

Siempre a tu lado  
**Grupo IMQ**



**Memoria de Sostenibilidad 2017**

ÍNDICE



Grupo **IMQ**

Memoria  
de Sostenibilidad

2017

# Índice

## Acerca de este informe

<b>Presentación</b>	4
<b>1 La fortaleza de un gran Grupo</b>	6
<b>2 Hitos de un año</b>	14
<b>3 Un modelo diferencial</b>	18
<b>4 Gobernanza</b>	36
<b>5 Empresa socialmente responsable</b>	48
<b>6 Contribuyendo al desarrollo</b>	56
<b>7 Nuestros compromisos</b>	64
<b>8 Avanzando en sostenibilidad</b>	108



# Acerca de este informe



Esta Memoria de Sostenibilidad recoge la actividad y desempeño de Grupo IMQ y de las diferentes Divisiones que la integran, dando cuenta de las estrategias, ejes y actuaciones desarrollados en 2017 junto a su impacto económico, social y medioambiental.

IMQ entiende la sostenibilidad como la capacidad y esfuerzos de la organización para alinear su estrategia de negocio con los retos y demandas que le plantean el entorno y sus grupos de interés, ofreciendo a los mismos un modelo de relación basado en compromisos,

principios y valores de eficiencia, profesionalidad, colaboración y servicio.

Grupo IMQ apuesta por ser una empresa socialmente responsable, armonizando su actividad con un desarrollo socioeconómico, humano y medioambiental sostenible. Tiene para ello integrado el compromiso social y la RSC en su Plan Estratégico y en su Plan de Gestión anual, cuenta con una Política de RSC aprobada por sus órganos de gobierno y mantiene una decidida apuesta por los mismos como necesaria herramienta para la mejora de la competitividad,

la reputación corporativa y la generación de valor y vínculos de confianza con todos sus grupos de interés. Todo ello mediante el fomento de una cultura de responsabilidad e impacto positivo en la sociedad, una permanente vocación de innovación y mejora en productos y servicios y un comportamiento implicado, transparente y ético.

Grupo IMQ se obliga, igualmente, a velar por el respeto en su actuar de los 10 principios y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) del Pacto de Naciones Unidas al que está adherido como entidad signataria desde diciembre de 2017.

# Presentación



## Pedro Ensunza Lamikiz

PRESIDENTE DE GRUPO IMQ

Me complace mucho introducir esta Memoria de Sostenibilidad en la que hacemos balance de la actividad desarrollada por nuestra compañía en 2017 no solo por la oportunidad de presentar las muchas e importantes iniciativas desarrolladas en el ejercicio sino, sobre todo, porque las mismas representan el fruto del esfuerzo y el trabajo en equipo que cada día aplican a la consecución de nuestras metas las diferentes personas que integran Grupo IMQ.

Nos encontramos insertos como Grupo en un acelerado proceso de transformación para ser capaces de ofrecer la mejor respuesta posible al entorno complejo, exigente y cambiante al que se enfrenta hoy nuestro sector pero, sobre todo, para evolucionar en línea con las demandas y necesidades de nuestros clientes, el gran motor que nos mueve. Resolver sus necesidades asistenciales con el mayor nivel de eficacia y calidad, apostando por proyectos que les aporten valor y satisfacción constituye una máxima a la que tratamos de dar cumplimiento en todos aquellos ámbitos que nos son propios.

Hemos apostado así por invertir en nuevos centros e infraestructuras que amplíen, acerquen y mejoren nuestra oferta, por avanzar en la humanización de la asistencia sanitaria, por aportar seguros y servicios innovadores o por hacer más directa, ágil y sencilla la relación con la compañía, apoyándonos para ello en las ventajas que ofrecen la digitalización y las nuevas tecnologías.

Implicados con la comunidad, con la salud y con las personas, hemos apostado también por seguir contribuyendo con nuestra actividad al

desarrollo socioeconómico de la CAPV. Gracias a los sólidos resultados obtenidos y a la firme voluntad de construir una compañía solvente, rentable y en continua expansión hemos podido aportar, un año más, nuestro grano de arena al crecimiento, al empleo y al sistema sanitario vasco y seguir manteniendo una indiscutible posición de liderazgo dentro de la sanidad privada con más de 354.000 clientes confiando en nosotros.

Desempeña un papel fundamental para lograr esta confianza, también la importante labor que desarrollan nuestros profesionales médicos, a quienes desde aquí traslado mi agradecimiento por su dedicación y esfuerzo.

Hemos volcado, del mismo modo, nuestro compromiso con el creciente impulso de la responsabilidad social corporativa adhiriéndonos en 2017 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, además de velar por una gestión ética y responsable y por la construcción de una positiva relación con nuestros grupos de interés. La prevención en la salud y los hábitos saludables, la apuesta por el deporte, la cultura, la solidaridad y la gestión medioambiental han continuado siendo, un año más, receptores de nuestro apoyo.

El objetivo a futuro: ahondar en la senda emprendida profundizando en gestión avanzada, innovación, digitalización y mejora continua, para poner a disposición de nuestros clientes un modelo diferencial, cercano, personalizado y eficiente que nos permita incrementar cada día su fidelidad y satisfacción.



## Miguel Ángel Lujua Murga

CONSEJERO DIRECTOR  
GENERAL DE GRUPO IMQ

2017 ha sido otro año de intensa actividad para Grupo IMQ en el que, al igual que en ejercicios precedentes, nos han acompañado los frutos no solo por alcanzar un nuevo récord de resultados y clientes, sino también por la puesta en marcha de diversas iniciativas de gran alcance tanto para la compañía como para nuestros clientes.

Fruto de las inversiones realizadas en mejoras, destaca, por ejemplo, la apertura de nuevos centros o la incorporación de nuevos servicios y especialidades que han permitido seguir mejorando nuestra oferta y estándares de atención diferencial.

Nuestras clínicas y centros han destacado, al mismo tiempo, por la obtención de nuevas acreditaciones y reconocimientos que avalan su apuesta por la calidad y la seguridad del paciente. Mención especial a este respecto merecen la renovación de la Joint Commission International por parte de Zorrotzaurre y la obtención de la DIAS por la de Virgen Blanca.

El sector de la salud está experimentando, por otra parte, una profunda transformación para adaptarse a las nuevas exigencias sociales, tecnológicas y terapéuticas junto a la creciente preocupación por la humanización de la asistencia o el establecimiento de una relación más flexible y personalizada entre médico y paciente, objetivos todos ellos hacia los que también hemos estado enfocados en 2017.

En el ámbito asegurador hemos ampliado nuestro portfolio de productos con el seguro de

hogar y abundado en el esfuerzo de transformación digital mediante proyectos como IMQ ON, Info33+, la videoconsulta, el desarrollo de la historia clínica, el gestor personal, nuevos canales digitales como Gaztea o la renovación de nuestra oficina online, entre otros.

Mención especial merece también el esfuerzo por medir y potenciar la satisfacción del cliente, la relación con nuestros profesionales y la motivación de nuestras personas a través de iniciativas en el ámbito de la formación, liderazgo, la gestión del talento, la comunicación, el reconocimiento o la conciliación, entre otros diferentes proyectos sobre los que avanzar.

Igualmente, hemos impulsado nuestro compromiso social con el deporte, la cultura y la solidaridad, mediante el despliegue de nuevas alianzas con entidades, colectivos y asociaciones referentes de nuestra comunidad, así como con la responsabilidad social corporativa con iniciativas tan señaladas como la adhesión al Pacto de Naciones Unidas o la aprobación de la Política de RSC.

Orientación al cliente, solvencia, liderazgo, innovación y compromiso con la sociedad han sido solo algunos de los principios que nos han guiado en este objetivo, sustentado también todo ello en un modelo de gestión y de innovación que fomente la creatividad y la inteligencia colectiva y permita generar nuevos proyectos, ideas e iniciativas con los que seguir mejorando nuestra tarea, el valor que se aporta al cliente y los resultados y competitividad de la compañía.

# 1

## La fortaleza de un gran Grupo

Grupo IMQ avanza con paso firme, expandiendo y diversificando su oferta de seguros y servicios para seguir aportando una oferta diferencial y de creciente valor a sus clientes. Un potente holding empresarial con más de 50 compañías que se fijan como objetivo fundamental la búsqueda de la excelencia.





# La fortaleza de un gran Grupo

## Quiénes somos

Con una acreditada trayectoria de 83 años al servicio de la salud y una sólida posición de liderazgo construida desde la responsabilidad, el compromiso y el afán de servicio, Grupo IMQ constituye un holding empresarial integrado por más de 50 sociedades sanitarias, socio-sanitarias, de prevención y bienestar, todas ellas con gran arraigo económico y social en Euskadi.

Grupo IMQ es una entidad privada e independiente, accionarialmente ligada a la Sociedad de Médicos de IMQ, que, a través del Grupo,

vincula a las seis grandes divisiones en que se estructura hoy la compañía.

IMQ dispone del cuadro médico más amplio de la medicina privada vasca con 1.752 profesionales y, gracias a la alianza estratégica que nos vincula desde diciembre de 2005 con SegurCaixa Adeslas, líder estatal entre las aseguradoras sanitarias, nuestros clientes tienen también la posibilidad de acceder a más de 40.000 profesionales médicos y a 1.150 centros sanitarios fuera de Euskadi, así como a una amplia protección y cobertura en el extranjero.

**Más de 50 empresas participadas**

**Servicios integrales en salud, prevención laboral, servicios sanitarios y socio-sanitarios**

**Soluciones innovadoras y de calidad para todas las etapas de la vida**



# Misión y visión

## MISIÓN

Grupo IMQ es líder en Euskadi en el ámbito de los seguros de salud, la prevención de riesgos laborales y los 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 para ofrecer la máxima cobertura y asistencia.

## 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 e incrementando su catálogo de servicios mediante la diversificación y la entrada en nuevos negocios, sanitarios y no sanitarios que permitan ofrecer a las personas una oferta global e integrada y generar mayores sinergias al Grupo.



## DIVISIONES GRUPO IMQ

**IMQ SEGUROS**

**DIVISIÓN DE PREVENCIÓN IMQ**

**IGURCO GESTIÓN:**  
SERVICIOS SOCIOSANITARIOS

**CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN:** CLÍNICA IMQ ZORROTZAURRE + CLÍNICA IMQ VIRGEN BLANCA

**SERVICIOS CLÍNICOS**

**SERVICIOS GENERALES:**  
CENTROS POLICONSULTORIOS Y OTRAS SOCIEDADES

**Referente de liderazgo**

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

**La más amplia red asistencial de Euskadi**

**Comportamiento ético y responsable**

**Diversificar para crecer**

**Tecnología e Innovación**

**Transformación digital**

**Experiencia de cliente**

## Valores

La preocupación por el trabajo bien hecho, con pericia, seriedad, honradez y eficacia constituye una de las más importantes señas de identidad que caracterizan la labor diaria de las personas que forman parte y desarrollan su actividad en Grupo IMQ.

