aurretik, sendagai hori emango zaion pazientearekin, bai eta medikuak agindutakoarekin eta ospitaleko farmaziak prestatutakoarekin ere bat datorrela baieztatu dezake. Gainera, modu bisualean, profesionalak ematen ari diren sendagaiei buruzko informazioa dute, eta hori pazientearen historia klinikoan era automatikoki erregistratzen da, baita berehala pazienteak sendagaia hartzen duen ala ez, datuen transkripzioa saihestuz. Aurrekoarekin batera, MDM plataforma ezarri da erizaintzako gailu mugikorrek kudeatzeko, horien kontrola eta eguneratzea erraztu eta eraginkorrago egiten duena.



### ● Entsegu klinikoak IMQ Zorrotzaurre Kliniketan

IMQ Zorrotzaurre Klinikak, ikerketarekin eta medikuntzaren aurrerapenarekin duen konpromisoan, hainbat saio kliniko egiten ditu. Horrela, 2021ean, ikerketa eta proiektu ugari egiten jarraitu da Onkologia mediko eta erradioterapikoaren arloan eta Irudi bidezko Diagnostikoaren arloan.

### ● Panpinekin terapia dementzia aurreratueta IMQ Igurcon

IMQ Igurcon artatutako egoiliar askok dementzia edo narriadura kognitibo moderatu-larria dute. Kasu askotan, horrek apatia, harreman-zailtasuna eta jokabideko beste alterazio batzuk eragiten ditu. Horregatik, IMQ Igurco Zorrozoiti zentroan Panpinekin Terapia aplikatzen hasi dira. Duela denbora batetik IMQ Igurco Oruen ere erabiltzen da.

Esku-hartze berritzailea eta ez farmakologikoa da, panpinen erabilera zuhur eta kontzientean oinarritua, eta oinarritzko premia individual ugari asetzea du helburu, hala nola atxikimendua, erosotasuna, inklusioa, okupazioa, komunikazioa/interakzioa, identitatea edo sortzetiko instintuak... Horri esker, bere barne-larritasun psikologikoari aurre egiteko tresna eskaintzen zaio pertsonari, eta modu egokitzaileagoan esperimentatzen du. Hori guztia pertsonen balioespenetik abiatuta, narriadura kognitiboaren garrantzia edozein dela ere, arreta haren duintasunean eta ongizatean jarritz.

### ● IMQ Igurcok disfagiatik eratorritako arriskuak murrizteko erronka jarri du martxan

IMQ Igurcok BiOK! Ekimenaren barruan abiarazitako erronkak, Nagusi Intelligence Centerren negozio-aukera berriak sortzea sustatzen duen topaguneak, disfagiaren errehabilitazio-jarraitzaileak automatizatzean eta pertsonalizatzean zentratuko den soluzio berritzailea bilatzen du, disfagia duten pertsonen eta erreferentziazko zaintzaileek ahalik eta modu seguruenean esku har dezaten, sindrome horrekin erlazionatutako arriskuak saihestuz edo horiek atzeratuz.



**Berrikuntza digitalak**

2021ean, bezeroek helarazi dizkiguten hobekuntzak lehenetsi eta txertatu ditugu store, sare sozial, iradokizun-postontzi eta eraldaketa digitalerako urteko planari buruzko gogobetetze-inkesten aipamenetan.

**Atari korporatibo berria**

- Ohiko galderak
- Online kontratazioa
- Click to Call
- Bezeroaren arloa
- Laguntza-txata
- Txat komertziala
- Mediku-bilatzailea online hitzorduarekin

**Hobekuntzak IMQ aplikazioan**

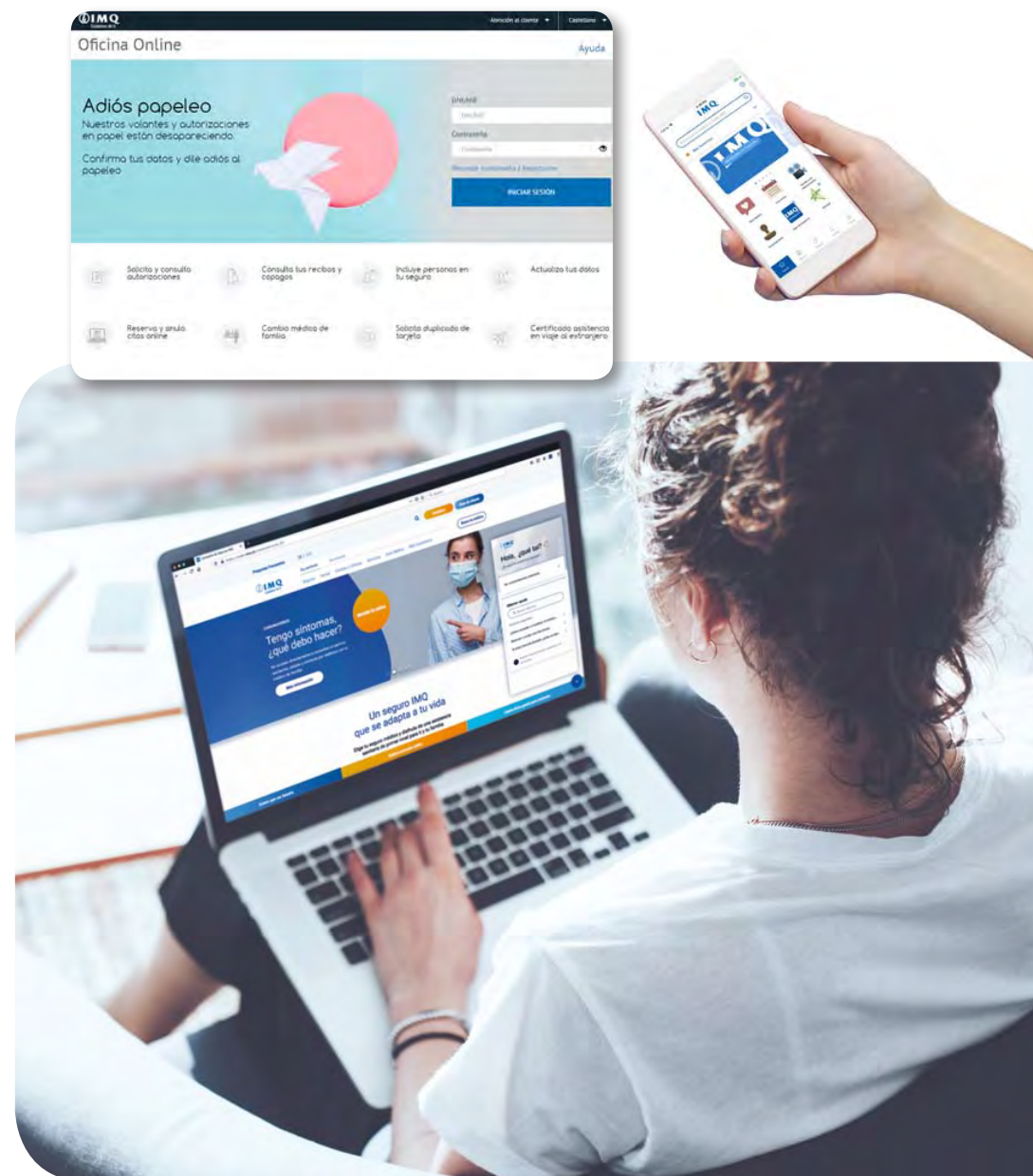
- Polizen xehetasunei buruzko informazioa
- Ziurtagirien eta baldintzen deskargatzea
- Online Bulegorako zuzeneko sarbidea logatuta
- Ordainagiriak online eta frankiziak txartel eta Bizum bidez ordaintzea

**Hobekuntzak Online Bulegoan**

- Bizum ordainketa ordainagiri eta frankizietarako
- Berritze-kartetarako zuzeneko sarbidea
- Komunikazio digitalak onartzea

**Beste hobekuntza batzuk**

- Baja prozesu digitala eta automatizatua
- Errezeta elektronikoa
- Hortz-kliniketarako online hitzordua
- Larrialdietako okupazio-kontsultarako Alexa laguntzailea eta mediku-bilatzailea





● **IMQ eraldaketa digitalaren erreferentzia gisa**

◦ **Rankinga aseguru-sektoreko berrikuntza digitalean**

IMQk berrikuntza digitalaren rankingaren goiko aldean jarraitzen du (Aseguru-berrikuntzako “Aseguru-etxeen Interneteko presentziaren rankinga”), eta 21. postuan dago, arlo guztietako 72 aseguru-etxeren aurretik, besteak beste, Sanitas, Seguros Bilbao, Lagun Aro, Liberty, Allianz edo SegurCaixa Adeslas konpainien aurretik.

Zerbitzu digitalen etengabeko hobekuntzan egindako ahaleginari eta, bereziki, sektorean funtzio berritzaile berriak sartzeari esker, sari-tuak izan gara Online Presentziaren Rankingean bezero-arlorik osoena izateagatik.

Itzulitako ordainagiritarako eta frankizietarako Online Bulegotik txartel eta Bizum bidezko Online ordainketa eta ohiko galderetarako eta erantzunetarako chatbot-a, eta horren osagarri, pertsonak pertsonentzako arreta ematen duten Online Txat-a, Bezeroaren Arretarako gure balio-proposamenaren elementu bereizgarriak dira gainerako aseguru-konpainiekin alderatuta.



● **Zerbitzu digitalak hurbilago egoteko**

◦ **Txat medikoa, mediku bat beti eskura**

IMQn soluzioa dugu bezeroek beren arazo medikoak berehala konpon ditzaten beren mugikorretik eta gure mediku-taldearen bermearekin.

Gure online txat medikoak 1.500 kontsulta baino gehiagori erantzun zien 2021ean, eta bezeroen gogobetetze-maila oso handia izan zen.

◦ **Errezeta digitala, erosotasuna eta berehalakotasuna pazientearentzat eta medikuarentzat**

2021eko ekainean IMQk bere taula medikorako Errezeta Digitala aktibatu zuenetik, profesionalak 2.000 errezeta elektronikoko baino gehiago agindu dituzte.



8,8  
adeitasunean

8,4  
ebazteko gaitasunean

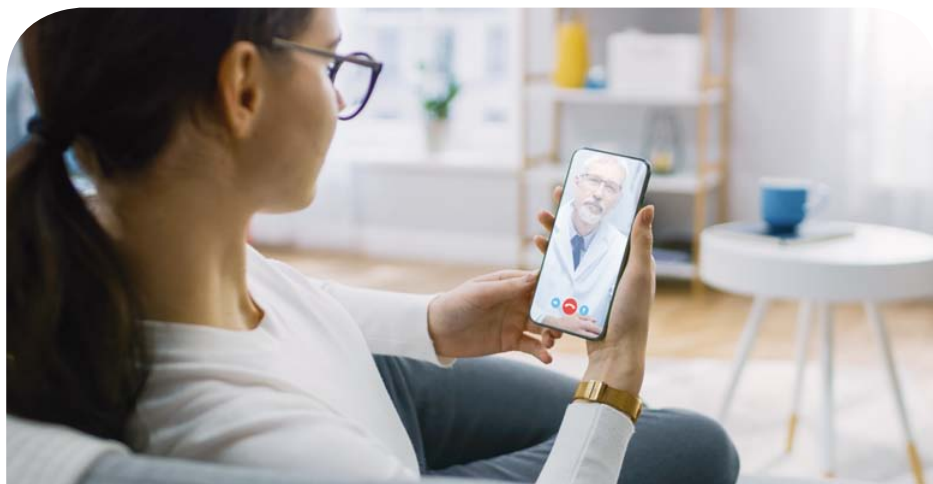
8,8  
balorazio orokorrean  
(2021eko urteko batez bestekoa)

#### ◦ Medikua zure mugikorrean: bideo-konsultak IMQn

Covid-19aren pandemiak eragindako egoera kritikoaren ondorioz, profesionalen eta pazienteen arteko komunikazioa birplanteatu behar izan dugu, laguntza medikoaren jarraitutasuna eta eskuragarritasuna ahalbidetzen jarraitzeko, pazientearen eta haren ingurunearen nahiz osasun-langileen segurtasun-baldintzetan. Aurrez aurreko konsultak funtsezko zutabea izaten jarraitzen du medikuen eta pazienteen harremanean eta arreta edo laguntza emateko orduan (eta, zalantzarik gabe, ezinbestekoa izaten jarraitu behar du egoera jakin batzuetarako edo espezialitate mediko batzuetarako —batez ere miaketa fisikoa behar dutenez—), baina telemedikuntza alternatiba teknologiko eta antolatzaile erabilgarri gisa sortu da.

IMQn erabiltzen den plataforma Chip Card Osasuna deitzen da, eta erabiltzeko erraza da eta pazienteen datuen babesa eta konfidentziasuna zehatz-mehatz betetzen du. Modu erraz eta argian diseinatua eta adin guztietako pazienteentzako pentsatua, sarbidea segurua da eta erabilera intuitiboa. Hitzordu presentziala eskatzearen antzera, pazienteak bisita egiteko egun eta ordu bat ezartzen du administrazioko langileekin.

Konsultaren unean, pazienteak testu-mezu bat jasotzen du bere telefono mugikorrean, esteka batekin. Esteka hori sakatu egin behar du, eta, jarraian, medikuak eta pazienteak soinu eta irudi bidezko konexioa dute, baita dokumentuak partekatzeko aukera ere. Profesionalari Historia Klinikoa integratuta izatea ahalbidetzen dio modu sinkronikoan, bai informazioa lortzeko, bai ekintza medikoa erregistratzeko. Bideo-konsultek aurrez aurreko konsulta baten antzeko iraupena dute, bertan konsultaren arrazoari buruzko elkarriketa bat egiten da hasieran, eta ondoren, proba osagarrien berrikuspen bat, ondorio edo diagnostiko bat eta tratamendu edo gomendio mediko bat.



#### ◦ Info33+: egonkortasuna eta etengabeko hobekuntza

Info33+ Historia Klinikoa Digitalaren proiektuaren lan-ildoarekin jarraituz, 2021a egungo garapenak egonkortzeko urtea izan da. Profesionalak sisteman pixkanaka sartzearen ondorioz (470 profesionalak erabiltzen dute jada Info33+ beren konsulta eta pazienteen historia klinikoak kudeatzeko) nabarmen egin du gora sistemaren jarduerak, eta, horren ondorioz, mantentze-lan orokor batzuk lehenetsi behar izan dira.

Gaur egun bizi dugun pandemia-egoera dela eta, beharrezkoa izan da aurreko urtean hasitako asistentzia-arretako prozesu asko berrikusteko eta egokitzeko lanarekin jarraitzea. Egindako lanen artean, aipatzekoa da SMS bidezko zitzazio-oroigarriak sartu izana, oso funtzionalitate eskatua izan da eta konsultetan izandako hutsegiteak murrizten lagundu du.

Gure aplikazioan eraldaketa digital horretara ere iritsi gara ezinbestean, sinadura digitaleko prozesuekin, pazienteek nahitaez bete beharreko legeko dokumentazioa errazago kudeatzeko. Datozen hilabeteetan, prozedura horiek sistema arin, erraz eta sisteman bertan erabat integratutako sistemaren bidez sartu nahi duten profesional guztiei zabalduko zaizkie.

Ahaztu gabe Info33+ tresna arina eta eraginkorra izan behar dela gure profesional eta erabiltzaile guztien eguneroko lanerako, haren bilakaerak eta hobekuntza funtzionalak helburu garrantzitsua izan behar du gure Hobekuntza Planaren barruan. Hori dela eta, las-ter amaituko dira haren erabilera erraztuko duten eta asistentzia-jardueraren kudeaketa hobetuko duten garapen batzuk. Preskripzio digitalarekin eta errezeta elektronikoa pribatuarekin integratzea funtsezkoa izango da bilakaera horren barruan, baita gure kliniketan garatutako ospitale-prozesuekiko harremana estutzea ere.

IMQk proiektuarekiko eta bere profesional eta erabiltzaileekiko erabateko konpromisoari eusten dio, ahalik eta kudeaketa-sistematik onena izateko eta gure paziente eta aseguratuei kalitate goreneko zerbitzua eskaintzeko aurrera egiten jarraitzeko.

#### ◦ Preskripzio digitala, zerbitzu medikoetarako sarbidean aurrera eginez

2021. urte honetan sendotu egin da preskripzio digitalaren ezarpena IMQn. Gure mediku-talde osoak gure aseguratuei proba diagnostikoak eta ekintza kirurgikoak egiteko erabiltzen duen tresna da. Profesionalaren eta aseguratzailaren arteko zuzeneko harremanari esker, aseguratuak jada ez ditu izapide administratibo horiek telefonoz edo aurrez aurre kudeatu behar, eta SMSen edo IMQ aplikazioaren bidez dago informatuta.

2021ean 198.000 izapide baino gehiago era digitalean kudeatu ziren, gure aseguratuaren egunerokoa erraztuz eta sektoreko beste konpainia batek ez duen zerbitzua eskainiz. Bizitza egokitu zaigun pandemia-urte honetan, jarduteko modu berri hori tresna indartsua eta erabilgarria izan da, eta gure aseguratuak balioetsi egin dute, arrisku-egoerak minimizatzen lagundu baitu, orain arte beharrezkoak izan diren joan-etorriak sailhestuz.

Preskripzio Digitalari esker, modu mailakatuan baina jarraituan, jada ez da beharrezkoa izango gure bezeroek baimenak edo bolanteak paperean jaso behar izatea, horiek zuzenean kudeatuko baitira IMQren eta haren profesional medikoen artean, bitarteko digitalen bidez. Bezero bakoitzaren helbide elektronikoa eta mugikorra izango dira bezeroari informazio berehalakoa eta gardena ematen jarraitzeko komunikazio-kanal garrantzitsuenak.

#### ● Kliniketako eraldaketa digitalaren aldeko apustua

##### ◦ Onkologia Medikoaren Historia Klinikoa eta Erradioterapikoa integratzea, segurtasun klinikoa hobetzeko eta prozesuaren ikuspegi osoa eskaintzeko

2020ko martxoan sortutako pandemiak eta pertsonen arteko kontaktu fisikoa mugatzeak, bai eta paziente bakoitzaren paperezko dokumentazioa bezalako objektu komun erabilera minimizatzeko beharrak ere, hori bai, profesionalen arteko komunikazio egokia bermatuz, inprimakiak/paperak galtzeko arrisku potentzialarekin batera, Onkologia Unitateko Erradioterapia arloan eraldaketa digitalaren proiektua bultzatzea eta ondoren Onkologia Medikoaren arloarekin integratzea ahalbidetu zuten. Horrela, 2021eko martxoan, lan egiteko modu berria jarri zen abian. Bestek beste, nabarmendu beharreko informazio kliniko/teknikoa duten alertak eta abisuak eta kontrol-zerrendak puntu erabakigarrietan, baimen informatuaren sinadura, adibidez, behar bezala egiten dela bermatzeko.

##### ◦ Informazio-azpiegituren segurtasunean aurrera eginez

Kliniketatik kudeatzen den informazioaren osotasuna eta segurtasuna bermatzeko, gure pazienteen datuak, adibidez, 2021ean Kontingentzia Plana berri da, sistema informatikoen erorketa baten kasuan nola jokatu jasotzen duen Plana, hain zuzen ere. Aldi berean, laneko tresna korporatiboaren segurtasuna indartu da, hala nola posta elektronikoa, barne-sarea edo nabigazio-sistemak.





# Talde handi baten indarra

Egunero lanean, soluzio eta proposamen bereizgariak, kalitatezkoak eta abangoardiakoak eskaintzeko, profesionalen eta zentro pribatuen Euskadiko sare zabalaren bidez.



IMQ Taldeak 6 dibisio ditu eta, horien bitartez, Euskadiko klinika eta zentro propioen sarerik zabalena jartzen du bere bezeroen esku, osasun pribatuaren arloan, arlo sozio-sanitarioan, ongizatearen arloan eta laneko arriskuen prebentzioaren arloan izan ditzaketen artapen eta prebentzio arloko behar guztiei erantzuteko. Abangoardiako ekipamendutan, azpiegituratan eta teknologian gure zentro guztietan egindako etengabeko inbertsioak, talde medikoa osatzen duten osasun arloko profesional adituen sarea eskura izatearekin batera, lehen mailako arreta bermatzen dute.

## I. IMQ Aseguruak

IMQ Aseguruak da IMQ Taldeko enpresa garrantzitsuena jarduera-bolumena eta fakturazioa kontuan hartuta. Estatuan aitzindaria da aseguru mediko pribatuen sektorean. Euskadiko aseguru-etxe nagusia da eta seigarrena estatuko rankingean (Iturria: ICEA). Gainera, aliatu estrategiko handia du SegurCaixa Adeslasekin, estatuko osasun-aseguratzailleen konpainia buruarekin. Aliantza horri esker, EAetik kanpoko 43.000 profesional mediko eta 1.200 zentro dituzte eskura bezeroek, Euskadin dituzten 1.700 profesionalen batera.

IMQ Aseguruen barruan sartzen dira, halaber, poli-kontsulta zentroak, hortz klinikak, eta baita errehabilitazioko, podologiako eta kirol-medikuntzako klinikak ere.

**87**  
urteko esperientzia

**6** bulego presentzial  
+ online bulegoa

Osasun, heriotza, hortz, istripu,  
bidaia, eski, mendekotasun aseguruak

Espezialitate anitzeko  
**7** zentro

**7**  
hortz-klinika

Errehabilitazioko, podologiako eta  
kirol-medikuntzako **6** zentro

**Euskadiko klinika eta zentro propio eta itunduen sare zabalena da, IMQ Aseguruak-en ekipamenduarekin, bermearekin eta asistentzia-kalitatearekin.**



● Soluzioak bezero bakoitzarentzat

IMQren konpromisoa da bezeroari osasun-arloko produkturik onenak eskaintzea, eskaintza lehiakorra eta balio erantsi handikoa indartuz, berrituz eta bezeroari benetako soluzioak emanez, haren gogobetetasuna haz dadin.

Hori dela eta, azken urteetan aseguru eta zerbitzu berriak merkaturatu dira, daudenak hobetzeko, estaldura eta zerbitzu berriak areagotuta, merkatuaren behar eta eskakizun berrietara egokitzeko. Horrekin, IMQk bere eskaintza zabaldu eta indartu egin du, hazi eta sendotu egin da, bere bezeroen beharizan berriak hainbat arlotan asetzeko gai den sare anitzeko konpainia gisa. Azken urteotan, IMQk aseguru berriak jarri ditu bezeroen eta bezero ez direnen eskura, hala nola Bidaia, Mendekotasuna eta Eskia, eta estaldura digitalekin hobetu du bere Heriotza Asegurua, bezeroaren lasaitasunean eta hari balioa ematean pentsatuz.

Bidaia-asegurua ia ezinbesteko bihurtu da edozein bidaia erreserbatzeko orduan. Era berean, neguko kirolen jardunbide osasungarrirako IMQ Eskia atera zen, kirol honetaz lasai gozatzeko soluziorik onena.

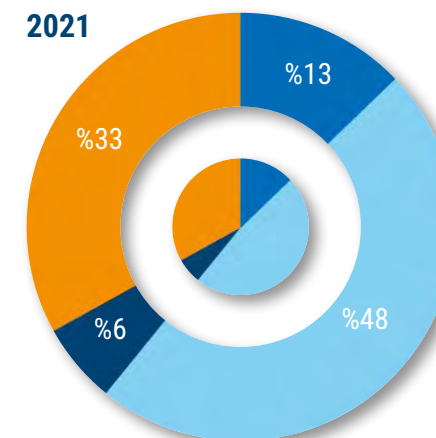
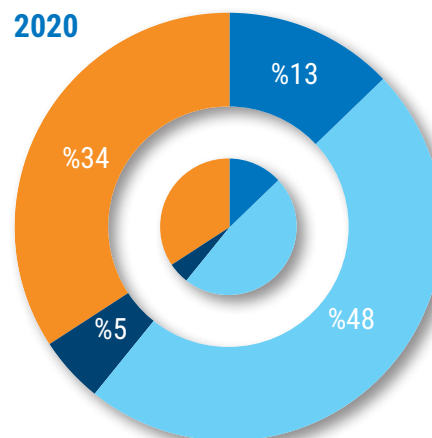
IMQk, gainera, mendekotasun-aseguru bat du, mendekotasun larria eta handia izanez gero kalte-ordaina bermatu nahi duten pertsonentzat. Babesa, segurtasuna eta lasaitasuna, mendekotasun-egoerak gero eta ohikoagoak diren gizartean.

BEZERO-ZORROA ASEGURU BAKOITZEKO*	2020	2021
IMQ OSASUNA	252.512	252.565
IMQ EGUNEKO BAJA	1.522	1.434
IMQ ISTRIPUAK	10.085	9.324
IMQ ERRENTA	13.116	13.157
IMQ NAZIOARTEKO ZENTROAK	1.428	1.263
IMQ HORTZAK	72.625	79.669
IMQ ACUNSA	6.627	6.350
IMQ HERIOTZAK	20.452	20.145
IMQ ESKIA*	108	32
IMQ MENDEKOTASUNA	4	6
IMQ BIDAIAK*	736	800

\* Aldi baterako aseguru kontratatzea urtean zehar.

BEZERO ZORROAK LURRALDEKA	2020	2021
ARABA	40.469	40.990
BIZKAIA	308.522	310.764
GIPUZKOA	29.491	32.399
<b>GUZTIRA</b>	<b>378.482</b>	<b>384.153</b>

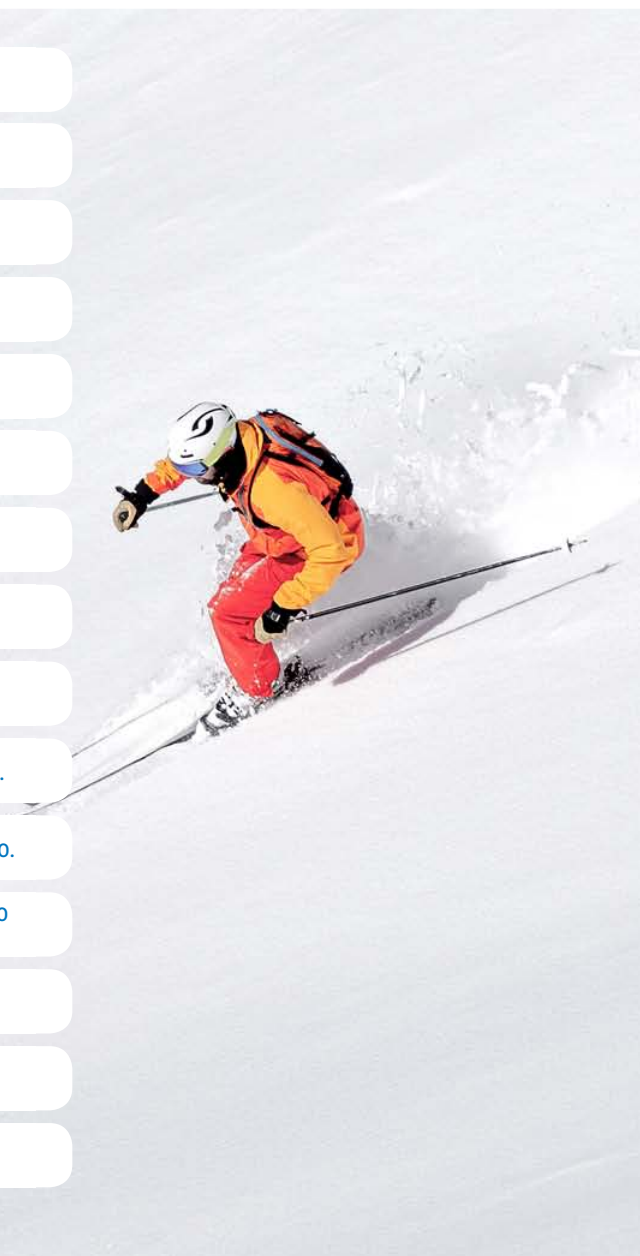
ZORROAREN BANAKETA BEZERO MOTAREN ARABERA	2020	2021
● PRIVATU PARTIKULARRAK	50.817	48.390
● PRIVATU KOLEKTIBOAK	180.674	183.839
● PUBLIKOAK	21.021	20.336
● BESTE ASEGURU BATZUK	125.970	131.588
<b>GUZTIRA</b>	<b>378.482</b>	<b>384.153</b>





## Era guztietako aseguruak gure bezeroen lasaitasunerako

<b>IMQ Urrea</b>	Estaldua zabalena duen osasun-asegurua.
<b>IMQ Urrea Plus</b>	Mundu mailako medikua eta klinika aukeratzeko erabateko askatasuna.
<b>IMQ Urdina</b>	Osasun-aseguru integrala, laguntza mediko eta kirurgikoarekin.
<b>IMQ Aktiboa</b>	Asegururik merkeena, behar duzun laguntza medikoarekin.
<b>IMQ Kirola</b>	Kirol-jardueraren ondoriozko osasun-laguntza osoa.
<b>IMQ Hortzak</b>	Oso prezio bereziak hortzetako tratamendu guztietan.
<b>IMQ Heriotzak</b>	Oso aseguru osoa preziorik onenean, maite dugun pertsona baten heriotzaren aurrean.
<b>IMQ Istripuak</b>	Babes handiena istripuak eragindako heriotzaren edo baliaezintasun iraunkorraren kasuan.
<b>IMQ Bidaia</b>	Munduko edozein lekutara bidaiatzeko laguntza estaltzen duen aseguru.
<b>IMQ Eskia</b>	Eskiaren jardunaren ondoriozko gastu medikoen, farmazeutikoen eta ospitalekoen estaldura.
<b>IMQ Mendekotasuna</b>	Babes ekonomikoaren bermea kapital baten ordainketarekin, mendekotasun egoerara pasatuz gero.
<b>IMQ Nazioarteko Zentroak</b>	Patologia onkologikoak eta istripu zerebro-baskularrak tratatzeko izen handiko zentroetarako sarbidea.
<b>IMQ Acunsa</b>	Ebakuntza kirurgikoetarako eta ospitaleratze-erregimeneko tratamenduetarako sarbidea Nafarroako Unibertsitatea Kliniketan.
<b>IMQ Errenta</b>	Eguneko errenta-asegurua, munduko edozein klinika edo ospitaletan ospitaleratzuz gero.
<b>IMQ Eguneko baja</b>	Gaixotasunaren edo istripuaren ondoriozko bajaren kalte-ordaina.



### ● Osasun-asegurua, enplegatuek gehien baloratzen duten onura

Edozein eskakizunetara egokitzeko, IMQk irtenbide malguak eskaintzen ditu enprezentzako aseguruetan, bai konpainia bakoitzari egokitutako aukera anitzeko kolektibo handientzako aseguruetan, bai enpresa txikientzat berariaz pentsatutako beste batzuetan.

Pandemiak eragindako osasun-krisiak argi utzi du oso garrantzitsua dela une zailetan lasaitasuna ekarriko duten osasun-zerbitzu azkarrak eta eraginkorrak izatea. Horregatik, ez da harrizkoa gaur egun osasun-asegurua izatea enpresek eta langileek gehien baloratzen duten onura. Zehazki, langileen % 60k beste aukera batzuen aurretik jartzen dute, prestakuntzaren edo erretiro-planen aurretik, besteak beste.

Hori adierazten du SegurCaixa Adeslas-ek sustatutako Osasun-aseguruen 4. Barometroak, eta osasunaren inguruko sentsibilitate sozial handiagoa erakusten du, pandemia-garai honetan batez ere. Konpainiek ere kontzientziario handiagoa dute; izan ere, % 81ek osasun-asegurua eskaintzen dute langileentzat.

Osasun-aseguruari dagokionez eta, batez ere, dagoeneko mila talde eta enpresa baino gehiagoren konfiantza bereganatu duen IMQ Aseguruak-i dagokionez, honako hauek baloratzen dira gehien: mediku-talde handienaren (familiakoak nahiz espezialitatekoak) eta zentro eta klinika propioen arteko aukera librea, itxaronaldirik gabeko arreta, arreta pertsonalizatua eta kontsulta-ordutegi zabalekoa, abangoardiako teknologia duen laguntzaren kalitatea eta familiakoak ere zerbitzuan prezio onean sartzeko aukera. Osasun-zerbitzu digitalez goatzeko aukera ere balio bereizgarri garrantzitsua da gaur egun, erabiltzaileen esperientzia hobea eta arreta hurbilago, arinago eta pertsonalizatuagoa eskaintzen dituelako.

## Lankidetzahitzarmen berriak

IMQ Aseguruak-ek berriro egin ditu hiru euskal lurraldeetako kolektibo profesional eta enpresa-elkarte garrantzitsu batzuekin izan dituen lankidetzahitzarmenak; besteak beste, ADEGI, CEBEK, SEA, FVEM eta Aseguru Bitartekarien Elkargoarekin, euskal gizartearen barruan garrantzitsuak diren beste kolektibo batzuekin eta elkarte- eta enpresa-sarearekin.



## Kontsulta anitzeko zentroak

IMQ Aseguruak-ek kontsulta anitzeko zentroak ditu Euskadiko hiru lurralde historikoetako udalerririk garrantzitsuenetan (Gasteizen, Donostian, Irunen, Bilbon eta Barakaldon), baita beste banderadun bat ere Getxon. Zerbitzu-zorro zabala du, eta bertan arreta pertsonalizatua, hurbila eta kalitatezkoa eskaintzen da, lehen mailako arretako nahiz espezialitate mediko-kirurgikoetako osasun-profesionalen taldearen eskutik.

2021ean hazkunde handia izan da, zentro berrietan inbertituz eta lehendik zeudenak zabalduz. Martxoan Gasteizko IMQ Abendaño zentroa inauguratu zen, ekainean Irun-go bi Teknia zentroak eskuratu ziren, eta udan IMQ Zurriola zentro mediko kirurgikoa handitu da. Guztira, 7 dira dagoeneko ezaugarri horiek dituzten zentroak, eta 5.000 metro karratu baino gehiagoko laguntza-azalera dute. Ia 100 pertsonak egiten dute lan zentro horietan, eta 250 osasun-zerbitzu inguru ematen dituzte.

2021ean, preskripzio digitalaren ezarpenean aurrera egin da IMQ Abendaño, IMQ Zurriola, IMQ Teknia zentroetan eta IMQ Coloneko Traumatologia eta Etengabeko Arreta zerbitzuetan.



KONTSULTA ANITZEKO ZENTROEN JARDUERA	2020	2021
ESPEZIALISTEN KONSULTAK	174.484	204.413
ANBULATORIOKO PREMIAZKO ARRETA KONSULTAK	34.130	34.332
FISIOTERAPIA SAIOAK	30.457	50.344
PROBA DIAGNOSTIKOAK (ANALITIKOAK ETA RX)	64.933	85.085
EGINTZA KIRURGIKOAK	843	859
ARTATUTAKO BEZEROAK/PAZIENTEAK	79.145	76.819

Arrakastaz berrakreditatu du AENORrek Arriskuen Kudeaketa eta Pazientearen Segurtasuna, IMQ Colonen, IMQ Zurriolan eta IMQ Amarican UNE 179003 arauaren arabera, eta ziurtagiri horietan lehen aldiz egiaztatu da IMQ Barakaldo zentroa.

Era berean, hezkuntza-lankidetzarako hitzarmena sinatu dute EHuko Fisioterapia Fakultateak, eta IMQ Zurriola, IMQ Amarica eta IMQ Abendaño zentreek.

