

Nuestro compromiso
es contigo

Grupo **IMQ**



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2016

ÍNDICE

Grupo **IMQ**

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2016

ÍNDICE

PRESENTACIÓN , PRESIDENTE Y CONSEJERO DIRECTOR GENERAL	4
1. LA FUERZA DE UN GRAN GRUPO EMPRESARIAL	6
2. LOS VALORES QUE NOS MUEVEN	24
3. UN MODELO INTEGRADO DE SALUD Y BIENESTAR	30
4. POR EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO	44
5. COMPROMISOS IMQ	52
6. CON EL MEDIO AMBIENTE	100





PRESENTACIÓN

▶ **PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ**, PRESIDENTE DE GRUPO IMQ

Me satisface mucho poder presentar esta primera Memoria de Sostenibilidad 2016 de Grupo IMQ. Aunque nuestra compañía viene desarrollando desde su fundación, actividades de responsabilidad social corporativa, hemos querido visibilizar el impulso que se ha dado en 2016 a ese compromiso con la elaboración a partir de ahora de un Informe específico en el que dar cuenta de las iniciativas más destacadas con las que reforzamos cada día su proyección y alcance.

Nuestra implicación con la sociedad y con las personas, con el desarrollo socioeconómico general de nuestra comunidad, con la salud y el medio ambiente forman parte inherente de nuestra identidad y objetivos como empresa y así se refleja tanto en los planes estratégicos y de gestión que guían el quehacer de Grupo IMQ, como en nuestra voluntad de que la RSC y la relación con nuestros diferentes grupos de interés adquieran un papel cada vez más protagonista.

Es nuestra vocación seguir ofreciendo productos y servicios que satisfagan las necesidades de nuestros clientes por encima incluso de sus expectativas, favorecer el adecuado desempeño y la satisfacción de las personas que integran nuestra compañía, aportar valor a nuestros accionistas y contribuir al progreso de la sociedad vasca y a su sostenibilidad. Queremos, además, hacerlo desde la máxima implicación y responsabilidad y con un comportamiento ético, transparente y riguroso, basado en valores y generador de seguridad y confianza.

Han sido muchas las actividades desarrolladas a este respecto por IMQ en 2016. Destacan entre ellas la aprobación de un nuevo código ético y la mejora de nuestra gobernanza, la obtención para nuestros so-

cios y accionistas de resultados que han sobresalido por su relevancia, la puesta a disposición de nuestros clientes de nuevos servicios, productos e inversiones, el avance registrado por las iniciativas destinadas a nuestras personas... Muchas son también las estrategias y apuestas que venimos realizando por la calidad, la seguridad o la humanización de la atención sanitaria, el desarrollo de nuestros profesionales médicos, el compromiso con el deporte, la cultura y la solidaridad, o el impulso de estrategias que minimicen nuestro impacto medioambiental o favorezcan la prevención y los hábitos de vida saludables.

Es nuestro propósito seguir abundando en esta línea, y trabajarlo desde parámetros e indicadores que además de identificarnos como empresa socialmente responsable, potencien nuestros esfuerzos en gestión avanzada, innovación y mejora permanente. Todo ello en estrecha sintonía con nuestros públicos referentes, conscientes de que una organización como la nuestra, líder en el País Vasco y con una muy destacada posición también a nivel estatal, tiene no solo el reto sino también la obligación de sentir y actuar así.

Las empresas juegan un papel determinante en el desarrollo de la sociedad en la que operan. La nuestra desde hace más de ocho décadas viene dejando también su impronta con su esfuerzo por crecer, crear empleo y riqueza a través de un modelo de negocio, de gestión y de servicio diferencial, cercano, flexible y eficiente. La capacidad para construir una estructura de relaciones con las personas y con la sociedad cada día más efectiva, dinámica e integradora y de hacerlo en clave de responsabilidad social corporativa constituye, sin duda, un plus por el que seguir apostando.



► **MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA**, CONSEJERO DIRECTOR GENERAL DE GRUPO IMQ

2016 ha sido para Grupo IMQ un ejercicio de intensa actividad en el que, afortunadamente, los esfuerzos se han visto también recompensados por los logros. Así, por ejemplo, hemos sido capaces de alcanzar resultados récord no solo en términos socioeconómicos y de empleo, sino también en incremento del valor de la acción para los profesionales médicos que dan soporte y singularizan a nuestra compañía.

Hemos ampliado, por otra parte, nuestra cartera de productos con nuevos seguros de decesos, accidentes y vida con los que iniciar nuestro crecimiento como compañía multirrama y ha sido, igualmente, el ejercicio de la entrada en vigor de Solvencia II, con todos los esfuerzos de adaptación que ello ha requerido por parte de nuestra organización.

Importante también la elaboración en 2016 del nuevo Plan Estratégico que encaminará las nuevas actuaciones de Grupo IMQ, así como la apuesta realizada para favorecer la digitalización de nuestros servicios con materializaciones señaladas como la historia clínica digital, Info33+, IMQ ON o la preparación de otros nuevos proyectos que como la videoconsulta, la cita médica online o la tarjeta en el móvil verán la luz en 2017.

Gracias a las inversiones y mejoras acometidas merece también destacarse la posibilidad de contar con nuevos servicios, instalaciones e innovaciones que nos permiten seguir ofreciendo a nuestros/as clientes un servicio diferencial, de reconocida calidad, cercanía y vanguardia. Nuestras clínicas y centros han destacado, además, por la obtención de nuevas acreditaciones que avalan un trabajo excelente en calidad, pero también en el ámbito del ahorro energético, la

preservación medioambiental, la gestión o la humanización de la asistencia sanitaria.

Ha sido, del mismo modo, un año marcado por el impulso de nuestro compromiso social, económico y cultural desarrollando nuevas o renovadas alianzas con colectivos y entidades referentes con los que seguir dando contenido a una política de RSC que ha adquirido también en 2016 nueva dimensión y relevancia.

Dentro de lo abordado cabe, igualmente, mencionar el esfuerzo para potenciar la satisfacción, motivación y desarrollo de nuestras personas a través del impulso de la formación, el liderazgo, la gestión del talento, la comunicación, la participación, el reconocimiento, la conciliación de la vida laboral y familiar o la igualdad, entre otros diferentes objetivos a los que seguir dando continuidad en los próximos años.

Hemos tratado de amplificar también nuestra presencia en la sociedad promoviendo hábitos de vida saludable, destacando iniciativas como la creación del Canal Salud, la presencia en redes sociales, el proyecto empresa saludable o la participación recurrente de nuestros profesionales médicos en foros públicos donde divulgar a la sociedad su conocimiento.

En definitiva, un año cargado de objetivos, de retos, de dedicación e ilusión por seguir haciendo de Grupo IMQ la máxima referencia de la sanidad privada de nuestra Comunidad y un ejemplo en la relación y vinculación con sus diferentes grupos de interés. Un trabajo y un esfuerzo que agradecer sinceramente desde aquí a todas las personas que lo han hecho posible y, muy especialmente, a nuestros/as clientes.

1.

LA FUERZA

DE UN GRAN GRUPO
EMPRESARIAL



QUIÉNES SOMOS

IMQ lidera el sector sanitario privado en Euskadi y conforma un potente holding empresarial con 82 años de experiencia que integra 60 sociedades sanitarias, sociosanitarias, de prevención y bienestar.

Accionarialmente, depende de la Sociedad de Médicos de IMQ, que a través del Grupo vincula a las seis grandes divisiones que forman la compañía:

IMQ SEGUROS

DIVISIÓN DE PREVENCIÓN IMQ

IGURCO GESTIÓN:
SERVICIOS SOCIOSANITARIOS

CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN:
CLÍNICA IMQ ZORROZAUERE
Y CLÍNICA IMQ VIRGEN BLANCA

SERVICIOS CLÍNICOS

SERVICIOS GENERALES:
CENTROS POLICONSULTORIOS
Y OTRAS SOCIEDADES

60 empresas
participadas



Oferta integral de salud,
prevención de riesgos laborales,
servicios sanitarios
y sociosanitarios



Soluciones personalizadas,
innovadoras y de calidad,
pensadas para el cliente de hoy
y el de mañana



Cuenta como gran aliado estratégico con SegurCaixa Adeslas, compañía que ocupa la primera posición en el ranking estatal de aseguradoras sanitarias.

Esta alianza permite a nuestros/as clientes acceder a 40.000 profesionales médicos y a 1.150 centros fuera de la CAV. Asimismo, quienes se desplazan al extranjero también cuentan con nuestra protección, porque la capacidad asistencial de IMQ carece de fronteras.

La alianza de dos líderes
que unen toda su potencia
y saber hacer: IMQ, líder en
el País Vasco, SegurCaixa
Adeslas en el ámbito estatal.

MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

Grupo IMQ es líder en Euskadi en el ámbito de los seguros de salud, la prevención de riesgos laborales y de servicios sanitarios y sociosanitarios privados.

Su propiedad recae en los profesionales médicos, valor diferencial que refuerza su apuesta por la mejora continua y la calidad del servicio prestado a sus clientes, eje central de todas sus actividades.

Además, cuenta con la infraestructura sanitaria privada más amplia y potente de Euskadi y con una red de alianzas estratégicas que le permiten completar su oferta de servicios.

Líder **sectorial**



Nuestros **profesionales médicos**, propietarios de la compañía



La **infraestructura** sanitaria privada **más amplia** de Euskadi

VISIÓN

Grupo IMQ aspira a seguir siendo líder en Euskadi en sus diferentes ámbitos de actividad, aumentando y adquiriendo una mayor relevancia y posicionamiento territorial. Un liderazgo ético y responsable, tanto a nivel interno como en su relación con la Sociedad, y fundamentalmente con el cliente, referencia última y eje central de su estrategia.

- ▶ Avanzando en facetas como la transformación digital, la innovación, la formación y la educación, mediante el refuerzo de su oferta y de su potente infraestructura sanitaria.
- ▶ Incrementando su catálogo de servicios mediante la diversificación y la entrada en nuevos negocios, sanitarios y no sanitarios que, además, permitan ofrecer a las personas una oferta global e integrada y generar mayores sinergias al Grupo.



Comportamiento ético y responsable

Innovación

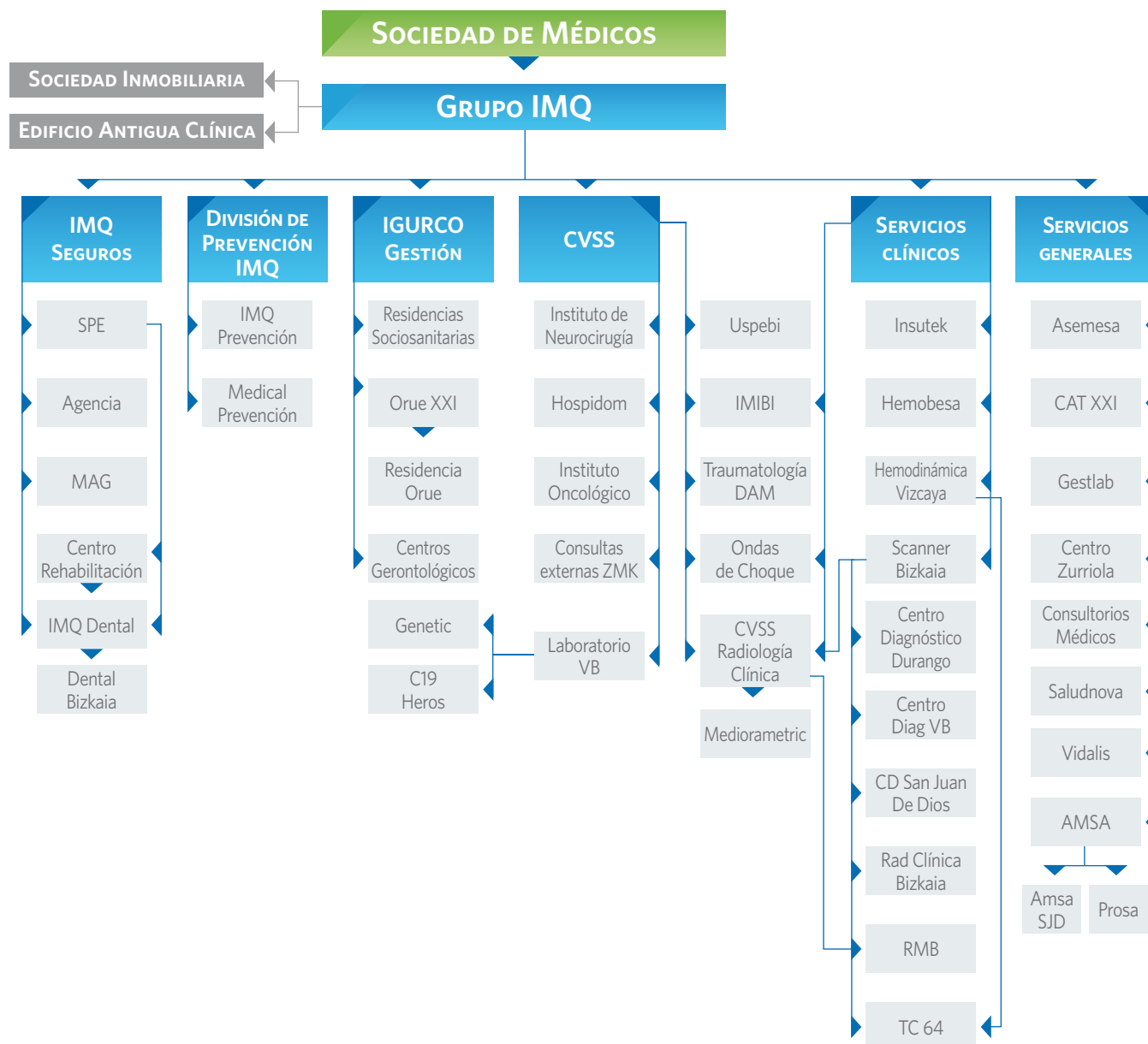
Diversificación



ESTRUCTURA SOCIETARIA

En 2016 IMQ ha acometido una significativa reestructuración societaria con objeto de simplificar y facilitar la gestión del Grupo, dotarle de una estructura de personas que dé soporte a todas sus

sociedades y contribuya a establecer políticas comunes de actuación a través de un nuevo Plan Estratégico, así como a generar una visión de conjunto para obtener sinergias.



IMQ SEGUROS

Es la empresa más relevante del Grupo. Ostenta la condición de aseguradora líder en Euskadi en el ámbito de la sanidad privada y a nivel estatal ocupa la sexta posición (dato ICEA 2016).

Ha iniciado en 2016 un importante proceso de diversificación con el lanzamiento de nuevos seguros a fin de transformarse en una compañía multirramo capaz de aportar un asesoramiento integral a sus clientes.

82 años de experiencia y pioneros en el sector de seguros médicos

10 oficinas presenciales + oficina online

Multirramo: Seguro de salud, decesos, accidentes y vida. Próximamente también hogar, asistencia en viaje y otros nuevos seguros

3 clínicas dentales y centros de rehabilitación, podología y medicina deportiva

La red de clínicas y centros propios y concertados más extensa de Euskadi, con el equipamiento, la garantía y la calidad asistencial de IMQ.

DIVISIÓN DE PREVENCIÓN IMQ

Líder en el ámbito de la salud laboral en la CAV, se divide en dos empresas: IMQ Prevención y Medical Prevención, teniendo ambas como objetivo principal reducir la siniestralidad laboral y favorecer políticas y servicios integrales de prevención.

4 disciplinas: seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y medicina del trabajo

19 centros de vigilancia de la salud y **3 centros de actividades técnicas**

IGURCO GESTIÓN

Referente en la prestación de servicios sociosanitarios, principalmente en el ámbito de las personas mayores.

Gestiona 1.049 plazas en 9 centros de día, 6 centros residenciales y un complejo de apartamentos tutelados

Servicio de teleasistencia 24 horas, 365 días

Servicio de orientación sociosanitaria IMQ Ayuda



DIVISIONES CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN Y SERVICIOS CLÍNICOS

La división Clínica Vicente San Sebastián incluye dos clínicas propias referentes en su entorno:

- **Clínica IMQ Zorrotzaurre.** A fecha 2016 único centro de Euskadi con el prestigioso reconocimiento Joint Commission International.
- **Clínica IMQ Virgen Blanca.** Primera clínica a nivel estatal con la acreditación DIAS de seguridad del paciente.

Integra además, un laboratorio, sociedades de diagnóstico por imagen, intervencionismo vascular, Robot Da Vinci y hospitalización a domicilio, entre otros, además de distintas sociedades vinculadas a especialidades: oncología, medicina interna, pediatría, traumatología, etc.

SERVICIOS GENERALES

Policonsultorios:

Centro Médico IMQ América,
Centro Médico IMQ Colón y
Centro Médico Quirúrgico IMQ Zurriola

CAT XXI: Sociedad que da soporte a un servicio integral de atención telefónica

AMSA: Sociedad de psiquiatría y psicología

Participación en otras sociedades: Gestlab (soluciones globales de asistencia sanitaria en eventos, domicilios, etc.), Saludnova (telemonitorización y teleasistencia en el ámbito de la salud), Vidalis (servicios de bienestar).

ÓRGANOS DE GOBIERNO

SOCIEDAD DE MÉDICOS

Consejo de Administración 31.12.2016

PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ	Presidente
ÁNGELA GRANDE MARLASCA	Vicepresidenta Primera
JOSÉ ANTONIO VICANDI MADARIAGA	Vicepresidente Segundo
BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE	Consejera
JULIO GARAIZABAL GAIZTARRO	Consejero
LUIS MARÍA GUEVARA PÉREZ	Consejero
GABRIEL MARTÍNEZ COMPADRE	Consejero
JUAN IGNACIO PADRÓ LOLO	Consejero
ENRIQUE RODRÍGUEZ PARDO	Consejero
IÑIGO UCELAY VICINAY	Consejero
EDUARDO ZABALA ALARCIA	Consejero
JORGE CARAMÉS PUENTES	Secretario no Consejero

GRUPO IMQ

Consejo de Administración 31.12.2016

PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ	Presidente
RICARDO VILLANUEVA MARCOS	Vicepresidente Primero
JOSÉ ANDRÉS GORRICO VISIERS	Vicepresidente Segundo
MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA	Consejero Director General
BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE	Consejera
PEDRO CHACÓN RUIZ	Consejero
ÁNGELA GRANDE MARLASCA	Consejera
ANTTON PÉREZ DE CALLEJA BASTERRECHEA	Consejero
ÁLVARO VIDEGAIN MURO	Consejero
JOSÉ ANTONIO VICANDI MADARIAGA	Consejero
JORGE CARAMÉS PUENTES	Secretario no Consejero

Equipo Directivo 31.12.2016

MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA	Consejero Director General
JAVIER AGUIREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHAVARRI	Director General Adjunto de IMQ Seguros
TERESA ARANGUREN DE LA PIEDAD	Directora Desarrollo de Personas
MERCEDES BAYÓN ESTEBAN	Directora de Comunicación y Marketing
SANTIAGO CANALES ABAITUA	Director de Igurco
EDUARDO CLIMENT CASTELLET	Director Sociedades de Prevención
NICOLÁS GUERRA ZALDÚA	Director General de Clínicas IMQ
MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ	Directora de Asesoría Jurídica
ESTHER ZABALLA LLANO	Secretaría Técnica

IMQ SEGUROS

Consejo de Administración 31.12.2016

PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ	Presidente
JAVIER MURILLO FERRER	Vicepresidente
MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA	Consejero Director General
JOSÉ ANDRÉS GORRICO VISIERS	Consejero
JOSÉ LUIS PICAZA GOROSTIZA	Consejero
FERNANDO CARMELO PINDADO DELGADO	Consejero
TEÓTIMO SÁEZ ZAZO	Consejero
JOSÉ ANTONIO VICANDI MADARIAGA	Consejero
ÁLVARO VIDEGAIN MURO	Consejero
RICARDO VILLANUEVA MARCOS	Consejero
JORGE CARAMÉS PUENTES	Secretario no Consejero

Equipo Directivo 31.12.2016

MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA	Consejero Director General
JAVIER AGUIRREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHAVARRI	Director General Adjunto
TERESA ARANGUREN DE LA PIEDAD	Directora Desarrollo de Personas
MERCEDES BAYÓN ESTEBAN	Directora de Comunicación y Marketing
JORGE DÍEZ FERNÁNDEZ	Director de Atención al Profesional
NEREA EGUÍA NARBAIZA	Directora de Prestaciones
JAVIER GÁRATE ORTEGA	Director de Sistemas
MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ	Directora de Asesoría Jurídica
PABLO VIDAL VARO	Director de Administración
ESTHER ZABALLA LLANO	Secretaría Técnica

DIVISIÓN DE PREVENCIÓN IMQ

Administrador único 31.12.2016

MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA

IGURCO GESTIÓN

Consejo de Administración 31.12.2016

JOSÉ ANDRÉS GORRICO VISIERS	Presidente
VALENTÍN ACHÓTEGUI IRAOLAGOITIA	Consejero
ENRIQUE GUZMÁN GANDARIAS	Consejero
JUAN HERNÁNDEZ ZAYAS	Consejero
MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA	Consejero
JOSÉ LUIS PICAZA GOROSTIZA	Consejero
ALBERT SARRÁ ESCARRÉ	Consejero
JORGE CARAMÉS PUENTES	Secretario no Consejero



CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN

Consejo de Administración 31.12.2016

PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ	Presidente
NICOLÁS GUERRA ZALDUA	Consejero Director General
JOSÉ MARÍA AGUIRRE SALCEDO	Consejero
ANTÓN ARRIEN ARALUCE	Consejero
JOSÉ ÁNGEL ARZUAGA TORRE	Consejero
FIDEL DIEGO FUENTES FELIPE	Consejero
JOSÉ ANDRÉS GORRICO VISIERS	Consejero
MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA	Consejero
JESÚS JAVIER MURILLO FERRER	Consejero
JOSÉ LUIS PICAZA GOROSTIZA	Consejero
IÑIGO UCELAY VICINAY	Consejero
RICARDO VILLANUEVA MARCOS	Consejero
JORGE CARAMÉS PUENTES	Secretario no Consejero

SERVICIOS CLÍNICOS

Administrador único 31.12.2016

NICOLÁS GUERRA ZALDÚA

SERVICIOS GENERALES

Administrador único 31.12.2016

SANTIAGO CANALES ABAITUA

CONSEJO DIRECTIVO DE LA ASOCIACIÓN

31.12.2016

IÑIGO UCELAY VICINAY	Presidente	Otorrinolaringología
LUIS M ^a GUEVARA PEREZ	Vicepresidente	Ginecología y Obstetricia
VALENTÍN ACHOTEGUI IRAOLAGOITIA	Secretario	Alergología y Neumología
JOSE M ^a AGUIRRE SALCEDO	Vocal	Especialidades Médicas
M ^a LUISA ALLONA ALMAGRO	Vocal	Anestesiología
ANTON ARRIEN ARALUCE	Vocal	Traumatología
ÁNGEL BARTUREN BARROSO	Vocal	Aparato Digestivo
JOSÉ MANUEL BEJAR ABAJAS	Vocal	Cirugía Plástica y Cirugía Maxilofacial
MYRIAM BOYERO URANGA	Vocal	Medicina General
JUAN BURGOS BRETONES	Vocal	Anatomía Patológica
JESÚS M ^a CAREAGA ALZAGA	Vocal	Dermatología
JOSÉ M ^a CASTAÑOS DEL MOLINO	Vocal	Cardiología
JAVIER CERERO BEJARANO	Vocal	Pediatría
JOSÉ JULIO FUENTES PEREZ	Vocal	Cirugía General
JULIO GARAIZABAL GAIZTARRO	Vocal	Cirugía General
JESÚS GARCÍA VILLAVERDE	Vocal	Medicina General
ALFONSO GIL IBARRA	Vocal	Oftalmología
RAFAEL GÓMEZ ITURRIAGA	Vocal	Medicina General
JESÚS GORROCHATEGI EREÑO	Vocal	Medicina General
DOMINGO GRANDE ICARAN	Vocal	Radiología, Oncología y Medicina Nuclear
GASPAR IBARLUZEA GONZÁLEZ	Vocal	Urología y Nefrología
MIKEL LONGA PEÑA	Vocal	Análisis, Hematología y Microbiología
JOSÉ LUIS MARTÍNEZ DE BOURIO MUGICA	Vocal	Cirugía General
MIKEL MARTÍNEZ ORTIZ DE ZARATE	Vocal	Medicina Interna
ÁNGEL PASTOR RODRÍGUEZ	Vocal	Reumatología
JOSÉ ANTONIO PINIES RAPOSO	Vocal	Endocrinología y Nutrición
JUAN BTA. URIBARRI MADARIAGA	Vocal	Neurocirugía
ANTONIO VILLASANA CUNCHILLOS	Vocal	Psiquiatría, Neurología y Neurofisiología Clínica
PEDRO A. ZORRILLA GONZALEZ	Vocal	Especialidades quirúrgicas
JOSEBA ZUAZO MEABE	Vocal	Cirugía Cardio-Vascular y Torácica

COMISIÓN DE ADMISIÓN DE PROFESIONALES

31.12.2016

PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ

IÑIGO UCELAY VICINAY

MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA

BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE

NEREA EGUIA NARBAIZA

Representante de la Especialidad en el Consejo Directivo

(Especialidad objeto de admisión)

COMISIÓN DE CONTROL

31.12.2016

MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA

ANDER ASTOBIETA ODRIOZOLA

JOSÉ MARÍA ITURRIAGA ZALDÚA

RICARDO VILLANUEVA MARCOS

JUNTA DE GOBIERNO DEL MONTEPÍO

31.12.2016

PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ

Presidente

IÑIGO UCELAY VICINAY

Vicepresidente

JOSÉ MANUEL MORENO MARTÍNEZ

Vocal

JESÚS GORROCHATEGUI EREÑO

Vocal

SALVADOR LANDA LLONA

Vocal

CAMILO LANDÍN VICUÑA

Vocal

MIGUEL MARISCAL BERÁSTEGUI

Vocal

MARIANO MATEO ECHEVARRIA

Vocal

PABLO JESÚS VIDAL VARO

Vocal

MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ

Secretaria

► BUEN GOBIERNO

El Sistema de Gobierno de IMQ es el ordenamiento interno que, de conformidad con la normativa vigente, permite el mejor desarrollo posible de los objetivos operativos y estratégicos de la entidad. En este sentido, el Sistema de Gobierno de IMQ diferencia las funciones de dirección y gestión efectiva, y las de supervisión y control, garantizando una gestión sana y prudente de nuestra actividad. Nuestro día a día se caracteriza por una actuación profesional, íntegra y responsable, y para ello contamos con rigurosos mecanismos de control.