Día a día, nos esforzamos para satisfacer a los diferentes grupos de interés que depositan su confianza en nosotros, con especial atención a nuestros/as clientes, aplicando

los objetivos y valores que han caracterizado a la compañía desde su creación. Valores que nos definen, inspiran y forman parte de nuestra filosofía y forma de ser.

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.

### NUESTROS VALORES

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

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

**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.

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

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

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



## Retos estratégicos

Grupo IMQ continúa con el despliegue e implantación del Plan Estratégico 2015 – 2018 actualmente en vigor, abordando con ambición e intensidad las diferentes acciones, proyectos e iniciativas que desarrollan los diferentes ejes estratégicos.

Gracias a ello 2017 ha sido un año de resultados históricos para una compañía cuyos principales retos se centran en crecer y optimizar su estructura, mejorar su rentabilidad, afianzar su modelo de propiedad y gobernanza, continuar evolucionando su modelo de gestión, la transformación digital, y todo ello siempre con la vista puesta en el futuro. Un futuro ilusionante y lleno de grandes desafíos, pero también complejo, en un entorno cada vez más cambiante y competitivo.

**Crecer 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**

Además de los retos estratégicos globales, Grupo IMQ dispone de retos particularizados para sus sociedades entre los que se encuentran:

- 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.
- Expansión de Igurco.
- Expertización y apuesta continuada por la calidad y la seguridad de paciente en las Clínicas y Servicios Clínicos.
- Evolucionar los centros policonsultorios de IMQ.



# Principales magnitudes de Grupo IMQ

## Impacto económico y social

**440,47 millones** de euros de facturación total

IMQ SEGUROS	257.805
PREVENCIÓN	21.651
IGURCO	25.055
CVSS	85.164
SERVICIOS CLÍNICOS	27.477
SERVICIOS GENERALES Y OTROS	12.075
OTRAS SOCIEDADES	11.249

(miles de euros)

**+2,43% crecimiento** de negocio

**26,22 millones** de euros de **resultado** consolidado (después de impuestos)

IMQ SEGUROS	20.437
PREVENCIÓN	962
IGURCO	920
CVSS	1.848
SERVICIOS CLÍNICOS	1.217
SERVICIOS GENERALES Y OTROS	840

(miles de euros)

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

**614 millones** de euros de **contribución al PIB** de Euskadi en 2017 de forma directa, indirecta e inducida

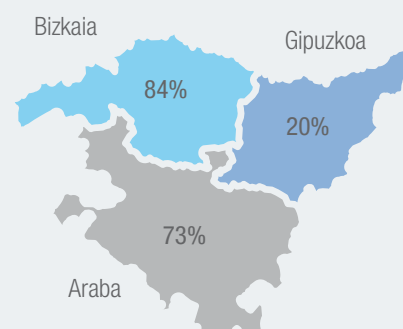
RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS:

42,8 millones de euros de manera directa e indirecta

44,9 millones de euros de manera inducida

**Ahorro a la Sanidad Pública:**  
unos **235 millones** de euros

CUOTA DE MERCADO POR TERRITORIO



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

**2,92% cuota de mercado** en sanidad privada a nivel **estatal**

## Infraestructura sanitaria

Cuadro médico formado por **1.752 profesionales en Euskadi**

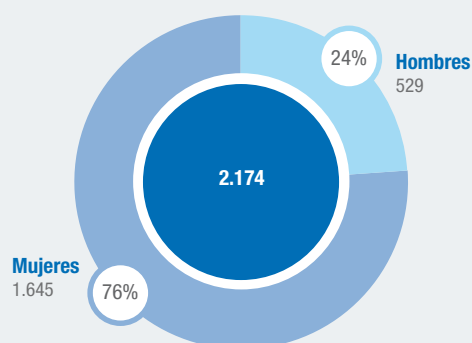
**1.034 médicos accionistas**

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

**11 clínicas y centros propios**



## Empleo



Empleo directo: **2.174 personas**

**44% de mujeres directivas**

**5.526 puestos creados**, entre empleo directo e indirecto



## Clientes

Más de **354.000 personas** y más de un millar de empresas clientes en la aseguradora

**98%** de nuestros clientes satisfechos con nuestra atención

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

**6,2%** 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 **4.900 empresas** clientes y a más de **135.000 personas**

Atención sociosanitaria a más de **2.000 personas mayores y sus familias**

Más de **770.000** llamadas gestionadas por nuestro **call center**

## Actividad

### ACTIVIDAD SANITARIA

**249.543 pacientes** atendidos

**1.124.808 consultas** atendidas en centros propios y cuadro médico a asegurados IMQ

**117.134 urgencias** atendidas

**39.792 ingresos** en clínicas

**24.074 ingresos** ambulatorios

**91.421 estancias**

**401.899 pruebas** diagnósticas

**1.172 partos**

### ACTIVIDAD PREVENCIÓN LABORAL

Más de **110.000 reconocimientos** médicos realizados

### ACTIVIDAD SOCIOSANITARIA

Más de **300.000 estancias** en residencias y centros de día

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

# 2

## Hitos de un año

2017 ha sido un año cargado de retos, de dedicación e ilusión por seguir haciendo de nuestra compañía la máxima referencia de la sanidad privada y un ejemplo en la relación con sus grupos de interés.





# Hitos de un año



## Solvencia II

- IMQ, una de las compañías más sólidas del sector asegurador español.

## Invirtiendo en mejora

- Igorco inaugura nuevas consultas de geriatría en Bizkaia.
- Nuevas especialidades de Rehabilitación, Reumatología y Medicina Deportiva en el Centro Médico IMQ Amárica.
- Incorporación de la especialidad de Medicina Deportiva y creación de la Unidad del Pie en el Centro Médico IMQ Zurriola.
- Refuerzo del servicio de cardiología en Gipuzkoa.
- Puesta en marcha de la primera Unidad de Consejo Genético privado en Euskadi.
- Nueva Unidad de Medicina Deportiva en IMQ Zorrotzaurre.
- IMQ Zorrotzaurre incorpora la psico-oncología en su cartera de servicios.
- El neuronavegador más puntero del mercado al servicio de la Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- Centro IMQ Colón, nuevo punto de vacunación infantil autorizado por el Departamento de Salud del Gobierno Vasco.

## Compromiso social

- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Campaña de prevención orientada a la salud femenina.
- IMQ con la prevención de la arteriosclerosis y las enfermedades cardiovasculares.
- IMQ renueva su acuerdo con Bilbao Basket por dos temporadas.
- Apoyamos a la cultura con el Guggenheim y la ABAO.
- IMQ, aseguradora médica de la S.D. Eibar y del GBC.
- Renovando nuestro apoyo al Athletic, a la Real Sociedad, al Baskonia y al Deportivo Alavés.
- IMQ con el Ibilaldia.
- Velamos por la salud de los equipos del Torneo Internacional de Rugby Inclusivo.
- Apoyando la Carrera de Empresas de Donostia y Vitoria, la Behobia-San Sebastián, la XII Milla Internacional, la Milla Marina Femenina de Bilbao y las Empresas que se Mojan.
- Manteniendo nuestro compromiso solidario con UNICEF.
- Canal Gaztea, el nuevo canal online de IMQ para nuestros/as jóvenes.

## Nuevas alianzas

- Renovando la colaboración con los empresarios vascos: Adegí, Cebek y Cecobi.
- Firma de convenio con las Asociaciones de Automoción de Araba (ADEADA) y Gipuzkoa (AEGA).
- Comercializando nuevos ramos junto a Kutxabank.
- Refuerzo del convenio de colaboración de IMQ con el Grupo hospitalario Aita Menni y nuevo convenio con la Policínica Gipuzkoa.
- Acuerdos con el Colegio Vasco de Economistas, el Colegio de Abogados de Bizkaia y la Federación Mercantil de Gipuzkoa.
- Cruz Roja Bizkaia e Igorco, voluntariado para el acompañamiento a personas mayores.



## Diversificando la oferta

- Lanzamiento del seguro IMQ Hogar.
- Primer aniversario de IMQ Decesos, IMQ Accidentes Alta Protección e IMQ Vida.
- Teleasistencia pública de Euskadi de la mano de IMQ: BetiON.
- IMQ Dental para toda la familia.

## Compromiso con la calidad

- IMQ Virgen Blanca, acreditación DIAS de seguridad del paciente.
- Zorrotzaurre renueva la Joint Commission.
- Zorrotzaurre, único centro con categoría excelente en diagnóstico por imagen.
- Zorrotzaurre renueva su certificación en cinco sistemas de gestión integral.
- Aenor recertifica los sistemas de gestión de IMQ Colón, IMQ América e IMQ Ajuriaguerra.
- Clínica Virgen Blanca, QH+1 de IDIS.
- El servicio de urgencias de Zorrotzaurre, nuevamente finalista en los Premios “Best in Class”.
- IMQ AMSA e IMQ América certifican su gestión en seguridad del paciente.
- IMQ, premio a la excelencia sanitaria.
- IMQ, la aseguradora de salud con clientes más satisfechos según la OCU.
- Premio FAD a la mejor página web para IMQ.
- San Mamés, el estadio más seguro de Europa.

## Con la innovación

- IMQ ON, llega la salud digital.
- “Tu gestor personal IMQ” ya activo.
- Videoconsulta, atención médica a distancia.
- Nuevo servicio de identificación del asegurado por móvil.
- Igorco acerca las nuevas tecnologías a las personas mayores.
- Nuevo plan de implantación de Info33+.
- Las clínicas IMQ inician un programa de acompañamiento a los pacientes hospitalizados.
- Chaqueta Azul, atención referente en Zorrotzaurre.
- Servicio de interconsulta: integración de la salud mental en la atención médica.
- “TEDDY acude a clínica”, finalista en el concurso de Euskalit.

## Compartiendo

- IV Reunión Multidisciplinar sobre Cáncer de Próstata en Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- Jornada de puertas abiertas en la Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- IMQ renueva su colaboración con la Academia de Ciencias Médicas.
- XXII Jornadas de Urgencias y Emergencias de EKALME- SEMES EUSKADI.
- II Jornada de formación para enfermería en ostomías.
- Jornadas IMQ- Igorco de Medicina Familiar y Geriátrica. “Adecuación de la prescripción en personas mayores”.
- “Un mundo de sabores”, programa de intervención intergeneracional y cultural basado en la gastronomía de Igorco.