	IMQ COLÓN	IMQ ZURRIOLA	IMQ AMARICA	IMQ BARAKALDO	IMQ ABENDAÑO	IMQ TEKNIJA
INSTALAZIOETAKO M <sup>2</sup>	1.200	1.000	1.200	250	500	1.000
PROFESIONALAK	52	56	78	24	22	39
ESPEZIALITATEAK	20	24	23	19	14	17

**Larrialdi Anbulatorioetako, Erradiologiako eta Erizaintzako Etengabeko Arreta-zerbitzua.**



## Hortz-klinikak

IMQren hortz kliniketan odontologiako tratamendu guztiak eskaintzen ditugu, kontu handiz hautatutako profesionalen eskutik; odontologo, higienista, laguntzaile eta klinikako langile talde handia dugu, eta tratu atsegina eta hurbilekoa eskaintzen diegu bezeroei. Instalazio zabal eta modernoetan daude, abangoardiako teknologiaz hornitutako kabineteekin, eta guztiak odontologia integraleko zerbitzuak eskaintzen dituzte, baita larrialdietako arreterako zerbitzuak ere.

Jakinik pazientearen segurtasuna funtsezkoa ez ezik, ezinbestekoa ere badela, IMQren bermea eskaintzeaz gain, gure hortz-klinikak izan ziren AENORrek egiaztatutako UNE 179001 araua lortu zuten lehenak, eta 2020ko bi irekiera berriak, IMQ Henao eta IMQ Barakaldo hortz-klinikak, ere 2021ean ziurtatu ziren.



### IMQ HORTZ-KLINIKETAKO ZENTROEN JARDUERA

	2020	2021
JARDUERA	96.947	134.400
ARTATUTAKO PAZIENTEAK	21.172	26.723

	CENTRO IMQ AVENIDA	CENTRO IMQ CASILDA	CENTRO IMQ ZURRIOLA	CENTRO IMQ DEUSTO	CENTRO IMQ AREETA	CENTRO IMQ HENAO	CENTRO IMQ BARAKALDO
INSTALAZIOETAKO M <sup>2</sup>	248	494	254	367	315	220	106
PROFESIONALAK	20	51	14	10	13	9	7

## Errehabilitazio-zentroak

IMQk lau errehabilitazio-zentro ditu, eta horiek kardiologiako eta medikuntza fisikoko eta errehabilitazioko mediku espezialistek, fisioterapeutek eta emaginek osatutako diziplina anitzeko taldeak dituzte.

ERREHABILITAZIO ZENTROEN JARDUERA	2020	2021
ARTATUTAKO KONTSULTAK	10.498	14.852
EGINDAKO FISIOTERAPIA-SAIOAK	58.591	88.512
ZORU PELBIKOA BIRGAITZEKO SAIOAK	7.065	9.624
BESTE ZERBITZU BATZUK	866	1.033

	IMQ AJURIAGUERRA	IMQ AREETA	IMQ DEUSTO	IMQ BARAKALDO
INSTALAZIOETAKO M <sup>2</sup>	390	200	200	113
PROFESIONALAK	23	12	9	9
ESPEZIALITATEAK	3	1	1	1



## IMQ Doña Casilda podologia klinika

Podologia zerbitzu integrala ematen du, oinen osasunarekin eta ongizatearekin erlazionatutako tratamendu guztiak ematen ditu, podologo talde aditu baten balorazioarekin, eta teknologia aurreratua erabilia.

KLINIKA PODOLOGIKOAN JARDUERA	2020	2021
ARTATUTAKO KONTSULTAK	9.943	11.809

### IMQ DOÑA CASILDA PODOLOGIA KLINIKA

INSTALAZIOETAKO M <sup>2</sup>	150
PROFESIONALAK	7
ESPEZIALITATEAK	1

## IMQ Zorrotzaurre Kirol Medikuntza Unitatea

IMQ Zorrotzaurre Klinikako Kirol Medikuntzako Unitate berriak kirola egitearen ondorioz sortutako era guztietako lesioetarako eta patologietarako arreta eta aholkularitza ematen du, Euskadin izen handikoak diren espezialisten eskutik. Eskari handiena duten zerbitzuen artean, nabarmentzekoak dira entrenamenduak planifikatzeko eta horien jarraipena egiteko aholkuak, eta errendimendua hobetzeko kirolerako azterketa medikoak eta nutrizio kontsultak.

### Ekipamendua

- Kirol medikuntzako 2 kontsulta.
- Kirol-medikuntzako azterketetarako gela.
- Balorazio isozinetikoetarako gela.

KIROL-MEDIKUNTZAKO UNITATEAN JARDUERA	2020	2021
EGINDAKO KIROL-MEDIKUNTZAKO AZTERKETAK	512	887
ARTATUTAKO KIROL-MEDIKUNTZAKO KONTSULTAK	437	565

## II. IMQ-ren Prebentzio-Dibisioa

IMQ Prebentzio Dibisioa bere segmentuan liderra da, IMQ Prebentzioak, Prevenor eta Medical Prevenicónek osatzen dute eta laneko ezbehar-tasa murrizten laguntzea eta bezero diren enpresetan prebentzio politikak eta zerbitzu integralak bultzatzea ditu bere zereginen artean.

Lanaren berezko arriskuak prebenitzera bideratuta dago, eta, horretarako, segurtasun, higie, ergonomia eta psikosozioiologia jardura teknikoetan egiten du lan, industria-jardura guztiak osasunerako arriskurik gabe egiten direla kontrolatzeko. Langileen osasuna zaintzeaz ere arduratzen da, prebentziozko azterketa medikoak eginez.

Jarraian aurkezten diren datuak, txostenean bertan adierazitako irismenaren arabera, IMQ Prebentzioa sozietateari dagozkionak dira.

4 diziplinatan egiten du lan:

- Laneko segurtasuna
- Higie industrialia
- Ergonomia
- Laneko medikuntza

Berrikuntzaren eta zerbitzuaren kalitatearen bidez, Dibisioko konpainiek prebentzio-arloko bikaintasuna bilatzen dute, bezeroei aholkularitza emanez, enpresa seguruagoak eta osasuntsuagoak izateko bidean.

### IMQ PREBENTZIOA

	2020	2021
ENPRESA BEZEROAK	5.408	5.646
ZERBITZUEN ERABILTZAILAK	140.560	146.348
AZTERKETA MEDIKO PREBENTIBOAK	83.029	103.818

\* 2020. urteko datua aldatu da, irizpide berri bat sartu baita, zerbitzu bakoitzeko bezero desberdinak soilik kontuan hartzen dituen.

**22 zentro**  
osasuna zaintzeko zerbitzuak emateko.

**4 zentro**  
jardura teknikoak egiteko.

**303 pertsonako taldea,**  
horietatik 168 Osasun Zaintzaren  
arloari atxikita.





## III. IMQ Igurco

### Gure adinekoen zaintza

IMQ Igurcoren xedea adineko pertsonen behar soziosanitarioak asetzeko da, giza tratua nagusi den kalitatezko zerbitzuak sortuz. Adinekoen eta haien familiei ematen zaien arreta integralaren beste zutabeetako batzuk laguntza-arloko prestakuntza, espezializazioa, etika eta profesionaltasuna dira.

Zerbitzu-zorroaren bidez, adineko pertsonen eta haien senitarte-koen izan ditzaketen arazoei soluzioa ematen zaie, eta zaintzen profesionaltasuna bermatzen da ahultasuneko edo/eta mendekotasuneko lehen sintomak agertzen direnetik egoera konplexuenak konpondu arte.

- **Euskadiko adinekoentzako zerbitzu soziosanitarioak finkatzea.**

IMQ Igurco Euskadiko sektore soziosanitarioko erreferente gisa kokatu da, diziplinarteko arreta bermatzen duen medikuntzako, psikologiako, erizaintzako, fisioterapiako, gizarte-laneko eta gero-kulturaren arloko profesional talde batek eskainitako lehen mailako zerbitzuak eskainiz.

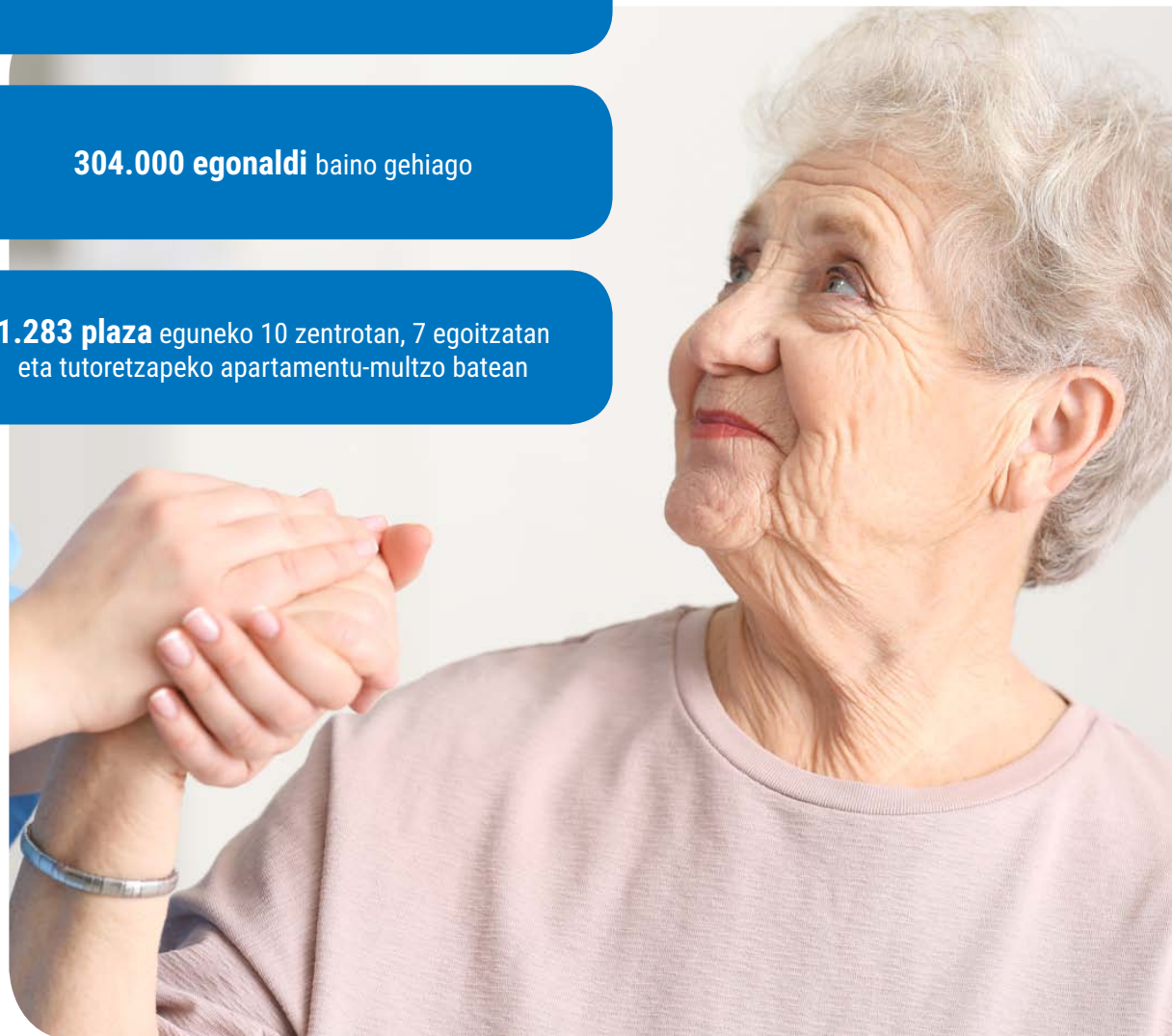
IMQ Igurcok 2.700 pertsona ingururi eman die arreta, eta 304.000 egonaldi baino gehiago izapidetu ditu 10 eguneko zentrotan, 7 egoitzatan eta tutoretzapeko apartamentu-multzo batean kudeatzen dituen 1.283 plazetan. Horietan plaza publikoak, itunduak eta pribatuak sartzen dira.

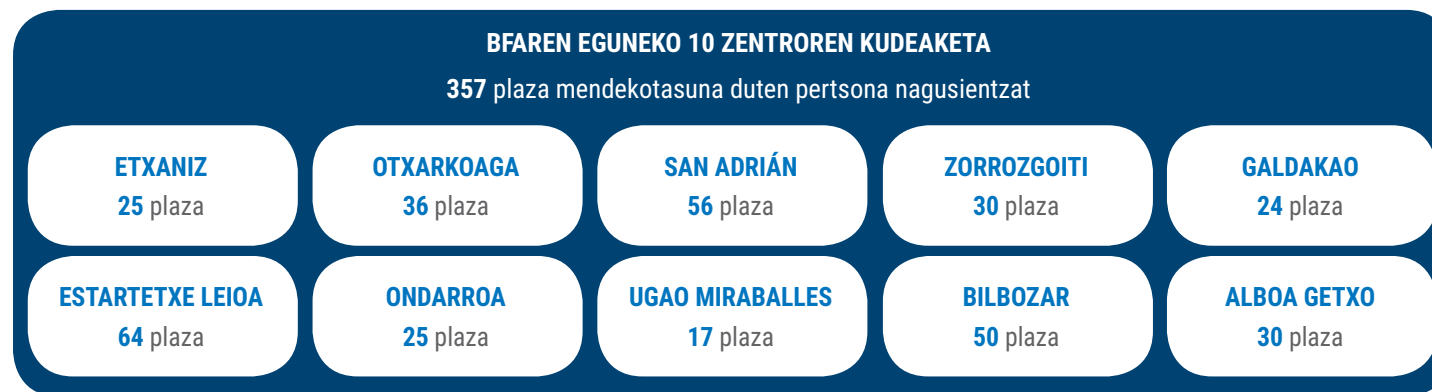
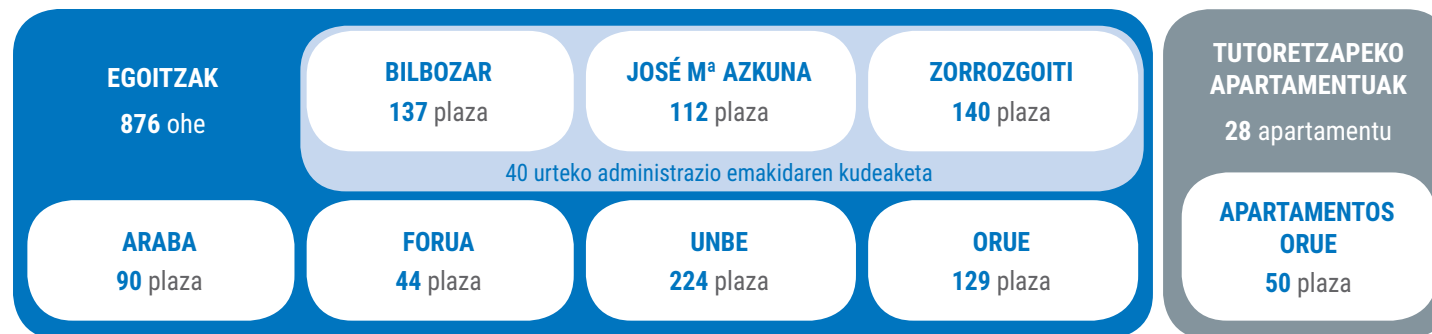
Gainera, 1.654 kontsultari erantzun die IMQ Laguntza zerbitzuaren bidez. Zerbitzu horrek informazioa eta aholkularitza integrala eskaintzen die adinekoen eta haien familiei, sektore publikoan zein pribatuan dauden soluzio soziosanitario guztiei buruz, eta 537 etxeri erantzun die tele-laguntza zerbitzuaren bidez.

**1.654 kontsulta** IMQ Ayuda zerbitzuan

**304.000 egonaldi** baino gehiago

**1.283 plaza** eguneko 10 zentrotan, 7 egoitzatan eta tutoretzapeko apartamentu-multzo batean





**IMQ IGURCO-REN JARDUERAREN DATU NAGUSIAK**

	2020	2021
ZAINDUTAKO PERTSONAK	2.007	2.126
URTEKO EGONALDIAK	285.805	304.841
GERIATRIAKO KONTSULTA PRIBATUAK	41	36
IMQ LAGUNTZA KONTSULTAK	1.372	1.654
TELE-LAGUNTZAKO BEZEROAK	644	537

**Zerbitzu zorroa**

- IMQ Laguntza: Zerbitzu soziosanitarioei buruzko informazioa eta aholkularitza
- Tele-laguntza 24 ordu/365 egun
- Balorazio geriatriko osoa
- Etxeko zaintza-plana
- Suspertze Funtzionaleko Unitateak
- Egoitza-zentroak eta eguneko zentroak
- Geriatriako kontsultak
- Paziente kronikoaren arreta
- Bizitzaren amaierako zaintzak
- Zainketa aringarriak

● Plaza pribatuak IMQ Igurcoren eguneko zentroetan

Gero eta eskari sozial handiagoa duen zerbitzua dela ikusita, IMQ Igurcok Getxo, Leioa, Galdakao, Ondarroa, Ugao eta Bilboko zentroetan eguneko arretako plaza pribatuak eskaintzen dizkie 60 urtetik gorako pertsoneri, mendekotasun egoeran egon edo ez. Hala, norberaren araberako arreta espezializatuko zerbitzuak eskaintzen zaizkie, astegunetan, hilabeteka, asteka edo egun jakinetan, lanaldi osoan edo erdian, garraioarekin edo garraiorik gabe.

● IMQ Laguntza, arreta eta aholkularitza

Doako zerbitzu hau bakarra da merkatuan, eta gure bezeroek asko estimatzen dute. Horren bitartez, adinekoei eta haien senideei euren bizitza kalitatea hobetzeko erabakiak hartzen laguntzen diegu.

IMQ Laguntza zerbitzuak doako orientazioa eta aholkularitza ematen dizkie adinekoei eta haien senideei, sektore publikoan nahiz pribatuan dauden soluzio guztiak emateko (egoitzak, telelaguntza, etxeko laguntza, eguneko zentroak, etxebizitzaren egokitzapena, apartamentu eta etxebizitza komunitarioak, garraio egokitua...).

IMQ LAGUNTZAKEK ARTATUTAKO KONTSULTAK	2020	2021
EGOITZAK	133	134
SUSPERTZE FUNTZIONALEKO UNITATEAK	232	228
TELELAGUNTZA	461	307
ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA	180	201
LAGUNTZA TEKNIKO MATERIALA	41	37
GERIATRIAKO KONTSULTAK	50	45
EGUNEKO ZENTROAK	43	41
BESTELAKOAK	232	661
<b>GUZTIRA</b>	<b>1372</b>	<b>1.654</b>

● Euskal tele-laguntza IMQren eskutik

IMQ Igurcoren tele-laguntza zerbitzua bakarrik bizi diren edo eguneko zenbait ordu konpainiarik gabe igarotzen dituzten eta 24/365 egunetan talde profesional batek lagunduta sentitu nahi duten pertsonentzat pentsatuta dago.

Bestalde, BetiON Euskadiko Tele-Laguntza Zerbitzu Publikoa emateko lehiaketaren irabazle izan zen eta IMQ, Tunstall Televida Servicios Socio sanitarios eta Egoitza-zerbitzuen Kudeaketa (Mondragon Taldekoa) enpresek osatzen duten ABEEak 71.422 pertsonari eman zien zerbitzua 2021ean.

Zerbitzu horri esker, erabiltzaileek etengabeko arreta-zerbitzua dute eguneko 24 orduetan eta urteko egun guztietan, telefono-linearen bidez eta komunikazio- eta informatika-ekipamendu espezifiko batekin.

Bakarrik bizi diren 75 urtetik gorako pertsoneri eta mendekotasun egoeran edo gizarte zerbitzuek aitortutako arriskuan dauden 65 urtetik gorakoei zuzenduta dago BetiON zerbitzu publikoa. Desgaitasun intelektual, fisiko edo sentsorialen bat eta edozein maila-tako mendekotasun aitortua dutenei ere zuzentzen zaie zerbitzua, eta baita gaixotasun mentala diagnostikatuta duten eta mendekotasun aitortua duten edo gizarte bazterketa jasateko arriskuan dauden pertsoneri ere.

BETI ON	2020	2021
ERABILTZAILEAK 12-31n	57.805	62.711
ERABILTZAILEAK URTEAN	65.327	71.422
ZERBITZU-ESKAERAK	9.397	14.275





## IV. Vicente San Sebastian Klinika

IMQ klinikek osasun pribatuaren arloko Euskadiko azpiegitaririk handiena osatzen dute. Espezialitate mediko eta kirurgiko guztiak, erreferentziazko profesionalak eta teknologia berrienak eskaintzen dituzte; horri esker, gai dira bezeroei arreta mediko osoa eta integrala eskaintzeko, eta arreta hori IMQ aseguruirik ez duten bezero pribatuen esku ere badago.

IMQ Zorrotzaurre Klinika eta IMQ Virgen Blanca Klinika sozietate unitate beraren bi azpiegitura gisa daude antolatuta, Vicente San Sebastian Klinika sozietatearen bi azpiegitura gisa, alegia; funtzionamendu jarraibide berberak dituzte, arreta pertsonalizatua, egiaztatutako kalitatean, abangoardiako teknologian eta ondo egindako lanarekiko profesionalen konpromisoan oinarritutako zerbitzu integrala, hurbilekoa eta eraginkorra emateko beren bezeroei.

Hainbat laguntza-unitateren bitartez eskainitako zerbitzu-zorroa: **Larrialdiak** (Orokorrak, pediatriakoak, ginekobstetrikikoak); **Ospitaleratzea**; **Zainketa Intentsiboen Unitatea**, **Amatasun Unitatea**, **Onkologia** (Medikoa eta erradioterapikoa); **Irudi bidezko Diagnostikoa**, **Laborategia**, **Endoskopia Aurreratuko Unitatea**; **Eguneko Ospitale Mediko Kirurgikoa**... Horrez gain, Kanpoko Kontsulten eremua ere badu, espezialitate mediko eta kirurgiko ugari zerbitzua emateko.

Erreferenteak teknologian, segurtasunean, humanizazioan eta asistentziaren kalitatean.

## IMQ Zorrotzaurre eta IMQ Virgen Blanca Klinikak

IMQ Zorrotzaurre klinika da Joint Commission International akreditazioa, mundu mailako ospetsuenetakoa eta zorrotzenetakoa, duen Euskadiko osasun-zentro pribatu bakarra. Halaber, kalitatearekin, segurtasun klinikoarekin eta arreta-zerbitzuarekin erlazioz gaituta, beste ziurtagiri ugari ditu, hala nola IDISen hiru QH izarrak edo ISO 9001, ISO 14.001 eta UNE 179.003 arauak, besteak beste, eta SEP ereduari, osasun-programa bikainean, ziurtatuta dago.

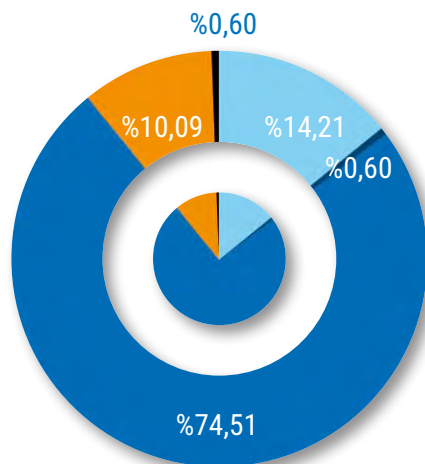
IMQ Virgen Blanca klinikak, bestalde, I+G+B kudeatzeko arauak (UNE 166.002) eta Ingurumen Kudeaketarako araua (ISO 14.001) egiaztatu ditu, IMQ Zorrotzaurre Klinikarekin bat eginez.

2019ko maiatzaren 31ko ebazpenaren arabera, Eusko Jaurlaritzak aitortu zuen IMQ taldeak, eta bere klinika eta zentroek Unibertsitate Ospitalea izateko baldintzak betetzen dituztela. Horrela, 2021eko ekainean, Deustuko Unibertsitateko Medikuntza Fakultateko lehen mailako ikasleen praktikak hartu zituen lehen aldiz.



### JARDUERAREN BANAKETA 2021

- LARRIALDIAK
- IRUDI BIDEZKO DIAGNOSTIKOA
- OSPITALERATZEA
- ONKOLOGIAKO MEDIKAZIOA
- ERREHABILITAZIOA



CVSS JARDUERA	2020	2021
<b>ZIU</b>		
PAZIENTEAK	1.021	881
EGONALDIAK	2.291	2.352
<b>JAIOBERRIEN UNITATEA</b>		
PAZIENTEAK	62	66
EGONALDIAK	120	82
<b>OSPITALERATZEA GUZTIRA</b>		
SARRERAK	12.770	13.750
EGONALDIAK	45.509	47.238
<b>EGUNEKO OSPITALE MEDIKO-KIRURGIKOA</b>		
EGONALDIAK	17.550	20.854
<b>EGUNEKO OSPITALE ONKOLOGIKOA</b>		
EGONALDIAK	4.878	5.103
<b>JARDUERA OBSTETRIKOA</b>		
ERDITZEAK GUZTIRA	946	920
<b>JARDUERA KIRURGIKOA</b>		
INT. GUZTIRA (PROGRAMATUAK+PREMAZKOAK)	14.125	21.818
KIRURGIA HANDI ANBULATORIOA	6.011	10.474
<b>LARRIALDI OROKORRAK</b>		
ARTATUTAKO LARRIALDIAK GUZTIRA	64.683	77.125

CZ eta CVB jardueraren datua.



## V. Zerbitzu Klinikoak

Zerbitzu Klinikoen Dibisioak IMQ Zorrotzaurre eta IMQ Virgen Blanca klinikei beren jardueretan laguntza eta zerbitzuak eskaintzen dizkieten sozietate eta zerbitzuak biltzen ditu.



### Espezialitateak eta hauei loturiko sozietateak

#### UROLOGIA

Insutek

#### NEFROLOGIA

Hemobesa

#### CARDIOLOGIA

Hemodinámica Vizcaya

#### ERRADIOLOGIA

CVSS Radiología Clínica

Grupo Scanner Bizkaia

Resonancia Magnética Bilbao

#### IMQ ANALISIS KLINIKOAK

Anatomia Patologikoa



## VI. Zerbitzu Orokorrak

Hainbat zerbitzu-sozietate hartzen ditu, eta hauek dira garrantzitsuenak:

- IMQ AMSA** Psikiatria eta psikologiako sozietatea.
- CAT XXI** Telefono bidezko arreta-zerbitzu bati euskarria ematen dion sozietatea.
- GESTLAB** Ekitaldietan, etxebizitzetan, etab. asistentzia sanitarioko soluzio globalak ematen dituen sozietatea.
- IMQ BIENSTAR** Osasun, gizarte eta ongizate zerbitzuekin erlaziozatutako sozietatea, ezarritako zerbitzuei ematen die estaldura.



### IMQ AMSA

IMQ AMSA osasun mentalean aritzen den eta psikiatria eta psikologia arloan 30 urtetik gorako eskarmentuak bermatzen duen erakundea da.

Diziplina anitzeko laguntza-taldea da, eta pertsonen bizitzako etapa guztietan osasun mentala artatzen duten 100 profesional baino gehiago ditu: haurtzaroen eta gaztaroen, helduaroan eta adineko pertsonetan. Horretarako, zerbitzu eta terapia espezializatuak eskaintzen ditu, hala nola arreta psikiatrikoa, psikoterapia, taldekako, bikoteko eta familiarako terapiak, berariazko programak eta abar.

2021ean, IMQ Amsak Neuropsikologia zerbitzua indartu du, kanpo-kontsultetan balorazio neuropsikologikoko zerbitzu ezarritik, psikiatria, neurologia eta antzeko espezialitateei laguntzeko zerbitzu gisa.

Bestalde, eguneko Ospitaleko Zerbitzuko jarduerari pixkanaka-pixkanaka ekiteko, urte hasieran lankidetzaren hitzarmena sinatu zen Athletic Fundazioarekin. Horri esker, teknikari espezializatuak gimnasia-saioak ematen dizkiete Eguneko Unitateetako pazienteei, eta, horrela, ariketa fisikoa haien tratamenduan sartzen dute.

Azkenik, nabarmentzekoa da Kanpoko Kontsulten zerbitzuak jarduera telematikoari eman dion bultzada, beste asistentzia-modalitate bat bihurtu baita, eta erabiltzaileek harra bikaina egin diote (1.068 bideokontsulta 2021ean).

ARTATUTAKO PAZIENTEAK	2020	2021
KANPO KONTSULTAK	5.454	5.618
OSPITALERATZEA	308	314
EGUNEKO UNITATEAK	182	344
LARRIALDIAK	563	574
<b>GUZTIRA</b>	<b>6.507</b>	<b>6.850</b>

## CAT XXI

Bezeroaren Arretarako soluzio eta zerbitzu integralak eskaintzen ditu, kanal desberdinen bidez (telefonoa, posta elektronikoa, formularioak eta click to call web bidez, SMS, faxa etab.) zuzeneko komunikazioa emanez, kanal anitzeko kudeaketa eginez eta arreta personalizatua emateko helburuarekin.

2021ean, [www.imq.es](http://www.imq.es) webguneko txateko bezeroarentzako arreta gehitu du, bai dauden bezeroei zerbitzua emateko, bai bezero berrien kudeaketa komertzialerako.

Hauk dira bezeroekiko 853.024 interakzio baino gehiago izan dituzten zerbitzu nagusiak:

- IMQ Aseguruak-eko bezeroarentzako arreta
- IMQ laguntza-zerbitzuetako zentroen hitzorduen kudeaketa
- Telefono bidezko Larrialdietako eta Anbulantzietako zerbitzuen Arreta eta Koordinazioa
- Bezero berrientzako merkataritza-arreta
- Dauden bezeroak leialtzea/atxikitzea
- Telemarketina kanpainetan oinarrituta
- Kutxabankekko gestoreentzako arreta
- Beste zerbitzu batzuk (bulegoetako jaka urdina, bulegoetako telefono bidezko arreta...)

Covid-19ak eragindako pandemian, Taldearen funtsezko eremua izaten ari da gure bezeroentzako merkataritza-zerbitzua eta -gaitasuna mantendu ahal izateko, mugikortasunerako mugak dauden arren.

### DEI-KOPURUA

	2020	2021
BEZEROARENTZAKO INFORMAZIOA	243.596	249.128
PROFESIOALEN EDO/ETA ZENTROEN AGENDEN KUDEAKETA	430.894	488.520
OSASUN LARRIALDIEN KOORDINAZIOA	44.231	39.487
IRTEERAKO KANPAINETARAKO TELE-MARKETINA	43.741	32.332
TXATA (erantzundako elkarrizketak)		7.530
BESTELAKOAK	83.734	40.532

## IMQ BienStar

IMQ BienStar plataforma digitalak osasunarekin, gizarte- eta osasun-laguntzarekin eta ongizatearekin erlazionatutako zerbitzuak lehentasunezko baldintzetan eskuratzeko aukera ematen die bezeroei zein bezero ez direnei, eta bere katalogoan 350 zerbitzu berri baino gehiago txertatuz beste urrats bat eman du.

[www.imqbienstar.es](http://www.imqbienstar.es) webgunean dago eskuragarri, eta mila produktu eta zerbitzu baino gehiago eskaintzen ditu prezio merkeagoetan, hornitzaile eta profesional kualifikatuek bermatuta, ohitura osasungarriak, prebentzioa eta pertsonen ongizatea sustatzen laguntzeko.

Zerbitzu hauek eskatzea klik bakarrera dago IMQ BienStar erabilia: enkarguak, haurtzaindegia, informatika, adineko pertsonak etxean zaintzea, kirurgia estetikoak, protesi bat jasotzea edo era askotako etxeko beharrak konpontzea.





# Gure konpromisoak

Gizartearekiko eta pertsonetikiko, osasunarekiko eta ongizate orokorrarekiko inplikazioa gure erantzukizun korporatiboa etengabe hazteko ahaleaginean islatzen da, bultzada berrituarekin.





# Balioa gure interes-taldeentzat

## Akziodunak

Akziodunak eta horien kudeaketa-organo delegatuak funtsezko pieza dira konpainiaren garapenean eta bilakaeran eta haren helburuak eta ardatz estrategikoak finantzatzeko orduan.

IMQren Medikuen Sozietatearen akzio-taula 1.000 akzioko 1.170 paketek osatzen dute, hainbat profesional medikoren jabetzakoak, eta erakundearen ibilbidean zehar jabetzan oinarritutako kudeaketa-eredu bereizgarria eraiki dute beste aseguru-etxe batzuekin alderatuta.

Berezitasun bat dago: konpainiaren atzean medikuak daudela. Hori da, zalantzarik gabe, IMQ gehien bereizten duen elementuetako bat, harreman paregabea, pertsonalizatua eta pazienteen premietatik hurbil dagoena ahalbidetzen duelako.

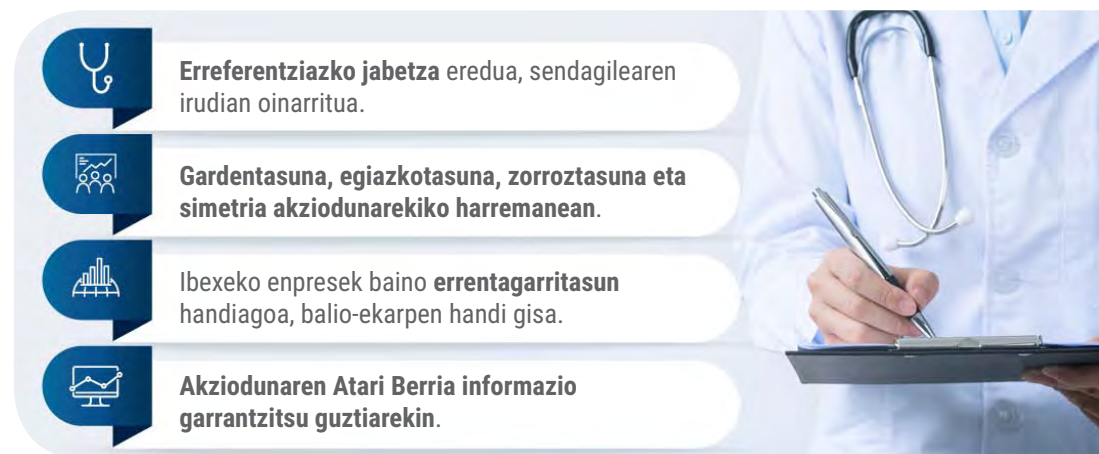
### ● Errentagarritasuna

Akziodunei egindako balio-ekarpenak lehentasuna ematen dio IMQ Taldeari. Horretarako, ahalik eta errentagarritasun eta dibidendu handiena eskaintzen saiatzen da. 2021ean ere, akzioaren balioak eta errentagarritasunak gora egin zuten nabarmen, konpainiak lortutako negozio-emaizta onei esker, Ibexeko konpainia handi batzuen bano itzulera handiagoa ekar dezakeen goranzko joera errekorren barruan.

### ● Gardentasuna informazioan

IMQk bere akziodunekiko errespetuzko komunikazio-politika orekatua sustatzen du, ezagutza, lankidetzeta eta erabateko konfiantzazko harremanak sortzeko. Horretarako, konpainiaren kudeaketarekin eta jarduerekin erlazionatuta egin daitezkeen proposamenei buruzko informazio egiazkoa, eguneratua, gardena eta simetrikoa jasotzeko hainbat bide eta tresna jartzen ditu haien eskura, gobernu korporatiboaren arauekin bat etorriz.