IMQ cuenta con una estructura organizativa adecuada a la nueva normativa, que se caracteriza por tres líneas de defensa: Responsables de procesos y subprocesos; Funciones de Gestión de Riesgos, Cumplimiento y Actuarial; y Función de Auditoría Interna. El Plan Estratégico de la entidad se basa en una gestión por procesos que utiliza como marco de referencia el Modelo de Gestión Avanzada promovido por Euskalit, lo que facilita la adopción de la cultura de riesgos que las entidades aseguradoras tienen que desarrollar dentro del marco de Solvencia II y, para ello, dispone de un Mapa de Procesos formalizado.

Alineado con este Mapa de Procesos está el Mapa de Riesgos y Controles, con el objeto de reforzar el proceso de identificación, evaluación, seguimiento, mitigación e información de sus riesgos adecuado al marco normativo de Solvencia II, que permite recoger el inventario de riesgos y controles vinculados a cada proceso y subproceso, evaluar periódicamente los riesgos, adjuntar evidencias de la implantación de los controles, etc., lo que contribuye al buen Sistema de Gobierno de la Entidad.

► CÓDIGO ÉTICO

IMQ cuenta desde 2016 con un código ético que reúne el conjunto de principios éticos y normas generales que deben conocer, aceptar y seguir todas las personas que administran, trabajan o prestan sus servicios en la compañía. Alude, asimismo, al desempeño de una conducta profesional íntegra y a la transparencia, a la confidencialidad, a la excelencia y la profesionalidad hacia los grupos de interés, y cómo no, al compromiso con la responsabilidad social.

Los principios que recoge persiguen el cumplimiento de las leyes y normas vigentes, sistemas de prevención de delitos y contra el fraude, promover el respeto con los derechos humanos y libertades públicas, la no discriminación, igualdad de oportunidades y desarrollo profesional, conciliación de la vida familiar con la actividad laboral, el derecho a la intimidad, la seguridad y salud en el trabajo; la selección, evaluación y promoción de personal o el respeto del medio ambiente.

► TRANSPARENCIA

IMQ mantiene, al mismo tiempo, una cultura de transparencia plenamente asentada publicando cada año en su web su Memoria de Actividades con los resultados y principales magnitudes socioeconómicas y asistenciales de la compañía. Informa también pública y puntualmente en este mismo canal sobre sus actividades, así como sobre su historia, estrategia corporativa (misión, visión, valores), organigrama y programas de RSE en los que participa, entre otros aspectos.

PRINCIPALES MAGNITUDES DE GRUPO IMQ

IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL

468,15 millones de euros de facturación total

IMQ SEGUROS	256.866
PREVENCIÓN	19.275
IGURCO	21.834
CVSS	86.662
SERVICIOS CLÍNICOS	25.775
SERVICIOS GENERALES Y OTROS	12.292
OTRAS SOCIEDADES	45.449

(miles de euros)

605 millones de euros de contribución al PIB de Euskadi en 2016 de forma directa, indirecta e inducida

La actividad generada por las sociedades de Grupo IMQ ha supuesto para las Haciendas Forales una **recaudación de impuestos de:**

42,2 millones de euros de manera directa e indirecta
44,1 millones de manera inducida

+ 9,98% crecimiento de negocio



31,40 millones de euros de resultado consolidado (después de impuestos)

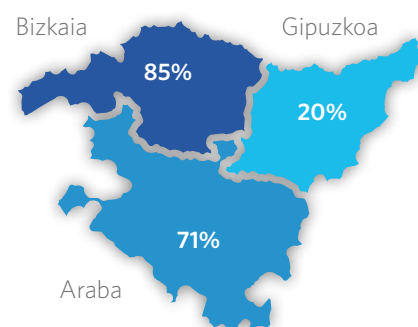
IMQ SEGUROS	17.636
PREVENCIÓN	728
IGURCO	565
CVSS*	10.209
SERVICIOS CLÍNICOS	1.269
SERVICIOS GENERALES Y OTROS	993

(miles de euros)

*Incluida venta solar antigua Clínica Vicente San Sebastián

Ahorro a la Sanidad Pública de unos **233 millones** de euros

74% cuota de mercado en sanidad privada en **Euskadi**



Ratio de solvencia de la aseguradora: **2,47** veces el exigido

2,97% cuota de mercado en sanidad privada a nivel **estatal**

INFRAESTRUCTURA SANITARIA

Cuadro médico formado por **1.762 profesionales** en Euskadi

1.030 médicos accionistas

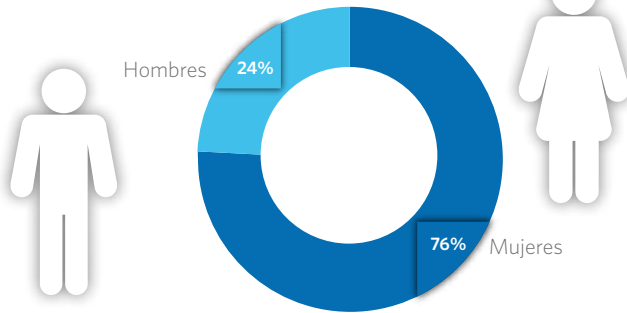


40.000 profesionales médicos y **1.150 centros** fuera de la CAV

11 clínicas y centros propios

EMPLEO

Empleo directo: **2.031 personas**



44% de mujeres directivas

5.420 puestos creados, entre empleo directo e indirecto

CLIENTES

Más de **329.000 personas** y más de un millar de empresas nos confían el cuidado de su salud

94% de nuestros clientes satisfechos con nuestra atención

Clientes altamente fidelizados: una permanencia media de **20 años**

6,5% de bajas de pólizas de asistencia sanitaria, muy inferior a la media del sector

Servicios de **prevención** en el ámbito de la salud laboral a más de **4.600 empresas** clientes y a más de **130.000 trabajadores**



Atención sociosanitaria a **1.750 personas mayores y sus familias**

Más de **700.000 llamadas** gestionadas por nuestro **call center**



ACTIVIDAD

ACTIVIDAD CLÍNICA

1.047.566 consultas atendidas en centros propios y cuadro médico a asegurados IMQ

90.669 urgencias atendidas

15.174 ingresos en clínicas

56.502 estancias en clínicas

20.279 intervenciones

1.239 partos

ACTIVIDAD PREVENCIÓN LABORAL

Más de **100.000 reconocimientos** médicos realizados

ACTIVIDAD SOCIOSANITARIA

Más de **265.000 estancias** en residencias y centros de día

1.554 consultas atendidas por el servicio de orientación sociosanitaria **IMQ Ayuda**





HITOS DE UN AÑO

NUEVO PLAN ESTRATÉGICO

Apostando por el futuro.

SOLVENCIA II

Adaptados para el nuevo marco regulatorio del sector asegurador.

INVIRTIENDO EN MEJORA

- Inauguración de las nuevas instalaciones de la Clínica IMQ Virgen Blanca.
- Igurco abre las puertas de Zorrozoiti, su nueva residencia en Zorroza.
- Nueva Unidad de Preparación al Parto en IMQ Ajuriaguerra.
- Prevención y rehabilitación cardíaca para el Centro Médico IMQ América.
- Nuevo Hospital de Día de AMSA en Bilbao.
- Apertura de la Clínica Dental IMQ Zurriola.
- Nueva oficina de atención a clientes en el Parque Tecnológico de Zamudio.
- Puesta en marcha del nuevo portal Web de IMQ.
- Igurco inaugura nuevas consultas de geriatría en Durango y Getxo.
- Nueva Unidad Infanto-Juvenil de AMSA.

- Centro IMQ Zurriola, nuevo punto de vacunación infantil autorizado por el Departamento de Salud del Gobierno Vasco.
- Puesta a disposición de nuestros pacientes del mejor neuronavegador del mercado.

COMPROMISO SOCIAL

- Remando con el Kaiku.
- En favor de la cultura con el Guggenheim.
- IMQ, aseguradora médica de la SD Eibar y del GBC.
- Renovando nuestro apoyo al Athletic, al Basconia y al Deportivo Alavés.
- Aitor López Rekarte, imagen de IMQ en Gipuzkoa dentro del patrocinio de la Real Sociedad.
- Celebrando con el Sestao River Club su centenario.
- Con la Carrera de Empresas de Gipuzkoa, la Behobia-San Sebastián, la Milla Marina Femenina de Bilbao y las Empresas que se Mojan.
- Décimo aniversario de colaboración con Unicef, reafirmando nuestro compromiso con un nuevo convenio.
- Canal Salud, promover hábitos de vida saludable en la sociedad.



DIVERSIFICANDO LA OFERTA

- Lanzamiento de nuevos seguros de Decesos, Accidentes y Vida.
- IMQ Dental para toda la familia.
- Nuevos servicios de reconocimientos médicos de IMQ Prevención.
- La UTE participada por IMQ gana el concurso de teleasistencia pública de Euskadi.

NUEVAS ALIANZAS

- Convenio con el Colegio de Mediadores de Seguros de Bizkaia y Álava.
- Renovando la colaboración con los empresarios vascos: Adegí, Cebek, Cecobi, FMG, SEA Empresarios Alaveses y Cámara de Comercio de Bizkaia.
- Firma de convenio con las Asociaciones de Automoción de Araba (ADEADA) y Gipuzkoa (AEGA).
- Comercializando nuevos ramos junto a Kutxabank.
- Convenio de colaboración de IMQ con el Grupo hospitalario Aita Menni y de Igurco con el Hospital de Gorniz.

COMPROMISO CON LA CALIDAD

- Segunda estrella QH de IDIS para la Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- IMQ Virgen Blanca, primera clínica del Estado que consigue la acreditación DIAS de seguridad del paciente.
- Zorrotzaurre, ejemplo en Madrid para el logro de la Joint Commission.
- Aenor recertifica los sistemas de gestión de IMQ Colón, Ajuriaguerra y América.
- Zorrotzaurre renueva las certificaciones ISO 9001 de gestión de la calidad y UNE 179003 de seguridad del paciente.
- Zorrotzaurre, finalista en los Premios Best in Class por segundo año consecutivo.
- IMQ, tercera aseguradora mejor valorada en el ranking de satisfacción de la OCU.
- Proyecto de evaluación de la satisfacción de los clientes en oficinas y centros propios.

CON LA INNOVACIÓN

- IMQ, reconocida por IDC e ING Enterprise como la empresa más innovadora del sector sanitario en 2016.
- Nuevo Plan de Humanización de la asistencia sanitaria en las Clínicas IMQ.
- Hacia la historia clínica digital, arranque en Amárca y Zurriola de Info33+.
- IMQ ON, avanzando en telemedicina.
- Acreditación UNE 166002 de gestión de la investigación, el desarrollo y la innovación para las clínicas IMQ.
- Clínica Zorrotzaurre, finalista en los premios Hospital Optimista.
- Igarco incorpora Presbide en sus residencias para mayor seguridad de pacientes y profesionales.
- Iniciando el camino hacia la Gestión Avanzada.
- Zorrotzaurre, primer centro privado vasco en tramitar la inscripción de recién nacidos en el Registro Civil.
- Incorporación de IMQ al Comité de Innovación de IDIS.
- Primera intervención de digestivo con cirugía robótica.

COMPARTIENDO

- Celebración del 10º aniversario de éxito en cirugía robótica con jornada en el auditorio de Clínica Zorrotzaurre.
- Medicina Familiar y Geriatría estrechan en tres encuentros su colaboración para mejorar la atención al paciente mayor.
- III Reunión Multidisciplinar sobre Cáncer de Próstata en Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- La Sanidad privada, aportando valor, de la mano de IDIS.
- XI Simposio de Atención al Paciente Mayor de Igarco Orue.

CON EL MEDIO AMBIENTE

- Grupo IMQ, de los primeros grupos empresariales en adoptar la normativa de auditorías energéticas y promoción de la eficiencia del suministro de energía del Gobierno vasco.
- El Ayuntamiento de Bilbao premia a las clínicas de IMQ por su compromiso con la defensa de la sostenibilidad y el medio ambiente.
- Renovación de la ISO 14.001 de medio ambiente en Zorrotzaurre y Virgen Blanca, y obtención de la ISO 50.001 de eficiencia energética en ambas clínicas.

RETOS ESTRATÉGICOS

El Plan Estratégico global de Grupo IMQ 2017-2018 fue diseñado a finales de 2016 y aprobado por el Consejo de Administración en febrero de 2017.

Además de los retos estratégicos globales del Grupo, se plantean en el mismo desafíos para cada una de las áreas de negocio, entre ellos:

- Continuar con la adaptación a la nueva normativa de Solvencia II en IMQ Seguros.
- Potenciar una diversificación basada en la comercialización de nuevos ramos y productos.
- Crecimiento rentable de negocio.
- Capacidad de generar sinergias con el Grupo y continuar analizando la apertura de nuevos centros por parte de las Sociedades de Prevención de Riesgos Laborales.
- Expansión de Igurco.
- Expertización y apuesta continuada por la calidad y la seguridad clínica en las Clínicas y Servicios Clínicos.
- Evolución futura de los centros policonsultorios de IMQ.

En definitiva, un plan que marca el rumbo de futuro de la compañía partiendo de una visión y unos valores compartidos, como la solvencia, la orientación al cliente, la vinculación con la sociedad, la innovación, el liderazgo de nuestras personas, y un elemento diferencial, como es el compromiso de nuestros accionistas. Un rumbo donde son claves dos elementos en los que ya se está trabajando: la transformación digital y la evolución hacia un Modelo de Gestión Avanzada, teniendo siempre como referencia y eje central de la estrategia al cliente, elemento nuclear y principal protagonista de toda nuestra actividad.



Crear y optimizar la estructura

Potenciar la rentabilidad del Grupo

Afianzar el modelo de propiedad y gobernanza

Evolucionar el modelo de organización y las personas

Transformación **digital**

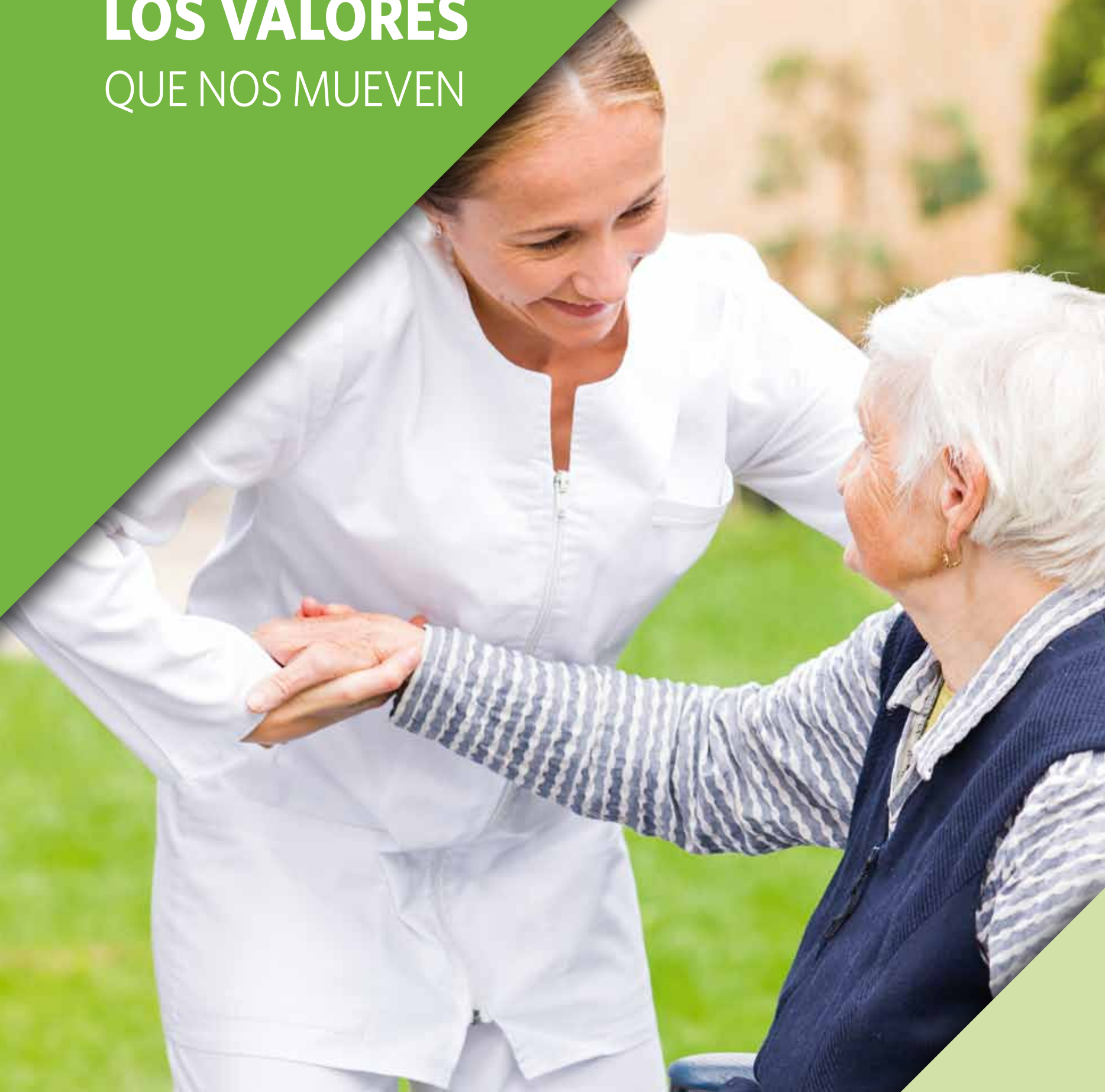


Mirar al **futuro**



2.

LOS VALORES QUE NOS MUEVEN



VALORES QUE NOS HACEN ÚNICOS

La preocupación por el trabajo bien hecho, con pericia, seriedad, honradez y eficacia son algunas de las señas de identidad que caracterizan el quehacer de las personas que forman parte de Grupo IMQ.

Trabajamos día a día para satisfacer a todos y cada uno de los clientes que depositan su confianza en nosotros, con los valores que han caracterizado a la compañía desde su creación hace más de ocho décadas. Valores que nos definen, inspiran y forman parte de nuestro compromiso y nuestro ADN como compañía.

Aportar cuidado y apoyo a lo largo de toda la vida para que las personas disfruten de una existencia más larga y saludable constituye nuestro principal propósito y trabajar cada día por conseguirlo, nuestro mayor orgullo.

EMPRESA RESPONSABLE

IMQ ha demostrado desde su génesis como organización una significativa sensibilidad hacia las personas, contribuyendo decididamente a la mejora y prevención de la salud de la población vasca.

Ya en el año 1934, un grupo de 46 médicos bilbaínos decidió crear la Asociación del Igualatorio Quirúrgico y de Especialidades, embrión del actual IMQ, para garantizar a personas sin recursos atención quirúrgica de libre elección por una económica póliza familiar o individual de abono mensual. Hasta entonces, la remuneración del acto médico se establecía por acuerdo de las partes y la atención sanitaria resultaba elitista.



SOLVENCIA

Solvencia económica, social y profesional, que se refleje en una marca consolidada a nivel global en Euskadi.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Orientación al cliente, como eje central de toda su actividad, teniendo como pilares la calidad, la comunicación y la transparencia, la confianza y un trato profesional, amable y cercano.

INNOVACIÓN

Cultura de innovación, creatividad y mejora continua, generando la capacidad para transformarse y adaptarse de forma ágil al futuro y a una nueva realidad.

COMPROMISO

Compromiso de nuestros accionistas, los profesionales médicos, como valor diferencial en el mercado.

VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

Vinculación con la sociedad: presencia institucional, solidaridad, apuesta por la prevención y el deporte, la cultura, la sostenibilidad y el medio ambiente.

LIDERAZGO

Liderazgo, profesionalidad y actitud, trabajando en construir un equipo de personas comprometido con el Grupo, que tienen en el esfuerzo, el trabajo en equipo y la pasión, sus principales motivaciones.

Con la aparición de este nuevo sistema de aseguramiento privado nació el primer Iguatorio de todo el Estado, que sirvió de modelo pionero para el resto de sociedades médicas que fueron posteriormente surgiendo.

A lo largo de su trayectoria IMQ ha venido manteniendo e impulsando ese mismo espíritu de compromiso de sus fundadores, con la figura del médico también hoy como propietario de la compañía. Profesionales médicos que son el pilar clave y diferencial de nuestro negocio, garantizando al cliente una atención sanitaria de primer nivel, cercana y personalizada.

IMQ desarrolla, además, un sólido compromiso con la sociedad vasca fomentando hábitos de vida saludables entre la población e implicándose en

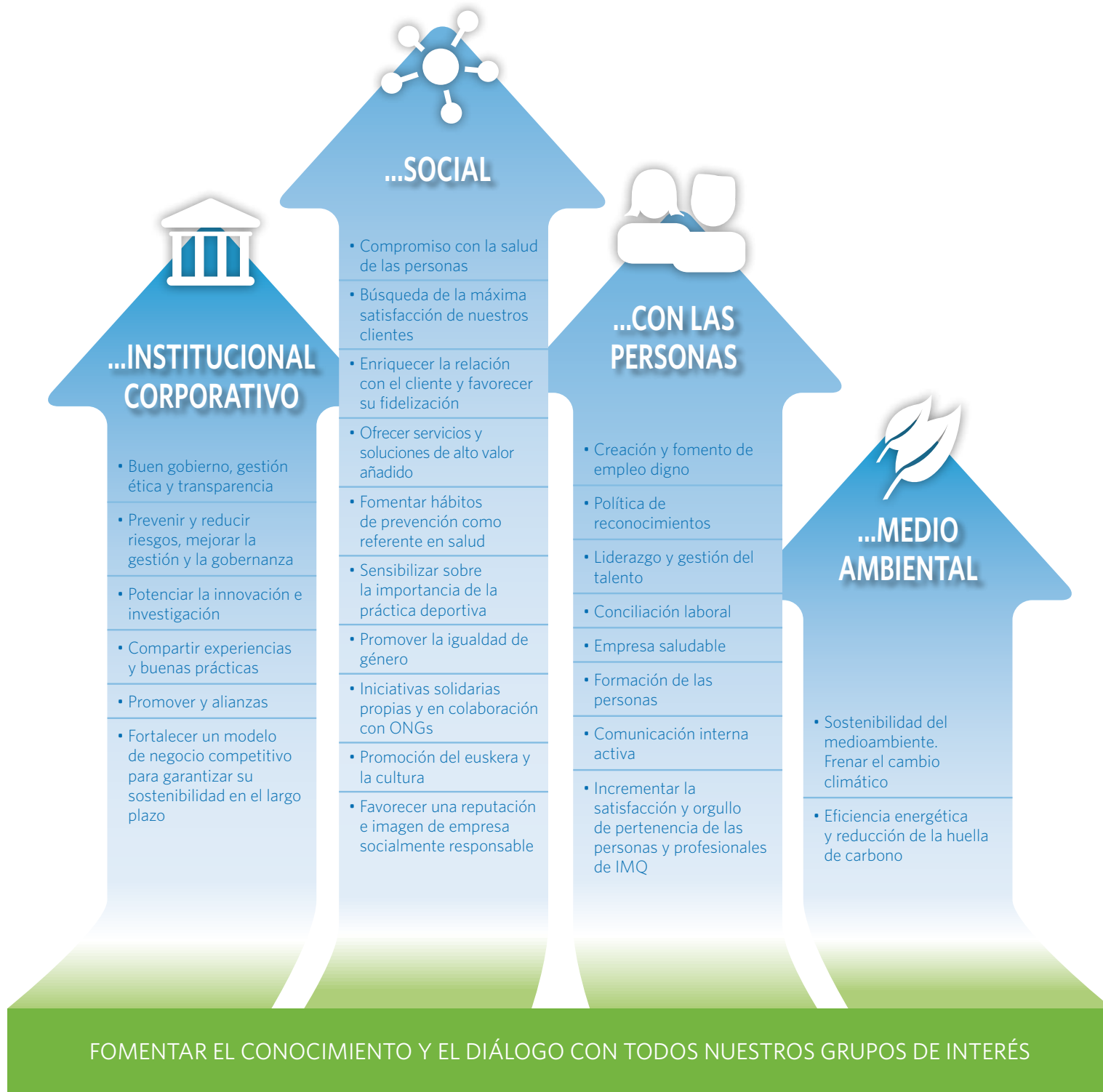
acciones de apoyo al deporte, la cultura y la solidaridad, a través de acuerdos de colaboración con numerosas entidades.