## Con el medio ambiente

- Grupo IMQ continúa trabajando en adoptar medidas de eficiencia energética.
- Recertificación de la ISO 14.001 adaptándolo a los nuevos requisitos de 2015 en las clínicas IMQ.
- Separación de grasas y jabones en depósitos especiales de IMQ Zorrotzaurre.
- Mejora en la regulación de los equipos de producción de agua fría para climatización en IMQ Zorrotzaurre.

# 3

## Un modelo diferencial

Son muchos los aspectos que forman parte de nuestra identidad y que nos hacen singulares. Una arraigada apuesta por la calidad y la seguridad, la profesionalidad y experiencia de un equipo médico muy anclado a la compañía, una amplia red de clínicas y centros propios y un compromiso social activo, forman parte de esa diferencia que nos identifica.



# Un modelo diferencial

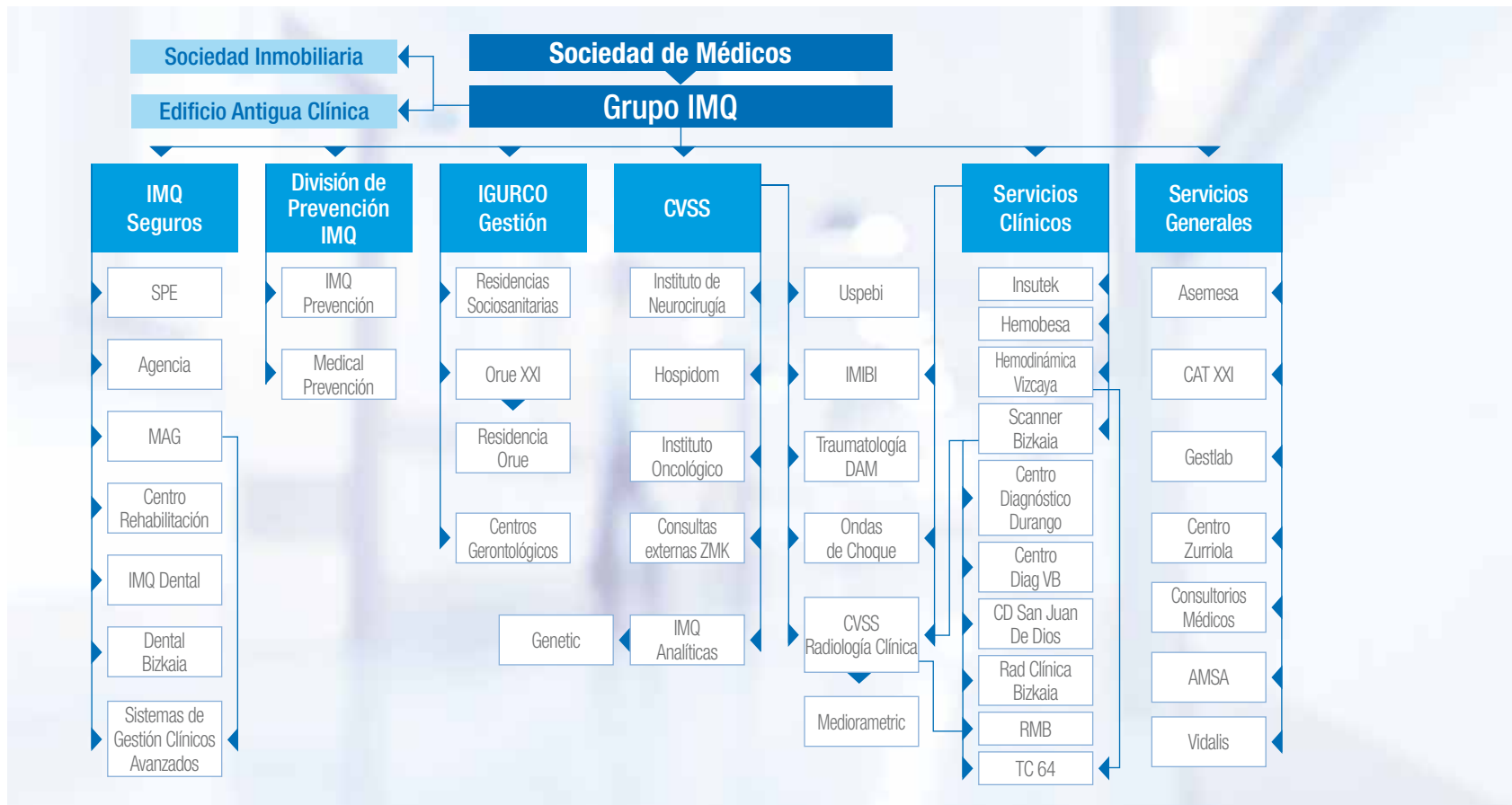
La más extensa red de clínicas y centros propios y concertados en Euskadi

## Estructura societaria

La Sociedad de Médicos es el máximo órgano de propiedad y decisión de Grupo IMQ. Su accionariado lo forman el total de profesionales médicos que componen la Asociación Igualatorio Médico Quirúrgico y de Especialidades. Dependen también de él el resto de las sociedades que conforman la compañía, entre ellas Grupo IMQ.

De acuerdo a los objetivos marcados en su Plan Estratégico, Grupo IMQ ha continuado en 2017, trabajando en la reestructuración de su estructura societaria para generar sinergias y ganar agilidad y eficiencia, habiéndose orga-

nizado en base a seis grandes divisiones. A través de ellas, Grupo IMQ pone a disposición del cliente la más amplia red de clínicas y centros propios en Euskadi para dar respuesta a sus necesidades en el ámbito sanitario, socio sanitario, de bienestar y de prevención de riesgos laborales. La continua inversión en equipamiento y tecnología en cada uno de nuestros centros, unida a la red de profesionales expertos y cuidadosamente seleccionados que forman nuestro cuadro médico garantiza una atención de primer nivel, con el respaldo de un Grupo consolidado.



## I. IMQ Seguros

IMQ Seguros, pionera en España dentro del sector de los seguros médicos, es la empresa más relevante de Grupo IMQ. Nacida en 1934 como Asociación del Igualatorio Quirúrgico y de Especialidades, cuenta en su segmento con la mayor cuota del mercado del País Vasco y es la sexta en el ranking estatal (fuente ICEA).

La compañía viene acometiendo desde 2016 un importante proceso de diversificación con el lanzamiento de nuevos seguros y servicios más allá de la asistencia sanitaria con objeto de fortalecer sus posibilidades de crecimiento y transformarse en una compañía multirrama capaz de aportar soluciones personalizadas a sus clientes en otros diferentes ámbitos.

Forman también parte del organigrama de IMQ Seguros las clínicas dentales, así como las de rehabilitación, podología y medicina deportiva de que dispone el Grupo.



**83 años de experiencia**

**7 oficinas presenciales + oficina online**

**Seguro de salud, decesos, accidentes, vida y hogar, a los que pronto se sumarán otros nuevos**

**4 clínicas dentales y centros de rehabilitación, podología y medicina deportiva**

### CLÍNICAS DENTALES

Situadas en pleno centro de las tres capitales vascas nuestras clínicas dentales ofrecen todos los tratamientos odontológicos de la mano de profesionales cuidadosamente seleccionados, con un amplio equipo de odontólogos/as, higienistas, auxiliares y personal de clínica, que ofrecen un trato amable y cercano, en amplias y modernas instalaciones.

Cuentan todas ellas con gabinetes equipados con tecnología de vanguardia para poder ofrecer servicios de odontología integral, desde

los tratamientos más habituales y preventivos, hasta ortodoncias, prótesis o implantología, incluida la técnica de la sedación consciente que minimiza cualquier sensación de miedo o ansiedad en el paciente, y también con servicio para la atención de urgencias.

Conscientes de que la seguridad del paciente es una cuestión imprescindible, además de ofrecer la garantía de calidad IMQ, nuestras clínicas han sido las primeras en obtener la Norma UNE 179001 acreditada por AENOR.



## CENTRO DE REHABILITACIÓN IMQ AJURIAGUERRA

El Centro IMQ Ajuriaguerra dispone de un equipo multidisciplinar formado por médicos especialistas en cardiología y en medicina física y rehabilitación, fisioterapeutas y matronas.

### Equipamiento

14 boxes de fisioterapia.

2 consultas de rehabilitación con sala de exploración.

Gimnasio polivalente equipado para todo tipo de tratamientos de fisioterapia.

Zona de rehabilitación cardiaca.

Zona de rehabilitación del suelo pélvico.

Unidad de preparación al parto.

	2016	2017
CONSULTAS ATENDIDAS	5.613	5.602
SESIONES DE FISIOTERAPIA REALIZADAS	31.759	32.905
SESIONES DE REHABILITACIÓN SUELO PÉLVICO	2.805	3.806
TRATAMIENTOS DE LINFOEDEMA REALIZADOS	593	590
TRATAMIENTOS DE REHABILITACIÓN CARDIACA REALIZADOS	38	44
PREPARACIÓN AL PARTO REALIZADA	75	97



## CLÍNICA PODOLÓGICA IMQ DOÑA CASILDA

Ofrece un servicio integral de podología con todo tipo de tratamientos relacionados con la salud y bienestar del pie, valorados por un equipo experto de podólogos y con tecnología avanzada.

### Equipamiento

4 gabinetes de podología.

Sala de exploración biomecánica.

Taller de plantillas propio.

	2016	2017
CONSULTAS PODOLÓGICAS ATENDIDAS	6.797	8.048



## UNIDAD DE MEDICINA DEPORTIVA IMQ ZORROTZAURRE

La nueva Unidad de Medicina Deportiva, ubicada en la Clínica IMQ Zorrotzaurre, ofrece atención y asesoramiento de especialistas de renombre en Euskadi para todo tipo de lesiones y patologías derivadas de la práctica del deporte. Entre sus servicios más demandados destacan los consejos para la planificación y seguimiento de entrenamientos así como los reconocimientos médicos deportivos para la mejora del rendimiento y las consultas de nutrición.

### Equipamiento

2 consultas de medicina deportiva.

Sala para reconocimientos médico deportivos.

Sala para valoraciones isocinéticas.