Horri dagokionez, eta IMQren Sendagileen Elkarteko akziodunei komunikazio- eta partaidetza-kanal berria errazteko xedez, Akziodunaren Atari berria ere jarri zen



- Erreferentziazko jabetza** eredua, sendagilearen irudian oinarritua.
- Gardentasuna, egiazkotasuna, zorrotasuna eta simetria akziodunarekiko harremanean.**
- Ibexeko enpresek baino **errentagarritasun** handiagoa, balio-ekarpen handi gisa.
- Akziodunaren Atari Berria informazio garrantzitsu guztiarekin.**

abian 2021aren erdialdean. Atari horretan, IMQrentzat lehentasunezko interes-talde handi horretan zirkularizatutako intereseko hainbat informazio sartzen dira gordailu iraunkor gisa.

Mediku profesionalei eta akziodunei zuzenduta, duela urte batzuetatik hona hileroko Berriak newsletterra argitaratzen ari da, interes-talde horrentzako informazio eta albiste garrantzitsuenekin, eta Akziodunen Arretarako Bulegoarekin batera, barne-komunikaziorako kanalik garrantzitsuena da. 2021ean 11 newsletter bidali ziren posta elektronikoko eta sms bidez.

IMQ taldeko gobernu-organoen eta konpainiako akziodunen arteko harremana ahalik eta gardenena izan dadin, taldeak konpainiaren bilakaerari, emaitzei eta kudeaketari buruzko informazio garrantzitsu eta zehatza ematen die aldian-aldian.

Akziodunek parte hartzen duten Batzorde eta Kontseilu sare garrantzitsuak, arreta zehatzera bideratutako organoa (Akziodunen Arretarako Bulegoa), haiekin egiten diren bilerak eta aldizkako jakinarazpenak eta urteko Batzarra, erakundearen helburuak, ardatzak eta estrategiak ezagutzeko eta finantzatzeko erabili daitezke, eta unean uneko informazioa gardentasunez eta zorrotasunez jaso daiteke, konpainiaren gobernu eta jarduera ona behar bezala zaindu eta kontrolatu ahal izateko.

## Bezeroa ardatz

IMQ Taldeak konpainiaren aktibo eta balio nagusitzat jotzen du bezeroa. Kasu horretan, helburua ez da soilik ahalik eta zerbitzurik onena eskaintzea, baizik eta haiekin izandako harreman edo interakzio bakoitzean harritzen saiatzea.

Horrela, lan handia egiten da gure bezeroei, euren premiei erantzungo dieten produktu eta zerbitzu berriak, teknologiaren ikuspegitik berritzaileak diren komunikazio-tresnak, kalitate egiaztatua, arreta zaindua eta pertsonalizatua eskaintzeko, eta, azken batean, bezeroak behar duen guztia pozik senti dadin eta konpainia gero eta hurbilago senti dezan.



### ● Arreta-sare diferentziala

IMQren bezeroa euskal osasun pribatuko mediku-talde handienera sar daiteke, 1.700 profesional mediko baino gehiagorekin eta haien artean aukeratzeko askatasunarekin, eta garrantzi berezia emanez familia-medikuari, osasun-kudeatzaile hurbilena eta erreferenteena delako.

Aldi berean, Euskadiko klinika eta zentro propioen sare zabalena du, beti konpainiaren apustu handia izan diren ekipamenduarekin, bermearekin eta asistentziaren kalitatearekin. Horien artean, nabarmentzekoa da IMQ Zorrotzaurre klinika, Joint Commission International-ek, osasun-arloan munduko ospetsuenak, akreditatutako EAEko lehen osasun-zentroa, eta beste kalitate-egiaztapen garrantzitsu batzuk dituen IMQ Virgen Blanca klinika. Hori guztia, hiru lurraldeetako bakoitzean espezialitate anitzeko laguntza ambulatorioa ematen duten erreferentziako beste instalazio batzuk ahaztu gabe: hortz klinikak, errehabilitaziokoak, kirol-medikuntzakoak, podologiakoak, adinekoentzako egoitzak, prebentzio-zerbitzuak, psikiatrikoak eta klinikoak.

Era berean, itunak ditugu EAEko klinika garrantzitsuenekin, eta Estatuan 1.200 zentzoren bidez ematen dugu arreta, bai Espainian, bai nazioartean. Zentro horietako batzuk oso ospetsuak dira, hala nola Teknon Zentro Medikoa, Centro Klinika, Ruber Internacional Ospitalea, M.D. Anderson edo Dexeus Institutua, besteak beste.

Kalitatearen, profesionaltasunaren, arreta pertsonalatuaren, arintasunaren eta estaldura diferentzialak dituen teknologiaren aldeko apustu irmoa egin dugu, eta horri esker eutsi diogu lidergoari euskal osasun pribatuaren esparruan, eta, bereziki, gure bezeroen 20 urtetik gorako fideltasun handiari esker.

## ● Koronabirusaren aurka batuta

Pandemia aurrekaririk gabeko erronka izaten ari da, eta gure bizitzako esparru guztiak aldatu ditu, baita osasunaren balioaren pertzepzio soziala ere. Covid-19ak jarri digun proba bereziki gogorra izan da osasun-sistemarentzat eta sistema soziosanitarioarentzat, eta ahalegin guztiak egin dituzte guztion onerako.

Aseguruak, oro har, eta IMQk zehazki, hasiera-hasieratik modu solidarioan eta bikainean erantzun dute, planteatutako behar guztiei estaldura eta arreta emanez, pandemiak sektoreko konpainia bakar batek ere aseguratze moduko arriskua ez diren arren. Eta hori egin du erakunde gisa birusaren aurkako borrokan laguntzeko, osasun-krisia hasi zenetik milaka pertsonari eman baitie arreta eta behar den zaintza guztia eskura izan dituen giza baliabide, baliabide tekniko eta material guztiekin.

Bereziki, profesionalak erabateko konpromisoz eta entregaz jarraitu dute lanean, Covid-19ak gizateria osoarentzat ekarri duen aurrekaririk gabeko esfortzu kolektibo horretan modu positiboan laguntzeko.

### ◦ Birusa detektatzeko probetarako sarbidea

Ilido beretik, zerbitzu gehigarri gisa, birusa detektatzeko proba diagnostikoetara sartzeko aukera ere eskaintzen du, betiere osasun-agintariek eskatutako baldintza guztiak betetzen badira. Konpainiak, halaber, sintomarik gabeko pazienteen PCR (polimerasaren kate-erreakzioa) proba hartzen du bere baitan, proba edo ebakuntza kirurgiko jakin batzuk egin aurreko baheketa gisa, eta baita antigenoen testak ere.

Halaber, aseguru-etxeak, bere zentro eta laborategietako batzuen bidez, aukera bat jarri du sintomarik ez duten pertsonak proba prezio txikietan egiteko aukera izan dezaten, azkar jakin ahal izateko gaixotasuna ote duten bidaia bat egin aurretik, lanera itzuli aurretik edo sintomak dituen diagnostikatu gabeko pertsonaren batekin kontaktua izan ondoren.





## ● Humanizazioa osasun-laguntzan

Covid-19aren pandemiaren ondorioz, egoera berri batera egokitu behar izan da, batez ere senideak ospitaleetara sartzea mugatu delako, eta, ondorioz, profesionalak erreferentziako elementu eta funtsezko laguntza izan direlako ospitaleratutako pazienteentzat.

Pazienteak kliniketara joateko izaten zituzten larritasun, beldur, ziurgabetasun edo bakardade-sentimenduak gainditu nahi izan dira Humanizazio Planaren barruko ekimenekin, estrategiak Covidaren ondorengo olatuetara egokituz. Era berean, Humanizazio Programaren ardatzak azpimarratzen jarraitu da, honako ekimen hauen bidez:

### Gizatasuna ZIUn

2019az geroztik, arreta-eredu integral batean lan egiten da, GZ-IU ereduaren arabera. Eredu horretan, Zainketa intentsiboen Unitate baten eremu guztiak hartzen dituzten 400 estandar baino gehiago aurreikusten dira, "gizatiarragoa" izan dadin, egitura-eremutik hasi eta eremu teknikoraino. Aurten, ZIUa izan da, Covid solairuekin eta Larrialdietako Zerbitzuarekin batera, pandemia honek gehien "sufriarazi" duen zerbitzuetako bat. Segurtasun-protokoloak aplikatzeaz gain, arretaren "pertsonalizazioa" funtsezkoa izan da pazienteak sendatzeko eta alta hartzeko.

### Gizatasuna Ospitaleratzean

Azken bi urte hauetan, ospitaleratzea emozionalki esperientzia gogorra izan da bai pazientearentzat bai haren senideentzat. Pazientea bere inguruetik, bere ingurukoengandik, bere lanetik, urrundu egin da, askotan zalantzakoa izaten den denbora-tarte aldakorrean. Gainera, egoera horrek sortu duen ziurgabetasunak eta ospitaleratzearen iraupenak antsietatea, nekea, insomnia eta pazientearen errekuperazioari eragin diezaioketen beste sintoma batzuk eragin dituzte. Senideaz/laguntzaileaz ahaztu gabe, horrek ere zeregin garrantzitsua baitu pazientearen ospitaleratzean. Lehen olatuan ez bezala, pazienteei laguntzea sustatu da (Covid barne), segurtasun-neurriei eutsiz (EPlak, sarbideen kontrola...).

### Gizatasuna pediatrian

Covid garaitik, Harrera-eremu bat prestatu zen, helduenarekiko erabat independentea, zirkuitu garbiak eta zikinak ezarri ziren, aplikazio-protokolo guztien arabera, ingurune "animatua" eta pediatriako larrialdietan umeei egokitutakoa babestuz.

### Gizatasuna erditzean

Covid protokoloetara egokitzeaz eta umea gurasoek lagunduta egoteko erraztasunak emateaz gain (larruzala larruzalarekin kontaktuan egoteko eta bularra emateko), formatu "birtuala", jaió aurreko bisita egokitu zen, haundun zeuden pazienteak eta haien bikotekideak Klinikaren ingurura joan ez zitezen eta, horrela, Covidaz kutsatzearekin lotutako arriskuak murrizteko.

### Gizatasuna onkologian

Pandemia gorabehera, aurrera egin da ONKOEXP proiektuan. Proiektu aitzindari horrek paziente onkologikoen esperientzia hobetzea bilatzen du tratamenduan zehar, eta 2021eko martxoan amaitu zen Humanizazioari buruzko I. Nazioarteko Biltzarrean (HUMANS) Onkologiako Nanotektura proiektuak Komunikazio Saria jaso zuen.

### Gizatasuna bizitzaren amaierako egoeran

Fase terminalak hiltzeko prozesua humanizatzea helburu nagusi izan behar baitu. Lehen olatuan, gure profesionalak (medikuak, erizainak, laguntzaileak...) bakarrik zeuden paziente askori lagundu zieten prozesu horretan. Pandemiaren bigarren olatuaren ondorioz, Bizitzaren Bukaerako Zainketa Batzordeak oraindik indarrean dagoen protokolo bat egokitu zuen, bertan Covid pazienteen senitartekoei pazientearekin egon ahal izango zutelara bermatuko zen, eta baita bere ondoan egon eta agur esan ere, duelu horiek kudeatzeko beharrezko alderdi gisa. Segurtasun klinikoa zaintzeko eta kutsatzeko arriskua minimizatzen, protokolo batzuk daude gure laguntza-langileek senideei laguntzeko eta norbera babesteko ekipamenduak jartzeko.

## ● Kalitatea eta segurtasuna

### ◦ Pazientearen Kalitatearen eta Segurtasunaren Kudeaketa IMQ Taldean

Kalitatea Kudeatzeko Sistemaren Taldeko enpresa guztiek koordinatuta egiten dute lan, eta, hala dagokionean, Pazientearen Segurtasunean. Horretarako, izen handiko ziurtagiri eta akreditazioen aldeko apustua egiten dute, gure bezeroen eta interes-taldeen aurrean, estaldura-modalitate guztietan (osasun-asegurua, arreta soziosanitarioa, ikuskizun publikoak, hortz-zerbitzuak...) ahalik eta kalitate-mailarik handiena emateko konpromisoa agerian utzi ahal izateko.

Azken batean, etengabeko hobekuntzara bideratutako kultura eta egiteko modua ezarri nahi dira, paziente/erabiltzailea artatzeko prozesu guztietan asistentzia bikaina, erabakitzailea, pertsonalizatua, eraginkorra eta segurua bermatuko duena.

### ◦ Covid-19aren aurrean jarduteko protokoloa IMQ Aseguruak-en

IMQ Aseguruak-ek, 2020ko irailean abian jarri zenetik Aenorrek bermatu duen Covid-19aren aurrean jarduteko protokoloaren ziurtapenari eutsi dio 2021ean.

Protokolo horretan jasotako neurriak, batez ere bezero eta pertsona interes-taldeei zuzendutakoak, beharrezkoak izan dira eta dira oraindik ere koronabirusaren hedapenari aurre egiteko Euskal Autonomia Erkidegoko hiru lurraldeetako bezeroarentzako arreta-bulegoetan eta lantokietan.



### ◦ IMQ Taldeko zentro medikoetan, kliniketan eta zentro soziosanitarioetan hartutako neurriak

Gure bezeroen segurtasuna, lasaitasuna eta konfiantza dira IMQren kezkarik handiena garai hauetan; horregatik, gure instalazioak pandemiak eragindako egoera berrira egokitu dira, birusaren hedapena saihesteko protokolo eta neurri erabakigarriak txertatuz.

Gure ospitaleek, IMQ Zorrotzaurre eta Virgen Blanca Klinikek, informazioa, gomendioak, arauak... ematen dituen arriskuen mapa bat izan dute zentroko hainbat puntutan kokatua, paziente/uneoro jakinaren gainean egon dadin. Era berean, pilaketak saihesteko protokoloak ezarri dira, eta soilik sarrerarako egokitutako gune bat eta irteerarako beste bat jarri dira, pazienteen arteko kontaktua ahalik eta txikiena izan dadin.

Hitzordu-denborak ere zabaldu egin dira, itxarongeletan jende gehiegi egon ez dadin. Zentro eta kliniketako kontsulteri dagokienez, erabili ondoren, aretoak erabat desinfektatu dira.

Egoitzetako eta eguneko zentroetako segurtasunerako, IMQ Igurcok, alarma-egoera deklaratu aurretik ere, transmisioari aurre hartzeko protokolo ugari izan zituen, ebidentzia zientifikoari eta egoiliarren ezaugarri egokitutako aldizkako eguneratzeekin.

Gure koadro medikoko kontsultetan ere neurri espezifikoak ezarri dira, gure zerbitzu guztiek segurtasun osoa bermatzen dutela zaintzeko.

### ◦ Beste esparru batzuk: Ingurumena eta Berrikuntza

Ingurumenaren jasagarritasuna IMQren bere beste konpromisoetako bat da. Horregatik, taldeko gero eta enpresa gehiagok egiaztatu dute Ingurumena Kudeatzeko euren Sistema. Sistema horrek baliabideen eta hondakinen kudeaketa optimizatzea, jardueraren ondoriozko ingurumen-inpaktu negatiboak murriztea eta istripu-egoerei lotutako arrisku potentzialak murriztea du helburu.

## • Kalitate egiaztatua

Gure sozietateek, klinikek eta zentroek jasotako aintzatespen eta egiaztapen ugariak berretsi egin zuten, beste urte batez, IMQ Taldearen nortasunaren parte den arretaren kalitatearen eta segurtasunaren aurreko konpromisoa.

<p><b>IMQ ASEGUURAK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kudeaketa aurreratua euskal saria Estrategia 2021 elementuan</li> <li>• Kudeaketa aurreratua euskal saria Bezeroak 2020 elementuan</li> <li>• Urrezko A Euskaliten 2019ko Kudeaketa Aurreratuko Ereduan</li> <li>• ISO 9001. Kalitatea Kudeatzeko Sistema</li> <li>• ISO 14001. Ingurumena Kudeatzeko Sistema</li> <li>• UNE 166002 I+G+b kudeatzeko sistema</li> <li>• Covid-19aren aurrean jarduteko protokoloa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kudeaketa aurreratua euskal saria Estrategia 2021 elementuan</li> <li>• Kudeaketa aurreratua euskal saria Bezeroak 2020 elementuan</li> <li>• Urrezko A Euskaliten 2019ko Kudeaketa Aurreratuko Ereduan</li> <li>• ISO 9001. Kalitatea Kudeatzeko Sistema</li> <li>• ISO 14001. Ingurumena Kudeatzeko Sistema</li> <li>• UNE 166002 I+G+b kudeatzeko sistema</li> <li>• Covid-19aren aurrean jarduteko protokoloa</li> </ul>	<p><b>IMQ ZURRIOLA HORTZ-KLINIKA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UNE 179001. Kalitatea hortz-zentro eta -zerbitzuetan</li> </ul>	<p><b>IMQ AVENIDA HORTZ-KLINIKA</b></p>	<p><b>IMQ DOÑA CASILDA HORTZ-KLINIKA</b></p>	<p><b>IMQ AREETA HORTZ-KLINIKA</b></p>	<p><b>IMQ DEUSTO HORTZ-KLINIKA</b></p>	<p><b>IMQ BARAKALDO HORTZ-KLINIKA</b></p>	<p><b>IMQ HENAO HORTZ-KLINIKA</b></p>
<p><b>IMQ ZORROTZAURRE KLINIKA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Joint Commission International (JCI) izenekoak 2020ko urtarilean egindako 3. akreditazioa. Nazioartean ospe handiena duen ospitaleko osasun-akreditazioa</li> <li>• ISO 9001. Kalitatea Kudeatzeko Sistema</li> <li>• ISO 14001. Ingurumena Kudeatzeko Sistema</li> <li>• UNE 166002. I+G+b kudeatzeko sistema</li> <li>• ISO 45001. Laneko osasuna eta segurtasuna</li> <li>• UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako arriskuen kudeaketa</li> <li>• UNE 179006:2013 - Zaintza, prebentzioa eta Ospitaleetako osasun-arretarekin lotutako infekzioen kontrola</li> <li>• ISO 50001: Energia kudeatzeko sistemak</li> <li>• GKK-CEC (gorputzez kanpoko kirurgia). Eredua honen akreditazioa: Gorputzez kanpoko kirurgiaren ebaluazioa eta emaitza klinikoak</li> <li>• SEMES egiaztatzea: larrialdi-zerbitzuen asistentzia-kalitatea egiaztatzea</li> <li>• Aintzatespena: Best in Class Sarietako finalista 2015,2016, 2017 eta 2018</li> <li>• "Bikaintasunaren" zigilua, Irudiaren arabera Diagnostikokoaren Kalitatearena, erakunde ziurtagiria: Osasun Saila</li> <li>• QH IDIS*** aintzatespena (Quality Healthcare) IDIS Fundazioaren asistentzia-kalitatea</li> <li>• LGS ereduaren ziurtagiria (2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Joint Commission International (JCI) izenekoak 2020ko urtarilean egindako 3. akreditazioa. Nazioartean ospe handiena duen ospitaleko osasun-akreditazioa</li> <li>• ISO 9001. Kalitatea Kudeatzeko Sistema</li> <li>• ISO 14001. Ingurumena Kudeatzeko Sistema</li> <li>• UNE 166002. I+G+b kudeatzeko sistema</li> <li>• ISO 45001. Laneko osasuna eta segurtasuna</li> <li>• UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako arriskuen kudeaketa</li> <li>• UNE 179006:2013 - Zaintza, prebentzioa eta Ospitaleetako osasun-arretarekin lotutako infekzioen kontrola</li> <li>• ISO 50001: Energia kudeatzeko sistemak</li> <li>• GKK-CEC (gorputzez kanpoko kirurgia). Eredua honen akreditazioa: Gorputzez kanpoko kirurgiaren ebaluazioa eta emaitza klinikoak</li> <li>• SEMES egiaztatzea: larrialdi-zerbitzuen asistentzia-kalitatea egiaztatzea</li> <li>• Aintzatespena: Best in Class Sarietako finalista 2015,2016, 2017 eta 2018</li> <li>• "Bikaintasunaren" zigilua, Irudiaren arabera Diagnostikokoaren Kalitatearena, erakunde ziurtagiria: Osasun Saila</li> <li>• QH IDIS*** aintzatespena (Quality Healthcare) IDIS Fundazioaren asistentzia-kalitatea</li> <li>• LGS ereduaren ziurtagiria (2018)</li> </ul>	<p><b>IMQ DOÑA CASILDA PODOLOGIA KLINIKA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001. Kalitatea Kudeatzeko Sistema</li> </ul>	<p><b>IMQ AJURIAGUERRA ERREHABILITAZIO ZENTROA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001. Kalitatea Kudeatzeko Sistema</li> </ul>	<p><b>IMQ PREBENTZIOA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001. Kalitatea Kudeatzeko Sistema</li> <li>• ISO 45001 Osasunaren eta segurtasunaren kudeaketa-sistemak</li> </ul>	<p><b>IMQ IGURCO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001. Kalitatea Kudeatzeko Sistema</li> <li>• ISO 14001. Ingurumena Kudeatzeko Sistema</li> </ul>	<p><b>IMQ IGURCO ORUE</b></p>	<p><b>IMQ IGURCO UNBE</b></p>	
<p><b>IMQ VIRGEN BLANCA KLINIKA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pazientearen segurtasunari buruzko DIAS egiaztapena. 2016</li> <li>• ISO 14001. Ingurumena Kudeatzeko Sistema</li> <li>• UNE 166002. I+G+b kudeatzeko sistema</li> <li>• ISO 50001: Energia kudeatzeko sistemak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pazientearen segurtasunari buruzko DIAS egiaztapena. 2016</li> <li>• ISO 14001. Ingurumena Kudeatzeko Sistema</li> <li>• UNE 166002. I+G+b kudeatzeko sistema</li> <li>• ISO 50001: Energia kudeatzeko sistemak</li> </ul>	<p><b>IMQ IGURCO ZORROZGOITI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidados Dignos Fundazioaren Libera-Care araua</li> </ul>	<p><b>IMQ AMSA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001. Kalitatea Kudeatzeko Sistema</li> <li>• UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako arriskuen kudeaketa Ospitalizazioan (San Juan de Dios Ospitalea, Santurtzi)</li> </ul>	<p><b>CAT XXI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001. Kalitatea Kudeatzeko Sistema</li> </ul>	<p><b>OSASUN LAGUNTZA SAN MAMESEN ETA MIRIBILLAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako arriskuen kudeaketa</li> </ul>			
<p><b>IMQ AMÁRICA OSASUN-ZENTROA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001 Kalitatea Kudeatzeko Sistema</li> <li>• UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako arriskuen kudeaketa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001 Kalitatea Kudeatzeko Sistema</li> <li>• UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako arriskuen kudeaketa</li> </ul>							
<p><b>IMQ COLÓN OSASUN-ZENTROA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001. Kalitatea Kudeatzeko Sistema</li> <li>• UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako arriskuen kudeaketa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001. Kalitatea Kudeatzeko Sistema</li> <li>• UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako arriskuen kudeaketa</li> </ul>							
<p><b>IMQ ZURRIOLA OSASUN-ZENTROA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001. Kalitatea Kudeatzeko Sistema</li> <li>• UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako arriskuen kudeaketa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001. Kalitatea Kudeatzeko Sistema</li> <li>• UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako arriskuen kudeaketa</li> </ul>							



## ● Datuen segurtasuna

IMQ Taldearen jarduera osasun-arloarekin erlazionatuta dago. Ondorioz, berau osatzen duten enpresek bereziki sentikorrek diren datuak tratatzen dituzte, osasun-datuak, besteak beste, eta horrek arreta handiagoa eskatzen du datuen babesaren arloko arauak eta eskakizunak aplikatzean.

IMQ taldea erabat egokituta dago Datuak Babesteko Europako Erregelamenduaren (DBEO) eta Datuak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko Lege Organikoaren eskakizunetara.

Egokitzapen horren ondoren, eratu ziren hiru Segurtasun Batzordeen bidez (IMQ Aseguruak, IMQ Igorco eta IMQ Zorrotzaurre eta Virgen Blanca klinikak), hainbat prozedura prestatu dira premia berriei erantzuteko, eta daudenak berrikusi dira, Europako Batzordeak eta DBEak emandako jarraibideetara egokitzeko, beste ekintza batzuen artean.

Aurrekoaren osagarri gisa, IMQ Taldeko langileak prestatzeko eta kontzientziatzeko prozesua gauzatu da, negozio-sail edo -arlo bakoitzari egokituta.

IMQ Taldeak, DBEak ezartzen duen proaktibitate-printzipioa betez, bere prozesuak hobetzen jarraitu du, bezeroen datu pertsonalen osotasuna, erabilgarritasuna eta konfidentzialtasuna bermatuko duten kalitate eta segurtasun estandar gorenei eusteko. Alde horretatik, 2021. urtean zehar, IMQk bat egin du AEPDK sustatutako Pertsonak Babesteko Itun Digitalarekin, eta hainbat ekimen gauzatu ditu datuak babestearen inguruan kontzientziatzeko eta sentsibilizatzeko.

## ● Kanal anitzeko arreta

### ◦ Arreta arina eta pertsonalizatua

IMQ taldeak arreta pertsonalizatu eta gogobetegarria ematen die bezeroei, haiek gure konpainiarekin harremanak izateko nahi dituzten kanal guztien bitartez, euren polizeei buruzko informazioa jasotzeko, gestioak eta baimenak egiteko, gorabeherei/kexei/errekla-mazioei buruzko informazioa emateko eta horiek bideratzeko, zerbitzu digitaletara sartzeko, etab. arin eta modu eraginkorrean. Egungo bezeroentzat, eta baita IMQren edozein asegurari buruzko informazioa jaso eta kontratau nahi duten guztientzat.

2021ean, preskripzio digitalaren ondoriozko kanal anitzeko eredua finkatu da. Horri esker, bezeroak ez du baimenak kudeatzeko beharrik, profesionalaren eta IMQren artean



kudeatzen dituzte. Gainera, aurrez aurrekoak ez diren kanalek onarpen handiagoa izan dute, pandemiak bezeroen ohiturak aldatu dituelako.

IMQk kanal hauek ditu bezeroei erantzuteko: Bulegoak, Telefonoa, Emaila, Online Bulegoa/IMQ App, Sare Sozialak eta Txata. Kanal guztiek, langile espezializatuekin (bulegoetan eta CATXXI), bezeroaren kontaktuei buruzko 360 ikuspegi integratuko CRMa dute, egoera ezagutu eta izapideak kudeatzen jarraitu ahal izateko, hasi diren kanala edozein dela ere. Izapide eta aukera komertzial guztiak kasuaren jarraipena egiten duen agente/kudeatzaile bati esleitzen zaizkio.

Azpitarratzekoa da 90.000 arreta inguru egin direla aurrez aurre (bulegoak irekita egon dira 2020an eta 2021ean, zenbait konfinamendu egon diren arren, funtsezko zerbitzua direlako), 250.000 telefono bidez eta 146.000 era digitalean (emaila, online bulegoa eta preskripzio digitala), automatizatuta dauden eta bezeroaren arretarako taldeak esku hartzen ez duen baimenak eta kudeaketak kontuan hartu gabe.

2021ean, autozerbitzuko gaitasunak handitzeko, eduki berriei eguneratu da IMQ webguneko Galdera Arrunten orria, eta chatbotaren erantzun automatikorako gaitasuna hobetu da.

● **Arretarako bideak**

**BULEGOAK**

IMQ Aseguruak-ek hiru euskal hiriburuetan, Getxon eta IMQ Zorrotzaurre klinikan ditu bulegoak. 5 bulego, 35 arreta gune dituzte guztira, langile adituekin, jendearen arretarako ordutegi zabalarekin eta gaitasunarekin, bai arlo komertzialean eta bai kontratatutako polizekin zerikusia duen zerbitzuan.

**DOAKO TELEFONO ZENBAKIA**

CAT XXI sozietateak ordutegi zabalean (08:00etatik 20:00etara) kudeatzen duen gure Contact-Centerrek, bezeroek beren polizei buruz (estaldurak, mediku-taldea,...) egiten dituzten kontsultak ebazten ditu, eta haien baimenak, mediku aldaketak, kontua eta abar kudeatzen ditu.

Era berean, IMQren produktuetan edo bezeroen beharren araberako leialtze- eta atxikitze-ekin-tzetan edozein merkataritza-interesetarako sarrera ere bada.

Era berean, CAT XXI zerbitzuak kudeatuta, gure bezeroek doako telefono-zenbaki espezifiko bat ere badute, eguneko 24 orduetan, urteko 365 egunetan, larrialdiei erantzuteko.

**ETXEZ-ETXEKO ARRETA**

Gure klinika eta anbulatorioetako zerbitzu espezifikoek gain, konpainiak gure Contact-Centerre deituz eska daitekeen medikuntzako eta erizaintzako etxeko arreta-zerbitzu jarraitua ere badu. Osasun arloko langileak laguntza behar duen pertsonaren etxera joaten dira, bizi den herria edozein dela ere, behar duen arreta emateko.

**ONLINE BULEGOA ETA IMQ APLIKAZIOA**

IMQko bezeroa gure webgune korporatiboko gune pribatura sar daiteke, aseguruari buruzko hainbat eragiketa egiteko, online bulegoaren bidez. Baimenak izapidetzea errazten du, ordainagiriak kontsultatzea, koordinaketak, hitzorduak, ziurtagiriak, datu-aldaketak, familiako medikuaren aldaketa, eta bezeroak IMQ aseguruarekin edozein leku, ordu eta gailutatik egin behar dituen kudeaketa guztiak.

2021ean, berritasun gisa, bezeroek jasotako baimen eta laguntzei buruzko informazioa hobetu dugu, polizaren kontu-aldaketa automatizatu dugu eta online hitzordua duten zentro/profesionalen kopurua handitu dugu.

Webgune korporatiboaren barruan ere, IMQko bezeroek ohiko galderen atal bat dute, zalantza eta kontsulta ohikoenak argitzeko pentsatua. Atal hori aldian-aldian eguneratzen da, ahalik eta erantzun eguneratuena emateko.

**CHATBOT-A**

Eraldaketa Digitalaren prozesuaren barruan, IMQk arreta digitaleko kanal berria jarri zuen martxan 2019an, webgunetik eta online bulegotik eskuragarri, lead-ak atzitu eta kualifikatzeko, bai eta bezeroen zalantza ohikoenak argitzeko ere, kontsulten % 70 baino gehiago konponzen dituen laguntzaile birtualaren (chatbot) bidez.

Azken urtean, erantzun automatizatuak emateko gaitasuna indartu da, bezeroen ebazpena sinplifikatzeko eta arintzeko. Hala ere, beti dago aukera pertsona baten arreta jasotzeko, kontsulta konplexuenean eta IMQko bezeroek bilatzen duten tratu pertsonalizatuari eutsiz.

**SARE SOZIALAK**

2016an IMQk sare sozial esanguratsuenetan (Facebook, Twitter, Lindekin, Youtube eta instagram) bere profilak martxan jarri zituenetik, ugariak izan dira bide horretatik jasotako eta kudeatutako kontsultak eta iruzkinak, eta sare sozialak ere lehenasunezko arreta-kanal bihurtu dira, egunero gure bezeroei eta gizarteari, oro har, erantzun arina emanez.

**EMAILA**

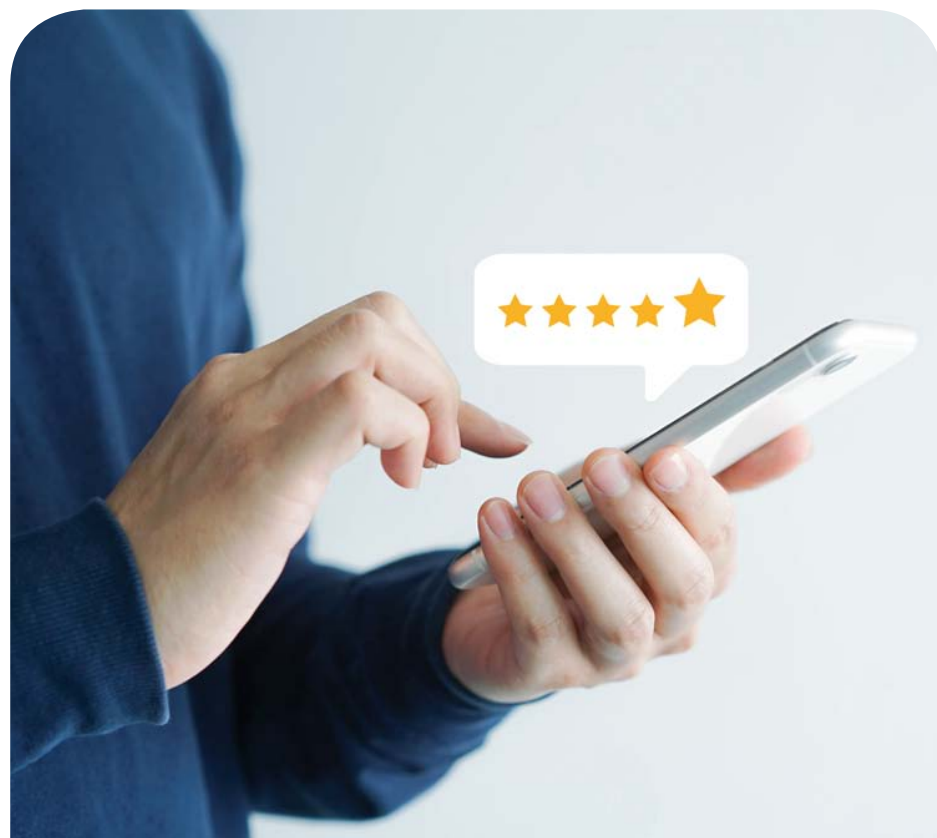
IMQko bezeroek, halaber, bezeroarentzako arretarako email espezifiko bat dute eskura, [imq@imq.es](mailto:imq@imq.es), euren eskaerak eta kontsultak bideratzeko.

BEZEROAREN ARRETAKO JARDUERAREN DATUAK KANALEKO	2020	2021
<b>GURE BULEGOAK</b>		
ARTATUTAKO BEZEROAK	102.783	89.411
<b>DOAKO TELEFONO-ZENBAKIA</b>		
ERANTZUNDAKO DEIAK	249.328	249.387
<b>ONLINE BULEGOA</b>		
ONLINE BULEGOAN ALTA EMANDA DAUDEN BEZEROAK	72.925	86.404
ESKATUTAKO BAIMENAK	13.653	14.069
<b>CHATBOT</b>		
AGENTE BAKOITZAK ERANTZUNDAKO ELKARRIZKETAK	13.920	11.296

## ● Bezeroaren esperientzia

Bezeroaren esperientzia honela definitzen da: “bezero batek bere bizi-zikloan enpresa batekin dituen eta sentitzen dituen interakzio guztien batura, bere langileen, mezuen, kanalen, komunikazioaren, elkarrizketen eta bizitako egoeren bitartez...”. Esperientzia bereizgarritzat hartzen da modu positiboan gogoratzen dena, itxaropenak harritzen eta gainditzen dituena. Eta horixe da, hain zuzen ere, IMQn lortu nahi duguna: gure bezeroen WOWa.