En la actualidad, tiene integrado el compromiso social y la responsabilidad social corporativa en su Plan Estratégico y en su Plan de Gestión, respondiendo a su política de RSC para fomentar una cultura de responsabilidad e impacto en la sociedad y en el medio ambiente a través de un comportamiento implicado, transparente y ético.

Con este enfoque y premisas Grupo IMQ vela por el desarrollo de su entorno social y de las personas y entidades que lo configuran, tomando parte activa en aquellas actividades en que pueda realizar una labor social significativa en consonancia con sus capacidades.



NUESTROS COMPROMISOS...



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

INTERNOS

ACCIONISTAS. El valor diferencial de las y los profesionales médicos como propietarios: implicación médico-paciente única.

ÓRGANOS DE GOBIERNO. Estructura societaria y organizativa de un gran grupo empresarial.

PERSONAS. Más de 2.000 personas con implicación y sentimiento de pertenencia a un proyecto compartido.

ALIADOS ESTRATÉGICOS. Colaboraciones dirigidas hacia un fin común aportando nuestro conocimiento y expertise.

EXTERNOS

CLIENTES. Comprometidos con la salud y el cuidado de las personas a lo largo de todo su ciclo vital.

PROFESIONALES MÉDICOS. El cuadro médico más amplio de Euskadi, protagonista de nuestro modelo asistencial.

PROVEEDORES (asistenciales y no asistenciales): Apostamos por una política de compras responsable, afín a nuestros valores.

ADMINISTRACIÓN Y ORGANISMOS REGULADORES. Compartimos apoyo y colaboración con las instituciones.

SOCIEDAD. Impulsamos medidas para ejercer una labor social más eficaz y contribuir a la sostenibilidad medioambiental.

MODELO DE GESTIÓN AVANZADA

Grupo IMQ apuesta por el Modelo de Gestión Avanzada como marco de referencia para alcanzar los objetivos incluidos en su actual Plan Estratégico, y así, adaptar la organización mediante un modelo de gestión que busque la implicación de las personas.

En pleno proceso de implantación de un modelo de Gestión por Procesos, la compañía se apoya en el Modelo de Gestión Avanzada promovido por Euskalit como marco de referencia, con el objetivo principal de crecer como organización, implantar mejoras que permitan una mayor eficiencia organizativa y detectar áreas de mejora en las que trabajar.

Con la visión puesta en dichos objetivos, y aprovechando el conocimiento adquirido, se ha puesto en marcha un Grupo de Trabajo específico de Modelo de Gestión Avanzada, responsable de dinamizar e impulsar la implantación del Modelo.

En 2016 se ha abordado un primer diagnóstico de la situación actual de la organización en relación al modelo impulsado por Euskalit, que permitirá identificar el Plan de Acción a acometer en relación con cada uno de los elementos recogidos en el Modelo: Estrategia, Clientes, Personas, Sociedad, Innovación y Resultados.

Una implicación única de las y los médicos como accionistas de la compañía, avala una relación médico-paciente personalizada y próxima.

CALIDAD ACREDITADA

El compromiso con la calidad y la seguridad asistencial forman también parte de la identidad de Grupo IMQ, característica que avalan los múltiples reconocimientos y acreditaciones recibidos por nuestras sociedades, clínicas y centros.


 **IMQ**
Tu seguro médico


- **ISO 9001.** Servicio de Atención al Cliente y Cartera.

CLÍNICA
 **IMQ Zorrotzaurre**
KLINIKA




- **Joint Commission International (JCI).** La acreditación sanitaria más prestigiosa del mundo a nivel de calidad asistencial y seguridad clínica.
- **ISO 9001.** Sistema de gestión de Calidad con alcance a la totalidad del hospital.
- **ISO 14.001.** Sistema de gestión medioambiental.
- **OHSAS 18.001.** Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **UNE 179.003.** Sistema de Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente.
- **CEC: Cirugía Extracorpórea.** Acreditación del Modelo de Evaluación y resultados clínicos de Cirugía Extracorpórea (CEC).
- **ISO 50.001.** Eficiencia energética.
- **UNE 166.002.** Gestión de la I+D+i.
- **Acreditación SEMES.** Acreditación de calidad asistencial de los Servicios de Urgencias.
- **Reconocimiento QH +2 (Quality Healthcare),** excelencia a la calidad asistencial. Fundación IDIS.
- Reconocimiento: Finalista en Premios **Best In Class** 2015 y 2016.
- Sello de "Excelencia" a la **Calidad de Diagnóstico por Imagen Entidad certificadora:** Departamento de Salud).
- **Finalista en Hospitales Optimistas.** Proyectos Generales Hospitales 2016.

CLÍNICA
 **IMQ Virgen Blanca**
KLINIKA



- Acreditación **DIAS** de seguridad del paciente. Primera clínica del Estado en obtenerla.
- **ISO 9001.** Gestión de calidad. Con Alcance Total.
- **UNE 179.003.** Seguridad Clínica.
- **ISO 14.001.** Sistema de gestión medioambiental-alcance total.
- **ISO 50.001.** Eficiencia energética.
- **UNE 166.002.** Gestión de la I+D+i.

CENTRO MÉDICO
 **IMQ América**
ZENTRO MEDIKOA

- **ISO 9001.** Sistema de gestión de la calidad y servicio a los pacientes.

CENTRO MÉDICO
 **IMQ Colón**
ZENTRO MEDIKOA

- **ISO 9001.** Sistema de gestión de la calidad y servicio a los pacientes.

CLÍNICA DENTAL
 **IMQ Zurriola**
HORTZ KLINIKA


- **UNE 179.001.** Sistema de Gestión de calidad y seguridad de clínicas dentales.

CLÍNICA DENTAL
 **IMQ Avenida**
HORTZ KLINIKA


- **UNE 179.001.** Sistema de Gestión de calidad y seguridad de clínicas dentales.

CLÍNICA DENTAL
 **IMQ Doña Casilda**
HORTZ KLINIKA


- **UNE 179.001.** Sistema de Gestión de calidad y seguridad de clínicas dentales.

PSICOLOGÍA Y PSIQUIATRÍA
 **IMQ AMSA**
PSIKOLOGIA ETA PSIKIATRIA


- **ISO 9001.** Sistema de gestión de la calidad y servicio a los pacientes.
- **UNE 179.003.** Seguridad del paciente.

 **IMQ**
Prevención

- **ISO 9001.** Sistema de gestión de la calidad y servicio a los pacientes.
- **OHSAS 18.001.** Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

 **IGURCO**
SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS
Grupo IMQ

- **ISO 9001.** Sistema de gestión de la calidad y servicio a los pacientes.

 **CATXXI**

- **ISO 9001.** Sistema de gestión de la calidad y servicio a los pacientes.
- **UNE 15838.** Calidad del servicio y protección al consumidor.

3.
UN MODELO
INTEGRADO
DE SALUD
Y BIENESTAR



Las diferentes divisiones de Grupo IMQ ponen a disposición del cliente modernas clínicas y centros, además de otras sociedades y servicios específicos, que se caracterizan por la continua inversión en equipamiento y tecnología. En manos de profesionales expertos y cuidadosamente seleccionados, se ofrece una red de atención sociosanitaria y de prevención de primer nivel, con la garantía y el respaldo de un Grupo consolidado.

▶ CLÍNICAS IMQ

Las clínicas IMQ Zorrotzaurre e IMQ Virgen Blanca conforman el mayor complejo hospitalario de la sanidad vasca y cuentan con un modelo asistencial referente que mantiene altos niveles de actividad en sus diferentes unidades. Ambas infraestructuras comparten el mismo modelo organizativo y se complementan en la oferta de servicios.

Nuestras clínicas conforman uno de los **mayores complejos hospitalarios privados** de la sanidad vasca



CLÍNICA IMQ ZORROZAUURRE

Además de ser el mayor centro hospitalario privado de Euskadi por su dimensión, se ha consolidado como referente en la sanidad privada vasca por ofrecer una amplia gama de servicios asistenciales a través de un sistema de calidad del más alto nivel y una asistencia que garantiza una atención personalizada al paciente basada en el compromiso de los profesionales y en el trabajo en equipo, y apoyada por equipamiento tecnológico de vanguardia.



	2015	2016
UCI		
PACIENTES	880	895
ESTANCIAS	2.287	2.729
UNIDAD NEONATAL		
PACIENTES	109	101
ESTANCIAS	193	191
TOTAL HOSPITALIZACIÓN		
INGRESOS	11.547	10.435
ESTANCIAS	44.247	43.899
HOSP. DÍA MÉDICO-QUIRÚRGICO		
ESTANCIAS	10.876	11.484
HOSPITAL DÍA ONCOLÓGICO		
ESTANCIAS	6.893	6.481
ACTIVIDAD OBSTÉTRICA		
PARTOS TOTALES	1.370	1.239
CESÁREAS	404	323
ACTIVIDAD QUIRÚRGICA		
INT. PROGRAMADAS	8.576	8.923
INT. URGENTES	974	711
INT. TOTALES (PROGRAMADAS+URGENTES)	9.550	9.634
CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA	3.169	3.001
URGENCIAS GENERALES		
URGENCIAS ATENDIDAS	47.275	50.858
URGENCIAS PEDIÁTRICAS		
URGENCIAS ATENDIDAS	21.627	22.655
URGENCIAS GINECO-OBSTÉTRICAS		
URGENCIAS ATENDIDAS	3.512	3.436
TOTAL URGENCIAS		
URGENCIAS ATENDIDAS	72.414	76.949



CLÍNICA IMQ VIRGEN BLANCA

En 2016 culminó parte del proceso de remodelación emprendido en buena parte de las instalaciones y equipamientos de la clínica que ha supuesto una inversión de 6,37 millones de euros en los últimos 7 años.

	2015	2016
TOTAL HOSPITALIZACIÓN		
INGRESOS	4.425	4.739
ESTANCIAS	12.182	12.603
HOSPITAL DE DÍA		
ESTANCIAS	5.021	5.537
ACTIV. QUIRÚRGICA		
INT. PROGRAMADAS	5.070	5.362
INT. URGENTES	20	111
INT. TOTALES (PROGRAMADAS+URGENTES)	5.090	5.473
CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA	1.654	1.565
URGENCIAS		
URGENCIAS ATENDIDAS	13.155	13.252

CENTROS POLICONSULTORIOS

IMQ cuenta en la capital de cada territorio histórico con centros policonsultorios que ofrecen una atención multiespecialidad con amplios equipos de profesionales médico-quirúrgicos.

CENTRO MÉDICO IMQ AMÉRICA

1.200 m² de instalaciones

62 profesionales

26 especialidades:

Alergología, Cardiología, Cirugía General y Digestiva, Cirugía Maxilofacial, Dermatología, Digestivo, Endocrinología, Enfermería, Dietética y Nutrición, Fisioterapia, Ginecología y Obstetricia, Medicina General, Medicina Deportiva, Medicina Interna, Nefrología, Neumología, Neurofisiología, Neurología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Pediatría, Podología, Psicología, Psiquiatría, Radiología, Traumatología, Urología.

Equipamiento:

- 25 consultas para especialistas médico-quirúrgicos.
- 1 sala de exploración cardiológica y medicina deportiva.
- Punto de extracción.
- Sala de enfermería.
- Diagnóstico por imagen: RX convencional, ecografía, densitometría, ortopantomografía, mamografía.
- 5 boxes de fisioterapia.
- Gimnasio polivalente equipado para tratamientos de fisioterapia y rehabilitación cardiaca.



Servicio de **Atención Continuada** en medicina de familia, enfermería y radiología

2016

Ampliación del Servicio de Radiología con la adquisición de un densitómetro.

Refuerzo de la Patología de Espalda con la incorporación de un nuevo trauma especialista y cursos de pilates terapéutico y escuela de espalda.

Ampliación de la cartera de servicios con la especialidad de Podología.

	2015	2016
TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS	58.430	66.166
TOTAL SESIONES FISIOTERAPIA REALIZADAS	4.966	13.511
TOTAL PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (RX Y ANALÍTICAS)	20.451	23.757

CENTRO MÉDICO IMQ COLÓN

1.164 m² de instalaciones

52 profesionales

19 especialidades:

Medicina general, Alergología, Psiquiatría, Otorrinolaringología, Neumología, Neurología, Reumatología, Cirugía General y Aparato Digestivo, Cirugía Plástica, Dermatología, Análisis Clínicos, Enfermería, Angiología y Cirugía Vasculat, Traumatología, Pediatría, Endocrinología, Radiología, Cardiología, Endocrinología pediátrica y Cardiología pediátrica.

Equipamiento:

- 21 consultas para especialistas médico-quirúrgicos.
- 2 salas de exploración y pruebas cardiológicas
- Punto de extracción.
- Sala de enfermería.
- Diagnóstico por imagen: Radiología convencional, ecografía, ortopantomografía, escáner dental, intraoral.

Servicio de **Atención Continuada** en medicina de familia

2016

Ampliación de la cartera de servicios con la especialidad de neurología, incorporándose tres profesionales de esta especialidad.

Acondicionamiento de dos nuevas consultas en el centro para ampliar su actividad asistencial.

Configuración de un equipo propio de Atención Continuada o urgencia ambulatoria de baja complejidad con tres médicos de familia.

	2015	2016
TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS	68.464	75.154
TOTAL PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (RX Y ANALÍTICAS)	28.832	24.548



CENTRO MÉDICO QUIRÚRGICO IMQ ZURRIOLA

680 m² de instalaciones

40 profesionales

26 especialidades:

Análisis Clínicos, Anatomía Patológica, Radiología, Anestesia, Medicina General, Pediatría, Medicina interna, Cardiología, Digestivo, Endocrinología, Dermatología, Dietética y nutrición, Psicología, Psiquiatría, Cirugía General y Aparato Digestivo, Cirugía Vascul ar, Cirugía Plástica, Ginecología y obstetricia, Traumatología, Reumatología, Urología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Pediatría, Podología, Neurología, Fisioterapia, Enfermería.

Equipamiento:

- 9 consultas para especialistas médico-quirúrgicos.
- Punto de extracción.
- Sala de enfermería.
- Diagnóstico por la imagen: RX convencional, ecografía, ortopantomografía, mamografía y resonancia magnética abierta
- 6 boxes de fisioterapia.
- Gimnasio polivalente totalmente equipado para tratamientos de fisioterapia.
- Quirófano de cirugía mayor ambulatoria con 3 boxes de recuperación post-anestésica.



2016

Adquisición del 100% de la sociedad por parte de la Sociedad de Servicios Generales de IMQ.

Ampliación de la cartera de servicios con la especialidad de pediatría, incorporándose dos pediatras que dan cobertura todos los días de la semana.

Punto de vacunación infantil autorizado por el Departamento de Salud del Gobierno Vasco.

Servicio de **Atención Continuada** en enfermería y diagnóstico por imagen

	2015	2016
TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS	24.155	26.036
TOTAL PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (RX Y ANALÍTICAS)	9.668	8.754
TOTAL SESIONES FISIOTERAPIA REALIZADAS	9.626	8.701
TOTAL ACTOS QUIRÚRGICOS CMA	667	606

CLÍNICAS DENTALES

Con la inauguración en 2016 de la Clínica Dental IMQ Zuriola en Donostia, son ya tres las clínicas dentales propias con las que cuenta IMQ, una en cada capital vasca.

En 2016 se ha incrementado también de forma notable la actividad en las Clínicas Dentales IMQ Avenida e IMQ Doña Casilda, lo que, sumado a la puesta en marcha de la clínica dental de Donostia, ha contribuido a la ampliación de personal, y por lo tanto, a la creación de empleo.

Ofrecen un servicio de odontología integral con tecnología de vanguardia en diagnóstico y tratamientos dentales, y han sido las primeras de Euskadi en obtener la acreditación AENOR de su sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE 179001.

CLÍNICA DENTAL IMQ AVENIDA

	2015	2016
ACTIVIDAD	18.267	22.321
PACIENTES ATENDIDOS	2.844	3.346



CLÍNICA DENTAL IMQ DOÑA CASILDA

	2015	2016
ACTIVIDAD	14.833	30.503
PACIENTES ATENDIDOS	3.775	6.390



CLÍNICA DENTAL IMQ ZURRIOLA

	2015	2016
ACTIVIDAD	-	3.745
PACIENTES ATENDIDOS	-	1.099



OTROS CENTROS

CENTRO REHABILITACIÓN IMQ AJUARIAGUERRA

Equipamiento:

- 14 boxes de fisioterapia.
- 2 consultas de rehabilitación con sala de exploración.
- Gimnasio polivalente totalmente equipado para todo tipo de tratamientos de fisioterapia.
- Zona de rehabilitación cardiaca.
- Zona de rehabilitación del suelo pélvico.
- Unidad de preparación al parto.

	2015	2016
CONSULTAS ATENDIDAS	4.687	5.613
SESIONES FISIOTERAPIA REALIZADAS	27.621	31.759
SESIONES REHABILITACIÓN SUELO PÉLVICO	1.524	2.805
TRATAMIENTOS DE LINFOEDEMA REALIZADOS	237	593
TRATAMIENTOS DE REHABILITACIÓN CARDIACA REALIZADOS	50	38
PREPARACIÓN AL PARTO REALIZADA	40	75



CLÍNICA PODOLÓGICA IMQ DOÑA CASILDA

Ofrece todo tipo de tratamientos relacionados con la salud y bienestar del pie, contando para ello con un equipamiento tecnológicamente avanzado.

Equipamiento:

- 3 gabinetes de podología.
- Sala de exploración biomecánica.
- Taller de plantillas propio.

	2015	2016
TOTAL CONSULTAS PODOLÓGICAS ATENDIDAS	6.326	6.797





UNIDAD DE MEDICINA DEPORTIVA IMQ DOÑA CASILDA

El centro ofrece atención para todo tipo de lesiones y patologías derivadas de la práctica deportiva, asesoramiento en la planificación y seguimiento de entrenamientos para mejorar el rendimiento deportivo y reconocimientos médicos-deportivos, atendido por especialistas en medicina deportiva de referencia en Euskadi, los mismos que atienden a las y los deportistas de los principales clubes deportivos vascos.

Como novedad, en 2016 se han lanzado servicios de nutrición y entrenamientos específicos para deportistas y para 2017 se planifica el traslado de la unidad a la Clínica IMQ Zorrotzaurre.

Equipamiento:

- 2 consultas de medicina deportiva.
- Sala para reconocimientos médico deportivos.
- Sala para valoraciones isocinéticas.

	2015	2016
TOTAL RECONOCIMIENTOS MÉDICOS DEPORTIVOS REALIZADOS	780	1.031
TOTAL CONSULTA MEDICINA DEPORTIVA ATENDIDAS	767	795
TOTAL OTRAS CONSULTAS: NUTRICIÓN Y ENTRENAMIENTOS	-	61

AMSA

Avances Médicos (AMSA) cuenta con servicios especializados para atender las diferentes patologías del ámbito de la salud mental y con profesionales especializados en cada área: psiquiatras, psicoanalistas, psicólogos/as, terapeutas grupales, terapeutas de pareja y familia, servicio infantil-juvenil, etc. sumando un total de 80 profesionales.

Como principales novedades en 2016 destacan la inauguración de las nuevas instalaciones del hospital de día ubicado en calle Heros de Bilbao, la activación de la Unidad Infanto-Juvenil, la colaboración con IMQ Prevención y la ampliación de servicios en la Unidad de Dolor Crónico y Fibromialgia, con servicios de fisioterapia y danzaterapia.

PACIENTES ATENDIDOS	2015	2016
CONSULTAS EXTERNAS	2.999	3.172
HOSPITALIZACIÓN	339	321
UNIDADES DE DÍA	224	239
URGENCIAS	566	585
TOTAL	4.128	4.317



DIVISIÓN DE PREVENCIÓN

Constituida por las sociedades IMQ Prevención y Medical Prevención, ofrece un servicio ajeno de prevención de riesgos laborales con el fin de reducir la siniestralidad laboral en las empresas clientes, dando cumplimiento a las obligaciones legales para velar por la seguridad y salud de las y los trabajadores.

- 25 centros para la prestación de los servicios de vigilancia de la salud.
- 4 centros para la realización de actividades técnicas.
- Plantilla de 295 personas, de las que 215 son especialistas en medicina del trabajo.

La División de Prevención de IMQ actúa en 4 disciplinas: seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y medicina del trabajo. En 2016 se incorporó un nuevo servicio para la realización de reconocimientos psicotécnicos.

	2016
TOTAL EMPRESAS CLIENTES	4.600
TOTAL TRABAJADORAS Y TRABAJADORES	130.000
TOTAL RECONOCIMIENTOS MÉDICOS PREVENTIVOS	100.000

VIDALIS

La plataforma de servicios de bienestar de IMQ suma más de 75.000 socios y socias que disfrutan de una amplia gama de bienes y servicios relacionados con la salud y la calidad de vida.

Las personas adscritas a Vidalis tienen a su disposición precios exclusivos en servicios como asistencia social y doméstica, asistencia técnica en el hogar, asistencia sanitaria a domicilio, centros de audición, spas y balnearios, comida a domicilio, gimnasios y centros de bienestar, masajes, métodos antitabaco, ópticas, ortopedias, preparación al parto, rehabilitación y fisioterapia, tratamientos capilares, tele-asistencia, tratamientos estéticos y de belleza o viajes.



IGURCO

Como empresa referente en la prestación de servicios sociosanitarios en el ámbito de las personas mayores, ofrece servicios de calidad en los que prima el trato humano, de la mano de un equipo altamente cualificado con una plantilla de 378 personas.

En 2016 Igurco atendió a 1.750 personas y gestionó más de 265.000 estancias. Desde su creación hace más de 15 años, ha crecido hasta alcanzar 1.049 plazas gestionadas en 9 centros de día, 5 centros sociosanitarios y un complejo de apartamentos tutelados.



Gestión de 9 Centros de Día de la DFB 358 plazas para personas mayores dependientes	OTXARKOAGA 44 plazas	SAN ADRIÁN 56 plazas	ZORROZGOITI 30 plazas	GALDAKAO 24 plazas
	ESTARTETXE LEIOA 64 plazas	ONDARROA 15 plazas	UGAO MIRABALLES 45 plazas	BILBOZAR 50 plazas
Centros Residenciales 786 camas	BILBOZAR 137 plazas	JOSÉ M^a AZKUNA 112 plazas	ZORROZGOITI 140 plazas	Apartamentos tutelados 28 apartamentos APARTAMENTOS ORUE 50 plazas
	Gestión de concesión administrativa por 40 años			
	FORUA 44 plazas	UNBE 224 plazas	ORUE 129 plazas	

Igurco cubre un amplio abanico de servicios socio-sanitarios, tanto dentro como fuera de sus hogares, con los que da respuesta a todas las necesidades de nuestros clientes y apoya a sus familias.