	2016	2017
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS DEPORTIVOS REALIZADOS	1.031	918
CONSULTA MEDICINA DEPORTIVA ATENDIDAS	795	759
OTRAS CONSULTAS: NUTRICIÓN Y ENTRENAMIENTOS	61	36



## CENTRO IMQ AREETA

A lo largo de 2017 se ha llevado a cabo la construcción del nuevo Centro IMQ Areeta con una superficie de más de 350 m<sup>2</sup> que contará con una clínica dental, una unidad de rehabilitación y un punto de extracción de análisis clínicos.

La construcción de este nuevo centro propio supone un paso más en el esfuerzo de IMQ por invertir en servicios y equipamientos de primera calidad.



## II. División de Prevención

**25 centros para la prestación de los servicios de vigilancia de la salud**

**4 centros para la realización de actividades técnicas**

**Un equipo de 295 personas, de las que 150 son especialistas en medicina del trabajo**

Líder en su ámbito, la División de Prevención y Riesgos Laborales de Grupo IMQ está constituida por dos empresas:

- IMQ Prevención
- Medical Prevención

Tienen por objeto contribuir a reducir la siniestralidad laboral y favorecer políticas y servicios integrales de prevención en las empresas cliente.

A través de la innovación y la calidad en el servicio ambas compañías buscan la excelencia preventiva asesorando a sus clientes en el camino para ser empresas seguras y saludables.

Y desarrolla su actividad en 4 diferentes disciplinas:

Seguridad en el trabajo

Higiene industrial

Ergonomía

Medicina del trabajo

En 2017 se incorporaron, además, nuevos servicios para la realización de reconocimientos psicotécnicos y certificados médicos aeronáuticos.

	2016	2017
EMPRESAS CLIENTES	4.600	4.900
PERSONAS	130.000	135.000
TOTAL RECONOCIMIENTOS MÉDICOS PREVENTIVOS	100.000	114.204





### III. Igurco Gestión

Igurco se ha consolidado como uno de los principales actores del sector socio-sanitario en Euskadi ofreciendo a las personas mayores servicios de primer nivel de la mano de un equipo de profesionales cualificados.

Desde una vocación de complementariedad y colaboración leal con la Administración pública para el desarrollo de un sistema universal, Igurco ha implementado a lo largo de los años una cartera de servicios amplia y completa, que ayuda a las personas afectadas y a sus familias desde los primeros síntomas de fragilidad o dependencia, hasta la atención al final de la vida.

Con una facturación de 23 millones de euros en 2017, Igurco atendió a más de 2.000 personas, tramitando más de 300.000 estancias en las 1.144 plazas que gestiona en nueve centros de día, seis residencias y un complejo de apartamentos tutelados, abarcando en ellos tanto a plazas públicas, como concertadas y privadas.

Además atendió 1.568 consultas a través del servicio IMQ Ayuda, que ofrece información y asesoramiento integral a las personas mayores y a sus familias sobre todas las soluciones socio-sanitarias que existen tanto en el sector público como en el privado, junto con 480 hogares atendidos a través del servicio de teleasistencia.

Da empleo a cerca de 500 profesionales de medicina, psicología, enfermería, fisioterapia, trabajo social, gerocultura..., garantizando una atención interdisciplinar.

**1.568 consultas en el servicio de IMQ Ayuda**

**Más de 300.000 estancias**

<b>GESTIÓN DE 9 CENTROS DE DÍA DE LA DFB</b> 358 plazas para personas mayores dependientes	<b>OTXARKOAGA</b> 44 plazas	<b>SAN ADRIÁN</b> 56 plazas	<b>ZORROZGOITI</b> 30 plazas	<b>GALDAKAO</b> 24 plazas
	<b>ESTARTETXE LEIOA</b> 64 plazas	<b>ONDARROA</b> 15 plazas	<b>UGAO MIRABALLES</b> 45 plazas	<b>BILBOZAR</b> 50 plazas

<b>CENTROS RESIDENCIALES</b> 786 camas	<b>BILBOZAR</b> 137 plazas	<b>JOSÉ M<sup>a</sup> AZKUNA</b> 112 plazas	<b>ZORROZGOITI</b> 140 plazas	<b>APARTAMENTOS TUTELADOS</b> 28 apartamentos
	Gestión de concesión administrativa por 40 años			
	<b>FORUA</b> 44 plazas	<b>UNBE</b> 224 plazas	<b>ORUE</b> 129 plazas	<b>APARTAMENTOS ORUE</b> 50 plazas

### Cartera de servicios de Iurco

IMQ Ayuda: Información y asesoramiento de servicios sociosanitarios

Teleasistencia 24 horas / 365 días

Valoración geriátrica integral

Plan de cuidados en el hogar

Unidades de Recuperación Funcional

Centros residenciales y centros de día

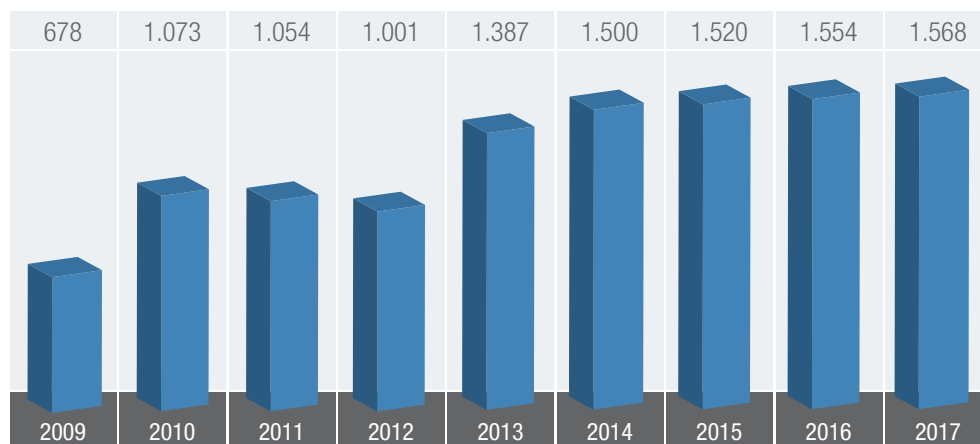
Consultas de geriatría

## CONSULTAS ATENDIDAS POR IMQ AYUDA

RESIDENCIAS	431	27,49%
TELEASISTENCIA	319	20,34%
AYUDA A DOMICILIO	231	14,73%
ASESORAMIENTO EN PROCESOS LEGALES, SOLICITUD DE AYUDAS, ETC	76	4,85%
AYUDA TÉCNICA MATERIAL	68	4,34%
CONSULTAS DE GERIATRÍA	60	3,83%
CENTROS DE DÍA	47	3,00%
VARIOS	336	21,43%
<b>TOTAL</b>	<b>1.568</b>	<b>100%</b>

**Gestionamos 1.144 plazas en 9 centros de día, 6 centros socio sanitarios y un complejo de apartamentos tutelados**

## EVOLUCIÓN DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS POR IMQ AYUDA



### LA TELEASISTENCIA DE EUSKADI DE LA MANO DE IMQ

La UTE formada por IMQ, Tunstall Televida Servicios Sociosanitarios y Gestión de Servicios Residenciales (del Grupo Mondragón), que resultó ganadora del concurso para la prestación del Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi BetiON dio en 2017 servicio a un total de 47.329 personas con más de 1,200.000 llamadas.

El servicio público BetiON se dirige a personas mayores de 75 años que viven solas y a

personas mayores de 65 que se encuentran en situación de dependencia o en riesgo reconocido por los servicios sociales. También se dirige a aquellas que tienen algún tipo de discapacidad intelectual, física o sensorial y dependencia reconocida en cualquiera de sus grados, así como a personas que padecen una enfermedad mental diagnosticada y presentan una situación de dependencia reconocida o a personas en riesgo de aislamiento social.

Entre las situaciones cotidianas que son objeto de ayuda mediante el servicio de teleasistencia

se encuentran las caídas en el domicilio, aturdimiento de personas mayores que les genera dificultad para el control de sus actos, problemas de salud y soledad.

### BETI ON

	2016	2017
PERSONAS USUARIAS	43.044	47.329
SOLICITUDES DEL SERVICIO	10.854	10.768

## CLÍNICA IMQ ZORROTTAURRE

2016 2017

UCI		
PACIENTES	895	1.084
ESTANCIAS	2.729	2.687
UNIDAD NEONATAL		
PACIENTES	101	99
ESTANCIAS	191	149
TOTAL HOSPITALIZACIÓN		
INGRESOS	10.435	10.745
ESTANCIAS	43.899	43.271
HOSP. DÍA MÉDICO-QUIRÚRGICO		
ESTANCIAS	11.484	11.943
HOSPITAL DÍA ONCOLÓGICO		
ESTANCIAS	6.481	6.022
ACTIVIDAD OBSTÉTRICA		
PARTOS TOTALES	1.239	1.313
CESÁREAS	323	302
ACTIVIDAD QUIRÚRGICA		
INT. PROGRAMADAS	8.923	8.645
INT. URGENTES	711	1.617
INT. TOTALES (PROGRAMADAS+URGENTES)	9.634	10.262
CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA	3.001	2.808
URGENCIAS GENERALES		
URGENCIAS ATENDIDAS	50.858	52.143
URGENCIAS PEDIÁTRICAS		
URGENCIAS ATENDIDAS	22.655	22.845
URGENCIAS GINECO-OBSTÉTRICAS		
URGENCIAS ATENDIDAS	3.436	3.901
TOTAL URGENCIAS		
URGENCIAS ATENDIDAS	76.949	78.889

## IV. Clínica Vicente San Sebastián

La Clínica IMQ Zorrotzaurre y la Clínica IMQ Virgen Blanca se organizan como dos infraestructuras de una misma unidad societaria, la Clínica Vicente San Sebastián, compartiendo unas mismas directrices de funcionamiento para ofrecer a los pacientes un servicio integral, cercano y eficiente, basado en una atención personalizada, calidad acreditada, tecnología de vanguardia y el compromiso con el trabajo bien hecho de sus profesionales.



### Clínica IMQ Zorrotzaurre

Único centro privado sanitario 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

## CLÍNICA IMQ ZORROTZAURRE

Referente en la sanidad privada de Euskadi, ofrece todas las especialidades médicas y quirúrgicas para aportar al paciente una atención médica integrada. Pionera en tecnología de vanguardia, cuenta con equipamientos de última generación.

En la actualidad es el único centro privado sanitario de Euskadi que dispone de la acreditación Joint Commission International, considerada una de las más prestigiosas a nivel mundial. Asimismo, cuenta con otras numerosas certificaciones en relación con la calidad, la seguridad y el servicio asistencial como las estrellas

QH de IDIS o las normas ISO 9001; ISO 14.001 y UNE 179.003, entre otras muchas.