2021ean, bezeroaren esperientziaren metodologia ezartzeko lanean jarraitu dugu: bezeroaren bidaiaren bilakaera, ahots-programa eta close the loop delakoa garatzea, elkarreagin-puntuak aztertzea eta hobetzeko ekintzak proposatzea, edo gure barne-kulturako plana garatzea. Bezeroaren bidaiari lotutako gomendio-indize bat dugu (Net Promote Score), 36 puntu baino gehiagokoa, 8,5eko gogobetetze-indizea duena. Oso emaitza onak diren arren, ez gara konformatzen: bezero sustatzaileak batzen jarraitu nahi dugu,



emozionatuko duten esperientziak sortuz eta IMQ lider gisa sendotuz, ez soilik osasun-aseguruetan, baita bezero-esperientzian ere.

Gaur egun, 15 inkestaz osatutako ahots-programa dugu. Inkesta horiek gure bezeroen feedbacka jasotzen dute aldizka, elkarreragin-puntu guztietan. 570.000 inkesta inguru egin ditugu, eta 48.663 erantzun bildu. Oso baliagarriak zaizkigu gure prozesuak ulertzeko, baloratzeko eta berriz diseinatzeko. Jasotako feedbacka egunero aztertzen dugu, iristen zaizkigun iruzkin guztiak zuzendaritza-batzordearekin partekatzen ditugu, eta kudeaketa zuzena eta pertsonalizatua egiten dugu hainbat arrazoiengatik hala eskatzen duten bezero guztiekin (ia 900 kasu kudeatu ziren 2021ean).

Esperientzia berriak berriro diseinatzeak ikuspegi berriak eta erakargarriak eskatzen ditu, eta hemen berrikuntzak funtsezko zeregina du. Berrikuntza horrek bezeroaren parte hartzea behar du lehenengo faseetatik, eta ziklo osoan zehar bere iritzia, beharrak eta itxaropenak txertatu behar ditu. IMQn Design Thinking bezalako metodologiaren aldeko apustua egin dugu, eta 2022an bezeroaren altaren bidaiaren birdiseinuan oinarritutako proiektua egin dugu.

Bezeroaren esperientzia ona ez da lortzen konpainiako pertsonen inplikaziorik gabe, horiek funtsezko aktiboa baitira zerbitzu diferentziala lortzeko. Horretarako, gure barne-kulturako plana garatzen jarraitu dugu, antolakundea bezeroa erdigunean “benetan” jartzearen garrantziaz kontzientziaz bideratutako ekintza berriekin. Aurreko urteetan abian jarritako “Aurrera WOWlari” lehen kanpainaren ondoren, 2021ean, “Nola konektatzen duzu bezeroaren emozioekin?” izeneko kanpaina berrian egin dugu lan. 2022an zehar hedatuko da.

Era berean, eta bezeroarentzako arreta-eredu propioa, hurbila eta bereizgarria hedatzeko helburuarekin, gure Arreta Estiloaren bilakaeran lanean jarraitzen dugu. 2021ean beste Mystery Shopping ariketa bat egin dugu, haren ezarpen-maila ebaluatzeko eta etorkizuneko bilakaerarako ekintza-plan berria egiteko.

Eta gure proiektua elikatuko duten jardunbide egokiak ikasten, partekatzen eta ezagutzen jarraitzeko asmoz, IMQk, Euskalitekin lankidetzan, Euskadiko bezero-esperientziako komunitate bat jarri du abian, gure inguruan esparru horretan erreferentzia diren enpresen partaidetzarekin (Eroski, Mondragon Taldea, Laboral Kutxa, Osakidetza, etab.). Euskalitek antolatutako Kudeaketa Aurreratuaren Europako Astea aurkeztu zen Komunitatea.



● **Gorabeheren kudeaketa**

Gorabeherak kudeatzeko, taldearen ardura da gure aseguratuak bidaltzen dizkiguten kexa, erreklamazio, iradokizun eta esker onei erantzutea, eta etengabe lan egiten du erantzun horiek ahalik eta egokienak eta pertsonalizatuena izan daitezen eta erantzuteko denborak murrizteko.

Konpromiso horren ondorioz, 2021ean erantzuteko denboraren batez bestekoa 11,35 egunekoa izan da. Denbora-tarte hori legezko gehieneko epea (2 hilabete) eta IMQri atxikita dagoen Unesparen Erreklamazioen Barne Ebazpeneko Jardunbide Egokien Gidak ezarritakoa (hilabete 1) baino askoz ere txikiagoa da.

Urtero, gainera, urteko memoria egiten da, eta horren datuak Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusira bidaltzen dira.

<b>KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
KEXAK	772	753
ERREKLAMAZIOAK	1.097	1.079
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.870</b>	<b>1.832</b>

<b>BESTE ESPEDIENTE BATZUK</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
ESKERRAK EMATEA	29	26
IRADOKIZUNAK	34	22
<b>GUZTIRA</b>	<b>63</b>	<b>48</b>



## Gure hornitzaileekin

IMQ Taldeak arrakasta izatea eta emaitzak lortzea bere hornitzaile sareak baldintzatzen du, neurri handi batean. Sare horrek bi esparru handi ditu:

- Batetik, erakundearen interes talde garrantzitsu eta estrategikoak diren laguntza-hornitzaileak. Multzo horretan sartzen dira medikuntzako gure profesionalen taldea, itunpeko klinikak eta zentroak, espezialitate jakin batzuei atxikitako sozietateak, protesi enpresak, osasun-garraioa eta abar. Funtsean, gure bezeroei zerbitzu segurua, fidagarria eta ahalik eta kalitatezkoena ematen laguntzen diguten hornitzaileak.
- Eta bestetik, IMQ Taldearekin eskuz esku eta helburu komunak lortzeko konfiantzako harremanarekin lan egiten duten gainerako hornitzaileak.

IMQk, gainera, Kanporatze-politika du, eta bere hornitzaileen jarraipena eta aldizkako ebaluazioa egiten du, bere jarduerari eta emaitzei buruzko arreta egokia behatzeko.

### • Profesional sare zabalena

IMQ Taldeko profesional medikoak dira enpresako motor handienetakoa, eta euren profesionaltasunak, inplikazioak eta bezeroekiko tratu arretatsuak nabarmendu behar dira. Gaur egun, 1.700 profesional baino gehiago ditugu, laguntza esparru guztietako 2.400 kontsultategi baino gehiagotan, hiru euskal lurraldeetan banatuta, eta denen artean IMQ Taldearen bezeroei kalitatea eta banakako arreta ziurtatzen diete.

IMQ Taldearen koadro mediko eta kliniko zabalak, eta espezialitateen eta geografiaren araberako osaerak bezeroei aukera ematen die abangoardiako medikuntzarako sarbide eroso eta arina izateko.

IMQ PROFESIONALAK	2020	2021
BIZKAIA	1.105	1.091
ALAVA	214	219
GIPUZKOA	407	418
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.726</b>	<b>1.728</b>

### • Arreta eta gertutasunean hobetzen

2021ean, Profesionalaren Arretarako Bulegoak, konpainiarekiko harreman-eremu guztietan profesional medikoari arreta emateaz arduratzen denak, alde batetik, ingurune gero eta digitalago bati arreta emateko eraldaketa sendotzera bideratu ditu bere ahaleginak eta, bestetik, hobetzen eta balioa ematen jarraitu du, merkatu horretan paregabea den konpainiaren eta medikuaren arteko harreman- eta arreta-ereduan.

Egindako kudeaketa-kopuruak hazkunde handia izaten jarraitzen du, batez ere teknologia berriak sartu direlako, eta garrantzi handia hartu du preskripzio digitalerako tresna berrien erabileran emandako laguntzak.

Horri gehitu behar zaizkio tresna eta prozesu finkatuen ondoriozko zalantza, gorabehera eta erreklamazioen gaineko atazak eta ebazpenak, hala nola Profesionalen Extraneta, jardueraren transmisioa edo ordainsari medikoen likidazioa.



## Administrazioarekin

Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaz gain, IMQk toki-mailan lan egiten du eta lankidetzan aritzen da, batez ere erakunde publikoekin, eta haiekin batera jarduten du proposatutako helburuak lortzeko eta dagozkion lege-, ekonomia- eta gizarte-eskakizunei erantzuteko. Horien artean:

**Eusko Jaurlaritzako Osasun Saila**

**Osakidetza**

**Foru Aldundiak**

**EAEko Udalak**

Hori guztia indarrean dagoen araudia zorrotz betetzeko, euskal gizartearekin eta gure ingurunearekin inplikatzeko, eta lankidetzak publikorako eta pribaturako mekanismoak ezartzeko.





## Aliantza nagusiak

Sinergiak sortuz gure bazkideekin ezartzen ditugun aliantza estrategikoei esker, es-taldura eta osagarritasun handiagoa lortzen dugu, eta, aldi berean, ezagutza aditua partekatzen dugu. Azken helburua gure ingurunean aberastasuna sortzea da.

Epigrafe honetan IMQ Taldearen aliatu estrategiko nagusiak azpimarratzen ditugu:

- **SegurCaixa Adeslas**, gure aseguru-etxearen aliatua eta bazkidea da. Osasunaren arloan estatu mailako lider den enpresa baten lankidetzeta eta esperientzia daukagu harekin. Estatuko beste tokietako gure laguntza-eskaintza osatzen du eta gure bezeroen esku 40.000 profesional baino gehiago jartzen ditugu.
- **Kutxabank**: Euskadiko finantza-entitate nagusia; osasun-aseguruak eta osasunekoak ez diren beste arlo batzuetako aseguruak merkaturatzeko akordioa berritu dugu; hala, gure zerbitzu-eskaintza zabaltzen diegu bezeroei.



## Gure pertsonekin

IMQ Taldean proiektu eta agertoki erakargarriak eraikitzen jarraitzen dugu, eta horietan gure taldeen talentua hazten ari da, eta, aldi berean, ingurune arduratsuan egiten dugu lan, kontuan hartuta, besteak beste, bizitza profesionalaren eta pertsonalaren arteko oreka.

2021eko abenduaren 31n, 2.773 pertsonak osatzen dute gure erakundea, eta horietatik 2.268, 11/2018 Legearen ondorioz memoria honek zehaztutako irismenean daude. Horrela, Taldeko 23 enpresen % 80tik gorako plantillaren informazioa biltzen da, haien sozietate-partaidetza garrantzitsua baita eta horien identifikazioa Irispidean agertzen baita. (Ikus I. taula: "Jasangarritasunari buruzko Txostenaren perimetroa osatzen duten enpresak").

Aurten ere pertsonen atalak garrantzi handia hartzen jarraitzen du. Pandemiak erakutsi digu, beste behin ere, zenbaterainoko garrantzia duten gure jardueren gure jardueraren esparruetan (osasuna, soziosanitarioa eta prebentzioa), eta langileek, beste behin ere, bezeroarekiko konpromisoa, profesionaltasuna eta zerbitzua erakutsi dute. Gure pertsonen segurtasuna eta osasuna zaintzeko antolaketa-mailako erronkaz betetako urtea izan da, ziurgabetasun-prebalentzia, baliabide-ekasua eta zailtasun larriak izan dituzten inguruneetan. Egoera horrek eragin handia izan du memoriaren kapitulu hau osatzen duten adierazle batzuetan, eta nabarmendu egingo ditugu.

### ● Enplegua

Enpleguaren arloan dituzten helburuak zehazteko erreferentzia gisa balio duten Taldeko sozietateetan lan-harremanak arautzen dituzten jarraibideak sartu ditugu:

Langileen **lan-bermei eta egonkortasunari** eusten laguntzea.

**Laneko segurtasunarekin eta osasunarekin** zerikusia duten alderdiak sendotzea.

**Etengabeko ikaskuntza** ziurtatzea eta, horretarako, negozio-estrategiaren eta norbanakoaren trebetasun eta gaitasunen garapenaren arabera prestakuntza-planak antolatzea.

**Enplegua lortzeko aukera-berdintasuna** sustatzea.

**Garapen profesionala** errazten duten programa eta jardunbideak gehitzea eta zabaltzea.



Oro har, enplegu egonkorra dugu. **2.268 langiletatik** 1.761ek kontratu mugagabea dute eta 507 aldi baterakoak dira. 102-8 eta 405-1 adierazleetan lantalde osoaren zifrak islatzen dira, hauen arabera banaketarekin: talde profesionalak, kontratuaren eta lanaldia-aren tipologia, sexuaren eta adin-segmentuen arabera banaketa, eta baita zuzendaritza-batzordeko eta administrazio-kontseiluko aniztasuna ere.

Sozietate guztiek partekatzen dituzten printzipio eta helburu orokorrekin batera, badi-ra enpresaren negozio-eremuekin erlazioatutako jardunbide desberdinak, eta honako hauek dira nagusiak: aseguruaren esparrua, kliniken esparrua (klinikak eta kliniken esparruko enpresak), esparru soziosanitarioa (Igurcoren eguneko zentroak eta adinekoentzako egoitzak), prebentzio-esparrua eta konpainiarekin erlazioatutako beste zerbitzu batzuk.

Jardunbide eta programa espezifikoaren aniztasun horrek pertsonen premietara egokitze aukera ematen digu, negozio-esparru desberdinetan eta helburu eta plan estrategiko independenteekin, konpainiaren berezko balioekin partekatutako ikuspegiari eta xedeari eutsiz.

IMQ Taldearen lan-harreman kolektiboak garatzean kontuan hartu beharreko garrantzi bereziko puntuak daude. Puntu horiek, jarduera eta negozio-unitate bakoitzera egokituta, hauetan laburbil daitezke:

- Lan-baldintzak zehaztea
- Lan-erregimena, lanaldi modalitateak, ordutegiak eta abar arautzea.
- Soldata-egitura, osagarriak eta gastuak ezartzea
- Eskaintzen diren gizarte-onurak zehaztea
- Norberaren bizitza eta familiakoa bateragarri egitea errazteko jarraibideak ezartzea

Gainera, negozio-unitateetan pertsonen buruzko politiken gaineko beste garapen zehatzagoak daude.

Horrela, IMQ Aseguruak-en kapitulu honetako gaiekin erlaziozaturako bi ekimen jorratu dira: kode etikoa eta ordainsarien politika.

IMQ Aseguruak-en Kode Etikoa haren gobernu korporatiboaren sistemaren parte da, eta Arauak Betetzeko Batzordeak eta haren administrazio-kontseiluak onartu zuten 2016ko martxoan. Langileen jokabidea printzipio hauen arabera zuzentzen dutela bermatzea du helburu:

- Legeak eta arauak betetzea
- Errespetua
- Zintzotasuna eta gardentasuna
- Konfidentzialtasuna
- Bikaintasuna eta profesionaltasuna
- Gizarte-erantzukizuna

Errespetuaren printzipioari dagokionez, erakundeak bere langileei dagozkien arloetan hartutako konpromisoari buruzko artikulua batzuk azpimarratuko ditugu:

1. **8. art.:** *“Diskriminaziorik eza, aukera-berdintasuna eta garapen profesionala”*
2. **9. art.:** *“Lan-bizitza eta familiako bizitza bateragarri egitea”*
3. **11. art.:** *“Laneko segurtasuna eta osasuna”*
4. **12. art.:** *“Pertsonak aukeratzea, ebaluatzea eta promozionatzea”*

Sozietatean langile berriak sartzeko izapideetako bat izateaz gain, langile berriak hartzeko planaren parte ere bada.

Arauk Betetzeko Batzordearen bitartez ziurtatzen da Kodea aplikatzen eta betetzen dela eta, betiere, salatzailearen immunitatea zaintzen da, baita salaketa dela eta egindako ikerketan Kode Etikoa edo beste arauen bat ez dela urratu ondorioztatzen bada ere.

IMQ Aseguruak-en ordainsari-politika ere aseguru-erakundearen gobernu-sistemaren parte da eta ordainsarien inguruko betekizunak ezartzea du helburu, jarduera egoki eta zuhur kudeatzeko eta, era horretan, arrisku gehiegi hartzea sustatzen duten mekanismoak eragozteko.

Politika hori ezarriz, langile-kolektiboentzat balioa sortzea eta erakunde osoaren epe luzerako interesekin bateratzea bilatzen dugu.





Halaber, erakundeko kolektiboen ordainsari-politiken gainean Administrazio Kontseiluak, Batzorde Betearazleak eta Pertsonen Garapenerako Zuzendaritzak zer eskumen dituzten ezartzen du. Ordainketa prozesuan ez dute kanpo-aholkulari espezializatuek parte hartzen.

Orokorrean, zuzendaritza taldeko kideen eta oinarritzko funtzioen kolektiboan, hauek konbinatzen ditugu: alde batetik, funtzioa eta erantzukizun-maila saritzen dituen soldata finkoa; eta bestetik, helburuak lortzea saritzen duen ordainsari aldakorra.

Talde profesional bakoitzeko ordainsari-mailak aplikatu beharreko lan araudiaren arabera zehazten dira eta aplikatu beharreko hitzarmen eta akordio kolektiboak errespetatzen dira. Adinak ez du inola ere baldintzatzen pertsonaren ordainsaria.

#### ◦ 2021eko ekintza espezifikoak

Konpainiako pertsonen talentuaren kudeaketa gure bezeroei eskaintzen diegun zerbitzuaren gakoetako bat da, eta, ondorioz, baita gure iraunkortasunarena ere, epe luzeko emaitza lehiakorretan eta jasangarrietan.



Konpainian hainbat fasetan egiten dugu lan, gure enpresarekin bat egin nahi duten profesionalak erakartzeko eta hautatzeko. Gure marka pertsonak erakartzeko, biltzeko eta hautatzeko elementu bereizle gisa zaintzen dugu, eta integrazio eta harrera prozesua jardunbide desberdinekin zaintzen dugu, negozio-inguruneen arabera.

2018az geroztik, kanpoko talentua erakartzeko eta barneko talentua garatzen laguntzeko tresna korporatiboa dugu. Tresna hori gure webgunean eta intranetean dago eskura, eta aukera ematen du unitateen enplegu-aukeretara iristeko. 2021ean 115 lan-eskaintza argitaratu ditugu.

Ekitaldi honetan garatzen ari garen jardunbide hauek nabarmentzen ditugu, pertsona berrientzako konpainia erakargarria dela ziurtatzeko:

- Lankidetzak-akordioak toki mailako unibertsitate ospetsuekin. Erizaintzaren arloan, hitzarmenak EHUekin, San Jorge Zaragozarekin, Nafarroako Unibertsitatearekin eta Kataluniako Nazioarteko Unibertsitatearekin; guztira, 36 ikasle urtean. Medikuntzari dagokionez, EHUko eta Deustuko Unibertsitateko ikasleei praktikak egiten laguntzea (55 ikasle 2021ean). Hitzarmenak LHko hainbat zentrotan, erradioterapiako eta dosimetriako ikasleen, farmaziako laguntzaileen eta erizaintzako laguntzaileen praktikak egiteko, besteak beste. Guztira, 159 pertsona praktiketan (Klinikak Eremua).

- 171 ikaslek hartu dute parte ikasleen prestakuntza-praktiketako programetan, unibertsitate-graduetan eta goi-mailako heziketa-zikloetan, gure eguneko zentro guztietan, hala nola Igurcoko egoitzetan, eta erizaintzako, fisioterapiako eta medikuntzako (Gizarte- eta osasun-eremua) praktiketako ikasleen kolektiboetan.

- IMQ Prebentzioan, 18 ikaslek egin dituzte praktikak konpainiaren zentroetan, eta erizaintzako taldeak eta segurtasun- eta osasun-taldeak nabarmendu dira.

- Harrera-programaren definizioa, presentziala zein informazio digitalarekin, gure balio korporatiboak eta informazio garrantzitsua hurbiltzeko profesionalak hobeto sar daitezzen (5 pertsonak egin dituzte harrera-planak aseguruaren eremuan, eta klinika eremuetan sartu berri diren guztiek).

## • Lanaren antolaketa

Gure erakunde, familia-bizitza eta lan-jarduera **uztartzearen** alde egiten dugu, Kode **Etiakoaren 9. artikuluan** (Aseguruen esparruan) berariaz jasota dagoen bezala:

*“IMQk bere lantaldea osatzen duten pertsonentzat eta konpainiarentzat erantzukizun pertsonalen eta profesionalen arteko oreka egoteak dakartzan onurak balioresten ditu, eta, beraz, horien eta haien lan-erantzukizunen arteko orekarik onena erraztuko duen kontziliazioa sustatuko du”.*

Laneko deskonexioa bultzatzeko ditugun neurriek, batez ere, lan-modu malguagoekin dute zerikusia, esparru pertsonala eta profesionala hobeto uztartzen dutenekin.

Zehazki, hauek dira IMQ Aseguruak-en Bizkaiko eta Gipuzkoako lantokietako barne-ituntan jasotako uztartze neurrietako batzuk:

- Ordu-tegi malguak sarreran eta irteeran, goizez, eguerdian eta arratsaldean.
- Udako lanaldi trinkoa.
- Seme-alaben jaiotzatik eratorritako ordutegi espezifikoak: semeak edo alabak urtebete bete arte, langileek lanaldi jarraituan lan egin dezakete, lanaldia errespetatuz.
- % 33ko edo gehiagoko desgaitasuna duten seme-alabak zaintzeko ordutegi espezifikoak.
- Jaiegunen aurreko egunetarako ordutegi espezifikoak, sail guztietan aplikatzekoak.

IMQ Prebentzioak laneko bateragarritasuna eta malgutasuna bultzatzen duten neurriak ere baditu; horien artean, legezko zaintzagatik lanaldia murriztea nabarmentzen da, langileak hala eskatuta denboran aldatzen diren lan-ordutegiak ezartzen dituen eta asteko egun bakoitzean banaketa irregularrak egiteko aukera ematen duena, adingabeak artatzea errazteko. Soldatarik gabeko baimenak ere badituzte, legez ezarritakoa baino mairago eskatzen direnak eta gehiago irauten dutenak.

Zorrotzurre Klinikaren indarrean daude oraindik ere bateragarritasunari eta malgutasunari buruzko neurri guztiak, hitzarmen kolektiboetan jasotakoak. Horien artean nabarmentzekoak dira, besteak beste, baimen ordainduak, aitatasunekoak nahiz amatasunekoak, aukera libreko oporraldia, amatasun- eta aitatasun-bajaren ondoren pixkanaka sartzeari eta hurbileko haurreskoletan prezio bereziko plazak gordetzea.

Aurten ere garrantzi berezia izan dute jarduerak eta zerbitzu-prestazioak bermatzeko, osasuna zaintzeko eta gure langileen kutsadurari aurrea hartzeko xedez unitateetan ezarritako antolaketa-neurriek.





### ● Osasuna eta segurtasuna

Laneko segurtasunak eta osasunak kapitulu erabakigarria osatzen dute konpainiaren giza baliabideen jardunbideen barruan. Helburu horrekin batera, taldeko enpresek berriazko prozedurak dituzte enpresa horietan ezarritako eta kanpotik ikuskatutako segurtasun eta osasun sistema globalak osatzeko. Hori guztia lege-eskakizunak ziurtatzeko eta arlo horretako jarduera etengabe hobetzeko itxaropenak betetzeko.

Aenoren ISO 45001 ziurtagiria tresna egokia da etengabeko hobekuntzarako borondatea duten erakunde guztientzat, laneko segurtasunerako eta osasunerako arriskuak kudeatzeko. IMQ Prebentzioa eta IMQ Zorrotzurre klinikak ziurtagiri hori 2021eko ekainean berriro zuten.

Horri esker, erakundearen testuinguruaren azterketa xehatua egin ahal izan da. Horretarako, Langileen Segurtasun eta Osasunean (LSO) eta bere Kudeaketa Sistemari (LSOKS) eragina duten barneko eta kanpoko eragin positiboak eta negatiboak ebaluatu dira, aurreikusitako emaitzak lortzeko gaitasunari eragin diezaioketenak, Kudeaketa horretarako Arriskuak eta Aukerak eta bere Prebentzio Plan osoaren Berrikuspena zehaztuz. Ikuspegi berri horri esker, LSOn Kudeaketa Sistema planifikatu ahal izan da, eta helburu berriak ezarri dira urteko programa bakoitzean xehatuz joango den 2021-2023 Hirurteko berrirako.

Halaber, LSO Politika berria jasotzen diren konpromiso berriak berrikusi, egokitu eta berriro dira eta, horrez gain, Taldeko Prebentzio Zerbitzu Mankomunatuak estalitako IMQ Klinikari eta sozietateen Politika eta Kudeaketa Sistema bakar batean bateratzeko aprobetxatu da.

LSO Politikan islatzen diren konpromisoak ondoren azalduko dira laburbilduta, eta pertsonen orientazioa emango zaie entzute aktiboaren bidez. Entzute aktiboak aukera ematen du ideiak eta haien premientzako irtenbideak emateko, LSOKSren eraginkortasuna bermatzen duten segurtasun- eta osasun-parametroen arabera:

- Erakundearen kudeaketa sistema mantentzea eta **etengabe hobetzea**, helburuak lortzeko behar diren baliabideak emanez.
- Segurtasunera eta erabateko osasunera bideratutako **kultura sustatzea** erakundearen pertsonen artean, erakundearekin eta haren liderrekin duten gogobetetasuna areagotzeko.
- **Indarrean dagoen legeria aplikagarria eta hartutako konpromisoak bete daitezela** sustatzea, langileek eta haien ordezkariak LSOn kontsulta eta parte-hartzea izatea barne.
- Hitzez edo fisikoki, **duintasuna galarazteko** joera duen jokabide desegoki oro berriaz **ez onartzea**.
- **Laneko baldintza seguruak eta osasungarriak** ematea, lanarekin zerikusia duten lesioei aurrea hartzeko eta osasuna ez hondatzeko, mehatxuak ezabatuz eta **norberaren eta laguntzaileen** segurtasun eta osasunerako arriskuak murriztuz.
- Behar diren prestakuntza eta informazio jarduerak garatzea, gure erakundeko **persona guztiak gai izan daitezen** agintzen zaizkien jarduera guztiak egiteko.
- **Hornitzaileak eta azpikontratistak** zerbitzuaren prestazioaren nahiz lan baldintzen **hobekuntzaren konpromiso aktibo eta etikoan** integratzea eta haiek hautatu eta ebaluatzeko prebentzio eta kalitate irizpideak sartzea.
- **Konpromiso horiek** pertsona eta laguntzaile guztiei helaraztea, **parte-hartze aktiboa** sustatuz eta eskatuz, gauzatu ahal izateko, eta pertsona guztiak Laneko Arriskuen Prebentzioan parte har dezatela eskatzea, agindutako gainerako eginkizun eta helburuen ardura berberarekin.

Gainera, gure asmoa nabarmentzen dugu, ez bakarrik laneko arriskuen prebentzioa betetzeko, baizik eta enpresako langileen osasuna modu integralean kudeatzeko, haien osasuna eta ongizatea babestera eta sustatzera bideratutako programak eta ekintzak garatuz.



IMQ Prebentzioan, langileek lan-ingurunean eta lan-ingurunetik kanpo duten garrantziaz jabetuta, "Wellwo" plataforma osasungarria abiarazi dute. Plataforma horretan, albisteak, programa osasungarriak, entrenamenduak eta nutrizio-programak aurki daitezke.

2019an prebentzio-zerbitzu mankomunatuak eratu genuen, gure langileei kalitate handiagoko zerbitzua emateko. Zerbitzu honen xedea sozietate integratu guztien prebentzio-jarduera batera artatzea da, era horretan enpresa guztien beharrak bateratuz, eta enpresa guzti-guztietan prebentziozko antolaketa-eredu beraren arabera soluzioa emanez. Era berean, prebentzio-zerbitzu mankomunatuak bere gain hartzen ditu prebentzio-espezialitate guztiak:

- Laneko segurtasuna
- Higiene industrialak
- Ergonomia eta psikosoziologia aplikatua
- Laneko medikuntza

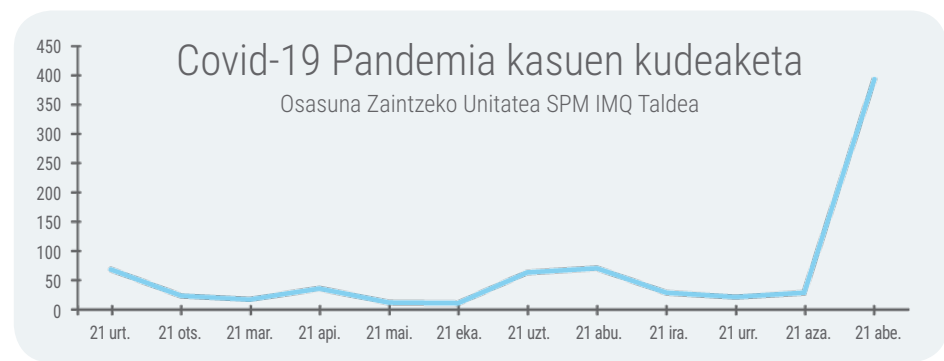
Prebentzio zerbitzu mankomunatuaren jarduerak Covid-19 kasuak prebenitzeko eta horiei aurre egiteko barne prozeduren aholkularitzan, informazioan eta sistematizazioan zentratu da aurten ere.

Egin dituzten jarduerak nagusiak honela laburbil daitezke:

- Barne-prozedura sistematizatzea, enpresen koordinazioekin lankidetzan, laneko espazioen barruan SARS- COV-2 bidezko infekzio-kasuen eta -kontaktuen kontrola ziurtatzeko.
- Ziurgabetasun-uneetan langileen arrisku-egoera ebaluatzea, enpresei prebentzio-gomendioak egiteko, ebidentzia zientifiko eguneratuaren ildotik.
- Kalteberatasunaren balorazioak eta berariazko prebentzio-ekintzen gomendioak langile horien aurrean.
- Online bidezko etengabeko informazioa transmisio-mekanismoei, kalteberatasun-egoerei eta prebentzio-neurri orokor eta espezifikoiei buruz, bai eta osasun-agintariekin eta adituekin indarrean dituzten prozedura-dokumentuak eguneratzeari buruz ere.

- Langileen zalantzak ebaztea eta hartu beharreko prebentzio-neurriak, seinaleen eta sintomen ezaugarriak, alarma-klinikari, alta-irizpideei, ABE prozesuetako zalantzei... eta abarri buruzko informazioa ematea.
- Langile sanitario eta soziosanitarioen lan-istripu gisa kontingentzia zehazten laguntzeko beharrezko dokumentazioa egitea eta bidaltzea.
- Etengabeko komunikazioa osasun-sistema publikoarekin, kasuak eta kontaktuak jakinarazteko eta identifikatzeko. Eusko Jaurlaritzako Osasun Publikoko eta Lan Osasuneko agintarien bidez agindutako zeregin guztiak ezartzea, SARS- COV-2 bidezko infekzioa goiz detektatzeko estrategiaren sarea zabaltzeko eta hobetzeko.
- Zaintza kolektiboaren esparruan, zerbitzuaren lehentasuna detekzio goiztiarrean, isolamenduan, diagnostiko-eskaeran, kontaktuen kontrolean eta jarraipenean oinarritu da.

1. grafikoan, osasuna zaintzeko unitatearen jardueretan izan duen eragina erakusten da. Unitate horrek 748 kasu baino gehiago kudeatu ditu Covid-19aren pandemiaren bigarren urtean (2021); horietatik 391 abenduak dira, omicron aldaeraren Muturreko Transmisio Komunitarioaren testuingurukoak.



Guztira 948 PCR izapidetu dira, langileak kontratazio berrietatik eta 7 egun baino gehiagoko oporren edo absentzien ondoren lanean hasi aurretik kutsatzetik libre daudela ziurtatzeko, egoitza-zentroetako administrazioekin koordinatuta, Osakidetzako ESleiek eskatuz, eta hitzorduak galduz gero esku hartzeko, emaitzak biltzeko eta ikastetxeetara emaitzak bidaltzeko.

## ● Gizarte-harremanak

Lan harremanak behar bezala kudeatzeko xedez, IMQ Taldeko enpresek arloko hitzarmen kolektiboak edo berariazko akordio baliokideak dituzte, euren esparru kolektiboan pertsonen kudeaketarekin erlazionatutako alderdiak arautzeko. Langileen % 99,69k lan-harremanak arautzeko akordio kolektiboa du erreferentziazat.

Hitzarmen edo akordio horiek, oro har, taldea osatzen duten sozietateen mende eta haien antolaketaren pean lan egiten duten langile guztiei aplikatuko zaizkie, hitzartutako kontratu-modalitatea, talde profesionalaren araberako banaketa edo betetzen duten lanpostua edozein dela ere.

Jarraipenerako mekanismo espezifiko gehienak, euren eremuan jasotako lan, segurtasun eta osasun alderdiak arautzeko eta ezarritako legezko ordezkarien bitartez haien aplikazioaren jarraipen egokia egiteko balio duten jarraipenerako mekanismo espezifikoak dituzte.

Taldeko enpresek laneko segurtasun eta osasun batzordeak dituzte, izen desberdinekin, langileen ordezkariekin kontsultarako eta partaidetzarako bideak ezartzeko eta hobekuntzarako planen eta gai horrekin erlazionatutako adierazleen jarraipena egiteko. Langileen % 80,64k legezko ordezkariak du osasun eta segurtasun batzordeen bitartez.



## ● Prestakuntza

Gure iritziz, prestakuntza eta ikaskuntza funtsezko faktorea da gure garapenak arrakasta izan dezan, eta bere diseinua eta zabalkundea bat dator negozio-arlo bakoitzaren plan estrategikoarekin.

Sozietatearen jarduerak anitzak izanik, profesionalen euren eginkizunak betetzeko beharrezko gaitasuna ematen dieten berariazko programak diseinatzen dira negozio-unitate bakoitzean. Plan horien oinarrian daude plan estrategikoari buruzko informazioarekin eta, inkesta edo banan-banako elkarrizketa bidez, erakundeko kolektiboengandik jasotako informazioarekin, egindako trebakuntza-beharrei buruzko diagnostikoak.

### ◦ 2021eko ekintza espezifikoak

Prestakuntzaren eta garapenaren arloan, honako jarduera garrantzitsu hauek egin dira 2021ean:

- Pandemia-egoera dela eta, urteko prestakuntza-orduek behera egin dute sozietate guztietan, eta aurten 16.386 izan dira guztira, aurreko urtean baino % 5,7 gutxiago.
- Antolaketa-unitate gehienek prestakuntza-plataforma erabili dute langileak sentsibilizatzeko Covid-19aren prebentzio-neurri egokienei, sintomatologiari, jarduerara-protokoloari eta abarri buruz.
- Langile berriak modu eraginkorragoan sar daitezela sustatzeko, Harrera Plan orokorra erabiltzen jarraitzen dugu. Plan horretan, gure erakundearen funtsezko elementuak nabarmentzen dira, eta horrek erraztu egiten ditu lanean hasteko lehen urratsak.