Entre esos servicios destacan:

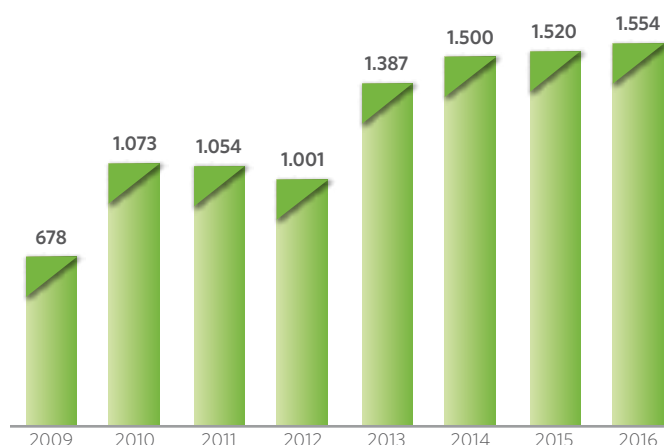
- IMQ Ayuda: Información y asesoramiento de servicios socio-sanitarios
- Teleasistencia 24 horas / 365 días
- Valoración geriátrica integral
- Plan de cuidados en el hogar
- Unidades de Recuperación Funcional
- Centros residenciales y centros de día



Uno de sus servicios más referentes, IMQ Ayuda, ofrece orientación integral a las personas mayores y sus familias, con el fin de asesorar sobre todas las soluciones socio-sanitarias que existen en el sector tanto público como en el privado, y así poder decidir entre una amplia gama de servicios.

CONSULTAS ATENDIDAS POR IMQ AYUDA		%
RESIDENCIAS	445	28,64%
TELEASISTENCIA	389	25,03%
AYUDA A DOMICILIO	244	15,70%
AYUDA TÉCNICA MATERIAL	81	5,21%
CENTROS DE DÍA	53	3,43%
VALORACIÓN GERIÁTRICA	51	3,25%
ASESORAMIENTO EN PROCESOS LEGALES / SOLICITUD DE AYUDAS, ETC.	42	2,71%
ADAPTACIÓN DE VIVIENDA	17	1,10%
VARIOS	232	14,93%
TOTAL	1.554	100%

EVOLUCIÓN DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR IMQ AYUDA



CAT XXI

El contact center de IMQ aporta soluciones y servicios integrales de Atención al Cliente a través de los diferentes canales: teléfono, correo electrónico, formularios y click to call vía web, SMS, fax, etc., manteniendo así una comunicación directa con las y los clientes para atender sus peticiones de forma rápida y eficaz. Asimismo, lleva a cabo funciones como la coordinación del servicio de urgencias 24 horas, gestión de citas, realización de encuestas de satisfacción y estudios de mercado, o acciones de telemarketing para comunicar y dar a conocer nuevos productos y servicios a disposición del cliente.

Desde que se fundó en 1998 ha atendido más de 4 millones de llamadas. Con una plantilla de 51 personas especializadas en las diferentes áreas, el contact center de IMQ ofrece una atención multi-canal prácticamente en tiempo real, gracias a un software de gestión de llamadas y al conocimiento exhaustivo y actualizado de toda la información que la compañía pone a disposición del cliente. En 2016 ha gestionado más de 700.000 llamadas.



	Nº Llamadas
INFORMACIÓN AL CLIENTE	242.321
GESTIÓN AGENDAS DE PROFESIONALES Y/O CENTROS	210.632
COORDINACIÓN DE URGENCIAS SANITARIAS	45.124
ATENCIÓN TELEFÓNICA OFICINAS	29.119
ATENCIÓN AL CLICK TO CALL - WEB	14.383
TELEMARKETING REACTIVO	15.720
TELEMARKETING DE CAMPAÑAS SALIENTES	139.483
OTROS SERVICIOS	9.981
TOTAL	706.763

Una gran red de oficinas en toda Euskadi con amplio horario de atención presencial y un call center local para una atención 24 horas, los 365 días del año.

4.

POR EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO



CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE

IMQ es una compañía en continua expansión que busca y aprovecha las oportunidades existentes para seguir creciendo de forma sostenida y sostenible, aportando beneficio a sus socios y accionistas, e inversión y desarrollo socioeconómico a la sociedad vasca. Todo ello desde una visión de permanente mejora que le permite mantener año tras año el liderazgo del sector sanitario privado en Euskadi y ofrecer cobertura sanitaria referente a miles de compañías y particulares.

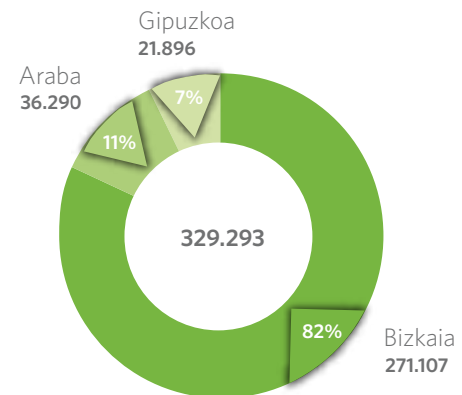
Su diversidad de productos, su red de centros y clínicas propios y su presencia activa en los tres territorios históricos, junto a su firme compromiso con la excelencia, la profesionalidad y el afán de servicio, vienen favoreciendo, al mismo tiempo, un creciente desarrollo que le permite mantener en nuestra Comunidad una cuota de mercado del 74%.

CARTERA DE CLIENTES POR SEGURO

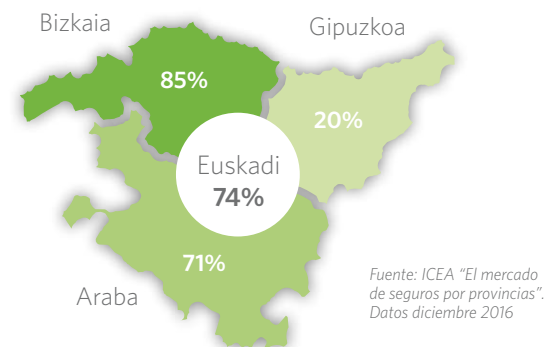
IMQ SALUD	246.844
IMQ BAJA DIARIA	1.543
IMA ACCIDENTES	7.460
IMQ RENTA	15.515
IMQ INTERNACIONAL	1.565
IMQ DENTAL	47.145
IMQ ACUNSA	7.968
IMQ DECESOS	1.253
EUSKOFIDE	12.604
VIDALIS	75.944
IMQ AYUDA	1.554
DIVISIÓN DE PREVENCIÓN	130.000

La situación de solvencia financiera de Grupo IMQ, unida a su modelo de gestión y el compro-

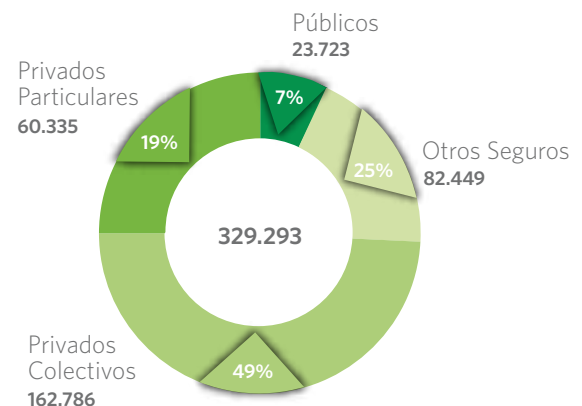
CARTERA DE CLIENTES POR TERRITORIO



CUOTA DE MERCADO POR TERRITORIO



DISTRIBUCIÓN DE CARTERA POR TIPO DE CLIENTE



miso de los y las profesionales sanitarios, le permiten también seguir avanzando en esta línea de consolidación y continuo ascenso.

En 2016, la compañía siguió mostrando un sólido crecimiento con cifras record en ingresos, beneficios, clientes y empleo y avanzando en su compromiso de colaboración público-privada, desarrollo social y medioambiental, además de reforzar su compromiso con la cultura, la investigación y el deporte.

CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO

Como consecuencia de su actividad en 2016, el Grupo generó un notable impacto económico registrando una facturación superior a los 468 millones de euros, con una aportación al PIB vasco superior a los 605 millones de euros (359 de ellos procedentes de la aseguradora).

CONTRIBUCIÓN AL PIB

PIB GENERADO POR IMQ SEGUROS 2015-2016

	2015	2016
EFFECTOS TOTALES	352,5	359,7
EFFECTOS DIRECTOS	220,5	225,1
EFFECTOS INDIRECTOS	10,9	10,9
EFFECTOS INDUCIDOS	121,1	123,7

PIB GENERADO POR GRUPO IMQ TOTAL 2015-2016

	2015	2016
EFFECTOS TOTALES	596,9	605,0
EFFECTOS DIRECTOS	344,1	349,1
EFFECTOS INDIRECTOS	10,9	10,9
EFFECTOS INDUCIDOS	241,9	245,0

Datos económicos en millones de euros.

RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

Gracias a la actividad realizada por las sociedades de Grupo IMQ, las Haciendas Forales han recaudado 86 millones de euros en 2016.

42,2 millones de euros de manera directa e indirecta

44,1 millones de euros de manera inducida



EFFECTO EN LA RECAUDACIÓN DE LA HACIENDAS FORALES, 2015-2016

	2015	2016
IVA	22.984	23.283
IRPF	27.971	28.270
IS	34.187	34.741
TOTAL	85.142	86.294

Datos económicos en miles de euros.

CREACIÓN DE EMPLEO

Grupo IMQ da también empleo, entre directo e indirecto, a 5.420 personas y dispone de una potente infraestructura sanitaria, que dotada de medios y recursos avanzados y de profesionales de referencia, garantizan una atención de primer nivel muy enfocada a la calidad, el servicio y la seguridad clínica.

EMPLEO GENERADO

	2015	2016
5.352	5.420	



▶ APORTANDO VALOR A LA SANIDAD PÚBLICA

Grupo IMQ sigue contribuyendo activamente a la evolución sostenible del sistema sanitario como aliado y colaborador de la sanidad pública vasca y como promotor de la salud y la prevención, produciendo la demanda sanitaria atendida un ahorro en 2016 al conjunto del sistema de 233 millones de euros solo en el País Vasco.

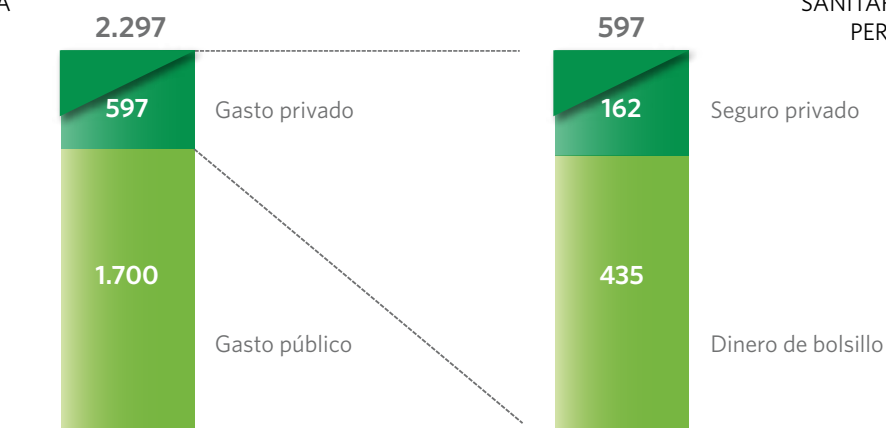
Según datos del IDIS (Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad) el aseguramiento privado en su conjunto ahorró en 2016 al Sistema Nacional de Salud hasta 1.134 euros por persona/año con un gasto sanitario público per cápita de 1.407 euros, frente a los 547 del gasto sanitario privado per cápita.

La demanda sanitaria atendida supone un ahorro a la sanidad pública vasca de unos 233 millones de euros.

Por otra parte, la estimación del gasto sanitario per cápita en el País Vasco asciende a 2.297 euros, de los que 597 euros corresponden al gasto sanitario privado.

GASTO SANITARIO PER CÁPITA - PAÍS VASCO

ESTIMACIÓN DEL GASTO SANITARIO PER CÁPITA



ESTIMACIÓN DEL GASTO SANITARIO PRIVADO PER CÁPITA

ESTIMACIÓN GASTO	ESTATAL	PAÍS VASCO	DIFERENCIA
PRIVADO PER CÁPITA	530 €	597 €	+12,6%
PÚBLICO PER CÁPITA	1.260 €	1.700 €	+34,9%

Fuente del gasto sanitario público: estimación 2015 realizada en base a los datos del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, presupuestos iniciales ajustados por la desviación media producida en el periodo 2009-2013 (7,3%).
Fuente del gasto sanitario privado: estimación 2015 realizada en base a los datos del INE, Encuesta de presupuestos familiares ajustados por el incremento medio anual del periodo 2010-2014 (1,8%); ICEA, Seguro de Salud, año 2014 ajustado por el incremento medio de 2015 (3,5%).

UNA COMPAÑÍA MUY SOLVENTE

Las peculiares características del sector de asistencia sanitaria hacen que nuestra compañía se enfrente a riesgos diversos y complejos de cuya eficaz gestión depende un crecimiento rentable, pero sobre todo ofrecer una adecuada respuesta a los compromisos y responsabilidades que asumimos como empresa frente a nuestros diferentes grupos de interés.

Uno de los acontecimientos regulatorios más importantes para el sector asegurador en 2016 fue la entrada en vigor el 1 de enero de la Directiva 2009/138/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad del seguro y reaseguro y su ejercicio (Solvencia II).

El objetivo principal de esta directiva europea es favorecer la adopción de un enfoque basado en el riesgo económico que incentive una correcta evaluación y gestión de riesgos por parte de las compañías de seguros y reaseguros. Para ello se considera esencial el establecimiento de un sistema de gobernanza eficaz.

IMQ es una de las compañías más sólidas del sector asegurador español con un ratio de solvencia del 247,53% a 31 de diciembre de 2016, más del doble del mínimo regulatorio exigido. Constituye, por tanto, una compañía sólida, bien capitalizada y con una importante fortaleza financiera para operar en el mercado.

A lo largo de 2016, obtuvo un ratio de solvencia promedio superior al 250%, siendo la media reportada a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para los distintos trimestres del 266%, superando durante todo el año el 239,05% registrado como agregado el sector (a).

IMQ es una de las compañías más sólidas del sector asegurador español con un ratio de solvencia del 247,53% en 2016.

	MUESTRA*	IMQ
CAPITAL SOLVENCIA OBLIGATORIO (SCR)	19.290.199	41.987
FONDOS PROPIOS ADMISIBLES PARA CUBRIR EL SCR	46.112.487	103.930
EXCEDENTE DE CAPITAL SOBRE EL SCR	26.822.288	61.943
RATIO ENTRE FONDOS PROPIOS Y ADMISIBLES Y SCR	239,05%	247,53%

(a) Fuente: ICEA. Informe económico del sector asegurador a diciembre. Año 2016.

(*) Muestra: Nº de entidades 141 cuota de mercado 91,5 %.

▶ **CONTROLANDO LOS RIESGOS**

Dentro de su Sistema general de gobierno, IMQ cuenta con un Sistema de Gestión de Riesgos que tiene por objeto anticipar, controlar y gestionar los riesgos a los que está expuesta o podría verse expuesta la compañía debido a las actividades propias de su negocio, así como favorecer el cumplimiento de los compromisos contraídos.

Los principales elementos que conforman el Sistema de Gestión del riesgo en IMQ son:

PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS

Para contribuir al establecimiento de un Sistema de Gobierno eficaz que garantice una gestión sana y prudente de su actividad, IMQ dispone de un conjunto de Políticas de gestión de los riesgos a los que la entidad se encuentra expuesta, así como un modelo de gobierno basado en tres líneas de defensa (Áreas/Responsables de procesos y subprocesos de IMQ; Función de Gestión



de Riesgos, Cumplimiento y Función Actuarial; y Función de Auditoría Interna).

Tanto el personal directivo como el resto de empleados y empleadas de la compañía tienen la obligación de conocer y cumplir, en lo que les afecte, cada una de esas Políticas, para lo cual se garantiza su adecuada difusión.

POLÍTICA GENERAL DE SISTEMA DE GOBIERNO

- Política de Control Interno
- Política de Aptitud y Honorabilidad
- Política de actuación de la Función Actuarial
- Política del Sistema de Gestión de Riesgos y de la Función de Gestión de Riesgos
- Política de actuación de la Función de Cumplimiento
- Política de actuación de la Función de Auditoría Interna

SUBPOLÍTICAS DE RIESGOS

- Política de Gestión del Riesgo de Suscripción y de Constitución de Reservas
- Política de Reaseguro
- Política de Gestión del Riesgo Operacional
- Política de ORSA
- Política de Gestión de Capital
- Política de Inversiones

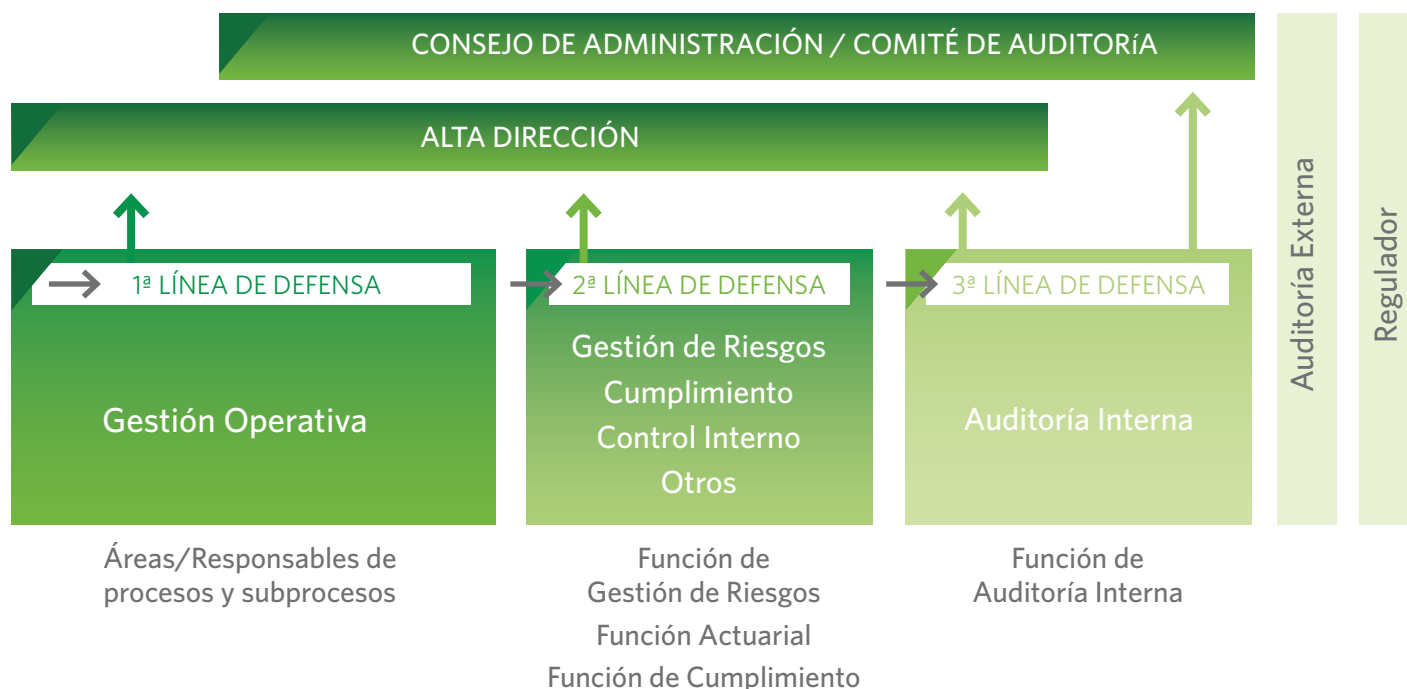
POLÍTICA DE RETRIBUCIONES

POLÍTICA DE EXTERNALIZACIÓN

POLÍTICA DE INFORMACIÓN

POLÍTICA DE CALIDAD DEL DATO

POLÍTICA DE CONTINUIDAD



La gestión activa del control de riesgos de IMQ se basa en el modelo de las 3 Líneas de defensa:

• Primera Línea de Defensa

Formada por los responsables de los procesos/ subprocesos de IMQ. Se responsabiliza de la indentificación de los riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad en su operativa diaria, así como de establecer los controles necesarios para mitigar los riesgos.

• Segunda Línea de Defensa

Compuesta por las funciones de Gestión de Riesgos, Cumplimiento y la Función Actuarial vela por que la gestión de riesgos se realice de forma adecuada y asegura el cumplimiento de las políticas y estándares de control definidos, en línea con el apetito de riesgo de la sociedad.

• Tercera Línea de Defensa

Se trata de la Función de Auditoría Interna, con responsabilidad de aportar un nivel de supervisión y aseguramiento objetivo, y asesorar en temas de buen gobierno y procesos de la organización.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

IMQ dispone de un documento denominado "Identificación de Riesgos" donde se reflejan todos los riesgos ante los cuales la entidad se encuentra expuesta a un nivel macro.

LA MEDICIÓN/VALORACIÓN DE RIESGOS

La medición de los riesgos tiene como punto de partida el documento "Perfil de Riesgos" donde para cada uno de los bloques de riesgos se establece la metodología de valoración y se verifica si las hipótesis subyacentes a dicha metodología son adecuadas.

ESTRATEGIA DE RIESGOS

IMQ alinea la estrategia de negocio con su estrategia de Riesgos y para ello uno de los puntos clave es la sincronización de la planificación estratégica con el proceso de Autoevaluación de Riesgos haciendo uso de la información existente e integrando la gestión de riesgos en la toma de decisiones. Todo ello reflejado en el documento "Estrategia de Riesgos".

PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS Y RESULTADOS DE NEGOCIO

	2015	2016	Variación	%
Grupo IMQ Seguros				
Asegurados	320.797	329.293	8.496	2,65%
Ingresos	251.724	256.866	5.142	2,04%
Prestaciones	199.107	201.746	2.639	1,33%
Gastos de Gestión y otros	35.203	37.446	2.243	6,37%
Beneficio	17.414	17.674	260	1,49%
Ratio de Solvencia II	241,30%	247,53%	6,23%	2,58%
Grupo IMQ Servicios				
Ingresos	165.178	165.838	660	0,40%
Gastos	163.444	155.213	-8.231	-5,04%
Beneficio	1.734	10.625	8.891	-512,75%
Ingresos Agregados Grupo IMQ				
Grupo IMQ Seguros	251.724	256.866	5.142	2,04%
Grupo Prevención	18.469	19.275	806	4,36%
Grupo IMQ Servicios Sociosanitarios	20.693	21.834	1.141	5,51%
Grupo CVSS	84.846	86.662	1.816	2,14%
Grupo IMQ Servicios Clínicos	25.225	25.775	550	2,18%
Grupo IMQ Servicios Generales y otros	15.945	12.292	-3.653	-22,91%
Otras Sociedades	8.765	45.449	36.684	418,53%
TOTAL	425.667	468.153	42.486	9,98%
Grupo Sociedad de Médicos Consolidado				
Ingresos Explotacion	286.771	323.146	36.375	12,68%
Gastos Explotacion	267.231	289.845	22.614	8,46%
Resultado Explotacion	19.540	33.301	13.761	70,42%
Resultado Financiero	7.392	4.290	-3.102	-41,96%
Part. Rdo Puesta Equivalencia	979	1.087	108	11,03%
Resultado antes de IS	27.911	38.678	10.767	38,58%
Impuesto sobre Beneficios	6.269	7.075	806	12,86%
Resultado despues de IS	18.964	31.400	12.436	65,58%
Resultado atribuido a la Sodad. Dominante	10.461	19.645	9.184	87,79%

Datos económicos en miles de euros.

5. COMPROMISOS IMQ



Una dilatada vocación social.

IMQ ha demostrado desde sus orígenes en 1934 una incuestionable vocación social en su esfuerzo por trabajar por y para las personas y la colectividad.

Hoy, como entonces, la responsabilidad y estrecha vinculación con las personas forman parte inherente de nuestra labor como compañía y guían la relación con nuestros grupos de interés y con la identificación de sus necesidades y expectativas.

Renovar cada día esa apuesta como centro y motor de nuestra actividad, constituye no solo una premisa, sino un privilegio que nos lleva también a abordar de forma decidida nuevas inversiones, a implantar nuevas técnicas y tratamientos quirúrgicos, a mejorar de forma continua equipamientos e instalaciones, a apostar por los mejores profesionales y a contribuir socialmente al logro de una economía más desarrollada, sostenible y generadora de empleo.



▶ VALOR PARA EL ACCIONISTA

INFORMACIÓN PUNTUAL Y TRANSPARENTE

Socios y accionistas representan una pieza clave en el sostenimiento y desarrollo de IMQ, siendo también los principales garantes de la gestión ética y responsable de la compañía.

El cuadro accionarial de la Sociedad de Médicos de IMQ está compuesto por los propios médicos, un total de 1.030 profesionales sanitarios, particularidad ésta que ha construido a lo largo de los años un modelo de gestión diferencial respecto al de otras aseguradoras y que constituye también una de nuestras características más referentes.

La necesidad de asegurar la máxima transparencia de los órganos de gobierno de IMQ en su relación

Un modelo diferencial de propiedad basado en la figura del médico

Rentabilidad para el accionista superior a la de las empresas del Ibex

con los accionistas de la compañía se concreta en la aportación a éstos de información relevante, periódica y pormenorizada tanto de la evolución y resultados de la empresa como de la gestión corporativa de ésta.