## CLÍNICA IMQ VIRGEN BLANCA

La Clínica IMQ Virgen Blanca conforma junto con la Clínica IMQ Zorrotzaurre la mayor infraestructura clínica privada de Euskadi, gestionándose en base a los estándares más exigentes de calidad y seguridad clínica con el objetivo de ofrecer prestación asistencial de excelencia.

Ha sido también la primera clínica en contar con la reputada acreditación DIAS en el Estado.

## CLÍNICA IMQ VIRGEN BLANCA

	2016	2017
<b>TOTAL HOSPITALIZACIÓN</b>		
INGRESOS	4.739	5.141
ESTANCIAS	12.603	12.764
<b>HOSPITAL DE DÍA</b>		
ESTANCIAS	5.537	6.413
<b>ACTIV. QUIRÚRGICA</b>		
INT. PROGRAMADAS	5.362	6.274
INT. URGENTES	111	74
INT. TOTALES (PROGRAMADAS+URGENTES)	5.473	6.348
CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA	1.565	1.332
<b>URGENCIAS</b>		
URGENCIAS ATENDIDAS	13.252	13.370



## V. Servicios Clínicos

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 como oncología, medicina interna, pediatría, traumatología, etc...

## VI. Servicios Generales

Comprende diversas sociedades de servicios, siendo las más importantes:

**CENTROS POLICONSULTORIOS:**

- **Centro Médico IMQ América**
- **Centro Médico IMQ Colón**
- **Centro Médico Quirúrgico IMQ Zurriola**

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

**IMQ AMSA:** Sociedad de psiquiatría y psicología

**GESTLAB:** Sociedad que ofrece soluciones globales de asistencia sanitaria en eventos, domicilios, etc...

**VIDALIS:** Sociedad relacionada con servicios de bienestar.

### CENTROS POLICONSULTORIOS

Grupo IMQ dispone de centros multi-especialidad repartidos en cada una de las capitales vascas que ofertan una atención personalizada y cercana de la mano de un amplio equipo de profesionales tanto de atención primaria como de diferentes especialidades.



## CENTRO MÉDICO IMQ AMÉRICA

- **1.200 m<sup>2</sup> de instalaciones**
- **80 profesionales**
- **29 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, Rehabilitación, Reumatología, Traumatología y Urología.

## 2017

Certificación en la norma UNE 179003:2013 en Seguridad del Paciente.

Ampliación de la cartera de servicios del Centro con tres nuevas especialidades: Rehabilitación, Reumatología y Medicina Deportiva.

Puesta en marcha de la externalización de la gestión de las llamadas entrantes, de cara a mejorar la calidad y el servicio a nuestros/as clientes.

	2016	2017
CONSULTAS ESPECIALISTAS ATENDIDAS	47.532	55.167
CONSULTAS ATENCIÓN CONTINUADA	18.447	18.776
SESIONES FISIOTERAPIA REALIZADAS	13.511	14.188
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (RX Y ANALÍTICAS)	23.757	24.395

**Servicio de Atención Continuada de Urgencias ambulatorias, radiología y enfermería**

## Equipamiento

1 sala para análisis clínicos.

25 consultas para especialistas médico-quirúrgicos.

1 sala de exploración cardiológica y medicina deportiva.

2 salas de enfermería.

Zona específica para Diagnóstico por imagen: RX convencional, ecografía, densitometría, ortopantomografía y mamografía.

5 boxes de fisioterapia.

Gimnasio polivalente totalmente equipado para tratamientos de fisioterapia, pilates y rehabilitación cardiaca.





## CENTRO MÉDICO IMQ COLÓN

- **1.200 m<sup>2</sup> de instalaciones**
- **54 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 Vasculard, Traumatología, Pediatría, Endocrinología, Radiología, Cardiología, Endocrinología pediátrica y Cardiología pediátrica.

**Servicio de Atención Continuada de Urgencias ambulatorias y radiología**

### Equipamiento

1 sala para análisis clínicos

2 consultas para el servicio de Atención Urgente.

18 consultas para especialistas médico-quirúrgicos.

2 salas de exploración y pruebas cardiológicas.

1 sala de enfermería y servicio de vacunación infantil del calendario de vacunación de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Zona específica para Diagnóstico por imagen: Radiología convencional, ecografía, ortopantomografía, escáner dental, intraoral.

### 2017

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

Ampliación del horario del servicio de radiología, pasando a ser continuado de 8 a 20 horas.

	2016	2017
CONSULTAS ESPECIALISTAS ATENDIDAS	73.491	85.683
CONSULTAS ATENCIÓN CONTINUADA	1.663	3.691
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (RX Y ANALÍTICAS)	24.548	27.122



## CENTRO MÉDICO QUIRÚRGICO IMQ ZURRIOLA

- **650 m<sup>2</sup> de instalaciones**
- **40 profesionales**
- **26 especialidades:** Análisis Clínicos, Anatomía Patológica, Radiología, Anestesia, Medicina General, Enfermería, Fisioterapia, Pediatría, Cardiología, Digestivo, Endocrinología, Dermatología, Dietética y nutrición, Psicología, Psiquiatría, Podología, Neurología, Medicina deportiva, Medicina estética, Cirugía General, Cirugía Vascul ar, Ginecología y obstetricia, Traumatología, Urología, Otorrinolaringología y Oftalmología.

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

### 2017

Ampliación de la cartera de servicios con la especialidad de Medicina deportiva.

Creación de la Unidad del pie.

Refuerzo de las especialidades de Ginecología y Traumatología con nuevos especialistas.

	2016	2017
CONSULTAS ESPECIALISTAS ATENDIDAS	21.482	23.008
CONSULTAS ATENCIÓN CONTINUADA	4.554	4.297
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (RX Y ANALÍTICAS )	8.754	8.769
SESIONES FISIOTERAPIA REALIZADAS	8.701	10.888
ACTOS QUIRÚRGICOS	606	567

### Equipamiento

9 consultas para especialistas médico-quirúrgicos.

1 sala de análisis clínicos y enfermería.

Zona de Diagnóstico por la imagen: Resonancia Magnética abierta, RX convencional, ecografía, ortopantomografía y mamografía

6 boxes de fisioterapia.

Gimnasio polivalente para tratamientos de fisioterapia.

1 quirófano de Cirugía Mayor Ambulatoria con tres boxes de recuperación post-anestésica



PACIENTES ATENDIDOS	2016	2017
CONSULTAS EXTERNAS	3.172	3.539
HOSPITALIZACIÓN	321	330
UNIDADES DE DÍA	239	221
URGENCIAS	585	603
<b>TOTAL</b>	<b>4.317</b>	<b>4.693</b>

## IMQ AMSA

IMQ AMSA es una institución referente en el ámbito de la salud mental del País Vasco. Con 30 años de experiencia en la atención de la salud psicológica y psiquiátrica, ofrecer los mejores tratamientos y las soluciones más innovadoras para las distintas enfermedades psíquicas ha sido siempre una de sus señas de identidad, lo que le convierte en una entidad única dentro de su especialidad.

Cuenta con servicios especializados para atender las diferentes patologías del ámbito de la salud mental y con profesionales especializados/as en psiquiatría, psicoanálisis, psicología, terapias grupales, terapia de pareja y familia, servicio infanto-juvenil... sumando un total de 80 profesionales.

Ofrece, por otro lado, servicios diferenciales como el Hospital de Día y la Unidad de Hospitalización y dentro de las novedades implantadas en 2017 cabe destacar la activación de un servicio de psicooncología así como la consolidación del servicio de interconsultas, ambos en colaboración con la Clínica IMQ Zorrotzaurre.

Remarcable ha sido también en 2017 el convenio firmado con el PAIME para la atención a sus médicos asociados, así como la ampliación tanto del equipo asistencial del servicio infanto-juvenil como de la cartera

de servicios del programa de patología dual o la incorporación de tecnología avanzada en el tratamiento del TDAH.

Desarrolla, además, numerosos programas de formación dirigidos a sus profesionales, que se complementan con investigaciones en colaboración con centros y universidades nacionales e internacionales.



## VIDALIS

Vidalis oferta una amplia gama de bienes y servicios relacionados con la salud, el bienestar y la calidad de vida.

Pone a disposición de las más de 76.000 personas asociadas 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 antibacilo, ópticas, ortopedias, preparación al parto, rehabilitación y fisioterapia, tratamientos capilares, teleasistencia, tratamientos estéticos y de belleza o viajes.

Las ventajas que ofrece Vidalis se ponen a disposición de las personas asociadas a precios exclusivos.

## CAT XXI

A través de diferentes canales: teléfono, correo electrónico, formularios y click to call vía web, SMS, fax, etc., el contact center de IMQ aporta soluciones y servicios integrales de Atención al Cliente manteniendo una comunicación directa con éste.

Lleva también a cabo funciones como la coordinación del servicio de urgencias 24 horas de IMQ, gestión de citas, realización de encuestas de satisfacción y estudios de mercado, o acciones de telemarketing para comunicar los nuevos seguros y servicios a disposición del cliente. En 2017 gestionó más de 770.000 llamadas.

Como principales novedades del ejercicio cabe destacar también la ampliación de la unidad de telemarketing, con la apertura de un nuevo centro ubicado en la capital vizcaína, la incorporación del nuevo teléfono gratuito de atención al cliente y la nueva figura del Gestor Personal, que aporta a nuestros/as clientes una referencia cualificada para cualquier duda o trámite que precisen realizar con la compañía aseguradora.

### Nº LLAMADAS

INFORMACIÓN AL CLIENTE	227.649
GESTIÓN AGENDAS DE PROFESIONALES Y/O CENTROS	227.282
COORDINACIÓN DE URGENCIAS SANITARIAS	44.016
ATENCIÓN TELEFÓNICA OFICINAS	35.095
ATENCIÓN CLICK TO CALL + 900	28.173
TELEMARKETING CAMPAÑAS SALIENTES	199.211
OTROS SERVICIOS	10.029
<b>TOTAL</b>	<b>771.455</b>



# 4

## Gobernanza

Trabajamos el día a día desde la máxima implicación y responsabilidad, con un comportamiento ético, honesto y transparente, generador de seguridad, fidelidad y confianza, basado en principios y valores y en un continuado de mejora, innovación y gestión avanzada.



# Gobernanza

El Sistema de Gestión de IMQ distingue las funciones de dirección y gestión efectiva y las de supervisión y control



## Buen gobierno

La Gobernanza de IMQ se rige por un ordenamiento interno que, de conformidad con la normativa vigente, contribuye al desarrollo de los objetivos operativos y estratégicos de la entidad. Vela también por la actuación profesional, íntegra y responsable de sus integrantes, contando con rigurosos mecanismos de control para hacer efectivo este propósito.