#### ◦ Aseguruen esparrua

- Aseguruen esparruan, Igualmequisa S.A. taldea barne, 109 prestakuntza-ekintza egin dira guztira, eta 6.512 prestakuntza-ordu izan dira (aurreko ekitaldian baino % 13,6 gehiago).
- Prestakuntzaren % 94 formatu digitalean eman da, bai IMQ IKASGELAREN bidez, bai beste plataforma batzuen bidez, eta formatu presentzial digitalean.
- Aurten Linkeding Learning plataformako 80 lizentzia erabiltzen jarraitu dugu, eta guztira 629 ordu egin dira, batez beste 8 ordu erabiltzaile bakoitzeko.
- Gure liderren gaitasunak garatzen jarraitzeko asmoz, formatu digitalean jarraitu ditugu aurreikusitako "Master Class"-ak. Hiru saioak honako gai hauei buruzkoak izan dira: "Lidergoa eta erresilientzia", "Lidergo eraginkorrerako diziplina eta gauzatzeko bikaina" eta "Lidergo sortzailea".
- Garapen-elkarrizketei dagokienez, konpainia osoan egin dira eta IMQ gaitasunen eremuan oinarrituta, horien % 72,63 egin dira, eta funtsezko elementua izan dira garapen-arloak eta dagozkien ekintza-planetikiko konpromisoak dektatu ahal izateko.



#### ◦ Klinika Esparrua

- Pandemiaren eraginari dagokionez, prestakuntza-orduak nabarmen murriztu dira aurten ere, eta guztira 5.060 prestakuntza-ordu egin dira urtean, langile bakoitzeko 6 orduko batez bestekoarekin.
- Profesional guztiei lotutako arriskuei buruzko informazio- eta kontzientziazio-alderdiez eta birusa ez kutsatzeko eta ez hedatzeko hartu beharreko prebentzio-neurriez gain, prestakuntza-jarduerak egin dira, hala nola pazienteak mobilizatzea, Oinarrizko BBB, Infekzio-protokoloak, ZIUn prestatzea, eta abar.
- Prestakuntza-ekintzen gogobetetze orokorra 9,1/10 izan da.

#### ◦ Eremu soziosanitarioa (Igurco)

- Guztira, 4.123 prestakuntza-ordu egin dira urtean, eta langile bakoitzak batez beste 7,30 ordu egin ditu.
- IMQ Ikasgelan eskainitako prestakuntzarekin batera, aurten 35 lizentzia eskaini dira linkedin learning prestakuntza-plataforman.
- Gaitasun generikoei (kudeaketa aurreratuaren eredia, berdintasuna, microsoft tresnak, pertsona ardatz duen arreta) eta gaitasun teknikoei (larruazala eta presio-ultzerak zaintzea, estomaterapia) buruzko prestakuntzak eskaini dira.

#### ◦ Prebentzio esparrua

- 45 prestakuntza-ekintza egin dira, 17 barne prestakuntzakoak eta 28 kanpoko laguntzakoak, guztira 474 ordu urtean.
- Prestakuntza teknikoaren barruan, honako ikastaro hauek azpimarra ditzakegu: "SCR agente kantzerigeno gisa", "Lan-higieneko kudeaketa-planak: Silize kristalino arnasgarria", "Jasogailuari buruzko teoriko praktikoa" edo "Gune konfinatueta-ko lanak eta altuerako lana".



## • Aniztasuna eta berdintasuna

Aukera-berdintasunean, bazterkeriarik ezean eta aniztasunarekiko errespetuan oinarritutako lan-harremanak gauzatzea da gure konpainiaren negozio-unitateen jardunbideen funtsezko helburua.

Kode Etikoan jasotzen da gai horrekin erlazionatutako jardunbideetako bat; IMQ Aseguruak-en gobernu-sisteman sartzen da kode hori, eta 8. artikulua zera dio:

### 8. Art: Diskriminaziorik eza, aukera-berdintasuna eta garapen profesionala.

1. IMQk, dituen jardun-politiken bitartez, bere lantaldea osatzen duten pertsona guztien diskriminaziorik ezaren, aukera-berdintasunaren eta garapen profesionalaren kultura sustatzen eta babesten ditu.
2. Zehatzago, IMQk bere plantilla osatzen duten pertsonak haien arraza, kolore, nazionalitate, jatorri sozial, adin, sexu, egoera zibil, sexu orientazio, ideologia, aukera politiko, erlijio edo bestelako edozein baldintza pertsonal, fisiko edo sozialengatik ez diskriminatzea sustatzen du, eta baita erakundea osatzen duten pertsonen arteko aukera-berdintasuna ere.
3. Halaber, IMQk modu aktiboan sustatzen du gizonen eta emakumeen tratu-berdintasuna, enplegua lortzearekin, prestakuntzarekin, promozioarekin eta lan-baldintzekin zerikusia duten alderdi guztiei dagokienez, batez ere, eta baita ondasunak eta zerbitzuak eskuratzeari eta hornitzeari dagokionez ere.
4. IMQren lantaldea osatzen duten pertsona guztiek egin behar dute aukera-berdintasuna errespetatuko duen lan-ingurune baten alde euren jardunarekin.
5. IMQk gaitzetsi egiten du indarkeriazko, jazarpen fisiko, sexual, psikologiko eta moraleko, laneko agintekeriako eta bere lantaldea osatzen duten pertsona guztien eskubideetarako ingurune kaltegarria edo erasokorra sortzen duen adierazpen oro. IMQk sexu jazarpena eta sexu arrazioen ondoriozko jazarpena prebenitzeko neurriak sustatuko ditu, indarrean dagoen legeriari jarraiki.

6. Bere lantaldea osatzen duten pertsonak, hornitzaileak eta beste kolaboratzaile batzuk elkar errespetuz tratatzea sustatzen du IMQk, laneko giro eroso, osasungarria eta segurua sortzeko, eta lankidetzaz-izpiritua izanik gure jardueraren eguneroko helburua.

7. Azkenik, bere ingurune sozialaren ezaugarri den elebitasunarekiko konpromisoa du IMQk; zentzu horretan, modu aktiboan laguntzen du bere plantilla osatzen duten pertsonak euskara ikas dezaten, eta bezero guztiek arreta euskaraz jaso ahal izan dezaten, eta elebitan argitaratzen du informazio komertziala.

Taldeko enpresa guztiek sustatzen dute, oro har, aukera-berdintasuna eta aniztasunarekiko errespetua, eta gizonen eta emakumeen benetako berdintasuna enplegua lortzeko orduan, prestakuntzan, promozioan eta lan-baldintzetan.

Zehazki, aniztasun funtzionalaren arloan, IMQ Prebentzioak, IMQ Aseguruak-ek eta Vicente San Sebastián Klinika S.A.-k modu egonkorrean dituzte kontratatuta hainbat motatako desgaitasunak aitortuta dituzten pertsonak, dagokion legeriak ezarritako baldintzetan.

Klinikek, 2013an onartutako "Laneko jokabide desagokien" aurrean jarduteko protokoloa dute, sexu-jazarpeneko, sexuan oinarritutako jazarpeneko eta jazarpen psikologikoko egoerak saihesteko.

Helburu horrekin, protokoloak, prebenitu beharreko jokabideak definitzen ditu, eta prebentzio horretarako berriazko neurriak ezartzen ditu, eta baita jokabide horiek jasan dituztenek egin ditzaketen salaketak edo erreklamazioak bideratzeko neurriak ere.

Ildo beretik, IMQ IMQ Prebentzioak, IMQ Aseguruak-ek eta horien antolaketa-esparruko enpresa guztiek, sexu-jazarpena eta sexuagatik jazarpena prebenitzeko eta jarduteko protokoloa dute aurten.

## • Barne-komunikazioa

Barne-komunikazioko politika egokia izatea gero eta faktore erabakigarriagoa da enpresa-kudeaketan. Horrek, antolaketa-helburuak eta pertsonen konpromiso eta motibazio handiagoa lortzen laguntzen du. Horregatik, erakundearen barruan garatzeko lanean ari da, hainbat ekimenen bidez, aldi berean kide izatearen zentzua eta harrotasuna erraztuko duen barne-kultura kohesionatua eratzen laguntzeko.

### • Barne-argitalpenak

Zurekin newsletterak 2021ean jarraitu du hilero IMQ Taldeko langile guztiei erakundearen jarduerari eta proiektuei buruzko informazioa ematen eta bertako pertsoneri buruzko albiste garrantzitsuenak txertatzen.

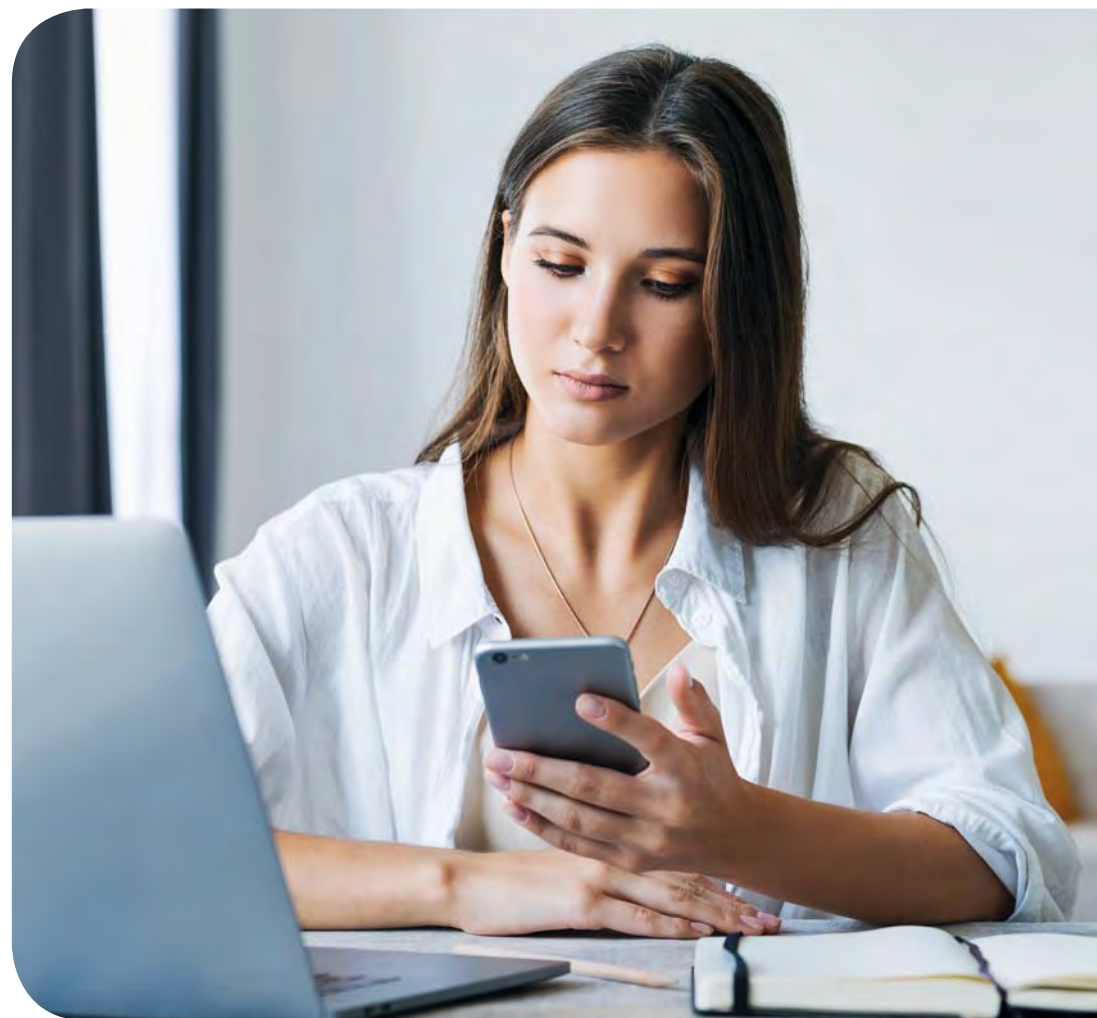
Aldi berean, konpainiak asteroko informazio-buletin bat du podcast formatuan, hedatutako ekimenen zabalkundea, irismena eta ezagutza indartzeko eta taldea osatzen duten pertsona guztien artean taldearen kultura bultzatzeko.

### • Konekta2 intranet berria

Gaur egun dauden erabilgarritasuna eta aukerak hobetzeko asmoz, 2021ean diseinu modernoagoa eta elkarlanerako eta produktibitateko gaitasun berriak izango dituen intranet berria prestatu dugu.

Informazioaren zirkulazioa hobetzeko eta taldeko langileen artean harreman- eta partaidetza-fluxu berriak sortzeko, Konekta2 intranetak gizarte-sare malguaren eredu izan nahi du, pertsonen arteko harremana erraztuko duena.

Berrikuntza, prestakuntza eta jakintza garatzea eta partaidetza-sentimendua, eragindakortasuna eta asebetetzea handitzen duten kultura eta balio partekatuak sortzea dira, besteak beste, elkarlaneko sare garrantzitsu honen helburuak.



## Komunitatearekiko konpromisoa

### ● Gizartearekin konprometituta betidanik

IMQk gizartearekin eta pertsonekin duen inplikazioa eta osasunari, ongizateari eta ingurumenaren zaintzari egiten dion ekarpena dira konpainiak duela 87 urte baino gehiagotik hartutako konpromiso eta erantzukizun sozialaren oinarria.

Gizarte-erantzukizuneko bokazio horren ildotik, IMQ Taldeak Nazio Batuen Mundu Itunarekin, hau da, enpresen gizarte-erantzukizuneko borondatezko ekimen handienarekin, bat egin zuen 2017ko abenduan.

Itunari atxikiz, kudeaketa etiko eta arduratsuko 10 printzipio betetzera behartzen dugu gure burua, baita nazioarteko gizarteak 2030erako bete behar dituen Garapen Jasangarriko Helburuak betetzera ere. Konpromiso horretatik abiatuta, GJHak gai materialekin eta negozio-estrategiarekin lotzeko modurik onena bilatzea planteatzen da.

GJHak ezartzeak erronka globaletan laguntzea ahalbidetzen du, eta hori funtsezkoa da enpresaren zeregin soziala sustatzeaz ari bagara, baina baita interes-talde desberdinekiko harremana hobetzeaz, garrantzutasuna, ospea eta bereizketa positiboa emateaz, arriskuak murrizteaz gain, talentua, berrikuntza, eraginkortasuna eta lehiakortasuna erakarri eta atxikitzen laguntzeaz ere.






Red Española del Pacto Mundial  
C/ Cristóbal Bordinj 19-21, oficinas 1ºD  
Teléfono: 91 745 24 14  
# PactoMundial.org

GRUPO IGUALMEQUISA S.A. (Grupo IMQ)  
C/ Máximo Aguirre, 18 bis  
48011, Vizcaya.

Madrid, 21 de enero de 2021

A través del presente escrito confirmamos que GRUPO IGUALMEQUISA S.A. (Grupo IMQ) con NIF A95274478 es entidad signatory del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 6 diciembre 2017.

Por lo tanto GRUPO IGUALMEQUISA S.A. (Grupo IMQ) se ha comprometido a cumplir con los Diez Principios del Pacto Mundial en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción.

Este compromiso deberá ser comunicado a sus grupos de interés y reflejado en el Informe de Progreso que deben presentar anualmente informando de los progresos realizados en la implantación de los Diez Principios.

El presente escrito dejará de ser válido si la entidad GRUPO IGUALMEQUISA S.A. (Grupo IMQ) no cumple con su compromiso de presentar el Informe de Progreso y es declarada inactiva por el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Un cordial saludo,

D<sup>a</sup> Clara Bazán  
Secretaria General  
Red Española del Pacto Mundial  
P.P.





## ● Prebentzioa eta bizi-ohitura osasungarriak

Osasunaren zaintzaren alde ari den eta bizi-ohitura osasungarriak eta prebentziokoak sustatzeko lan egiten duen enpresa gisa, IMQn, urtero, osasun-arloko gure profesionalen eskutik, eragin handiena duten patologiei buruzko dibulgazio sanitarioko oso eduki desberdinak lantzen ditugu, bai eta horiek komunikabideen, gure blogen eta sare sozialen bidez zabaltzeko proba diagnostiko ohikoenak eta gure bezero partikularrei, kolektiboari eta enpresei zuzendutako hainbat newsletter argitaratuz ere.

Herritarren osasuna zaintzearen aldeko proiektua da, eta IMQren blogean (canalsalud.imq.es) du adierazgarririk handienetakoa. 2021ean, Emakumea eta Gaztea Kanalak integratu ditu, haien irismena, eskaintzen diren edukien kopurua eta online erabiltzailea bilatzeko moduak erraztera eta diseinu erakargarriagoa, sinplifikatuagoa eta arinagoa egitera bideratutako menu berrien erabilgarritasuna hobetzeko.

Gainera, osasuna sustatzeko lan garrantzitsua egiten da, gizartearentzat interes orokorrekoak diren osasun-gaien kontzientziazioan lagunduz, askotariko kolektiboentzat eztabaidaguneak, mahai-inguruak eta hitzaldiak antolatuz.

### ◦ Kutsa zaitetz kanpaina

Osasun fisikoko arazoek, kontaktu sozialik ezak, ohitura-aldaketak, askatasun-galerak, lan- eta ekonomia-arazoek, estres luzeak, doluak... sufrimendu emozionala sortu dute, eta horrek eragina izan du gure osasun mentalean.

Emozio-inpaktu hori sendatzeko lehen urrats gisa kontatu egin behar zela jakinik, premia horri ahotza eman nahi izan diogu, eta sentipenak eta sentimenduak partekatzen lagundu nahi izan dugu gure Kutsa zaitetz kanpaina eta euskarria ematen dion contagiante.es webgune espezifikoa abian jarrita, pertsonak eta haien sentimenduak erdigunean jartzeko istorio- eta intraistorio-gunea, gizarte osoaren parte-hartzeari eta haren zerbitzuari irekia.

### ◦ IMQk bat egin du Alzheimerra goiz detektatzeko kanpainarekin

Alzheimerraren Munduko Eguna zela eta, IMQk, Accexible startup-ak martxan jarritako hizketaren analisiaren bidez narriadura kognitiboa detektatzeko “Txekeatu zure osasun mentala!” kanpainarekin bat egin zuen. Doako testa da, 60 segunduan egin daitekeena, mikrofona duen gailu batetik Testaccesible.com webgunean sartuta. Testak erabiltzailearen ahotza aztertu eta emaitza minutu pare batean ematen zuen, etapa goiztiarretako narriadura kognitiboaren detekzioan % 91ko sentsibilitatea erakutsiz.



Testak pertsonak zer esaten duen eta nola esaten duen aztertzen zuen, eta proben emaitzei buruzko txostena posta elektronikoz jasotzen zen. Batez beste, memoria-kexa bat izan ondoren pertsona batek 20 hilabete behar ditu profesionalarengana joateko. Plataformarekin lankidetzan, IMQk osasun mentalaren txekeoaren tabua hausten lagundu nahi izan zuen, eta tratamendu egokia jasotzeko detekzio goiztiarren garrantziaz sentsibilizatu.

## IMQ-KO PROFESIOALEN PARTAIDETZA IZAN DUTEN JARDUNALDIAK ETA KONGRESUAK

### OSASUNA

- **OSASUNAREN HUMANIZAZIOARI BURUZKO TEOLOGIA JARDUNALDIA, DEUSTUKO UNIBERTSITATEAN:** "HELP "HELP IMQ MODELOA" HITZALDIA
- **HUMANIZAZIOARI BURUZKO NAZIOARTEKO BILTZARRA:** "ADIN TXIKIKOENTZAKO/NERABEENTZAKO GIDA ZIUN SARTZEKO" KOMUNIKAZIOA
- **BIZKAIKO ALBAITARIEN ELKARGOA:** "LANBIDEAREN PROBLEMATIKA PSIKOLOGIKOA" WEBINARRA
- **MINBIZIAREN AURKAKO EUSKADIKO II. BILTZARRA:** "MEDIKUNTZA GENOMIKOA ALA DOITASUNEZKOA" HITZALDIA
- **EKONOMIALARIEN EUSKAL ELKARGOA:** "BIZKARREKO MINA, NOLA LAGUNTZEN DIT KIROLAK HORRI AURRE EGITEN?" WEBINARRA
- **HIRUKIDE:** "FAMILIA-HARREMAN OSASUNGARRIA IZATEKO JARRAIBIDEAK" PRESTAKUNTZA-HITZALDIA

### LANEKO PREBENTZIOA ETA OSASUNA

- **CSSIS FOROA:** "AGENTE KIMIKOEN ESPOSIZIOAREN EBALUAZIOA. NOLA FROGATU VLA-EKIKO ADOSTASUNA, ESPOSIZIOAREN NEURKETA ADIERAZGARRIEN BIDEZ. UNE 689:2019" JARDUNALDI TEKNIKOA
- **METALEKO ENPRESEN BIZKAIKO FEDERAZIOAREN FOROA:** "HARRERA-PLANA", ETA "ARRISKU PSIKOSOSIALEN EBALUAZIOA" HITZALDIAK; "GEHIEGIZKO ESFORTZUEN ETA ZEREGIN ERREPIKAKORREN ONDORIOZKO ARAZO MUSKULUESKELETIKOAK" WEBINARRA
- ENPRESA OSASUNGARRIARI BURUZKO HITZALDIA, LANEKO SEGURTASUNAREN ETA OSASUNAREN MUNDUKO EGUNAGATIK
- "NOLA JARRI ABIAN ENPRESA OSASUNGARRI BATEN PROIEKTUA" WEBINARRA
- "NOLA HELDU GATAZKEN KUDEAKETARI" WEBINARRA
- "NOLA EKIN ADIKZIOEN KUDEAKETARI" WEBINARRA
- "MINDFULNESS-AREN HASTAPENAK" WEBINARRA
- "NUTRIZIOA. INGURUNE OSASUNGARRIA LORTZEKO GAKOA" WEBINARRA
- "AGENTE KIMIKOEKIKO ESPOSIZIOAREN EBALUAZIOA, UNE-EN 689:2019" WEBINARRA
- "SILIZE KRISTALINO ARNASGARRIAREKIKO ESPOSIZIOAREN ETA HORREK OSASUNEAN DITUEN ONDORIOEN BALORAZIOA" WEBINARRA
- "ERAKUNDEEN ARRISKU PSIKOSOSIALETARAKO LAN-IKUSKARITZAREN IRIZPIDE TEKNIKOA" WEBINARRA
- "LAN-EKIPAMENDUEN KONTSIGNAZIOA: LOTO PROZEDURA" WEBINARRA
- "LANEKO SEGURTASUNAREN ETA OSASUNAREN KUDEAKETAN ORDENA JARTZEKO ISO 45001 ARAUAREN EZARPENA" WEBINARRA

### ADINEKOEN ARRETA

- **ALZHEIMERRAREN IX. KONGRESU NAZIONALA:** "ZERO OMISIO: ESKU-HARTZE INTEGRALA DEMENTZIA DUEN PERTSONARENGAN" HITZALDIA
- **BILBOKO MEDIKUNTZA ZIENTZIEKIN AKADEMIKO WEBINARRA:** "PAZIENTE GERIATRIKOARENGAN IKTUSA MODU INTEGRALEAN JORRATZEA", ETA "OSTEOPOROSIA ETA HAUSKORTASUNA ADINEKO PAZIENTEENGAN; DIZIPLINA ANITZEKO ABORDATZEAREN EGUNEROKO ERREALITATEA" HITZALDIAK
- **ZAHARTZAROAREN XIX. BILTZARRA, "EZAGUTZA EGUNERATUZ ETA BIZITZA NORMALIZATUZ"** "MELLITUS DIABETESA: GAURKOTZE TERAPEUTIKOA" HITZALDIA
- **SEGG-REN II. KONGRESU BIRTUALA:** "IDORRERIA: INPAKTUA DUEN SINDROME GERIATRIKOA", "ADINEKOEN BALORAZIO INTEGRALERAKO BEHATOKI NAZIONALA" ETA "ZAHARTZARORAKO ERRONKA BERRIAK" HITZALDIAK
- **EHU-KO HEZKUNTZA ETA KIROL FAKULTATEAREKIN LANKIDETZAN:** "ZAHARTZEAREN "FISIOPATOLOGIA, ARIKETA FISIKOAREN BEHARRA" HITZALDIA
- **GIZA ZIENTZIEKIN XLVIII. ASTEA:** "PANDEMIA GARAIAN ADINEKOEN ARRETA HUMANIZATZEN" HITZALDIA
- **VI. AKEB KONEKTA JARDUNALDIA, "SISTEMA BERRABIARAZIZ:** AGERTOKI BERRIAK, ERRONKA BERRIAK": "APLIKAZIO MUGIKOR BAT EZARTZEA ZENTRO SOZIOSANITARIOETAN OSPITALERATUTAKO PERTSONEN SENIDEKIKO KOMUNIKAZIOA OPTIMIZATZEKO", ETA "ZENTRO SOZIOSANITARIOETAKO ZUZENEKO ARRETAKO LANGILEEN ARTEKO KOMUNIKAZIOAREN DIGITALIZAZIOA" HITZALDIAK
- **NUTRICIONLAB:"AURRERAPENAK PAZIENTE HAUSKORRAREN MANEIJUAN:** NUTRIZIOA, ARIKETA ETA BETETZEA, ABORDATZE INTEGRALERAKO ZUTABE GISA" HITZALDIA
- **ZAHARTZEARI ETA BIZI-KALITATEARI BURUZKO MASTERRA (EHU):** "ENDOKRINOLOGIA ETA METABOLISMOA ADINEKO PAZIENTEENGAN", "SUSPERTZE FUNTZIONALERAKO UNITATE GERIATRIKOAK" ETA «BALORAZIO GERIATRIKO INTEGRALA», KLASEAK
- **GIPUZKOAKO FISIOTERAPEUTEN ELKARGOA:** "BALORAZIO GERIATRIKO INTEGRALA" HITZALDIA
- **DEUSTUKO UNIBERTSITATEKO MEDIKUNTZA FAKULTATEA:** "HURBILKETA ADINEKOEN ARRETAREN ALDERDI BEREZIRA" HITZALDI-EZTABAIDA

● Irakaskuntza eta ikerketa



**FIK, bizitza  
hoberako  
teknologia**

Berrikuntzarekin, zientziarekin eta ikerketa soziosanitarioarekin duen konpromisoaren barruan, IMQ Taldea FIKen bazkide sustatzailea da, hogeitaz berritzaile pribaturekin batera, zahartzearen eta desgaitasunaren testuingururako. Ekimen horren helburua, osasunaren eta bizi-kalitatearen esparruan jabetza industrialeko aktibo babesgarriak garatzea da, adinekoen eta aniztasun funtzionala dutenen autonomia pertsonala, independentzia, osasuna eta bizi-kalitatea maximizatzeke, eta, aldi berean, egitura ekonomikoa sortzea ahalbidetzeko.

**Minbizian  
Medikuntza  
Pertsonalizaturako  
eta Zehatzerako  
Adimen  
Artifizialaren  
aldeko apustua  
egin du IMQk**

IMQ Zorrotzaurre Klinikako Onkologia Unitateak eta Genetracer Biotech startupak lankidetzan hasi zuten 2021ean biriketako minbiziaren Doitasunezko Medikuntza Pertsonalizatu zerbitzuak eta ebaluazio genomikoa ezartzeko. Bi eragileen arteko sinergia INNOLAB Bilbaoren esparruan sortu da. IMQ berrikuntza plataforma ireki horretako, bazkide da, eta, horrela, Euskadiko osasun-sektore pribatuko berrikuntza teknologikoaren buruan duen posizioa indartzen du. Era berean, Genetracer Biotech-ek, Adimen Artifizialaren eta Big Data teknologiaren bidez minbizia detektatzen espezializatutako startupak, INNOLABen proiektu ekintzaileei laguntzeko programan hartzen du parte.

Lankidetzan horri esker, IMQko Onkologia Unitateak pazienteen tumorearen analisi genetiko sakona egin ahal izango du, gaixotasunaren eta haren bilakaeraren karakterizazio dinamikoa egiteko. Azterketa horrek, gaur egun, ezinbestekoa den informazioa ematen du, diagnostiko hobea egiteko, tratamendu zuzendua edo immunoterapia hautatzeko eta tumore horren berriarazko saiakuntza klinikoak egiteko.

**IMQ,  
osasun-industrian  
berrikuntza  
eta inbertsioa  
sustatzeko  
Osasunberri  
lankidetzak  
ekimena**

IMQ, era berean, OSASUNBERRIren, osasunaren industrian berrikuntza eta inbertsioa sustatzeko eskualde arteko 0 Km lankidetzak-ekimen kolaboratiboaren parte da. 2021ean jarri zen martxan, eta bere helburuak esfortzuak batzea, sinergiak sortzea eta sektore hori indartzea dira, osasunaren arloan sortzen ari diren arriskuen aurrean kudeaketa eraginkorra, integrala eta iraunkorra lortzeko, Covid-19arekin biziakoa kasu.

Ekimenak enpresen, zentro teknologikoen eta elkarten kolektiboa biltzen du, larrialdi-egoeren kudeaketarekin zerikusia duten alderdi guztiak barne hartzea lortzeko, eta, batez ere, osasun-industriaren balio-katea indartzeko diagnostikoari eta terapietarako dagokienez, osasun-arloko laguntza-sarea ere integratuz.

Europarako suspertze-planean (Next Generation) jasotako helburu estrategikoen bat datorren proiektuak alderdi hauek azpimarratzen ditu: berrindustrializazioa, inguruneke industria produktiboaren suspertzea bilatuz; jasangarritasuna, "0 Km" ikuspegiari esker; ekodiseinua eta ekonomia zirkularreranzko orientazioa; eta digitalizazioa, produktu konektatuen eta hodeiaren garapena lantzen baita, baita Big Dataren ustiapena eta eHealth-aren sustapena ere.

**IMQk Euskadiko  
Ortodontziari  
buruzko Europako  
lehen masterrean  
hartuko du parte**

Deustuko Unibertsitateak, IMQrekin lankidetzan, Euskal Herriko Ortodontziari buruzko master bakarra jarri du abian, Deusto Orthodontic Programme (DOP) izenekoa, aurrez aurreko formatuarekin eta hiru urteko iraupenarekin.

Programa profesional tituludunentzat da: odontologoak eta Estomatologiako mediku espezialistak, eta ondoz ondoko bi master egiteko aukera ematen du: master Kliniko bat Ortodontzian eta beste bat Aurpegi-hortzetako Ortodontzia Ortopedian. Lehenak ortodontzia teorikoaren eta klinikoaren oinarriak finkatzen ditu, eta bigarrenak curriculum osatzen du, Europako esparru teoriko eta asistentziaren arabera ortodontzista batek izan behar dituen gaitasun guztiak barne hartuz.

Deustuko Unibertsitateko campuseko klaseetara joateaz gain, masterreko ikasleek hasieratik egin behar dituzte praktika klinikoak IMQ Deusto Hortz-klinikako pazienteekin (ordu guztien % 50 baino gehiago). Gainera, kirurgia ortognatikoko pazienteen diagnostikoa, tratamendua eta jarraipena aurreikusten dira IMQ Zorrotzaurre klinikan, bai eta tratamenduen amaiera estetiko hobereenerako gordetako kapitulu bat ere.

Proiektuak 192 kreditu (ECTS) ematen dizkie ikasleei, eta bat dator Network of Erasmus Based European Orthodontic Programs (Nebeop) delakoan jasotako Ortodontziaren espezialitate aitortzeko Europako jarraibideetan eskatutako baldintzekin. Masterrak irakaskuntza-koadro garrantzitsua du, bai irakaskuntzan, bai arlo klinikoan, estatu zein nazioarte mailan.

**Zientzia  
Medikoen  
Akademia**

IMQ Taldeak Bilboko Medikuntza Zientzien Akademiarekin duen hitzarmena ere berritu du 2021ean. Horren bidez, arloko ekitaldi garrantzitsuenetako batzuk babestu ditu, besteak beste, osasunarekin eta prebentzioarekin erlazionatutako hitzaldiak barne hartzen dituen Bilboko Medikuntza Zientzien Akademiaren XLVII. Aste Mediko-Neurologikoa, IMQko mediku-taldeko espezialitate horretako profesional adituen parte-hartzearekin.



## ● Kirola eta osasuna

### ◦ IMQ, Euskadiko kirol-klub nagusien aseguru-etxe mediko ofiziala

IMQ taldeak Euskadiko klub eta fundazio garrantzitsuenetako batzuen aseguru-etxe mediko ofiziala izaten jarraitzen du, kirol-jarduera babestea ohikoa izan baita bere ibilbide osoan.

Kirolaren alde egiten jarraitzen dugu, elite profesionaleko nahiz oinarritzko kirolaren alde eta, aldi berean, Euskal Autonomia Erkidegoko hainbat kirol-erakundek etorkizuneko belaunaldien osasuna sustatzeko egiten dituzten jarduera ugari babesten ditugu.

Horrela, euskal talde guztiei beren kirol-helburuak lortzen laguntzen diegu eta, aldi berean, kirola berme osoz egiten laguntzen diegu. Betiere, aholkularitza integrarean eta arreta pertsonalizatuan oinarritutako osasun-laguntza eskainiz bere espezialisten bitartez.

Horrela, konpainiak euskal futbol eta saskibaloia klub nagusien eta dagozkien fundazioen –Athletic Club, Bilbao Basket, Baskonia, Deportivo Alavés, Real Sociedad eta Sociedad Deportiva Eibar–, Bizkaia Bizkaialde Fundazioaren eta Kirologi Fundazioaren alde egiten duen apustu sendoari eusten dio.

### ◦ Medikuntzako eta Erizaintzako 80 ikasle inguruk praktikak egingo dituzte San Mamesen

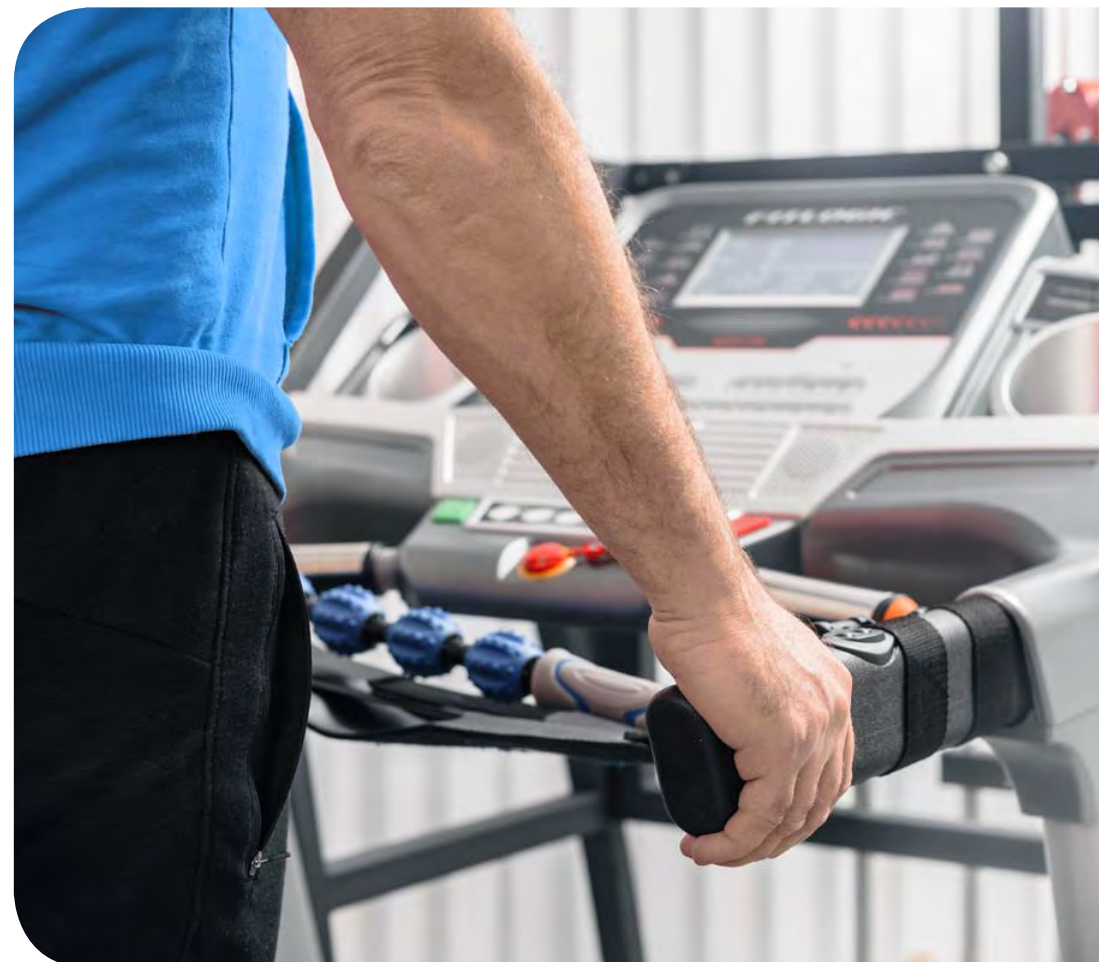
UPV/EHUko Medikuntza eta Erizaintza Fakultateko Medikuntza eta Erizaintza gradu-tako 80 ikasle inguruk, San Mames estadioan in situ hasi dute prestakuntza, Athletic Clubeko partidetan osasun-gorabeherarik izanez gero zelan jokatu ikasteko eta jarduketako protokoloak ezagutzeko.