La existencia de una importante red de Comisiones y Consejos en la que toman parte los propios accionistas, permite también a éstos conocer y fijar los objetivos, ejes y estrategias de la organización y estar puntualmente informados de su día a día con transparencia y rigor, permitiendo así una adecuada vigilancia y control del buen gobierno y actividad de la compañía.

RENTABILIDAD PARA EL ACCIONISTA

Aportar valor al accionista es también una máxima para IMQ. Además de una política favorecedora del crecimiento a medio y largo plazo, ese aporte de valor se logra ofreciendo rentabilidades y dividendos que se sitúan muy por encima de los que recaban hoy grandes compañías que operan en el Ibex. Una rentabilidad que ha crecido de forma significativa en 2016 y a la que se suman también otras destacadas ventajas complementarias.



SERVICIO EXCELENTE PARA EL CLIENTE

Ofrecer a nuestros clientes un servicio basado en la excelencia, la eficiencia y la innovación representa uno de los grandes objetivos que nos fijamos como compañía y poner a su disposición productos, servicios, tecnologías y herramientas que colmen sus necesidades y expectativas nuestra principal preocupación. Todo ello siempre con el deseo de mantener una relación a largo plazo que redunde en un modelo de crecimiento sólido y sostenible basado en la fidelidad y la confianza.

UN MODELO DIFERENCIAL

Son muchos los aspectos que hacen diferente a Grupo IMQ de otras compañías de su sector. Aspectos que forman parte de nuestra identidad, nuestros valores y nuestra forma de concebir la asistencia y atención sanitaria.

Destaca entre ellos una profunda vocación de servicio personalizado, cercano y afectivo con todos/as cuantos/as a lo largo de estos 82 años nos han venido otorgando su confianza.

La ventaja de contar entre nuestros/as accionistas con quienes, como los/las profesionales sanitarios, proporcionan en primera persona esos cuidados de salud y bienestar, así como nuestra arraigada apuesta por la calidad, la profesionalidad y la tecnología con coberturas referentes, han contribuido también a reforzar un aporte diferencial que explica no solo el liderazgo alcanzado dentro de la sanidad privada vasca, sino, sobre todo, la dilatada fidelidad media de más de 20 años con que nos premian nuestros clientes.

**Una compañía en expansión
que invierte para seguir
creciendo y ofrecer más y
mejores servicios.**

Complementa este modelo diferencial la ventaja de contar con la red de clínicas y centros propios más extensa de Euskadi, una red de cercanía, con el equipamiento, la garantía y la calidad asistencial que es norma en la compañía, algo que hace que el 93% de los usuarios de esos centros se declare muy o bastante satisfecho con los mismos, según los resultados de la investigación realizada por la consultora Ikerfel en 2015. Todo ello junto a la posibilidad de contar en cobertura con algunas de las más relevantes clínicas de la CAPV y con una red a nivel estatal que gracias a la alianza con Segurcaixa Adeslas ofrece atención en otros 1.150 prestigiosos centros.

Una oferta diversa y de calidad, un trato rápido, eficaz y personalizado, libre elección entre el más amplio cuadro de profesionales, una interpretación diferencial de las coberturas y la lealtad hacia el compromiso adquirido con nuestros clientes apoyándoles cuando más nos necesitan, forman igualmente parte de esa diferencia que nos identifica.

APUESTA POR LA PREVENCIÓN

Campaña de prevención de mujeres

Conscientes del papel protagonista que juega la mujer en nuestra sociedad y de las dificultades que supone en ocasiones disponer de tiempo suficiente para el cuidado de su salud por los exigentes roles que ejerce, IMQ lanzó en 2016 una campaña de prevención a 25.000 mujeres informándoles de las patologías, pruebas diagnósticas y controles más habituales según la edad con objeto de favorecer en éstas una mayor sensibilización en torno a su bienestar.

La campaña forma parte de un conjunto de acciones más amplio que se desarrollará durante los próximos años y que se incorporarán de modo sistemático en la operativa de gestión del cliente con la concienciación, la prevención y los hábitos saludables como una de las grandes líneas de trabajo.

América: nuevo programa de prevención y rehabilitación cardiaca

Las enfermedades cardiovasculares (ECV) son hoy la causa más importante de mortalidad a nivel mundial, teniendo, además, un enorme impacto en la calidad de vida de los afectados y en los costes del sistema sanitario. Dado que se trata de una patología fuertemente relacionada con el estilo de vida, especialmente con el consumo de tabaco, los hábitos alimentarios poco saludables, la inactividad física y el estrés psicosocial. IMQ, a través de nuestro centro América de Vitoria-Gasteiz puso en 2016 en marcha un nuevo programa integral de rehabilitación cardiaca dirigido a pacientes que han sufrido un síndrome coronario agudo (infarto de miocardio o angina de pecho) o que poseen factores de riesgo que aconsejen una intervención terapéutica preventiva.



PLAN DE HUMANIZACIÓN, ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

Nuevo plan de humanización de la asistencia sanitaria en las Clínicas IMQ

Los avances tecnológicos ponen al alcance de los/las pacientes medios cada vez más sofisticados y eficientes para garantizar los cuidados que necesitan, pero el incremento de la presencia e intervención de las máquinas que esto lleva consigo, puede, paradójicamente, implicar también un trato menos personal y cercano.

En este contexto las Clínicas IMQ han realizado en 2016 una apuesta decidida por la humanización de los cuidados sanitarios y el acompañamiento de las personas hospitalizadas o, como lo define la Organización Mundial de la Salud (OMS), “la atención centrada en la persona” mediante un “Plan de Humanización” con acciones que buscan, además de hacer sentir bien al paciente, hacerle participe del servicio de salud que está recibiendo.

La implicación de los y las profesionales de las clínicas constituye una de las grandes fortalezas de este plan, ya que permite definir e incorporar estrategias e intervenciones a partir de las opiniones y propuestas expresadas por quienes están en contacto directo con los usuarios/as.

PROYECTOS INNOVADORES PARA UNA ATENCIÓN HUMANIZADA

CHILD LEADERS

Adecuación de infraestructuras, medios, materiales, y personal para poder satisfacer las necesidades de salud y seguridad clínica de niños y niñas a fin de que se sientan héroes o heroínas al afrontar su enfermedad o intervención quirúrgica y de ese modo se logre reducir su ansiedad.

JORNADAS DE MUSICOTERAPIA

La música crea un ambiente agradable para pacientes y familiares, les ayuda a relajarse y a centrar su mente en pensamientos positivos, promoviendo de esta manera una mejora notable en el perfil médico del individuo.

GRUPOS FOCALES

Para recoger la experiencia de los pacientes en diferentes áreas.

CONOCIENDO ILUSIONES

Para facilitar la expresión de las emociones y los sentimientos.

JORNADA MUNDIAL DE HIGIENE DE MANOS

Mediante la implicación conjunta de profesionales y pacientes en el mantenimiento y mejora de una adecuada higiene de manos para prevenir infecciones.

Clínica Zorrotzaurre, finalista en los premios "Hospital Optimista"

Con su proyecto "Zurekin", la Clínica IMQ Zorrotzaurre fue finalista entre 158 candidaturas de los segundos premios estatales "Hospital Optimista", del Colegio de Médicos de Madrid.

Los premios reconocen todas aquellas iniciativas positivas que contribuyen a potenciar un entorno más saludable, humano y optimista tanto para el/la paciente como para su familia. "Zurekin" se centra en las diferentes iniciativas que acomete la Clínica Zorrotzaurre con el objetivo de crear un entorno de ilusión, compromiso, reconocimiento, empatía y optimismo, y así prestar una asistencia sanitaria del más alto nivel en calidad y seguridad, pero también en humanidad.

Proyecto Troya: mejora en la gestión administrativa del ingreso hospitalario

Con el objetivo primordial de que la única preocupación del asegurado/a sea el motivo médico por el que está hospitalizado y no los trámites burocráticos asociados a su estancia, se ha implantado en 2016 en nuestros centros el "Proyecto Troya".

El proyecto se basa en dos grandes líneas de mejora. Por un lado, en la existencia de un consentimiento expreso firmado por el asegurado/a, en el momento de ingreso, por el que se autoriza a la Clínica a tramitar frente a la aseguradora las autorizaciones derivadas de la atención sanitaria durante el periodo de ingreso.

Y por otro que, la firma del consentimiento por parte de los y las pacientes irá acompañada de transparencia total por lo que, se lanza al mismo tiempo un nuevo servicio de sms y mail que permite mantener informados a los asegurados/as sobre cómo avanza cualquier curso de autorización iniciado en su nombre, facilitándoles así un control diario al respecto.

ATENCIÓN OMNICANAL

Atención personalizada y contacto directo

Dado que tenemos la oportunidad y la suerte de mantener un contacto directo con los asegurados y aseguradas, nuestra misión es ofrecerles una atención personalizada y de su total satisfacción a través de los diferentes canales donde se establece el contacto, ya sea para realizar las gestiones y aportar los servicios que se nos demanden, tramitar las demandas generales de información de la manera más ágil y eficaz posible o canalizar sin demora las quejas y reclamaciones que pudieran suscitarse mediante una información clara, veraz, comprensible y homogénea y un trato cortés y cercano.

CANALES DE ATENCIÓN

PRESENCIAL

Una gran red de oficinas en toda Euskadi con amplio horario de atención presencial. Disponemos de oficinas en cada una de las tres capitales vascas. Además contamos con 10 oficinas repartidas por toda la geografía vasca.

TELEFÓNICO

Contact Center gestionado por la sociedad CAT XXI que atiende las solicitudes de los y las clientes las 24 horas, los 365 días del año.

ONLINE

A través de la oficina online IMQ el cliente puede acceder a su área privada para realizar ciertas operaciones relativas a sus seguros: tramitar autorizaciones, solicitar un cambio de modalidad o el médico de familia, descargar el Certificado de Asistencia en Viaje al Extranjero, modificar sus datos personales, consultar las condiciones de su seguro...

El call center de IMQ ha atendido desde su creación **más de 4 millones de llamadas**

Canal Presencial

CLIENTES ATENDIDOS	202.713
TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN	6:25
TIEMPO MEDIO DE ESPERA	5:41

Canal Telefónico

LLAMADAS ATENDIDAS	242.321
TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN	2:14
TIEMPO MEDIO DE ESPERA	0:30

Canal Online

CLIENTES DE ALTA EN OFICINA ONLINE	25.023
AUTORIZACIONES SOLICITADAS	7.888
PORCENTAJE DE AUTORIZACIONES RESUELTAS EN MENOS DE 24 HORAS	78%

Una atención rápida,
un trato flexible,
eficiente y diferencial.

AMSA, LA SALUD MENTAL EN BUENAS MANOS

Con 28 años de experiencia en la atención de la salud psicológica y psiquiátrica, AMSA de Grupo IMQ es una institución referente en el ámbito de la salud mental del País Vasco. Dispensar los mejores tratamientos y las soluciones más vanguardistas para las distintas enfermedades psíquicas consultadas ha sido siempre una de sus señas de identidad, lo que ha hecho de AMSA una entidad única dentro de su especialidad con más 27.000 personas atendidas durante este tiempo.

Aparte de su tarea asistencial AMSA desarrolla numerosos programas de formación para los profesionales de la institución así como del entorno sanitario vasco, complementados con diversas investigaciones en colaboración con centros y universidades nacionales e internacionales que contribuyen a elevar y mejorar cada día el nivel de exigencia clínica.

PROGRAMAS ESPECÍFICOS PARA CADA PACIENTE

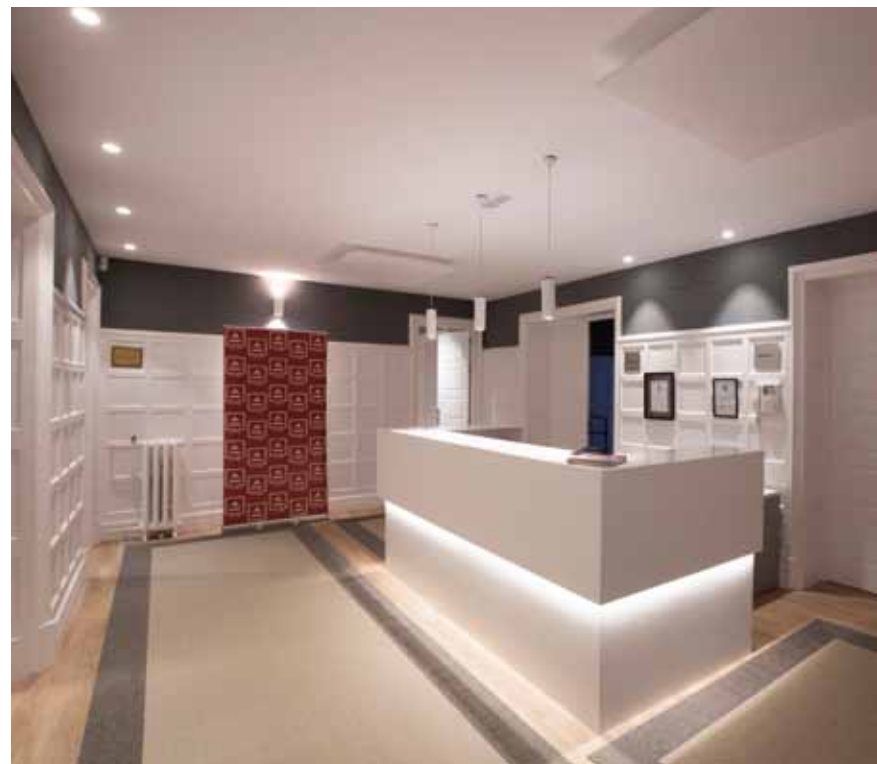
AMSA realiza una asistencia integrada médico-psicológica a través de programas específicos para cada paciente, ofreciendo las técnicas más modernas de diagnóstico y tratamiento biológico y los procedimientos más adecuados de evaluación e intervención psicoterapéutica individual, grupal y familiar.

Considera para ello fundamental la comprensión y el cuidado del paciente desde el punto de vista médico, emocional, familiar y social, desde un modelo bio-psico-social. El trabajo interdisciplinar, enfermería, trabajadores sociales, educadores, terapeutas artísticos, psicólogos y psiquiatras ofrecen un tratamiento específico, de carácter programado y continuado en el tiempo.

El Hospital de Día, un servicio único

Desde mediados de 2016, AMSA dispone de un nuevo Hospital de Día, un importante recurso asistencial que le diferencia del resto de centros, al ser el único que cuenta con la posibilidad de una hospitalización parcial. IMQ es, por otra parte, la única empresa aseguradora que financia este tipo especial de asistencia, permitiéndole ofrecer a sus asegurados/as un servicio único, profesional y de calidad.

Los programas del Hospital de Día AMSA son breves, intensivos y grupales, con una duración de apenas dos o tres meses, y se presentan en diferentes formatos que van desde los más intensivos a los menos intensivos de una o dos veces por semana. Este tipo de atención ambulatoria permite a los/las pacientes seguir integrados en la familia y en la sociedad e incluso en su entorno laboral.



CALIDAD Y SEGURIDAD COMO LEMA

Sistema de gestión de calidad IMQ Seguros

Grupo IMQ cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad a través del cual se administra de forma ordenada el conjunto de normas que gestionan la calidad en la búsqueda de la satisfacción de las y los clientes. Todas las empresas del Grupo administran su propio Sistema de Gestión de la Calidad bajo la coordinación general del holding Grupo IMQ.

Bajo el marco de este Sistema se propone el programa anual de objetivos para los servicios certificados, se aseguran los planes anuales de formación del personal involucrado en los procesos, se planifican las auditorías internas y de seguimiento y certificación, se elaboran los informes periódicos de revisión del sistema, se atienden y gestionan las incidencias, y se recaba la satisfacción de los/las clientes.

Se trata, en definitiva, de instaurar una cultura y una forma de hacer enfocados a la mejora continua, mediante el establecimiento de objetivos y planes de acción, mediante la medición de los resultados, y mediante la evaluación y el seguimiento periódico.

Desde el año 2007 IMQ dispone de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001 para la prestación de los servicios de atención al cliente, autorización de servicios y contratación de pólizas.

Desde entonces se han ido abordando sucesivos procesos de auditorías, tanto internas como externas, relacionados con el seguimiento anual y la renovación (cada tres años) de la certificación. Procesos que han permitido incorporar, ampliar y ajustar el alcance de dicha certificación, tanto a los cambios normativos

Acreditación ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad que permite detectar todos aquellos aspectos que tienen incidencia en la calidad final del producto o servicio

(adaptación a las sucesivas versiones de la Norma), como a los cambios organizativos.

Calidad en nuestras clínicas y centros

▪ Nueva estrella QH del IDIS para Zorrotzaurre

En reconocimiento a su importante apuesta por la calidad en la asistencia sanitaria, el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS) entregó en 2016 a la Clínica IMQ Zorrotzaurre la "Acreditación QH (Quality Healthcare) + 2 estrellas". En apenas unos meses fue la segunda estrella recibida, ya que con antelación se le había concedido la "Acreditación QH + 1 estrella", siendo la única Clínica de España en lograr algo similar en tan poco tiempo.

▪ Zorrotzaurre, ejemplo para el logro de la Joint Commission International

La acreditación de la Joint Commission International (JCI) lograda por la Clínica IMQ Zorrotzaurre le sitúa como uno de los centros sanitarios más importantes del mundo al compartir este reconocimiento con otros como la Clínica Mayo de Minnesota, el Hospital Monte Sinaí de Nueva York o el Centro para el Cáncer MD Anderson de Houston (Texas).

También en 2016 las clínicas Zorrotzaurre y Virgen Blanca de IMQ superaron con éxito la auditoría de AENOR por la que obtuvieron la certificación en la norma UNE 166002, de gestión, de la investigación, el desarrollo y la innovación. Asimismo Zorrotzaurre renovó los certificados ISO 9001, de gestión de la calidad; UNE 179003, de seguridad del paciente; OSHAS, de prevención de riesgos laborales; e ISO 14001, de medio ambiente; esta última renovada igualmente por la Clínica IMQ Virgen Blanca.

- **Zorrotzaurre, finalista de nuevo en los “Best in Class”**

El servicio de Urgencias de la Clínica IMQ Zorrotzaurre volvió a quedar finalista, por segundo año consecutivo, en la edición 2016 de los Premios “Best in Class” concedidos por la Cátedra de Gestión Sanitaria de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid y la publicación Gaceta Médica.

La Clínica concurrió a los galardones dentro del apartado “Mejor Especialidad de Urgencias”, siendo el único centro de Euskadi nominado en esta categoría.

Clínica IMQ Zorrotzaurre único hospital vasco que aúna seis certificaciones de calidad diferentes, entre ellas la Joint Commission International



- **La Virgen Blanca, primera clínica del Estado que consigue la acreditación “DIAS” de seguridad del paciente**

La prestigiosa firma internacional DNV GL, con sede en Oslo, otorgó a la Clínica IMQ Virgen Blanca la certificación “DIAS” de seguridad del paciente, siendo esta la primera clínica del Estado en conseguir dicha acreditación.

La obtención de la “DIAS” garantiza que el centro sanitario ha superado satisfactoriamente todos los análisis realizados en los distintos apartados que tienen que ver con la seguridad del paciente y la calidad asistencial. La seguridad del paciente enfatiza el registro, análisis y prevención de los posibles eventos adversos que pueden surgir en la atención prestada por los servicios sanitarios.

- **AENOR recertifica los sistemas de gestión de IMQ Colón, Ajuriaguerra y Amárica**

Los sistemas de gestión de los centros de Colón, Ajuriaguerra y Amárica renovaron en 2016 sus certificados de calidad, expedidos por AENOR, según la Norma ISO 9001:2008. La recertificación constata la consolidación y mejora del modelo integral de gestión puesto en marcha por IMQ y que se sustenta en dos pilares fundamentales: la calidad y seguridad asistencial, y la excelencia en la gestión.

El modelo se traduce en estándares con una elevada exigencia en los ámbitos de seguridad del paciente, la gestión, el modelo organizativo, el trabajo del equipo de profesionales y los propios equipamientos e infraestructuras de los centros.

- **AMSA: el camino hacia la seguridad del paciente**

Con la excelencia como objetivo, todos los servicios de AMSA cuentan con la certificación de calidad ISO 9001 y el servicio de Hospitalización y Urgencias ha acreditado, además, su sistema de gestión de riesgos para la seguridad del paciente conforme con la Norma UNE 179003.

- **Calidad en la División de Prevención**

IMQ Prevención desde 2011 cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, y desde 2013 con un Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo basado en la Norma OHSAS 18001:2007, certificados ambos por AENOR.



LA SEGURIDAD DE LOS DATOS

La protección de los datos de carácter personal, materia especialmente sensible en el ámbito sanitario, constituye una exigencia por la que IMQ vela de forma concienzuda y escrupulosa a fin de salvaguardar la integridad de los datos y favorecer una exquisita custodia de los mismos.

De ahí que la compañía haya creado un Comité de Seguridad como órgano específico en materia de protección de datos personales con objeto hacer un seguimiento exhaustivo de todas las cuestiones relativas a esta materia, así como adoptar las decisiones necesarias para que los datos de las y los clientes estén siempre protegidos.

Se ha nombrado además a una persona específicamente encargada de velar por la seguridad de los datos.

BUSCANDO LA MÁXIMA SATISFACCIÓN

Evaluamos la satisfacción del cliente

La satisfacción de sus clientes y pacientes representa para IMQ un factor esencial. De ahí que, además de aportarles calidad, cobertura, tecnología, servicio, etc. nuestra compañía se vuelque en ofrecer una atención esmerada, eficiente y comprometida.

Al objeto de valorar el servicio prestado se realizan periódicamente diferentes encuestas. En 2015 se hizo una auditoría de imagen con una consultora independiente que arrojó importantes datos de satisfacción y, desde 2015 se viene llevando a cabo un estudio en dos fases. La primera, a partir de los datos recogidos en 351 encuestas realizadas a los/las asegurados/as en las sociedades y centros propios de Grupo IMQ y en las Oficinas de Atención al Cliente. La segunda ha abordado, esta vez mediante encuestas telefónicas, el nivel de satisfacción respecto al resto de profesionales y centros concertados más relevantes.

Los resultados han demostrado que, en general, los/las clientes valoran la atención y servicios prestados muy positivamente en todos los aspectos con un 100% de los clientes que la consideran "Buena" o "Muy buena". El análisis se ha puesto en común con los centros propios y oficinas para que cada responsable conozca la valoración que los/las clientes hacen del servicio y puedan asumir compromisos de mejora allí donde sea necesario.

DIMENSIONES VALORADAS

ACCESIBILIDAD

Tiempo hasta concertar una cita y tiempo en la sala de espera hasta ser atendido.

INFORMACIÓN/TRATO

Tanto por parte del médico como por parte del personal auxiliar.

CONFORT/MEDIOS

Instalaciones y medios técnicos de la consulta.

FIDELIDAD

Recomendación del médico/servicio.

SATISFACCIÓN GENERAL

Valoración global del médico/servicio.

GRADO DE EXCELENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES



Fuente: Encuesta de satisfacción Ikerfel 2015.

IMQ, tercera aseguradora mejor valorada en el ranking de satisfacción de la OCU

En el análisis comparativo de las principales aseguradoras españolas realizado en 2016 por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), IMQ fue la tercera compañía mejor valorada. En el estudio se hacía una revisión exhaustiva de coberturas, condiciones del contrato y del precio de las pólizas para distintos perfiles de consumidor. También se analizaba si, cuando se produce un siniestro, las compañías responden como se espera, cómo actúan en las renovaciones, si ajustan las primas o las suben exageradamente, etc.

Las personas encuestadas otorgaron a IMQ un 76% en agilidad en los trámites administrativos, la misma puntuación que en cobertura (hospitales, clínicas y servicios/tratamientos incluidos). Los especialistas de IMQ sacaron aún mejor nota, un 79%, gracias a la calidad de la atención que dispensan a nuestros asegurados y aseguradas.

Gestión de incidencias

A fin de conocer en todo momento las inquietudes y necesidades de nuestros clientes y atender adecuadamente las incidencias que pudieran suscitarse en su trato con la compañía, todas las quejas y reclamaciones que éstos manifiestan por los distintos canales reciben una ágil respuesta siendo, además, diariamente sometidas a la consideración del Comité de Dirección de IMQ. En 2016 se registraron 1.751 incidencias siendo el tiempo medio de resolución de las mismas de apenas 10 días. En cuanto a los expedientes, el 78,9% de los mismos se resuelve en menos de 15 días.