El Sistema distingue las funciones de dirección y gestión efectiva y las de supervisión y control, garantizando una gestión sana y prudente de la actividad de IMQ.

Se desarrolla a través de diferentes consejos, comisiones del consejo, comités y grupos de trabajo:

Consejo de Administración

Comisión Ejecutiva

Comisión de Auditoría y Control

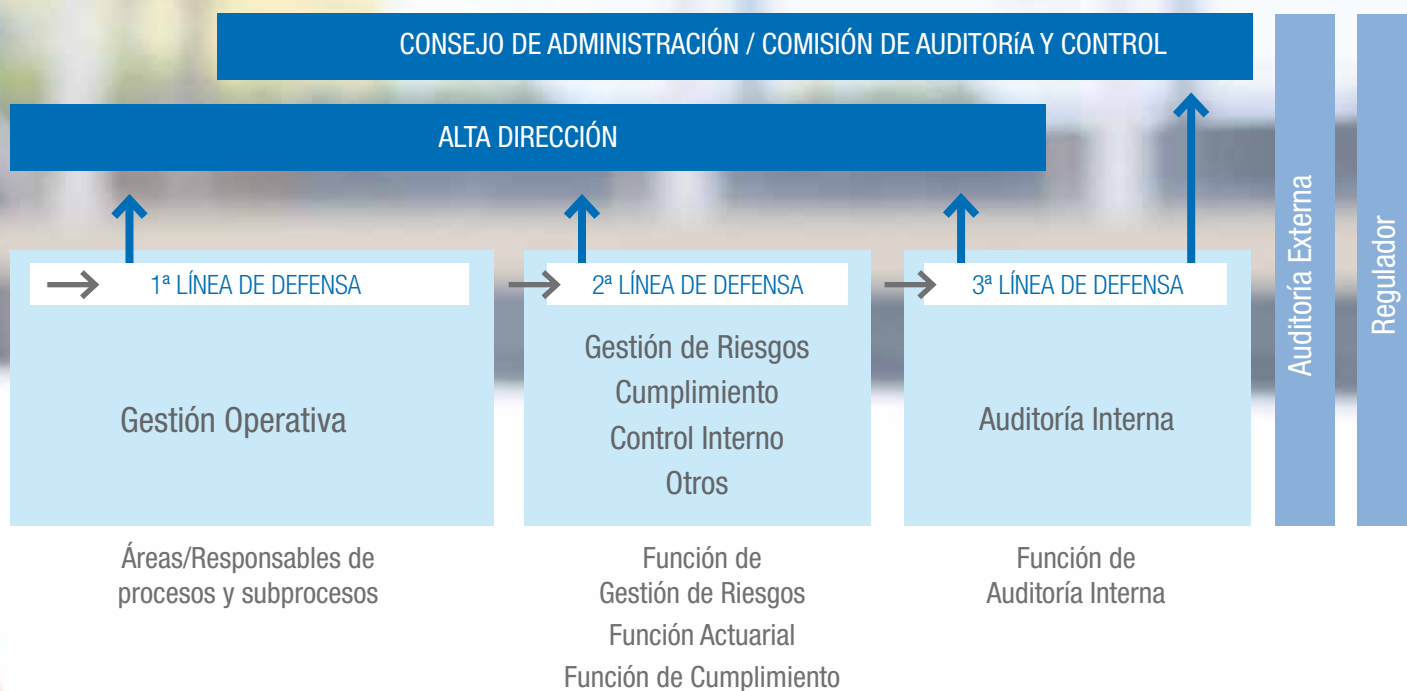
Comité de Inversiones

Comité de Riesgos

Comité de Cumplimiento

Equipo Directivo

Funciones Fundamentales (Función Actuarial, Función de Gestión de Riesgos, Función de Cumplimiento y Función de Auditoría Interna)



## Riesgos y controles

El Modelo de Gestión Avanzada adoptado por IMQ facilita la adopción de la cultura de riesgos que las entidades aseguradoras tienen que desarrollar dentro del marco de Solvencia II con un Mapa de Procesos formalizado.

Alineado con este Mapa de Procesos se sitúa el Mapa de Riesgos y Controles, con el objetivo de reforzar el proceso de identificación, evaluación, seguimiento, mitigación e información de sus riesgos adecuado al marco normativo de Solvencia II, lo que permite recoger el inventario de riesgos y controles vinculados a cada proceso y subpro-

ceso, evaluar periódicamente los riesgos, adjuntar evidencias de la implantación de los controles, etc., y materializar un Sistema eficiente y transparente de Gobierno.

IMQ dispone, al mismo tiempo, de una estructura organizativa caracterizada, de acuerdo a la normativa de Solvencia II, por tres líneas de defensa.



## Políticas aprobadas por el Consejo de Administración

### 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 externalización

Política de información

Política de continuidad

Política de retribuciones

Política de Calidad del Dato



## Modelo de gestión avanzada

GRUPO IMQ se apoya en el Modelo de Gestión Avanzada impulsado por Euskalit como marco de referencia para alcanzar los objetivos incluidos en su Plan Estratégico.

El modelo contempla seis grandes elementos:

- **Estrategia:** Generar una visión a largo plazo plasmada en un plan estratégico ordenado, participativo y comunicado a toda la organización.
- **Clientes:** Destacar el valor de los/las clientes a quienes pone en el foco de la empresa con el propósito de ofrecerles una aportación diferencial.
- **Personas:** Intensificar en las personas el sentimiento de pertenencia dentro de un proyecto compartido.
- **Innovación:** Poner en valor la importancia de la innovación en todos los ámbitos de la empresa.
- **Sociedad:** Potenciar el compromiso con la sociedad.
- **Resultados:** Alcanzar resultados satisfactorios para los diferentes grupos de interés.

De esta manera y, sustentándose sobre un modelo de Gestión por Procesos, se busca crecer como organización y desarrollar iniciativas que permitan una mayor eficiencia y la continua mejora organizativa.

Con la visión puesta en este objetivo, se ha puesto en marcha un Grupo de Trabajo que dinamiza e impulsa la implantación del Modelo. En 2017, IMQ Seguros se presentó a un primer contraste externo con el objetivo de reflexionar de una manera sencilla sobre los aspectos más importantes de su gestión y buscar áreas de mejora dentro de cada elemento. Como resultado de este contraste, Euskalit otorgó a IMQ un Diploma de Compromiso a la Gestión Avanzada, que recogió en la Gala de entrega de los reconocimientos a la Gestión Avanzada que organiza ésta con carácter anual.

**Euskalit otorgó a IMQ  
un Diploma de Compromiso  
a la Gestión Avanzada**

# Órganos de gobierno

## SOCIEDAD DE MÉDICOS

Consejo de Administración 31.12.2017

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
JORGE CARAMÉS PUENTES	Secretario no Consejero

## GRUPO IMQ

Consejo de Administración 31.12.2017

PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ	Presidente
BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE	Vicepresidenta
MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA	Consejero Director General
PEDRO CHACÓN RUIZ	Consejero
FIDEL DIEGO FUENTES FELIPE	Consejero
MIREN AMAIA GOROSTIZA TELLERÍA	Consejera
GABRIEL MARTÍNEZ COMPADRE	Consejero
JAVIER ORMAZABAL ECHEBARRIA	Consejero
IÑIGO UCELAY VICINAY	Consejero
ÁLVARO VIDEGAIN MURO	Consejero
JORGE CARAMÉS PUENTES	Secretario no Consejero

Equipo directivo 31.12.2017

MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA	Consejero Director General
JAVIER AGUIRREGABIRIA 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 Igarco
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 31.12.2017

PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ	Presidente
JESÚS JAVIER MURILLO FERRER	Vicepresidente
MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA	Consejero Director General
BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE	Consejera
JOSE MARÍA BERGARECHE BUSQUET	Consejero
JUAN EVARISTO FÁBREGAS SASIAIN	Consejero
JOSÉ LUIS PICAZA GOROSTIZA	Consejero
FERNANDO CARMELO PINDADO DELGADO	Consejero
TEÓTIMO SÁEZ ZAZO	Consejero
ÁLVARO VIDEGAIN MURO	Consejero
RICARDO VILLANUEVA MARCOS	Consejero
JORGE CARAMÉS PUENTES	Secretario no Consejero

### Equipo Directivo 31.12.2017

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

## CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN

Consejo de Administración 31.12.2017

PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ	Presidente
NICOLÁS GUERRA ZALDÚA	Consejero Director General
JOSÉ MARÍA AGUIRRE SALCEDO	Consejero
ANTÓN ARRIEN ARALUCE	Consejero
JOSÉ ÁNGEL ARZUAGA TORRE	Consejero
FIDEL DIEGO FUENTES FELIPE	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 31.12.2017

NICOLÁS GUERRA ZALDÚA

## SERVICIOS GENERALES

Administrador único 31.12.2017

SANTIAGO CANALES ABAITUA

## DIVISIÓN DE PREVENCIÓN IMQ

31.12.2017

GRUPO IGUALMEQUISA S.A.	Administrador único
MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA	Persona física representante

## IGURCO GESTIÓN

Consejo de Administración 31.12.2017

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

## COMISIÓN DE ADMISIÓN DE PROFESIONALES

31.12.2017

PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ
MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA
IÑIGO UCELAY VICINAY
BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE
NEREA EGUIA NARBAIZA
Representante de la Especialidad en el Consejo Directivo (Especialidad objeto de admisión)

## COMISIÓN DE CONTROL

31.12.2017

MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA
ANDER ASTOBIETA ODRIOZOLA
JOSÉ MARÍA ITURRIAGA ZALDÚA
RICARDO VILLANUEVA MARCOS

## JUNTA DE GOBIERNO DEL MONTEPÍO

31.12.2017

PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ	Presidente
IÑIGO UCELAY VICINAY	Vicepresidente
AITOR BARAÑANO ABÁSOLO	Vocal
MYRIAM BOYERO URANGA	Vocal
JESÚS GORROCHATEGUI EREÑO	Vocal
CAMILO LANDÍN VICUÑA	Vocal
MIGUEL MARISCAL BERÁSTEGUI	Vocal
JOSÉ MANUEL MORENO MARTÍNEZ	Vocal
PABLO JESÚS VIDAL VARO	Vocal
MARIA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ	Secretaria (no miembro JG)



## Código ético

IMQ se ha dotado de 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. Obliga al desempeño de una conducta profesional íntegra y a la transparencia, la confidencialidad, la excelencia y la profesionalidad en la relación con los grupos de interés, así como, al compromiso con la responsabilidad social.