2021-2022 denboraldiko ikasleei ongietorria emateko hitzaldian, Venia Docendi (administrazio-izaerako baimen akademikoa, titulu ofizialetan irakaskuntzan laguntzeko beharrezkoa) eman zitzaizkien aurreko denboraldian ikasleen koordinatzaile gisa lan egin zuten 8 profesionali.

Ikasle horiei eskatzen zaien eginkizuna hala eskatzen duen pertsona orori lehen arreta eskaintzea da, bai eta jendearen edozein larrialdi-seinale zaintzea eta horri adi egotea ere. Era berean, laguntza eskatzen duen pertsonaren egoeraren lehen balorazioa egiteaz, osasun-langileei egoeraren berri berehala emateaz eta osasun-laguntza ematen laguntzeaz arduratzen dira, IMQren asistentzia-dispositiboko osasun-langileek gainbegiraturata.

### ◦ Kirol-azterketa medikoak

Euskal kirol-klub nagusietako eta lehen taldeetako jokalariek guztiek eta fitxaketa berriek goi-mailako osasun-azterketa egin dute IMQ Taldeko kirol-medikuntzako zentroetako profesionalen eskutik. Hori guztia, izan ditzaketen lesioei aurrea hartzeko eta kirol errendimendua hobetzeko.



## • Arteari eta kulturari laguntzea

### ◦ Kultura-erakundeei laguntzen diegu

Aurten ere, IMQk artearekin eta kulturarekin erlazioz atutako lankidetzaz hitzarmenak sinatu ditu gure inguruko hainbat erakunderekin:

- Guggenheim Museoa Fundazioa
- Donostiako Orfeoia
- Bilboko Portu Itsasadarra Fundazioa

### ◦ Aisia komunitarioaren sustapena IMQ Igurcoren eguneko zentroetan

Adinekoentzako zentroek zentro irekiak eta dauden komunitatean integratuak izan behar dute, eta elkarrekin lan egin behar dute, beren baliabideak, programak eta jarduerak eskura jarri eta kulturaren, hezkuntzaren, prestakuntzaren eta aisialdiaren barruan askotariko proiektuak bilduz, besteak beste, talde profesionalek pertsona bakoitzaren ezaugarrietara egokituta.

IMQ Igurcoren zenbait eguneko zentrok lankidetzaz hitzarmena berri dute hainbat ikastetxe eta prestakuntza-zentzorekin, kultura eta balioen transmisioa bultzatzeko eta ikasleen eta adinekoen arteko elkar ezagutza eta belaunaldien arteko enpatia bideratzeko.



### ◦ Fidiak Fundazioak eta IMQ Igurcok belaunaldien arteko sormena artearen bidez garatzeko hitzarmena sinatu dute

IMQ Igurco Estartetxe Leioa adinekoen eguneko zentroak eta Fidiak Fundazioak –artearen bidez pertsonak integratzeko eta horiek garatzeko Fundazioak– 2021ean lankidetzaz hitzarmena sinatu zuten, sorkuntza- eta arte-jardueren bidez gizarteratzeko eta belaunaldien arteko jarduerak egiten laguntzeko.

Elkarrekin gauzatzen dituzten proiektuei esker, printzipioz hain desberdinak diren pertsona-talde horiek elkarrengana hurbiltzea, elkarri laguntzea eta elkarrekin ikastea lortzen dute, eta, aldi berean, parte-hartzaile bakoitzak gogobetetasun eta motibazio handia izatea antzerki-tailerren, dantza-tailerren, kontzertuen eta abarren bidez, betiere arlo artistikoa kontuan izanda.

Horri esker, udalerrian modu aktiboan parte har dezakete, eta, gainera, aberastasuna ematen diete esperientzia eta potentzialtasunengatik, komunitateko eta belaunaldien arteko jarduerak dituzten onurengatik eta integratzeko eta motibatze ahalmengatik.

### ◦ EHuko Arte Ederretako ikasleek adineko pertsonen ikusitako pandemiaren errealitatea islatu dute fanzine batean

Belaunaldien arteko topaketa eta hezkuntza-lankidetzarako baterako proiektu baten esparruan, Arte Ederren Fakultateak eta IMQ Igurco Unbe egoitza soziosanitarioak hainbat ikasleek eta adineko egoiliarrek egindako fanzinea aurkeztu zuten.

Fanzineak esperientzia grafiko-plastikoa biltzen zuen, pandemiak eragindako konfinamenduan egoiliarrek bizi izandako esperientziei ahotza emateko, adineko pertsona horientzako adierazpen- eta irekitasun-espazioa ezarriz.

### ◦ Belaunaldien arteko beste topaketa batzuk

- **Gazteguneko Programako gazteen eta adinekoen artean gutunak trukatzeko programa.** IMQ Igurco Zorroztgoiti eta IMQ Igurco Araba
- **Patroigintza eta modelaje, zurgintza...jarduerak**  
Peñascal Fundazioa – IMQ Igurco Bilbozar
- **Matematika Olinpiadak**  
Zazpilanda Ikastetxea – IMQ Igurco Araba

## ● Ekimen solidarioak

### ◦ IMQ Solidarioa: umeen garapenerako eta osasunerako laguntza

IMQ Euskadiko UNICEFekin lanean ari da garapen bidean dauden herrialdeetako umeen eskubideen alde, urteko ekarpen korporatibo baten eta IMQ Solidarioa proiektuaren bidez

IMQ Solidarioari esker, hilean euro batetik aurrera, bezeroek, langileek, enpresek eta bere talde medikoko profesionalak ere euren hondar-alea eman dezakete UNICEFek gehien behar den lekuetan umeen garapenean eta osasunean laguntzen jarrai dezan. Lankidetzaz horri esker, IMQk 431.000 euro baino gehiago eman dizkio UNICEFi urte hauetan.

Bildutako zenbatekoak, batez ere, honetara bideratzen dira: hezkuntzara, osasunerara, indarkeriaren eta esplotazioaren kontra umeak babestera, hiesari aurrea hartzera eta munduko umeen eskubideen aldeko aliantzak eta politika publikoak martxan jartzera.

### ◦ IMQk, gaixotasun neurodegeneratiboen ikerketarako WOP Challenge-ren erronkan hartzen du parte

IMQk bat egin du gaixotasun neurodegeneratiboekin amaitzeko ametsarekin. Eta 2021ean “WOP Challenge 2021” jardunaldiarekin bat eginez egin du. Taldekako kirol-abentura horrek Bizkaiko leku esanguratsuenetako batzuk zeharkatzen ditu gaixotasun neurodegeneratiboen aurkako borrokaren aldeko ikerketa-minutuak sortzeko erronka sozialari aurre egiteko. Beste askoren artean The Wolk on Project Fundazioak sortu eta bultzatutako ekimena da.

Eskakizun maila altua eskatzen duen proba arriskurik gabe igaro dadin laguntzeko ahalginean, kirol-proban egindako ekarpen ekonomikoaz gain, osasun eta kirol azterketak parte hartu zuten korrikalarien eskura jarri ziren, Zorrotzaurre Klinikako Kirol Medikuntzako Unitatean lehentasunezko prezioetan.

### ◦ Laguntza solidarioa Palmako sumendiaren kaltetuentzat

IMQ Igurco Zorrogoitireneko ekimen bat oinarri hartuta, egoitza eta eguneko zentro guztietara zabalduta, Gabonetako saskien zozketa egin da, La Palma uharterako Cumbre Vieja sumendiaren kaltetuentzako laguntza ekonomikoa lortzeko. Ekimen solidario horretan zentroetako profesionalak, egoiliarrek eta haien senideek hartu dute parte, eta 2.400 euro biltzea lortu da.



**18.905 € bilduta eta IMQ Solidarioko 496 bezero 2021ean.**

### ◦ Adinekoen inguruko beste lankidetzaz solidario batzuk

IMQ Igurcoko eguneko zentroetako langile, senide eta egoiliarrek, halaber, hainbat ekimen solidariotan hartu dute parte, bularreko minbiziaren aldeko martxa solidarioan eta desgaitasuna duten pertsonentzako AIDAren elkartasun-azokan, besteak beste.



## ● Berdintasunaren alde

IMQ Taldean aukera-berdintasuna defendatzen dugu, genero-bereizketarik gabe. Lantaldean eta zuzendaritza-organoetan emakumeen ordezkartza handia duen enpresa ere bagara, bizitza profesionala eta pertsonala uztartzeko programak dituen, hizkuntzaren erabilera ez-sexistarako gida bat eta, gure kliniken eta IMQ Prebentzioaren kasuan, berdintasun-plan formalizatua ere baduena.

### ◦ IMQ kliniketako protokoloa

IMQren klinikak, emakume batek, oro har, bikotekidearen, bikotekide ohiaren edo beste senitartekoren baten eskutik, pertsona gisa duen askatasuna eta duintasuna urratuz, jasan ditzakeen tratu txarren susmoen aurrean jarduteko protokolo espezi-fika dute.

IMQ kliniketan ezarritako dokumentuaren helburua etxeko tratu txarren jazoera bat izan dutela adierazi ondoren, balorazioa eta arreta medikoa eskatzen duten pazienteen arreta protokolizatzea da, bai eta miaketan eta arretan hura jasan izanaren edo sexu-eraso baten zantzuak daudenean ere. Protokolo horretan, kontzeptuak, erreferentziako dokumentazioa eta jarraitu beharreko prozedura teknikoak ezartzen dira. Protokoloa aldian-aldian berrikusi eta eguneratzen da.

Era berean, kliniketako Berdintasun Batzordeak bat egin du biktimei laguntzeko seinale unibertsala eskuen kodearen bidez ikusarazteko ahaleginekin, eta horretarako berariazko euskarri bat izan du.

### ◦ Emakundek Berdintasunerako Lankidetzak Erakundearen bereizgarria eman dio IMQ Prebentzioari

IMQ Prebentzioak Emakunderen, Emakumearen Euskal Erakundearen, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Lankidetzak Erakundearen aintzatespena lortu du aurten. Aintzatespen hori ematen zaie emakumeen eta gizonen arteko berdintasun handiagoa sustatzeko eta berdintasun hori eragozten duten oztopoak kentzeko jarduketak egiten dituzten erakundeei.

Aintzatespena emateko emakumeen eta gizonen tratu-berdintasuna bermatzera bideratutako jarduketak hartu dira bereziki kontuan, bai lan-baldintzetan, bai enpleguaren kalitateari dagokionez, bai erakundeak kanpora begira egiten dituen jarduketetan.

Aurrekoaz gain, IMQ Prebentzioak, sare sozialetan nahiz enpresa bezero guztiekin partekatu den infografia bat egin du.

### ◦ Berdintasunaren aldeko belaunaldien arteko topaketak IMQ Igorcon

IMQ Igorcoko eguneko zentroek eta egoitzek, klinikekin batera, hainbat ekimen egin dituzte inguruko hainbat ikastetxetako ikasleekin, berdintasuna bultzatzeko eta horrekin erlazionatutako balioak sustatzeko, belaunaldien arteko tailerren bidez. Tailer horiek genero-indarkeria prebenitzeko eta desagerrarazteko tresna gisa gauzatu dira.





## • Kanpoko lankidetzak

IMQ Taldeak harreman estua du gizarteko, ekonomiako, kulturako eta kiroleko askotariko erakunde eta entitateekin, erakunde elkartu gisa lankidetzan aritzeko edo integratzeko akordioetan oinarrituta:

### ELKARTEAK ETA ERAKUNDEAK

- ADEGI
- AEC - KALITATERAKO ELKARTE ESPAINIARRA
- AECC - MINBIZIAREN AURKAKO ESPAINIAKO ELKARTEA
- ANDADE - ANPUTATUTAKO PAZIENTEEN ESPAINIAKO ELKARTEA
- APA - ISTRIPUAK PREBENITZEKO ELKARTEA
- APD
- BASQUE HEALTH CLUSTER ELKARTEA
- BILBOKO BERRIKUNTZA ZENTROA ELKARTEA – CIB
- BILBO ZAHARRA MERKATARIEN ELKARTEA
- ASPA BIZKAIA - KANPOKO PREBENTZIO-ZERBITZUEN ELKARTEA
- ASPREN - KANPOKO PREBENTZIO-ZERBITZUEN ELKARTEA
- AVECAI
- BAGABILTZA
- LANBIDE HASTAPENEN ZENTROA. ARRATIA-AMOREBIETA
- LANBIDE HEZIKETAKO IKASTETXEAK (AMOREBIETA, SOMORROSTRO, IURRETA, FCO. DE VITORIA...)
- ZORNOTZA URRITXE LHI
- BILBOKO HIRIBILDUKO KONTSEILU ZIBIKOA (BILBOKO UDAL TXIT GORENA)
- CPES GURUTZE GORRIA
- EKD – BEZEROAREN ESPERIENTZIAREN GARAPENERAKO ELKARTEA
- DEUSTO BUSINESS SCHOOL HEALTH
- LDE KASTREXANA FUNDAZIOA
- NAFARROAKO OSASUN ESKOLA TEKNIKO PROFESIONALA
- EUSKALIT
- EDE FUNDAZIOA
- FORMETAL FUNDAZIOA
- OSASUNAREN GARAPENERAKO ETA INTEGRAZIORAKO INSTITUTUA (IDIS) FUNDAZIOA
- TECNALIA RESEACH & INNOVATION FUNDAZIOA
- GESCA
- SANTA MARINA OSPITALEA
- ICEA
- INNOLAB BILBAO, ENPRESAK ETA TEKNOLOGIA LOTZEN DITUEN BERRIKUNTZA IREKIKO PLATAFORMA
- BERRIKUNTZA ETA KOORDINAZIOA PRESTAKUNTZA-ESTRATEGIETAN
- ERAIKUNTZAREN INSTITUTUA
- MATIA INGEMA FUNDAZIOA. DONOSTIA. GERONTOLOGIAKO ETA PSIKOGERIATRIAKO ESPEZIALIZAZIO-MASTERRA
- BARRUALDE GALDAKAO ESI
- BILBO BASURTU ESI
- SEA. ARABAKO ENPRESABURUEN ELKARTEA
- SEGG - GERIATRIAKO ETA GERONTOLOGIAKO ESPAINIAKO SOZIJETATEA
- UNESPA
- DEUSTUKO UNIBERTSITATEA
- NAFARROAKO UNIBERTSITATEA, DIETETIKA ETA NUTRIZIO FAKULTATEA
- PRAGAKO UNIBERTSITATEA
- NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA, FISIOTERAPIAKO UNIBERTSITATE-ESKOLA
- ALEMANIAKO UNIBERTSITATEAK (ARBEIT + LEBEN/HANBURGO ERAKUNDEA)
- UPV/EHU

### BABESAK ETA LANKIDETZAK

- ZIENTZIA MEDIKOEN AKADEMIA
- ATHLETIC CLUB – ATHLETIC CLUB FUNDAZIOA
- BASKONIA – 5+11 FUNDAZIOA
- BIZIKLETADA SOLIDARIOA
- BILBAO BASKET – BILBAO BASKET FUNDAZIOA
- DEPORTIVO ALAVÉS –5 + 11 FUNDAZIOA
- BIZKAIA BIZKAIALDE FUNDAZIOA
- KIROLGI FUNDAZIOA
- BEGIRADA SOLIDARIOA FUNDAZIOA
- PEQUEÑO DESEO FUNDAZIOA
- BILBOKO PORTUA ETA ITSASADARRA FUNDAZIOA
- THE WALK ON PROJECT FUNDAZIOA
- EUGENIA EPALZA ESKLEROSI ANIZKOITZAREN EUSKAL FUNDAZIOA
- GUGGENHEIM
- DONOSTIAKO ORFEOIA
- NAZIO BATUEN MUNDUKO ITUNA
- REAL SOCIEDAD – REAL SOCIEDAD FUNDAZIOA
- S.D EIBAR
- UNICEF

# Ingurumen jasangarritasunean aurrera eginez

Oraina ez ezik, etorkizuna ere zaintzeko beharraz jabetuta, ingurumena kontserbatzea eta zaintzea helburu kolektiboa da, eta horrekin erantzukidetasun proaktiboa dugu.



## Ingurunearekin konprometituta

Ingurumenaren zaintzan eta babesean duen konpromisoaren barruan, IMQ Taldeak, energia aurreztera, baliabide naturalen erabilera zentzuzkoa eta eraginkorra egitera, klimaren aldaketa eta karbono aztarna murriztera... bideratutako ingurumenaren iraunkortasuna hobetzeko hainbat ekimen lantzen ditu, gure erakundeko pertsonak kontzientziatzeko ekimenak sustatzeaz gain.

Taldeak, enpresa gisa eta osasungarria eta jasangarria izan nahi duen gizarteko kide gisa hartzen du konpromiso hori, egungo eta etorkizuneko belaunaldiekiko erantzukizuneko helburuarekin.

### Ingurumenaren kudeaketa

Gure jardueraren izaera dela eta, uste dugu ez dagoela gure ingurune ingurumenean inpaktu kaltegarriarik sortzeko arriskurik, eta ez dugu legezko betebeharririk ingurumen-jardueretarako hornidura emateko IMQ Taldea osatzen duten negozio-dibisioetan.

Hala ere, bere erantzukizun sozialean urratsak ematen jarraitzeko asmoz, IMQ Taldeak konpainia osatzen duten pertsonak inplikatzeko sozietateen ingurumen-politiketan, ingurumenaren kudeaketa adostutako ingurumen-printzipioen barruan gidatzeko. Gainera, urratsak ematen jarraitzen du bere ingurumen-kudeaketako sistemak dibisioen barruan sistematizatzen.

#### ISO 14001 ziurtagiria

IMQ klinikak ziurtagiria lortu zuen 2011n eta ordutik urtero berritzen du

IMQ Aseguruak-ek 2019an lortu zuen ziurtagiria, eta 2020an eta 2021ean berri du

IMQ IGURCOk 2021ean lortu zuen ziurtagiria

#### ● **Ekonomia Zirkularra. Elikagaiak alferrik ez galtzen saiatzen gara**

Pazientearen segurtasunaren ikuspuntutik, eta janariaren erabilera arrazionalerik abiatuta, gure zentroetan elikadura-produktuen stock-a minimizatzen da, eta horien berehalako kontsumoa sustatzen da; era horretan, produktuen stock-a saihestu egiten da, eta baita iraungitzeko arriskua ere. Gurekin lan egiten duten enpresa hornitzaileekin batera lantzen dira gai horiek.

#### ● **Zarata kutsadura eta argi kutsadura**

Aseguruekin (bulegoetako lana) eta osasun-zerbitzuekin erlazioatutako gure jarduerak dela eta, kutsadura akustikoa eta argi-kutsadura ez dira kontuan hartu neurketak eta jarraipena egiteko orduan, gaur arte IMQ Taldea osatzen duten erakundeetan ez baitira batere esanguratsuak.

IMQ Taldeko sozietateek egiten duten jarduerak motaren arabera, ez dago poliza batek edo helburu horretarako funts-hornidura batek estali beharreko ingurumen arrisku esanguratsurik.





● **Ingurumen-alderdien ebaluazioa**

IMQ Taldeak sortutako ingurumen-inpaktuak era sistematikoan aztertzen dira, eta elementurik esanguratsuenak energia-kontsumoa eta hondakinen sorrera dira. Alderdi horietan oinarrituta, urteko helburuak ezartzen dira, eta horien eragina minimizatzeko edo murrizteko jarduketa-neurriak hartzen dira.

2021ean, txostenean aurkeztutako datuak bertan jasotako negozio-unitate guztien agregatuak dira, eta irizpide horren arabera birkalkulatu dira 2020an aurkeztutako datuak.

● **Ingurumena Zaintzeko baliabideetan inbertitzea**

2021ean, IMQ Taldeak 362.000 euroko inbertsioa egin du bere ingurumen-sistema mantentzeko eta hobetzeko (hondakinen kudeaketa, LED argien aldaketa, prebentziozko mantentze-lanak, etab.).

IMQ TALDEKO MATERIALEN KONTSUMOA	2020	2021
<b>ERABILITAKO MATERIALAK PISUAREN EDO BOLUMENAREN ARABERA</b>		
PLASTIKOZKO EDALONTZIAK (UNITATEAK)	57.200	54.875
FLUORESZENTEAK (UNITATEAK)	1.293	1.093
PAPERA (KG)	26.178	28.537
TONERRAK (UNITATEAK)	1.237	912
<b>BIRZIKLATUTAKO INSUMOAK</b>	0	0
<b>BERRERABILITAKO PRODUKTUAK ETA ONTZIRATZEKO MATERIALAK</b>	0	0

Gure osasun-/laguntza-jardueraren izaerari erreparatuta, langileen artean paperaren edo tonerren gisako baliabide gutxiago kontsumitzeko eta gure ingurunean eragin txikiagoa izaten laguntzeko kontzientzia sortzen dihardugu.

Horrez gain, bezeroak kontzientziatzea sustatzen da, IMQ Taldeak dokumentaziorako di-tuen plataforma informatikoen erabilerari buruz, haien inprimaketa murrizte aldera.

Ingurumen printzipioak



**Gure konpromisoa**

IMQn oinarritako printzipio gisa ulertzen dugu ingurumenaren babesa, eta baliabide naturalen erabilera arrazionala bermatzeko konpromisoa hartu dugu. Hori dela eta, ingurumen politika ezarri dugu, gure erakundearen jardueraren guztiak aurrera eraman beharreko esparru gisa.

## Hondakinen kudeaketa

Hondakinen kudeaketa horretarako kontratatutako hornitzaileen bidez egiten da, eta kasu bakoitzean kudeatzaile horiek horretarako baimena dute. Sortzen diren hondakin sanitario guztiak behar bezala eta indarrean dagoen legeriaren arabera kudeatzen dira, hondakinen kudeatzaile egiaztatu baten bidez. Zentro propioen % 100a hondakin sanitarioak sortzen dituen zentro gisa erregistratuta dago.



EFLUENTEAK ETA HONDAKINAK	2020	2021
<b>BAIMENDUTAKO KUDEATZAILEAK</b>		
<b>ERAMANDAKO HONDAKINAK, MOTAREN ARABERA (KG)</b>		
<b>HONDAKIN ARRISKUTSU EZ-SANITARIOAK</b>		
EKIPO ELEKTRONIKOAK	220	1.183
FLUORESZENTEAK	624	545
BATERIAK, METAGAILUAK, PILAK	563	776
KUTSATUTAKO ONTZIAK	936	1.050
TONERRAK	1.126	966
<b>HONDAKIN ARRISKUTSU SANITARIOAK</b>		
II. TALDEKO OSASUN-HONDAKINAK	82.276	78.806
BOTATAKO SENDAGAIK	688	586
HONDAKIN ZITOSTATIKOAK	6.213	6.305
<b>ARRISKUTSUAK EZ DIREN HONDAKINAK</b>		
NAHASKETAK	177.338	180.581
PAPERA/KARTOIA	54.823	56.844
<b>HONDAKIN ARRISKUTSUEN GARRAIOA (KG)</b>	<b>82.276</b>	<b>78.806</b>

## Energia-kontsumoa

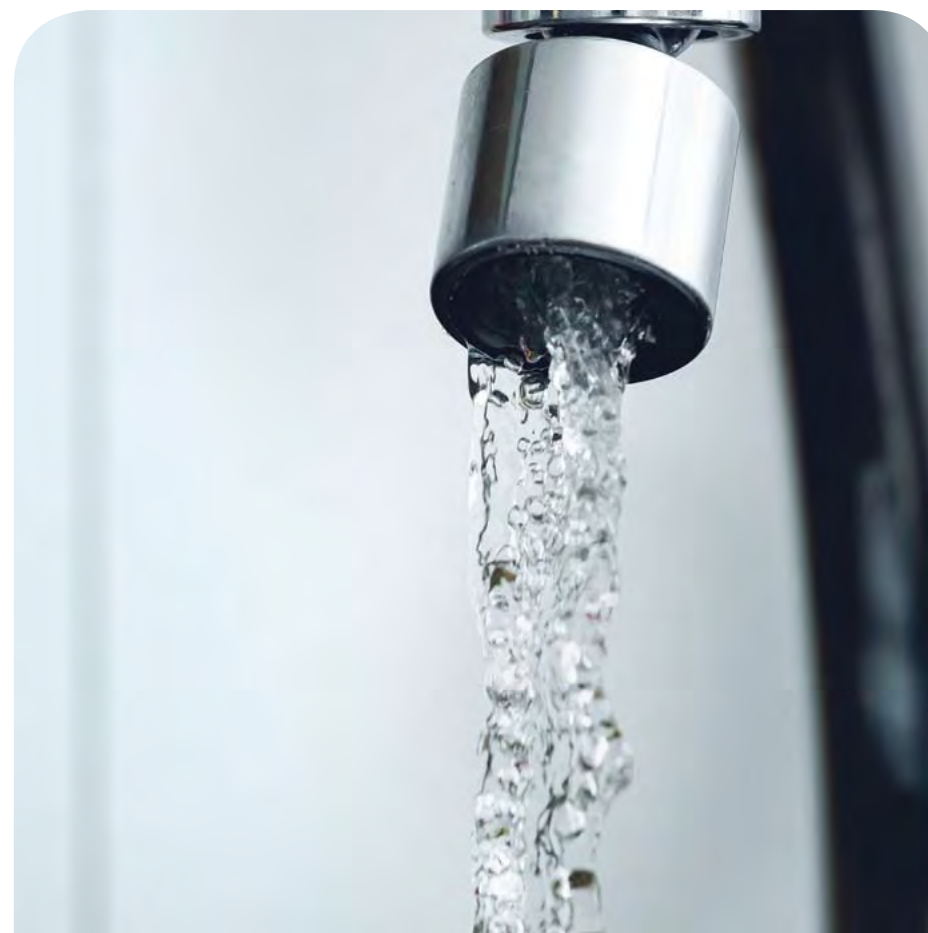
ENERGIA-ERAGINKORTASUNA	2020	2021
<b>ENERGIA-KONTSUMOA ERAKUNDEAREN BARRUAN</b>		
ELEKTRIZITATEAREN ENERGIA-KONTSUMOA (KWH)	9.930.808	9.967.201
GASOLIOAREN ENERGIA-KONTSUMOA (LITROAK)	6.041	5.775
GAS NATURALAREN ENERGIA-KONTSUMOA (NM <sup>3</sup> )	907.548	962.212
ENERGIA FOTOVOLTAIKO KONTSUMOA (KWH)	34.011	16.986
<b>ENERGIA KONTSUMOA ERAKUNDETIK KANPO (1)</b>		
“NEGOZIO” ANTOLAKUNDEKO PERTSONEK JAKINARAZITAKO KM-AK	979.234	1.075.762
AURREIKUSITAKO GASOLIOAREN ENERGIA-KONTSUMOA (LITROAK)	63.608	69.878

(1) Barne-estimazioa, negozioagatik eta batez besteko kontsumoagatik jakinarazitako km kopuruaren arabera: 6,5L gasolio/100km.

	2020	2021
<b>INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO ELÉCTRICO</b>		
IMQ ASEGURUAK (KWH/M <sup>2</sup> )	105,97	103,10
KONSULTORIO ANITZEKO ZENTROAK (KWH/M <sup>2</sup> )	131,16	216,01
<b>HORTZ- ETA ERREHABILITAZIO-ZENTROAK (KWH/BATEZ BESTEKO PLANTILLA)</b>		
CVVS (KWH/EGONALDIA)	85,60	82,63
IMQ PREBENTZIOA (KWH/BATEZ BESTEKO PLANTILLA)	1.349,97	1.246,9
IMQ IGURCO (KWH/EGONALDIA)	8,81	7,91
IMQ AMSA (KWH/M <sup>2</sup> )	42,32	98,02
<b>GASOLIO-KONTSUMOAREN ENERGIA-INTENSITATEA</b>		
IMQ ASEGURUAK (L/M <sup>2</sup> )	1,95	1,46
CVVS (L/EGONALDIKO)	0,10	0,01
<b>GAS NATURALAREN KONTSUMOAREN ENERGIA-INTENSITATEA</b>		
CVVS (M <sup>3</sup> /EGONALDIKO)	5,30	5,70
IMQ IGURCO (KWH/EGONALDIKO)	1,66	1,53
IMQ AMSA (M <sup>3</sup> /EGONALDIKO)	148,15	197,34
<b>JOAN-ETORRIETAKO GASOLIOAREN KONTSUMOAREN ENERGIA-INTENSITATEA</b>		
IMQ ASEGURUAK (L/BATEZ BESTEKO PLANTILLA)	32,15	27,85
IMQ PREBENTZIOA (L/BATEZ BESTEKO PLANTILLA)	183,90	202,84
IMQ IGURCO (L/EGONALDIKO)	0,03	0,02

<b>UR-KONTSUMOA</b>	2020	2021
ITURRITIK LORTUTAKO URA (M <sup>3</sup> )	87.701	97.758
UR-ERAUZKETAREN ERAGINA NABARMEN JASAN DUTEN UR-ITURRIAK	--	--
UR BIRZIKLATUA ETA BERRERABILIA	--	--

Covid-19ak eragindako ezohiko egoera dela eta, kontsumoen hazkundeak eta/edo beherakadak, eta abar, sozietateen jardueraren aldaketek eragin dituzte, eta ez dute norabide argirik ulermenaren interpretazioak irakurlearentzat balioa izan dezan azaltzeko. Horregatik ez dira hazkundeen eta murrizketen kalkuluak egiten.





## Emisioen kudeaketa

IMQ Taldearen jarduerak ingurumen-inpaktu esanguratsurik ez duen arren, elektrizitate-kontsumoak (2. irismena) sortutako CO<sub>2</sub> isuriaren baliokideen urteko estimazioa egin da, baita negozio-bidaiek eragindako joan-etorrien eta galdaren funtzionamenduaren ondoriozkoena ere (1. irismena).

	2020	2021
<b>GEI ISURKETA ZUZENAK</b>		
<b>1. ALKANTZEA</b> (GASOLIOAREN KONTSUMOA) TN CO <sub>2</sub>	15	14
<b>GEI ISURKETA ZUZENAK</b>		
<b>1. ALKANTZEA</b> (GAS NATURALAREN KONTSUMOA) TN CO <sub>2</sub>	1.972	2.091
<b>GEI ISURKETA EZ-ZUZENAK</b>		
<b>2. ALKANTZEA</b> (ENERGIA ELEKTRIKOA SORTZEA). TN CO <sub>2</sub>	1.986	1.993

(\*) Emisioak kalkulatzeko, Nekazaritza, Arrantza, Elikadura eta Ingurumen Ministerioak emandako bihurtze-faktoreak erabili dira.

- Gasolioaren isurketa bihurtzeko faktorea: 2,467 kg CO<sub>2</sub>e/litroko (2019ko datua)
- Energia elektrikoaren isurketa bihurtzeko faktorea: 0,20 kg CO<sub>2</sub>e/kwh (2019ko datua)
- Gas naturalaren isurketa bihurtzeko faktorea: 2,173 kgCO<sub>2</sub>.

	2020	2021
<b>BEROTEGI-EFEKTUKO GASEN ZEHARKAKO ISURIEN INTENTSITATEA, GASOLIOAREN KONTSUMOAGATIK</b>		
IMQ ASEGURUAK (TN CO <sub>2</sub> /M <sup>2</sup> )	0,004	0,004
CVVS (TN CO <sub>2</sub> /EGONALDIKO)	0,00003	0,00002

Neurketa-unitatea.

- IMQ Aseguruak: M<sup>2</sup> Bulego nagusiak
- 2021eko egonaldiak CVSSn: 73.165

	2020	2021
<b>GAS NATURALAREN KONTSUMOAGATIKO BEROTEGI-EFEKTUKO GASEN ZEHARKAKO ISURIEN INTENTSITATEA</b>		
CVVS (TN CO <sub>2</sub> /EGONALDIKO)	0,01160	0,0124
IMQ IGURCO (TN CO <sub>2</sub> /EGONALDIKO)	0,0036	0,0033
IMQ AMSA (TN CO <sub>2</sub> /EGONALDIKO)	0,32	0,43

Neurketa-unitatea.

- 2021eko egonaldiak CVSSn: 73.165
- IMQ Igurco. 2021. urteko egonaldiak: 304.841
- IMQ AMSA. 2021eko egonaldiak: 401

## KONTSUMO ELEKTRIKOAGATIKO BEROTEGI-EFEKTUKO GASEN ZEHARKAKO ISURIEN INTENTSITATEA

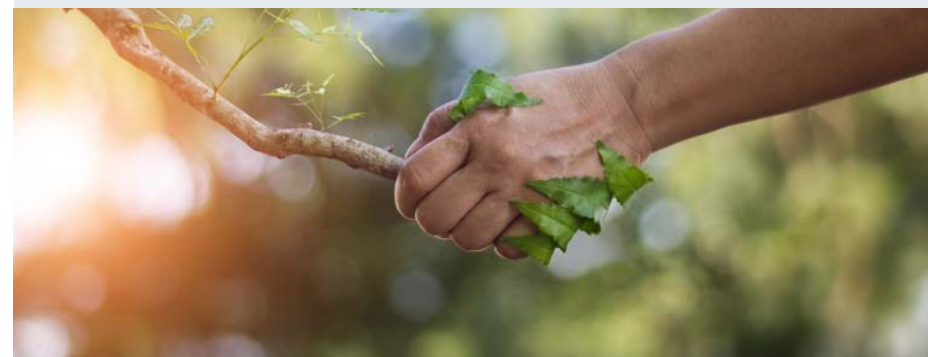
	2020	2021
IMQ ASEGURUAK (TN CO <sub>2</sub> / M <sup>2</sup> )	0,02	0,02
KONTSULTORIO ANITZEKO ZENTROAK (TN CO <sub>2</sub> / M <sup>2</sup> )	0,03	0,03
<b>HORTZ- ETA ERREHABILITAZIO-ZENTROAK</b> (TN CO <sub>2</sub> /BATEZ BESTEKO PLANTILLA)	0,53	0,33
CVVS (TN CO <sub>2</sub> /EGONALDIKO)	0,02	0,02
IMQ PREBENTZIOA (TN CO <sub>2</sub> /BATEZ BESTEKO PLANTILLA)	0,27	0,25
IMQ IGURCO (TN CO <sub>2</sub> /EGONALDIKO)	0,00	0,00
IMQ AMSA (TN CO <sub>2</sub> /M <sup>2</sup> )	0,01	0,02

Neurketa-unitatea.