En 2016 se ha reforzado, por otra parte, el equipo que atiende esta función y se ha creado un grupo

Un 94% de nuestros/as clientes manifiesta un elevado nivel de satisfacción con los servicios prestados y contamos con una fidelidad media hacia nuestra compañía de más de 20 años.

de subproceso específico, denominado Gestión de Incidencias, que vela por prestarles una atención solícita, realizando un análisis sistemático de los problemas detectados o puestos de manifiesto como paso previo a su resolución en coordinación con el resto de áreas implicadas.

En 2016 se ha ampliado también a las redes sociales la atención a las necesidades planteadas en este sentido por nuestros clientes y en 2017 la compañía tiene previsto adherirse a la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones de Unespa.

Cada año, se elabora, además, una Memoria anual cuyos datos son remitidos a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Incidencias	
QUEJAS	707
RECLAMACIONES	1.044
	1.751

Otros Expedientes	
AGRADECIMIENTOS	29
SUGERENCIAS	37
	66

UNA CONTINUA SENDA DE INNOVACIÓN

Política global de innovación

En Grupo IMQ somos conscientes de la permanente necesidad de buscar nuevas fórmulas de actuación que permitan seguir diferenciándonos de la competencia en calidad, eficiencia, servicio, innovación y aporte de valor añadido.

De ahí el proceso de diversificación que ha emprendido la compañía para crecer en nuevos ramos de seguros que permiten trasladar una oferta integral a nuestros clientes en todos los ámbitos del aseguramiento para su vida cotidiana, así como la apuesta por la mejora de servicios, equipamientos e instalaciones y los nuevos proyectos que tratan de potenciar una atención sanitaria excelente.

Las nuevas tecnologías están siendo también un importante motor para avanzar en este complejo proceso dirigido a posicionar a la compañía en la vanguardia de la sanidad y el aseguramiento privado, así como en los diferentes servicios socio-sanitarios y de prevención de riesgos laborales que también gestiona el Grupo.

Destaca, en ese sentido, todo el proceso de transformación que se viene afrontando en el seno de la compañía para dar respuesta a las nuevas necesidades que hoy están surgiendo en el ámbito de la gestión de clientes, el almacenamiento en la nube o la atención sanitaria online. Sobresalen a este respecto proyectos como los nuevos sistemas de gestión interna del negocio asistencial y asegurador, la Historia Clínica del Paciente IMQ, la Plataforma de Salud Info33+, la aplicación IMQ ON, el documento único electrónico, la videoconferencia etc.

IMQ, empresa más innovadora del ámbito sanitario en 2016

Esta apuesta por la innovación fue galardonada en 2016 con el prestigioso premio CIO Directions 2016, que nos reconoció como la empresa más innovadora del sector sanitario, por el proyecto de transformación digital orientado a evolucionar la compañía hacia el Cloud Computing.

La innovación acometida ha abarcado igualmente proyectos relacionados con el ámbito asistencial presencial, donde se dispone ya de última tecnología vinculada con las diferentes especialidades (acelerador lineal de última generación, cirugía robótica, neuronavegador...) o se han implantado nuevos elementos novedosos y punteros para favorecer una mejor práctica médica (Google glass, etc.).



Nuevos seguros y servicios

▪ Nuevo seguro de Decesos IMQ

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad aprobó, en septiembre de 2016, la autorización para que IMQ opere en el ramo de decesos, comenzando con ello a materializarse el proceso de diversificación que la compañía ha iniciado para el desarrollo y ampliación de su actividad aseguradora.

El seguro de decesos que IMQ ha sacado al mercado se caracteriza por ser el de precio más económico de todos los que se ofertan. Ofrece la mejor cobertura, la posibilidad de elegir cómo y cuánto pagar y la garantía IMQ. A diferencia de otras aseguradoras aporta, además, una modalidad de seguro sin límite de edad.

IMQ Decesos, el seguro más barato de mercado

IMQ Accidentes, alta protección con tarifa plana

IMQ Vida, la tranquilidad de saberse protegidos

IMQ Dental, una respuesta a las necesidades de toda la familia

▪ IMQ Alta Protección, una nueva modalidad de nuestro seguro de accidentes

IMQ Accidentes Alta Protección es la nueva modalidad del seguro de accidentes con la que IMQ ha seguido ampliando su oferta. Dependiendo del tipo de accidente del que se trate (accidente, accidente de circulación o de circulación en transporte público), este nuevo seguro garantiza una indemnización que incluye también el fallecimiento por accidente en transporte público.

Las altas indemnizaciones, sus precios, las mismas tarifas independientemente de la profesión y edad del asegurado/a, las ventajas para las familias al poder incluir a hijos/as menores de 23 años y una tarifa plana independientemente del número de descendientes, aportan el mayor atractivo a esta nueva modalidad de seguro, exclusiva y poco común.

▪ IMQ Vida: el futuro a buen seguro

IMQ lanzó también en 2016 la nueva modalidad de seguros IMQ Vida, que aporta a nuestros/as clientes la tranquilidad de saber que su futuro, y el de los que más quieren, está protegido ante cualquier imprevisto que pudiera ocurrir, ya que garantiza una indemnización en caso de fallecimiento por cualquier causa para mantener la estabilidad económica familiar.

IMQ Vida ofrece opciones para que cada cliente pueda completar su seguro con las garantías que le interesen: posibilidad de contratar garantía opcional de invalidez absoluta y permanente por cualquier causa, así como indemnizaciones dobles y triples en caso de fallecimiento por accidente o por accidente de circulación respectivamente.

- **Nuevo seguro dental para familias**

“IMQ Dental Familia” es el nuevo seguro dental lanzado por IMQ para responder a una necesidad del mercado, con importantes descuentos en la prima para las unidades familiares. El seguro ofrece una completa cobertura odontológica y el acceso a los servicios odontológicos es inmediato, desde el primer día, ya que no requiere cuestionario de salud ni periodos de carencia generales.

INNOVACIÓN EN NUESTRAS CLÍNICAS

Proyecto de mejora e integración de la gestión de las clínicas

Las clínicas IMQ han desarrollado un ambicioso proyecto de renovación de sus sistemas de gestión que permitirá integrar la actividad de todos los centros del grupo para hacer más sencilla la estancia o el paso de las y los pacientes y sus familiares por las instalaciones hospitalarias.

La solución implantada soporta todas las áreas de actividad asistencial, desde la estación clínica hasta la radiología, pasando por las urgencias, la hospitalización, hospital de día, bloque quirúrgico, medicina ambulatoria, rehabilitación y farmacia hospitalaria.

Pioneros en intervenciones quirúrgicas y tratamientos

La Clínica IMQ Zorrotzaurre ha comenzado a aplicar a la especialidad de Aparato Digestivo las posibilidades que ofrece hoy la cirugía robótica, tecnología punta que ya utiliza la clínica para el cáncer de próstata, útero y ovario.

Pioneros en **cirugía robótica**

En el ámbito de la cirugía digestiva, el robot “Da Vinci” puede considerarse especialmente beneficioso en la cirugía de lesiones benignas o cancerosas del recto -sobre todo las situadas cerca de la zona anal-, así como en el tratamiento quirúrgico de la colitis ulcerosa, prolapso rectal, etc. ya que reduce el riesgo de complicaciones a medio y largo plazo.



APUESTA POR LA DIGITALIZACIÓN

IMQ ON, llega la salud digital

IMQ lanzó a principios de 2016 este servicio con objeto de ofrecer un servicio de vanguardia que a través de un dispositivo móvil o de un ordenador permitiera a las personas usuarias registradas

gestionar su historia clínica, contar con un asesor médico personal y controlar y cuidar de su salud en cualquier momento y lugar, pudiendo el cliente incorporar los datos médicos que requiera y que pueden proceder también de servicios ajenos a IMQ (Ej. Osakidetza,...), lo que supone otro elemento diferencial respecto de otras iniciativas desarrolladas por la competencia.



IMQ ON forma parte de la apuesta digital que la compañía ha convertido en uno de sus principales objetivos estratégicos y está ya disponible para toda nuestra cartera de clientes. Una apuesta que ofrece todas las ventajas de la telemedicina, con un acceso más fácil y rápido a servicios sanitarios de valor, ahorrando tiempo y desplazamientos y mejorando la atención que se presta.

Historia clínica del paciente

Desde 2012 nuestros centros policonsultorios y un grupo de profesionales de la especialidad de medicina de familia cuentan con una herramienta de historia clínica a disposición de las y los profesionales médicos, donde incorporar de forma ágil y segura toda la información vinculada a sus pacientes. Con ello el/la profesional va construyendo la historia digital de sus pacientes, disponiendo de una visión global que permite una mejor gestión y un mejor servicio. Esta herramienta, denominada Info33, ha sido mejorada con una nueva versión, Info33+ con mayores funcionalidades.

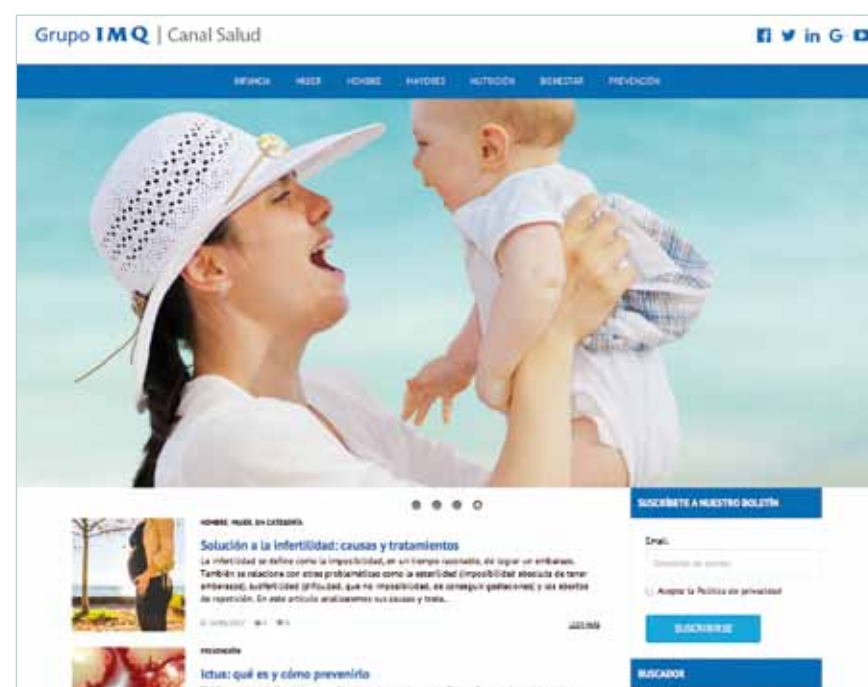
Nuevo portal web de Grupo IMQ

En 2016 IMQ renovó también su portal web incorporando en el mismo toda la información vinculada con la compañía aseguradora y con el resto de servicios que integran Grupo IMQ.

Múltiples ventajas para cuidar de la salud desde cualquier dispositivo conectado a internet.

A través de la web clientes y usuarios pueden encontrar de forma ágil, sencilla y dinámica toda la información que necesitan de la compañía y disponer de nuevos o mejorados servicios como:

- **Canal Salud**
- **Buscador de guía médica**
- **Cita online.**
- **Contratación de productos.**
- **Oficina online**, que incorpora nuevas funcionalidades, permitiendo realizar nuevos trámites de forma más sencilla y ágil para el usuario (autorización de servicios, etc.)



CALIDAD DE VIDA PARA NUESTROS MAYORES

Igurco, referente de los servicios sociosanitarios a personas mayores en Euskadi

Igurco se creó en el año 2002, con la participación mayoritaria de Grupo IMQ para el desarrollo y explotación de proyectos sociosanitarios en Euskadi, siendo hoy el referente en la atención a personas mayores en la Comunidad Autónoma Vasca.

La formación, la especialización, la ética y la profesionalidad en el desempeño asistencial, basadas en la mejor evidencia científica disponible, son algunos pilares de la atención integral que se presta a los mayores y a sus familias. Los diferentes servicios ofertados abordan los posibles problemas a los que se enfrentan las personas mayores y sus familias, desde la aparición de los primeros síntomas hasta la resolución de las situaciones más complejas.

▪ IMQ Ayuda, atención y asesoramiento para nuestros mayores

A través de IMQ Ayuda ofrecemos de manera gratuita un servicio de orientación y asesoramiento a las personas mayores y a sus familias para aportar todas las soluciones sociosanitarias que existen, tanto en el sector público como en el privado (residencias, teleasistencia, ayuda a domicilio, centros de día, adaptación de viviendas, apartamentos y viviendas comunitarias, transporte adaptado...).

Se acompaña y guía a la persona mayor y a sus familiares en la toma de decisiones encaminadas a prevenir y mejorar la calidad de vida propia y la de su entorno desde la aparición de las primeras discapacidades hasta los niveles de mayor dependencia. IMQ Ayuda es un servicio muy valorado por nuestros/as clientes y único en el mercado.



▪ Servicio de teleasistencia

Igurco ofrece y gestiona el servicio de teleasistencia desde hace 3 años. Sistemas como la teleasistencia permiten, por ejemplo, promover la autonomía personal contando con la atención durante las 24h/365 días por un equipo profesional.

A través de este servicio, siempre que surja un imprevisto, emergencia o cualquier situación en la que se requiera asistencia, se movilizan aquellos servicios o recursos necesarios contactando con las personas, agentes e instituciones precisos para solventar el problema. Con solo pulsar un botón, el equipo técnico se pone en contacto telefónico, para conocer la situación y activar el protocolo necesario garantizando la seguridad y tranquilidad necesarias.

El servicio de teleasistencia de Igurco está pensado para todas aquellas personas que viven solas o pasan horas del día sin compañía y quieren sentirse acompañadas en todo momento por un equipo profesional.

▪ IMQ, adjudicataria de la teleasistencia pública vasca

La UTE formada por IMQ, Tunstall Televida Servicios Sociosanitarios y Gestión de Servicios Residenciales fue también en 2016 la ganadora del concurso para la prestación del Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi convocado por el Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco y adjudicado por Osatek, sociedad adscrita a Osakidetza.

El servicio, denominado Beti On, se enfoca a la atención de personas mayores de 65 años en situación de dependencia, mayores de 70 que vivan solas o

a personas con discapacidad física, psíquica, sensorial, con enfermedad mental dependientes o en determinadas situaciones con riesgo de aislamiento social. Gracias a esta teleasistencia domiciliaria muchos de sus usuarios pueden permanecer en su medio habitual de vida, evitando el desarraigo.

BETI ON

2016	PERSONAS USUARIAS	SOLICITUDES DEL SERVICIO
ARABA	5.179	1.265
BIZKAIA	24.348	5.954
GIPUZKOA	13.517	3.635
TOTAL	43.044	10.854

▪ Nuevas consultas de Geriátría de Igurco

Igurco ha inaugurado consultas privadas de Geriátría en Bilbao, Getxo y Durango, dentro del plan de la compañía para abrir nuevos servicios de estas características en Bizkaia, lo que supone una iniciativa pionera en el ámbito sociosanitario vasco.

Las nuevas consultas tienen como público objetivo a las personas mayores de 65 años que presenten varias enfermedades, que tienden a la cronicidad y que, por consiguiente, precisan de una considerable cantidad de medicamentos.

▪ Nueva Residencia en Zorroza

En 2016 se abrieron las puertas de la nueva residencia y centro de día de Igarco en el barrio bilbaíno de Zorroza. La residencia, de nombre Zorrozgoiti, perteneciente a la red de infraestructuras sociales de la Diputación Foral de Bizkaia, fue construida por Igarco. Bilbao ha visto así reforzada su capacidad de asistencia a las personas mayores con 140 nuevas camas residenciales y 30 plazas para el centro de día, en un barrio en plena transformación.

La residencia ofrece atención personal integral, sanitaria, psicológica, readaptación a las actividades cotidianas de la vida diaria, servicios de restauración, dinamización sociocultural, asistencia social, apoyo a familiares de personas usuarias, servicio de higiene, fisioterapia y rehabilitación, entre otros.

▪ Altos índices de eficacia para las Unidades de Recuperación Funcional

Las Unidades de Recuperación Funcional en centros socio-sanitarios, de las que Igarco es pionero en Bizkaia, representan un nivel asistencial clave para la prevención de la dependencia y el fomento de la autonomía personal.

Las Unidades de Recuperación Funcional de Igarco son un recurso asistencial destinado a personas que se encuentran en fase de recuperación de un problema de salud y tienen una pérdida de autonomía potencialmente recuperable. Además del médico geriatra y del personal de enfermería, de la Unidad forman parte fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, psicólogos, trabajadoras sociales y, puntualmente, logopedas.

▪ Acuerdo de Igarco con el Hospital de Gorliz para la mejora de la atención a pacientes mayores

Igarco y el Hospital de Gorliz suscribieron en 2016 un acuerdo de colaboración para garantizar una adecuada continuidad en los cuidados a las personas que ambas entidades atienden en el recorrido que va desde un hospital de subagudos, como el de Gorliz, a centros de media y larga estancia, como los que gestiona Igarco.

La colaboración entre ambas organizaciones para la mejora de la atención a pacientes mayores se desarrolla en tres ámbitos: el de la atención a pacientes, el de la formación y el de trabajos conjuntos de investigación.



REFERENTES PARA COLECTIVOS Y EMPRESAS

Soluciones a medida

Son muchas las razones por las que grandes y pequeñas empresas desean contar con el seguro médico que les ofrece IMQ. La potente red sanitaria, las ventajas económicas y fiscales, la fidelización de los trabajadores o la reducción del absentismo laboral son beneficios muy valorados por los clientes colectivos.

Prácticamente todas las empresas con seguro IMQ, más de 1.000 en total, han renovado en 2016 su contrato, lo que demuestra una alta fidelidad hacia las ventajas del seguro médico colectivo IMQ.

La flexibilidad es la característica más notoria de los seguros colectivos orientados a las empresas, lo que permite que los seguros se adapten a las necesidades específicas de cada entidad y así responder a las demandas tanto de la dirección como de los/las empleados/as, usuarios/as finales de los servicios que IMQ pone a su disposición.

Estos/as perciben los seguros privados de salud como un beneficio más de su relación laboral con la empresa y valoran el trato personalizado y eficiente de IMQ, los medios técnicos de última generación, la ausencia de listas de espera y la profesionalidad en el servicio. Además, los seguros médicos constituyen una herramienta eficaz para reducir el absentismo laboral e incrementar la buena imagen de la empresa entre sus empleados.



▪ Nuevos convenios de colaboración

IMQ ha establecido o renovado en 2016 convenios de colaboración con un conjunto importante de colectivos profesionales y empresariales que van desde CECOBI, ADEGI, o ELKARGI, hasta ADEADA, AEGA, Policlínica Gipuzkoa o el Grupo Hospitalario Aita Meni, junto a otros como CEBEK, SEA o la Federación Mercantil de Gipuzkoa.

Gracias a ello, las empresas asociadas a estas organizaciones, así como sus integrantes y familiares, pueden optar a los seguros médicos de IMQ en condiciones muy ventajosas con una completa cobertura sanitaria que incluye desde medicina primaria, urgencias y servicios de ambulancia, todas las especialidades médico-quirúrgicas, pruebas diagnósticas y tratamientos, hasta alta cirugía especializada, embarazo y parto, planificación familiar, hospitalizaciones y psicoterapia, entre otros.

Salud y seguridad laboral

▪ Prevención de riesgos laborales

IMQ Prevención y Medical Prevención, las dos empresas que constituyen la División de Riesgos Laborales de IMQ, suman más de 4.600 empresas clientes con más de 130.000 empleados y empleadas.

Su labor se centra en prevenir los riesgos inherentes al trabajo y para ello además de realizar las actividades técnicas de seguridad, higiene, ergonomía y psicología aplicada con el objeto de controlar que todas las actividades industriales se desarrollan sin riesgos para la sa-

lud, también vigila la salud de la persona trabajadora haciendo reconocimientos médicos preventivos. Durante el año 2016 se han realizado más de 100.000 reconocimientos médicos.

El espíritu de IMQ Prevención es ser una empresa con escucha activa en el cliente, que asume como propios los retos de las empresas de la CAPV, para poder ir de la mano ante los nuevos retos a los que todos nos debemos enfrentar en el nuevo marco de la globalización.

▪ Innovador programa de medicina general y enfermería

En el Parque Tecnológico de Zamudio se ha incorporado un servicio de Medicina General y Enfermería para ofrecer mayor comodidad a los asegurados/as, empleados/as de las empresas ubicadas en el parque empresarial.

Más de 100.000 reconocimientos médicos preventivos

SERVICIOS INNOVADORES

COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

A través de la Herramienta Koordinatu, y puesta a disposición de técnicos, bien como recursos preventivos o coordinadores de seguridad.

IDENTIFICACIÓN Y TIPIFICACIÓN DE CONFLICTOS

A través del Método ICMA, de diseño propio, validado por el servicio de Metrológica de la UPV y avalado por la Inspección de Trabajo, Osalan y el Observatorio vasco de Acoso y Discriminación.

PROGRAMA OSASUN DE EMPRESAS SALUDABLES

A través del cual empresas clientes de IMQ Prevención han logrado el sello de Innobasque.

Nuevo servicio enfocado a realizar los reconocimientos psicotécnicos para tramitar el carnet de conducir.

- **Wellness laboral**

El Wellnes Laboral se define como un sistema de gestión que pretende impactar positivamente en la calidad de vida de los/las profesionales. La empresa se ocupa de que la vida de sus empleados sea mucho mejor precisamente por trabajar con ellos. El Wellnes no es sólo poner a disposición de los/las trabajadores/as fisioterapeutas, gimnasios, salas de relax y demás, se trata de generar y motivar en hábitos de vida saludables basados en programas dentro de la empresa para fomentarlos.

Desde IMQ Prevención se ayuda y asesora a las empresas en el desarrollo e implantación de su Sistema de Gestión de Empresa Saludable, en el desarrollo de las campañas que se vayan a poner en marcha.

- **Nuevos tipos de reconocimientos médicos**

IMQ Prevención puso en funcionamiento en 2016 un nuevo servicio enfocado a realizar los reconocimientos médicos psicotécnicos para la obtención o renovación del carnet de conducir así como para permisos de armas o tenencia de animales peligrosos.

- **Koordinatu, servicio integral de gestión del conocimiento**

Para disponer de manera organizada y personalizada de toda la documentación veraz para la empresa, mejorando la eficiencia y eliminando la carga administrativa, IMQ Prevención lanzó un servicio integral de gestión del conocimiento, denominado “Koordinatu”.

A través de una plataforma informática y de un equipo cualificado, IMQ Prevención ofrece la posibilidad de automatizar la gestión de documentos, adaptando la herramienta de manera personalizada a las necesidades de la empresa y determinando la documentación a solicitar en función de las diferentes variables y requisitos.





▶ CON NUESTROS PROFESIONALES

LA RED DE PROFESIONALES MÁS AMPLIA

Las y los profesionales sanitarios suponen uno de los pilares fundamentales de IMQ. Su doble condición de propietarios y proveedores asistenciales en el territorio de Bizkaia, constituye uno de los aspectos diferenciales mejor considerados por nuestros clientes respecto a otras entidades de seguros, garantiza una mayor implicación y compromiso con la compañía y se traduce en un servicio de gran cobertura, cercano y comprometido que el cliente valora con una nota de 8,5 sobre 10.

Grupo IMQ se ha consolidado, por otra parte, como la mayor red de profesionales y centros del sector sanitario privado vasco con 1.762 profesionales y 2.400 consultas repartidas por los tres territorios históricos.

PROFESIONALES IMQ	
BIZKAIA	1.118
ALAVA	208
GIPUZKOA	436
TOTAL	1.762

OAP: Más de 62.000 gestiones realizadas desde su creación a finales de 2012

ATENCIÓN A NUESTROS/AS PROFESIONALES

Oficina de Atención al Profesional

Más de 62.000 gestiones realizadas desde su creación a finales de 2012 atestiguan el éxito de la Oficina de Atención al Profesional de IMQ. El objetivo de este servicio es establecer un canal de comunicación directo entre la compañía y su cuadro médico, así como con las clínicas y centros, con el fin de centralizar la atención de todos ellos. Entre las funciones de esta oficina se encuentran la gestión de tareas administrativas y de actividad de los médicos y médicas, labores de gestión como el mantenimiento de datos (ficha del profesional), recepción de actividad, liquidaciones, entrega de documentos únicos para la prescripción de pruebas, envío de comunicaciones o la gestión de incidencias y otro tipo de solicitudes.

Los/las profesionales médicos pueden también cursar a través de esta Oficina las dudas o trámites en el ámbito de su relación dentro de Grupo IMQ, ya sea como accionistas de la Sociedad de Médicos, miembros del Montepío o asociados de la Asociación de Médicos de IMQ.