Los principios recogidos en el Código Ético de Grupo IMQ persiguen el cumplimiento de las

leyes y normas vigentes, los sistemas de prevención de delitos y contra el fraude y buscan promover el respeto de los derechos humanos y libertades públicas, la no discriminación, la igualdad de oportunidades y desarrollo profesional, la 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 las personas o el respeto del medio ambiente, entre otros.

## Transparencia

IMQ se halla comprometido con la cultura de la transparencia publicando cada año en su web corporativa la Memoria de Actividades y Sostenibilidad 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 los programas de RSE en los que participa, entre otros aspectos.





# 5

## Empresa socialmente responsable

Nuestra implicación con la sociedad y con las personas, con el desarrollo de la comunidad, con la salud y el medio ambiente se refleja en el esfuerzo porque nuestra responsabilidad social corporativa crezca cada día con mayor impulso.



# Empresa socialmente responsable

**La responsabilidad social corporativa se integra en el Plan Estratégico de Grupo IMQ y en su plan de gestión**

Grupo IMQ contribuye cada día a transformar el entorno en el que se desenvuelve ejerciendo un papel fundamental en su desarrollo económico, social y medioambiental. No solo genera valor directo en forma de inversión, crecimiento y empleo, sino que también influye de forma destacada en el progreso general posibilitando iniciativas que, al margen de su actividad, revierten en la colectividad.

Siguiendo la estela del compromiso social del que, desde su origen, ha hecho gala, Grupo IMQ trabaja para desarrollar una estrategia de Responsabilidad Social Corporativa que contribuya a reforzar nuestro impacto positivo en la sociedad y en el entorno.

Gracias a este esfuerzo, la responsabilidad social corporativa se integra en el Plan Estratégico de Grupo IMQ, y en nuestra misión, visión y valores. Tenemos definidos nuestros principales grupos de interés y trabajamos para completar un modelo formalizado de relación con ellos contando con un Plan de Acción, una Política de Responsabilidad Social Corporativa y desde 2016 con una Memoria anual de sostenibilidad para difundir esa labor.



Network Spain  
**WE SUPPORT**

En línea con su vocación de empresa socialmente responsable, Grupo IMQ se adhirió en 2017 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social empresarial en el mundo.

Mediante nuestra adhesión al Pacto nos obligamos a velar por el cumplimiento de 10 principios de gestión ética y responsable:

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente dentro de nuestro ámbito de influencia.
2. Asegurar que nuestra empresa no es cómplice en la vulneración de los Derechos Humanos.
3. Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

## Pacto Mundial de las Naciones Unidas

7. Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



## Nuestros compromisos...

### ...institucional corporativo

- Buen gobierno, gestión ética y transparente
- Prevenir y reducir riesgos, mejorar la gestión y la gobernanza
- Potenciar la innovación e investigación
- Compartir experiencias y buenas prácticas
- Promover alianzas
- Fortalecer un modelo de negocio competitivo para garantizar su sostenibilidad en el largo plazo

### ...social

- Compromiso con la salud de las personas
- Búsqueda de la máxima satisfacción de nuestros clientes
- Enriquecer la relación con el cliente y favorecer su fidelización
- Ofrecer servicios y soluciones de alto valor añadido
- Fomentar hábitos de prevención como referente en salud
- Sensibilizar sobre la importancia de la práctica deportiva
- Promover la igualdad de género
- Iniciativas solidarias propias y en colaboración con ONGs
- Promoción del euskera y la cultura
- Favorecer una reputación e imagen de empresa socialmente responsable

### ...con las personas

- Creación y fomento de empleo digno
- Política de reconocimientos
- Liderazgo y gestión del talento
- Conciliación laboral
- Empresa saludable
- Formación de las personas
- Comunicación interna activa
- Incrementar la satisfacción y orgullo de pertenencia de las personas y profesionales de IMQ

### ...medio ambiental

- Apuesta por la sostenibilidad y el medio ambiente
- Eficiencia energética y reducción de la huella de carbono

## Nuestros Grupos de Interés

### ACCIONISTAS

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

### CLIENTES

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

### ÓRGANOS DE GOBIERNO

Estructura societaria y organizativa de un gran grupo empresarial.

### PROVEEDORES

(asistenciales y no asistenciales)

### PERSONAS

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

### ADMINISTRACIÓN

Compartimos apoyo y colaboración con las instituciones.

### ALIADOS ESTRATÉGICOS

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

### SOCIEDAD

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



## Valor de marca

La acreditada experiencia y prestigio de IMQ, la implicación de sus profesionales y el compromiso social con la colectividad junto a la permanente apuesta por la calidad, la innovación, la seguridad y el avance tecnológico han convertido a nuestra marca en uno de los principales valores de la compañía. Una marca conocida y reputada entre la sociedad vasca y valorada y apreciada por sus grupos de interés.

En 2017, IMQ recibió también como marca el aval de Merco - el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa - monitor de referencia en España y en otros diez países de Latinoamérica al situar a nuestra compañía en el Top Ten de las aseguradoras sanitarias a nivel estatal.

Según una encuesta realizada por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) entre casi 14.000 de sus asociados/as, el seguro de salud de IMQ fue también considerado en 2017 el más satisfactorio de cuantos ofrecen las aseguradoras sanitarias de España.

Mención especial merecen también los premios y reconocimientos obtenidos a lo largo del ejercicio, destacando entre ellos, además de diferentes acreditaciones de calidad, la concesión a IMQ del premio al compromiso con la salud por parte del Colegio de Médicos de Bizkaia mediante el que el colectivo médico del territorio quiso destacar "la magnífica labor de gestión y de búsqueda de la excelencia que IMQ viene realizando desde su creación en 1934".

## Calidad acreditada

Los múltiples reconocimientos y acreditaciones recibidos por nuestras sociedades, clínicas y centros avalaron, un año más, el compromiso con la calidad y la seguridad asistencial que forma parte de la identidad de Grupo IMQ.

 <p><b>IMQ</b> Tu seguro médico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ISO 9001</b>. Servicio de Atención al Cliente y Cartera.</li> </ul>	<p><b>CENTRO MÉDICO IMQ AMÉRICA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ISO 9001</b>. Sistema de gestión de la calidad y servicio a los pacientes.</li> <li>• <b>UNE 179.003</b>. Seguridad del paciente.</li> </ul>
<p><b>CLÍNICA IMQ ZORROZAUERE</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Joint Commission International (JCI)</b>. La acreditación sanitaria más prestigiosa del mundo a nivel de calidad asistencial y seguridad clínica.</li> <li>• <b>ISO 9001</b>. Sistema de gestión de Calidad con alcance a la totalidad del hospital.</li> <li>• <b>ISO 14.001</b>. Sistema de gestión medioambiental.</li> <li>• <b>OHSAS 18.001</b>. Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• <b>UNE 179.003</b>. Sistema de Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente.</li> <li>• <b>CEC: Cirugía Extracorpórea</b>. Acreditación del Modelo de Evaluación y resultados clínicos de Cirugía Extracorpórea (CEC).</li> <li>• <b>ISO 50.001</b>. Eficiencia energética.</li> <li>• <b>UNE 166.002</b>. Gestión de la I+D+i.</li> <li>• <b>Acreditación SEMES</b>. Acreditación de calidad asistencial de los Servicios de Urgencias.</li> <li>• <b>Reconocimiento QH +2</b> (Quality Healthcare), excelencia a la calidad asistencial. Fundación IDIS.</li> <li>• Reconocimiento: Finalista en Premios <b>Best In Class</b> 2015, 2016 y 2017.</li> <li>• Sello de "Excelencia" a la <b>Calidad de Diagnóstico por Imagen Entidad certificadora</b>: Departamento de Salud.</li> <li>• <b>Finalista en Hospitales Optimistas</b>. Proyectos Generales Hospitales 2016.</li> </ul>	<p><b>CENTRO MÉDICO IMQ COLÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ISO 9001</b>. Sistema de gestión de la calidad y servicio a los pacientes.</li> </ul>
<p><b>CLÍNICA IMQ VIRGEN BLANCA</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditación <b>DIAS</b> de seguridad del paciente. Primera clínica del Estado en obtenerla.</li> <li>• <b>ISO 9001</b>. Gestión de calidad. Con Alcance Total.</li> <li>• <b>UNE 179.003</b>. Seguridad Clínica.</li> <li>• <b>ISO 14.001</b>. Sistema de gestión medioambiental- alcance total.</li> <li>• <b>ISO 50.001</b>. Eficiencia energética.</li> <li>• <b>Reconocimiento QH +1</b> (Quality Healthcare), excelencia a la calidad asistencial. Fundación IDIS.</li> </ul>	<p><b>CLÍNICA DENTAL IMQ ZURRIOLA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE 179.001</b>. Sistema de Gestión de calidad y seguridad de clínicas dentales.</li> </ul>
<p><b>CLÍNICA DENTAL IMQ AVENIDA</b></p>	<p><b>CLÍNICA DENTAL IMQ DOÑA CASILDA</b></p>	<p><b>CLÍNICA DENTAL IMQ DOÑA CASILDA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE 179.001</b>. Sistema de Gestión de calidad y seguridad de clínicas dentales.</li> </ul>
<p><b>PSICOLOGÍA Y PSIQUIATRÍA IMQ AMSA</b></p>	<p><b>IMQ PREVENCIÓN</b></p>	<p><b>PSICOLOGÍA Y PSIQUIATRÍA IMQ AMSA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ISO 9001</b>. Sistema de gestión de la calidad y servicio a los pacientes.</li> <li>• <b>UNE 179.003</b>. Seguridad del paciente.</li> </ul>
<p><b>IGURCO</b></p>	<p><b>CAT XXI</b></p>	<p><b>IGURCO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ISO 9001</b>. Sistema de gestión de la calidad y servicio a los pacientes.</li> <li>• <b>OHSAS 18.001</b>. Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> </ul>
<p><b>ASISTENCIA MÉDICA EN SAN MAMÉS</b></p>	<p><b>CENTRO IMQ AJURIAGUERRA</b></p>	<p><b>ASISTENCIA MÉDICA EN SAN MAMÉS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ISO 9001-2015</b>. Sistema de gestión de la calidad y servicio a los pacientes.</li> </ul>
<p><b>CENTRO IMQ AJURIAGUERRA</b></p>	<p><b>ASISTENCIA MÉDICA EN SAN MAMÉS</b></p>	<p><b>CENTRO IMQ AJURIAGUERRA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE 179.003</b>. Sistema de Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente</li> </ul>
<p><b>CENTRO IMQ AJURIAGUERRA</b></p>	<p><b>ASISTENCIA MÉDICA EN SAN MAMÉS</b></p>	<p><b>CENTRO IMQ AJURIAGUERRA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ISO 9001</b>. Sistema de gestión de la calidad y servicio a los pacientes.</li> </ul>



# 6

## Contribuyendo al desarrollo

Desde hace más de ocho décadas buscamos y aprovechamos las oportunidades para seguir creciendo de forma sostenida aportando inversión, empleo, desarrollo y riqueza a nuestra sociedad, lo que nos permite seguir siendo líderes del sector en Euskadi.