- IMQ Aseguruak: M<sup>2</sup> sukurtsaletan
- Kontsulta anitzeko zentroak m<sup>2</sup>: 2848
- Hortz-zentroak, podologia eta errehabilitazioa. 2021eko batez besteko plantilla: 132,63
- 2021eko egonaldiak CVSSn: 73.165
- IMQ Prebentzioa
- IMQ Igurco. 2021. urteko egonaldiak: 304.841
- IMQ AMSA. M2 620

## Ingurumen- eta gizarte inpaktua hornitzaileen ebaluazioan

IMQ Aseguruak-en, gure hornitzaileak ingurumenarekin arduratsuak izatea ontzat baroratzen dugu. Hornitzaileak ebaluatzeko urtero egiten den ereduaren barruan, puntuazio positiboa ematen da ingurumen-kudeaketako sistema egiaztatuta badute.



## Biodibertsitatearen kudeaketa

IMQ Igurcok Urdaibaiko Biosfera Erreserbaren barruan dagoen Forua zentroaren jardue-  
ra kudeatzen du. Mendekotasuna duten adinekoei zerbitzu soziosanitarioak ematea da  
haren jarduera. Eta 1.650 m<sup>2</sup>-ko azalera du, Forua-Gernikako herrigunean dago, eta zen-  
troaren jarduera eta dimentsioa kontuan izanda, gure ustez, ez du eragin nabarmenik  
eremuko habitatean.

Planeta zaintzeko bidaia honetan ez dago atzera egiteko aukerarik; horregatik, aurrera  
egiten jarraitzen dugu, modu globalean ingurunea errespetatzen duen erakunde gisa po-  
sizionatzeko orduan pixkanaka IMQ Taldeko pertsona guztiak kontuan hartzeko.



## IMQ Zorrotzaurre Klinikak Ekintzako Ingeniaritza Saria jaso du, Larrialdi Klimatikoaren atalean

IMQ Zorrotzaurre Klinikak Ekintzako Ingeniaritzaren Sari ospetsua jaso du, Larrial-  
di Klimatikoaren atalean, Ospitaleetako Ingeniaritzaren 38. Kongresuan. Kongresu  
hori, Gijonen egin zen Ospitaleetako Ingeniaritzaren Espainiako Elkarteak (AEIH)  
antolatu zuen.

Sari horren bitartez, Klinikan eskaintzen den jarduera pixka bat deskarbonizatzen  
laguntzeko energia, ur eta hondakin kontsumoa gutxitzea lortu duten ekipoei ba-  
ltoa eman zaie.

## IMQ Igurcoren egoitzak eta eguneko zentroak #Harriak herri ekimenera batu dira

IMQ Igurcoko bederatzi egoitza eta eguneko zentrotako egoiliarrek eta erabiltzaileek  
#Harriak jolasean hartu dute parte sare sozialetan, gizartea ingurumena zaintzeko  
beharraz sentsibilizatzea leitmotiv gisa hartuta.

Horrela, ekainaren 5ean ospatzen den Ingurumenaren Mundu Egunaren bezperan,  
IMQ Igurcoren Bizkaiko egoitzetako adinekoek margotutako dozenaka harri ezkutatu  
ziren laguntzako gailu bakoitzaren inguruan, beste pertsona batzuek bilatu, aurkitu  
eta partekatu ahal izateko.

# Eranskinak





## I. Irismena

IMQ Taldea osatzen duten sozietateak hartzen ditu memoria honek; "Sozietatearen Egitura" deritzon atalean erakusten dira sozietate horiek.

Hala ere, eta IMQ Taldearen sozietate-perimetroaren azterketa sakona egin ondoren, eta finantza arlokoa ez den informazioari buruz Legeak eskatzen dituen informazio-esparru ezberdinetan osatzen duten sozietateetako bakoitzaren garrantzia kontuan izanda, funtsezko KPlen eta I. Taulan adierazten diren sozietateen beste adierazle kuantitatibo batzuen informazio xehatua aurkezten da. Jarraian hauek aurkezten dira: (i) ingurumenari buruzkoak, (ii) giza eskubideei buruzkoak, (iii) ustelkeriari eta eroskeriari buruzkoak, eta (iv) sozietateari buruzkoak, uste dugulako sozietate horien inguruko informazioak nahiko ondo islatzen dituela IMQ Taldearen jarduera ezberdinak. Hain zuzen ere, Taldearen fakturazio-zifraren % 85 eta aktiboen % 70 inguru hartzen dute sozietate horiek. Sociedad de Medicos del IMQ SA, Sociedad de Promocion de Empresas del IMQ SAU eta Sociedad Inmobiliaria del IMQ SA taldeko sozietateek taldeko aktibo gehigarrien % 25 inguru hartzen dute. Hala ere, ez da hiru sozietate horiei buruzko informaziorik ematen, aipatutako esparruetan garrantzirik ez duela uste dugulako. Sociedad Inmobiliaria del IMQ SA da, Clinica Vicente San Sebastian SA sozietateak bere jarduera gehiena gauzatzen duen aktiboaren jabea; sozietate horri buruzko informazioa bai, eskaintzen da esparru ezberdinetan. Sozietate bien artean dagokion errentamendu-kontratua dago.

### 1.TAULA - JASANGARRITASUN MEMORIAREN PERIMETROA OSATZEN DUTEN ENPRESAK

#### TALDEA

- GRUPO IGUALMEQUISA S.A.

#### ASEGURUAK

- IMQ S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (IMQ ASEGURUAK)
- IMQ DENTAL, S.A. (HORTZ-KLINIKAK)
- HORTZETAKO BIZKAIA, S.L. (HORTZ-KLINIKAK)
- CENTRO DE REHABILITACIÓN Y MEDICINA DEPORTIVA S.L.U.
- CENTRO MÉDICO ZURRIOLA, S.L.U.
- AUXILIAR DE SERVICIOS MÉDICOS, S.A.U.
- CONSULTORIOS MÉDICOS DEL IMQ BIZKAIA, S.L.U.

#### IMQ IGURCO

- IGURCO GESTIÓN S.L.
- IGURCO CENTROS GERONTOLÓGICOS S.L.
- IGURCO RESIDENCIAS SOCIO SANITARIAS S.L.
- ORÚE XXI S.L
- RESIDENCIA ORÚE S.L.U.
- IGURCO ARABA, S.L.U
- IGURCO SERVICIOS SOCIOSANITARIOS IMQ, S.L.

#### KLINIKAK

- CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN S.A. (ZORROTZAURRE KLINIKA ETA VIRGEN BLANCA KLINIKA)

#### PREBENTZIOA

- IMQ PREBENTZIOA, S.L.

#### ZERBITZU OROKORRAK

- AVANCES MÉDICOS, S.A. (IMQ AMSA)

Bestalde, eta alderdi sozialei eta langileen gaiari dagokienez, funtsezko KPIei buruzko informazio xehatua eta II. Taulan jasotzen diren sozietateen beste adierazle kuantitatibo batzuk aurkezten dira; izan ere, egindako analisiaren ondoren, ikusi da IMQ Taldeko lantaldearen % 86 baino gehiago hartzen dutela. Sozietate horiek, nolana ere, IMQ Taldea osatzen duten 6 dibisioak ordezkatzeko dituzte.

Datozen urteetan definitutako irismena handitzen joango da.

Azkenik, agiri honen eremu geografikoa bat dator IMQ Taldearen jarduera-esparruarekin, hau da, Euskal Autonomia Erkidegoa hartzen du.

## II. TAULA - DIMENTSIO SOZIALAREKIN ERLAZIONATUTAKO PERIMETROA OSATZEN DUTEN ENPRESAK

### TALDEA

- GRUPO IGUALMEQUISA S.A.

### ASEGURUAK

- IMQ S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (IMQ ASEGURUAK)
- IMQ DENTAL S.A.U. (CLÍNICAS DENTALES)
- IMQ DENTAL BIZKAIA S.L. (CLÍNICAS DENTALES)
- CENTRO DE REHABILITACIÓN Y MEDICINA DEPORTIVA S.L.U.
- CENTRO MÉDICO ZURRIOLA S.L.U.
- AUXILIAR DE SERVICIOS MÉDICOS S.A.U.
- CONSULTORIOS MÉDICOS DEL IMQ BIZKAIA S.L.U.

### KLINIKAK

- CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN S.A. (ZORROTZAURRE KLINIKA ETA VIRGEN BLANCA KLINIKA)
- UNIDAD DE MEDICINA DE URGENCIAS IMQ, S.L.
- INSTITUTO ONCOLÓGICO IMQ BILBAO, S.L.
- INSTITUTO DE MEDICINA INTEGRAL DE BILBAO S.L. (IMIBI)
- TRAUMATOLOGIA DAM S.L.
- CVSS RADIOLOGÍA CLÍNICA, S.A.

### PREBENTZIOA

- IGUALATORIO MÉDICO QUIRÚRGICO PREVENCIÓN, S.L.U (IMQ PREVENCIÓN)

### ZERBITZU OROKORRAK

- AVANCES MÉDICOS, S.A. (IMQ AMSA)

### IGURCO (IMQ IGURCO)

- IGURCO GESTIÓN S.L.
- IGURCO CENTROS GERONTOLÓGICOS S.L.
- IGURCO RESIDENCIAS SOCIO-SANITARIAS S.L.
- ORÚE XXI, S.L.
- RESIDENCIA ORÚE, S.L.
- IGURCO ARABA, S.L.U
- IGURCO SERVICIOS SOCIOSANITARIOS IMQ, S.L.

## II. Printzipioak

2021eko jasagarritasun memoriaren **kalitatea eta edukia** zehazteko printzipioa:

### INTERES TALDEEN PARTAIDETZA

IMQ Taldeak identifikatuta ditu bere interes taldeak, eta aldizkako elkarrizketa izaten du beraiekin, euren nahiei eta interesei erantzuna emateko; gainera, haien ahotsa eta iritziak entzuteko mekanismoak ezarri ditu, eta baita interes taldeon partaidetza bultzatzeko ere, inkesten, focus group direlakoan eta entzute-sistemen bitartez, eta arreta eskaini eta gorabeherak kudeatzen ditu, aurrez aurreko, telefono eta posta elektronikoko bidezko kanalen eta kanal digitalen bitartez.

### JASANGARRITASUN-TESTUINGURU ESTRATEGIKOA

IMQ Taldeak, ahal duen heinean, bere ekarpena egiten dio tokiko eta eskualdeko garapen ekonomikoari, sozialari eta ingurumen arlokoari; komunitatearen aurreko harremanean eragin positiboak sortzen saiatzen da, eta eragin horiek BPGari, enpleguari, fiskalitateari, osasun-sistema mantentzeari eta osasunaren, kirolaren, gizartearen eta solidaritatearen alorretako ekimen kolektiboekiko konpromisoari egiten dien ekarpenean xehatzen dira.

### ARGITASUNA, ZEHAZTASUNA ETA ZORROZTASUNA

Modu sistematikoan, xehatuan eta ulergarrian azaltzen da Memoria honen informazioa; ematen duen aurkibide orokorra du, memoria errazago irakurtzeko aukera, eta baita, dagozkien orrialdeetan aurkezten diren datu kualitatiboak zein kuantitatiboak eskuratzea eta aurkitzea ahalbideratzen duen GRI adierazleen aurkibide globala ere.

### OREKA

IMQ Taldearen jardunaren eta jardueraren alderdiei buruzko informazioa jasotzen eta eskaintzen du Memoriak, aurreikusten zena lortu zein ez, eta era horretan, interes taldeek informazioaren balorazio arrazoitu positiboa zein negatiboa egin dezakete.

### ALDERAGARRITASUNA

IMQ Taldearen interes taldeek denborarekin gertatu diren aldaketak azter ditzakete, Txostean jasotzen diren datu kuantitatiboak, ahal denean, aurreko urtekoekin batera aurkezten baitira; horrela, jardueraren garapenean gertatu diren aldaketak aztertu eta alderatu daitezke.

### FIDAGARRITASUNA

Urteko memoria honetan jasotzen den informazioa erakundeak 2021eko ekitaldian egindako jarduerari dagokie eta, horien kalitatea eta egokitasuna ezartzeko aztertuak izan daitezten bildu, analizatu eta aurkezten dira. Datuen jatorria anitza da: kontuan hartu diren alor eta sozietateen ekarpena eta jarduera; Plan Estrategikoaren jarraipenari euskarria ematen dion informazio-sistema (Midenet); eta negozio-unitate bakoitzeko kalkulaturako KPlak eta jardun adierazleak. Ondoren, kanpoko organismo batek egiaztatzen ditu, hain zuzen ere AENOR Normalizaziorako eta Ziurtapenerako Espainiako Elkarrekin, eta IMQ Taldearen Zuzendaritza Batzordeak eta Administrazio Kontseiluak onesten ditu.

### PUNTUALTASUNA

Urtero egiten da txostena, eta ekitaldi bakoitzeko jardun ekonomikoaren, sozialaren eta ingurumen arlokoaren informazio egonkortu zehatza jasotzen du.

### KONTAKTU-GUNEA

Gure webgune korporatiboaren Prentsa aretoan eta Mundu Itunaren Espainiako Sarea- ren webgunean daude IMQ Taldearen urteko memoriak, interesa duen edozeinen eskura:

<https://www.imq.es>

<http://www.pactomundial.org/informes-de-progreso>

Informazio gehiago nahi izanez gero: [comunicacion@imq.es](mailto:comunicacion@imq.es)





# AENOR

Confía

Igualmente, en el Programa de verificación, AENOR ha considerado los requisitos internacionales de acreditación, verificación o certificación correspondientes a las materias de información contempladas en la Ley:

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)
- SA 8000 (principios y derechos laborales internacionales conformes a la ILO (Organización Internacional del Trabajo), La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño, SAAS Procedure 200)
- Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001).
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, esquemas IQNet SR 10 y SAB000.
- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).
- Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001).
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001).

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido:

- 1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- 2) La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.
- 3) La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C.215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera)
- 4) La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- 5) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

2019/0334/VNOR-2022

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GENOVA 6, 28004 MADRID  
Página 3 de 4

# AENOR

Confía

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente Declaración.

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el EINF y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización
- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.
- Cumplimentación y contenido del estado de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido.
- Carta de manifestaciones del Órgano de Administración.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación.

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión de la presente Declaración, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.

## CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que la información no financiera incluida en la memoria SOCIEDAD DE MEDICOS IMQ: MEMORIA DE RSC Y SOSTENIBILIDAD 2021, Estado de Información no financiera y Diversidad (Marzo 2022) y para la información referida al periodo objeto del informe, el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, no proporcione información fiel del desempeño de SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A. y sociedades referenciadas en el estado de información no financiera consolidado, en materia de responsabilidad social conforme a la Ley 11/2018. En concreto, en lo relativo a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.

2019/0334/VNOR-2022

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GENOVA 6, 28004 MADRID  
Página 4 de 4

### III. Materialtasuna

2020an zehar, eta konpainiaren egungo 2019-2021 Plan Estrategikoa egiteko 2018an gauzatutako hausnarketa estrategikoaren prozesuarekin bat etorritik, materialtasun-azterketa egin da, IMQ Taldearentzat eta haren interes taldeentzat garrantzitsuak diren alderdiak identifikatuz. Azterketa hori hurrengo urteetan osatu eta sakonduko den lehen ariketa da.

Alderdi esanguratsu nagusiak identifikatzeko, lehenik eta behin, gogoeta estrategikoaren prozesuan egindako barne-azterketa hartu da kontuan, eta, besteak beste, alderdi hauek ebaluatu dira: faktore kritikoak eta arrakasta-faktoreak; antolaketa-egituraren eta haren ku-deaketa-ereduaren berrikuspena; eta produktuen eta zerbitzuen bizitza zikloaren azterketa.

Horrez gain, prozesu estrategikoan nahiz erakundean etengabe egindako kanpo-azterketa ere gehitu behar da, bertan hainbat alderdi aztertzen dira, hala nola mer-

katuaren eta aseguru-sektorearen bilakaera eta joera nagusiak, IMQ Taldearekin erlazionatutako prentsaren azterketa sakona, adimen lehiakorraren prozesutik eratorritako analisiak, marka eta irudi azterketak, edo betetze-funtzioaren bitartez egiten den etengabeko arau-azterketa.

Gainera, IMQ taldeko interes taldeen behar eta itxaropen nagusiak hartu dira kontuan, azken gogoeta estrategikoaren esparruan ere jorratu diren horien berrikuspenean eta lehenespenean oinarrituta. IMQ Taldearentzat bere interes taldeen iritzia eta partaidetza funtsezkoak dira strategiaren prestaketan eta definizioan. Haien beharrak eta itxaropenak bakoitzarekin zehaztutako informazio-iturrien bidez aztertzen dira (zaintza-esparrua eta maiztasuna): Akziodunak, Gobernu Organoak, Pertsonak, Aliatu estrategikoak, Bezeroak, Hornitzaileak, Administrazioa eta Gizartea.

#### INFORMAZIO-ITURRIAK ETA INTERES TALDEEKIN DAUDEN HARREMANAK

##### INTERES TALDEAK

##### ZAINTZA-EREMUA

##### MAIZTASUNA

INTERES TALDEAK	ZAINTZA-EREMUA	MAIZTASUNA
<b>Akziodunak Gobernu-organoak</b>	Administrazio-kontseiluak (IMQ Aseguruak, IMQ Taldea, Medikuen Elkartea) Medikuen Elkarteko Batzar Nagusia Akziodunekin-medikuekin egindako saioak Laneko bilerak (Zuzendaritza Nagusia, Profesionalarekin Harremanetarako Zuzendaritza)	Hilero Urtero ¼ saio urtean Aldian behin
<b>Aliatu estrategikoak: SCA, Kutxabank</b>	SCA: Administrazio Kontseiluaren bilerak Kutxabank: lanekotaldearen bilerak	Hilero Puntualak
<b>Pertsonak</b>	Gogobetetze globalari buruzko inkesta Alderdi batzuei buruzko gogobetetze-inkestak Lantaldeak IMQ gosariak	Bi urtez behin Puntualak Aldian behin Hilean behin
<b>Hornitzaileak</b>	Laguntza-hornitzaileak: laneko bilerak espezialitateko ordezkariekin eta profesionalekin Laguntzazkoak ez diren hornitzaileak: laneko bilerak	Aldian behin Aldian behin
<b>Sozietatearen Administrazioa</b>	Inkestak gizarteari eta erakundeei	Bi urtez behin
<b>Bezeroak</b>	Aldizkako inkestak (Ahotsa Programa - CEX proiektua) Focus group Kexak eta erreklamazioak aztertzea Sare sozialak	Egunero Aldian behin Egunero Egunero

Interes talde nagusietako batzuek partaidetza zuzena izan dute hausnarketa estrategikoaren prozesuan, horretarako bilera espezifikoen (akziodunak eta gobernu-organoak), focus group-en (bezero kolektiboak eta partikularrak), edo inkesten bitartez (gizartea). Konpainiako pertsonak ere zeregin garrantzitsuak izan dute strategiaren definizioan, fase desberdinetako lantaldeen bitartez gidatutako partaidetza prozesuaren bidez.

Nabarmentzekoa da, halaber, 2019an, Bezeroaren Esperientzia Proiektuaren barruan, Ahots-programa jarri zela abian, eta horri esker, IMQren bezeroen ezagutza askoz ere sakonagoa dela.

Azterketa horren guztiaren ondorioz, 30 gai garrantzitsu identifikatu ziren. Gai horietatik, barne- eta kanpo-garrantziaren maila aztertu eta baloratu ondoren, materialtasun-matrizean sartu ziren, eta, azkenean, lehenetsuneko **20 gai nabarmendu** ziren, bai IMQ Taldearentzat, bai bere interes-taldeentzat. 2021ko Jasangarritasun Memoria (Finantzaz Kanpoko Informazioaren Egoera) egiteko, analisiari eusten diogu eta lau multzo handitan jartzen dugu arreta: Gobernu korporatiboa, Estrategia eta negozioa, Pertsona-taldea, Bezeroak, Gizartearekiko konpromisoa eta Ingurumena. Salbuespen gisa, beste urtebetez eutsi diogu 2020a markatu zen aldagaiari, Covid-19aren pandemiak jasandako osasun-krisiari, 21 lehenetsuneko gai gisa.

**LEHENETSUNEZKO  
21 GAIEN XEHETASUNAK:**

1. Errentagarritasuna eta kaudimena
2. Eraldaketa digitala
3. Bezeroaren esperientzia
4. Berrikuntza eta etengabeko hobekuntza
5. Kudeaketa-eredua
6. Lidergoa
7. Enplegua eta gizarte-harremanak
8. Prestakuntza eta talentuaren garapena
9. Adiskidetzea
10. Pertsonen gogobetetzea
11. Aniztasuna eta berdintasuna
12. Laneko osasuna eta segurtasuna
13. Gobernu korporatibo onaren sistema
14. Arriskuen kudeaketa
15. Ingurumenarekiko konpromisoa
16. Zahartzea. Bizitza ohitura osasungarriak sustatzea
17. Datuen babesia
18. Kalitate eta segurtasun klinikoa
19. Gizartearekiko konpromisoa
20. Interes taldeekin hitz egiteko bideak.
21. Covid-19





## IV. 11/2018 Legearen eta GRI-ren arteko korrespondentzia indizea

GRI ESTANDARRA	EDUKIAK	GJHREKIKO LOTURA	ORRIALDEA / ERANTZUN ZUZENA
<b>GRI 101: OINARRIAK</b>			
EDUKI OROKORRAK			
<b>GRI 102: EDUKI OROKORRAK</b>			
ERAKUNDEAREN PROFILA			
102-1	Erakundearen izena		22
102-2	Jarduerak, markak, produktuak eta zerbitzuak		49-64
102-3	Egoitzaren kokapena		Máximo Aguirre 18 BIS, 48011 Bilbao
102-4	Eragiketen kokapena		106-107
102-6	Zerbitzatutako merkatuak		49-64
102-7	Erakundearen tamaina		17-20
102-8	Enplegatuei eta beste langile batzuei buruzko informazioa	3,4,5,8	20, 79-88
102-9	Hornidura-katea		2021ean IMQ Taldearen hornitzaileak EEEen daude. Ez da hornitzaile negatiborik egon hornidura-katean
102-11	Arretaren printzipioa edo ikuspegia		Gure zerbitzuak prozesu sistematiko bati jarraituz diseinatzen dira, eta prozesu horren bidez, bete beharreko baldintza legalak eta teknikoak baloratzen dira. Hala ere, gure jardueran ez da kalte larri edo atzeraezineko ingurumen-arriskurik sortzen, eta ez da aurreikusten horiek sortuko dituen zerbitzu berririk abiaraziko denik.
102-12	Kanpoko ekimenak	17	89-97
102-13	Afiliazioa Elkartetean		97
ESTRATEGIA			
102-14	Erabakiak hartzeko ardura duten goi-exekutiboan adierazpena		5-6
102-15	Inpaktu, arrisku eta aukera nagusiak		30-31

GRI ESTANDARRA	EDUKIAK	GJHREKIKO LOTURA	ORRIALDEA / ERANTZUN ZUZENA
<b>ETIKA ETA OSOTASUNA</b>			
102-16	Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide-arauak		32
102-17	Aholkularitza mekanismoak eta kezka etikoak		32
<b>GOBERNANTZA</b>			
102-35	Ordainketa Politikak		GRI adierazleen eranskina
102-36	Ordainsaria zehazteko prozesua		GRI adierazleen eranskina
102-38	Urteko konpentsazio-ratioa guztira		GRI adierazleen eranskina
102-39	Urteko konpentsazio osoaren ehuneko-hazkunde ratioa		GRI adierazleen eranskina
<b>INTERES-TALDEEN PARTE-HARTZEA</b>			
102-41	Negoiazio kolektiboko akordioak		85
102-43	Interes-taldeek parte hartzeko ikuspegia		11
<b>TXOSTENAK EGITEKO PRAKTIKAK</b>			
102-54	Txostena egiteko adierazpena, GRI estandarrekin bat datorrena		4
<b>GAI MATERIALAK</b>			
<b>BEZEROAREN KALITATEA ETA GOGOBETETASUNA</b>			
<b>GRI 103: Kudeaketa-ikuspegia</b>			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura	3	Eranskina
103-2	Kudeaketa-ikuspegia eta haren osagaiak	3	67-75
103-3	Kudeaketa-ikuspegiaren ebaluazioa	3	67-75

GRI ESTANDARRA	EDUKIAK	GJHREKIKO LOTURA	ORRIALDEA / ERANTZUN ZUZENA
<b>GRI 416: Bezeroen osasuna eta segurtasuna</b>			
416-1	Produktuen edo zerbitzuen kategoriek osasunean eta segurtasunean dituzten eraginak ebaluatzea	3	<p><b>CVSS:</b> Ez-betetzeen kasuan, gorabeheren erregistro bat eramaten da, eta ezarritako protokoloaren arabera ebaluazio-irizpideak aplikatzen dira, gorabeheraren bolumenaren eta kritikotasunaren arabera. Osasunean eta segurtasunean eragina duen guztia segurtasun klinikoko batzordean tratatzen da, kliniketako profesional guztiak egiten dituzten erregistroen arabera. Jakinarazpen-sistemak eremu horretako edozein gertakari identifikatzen laguntzen du, eta dagozkion neurriak jartzen dira. Hornitzaile bat tartean badago, zuzenean jartzen da berarekin harremanetan, eta gorabeheraren kausak eta ekintza zuzentzaileen plana aztertzeko eskatzen zaio berehala.</p> <p><b>IMQ Prebentzioa:</b> Zerbitzu-emaileak gara, eta, beraz, gure jarduerak ez du eraginik kontsumitzaileen segurtasunean eta osasunean, odola ateratzea eta txertoa jartzea izan ezik (txertoen ondorioen berri ematen dugu) Baimen informatua eta segurtasun-neurri informatikoak. DBEO betetzea.</p>
416-2	Produktuen eta zerbitzuen kategoriek osasunean eta segurtasunean dituzten inpaktuei buruzko ez-betetzeak	3	Ez da ez-betetze kasurik izan zentzu horretan 2021ean
<b>NEGOZIO-AUKERA BERRIAK</b>			
<b>GRI 103: Kudeaketa-ikuspegia</b>			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura		Eranskina
103-2	Kudeaketa-ikuspegia eta haren osagaiak		35-37
103-3	Kudeaketa-ikuspegiaren ebaluazioa		35-37
<b>ERALDAKETA DIGITALA</b>			
<b>GRI 103: Kudeaketa-ikuspegia</b>			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura		Eranskina
103-2	Kudeaketa-ikuspegia eta haren osagaiak		43-47
103-3	Kudeaketa-ikuspegiaren ebaluazioa		43-47

GRI ESTANDARRA	EDUKIAK	GJHREKIKO LOTURA	ORRIALDEA / ERANTZUN ZUZENA
<b>HAZKUNDE ERRENTAGARRIA ETA JASANGARRIA</b>			
<b>GRI 103: Kudeaketa-ikuspegia</b>			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura	8	Eranskina
103-2	Kudeaketa-ikuspegia eta haren osagaiak	8	17-20
103-3	Kudeaketa-ikuspegiaren ebaluazioa	8	17-20
<b>GRI 201: Jarduera ekonomikoa</b>			
201-2	Klima-aldaketaren finantza-inplikazioak eta ondoriozko beste arrisku eta aukera batzuk		IMQ taldeak, bere jardueren izaera dela eta, oso ingurumen-inpaktu txikia du bere ingurunean. Beraz, bere jarduerak ez diote inbertsio edo gastu esanguratsurik ezartzen jatorri horrekin. Ez da arriskurik sortzen klima-aldaketaren ondorioz Taldearen jarduerarentzat. Kap. Ingurumen-jasangarritasunean aurrera eginez.
201-4	Gobernuaren finantza-laguntza		Jasotako diru-laguntza publikoak ez dira Taldearen guztizko diru-sarrerekiko kopuru esanguratsua (0,11 milioi euro). 1,7 milioi euro baliatu dira batez ere berrikuntza-, inbertsio- eta enplegu-kenkariengatik, eta 0,3 milioi euro kreditu fiskalengatik. IMQ Taldeko sozietateetan ez dago jasota administrazio publikoek akziodunetan parte hartu zutenik.
<b>GRI 203: Zeharkako inpaktu ekonomikoak</b>			
203-1	Azpiegitura eta zerbitzu lagunduetan egindako inbertsioak		<b>2021</b> ean bezeroari dagokion inbertsioa <b>3,58 milioi eurokoa</b> da, batez ere aplikazio informatikoei eta teknologiko inbertsioari lotutako inbertsioa..
203-2	Zeharkako eragin ekonomiko esanguratsuak	1, 3, 4, 8	<p>IMQ Taldeak, Garapenari laguntzeko kapituluan aipatutako inpaktu ekonomikoez gain, zeharkako beste inpaktu ekonomiko batzuk sortzen ditu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zeharkako enplegua sortzen da enpresak dauden herrietan: garraioan, ostalaritzan, hornitzaileetan.</li> <li>- Bizi-ohitura osasungarriak sustatzen dira eta osasun-gaietan prebenitzen da, ezagutza zabalduz.</li> <li>- Erakunde zientifikoei, sanitarioei eta ikertzaileei lotutako ekimenak eta ekintzak antolatzen parte hartzen da.</li> <li>- Bere lurraldean garatzen dituen zerga-betebeharrak gauzatzen dira. Horrela, zerbitzu publikoei eusten eta gizarteak aurrera egiten laguntzen du.</li> <li>- Aurrezpena da Osakidetzarentzat.</li> </ul>



GRI ESTANDARRA	EDUKIAK	GJHREKIKO LOTURA	ORRIALDEA / ERANTZUN ZUZENA
<b>ETICA EMPRESARIAL</b>			
<b>GRI 103: Kudeaketa-ikuspegia</b>			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura		Eranskina
103-2	Kudeaketa-ikuspegia eta haren osagaiak		32
103-3	Kudeaketa-ikuspegiaren ebaluazioa		32
<b>GRI 205: Ustelkeriaren aurkakoa</b>			
205-1	Ustelkeriarekin erlazionatutako arriskueterako ebaluatutako eragiketak		32
205-2	Ustelkeriaren aurkako politikiei eta prozedurei buruzko komunikazioa eta prestakuntza		Lehengo urteetan, IMQ Aseguruak filialeko langile guztiei (baita haren mendekoei ere) eman zien betetzearen arloko hasierako eta oinarrizko prestakuntza. Ekitaldian zehar egindako higiezin- eta sozietate-eragiketetan, Taldeak eta haren aholkulariek Kapitalen zuriketa eta terrorismoaren finantzaketa prebenitzeko apirilaren 28ko 10/2010 Legean aurreikusitakoa bete dute. Hortik harago, trafikiko arrunteko jardueri buruzko neurri espezifikoak definitzeko prozesuan daude.
205-3	Baieztatutako ustelkeria kasuak eta hartutako neurriak		Sozietateetan ez da ustelkeriarik eta eroskeriarik antzeman. Ondorioz, ez da neurririk hartu behar izan.
<b>INGURUMENA</b>			
<b>GRI 103: Kudeaketa-ikuspegia</b>			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura	7,12	Eranskina
103-2	Kudeaketa-ikuspegia eta haren osagaiak	7,12	99-104
103-3	Kudeaketa-ikuspegiaren ebaluazioa	7,12	99-104
<b>GRI 301: Materialak</b>			
301-1	Erabilitako materialak pisuaren edo bolumenaren arabera	7,12	99-104
301-2	Birziklatutako insumoak	7,12	99-104
301-3	Berrerabilitako produktuak eta ontziratze materialak	7,12	99-104

GRI ESTANDARRA	EDUKIAK	GJHREKIKO LOTURA	ORRIALDEA / ERANTZUN ZUZENA
<b>GRI 302: Energia</b>			
302-1	Energia-kontsumoa erakundearen barruan	7,12	99-104
302-2	Energia-kontsumoa erakundetik kanpo	7,12	99-104
302-3	Energia-intentsitatea	7,12	99-104
302-4	Energia-kontsumoa murriztea	7,12	99-104
302-5	Produktu eta zerbitzuen energia-eskakizunak murriztea	7,12	IMQ Taldeak eraginkortasuna sustatzen du, jardueren, instalazioen, produktuen eta zerbitzuen ingurumen-inpaktuak pixkanaka murriztuz. Aplikatzen ez dituen produktuei dagokienez, IMQ Taldeak ez du produkturik fabrikatzen.
<b>GRI 303: Ura</b>			
303-1	Ura iturritik ateratzea		99-104
303-2	Ur-erazketaren eragina nabarmena duten ur-iturriak		Ur-isurketa oro sanitarioa da, eta udal-saneamendu-sistemetara isurtzen da; beraz, ez die eragiten erlazonatutako ur-gorputzei edo habitatei.
303-3	Ur birziklatua eta erabilia		99-104
<b>GRI 304: Biodibertsitatea</b>			
304-1	Eremu babestuetatik kanpoko eremu babestuen edo biodibertsitaterako balio handiko eremuen barruan edo horien ondoan dauden jabetzako, errentan hartutako edo kudeatutako eragiketazentroak		IMQ Taldea ez da lurzoruaren jabea biodibertsitatean aberatsak diren habitateetan, eta 2021ean ez da inpakturik erregistratu biodibertsitatean, ezta eremu babestuetan, ondare unibertsalekoetan edo biosfera-erreserbetan ere. Salbuespen 1 - Forua Zentroa
304-2	Jardueren, produktuen eta zerbitzuen inpaktu esanguratsuak biodibertsitatean		0
304-3	Babestutako edo leheneratutako habitatak		Ez zaio aplikatzen IMQ Taldearen jarduerari.