GESTIONES REALIZADAS 2016	
AYUDA ONLINE	4.147
OFICINA ATENCIÓN AL PROFESIONAL	16.146
TOTAL	20.293

Extranet de profesionales

La Extranet de profesionales cumplió en 2016 su segundo ejercicio en plena actividad con 695 profesionales dados de alta y habiendo registrado 7.264 visitas y 92.260 visualizaciones.

La Extranet permite al profesional mantenerse informado sobre sus liquidaciones, baremo de la especialidad, congresos, publicaciones, noticias relacionadas con su especialidad e información sobre la Sociedad de Médicos y la Asociación.

Incorpora un servicio para facilitar al médico el diagnóstico y posible resolución de incidencias informáticas vía chat o control remoto y para informar, asimismo sobre sustituciones temporales en consulta o modificaciones en datos personales y horarios de consulta.

IMQ Berriak digital

Las nuevas posibilidades que ofrece la tecnología y el proceso de digitalización emprendido por IMQ han abierto una nueva etapa en la comunicación de Grupo IMQ con sus profesionales médicos. De esta forma, IMQ Berriak ha pasado a ser digital, desapareciendo la anterior edición en papel, algo que también nos permite contribuir a la sostenibilidad medioambiental.

A fin de impulsar un modelo de comunicación con las y los profesionales del cuadro médico basado en los medios electrónicos, todas las comunicaciones corporativas se envían ya a través del correo electrónico corporativo y de la Extranet de Profesionales. Esta nueva operativa evita, en la medida de lo posible, la utilización del correo ordinario y produce ahorros medioambientales.

EVENTOS RELEVANTES

La Sociedad de Médicos celebra la Junta General de Accionistas

La Sociedad de Médicos de IMQ celebró su Junta General de Accionistas 2016 el 22 de junio, dándose cuenta en la misma de las iniciativas y actividades más relevantes realizadas a lo largo del ejercicio. En el informe se destacó la posición de liderazgo de IMQ en el sector de seguros de salud en el País Vasco y el impacto económico generado en la sociedad vasca.

Se hizo también repaso de la evolución de la compañía y de sus retos, destacando los esfuerzos realizados en diversos ámbitos para mejorar resultados. Se aprobaron también por unanimidad las cuentas referidas al ejercicio, al igual que la gestión social, la ratificación de los consejeros designados según

el sistema de elección estatutario y la delegación de facultades, entre otros aspectos.

Acto seguido tuvo lugar la Junta General Ordinaria de la Asociación de Médicos que repasó las cuentas y resultados de la sociedad y aprobó por unanimidad la modificación estatutaria propuesta.

Asamblea General de Montepío de IMQ y homenaje a los médicos jubilados en 2015

Como colofón a la Asamblea 2016 del Montepío de IMQ, se celebró un sentido homenaje a los 19 profesionales del cuadro médico jubilados durante el ejercicio 2015, tras toda una vida dedicada a la medicina y la atención sanitaria.

Consejo Directivo de la Asociación

El compromiso con la transparencia ha implicado que en cada Consejo Directivo de la Asociación se hayan presentado las principales líneas estratégicas del Grupo tratadas en los Consejos de Administración de la Sociedad de Médicos. En total se han celebrado 5 Consejos Directivos en 2016.

A través de la Asociación del Igualatorio Médico Quirúrgico y de Especialidades se enmarcan las relaciones de la compañía de seguros con su cuadro médico en Bizkaia. La Asociación, que cuenta con 1.050 profesionales médicos asociados, es el origen de lo que actualmente es la figura del médico y de la médica como accionista. Su órgano de representación es el Consejo Directivo de la Asociación, compuesto por 30 médicos representantes de todas las especialidades médicas y quirúrgicas, profesionales que son elegidos cada 4 años por las personas asociadas que se encuentran en activo.



CON NUESTROS PROVEEDORES

Dentro del ámbito de proveedores diferenciamos un primer grupo, clave en el desarrollo de nuestra oferta asistencial, conjuntamente con los profesionales médicos: se trata de clínicas concertadas, centros asistenciales y vinculados a diversas especialidades, sociedades de medios diagnósticos y de análisis clínicos, casas de prótesis, transporte sanitario...

Son todos ellos elementos fundamentales en el servicio que ponemos a disposición del cliente, y cuyo compromiso con la calidad, la seguridad clínica y la atención sanitaria contribuyen a que seamos líderes en nuestro ámbito de actuación año tras año, además del resto de proveedores con los que trabaja y desarrolla su actividad Grupo IMQ a todos los niveles. Con todos ellos Grupo IMQ trabaja alineadamente, tratando de dar respuesta a los siguientes compromisos que son el eje de dicha relación.

COMPROMISOS

Compartir mutuamente nuestras necesidades y expectativas, nuestros objetivos estratégicos y proyectos, desarrollando así estrategias comunes que contribuyan a alcanzar los objetivos previstos. Estableciendo una relación a largo plazo basada en la transparencia y la confianza.

Desarrollar un conocimiento amplio de todos nuestros proveedores, de sus capacidades y fortalezas, contribuyendo con ello a mejorar su competitividad.

Definir procesos estructurados, transparentes y claros que guíen la relación con nuestros proveedores.

Evaluar, medir e informarles sobre nuestra satisfacción con la relación mantenida, solicitando asimismo su opinión sobre la misma.

CON LA ADMINISTRACIÓN Y LOS ORGANISMOS REGULADORES

IMQ mantiene un estricto cumplimiento de la legislación y directrices establecidos por los organismos públicos y regulatorios respondiendo siempre en tiempo y forma a cualquier requerimiento de información sobre su actividad. Colabora y desarrolla, al mismo tiempo, con proyectos cuya puesta en marcha contribuya a fortalecer el desarrollo global y territorial.





▶ CON NUESTRAS PERSONAS

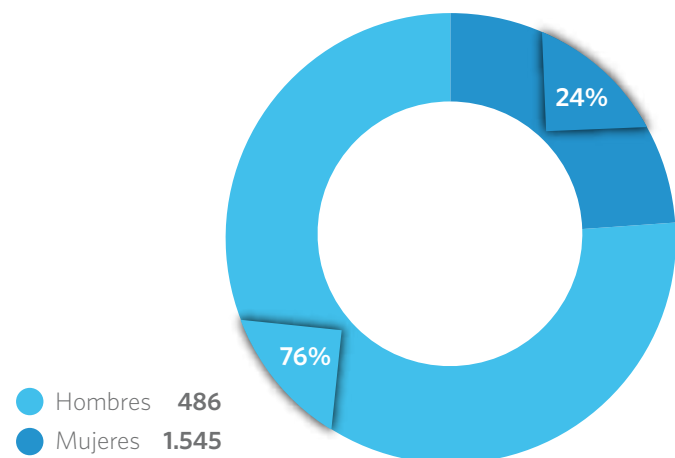
EL PRINCIPAL ACTIVO DE GRUPO IMQ

Grupo IMQ dispone de 60 empresas participadas para desarrollar su actividad, generando un empleo directo de más de 2.000 personas, en el 76% de los casos mujeres, contando la mayor parte con contrato indefinido.

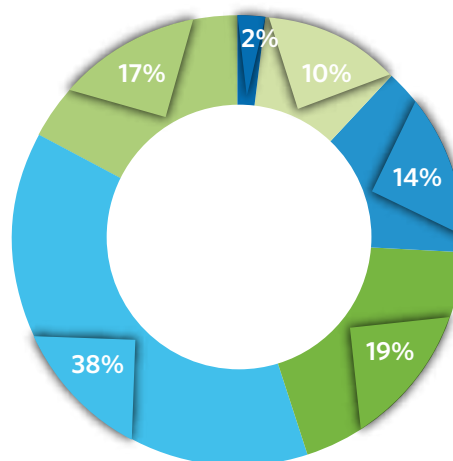
El grupo mayoritario de personas se dedica a la prestación de servicios clínicos (37,61%), seguido de la actividad sociosanitaria (18,61%) y de prevención (14,52%).

En 2016 ha destacado la creación de una nueva unidad organizativa, Grupo IMQ, que asume funciones corporativas para todas las empresas de la organización y mediante la que se trata de homogeneizar prácticas ya existentes en las unidades de negocio, otorgando políticas y procesos compartidos que redunden en una mayor eficacia y aprovechamiento de sinergias comunes.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA



● Grupo IMQ	50
● IMQ Seguros	201
● División de Prevención	295
● Igurco	378
● Clínicas y perímetro Clínicas	764
● Otras empresas Grupo IMQ	343
TOTAL PLANTILLA	2.031



Datos a 31 de Diciembre 2016.

VISIÓN DE FUTURO. PREGUNTAR Y ESCUCHAR

El Plan Estratégico 2015-2018 marca también el rumbo de la compañía para la puesta en marcha de los proyectos y procesos que tienen que ver con las personas. Los hitos de lanzamiento de nuevos productos y servicios, la mejora del servicio a nuestros/as clientes y el mantenimiento como referentes de salud y bienestar en nuestro ámbito de actuación, son algunas de las palancas que marcan esa ruta.

Con esta visión, se ha consultado tanto a clientes externos como a empleados y empleadas de nuestras compañías, qué acciones deberíamos abordar en el Área de Personas.

En el ámbito de IMQ Seguros y Grupo IMQ, con los resultados de la encuesta de satisfacción que realizamos en 2015, hemos escuchado diferentes solicitudes y lanzando distintas actividades que están ayudando a crecer profesionalmente tanto de forma individual como colectiva, contribuyendo así a una mejor consecución de retos organizativos y a una mayor satisfacción y compromiso con nuestra actividad.

APRENDIZAJE CONTINUADO, PLAN DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO

Formación

En el ámbito de IMQ Seguros y Grupo IMQ, con respecto a la formación y aprendizaje continuado, las mejoras sugeridas han tenido que ver con la organización y sentido de las acciones formativas. Para ello, se han organizado los contenidos y acciones de formación en cinco áreas básicas:

- **Formación genérica** (aplica a toda la compañía).
- **Formación comercial** (específica para los equipos que realizan dichas funciones).
- **Formación técnica** (específica de cada área).
- **Formación en liderazgo** (específica para responsables de equipos).
- **Proyectos especiales**, proyectos de formación que impactan en mejoras de competencias genéricas de compañía de una forma vivencial.

5.951 horas de formación en IMQ

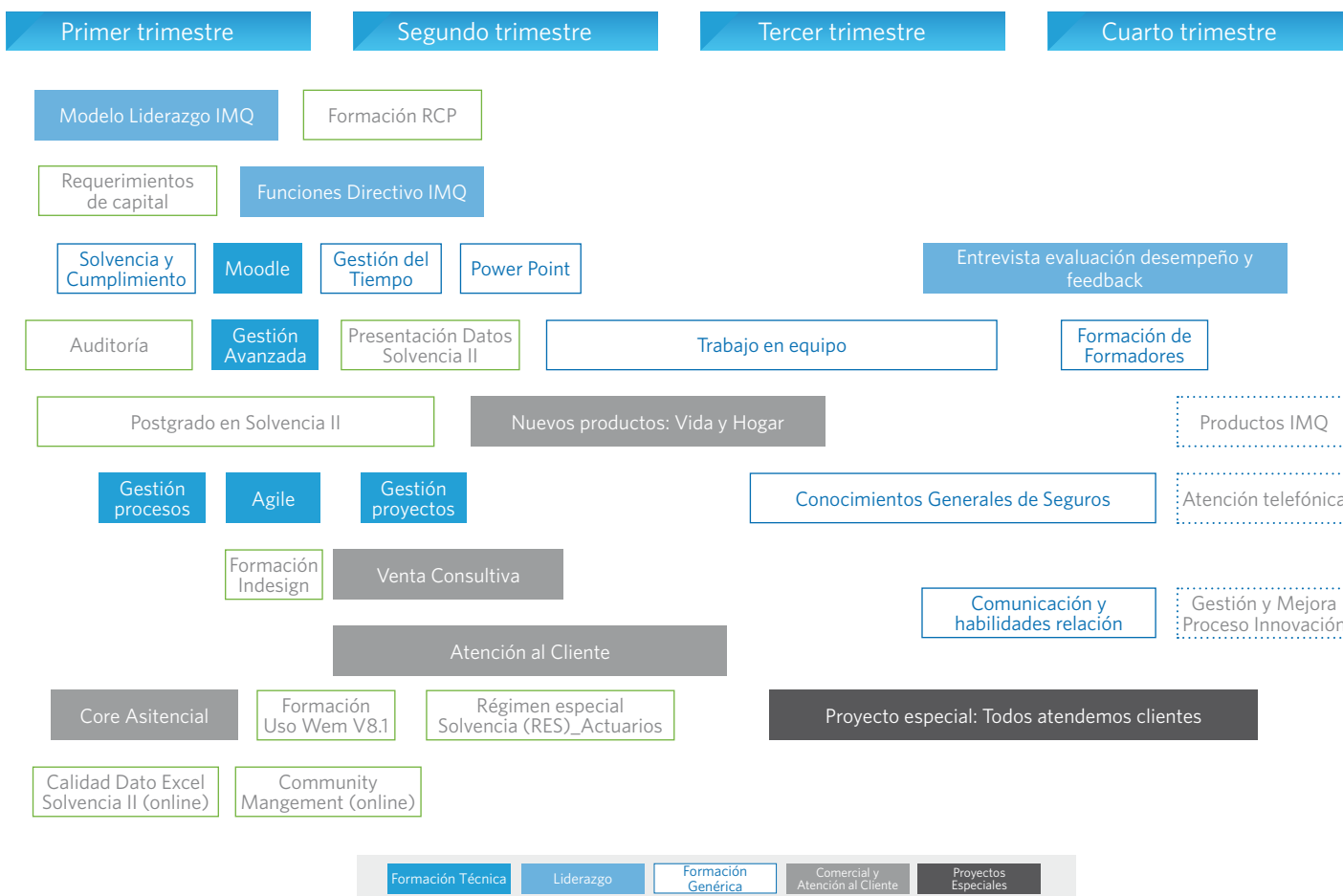
Media anual de 32 horas de formación por empleado/a

2016 ha sido un año rico e intenso, con un despliegue de actividades de aprendizaje variado, siguiendo las planificaciones iniciales e incluyendo necesidades del negocio.

Hemos gestionado 5.951 horas de formación, que significan una media de 32 horas de formación anual por empleado/a.

En cada unidad de negocio se han ido desarrollando las actividades de formación según su planificación estratégica, algunas poniendo más foco en retos transversales y otras más en actualización de competencias y habilidades.

PLAN DE FORMACIÓN 2016 EN IMQ SEGUROS



En este sentido, se ha establecido un programa de formación en aprendizaje de competencias de los y las profesionales para mejorar la humanización asistencial y posibilitar una atención integral y cercana.

Talento interno

Somos conscientes del talento interno en las distintas organizaciones, personas con mucha capacidad de aportar iniciativas, retos nuevos y ganas de cambiar dentro de nuestra propia organización. Por ello, y también en una fase inicial, se han comenzado a gestionar de forma sistemática las convocatorias internas de las empresas del ámbito Seguros.

NUEVAS METODOLOGÍAS INNOVADORAS DE FORMACIÓN EN LA CLÍNICA IMQ ZORROZAUURRE

BOCADOS DE COMPETENCIAS DIFERENCIALES

- **Humanizando la asistencia sanitaria:** Se han trabajado competencias básicas e inherentes al trabajo diario del personal asistencial (enfermeras/os, auxiliares, celadores/as...etc.), y del personal no asistencial que tiene gran relación bien en ventanilla o telefónica con el/la paciente/usuario/a.
- **Abordaje del duelo:** Se han realizado talleres dirigidos a personal sanitario en materia de oncología, cuidados paliativos, etc... y al personal no sanitario cuando debe gestionar trámites administrativos con familiares que se encuentran en "duelo" por el fallecimiento de algún familiar.
- **El hueco de mi vientre:** se ha contado para ello no solo con matronas, sino con padres que han perdido a sus bebés no natos, al objeto de gestionar la empatía y favorecer la información y el trato en dichas situaciones.
- **La magia de la comunicación verbal y no verbal.**

OTRAS INICIATIVAS

- **"Para ver claro basta con cambiar la dirección de la mirada".** Son un conjunto de iniciativas de ámbito general que ponen de manifiesto la importancia de que nos miremos y nos acerquemos pacientes y profesionales ya que este aspecto también tiene grandes resultados en salud.
- **El trabajo visto desde los hijos de nuestros hijos e hijas** (película realizada con hijos e hijas de personal de las clínicas que evidencian el paso del paciente por el hospital).
- **IMQ Berriak:** Telediario anual (rodaje de un telediario donde los hijos e hijas del personal entrevistan a profesionales del hospital).
- **Escucha activa** (saber escuchar y poder comprender el estado de vulnerabilidad de las y los pacientes ingresados).



LIDERAZGO

Nuestros valores y nuestra estrategia han constituido también el marco de actuación sobre el que hemos construido nuestro modelo de liderazgo.

Desde un principio tuvimos claro que era importante para nosotros contar con un referente de comportamientos de un o una líder en IMQ.

Se ha conseguido un modelo referente de comportamientos, fruto de un proceso de creación compartido por todo el colectivo de líderes del Comité de Dirección de Grupo y de líderes del ámbito Seguros. En fases sucesivas, se irá integrando este modelo con los existentes en el resto de unidades.

CONCILIACIÓN Y RECONOCIMIENTO

Conciliación

El subproceso de satisfacción de las personas, integrado en el proceso de desarrollo de personas, ha elaborado también en 2016 un plan que tiene como objetivo la conciliación para poder compaginar el tiempo laboral, personal y familiar de forma equilibrada. IMQ parte de la base de que la conciliación es un deber y derecho de todos y todas, y se desliga del anteriormente exclusivo concepto "familiar", para incluir el "personal", más vinculado al ámbito del ocio.

Estas medidas son posibles en actividades desligadas de la atención al cliente o a servicios sujetos a turnos y servicios de 24 horas. Por ello, en esta primera fase, estamos implantándolas en el ámbito Seguros y Grupo en aquellos servicios en los que es viable. Durante el año 2016 hemos llegado a un acuerdo con la Representación Legal de Trabajadores para su implantación y sucesivos desarrollos. Junto con los beneficios sociales y la jornada intensiva, constituye una de las medidas que mejor acogida está teniendo en la organización.

Reconocimiento

Fruto también de la encuesta de satisfacción del ámbito IMQ Seguros y Grupo IMQ detectó la necesidad de realizar una encuesta para conocer la percepción actual de la plantilla sobre el reconocimiento a las personas. El plan de reconocimiento implantado en 2016 busca que todas las personas de la organización se sientan reconocidas, crear una cultura del reconocimiento bidireccional (aprender a reconocer y ser reconocido) y estructurar el reconocimiento de tal forma que se consiga maximizar todos los beneficios que reporta su aplicación.

Este año hemos estrenado una nueva forma de reconocimiento. Además del reconocimiento derivado del Comité de Dirección, dentro del ámbito IMQ Seguros y Grupo IMQ hemos podido participar mediante nuestro voto en elegir a un compañero o compañera por su trayectoria en la compañía.



EMPRESA SALUDABLE

En coherencia con nuestra actividad vinculada a la salud y bienestar y al compromiso con nuestras personas hemos lanzado un proyecto relacionado con la “empresa saludable”.

Este concepto engloba varias dimensiones en torno a la calidad de vida de las personas, enfocándose en la prevención, la protección y cuidado de salud por un lado, el ambiente laboral por otro y la promoción de la salud como reto a corto plazo.

En este sentido, desde el proceso de mejora continua, se han lanzado además del de empresa saludable, un equipo coordinador para promocionar el deporte y otros hábitos de vida saludables, en el que colaboran aquellas personas del grupo con inquietudes deportivas para formar parte del club IMQ empresa saludable.

COMUNICACIÓN INTERNA

La existencia de una adecuada política de comunicación interna representa, cada vez más, un factor decisivo en la gestión empresarial y es también una condición sine qua non para el adecuado desenvolvimiento de la evolución-revolución transformadora que se está viviendo en las empresas por efecto de la globalización, el avance tecnológico y la sociedad digital. IMQ es muy consciente de esta circunstancia y de la aportación que una adecuada comunicación interna puede realizar tanto al logro de los objetivos organizativos como a favorecer un mayor compromiso y motivación de las personas, y viene trabajando por su desarrollo en el seno de la organización con diferentes iniciativas entre las que en 2016 destacan:



Creación del subproceso de comunicación interna

Tiene por objeto favorecer el desarrollo de iniciativas que den respuesta a los objetivos organizativos potenciando la interrelación y la comunicación con los diferentes públicos internos que conforman la compañía (sus personas y profesionales y las diversas áreas y sociedades) mediante proyectos, canales y herramientas que contribuyan a una cultura corporativa que favorezca la implicación, la participación, la integración y el sentido de pertenencia.

Consolidación de la revista interna

La revista interna Zurekin, nacida en diciembre de 2015, ha continuado durante 2016 informando cada mes a toda la plantilla sobre las diferentes actividades de la organización, al tiempo que se ha convertido en una herramienta imprescindible para el conocimiento e interrelación entre todas las personas que desarrollan su actividad en la empresa.

Destaca también, con una periodicidad más amplia, la publicación en 2016 de otra revista interna, E-KomuNNIKA, en este caso para las Clínicas IMQ con el mismo objetivo de aportar un instrumento de comunicación participativo.

Desayunos IMQ, comunicar y compartir

Los Desayunos IMQ, ha sido otra de las grandes iniciativas de comunicación interna puestas en marcha por el consejero director general del Grupo con objeto de dar respuesta de forma directa, extensa y cercana a las cuestiones, dudas y sugerencias que plantean los/las emplea-



dos/as participantes. A lo largo del año 2016 se han desarrollado ocho nuevos encuentros en los que se han abordado temas como la situación de la compañía, proyectos, retos competitivos y de gestión, comunicación, posibilidades de promoción interna, liderazgo, importancia del cliente, etc.

Encuesta de comunicación interna

En 2016 se ha realizado también una encuesta entre la plantilla de IMQ para conocer su grado de satisfacción al respecto de la política de comunicación interna puesta en marcha por la compañía considerándose el 86,39% de los encuestados bastante o muy satisfecho con la misma y manifestando un 78,65% que existen suficientes canales y herramientas de comunicación interna.

Nueva intranet en las Clínicas

IMQ cuenta desde hace unos años con una intranet de la aseguradora y en 2016 se ha puesto en marcha una nueva intranet para las clínicas IMQ Zorrotzaurre y Virgen Blanca, denominada Konekta2.

Su objetivo es también facilitar la colaboración y comunicación entre las personas de las dos clínicas IMQ para contribuir a su desarrollo profesional y sentimiento de pertenencia, así como mejorar la capacidad de innovación de la organización y la satisfacción de las personas.

La intranet conjuga lo que pueden ser capacidades básicas de una intranet clásica con otras más asociadas a las redes sociales, como son la posibilidad de debatir cualquier contenido, valorarlo o compartirlo con otras personas; así como de servir de punto de encuentro y colaboración tanto a nivel de grupos de trabajo específicos orientados a la consecución de alguna tarea profesional (como pueden ser las distintas Comisiones), o de lugar de encuentro para temas particulares (un grupo de aficionados a la fotografía, por ejemplo).

Evento de Navidad

Otras importantes iniciativas que favorecen la comunicación, la participación y el sentimiento de pertenencia son los eventos anuales que se celebran en distintas sociedades del grupo en Navidad donde se trasladan los resultados y retos de la compañía y se reconoce a las personas que a lo largo del año han destacado por su buen hacer y compromiso.



GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

Puesta en marcha de ThIMQing

En el ámbito de la gestión de la innovación los principales objetivos han sido instaurar una cultura global de innovación y creatividad; generar valor a la compañía con nuevos productos o servicios, nuevos modelos de atención o nuevas formas de hacer; así como promover la imagen de empresa innovadora en los/clientes y en la sociedad en general. Para poner en marcha este trabajo se ha definido una metodología que pivota sobre un eje fundamental, las personas. Se ha establecido un proceso participativo donde todas las personas puedan aportar y proponer ideas para ser valoradas y analizadas.

Durante el año 2016 se ha puesto en marcha el proceso ThIMQing, actualmente disponible para IMQ Seguros y Grupo IMQ, y que a futuro se hará extensible a todas las sociedades del Grupo. Ello está permitiendo dar respuesta a cuatro objetivos principales: generar ideas, participar y aportar, fomentar la creatividad y sobre todo crear una cultura global de innovación.

Se trata de un proceso que se ha sustentado sobre dos herramientas fundamentales: el nuevo Portal de Innovación de IMQ, "la Comunidad Fly", y el planteamiento de Retos a la Organización alineados con el actual Plan Estratégico. Un ejercicio que



ha permitido no sólo identificar ideas que contribuyan a dar respuesta a importantes desafíos a los que se enfrenta la Compañía, sino también que todas las personas que la integramos podamos participar, aportar, opinar, valorar y votar, y compartir conocimiento.

A lo largo del año 2016 se han trabajado tres grandes retos, generándose 72 ideas, de las que 14 se han incorporado al Plan de Gestión 2017 como proyectos.



▶ CON LOS ALIADOS ESTRATÉGICOS

La misión de Grupo IMQ recoge entre sus elementos diferenciales la creación de una red de alianzas estratégicas que le permiten completar su oferta de servicios. Una red de alianzas que contempla entre otros a grandes compañías líderes en sus ámbitos de actuación como:

▶ **SegurCaixa Adeslas:** entidad líder a nivel estatal en el ámbito de asistencia sanitaria, y accionista con el 45% de IMQ Seguros. La alianza con SCA nos permite además de contar con la experiencia y colaboración de una empresa líder, completar nuestra oferta asistencial en el resto del Estado, poniendo a disposición de nuestros/as asegurados/as más de 40.000 profesionales del máximo nivel.

▶ **Kutxabank:** la principal entidad financiera de Euskadi, y con quién IMQ ha establecido un marco de colaboración para la comercialización conjunta no sólo de seguros de asistencia sanitaria sino también de otros ramos de aseguramiento. Una alianza que permite a ambas compañías compartir sinergias, mejorar y completar la oferta de servicios a disposición de sus clientes, y contribuir a reforzar el tejido empresarial de Euskadi.

▀ **Osakidetza:** aliado natural de IMQ en el mundo sanitario, donde la colaboración público – privada es ahora más necesaria que nunca, ya que no sólo permite completar la oferta asistencial a disposición de los ciudadanos sino también ahorrar recursos a la sanidad pública.

▀ Además existen otras alianzas, como Saludnova, Tunstall, etc. que nos están permitiendo innovar y desarrollar nuevas soluciones en el ámbito sanitario y sociosanitario.

Los principales compromisos de Grupo IMQ con sus aliados estratégicos se sustentan en cuatro pilares fundamentales.

EJES DEL COMPROMISO IMQ

Construir sólidas relaciones de confianza, basadas en la transparencia, la lealtad y la mejora continua.

Creación de valor a la Sociedad, aunando esfuerzos y aprovechando sinergias.

Puesta a disposición de nuestro conocimiento y experiencia para obtener los mejores resultados para el cliente, elemento nuclear de nuestra estrategia.

Contribuir a generar riqueza y a potenciar el tejido empresarial de Euskadi.



Construimos sólidas relaciones de confianza con nuestros aliados, todo un compromiso.



▶ **CONECTADOS Y COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD**

COMUNICANDO SALUD Y PREVENCIÓN

Promoción de hábitos de vida saludables

Además del cuidado de la salud y bienestar de nuestro asegurados/as, parte fundamental de nuestro compromiso con la sociedad reside en la concienciación y sensibilización en torno a la prevención y los hábitos de vida saludables para la ciudadanía en general. Se mantiene así una importante labor divulgativa en el ámbito de la comunicación externa y el patrocinio sobre temas de prevención y salud a través de la colaboración en los medios de comunicación por parte de los profesionales de IMQ, AMSA, centros y clínicas, Igurco y la División de Prevención, entre otros.

Juega también un papel destacado en este ámbito la labor que se viene realizando en redes sociales y a través del Canal Salud, iniciativas ambas puestas en marcha en 2016.

El binomio salud y deporte es otro de los ejes sobre los que pivota también la colaboración con diversos medios especializados y organizaciones patrocinadas en las que médicos especialistas en medicina deportiva de IMQ aconsejan sobre temas relacionados.

IMQ aprovecha también la celebración cada mes de días nacionales, mundiales e internacionales relacionados con diversas patologías y enfermedades para concienciar sobre la necesidad de promover hábitos saludables, al tiempo que hacer divulgación sanitaria entre el conjunto de la población vasca a través de los medios de comunicación, la revista Vivir Sano y diversas jornadas y congresos a cargo de sus profesionales.

JORNADAS, PROGRAMAS Y CONGRESOS

SANIDAD	ATENCIÓN A MAYORES
XXV Semana de Prevención de la Arteriosclerosis y Enfermedades Cardiovasculares	Jornadas IMQ- Igurco de Medicina Familiar y Geriatria. "Mejorando la atención a nuestros pacientes mayores"
X Congreso de la Sociedad Española de Ortopedia Pediátrica	Programas intergeneracionales entre residencias y colegios
III Reunión Multidisciplinar sobre Cáncer de Próstata	XI Simposio Igurco de Atención al Paciente Mayor "La atención en el universo de las demencias"
Jornada de X Aniversario de Cirugía Robótica	Iniciativa Bilbao ciudad amigable con las personas mayores
Jornada "Sanidad Privada en el País Vasco. Aportando Valor"	Programa "Un mundo de sabores" de intervención intergeneracional y cultural basado en la gastronomía
"Hospital de los ositos"	
PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL	
Jornadas técnicas organizadas por OSALAN "Subcontratación y coordinación en el sector industrial"	
Foro de la Federación Vizcaína de Empresas del Metal (FVEM), "Campañas de Sensibilización de Alcohol y otras Drogas"; "Criterios de calidad en la formación de PRL: mínimos a establecer"; "Vigilancia real de las contratas y subcontratas en la coordinación de actividades: menos papel" "Internacionalización"	
Foro de CSIS: encuentro de responsables de PRL de diferentes empresas vascas	
Foro de Innobasque de empresa saludable.	
Jornada de empresa saludable APB	
Cómo evitar accidentes graves en espacios confinados a través de una adecuada identificación, clasificación y planes de acción	
Gestión de la drogadicción en las organizaciones	



CON LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN

Principales acuerdos de colaboración

- **FIK, tecnología para una vida mejor**

Dentro de su compromiso con la innovación, la ciencia y la investigación sociosanitaria Grupo IMQ viene participando desde hace casi 10 años, junto a una veintena de inversores privados, en FIK. Se trata de una novedosa fórmula de colaboración empresarial que tiene como fin último desarrollar y patentar nuevos productos y servicios que contribuyan a aumentar la autonomía personal, la salud y la calidad de vida de personas mayores o con discapacidad.

FIK centra sus esfuerzos en la potenciación de proyectos innovadores dentro de áreas como la robótica para la rehabilitación, la estimulación eléctrica funcional para la rehabilitación motora, las tecnologías para rehabilitación en el hogar, nuevos métodos para la evaluación de cambios motores y cognitivos, dispositivos de sensoriza-

ción y biofeedback y avanzados dispositivos médicos para la salud.

- **Apoyo a la Academia de las Ciencias Médicas**

IMQ participó en 2016 en la firma del acta fundacional de la nueva Academia de Ciencias Médicas y de la Salud del País Vasco. La entidad se ocupa de promover la formación permanente de los/las profesionales de la salud; impulsar la mejora de la docencia; favorecer la investigación; dar apoyo a actividades científicas, culturales o de otro tipo relacionadas con las ciencias de la salud; promover la salud de las personas desde todos los ámbitos; o impulsar la utilización del euskera en las actividades formativas y la investigación, entre otras actividades.

- **Colaboración con la UPV-EHU y otros centros de formación**

Desde IMQ Prevención se colabora en la docencia del Máster de Psicología de las Organizaciones e intervención psicosocial en el Campus de Donostia de la Universidad del País Vasco (UPV-EHU). Asimismo, se mantiene una colaboración

con centros de formación de Máster de PRL de UPV-EHU, Instituto de FP de Construcción de Arrigorriaga, Instituto de Elorrieta y Centro de Formación Mikeldi, participando de forma activa en las prácticas, acogiendo al alumnado y realizando la tutorización necesaria.

- **Visita de estudiantes a la Clínica IMQ Zorrotzaurre**

Dentro del programa Lanaldi, organizado por la Fundación Novia Salcedo, Clínica IMQ Zorrotzaurre acogió en 2016 la visita de varios grupos de estudiantes. Durante las visitas, los estudiantes conocieron el funcionamiento interno del hospital, el tipo de actividad que desempeñan cada una de las categorías profesionales que trabajan en el centro sanitario y los valores que hay que atesorar y cultivar para ser buen profesional sanitario.

Clínica IMQ Zorrotzaurre participa, asimismo, con programas similares con EGAZ Txorie-ri (Servicio de Promoción Económica de esta Mancomunidad) para acercar al alumnado el entorno laboral y facilitar su orientación académica y profesional.

Asimismo, mantiene acuerdos con diferentes Universidades para la Formación Pregrado (UPV-EHU, etc)

CON EL DEPORTE Y LA VIDA SALUDABLE

IMQ, aseguradora médica oficial de los principales clubes deportivos vascos

IMQ apuesta por el deporte, tanto de élite profesional como de base, al tiempo que apoya el gran abanico de actividades que diferentes entidades deportivas del País Vasco realizan para la promoción de la salud de las futuras generaciones.

La razón de ser de esta estrategia es impulsar a cada uno de los equipos vascos a conseguir sus metas deportivas a la vez que practican deporte de forma segura. Se trata de ofrecer una asistencia sanitaria basada en el asesoramiento integral y la atención personalizada que IMQ pone a disposición de los deportistas de los principales clubes deportivos vascos a través de sus especialistas y de su amplia infraestructura sanitaria.



Destaca la tradicional y fuerte apuesta que la compañía ha realizado por los principales clubes deportivos de fútbol y baloncesto vascos: Athletic Club, Bilbao Basket, Baskonia, Deportivo Alavés, Gipuzkoa Basket, Sociedad Deportiva Eibar y Real Sociedad.

En el caso del Athletic IMQ garantiza, además, la asistencia sanitaria al público que acude periódicamente a San Mamés a animar al equipo. Junto a los recursos sanitarios proporcionados por nuestra compañía, en la asistencia participa el alumnado de las facultades de Medicina y Enfermería de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, fruto de un convenio de colaboración entre ambas partes.

Al mismo tiempo, somos socio estratégico de honor de la Fundación Athletic Club al haber renovado también hasta 2019 el convenio de colaboración con esta organización sin ánimo de lucro.

La compañía colabora también con el Club Esmaspadel, el Gernika Futbol Club y el Gernika Rugby Taldea, el Sestao River, Kaiku, Isuntza y la Fundación Bizkaia Bizkaialde, entre otras.



Apuesta firme por las carreras y por la prevención

▪ Preparados para la Behobia-San Sebastián

La Behobia-San Sebastián, carrera que IMQ patrocina es una pujante realidad que se consolida edición tras edición. Corredores y corredoras se preparan desde meses antes de la prueba para correr en las mejores condiciones físicas los 20 kilómetros de los que consta la prueba.

▪ XI Milla Internacional de Bilbao

IMQ colaboró por primera vez en 2016 con la Milla Internacional de Bilbao, la carrera que organiza el Club Bilbao Atletismo Santutxu. Se trata de una carrera que combina el deporte profesional y de élite con el amateur y que se ha convertido en un clásico del calendario deportivo de la villa. La prueba consistió en correr la mítica distancia de la milla (1.609 metros), debiendo los participantes dar 4 vueltas al circuito. Por la Milla Internacional de Bilbao han pasado muchos de los y las mejores atletas internacionales, participantes en Campeonatos de Europa, del mundo y Juegos Olímpicos.

▪ Milla Marina Femenina

La Milla Marina Femenina, organizada por la Fundación Bizkaia Bizkaialde cumplió en 2016 su cuarta edición con una alta participación colaborando también IMQ con esta prueba.

La carrera, que está incluida en el calendario de la Federación Atlética de Bizkaia, es por equipos, pudiendo tomar parte todas las mujeres, sin distinción de categoría, sean atletas con licencia federada o no. La recaudación obtenida se destina al proyecto Fundación Bizkaia Bizkaialde, que

apoya a los clubes y deportistas de referencia del Territorio Histórico de Bizkaia.

- **IX edición de la Carrera de las Empresas**

Donostia acogió la IX edición de la Carrera de las Empresas. IMQ, que patrocina la prueba, presentó también cinco equipos en competición que abanderaron la práctica de una vida saludable y dieron ejemplo de competitividad, esfuerzo, compañerismo y buen humor. El broche de oro a esta representación se puso con el primer puesto logrado en categoría mixta.

Contó con la participación de casi 500 empresas y 2.000 participantes, procedentes de toda Euskadi. La marea azul y blanca de IMQ se dejó ver en las aceras al paso de la carrera en una mañana en la que lo importante fueron el deporte y las relaciones personales entre el equipo humano de la compañía.

- **Prueba de natación “Empresas que se mojan”**

El fomento de la salud y los hábitos de vida saludable ha llevado igualmente a IMQ a ser el patrocinador principal de la prueba “Empresas que se mojan”, cuya cuarta edición se desarrolló en la playa de La Concha de Donostia-San Sebastián.

Dos equipos de nadadores de Grupo IMQ se esforzaron al máximo para completar el recorrido de 1.000 metros a nado en la bahía de La Concha. La compañía además premió al primer equipo femenino con un reconocimiento médico deportivo en sus centros de medicina deportiva.

APOYO A LA CULTURA

Estrecha vinculación con organismos culturales

En el marco de su plan estratégico, IMQ se mueve en un contexto de responsabilidad social corporativa a través de alianzas con referentes de nuestra sociedad en el ámbito cultural.

Consciente de que la cultura constituye una dimensión fundamental del proceso de desarrollo de las personas y de la sociedad, la compañía mantiene una estrecha vinculación con diferentes organismos de nuestro entorno que generan un impacto positivo en la sociedad.

COLABORACIONES CON ENTIDADES CULTURALES

ABAO-OLBE

Fundación Museo Guggenheim

Sociedad Coral de Bilbao

Teatro Arriaga

Orfeón Donostiarra

Fundación Puerto Ría de Bilbao



POR UN MUNDO MÁS JUSTO

Solidaridad

- **Nuevo convenio con UNICEF para ayuda y protección de la infancia**

UNICEF País Vasco y Grupo IMQ mantienen una larga relación desde hace diez años que en 2016 ha sido renovada a través de un nuevo convenio para ayuda y protección a la infancia en países en desarrollo. La compañía lanzó en 2007 la campaña IMQ Solidario en la que por un euro al mes invita a sus clientes y empleados/as a colaborar con Unicef. El convenio ha impulsado una colaboración que durante el periodo de vigencia ha logrado recabar para UNICEF más de 314.000 euros.

Además de comprometerse como empresa a hacer una aportación corporativa anual de 18.000 euros, íntegramente destinada a garantizar el derecho a la salud de menores en dificultades, IMQ lleva a cabo también distintas acciones de apoyo, sensibilización y difusión entre clientes particulares y empresas para relanzar su actual seguro IMQ Solidario.

IMQ SOLIDARIO 2016

29.258 euros recaudados
602 clientes participantes en la iniciativa

- **Fundación Mirada Solidaria**

Se mantiene igualmente colaboración con la Fundación Mirada Solidaria impulsada el año 2002 por un grupo de oftalmólogos/as de Bilbao para promover la prevención y asistencia en los problemas de visión en países en vías de desarrollo, especialmente en Bolivia y Ecuador.

- **África Avanza, apoyo a la sanidad en Cabo Verde**

Desde el año 2012 un grupo de profesionales médicos de IMQ impulsa la asociación África Avanza que, de forma voluntaria y asumiendo los gastos de forma personal, apoya al sistema sanitario de Cabo Verde. A través del programa “Médicos Solidarios para Cabo Verde”, la asociación desplaza periódicamente equipos médicos voluntarios que realizan intervenciones quirúrgicas programadas de forma totalmente desinteresada. También transportan y donan equipos y consumibles quirúrgicos, muy necesarios por las graves carencias de equipamiento existentes.

- **Día del niño hospitalizado en colaboración con la Fundación Aladina**

IMQ se sumó también a la iniciativa de Atresmedia, promovida por la Fundación Aladina, para conseguir que el 13 de mayo se convirtiera en el Día del Niño Hospitalizado. Desde la Fundación, que cada año ayuda a más de 1.700 niños/as y familias a recuperar la sonrisa, se elaboró un vídeo para lanzar miles de besos a los niños/as hospitalizados/as. El mismo día 13 de mayo, se realizó un lanzamiento masivo de besos en más de 150 hospitales y centros médicos, entre ellos la Clínica IMQ Zorrotzaurre.

▪ Premio “La Gota de Leche”

Grupo IMQ fue galardonado en 2016 con el premio “Las Manos Solidarias” por su colaboración con la Asociación Benéfica “La Gota de Leche Bilbao”. El premio se entregó en la cena benéfica anual a beneficio del Comedor “San Antonio” de los Hermanos Franciscanos de Irala.

La recaudación obtenida en la cena benéfica se destinó a la compra de alimentos de primera necesidad para las más de 200 familias atendidas por los Hermanos Franciscanos.

▪ Recogida de alimentos y donaciones de sangre

Desde la División de Riesgos Laborales de IMQ se animó a las empleadas y empleados de la compañía a participar en campañas de donación de sangre y se ha colaborado con la asociación Donantes de Sangre de Araba, así como con la recogida de alimentos en las oficinas en colaboración con el Banco de Alimentos de Cáritas en cada territorio histórico.

Igualdad

Conscientes de la importancia de una creciente sensibilización social en torno al problema de la violencia de género y la necesidad de dar visibilidad y apoyo a quienes padecen esta lacra, IMQ se adhirió a la campaña del punto lila promovida por Emakunde bajo la denominación “No a la violencia contra las mujeres”.

La compañía elaboró, además, en 2016 una guía para el uso no sexista del lenguaje en su apuesta por la visibilidad de la mujer y la igualdad efectiva entre hombres y mujeres dentro de una compañía donde el 76% del empleo es femenino y que cuenta también con un Comité de Dirección paritario.

La Clínica IMQ Zorrotzaurre cuenta, asimismo, con una Comisión de Igualdad.



6.
CON EL **MEDIO**
AMBIENTE



POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL EN IMQ

La lucha contra el efecto invernadero, el calentamiento global y el cambio climático se han convertido en problemas de impacto mundial a los que las empresas están sumando su contribución y esfuerzos.

Dentro de su compromiso con la preservación y cuidado del entorno, Grupo IMQ viene también trabajando para favorecer la sostenibilidad medioambiental con diferentes iniciativas orientadas al ahorro energético, el uso racional y eficiente de los recursos naturales, el reciclaje, la prevención del cambio climático y la reducción de la huella de carbono, además de con iniciativas de concienciación entre las propias personas de la organización.

Este compromiso, que se asume como empresa al tiempo que como integrantes de una sociedad que se pretende saludable y sostenible, parte de la consideración de que la protección medioambiental constituye un objetivo básico de responsabilidad para con las generaciones actuales y futuras, habiéndose establecido con ese propósito desde IMQ una política ambiental respetuosa que trata de guiar en cada momento la actuación de las diversas sociedades y personas que integran la compañía.

NUESTRO COMPROMISO

Cuidar de la salud de las personas y de nuestro entorno

En IMQ entendemos la protección del medio ambiente como un principio básico y nos comprometemos a garantizar una utilización racional de los recursos naturales.

Por ello, establecemos una política ambiental, como marco en el que se deben desarrollar todas las actividades de nuestra organización.

PRINCIPIOS AMBIENTALES



AUDITORÍAS ENERGÉTICAS

Grupo IMQ ha sido uno de los primeros grupos empresariales que ha notificado en plazo en la Delegación Territorial de Bizkaia del Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad el cumplimiento de lo establecido en el artículo 5 del Real Decreto 56/2016, de 12 de febrero, relativo a la eficiencia energética y, más concretamente, a auditorías energéticas y promoción de la eficiencia del suministro de energía.

Otras de las iniciativas desarrolladas en 2016 por Grupo IMQ han tenido por objeto promover

Grupo IMQ, de los primeros grupos empresariales en notificar su cumplimiento de eficiencia energética



la sensibilización de las personas para la desconexión de los aparatos eléctricos cuando éstos no están en uso, la minimización del tiempo de encendido de luminarias, el reciclaje de papel o la separación de los materiales desechables con contenido nocivo para el medioambiente, entre otras actuaciones.



MEDIDAS A FAVOR DEL MEDIO AMBIENTE EN LAS CLÍNICAS IMQ

ENERGÉTICAMENTE EFICIENTES

En 2016 IMQ ha visto reconocido el compromiso con el medio ambiente de las clínicas IMQ Zorrotzaurre e IMQ Virgen Blanca, con la obtención del certificado ISO 50001, norma internacional que acredita los sistemas de gestión energéticamente eficientes.

El sistema ha favorecido la puesta en marcha de procesos que han permitido mejorar de forma sustantiva la eficacia energética de ambos centros mediante la disminución del consumo y la reducción de costes y emisiones de gases de efecto invernadero a través de una gestión sistemática.

Los ahorros energéticos logrados gracias a la implantación del sistema han alcanzado el 20% de la demanda eléctrica y el 15% de la demanda térmica (calefacción y agua caliente) respecto de la línea base de consumo inicial, lo que ha conllevado a un ahorro total de emisiones de 590 toneladas de CO₂ al año.

El sistema comprende, además, un proceso de mejora continua con establecimiento anual de nuevas metas y se apoya en herramientas que identifican, analizan e implementan oportunidades de ahorro, monitorización de los consumos energéticos y de los procesos o actividades relacionados.

El inicio del compromiso de las clínicas de IMQ con el medio ambiente arranca de 2011 con la obtención de la certificación ISO 14001. Con el apoyo de una empresa de servicios ener-

El inicio del compromiso de las clínicas de **IMQ** con el medio ambiente arranca de 2011 con la obtención de la certificación **ISO 14001**



géticos, las clínicas han ido progresivamente optimizando su gestión de energía, reduciendo el impacto ambiental de su actividad y certificando los ahorros energéticos producidos a través de un organismo externo mediante un sistema de gestión, que monitoriza y predice el consumo de las instalaciones y permite adoptar acciones para optimizarlo y reducirlo.

En 2016 las clínicas **IMQ Zorrotzaurre** e **IMQ Virgen Blanca** obtienen el certificado **ISO 50001**, que acredita los sistemas de gestión energéticamente eficientes





REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

Las clínicas IMQ Zorrotzaurre e IMQ Virgen Blanca fueron también en 2016 las únicas entidades sanitarias vascas que vieron reconocida su labor de preservación del entorno a través de la cuarta edición del programa “Hacia una estrategia baja en carbono en Bilbao” promovido por el Ayuntamiento de Bilbao. El programa tiene como objetivo prioritario limitar en un 30,8% para 2020 las emisiones de gases de efecto invernadero en la capital vizcaína.

PRINCIPIOS AMBIENTALES DE LAS CLÍNICAS IMQ

Prevención de la contaminación de **suelos, agua y atmósfera**.

Prevención y minimización de los impactos ambientales producidos por la actividad de la organización, estableciendo los mecanismos necesarios para una adecuada segregación y disminución en volumen y peligrosidad de los residuos, consumo de recursos y emisiones.

Compromiso con la **mejora continua de la gestión** y el comportamiento ambiental, para conseguir la eficiencia y excelencia, integrando aspectos económicos, técnicos y sociales.

Compromiso de cumplimiento de los **requisitos legales y reglamentarios** en materia ambiental y no ambiental, que son aplicables a la actividad de la compañía.

Consecución de un **entorno seguro y agradable** para las personas.



MEDIDAS A FAVOR DEL MEDIO AMBIENTE EN IMQ PREVENCIÓN

AHORRO DE ENERGÍA POR MENOR CIRCULACIÓN DE PERSONAS

La División de Riesgos Laborales de IMQ ha implementado también diversas medidas dirigidas a reducir el consumo de energía y contaminación propiciando una menor utilización del vehículo durante la jornada laboral por parte de las personas de IMQ Prevención mediante la utilización de un sistema de videoconferencia para la celebración de reuniones internas.

En su servicio Koordinatu las acciones formativas se realizan también a través de videoconferencia.

REDUCCIÓN DE PAPEL

La División ha puesto también en marcha medidas para reducir el consumo de papel mediante el uso de tecnologías que permiten compartir la documentación con las y los clientes de manera digital con todas las garantías legales. Así, el 35% de los informes del área técnica generados en Gipuzkoa son subidos a la plataforma online para su puesta a disposición de las y los clientes. El 32% de los informes médicos a las personas trabajadoras son suministrados de manera digital sin uso de papel.

Asimismo, en la gestión de la coordinación de actividades empresariales a través de la plataforma Koordinatu no se utiliza papel.



28.662 informes médicos subidos a la plataforma online

68.847 certificados de aptitud están disponibles para su descarga digital

GESTIÓN DE RESIDUOS

Todos los residuos sanitarios que se generan en IMQ Prevención son gestionados de manera adecuada y acorde con la legalidad vigente mediante un gestor de residuos acreditado. El 100% de los centros propios están registrados como centro productor de residuos sanitarios.

Por otro lado, en IMQ Prevención se recicla todo el papel que ya no dispone de utilidad.

Grupo **IMQ**

www.imq.es