GRI ESTANDARRA	EDUKIAK	GJHREKIKO LOTURA	ORRIALDEA / ERANTZUN ZUZENA
<b>GRI 305: Isuriak</b>			
305-1	Berotegi-efektuko gasen zuzeneko isuriak (1. irismena)	7,12	Berotegi-efektuko gasen zuzeneko isuriak kalkulatzeko, IMQ taldeko pertsonak egindako negozio-bidaieetatik eratorritako gasolio-kontsumoa hartzen da kontuan, CO <sub>2</sub> baliokidearen tona metrikotan kalkulaturik. Isuriak kalkulatzeko, Nekazaritza, Arrantza, Elikadura eta Ingurumen Ministerioak ibilgailuen erregairako emandako bihurketa-faktoreak erabili dira. 99-104
305-2	Berotegi-efektuko gasen zeharkako isurketak energia sortzean (2. irismena)	7,12	99-104
305-3	Berotegi-efektuko gasen zeharkako beste zeharkako isuri batzuk (3. irismena)	7,12	99-104
305-4	Berotegi-efektuko gasen isuriaren intentsitatea	7,12	99-104
305-5	Berotegi-efektuko gasen isuriaren murriztea	7,12	99-104
305-6	Ozono-geruza (SAO) agortzen duten substantzien isuriak		Ez zaio aplikatzen IMQ Taldearen jarduerari.
305-7	Nitrogeno oxidoak (NOx), sufre oxidoak (SOx) eta airera egindako beste isuri esanguratsu batzuk		Ez zaio aplikatzen IMQ Taldearen jarduerari.
<b>GRI 306: Efluateak eta hondakinak</b>			
306-2	Hondakinak motaren eta ezabatze metodoaren arabera	7,12	99-104
306-5	Ur-isurketek eta/edo isurketek eragindako ur-gorputzak	7,12	0
<b>GRI 307: Ingurumena betetzea</b>			
307-1	Ingurumenari buruzko legeria eta araudia ez betetzea	7,12	0

GRI ESTANDARRA	EDUKIAK	GJHREKIKO LOTURA	ORRIALDEA / ERANTZUN ZUZENA
<b>GRI 308: Hornitzaileen ingurumen-ebaluazioa</b>			0
308-1	Ingurumen-irizpideen arabera ebaluazio-eta hautaketa-iragazkiak igaro dituzten hornitzaile berriak	7,12	108
308-2	Ingurumen-inpaktu negatiboak hornidura-katean eta hartutako neurriak		2021ean ez da ingurumen-inpakturik antzeman hornidura-katean.
PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
<b>GRI 103: Kudeaketa-ikuspegia</b>			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura	3,4,5,8	Eranskina
103-2	Kudeaketa-ikuspegia eta haren osagaiak	3,4,5,8	79-88
103-3	Kudeaketa-ikuspegiaren ebaluazioa	3,4,5,8	79-88
<b>GRI 401: Enplegua</b>			
401-1	Langileen kontratazio berriak eta langileen txandaketa	3,4,5,8	Eranskina
<b>GRI 403: Laneko osasuna eta segurtasuna. Lanaren antolaketak</b>			
403-1	Langileen ordezkariak langileen batzorde formaletan, osasun- eta segurtasun-enpreetan	3,4,5,8	85
403-2	Istripu motak eta istripuen maiztasun-tasak, lanbide-gaixotasunak, galdutako egunak, absentismoa eta lan-istripuak edo lanbide-gaixotasunak eragindako heriotza kopurua	3,4,5,8	Eranskina
403-3	Euren jarduerarekin erlazioatutako gaixotasunen intzidentzia edo arrisku handia duten langileak	3,4,5,8	Eranskina
<b>GRI 404: Prestakuntza eta irakaskuntza</b>			
404-1	Urteko prestakuntza-orduen batez bestekoa langile bakoitzeko	3,4,5,8	Eranskina



GRI ESTANDARRA	EDUKIAK	GJHREKIKO LOTURA	ORRIALDEA / ERANTZUN ZUZENA
<b>GRI 405: Aniztasuna eta aukera-berdintasuna</b>			
405-1	Aniztasuna gobernu-organismoetan eta enplegatuetan	8	Eranskina
405-2	Emakumeen oinarrizko soldataren ratioa eta ordainsariak gizonen aldean	8	Eranskina
<b>GRI 406: Diskriminaziorik eza</b>			
406-1	Diskriminazio-kasuak eta hasitako ekintza zuzentzaileak	8	2021eko ekitaldian ez da lan-gatazkari buruzko jakinarazpenik jaso postontzi etikoaren bidez (Taldekako profesionalen egokitutako kanala).
<b>GRI 407: Elkartzeko eta negoziatzeko askatasuna</b>			
407-1	Elkartzeko eta negoziatzeko kolektiborako askatasunerako eskubidea arriskuan duten eragileak eta hornitzaileak		2021ean, IMQ Taldea osatzen duten sozietateek alderdi horiei buruzko kezka handirik ez dagoen ingurune geografikoan gauzatu dute euren jardura.
<b>GRI 408: Haurren lana</b>			
408-1	Haurren lan-kasuen arrisku esanguratsua duten eragileak eta hornitzaileak		2021ean, IMQ Taldea osatzen duten sozietateek alderdi horiei buruzko kezka handirik ez dagoen ingurune geografikoan gauzatu dute euren jardura.
<b>GRI 409: Nahitaezko edo derrigorrezko lana</b>			
409-1	Nahitaezko edo derrigorrezko lan-kasuen arrisku esanguratsua duten eragileak eta hornitzaileak		2021ean, IMQ Taldea osatzen duten sozietateek alderdi horiei buruzko kezka handirik ez dagoen ingurune geografikoan gauzatu dute euren jardura.
<b>GRI 410: Segurtasuna arloko praktikak</b>			
410-1	Giza eskubideen arloko politiketan edo prozeduretan gaitutako segurtasun-langileak		Ez dago IMQ Taldea osatzen duten sozietateetako langileen plantillan. Taldean azpikontratutako segurtasun-langileak ez dira bereziki garrantzitsuak.
<b>GRI 411: Herri indigenen eskubideak</b>			
411-1	Herri indigenen eskubideen urraketak		2021ean, IMQ Taldea osatzen duten sozietateek alderdi horiei buruzko kezka handirik ez dagoen ingurune geografikoan gauzatu dute euren jardura.

GRI ESTANDARRA	EDUKIAK	GJHREKIKO LOTURA	ORRIALDEA / ERANTZUN ZUZENA
<b>GRI 412: Giza eskubideen ebaluazioa</b>			
412-1	Giza eskubideen gaineko eraginaren berrikuspenak edo ebaluazioak behar dituzten eragiketak		2021ean ez da identifikatu giza eskubideen gaineko eraginaren berrikuspena edo ebaluazioa izan dezakeen IMQ Taldeko eragiketarik.
412-2	Langileak giza eskubideei buruzko politiketan edo prozeduretan prestatzea		2020an aldatu egin zen aseguru-etxeko langile berriei urtero ematen diegun kaudimenari eta betetze-mailari buruzko prestakuntza-formatua. Prestakuntzan presentzialtasunik ez dagoenez, bideo bat grabatu dugu, non konpainiako langileek berek labur-labur azaltzen duten betetze- eta kaudimen-arloa, defentsa-lerro desberdinekin. 2021ean, konpainiako barne-prestakuntzarako IMQ IKASGELAN sartzeko aukera mantenduko da.
412-3	Giza eskubideei buruzko klausulak dituzten edo giza eskubideen ebaluazioa behar duten inbertsio-akordio eta -kontratu esanguratsuak		IMQk lan egiten duen ingurune geografikoa kontuan hartuta, uste dugu egiten diren inbertsioak giza eskubideak errespetatzeko irizpideen arabera egiten direla, eta ez dagoela jasota eskubide horiek babestearen aurkakoak izan den barneko edo kanpoko inolako jarduketarik.
<b>GIZARTE-JARDUERA</b>			
<b>GRI 103: Kudeaketa-ikuspegia</b>			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura		Eranskina
103-2	Kudeaketa-ikuspegia eta haren osagaiak	1,3,5,17	89-97
103-3	Kudeaketa-ikuspegiaren ebaluazioa	1,3,5,17	89-97
<b>GRI 413: Tokiko komunitateak</b>			
413-1	Tokiko komunitatearen parte-hartzea duten eragiketak, inpaktuaren ebaluazioak eta garapen-programak	1,3,5,17	89-97
413-2	Tokiko komunitateetan eragin negatibo esanguratsu errealak eta potentzialak dituzten eragiketak	1,3,5,17	89-97
<b>GRI 414: Hornitzaileen ebaluazio soziala</b>			
414-1	Irizpide sozialen arabera hautaketa-iragazkiak pasatu dituzten hornitzaile berriak		89-97

## V. GRI adierazleen eranskina

ADIN-TARTEA	102-8 ENPLEGATUEI ETA BESTE LANGILE BATZUEI BURUZKO INFORMAZIOA																				
	405-1 ANIZTASUNA GOBERNU-ORGANOETAN ETA ENPLEGATUTAKO PERTSONETAN																				
KATEGORIA	EMAKUMEAK							GIZONAK							LANTALDE OSOA						
	ALDI BATERAKO		MUGARIK GABE		GUZTIRA			ALDI BATERAKO		MUGARIK GABE		GUZTIRA			ALDI BATERAKO		MUGARIK GABE		GUZTIRA		
	Lanaldi osoa	Lanaldi partziala	Lanaldi osoa	Lanaldi partziala	Lanaldi osoa	Lanaldi partziala	Adina/Kategoria prof.	Lanaldi osoa	Lanaldi partziala	Lanaldi osoa	Lanaldi partziala	Lanaldi osoa	Lanaldi partziala	Adina/Kategoria prof.	Lanaldi osoa	Lanaldi partziala	Lanaldi osoa	Lanaldi partziala	Lanaldi osoa	Lanaldi partziala	Adina/Kategoria prof.
<b>30 URTERA ARTE</b>																					
Zuzendaritza taldeko kideak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Erdi-mailako arduradunak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Teknikariak	72	40	35	16	107	56	163	18	11	10	6	28	17	45	90	51	45	22	135	73	208
Administrariak	19	8	10	1	29	9	38	0	0	5	0	5	0	5	19	8	15	1	34	9	43
Beste profesional batzuk	84	18	26	4	110	22	132	31	7	7	1	38	8	46	115	25	33	5	148	30	178
	<b>175</b>	<b>66</b>	<b>71</b>	<b>21</b>	<b>246</b>	<b>87</b>	<b>333</b>	<b>49</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>71</b>	<b>25</b>	<b>96</b>	<b>224</b>	<b>84</b>	<b>93</b>	<b>28</b>	<b>317</b>	<b>112</b>	<b>429</b>
	<b>241</b>		<b>92</b>		<b>333</b>			<b>67</b>		<b>29</b>		<b>96</b>			<b>308</b>		<b>121</b>		<b>429</b>		
<b>31 ETA 50 URTE BITARTEAN</b>																					
Zuzendaritza taldeko kideak	0	0	4	1	4	1	5	1	0	5	2	6	2	8	1	0	9	3	10	3	13
Erdi-mailako arduradunak	0	0	28	6	28	6	34	0	0	16	0	16	0	16	0	0	44	6	44	6	50
Teknikariak	33	20	333	65	366	85	451	20	6	104	12	124	18	142	53	26	437	77	490	103	593
Administrariak	18	5	108	17	126	22	148	3	1	18	0	21	1	22	21	6	126	17	147	23	170
Beste profesional batzuk	111	17	132	35	243	52	295	27	2	66	3	93	5	98	138	19	198	38	336	57	393
	<b>162</b>	<b>42</b>	<b>605</b>	<b>124</b>	<b>767</b>	<b>166</b>	<b>933</b>	<b>51</b>	<b>9</b>	<b>209</b>	<b>17</b>	<b>260</b>	<b>26</b>	<b>286</b>	<b>213</b>	<b>51</b>	<b>814</b>	<b>141</b>	<b>1.027</b>	<b>192</b>	<b>1.219</b>
	<b>204</b>		<b>729</b>		<b>933</b>			<b>60</b>		<b>226</b>		<b>286</b>			<b>264</b>		<b>955</b>		<b>1.219</b>		
<b>50 URTETIK GORAKOAK</b>																					
Zuzendaritza taldeko kideak	0	0	7	2	7	2	9	0	2	12	5	12	7	19	0	2	19	7	19	9	28
Erdi-mailako arduradunak	0	0	14	2	14	2	16	0	0	9	3	9	3	12	0	0	23	5	23	5	28
Teknikariak	3	4	117	15	120	19	139	3	6	49	7	52	13	65	6	10	166	22	172	32	204
Administrariak	3	8	64	16	67	24	91	0	0	11	0	11	0	11	3	8	75	16	78	24	102
Beste profesional batzuk	19	13	139	16	158	29	187	6	2	34	2	40	4	44	25	15	173	18	198	33	231
	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>341</b>	<b>51</b>	<b>366</b>	<b>76</b>	<b>442</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>115</b>	<b>17</b>	<b>124</b>	<b>27</b>	<b>151</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>456</b>	<b>68</b>	<b>490</b>	<b>103</b>	<b>593</b>
	<b>50</b>		<b>392</b>		<b>442</b>			<b>19</b>		<b>132</b>		<b>151</b>			<b>69</b>		<b>524</b>		<b>593</b>		
<b>GUZTIRA</b>																					
Zuzendaritza taldeko kideak	0	0	11	3	11	3	14	1	2	17	7	18	9	27	1	2	28	10	29	12	41
Erdi-mailako arduradunak	0	0	42	8	42	8	50	0	0	25	3	25	3	28	0	0	67	11	67	11	78
Teknikariak	108	64	485	96	593	160	753	41	23	163	25	204	48	252	149	87	648	121	797	208	1005
Administrariak	40	21	182	34	222	55	277	3	1	34	0	37	1	38	43	22	216	34	259	56	315
Beste profesional batzuk	214	48	297	55	511	103	614	64	11	107	6	171	17	188	278	59	404	61	682	120	802
	<b>362</b>	<b>133</b>	<b>1.017</b>	<b>196</b>	<b>1.379</b>	<b>329</b>	<b>1.708</b>	<b>109</b>	<b>37</b>	<b>346</b>	<b>41</b>	<b>455</b>	<b>78</b>	<b>533</b>	<b>471</b>	<b>170</b>	<b>1.363</b>	<b>237</b>	<b>1.834</b>	<b>407</b>	<b>2.241</b>
	<b>495</b>		<b>1.213</b>		<b>1.708</b>			<b>146</b>		<b>387</b>		<b>533</b>			<b>641</b>		<b>1.600</b>		<b>2.241</b>		

ADIN-TARTEA	102-8 ENPLEGATUEI ETA BESTE LANGILE BATZUEI BURUZKO INFORMAZIOA																				
	405-1 ANIZTASUNA GOBERNU-ORGANOETAN ETA ENPLEGATUTAKO PERTSONETAN																				
	KATEGORIA	EMAKUMEAK							GIZONAK							LANTALDE OSOA					
ALDI BATERAKO		MUGARIK GABE		GUZTIRA			ALDI BATERAKO		MUGARIK GABE		GUZTIRA			ALDI BATERAKO		MUGARIK GABE		GUZTIRA			
Lanaldi osoa	Lanaldi partziala	Lanaldi osoa	Lanaldi partziala	Lanaldi osoa	Lanaldi partziala	Adina/Kategoria prof.	Lanaldi osoa	Lanaldi partziala	Lanaldi osoa	Lanaldi partziala	Lanaldi osoa	Lanaldi partziala	Adina/Kategoria prof.	Lanaldi osoa	Lanaldi partziala	Lanaldi osoa	Lanaldi partziala	Lanaldi osoa	Lanaldi partziala	Adina/Kategoria prof.	
<b>30 URTERA ARTE</b>																					
Zuzendaritza taldeko kideak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Erdi-mailako arduradunak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Teknikariak	33	39	54	11	87	50	137	21	5	11	8	32	13	45	54	44	65	19	119	63	182
Administrariak	8	7	18	2	26	9	35	2	1	4	0	6	1	7	10	8	22	2	32	10	42
Beste profesional batzuk	59	28	24	12	83	40	123	23	7	7	2	30	9	39	82	35	31	14	113	49	162
	<b>100</b>	<b>74</b>	<b>96</b>	<b>25</b>	<b>196</b>	<b>99</b>	<b>295</b>	<b>46</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>68</b>	<b>23</b>	<b>91</b>	<b>146</b>	<b>87</b>	<b>118</b>	<b>35</b>	<b>264</b>	<b>122</b>	<b>386</b>
	<b>174</b>		<b>121</b>		<b>295</b>			<b>59</b>		<b>32</b>		<b>91</b>			<b>233</b>		<b>153</b>		<b>386</b>		
<b>31 ETA 50 URTE BITARTEAN</b>																					
Zuzendaritza taldeko kideak	0	0	5	1	5	1	6	0	0	6	2	6	2	8	0	0	11	3	11	3	14
Erdi-mailako arduradunak	0	0	30	5	30	5	35	0	0	14	2	14	2	16	0	0	44	7	44	7	51
Teknikariak	20	17	343	68	363	85	448	9	5	106	8	115	13	128	29	22	449	76	478	98	576
Administrariak	12	7	121	17	133	24	157	4	0	23	2	27	2	29	16	7	144	19	160	26	186
Beste profesional batzuk	81	27	146	63	227	90	317	26	9	66	5	92	14	106	107	36	212	68	319	104	423
	<b>113</b>	<b>51</b>	<b>645</b>	<b>154</b>	<b>758</b>	<b>205</b>	<b>963</b>	<b>39</b>	<b>14</b>	<b>215</b>	<b>19</b>	<b>254</b>	<b>33</b>	<b>287</b>	<b>152</b>	<b>65</b>	<b>860</b>	<b>173</b>	<b>1.012</b>	<b>238</b>	<b>1.250</b>
	<b>164</b>		<b>799</b>		<b>963</b>			<b>53</b>		<b>234</b>		<b>287</b>			<b>217</b>		<b>1.033</b>		<b>1.250</b>		
<b>50 URTETIK GORAKOAK</b>																					
Zuzendaritza taldeko kideak	0	0	6	0	6	0	6	0	1	12	3	12	4	16	0	1	18	3	18	4	22
Erdi-mailako arduradunak	0	1	17	3	17	4	21	0	1	9	2	9	3	12	0	2	26	5	26	7	33
Teknikariak	1	5	127	15	128	20	148	1	1	56	11	57	12	69	2	6	183	26	185	32	217
Administrariak	5	3	65	16	70	19	89	0	0	9	0	9	0	9	5	3	74	16	79	19	98
Beste profesional batzuk	27	6	140	42	167	48	215	4	1	38	4	42	5	47	31	7	178	46	209	53	262
	<b>33</b>	<b>15</b>	<b>355</b>	<b>76</b>	<b>388</b>	<b>91</b>	<b>479</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>124</b>	<b>20</b>	<b>129</b>	<b>24</b>	<b>153</b>	<b>38</b>	<b>19</b>	<b>479</b>	<b>96</b>	<b>517</b>	<b>115</b>	<b>632</b>
	<b>48</b>		<b>431</b>		<b>479</b>			<b>9</b>		<b>144</b>		<b>153</b>			<b>57</b>		<b>575</b>		<b>632</b>		
<b>GUZTIRA</b>																					
Zuzendaritza taldeko kideak	0	0	11	1	11	1	12	0	1	18	5	18	6	24	0	1	29	6	29	7	36
Erdi-mailako arduradunak	0	1	47	8	47	9	56	0	1	23	4	23	5	28	0	2	70	12	70	14	84
Teknikariak	54	61	524	94	578	155	733	31	11	173	27	204	38	242	85	72	697	121	782	193	975
Administrariak	25	17	204	35	229	52	281	6	1	36	2	42	3	45	31	18	240	37	271	55	326
Beste profesional batzuk	167	61	310	117	477	178	655	53	17	111	11	164	28	192	220	78	421	128	641	206	847
	<b>246</b>	<b>140</b>	<b>1.096</b>	<b>255</b>	<b>1.342</b>	<b>395</b>	<b>1.737</b>	<b>90</b>	<b>31</b>	<b>361</b>	<b>49</b>	<b>451</b>	<b>80</b>	<b>531</b>	<b>336</b>	<b>171</b>	<b>1.457</b>	<b>304</b>	<b>1.793</b>	<b>475</b>	<b>2.268</b>
	<b>386</b>		<b>1.351</b>		<b>1.737</b>			<b>121</b>		<b>410</b>		<b>531</b>			<b>507</b>		<b>1.761</b>		<b>2.268</b>		



405-1 ANIZTASUNA ADMINISTRAZIO KONTSEILUAN				
ADMINISTRAZIO KONTSEILUA	2020		2021	
	Nº	%	Nº	%
SEXUAREN ARABERA	7		7	
Gizonak	5	%71	5	%71
Emakumeak	2	%29	2	%29
ADIN-TARTEAREN ARABERA	7		7	
30 urtera arte	0	%0	0	%0
31 eta 50 urte bitartean	0	%0	0	%0
50 urtetik gorakoa	7	%100	7	%100
<b>KIDE KOPURUA</b>	<b>7</b>	<b>%100</b>	<b>7</b>	<b>%100</b>

405-1 ANIZTASUNA ZUZENDARITZA-BATZORDEAN				
TALDEKO ZUZENDARITZA-BATZORDEA	2020		2021	
	Nº	%	Nº	%
SEXUAREN ARABERA	8		8	
Gizonak	4	%50	4	%50
Emakumeak	4	%50	4	%50
ADIN-TARTEAREN ARABERA	8		8	
30 urtera arte	0	%0	0	%0
31 eta 50 urte bitartean	2	%25	2	%25
50 urtetik gorakoa	6	%75	6	%75
<b>KIDE KOPURUA</b>	<b>8</b>	<b>%100</b>	<b>8</b>	<b>%100</b>

401-1 LANGILEEN KONTRATAZIO BERRIAK ETA LANGILEEN ERROTZAZIOA				
TALDEA GUZTIRA				
KONTRATAZIO BERRIAK	2020		2021	
	GIZONAK	EMAKUMEAK	HOMBRES	EMAKUMEAK
ADINAREN ARABERA, ZENBAKIJAN				
30 urtera arte	446	1.846	589	2.044
31 eta 50 urte bitartean	320	1.382	407	1.399
50 urtetik gorakoa	94	539	84	627
ADINAREN ARABERA, %ETAN (Lantaldeari dagokionez 12/31n)				
30 urtera arte	%465	%554	%647	%693
31 eta 50 urte bitartean	%112	%148	%142	%145
50 urtetik gorakoa	%62	%122	%55	%131
<b>GUZTIRA ZENBAKIJAN</b>	<b>860</b>	<b>3.767</b>	<b>1.080</b>	<b>4.070</b>
<b>GUZTIRA EHUNEKOTAN</b>	<b>%161</b>	<b>%221</b>	<b>%203</b>	<b>%234</b>
	<b>533</b>	<b>1.708</b>	<b>531</b>	<b>1.737</b>

ENPRESA UTZI DUTEN LANGILEAK	2020		2021	
	GIZONAK	EMAKUMEAK	GIZONAK	EMAKUMEAK
ADINAREN ARABERA, ZENBAKIJAN				
30 urtera arte	441	1.826	590	1.930
31 eta 50 urte bitartean	306	1.389	389	1.273
50 urtetik gorakoa	111	581	87	581
ADINAREN ARABERA, %ETAN (Lantaldeari dagokionez 12/31n)				
30 urtera arte	%459	%548	%648	%654
31 eta 50 urte bitartean	%107	%149	%136	%132
50 urtetik gorakoa	%74	%131	%57	%121
<b>GUZTIRA ZENBAKIJAN</b>	<b>858</b>	<b>3.796</b>	<b>1.066</b>	<b>3.784</b>
<b>GUZTIRA EHUNEKOTAN</b>	<b>%161</b>	<b>%222</b>	<b>%201</b>	<b>%218</b>
	<b>533</b>	<b>1.708</b>	<b>531</b>	<b>1.737</b>

\* Taula honetan ez dira kontuan hartu "Enpresatik ateratzen diren langile gisa" aurreko urteko abenduaren 31n izandako bajak.

404-1 LANGILEEK URTEAN PRESTAKUNTZAN EGITEN DUTEN BATEZ BESTEKO ORDU KOPURUA / Lantaldea 12/31n						
GUZTIRA IMQ TALDE FINKATUA						
LANGILEAK ETA PRESTAKUNTZA ORDUAK KATEGORIA PROFESIONALAREN ETA SEXUAREN ARABERA	2020			2021		
	GIZONAK	EMAKUMEAK	H+M PRESTAKUNTZA GUZTIRA	GIZONAK	EMAKUMEAK	H+M PRESTAKUNTZA GUZTIRA
<b>LANGILE KOPURUA</b>	<b>495</b>	<b>1.621</b>	<b>2.116</b>	<b>491</b>	<b>1.656</b>	<b>2.147</b>
<b>PRESTAKUNTZA ORDU KOPURUA</b>						
Zuzendaritza taldeko kideak	109,65	965,35	1.075,00	165,50	529,00	694,50
Erdi-mailako arduradunak	320,63	671,41	992,04	551,21	948,75	1.500,00
Teknikariak	2.272,74	6.237,69	8.510,43	1.586,25	5.767,73	7.353,98
Administrariak	299,79	1.840,81	2.140,6	692,50	1.716,50	2.409,00
Beste profesional batzuk	685,00	3.974,02	4.659,02	662,00	3.766,50	4.428,50
<b>PRESTAKUNTZA ORDUAK GUZTIRA</b>	<b>3.687,81</b>	<b>13.689,28</b>	<b>17.377,09</b>	<b>3.657,50</b>	<b>12.728,48</b>	<b>16.385,98</b>
<b>BATEZ BESTEKO ORDU KOPURUA LANGILE BAKOITZEKO</b>	<b>7,45</b>	<b>8,44</b>	<b>8,21</b>	<b>7,45</b>	<b>7,69</b>	<b>7,63</b>
Zuzendaritza taldeko kideak	4,22	68,95	26,88	7,20	44,08	19,84
Erdi-mailako arduradunak	11,45	11,58	11,54	19,69	16,94	17,86
Teknikariak	10,67	9,04	9,42	7,81	8,46	8,31
Administrariak	8,33	7,45	7,56	15,39	6,78	8,08
Beste profesional batzuk	3,57	6,49	5,79	3,45	5,77	5,24

LANTALDEAREN BANAKETA KATEGORIA PROFESIONALAREN ARABERA	2020			2021		
	GIZONAK	EMAKUMEAK	H+M PRESTAKUNTZA GUZTIRA	GIZONAK	EMAKUMEAK	H+M PRESTAKUNTZA GUZTIRA
Zuzendaritza taldeko kideak	26	14	40	23	142	35
Erdi-mailako arduradunak	28	58	86	28	56	84
Teknikariak	213	690	903	203	682	885
Administrariak	36	247	283	45	253	298
Beste profesional batzuk	192	612	804	192	653	845
	<b>495</b>	<b>1.621</b>	<b>2.116</b>	<b>491</b>	<b>1.656</b>	<b>2.147</b>

\* Talde klinikoan CVSSren informazioa bakarrik sartu da, perimetrotako gainerako enpresek ez baitute urteko prestakuntza-planik egiten.

401-1 KALERATZEAK GUZTIRA				
TALDEA GUZTIRA				
KALERATZEAK GUZTIRA	2020		2021	
	GIZ.	EMA.	GIZ.	EMA.
Adinaren arabera	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>13</b>
30 urtera arte	2	3	2	1
31 eta 50 urte bitartean	1	7	0	7
50 urtetik gorakoa	5	8	1	5
<b>Lanbide-kateg. arabera</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>13</b>
Zuzendaritza taldeko kideak	1	0	0	0
Erdi-mailako arduradunak	2	0	0	1
Teknikariak	3	7	2	4
Administrariak	2	4	0	2
Beste profesional batzuk	0	7	1	6
<b>KALERATZEAK GUZTIRA</b>	<b>26</b>		<b>16</b>	

102-41 HITZARMEN KOLEKTIBOA DUTEN LANGILEAK		
LANGILEAK	2020	2021
Kopurua	2.234	2.268
Ehunekoa	%99,69	%100,00

403-1 OSASUN ETA SEGURTASUN BATZORDEETAKO LANGILEEN ORDEZKARITZA		
LANGILEAK	2020	2021
Kopurua	1.806	1.829
Ehunekoa	%80,59	%80,64

102-38 URTEKO GUZTIZKO KONPENTSAZIO-RATIOA	
2020	2021
%27,06	%33,01

102-39 URTEKO KONPENTSAZIO OSOAREN EHUNEKO IGOERAREN RATIOA	
2020	2021
	%5,95

ISTRIPUGARRITASUN TXOSTENAK						
ENPRESA	Intzidentzia indizea (Ii)		Maiztasun indizea (If)		Larritasun indizea (Ig)	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<b>GRUPO IGUALMEQUISA, S.A.</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>ASEGURUAU</b>						
IMQ, S.A. de Seguros y Reaseguros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IMQ Dental, S.A.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dental Bizkaia, S.L.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Centro Rehabilitación y Medicina Deportiva, S.L.U.	0,00	20,80	0,00	14,79	0,00	0,65
Igualatorio de Bilbao Agencia de Seguros, S.A.U.	0,00	-	0,00	-	0,00	-
Centro Médico Zurriola, S.L.U.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Auxiliar de Servicios Clínicos, S.L.U.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Consultorios Médicos del IMQ Bizkaia, S.L.U.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>IGURCO</b>						
Igurco Gestión, S.L.	47,81	0,00	37,96	0,00	2,44	0,00
Igurco Servicios Socio Sanitarios, S.L.	-	37,21	-	31,05	-	1,91
Igurco Centros Gerontológicos, S.L.U.	151,45	176,54	101,76	121,63	2,00	2,16
Igurco Residencias Socio Sanitarias, S.L.U.	78,60	99,03	52,81	68,23	1,03	1,51
Orue XXI, S.L.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Residencia Orue, S.L.U.	47,72	92,92	32,06	64,02	0,34	1,49
Igurco Araba, S.L.U.	159,74	111,09	90,76	69,52	4,42	6,09
<b>KLINIKA</b>						
Clínica Vicente San Sebastián, S. A.*	17,33	21,72	11,85	15,45	0,31	0,25
Unidad Medicina Urgencias IMQ, S.L.U.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Instituto Oncológico, S.L.U.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Instituto de Medicina Integral de Bilbao, S.L. (IMIBI)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Traumatología DAM, S.L.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CVSS Radiología Clínica, S.L.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>PREBENTZIOA</b>	3,40	13,49	2,19	9,55	0,07	0,25
<b>AVANCES MÉDICOS, S.A.</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

\* CVS Virgen Blanca eta Zorrotzaurren batez bestekoa.

**ISTRIPUGARRITASUN TASAK**

Eragin indizea = (baja eragin duen lanaldiko istripu kopurua / aseguratutako langileen batez besteko kopurua)\*1.000.

Maiztasun indizea = (baja eragin duen lanaldiko istripu kopuru osoa / lan egindako ordu kopuru osoa)\*1.000.000.

Larritasun indizea = (epealdian baja eragin duen lanaldiko istripu kopuru osoa / lan egindako ordu kopuru osoa)\*1.000.

403-2 ISTRIPU TASA				
	2020		2021	
	GIZ.	EMA.	GIZ.	EMA.
Istripu kopurua	198		188	
	28	170	23	165
Heriotzarekin	0		0	
	0	0	0	0
Bajarekin	87		100	
	13	74	13	87
Bajarik gabe	111		88	
	15	96	10	78
Heriotza kopurua	0		0	
	0	0	0	0
Galdutako egun kopurua	2.494		2.784	
	511	1.983	592	2.192
Maiztasun indizea (IF) %	22,67		24,94	
	12,01	26,13	14,59	28,24
Larritasun indizea %	0,59		0,68	
	0,49	0,62	0,70	0,68

403-2 ABSENTISMOA				
	2020		2021	
	GIZ.	EMA.	GIZ.	EMA.
Baja kopurua urtean	1.816		1.855	
	306	1.510	318	1.537
Galdutako lan jardunaldi kopurua	65.182		62.390	
	7.360	57.822	9.879	52.511
Absentismo ratioa %	8,79		8,31	
	3,99	10,38	5,31	9,29

## Oinarrizko soldata eta sexuaren arabeko ordainsaria

Soldata-arrailearen adierazlea egiteko, GRI 405-2 adierazlea hartu dugu erreferentziatzat.

Hurrengo taulan, emakumeen eta gizonen ordainsarien arteko erlazioa erakusten da, 100 oinarrian, kolektibo profesionalen arabera banakatuta. Ratioa kalkulatzeko, urteko soldata finkoa hartu da kontuan, gizarte-onurak, gauzako ordainsariak eta ekoizpenari lotutako pizgarriak kontuan hartu barik.

Batez besteko ordainsariak ez dira adin-tarteen arabera banakatzen, langileen ordainsari-irizpideak lanbide-kategoriaren, lanpostuaren erantzukizunen eta haien gaitasunen arabera ezartzen baitira. Adina ez da faktore materiala ordainsariak zehazteko orduan.

Ez dugu inolako doikuntzarik egin lanpostuko antzinasunak soldatetan izan dezakeen eragina zuzentzeko. Egindako doikuntza bakarra lanpostu bakarrak (Zuzen-

daritza Batzordekoak izan ezik) eta sexu bakar batek betetzen dituen lanpostuak ezabatzea izan da, kasu horietan ez baitago konparatzeko aukerarik. Gainera, konpainia osoarentzako soldata-arrailearen indize bakarra kontuan hartuta, lanpostuak negozio-jarduera desberdinetako kolektibo profesioaletan biltzen ari gara. Erakunde osoaren soldata-arraila kalkulatzeko, negozio-unitateen eten bakoitzaren batez besteko haztatua hartu dugu kontuan.

Beraz, informazio horretan ez da sartzen 6/2019 Errege Lege Dekretuak jasotzen duen “balio bereko lana” kontzeptua. Lege horretan, balio bereko lantzat hartzen dira elementu hauetan parekatutako errealitatea erakusten dutenak: (i) benetan agindutako eginkizunen edo zereginen izaera, (ii) ekitaldirako eskatzen diren hezkuntza-, lanbide- edo prestakuntza-baldintzak, (iii) jarduerarekin hertsiki lotutako faktoreak, eta (iv) jarduera horien lan-baldintzak.

405-2 OINARRIZKO SOLDATAREN ETA ORDAINKETAREN RATIOA EMAKUMEEN ETA GIZONEN ARTEAN <sup>(1)</sup>			
OINARRIZKO SOLDATAREN ZERRENDA KATEGORIA PROFESIONAL BAKOITZEAN GIZONEN ETA EMAKUMEEN ARTEAN		2020	2021
TALDEA OSORIK	Zuzendaritza taldeko kideak	%67	%35
	Erdi-mailako arduradunak	%8	%3
	Teknikariak	%12	%13
	Administrariak	%6	%5
	Beste profesional batzuk	%-1	%7
	<b>GUZTIRA</b>	<b>%7</b>	<b>%9</b>
	ZUZENDARITZA BATZORDEKO TALDEA	Zuzendaritza Batzardea	%86
ADMINISTRAZIO KONTSEILUKO TALDEA	Administrazio Kontseilua	%84	%17

405-2 BATEZ BESTEKO ORDAINKETAK <sup>(1)</sup>					
		2020		2021	
		GIZONA BATEZ BESTEKOAK	EMAKUMEA BATEZ BESTEKOAK	GIZONA BATEZ BESTEKOAK	EMAKUMEA BATEZ BESTEKOAK
TALDEA OSORIK	Zuzendaritza taldeko kideak	118.179	64.818	119.973	80.831
	Erdi-mailako arduradunak	57.916	51.460	49.884	46.176
	Teknikariak	40.122	35.497	42.998	36.804
	Administrariak	32.179	26.011	30.994	25.473
	Beste profesional batzuk	23.878	22.774	24.014	21.283
	<b>GUZTIRA</b>	<b>36.551</b>	<b>29.999</b>	<b>37.037</b>	<b>29.338</b>
	ZUZENDARITZA BATZORDEKO TALDEA	Zuzendaritza Batzardea	213.990	115.291	218.276
ADMINISTRAZIO KONTSEILUKO TALDEA	Administrazio Kontseilua	11.753	6.400	19.200	23.000

(1) Batez besteko ordainsariak ez dira adin-tarteen arabera banakatzen; izan ere, langileen ordainsari-irizpideak lanbide-kategoriaren, lanpostuaren erantzukizunen eta haien eskumenen arabera ezartzen dira. Adina ez da faktore materiala ordainsariak zehazteko orduan.