# Contribuyendo al desarrollo

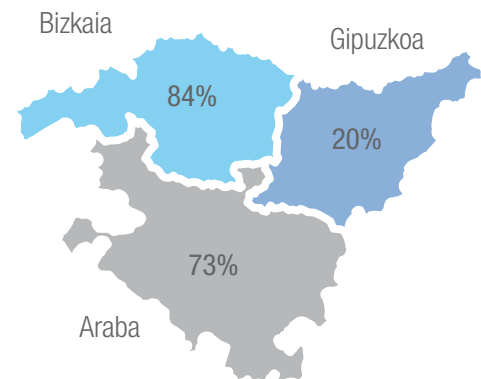
## Crecimiento rentable y sostenible

Grupo IMQ continua demostrando su sólido crecimiento como compañía con cifras record en ingresos, beneficios, clientes y empleo, aportando rentabilidad a sus socios y accionistas y desarrollo a la sociedad vasca.

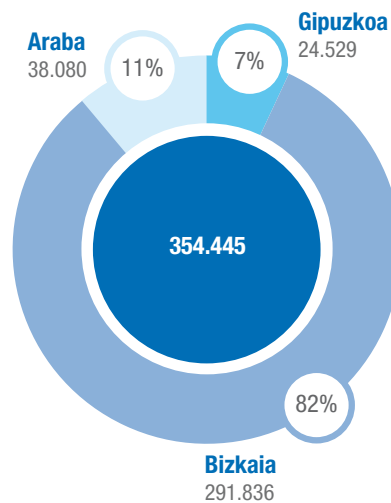
Su visión de continua y permanente mejora le permite consolidar la posición de liderazgo del sector de seguros médicos en Euskadi con una cuota de mercado del 74% y ofrecer una cobertura sanitaria del máximo nivel a miles de empresas, colectivos y personas.

La situación de solvencia financiera de la que goza, junto con su modelo de gestión y el compromiso de los y las profesionales sanitarios, le permiten seguir avanzando en esta línea de consolidación y expansión continua.

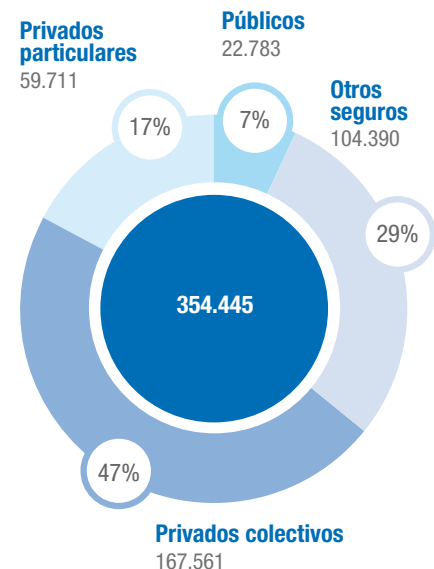
### CUOTA DE MERCADO POR TERRITORIO



### CARTERA DE CLIENTES POR TERRITORIO



### DISTRIBUCIÓN DE CARTERA POR TIPO DE CLIENTE



## CARTERA DE CLIENTES

IMQ SALUD	250.055
IMQ BAJA DIARIA	1.557
IMQ ACCIDENTES	9.956
IMQ RENTA	14.487
IMQ CENTROS INTERNACIONALES	1.662
IMQ DENTAL	52.919
IMQ ACUNSA	7.669
IMQ DECESOS	16.140
VIDALIS	75.944
IMQ AYUDA	1.568
DIVISIÓN DE PREVENCIÓN	135.000



## Impulsando la actividad socioeconómica

Grupo IMQ generó también en 2017 un importante impacto económico para la CAV con una facturación superior a los 440 millones de euros y una contribución al PIB vasco superior a los 614 millones de euros, 361 de ellos procedentes de la aseguradora.

### CONTRIBUCIÓN AL PIB

#### PIB GENERADO POR IMQ SEGUROS

	2016	2017
<b>EFFECTOS TOTALES</b>	<b>359,7</b>	<b>361,0</b>
EFFECTOS DIRECTOS	225,1	225,9
EFFECTOS INDIRECTOS	10,9	10,9
EFFECTOS INDUCIDOS	123,7	124,2

#### PIB GENERADO POR GRUPO IMQ TOTAL

	2016	2017
<b>EFFECTOS TOTALES</b>	<b>605,0</b>	<b>614,6</b>
EFFECTOS DIRECTOS	349,1	354,1
EFFECTOS INDIRECTOS	10,9	10,9
EFFECTOS INDUCIDOS	245,0	249,6

Datos económicos en miles de euros.

## RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

Gracias a la actividad realizada por las sociedades de Grupo IMQ, las Haciendas Forales vascas recaudaron 88 millones de euros en 2017.

**42,8 millones de euros de manera directa e indirecta**

**44,9 millones de euros de manera inducida**

#### EFFECTO EN LA RECAUDACIÓN DE LAS HACIENDAS FORALES

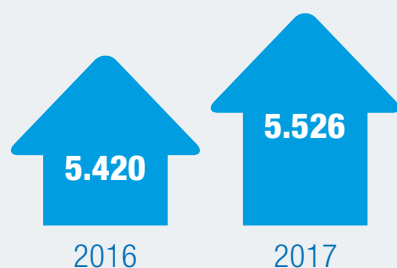
	2016	2017
IVA	23.283	23.681
IRPF	28.270	28.873
IS	34.741	35.133
<b>TOTAL</b>	<b>86.294</b>	<b>87.686</b>

Datos económicos en miles de euros.



## CREACIÓN DE EMPLEO

En 2017 Grupo IMQ dio empleo, entre directo e indirecto, a 5.526 personas y cuenta con una plantilla de 2.174 personas.



## Aportando valor colectivo

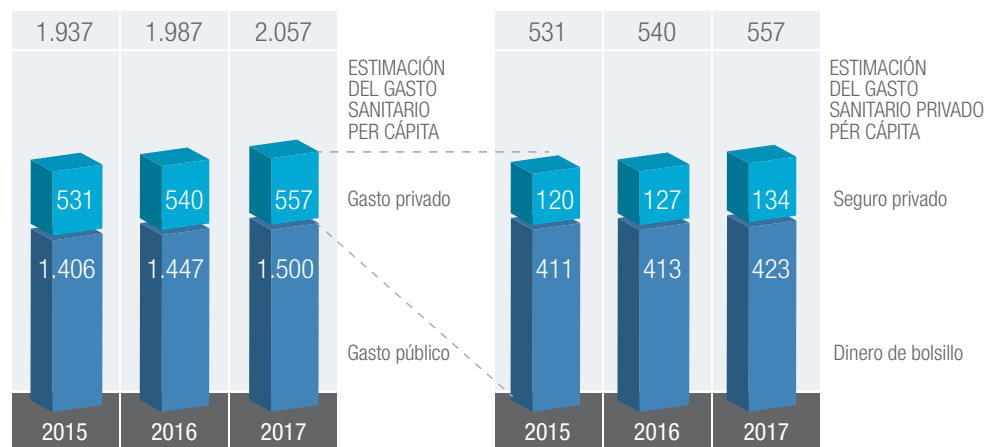
Grupo IMQ mantiene una contribución activa a la evolución sostenible del sistema sanitario como aliado y colaborador de la sanidad pública vasca y como promotor de la salud y la prevención en la sociedad, produciendo la demanda sanitaria atendida un ahorro en 2017 al conjunto del sistema de 235 millones 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 2017 al Sistema Nacional de Salud hasta 1.203 euros por persona/año con un gasto sanitario público per cápita de 1.500 euros, frente a los 557 del gasto sanitario privado per cápita.

Por otra parte, la estimación del gasto sanitario per cápita en el País Vasco asciende a 2.357 euros, de los que 690 euros corresponden al gasto sanitario privado.

**La demanda sanitaria atendida supone un ahorro a la sanidad pública vasca de unos 235 millones de euros**

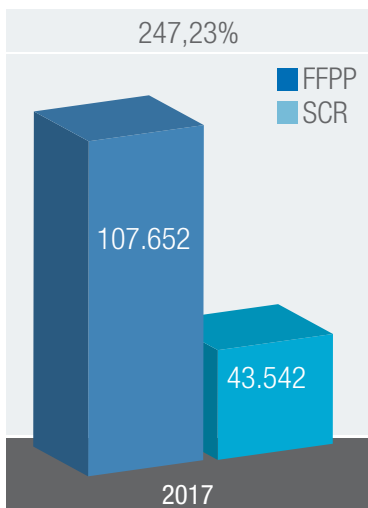
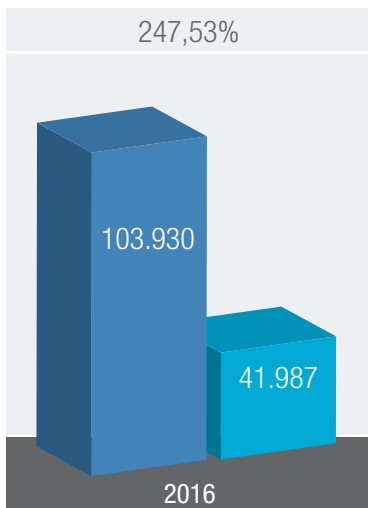
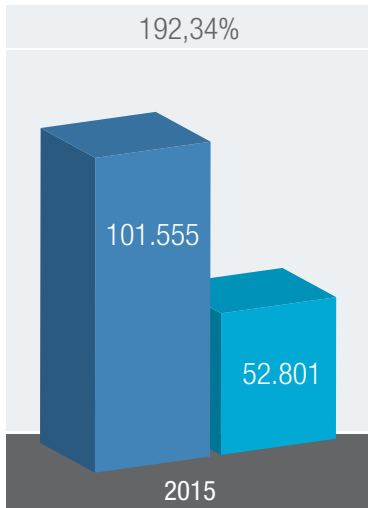
## GASTO SANITARIO PER CÁPITA-PAÍS VASCO



Fuente: elaboración propia a partir de datos del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Cuenta Satélite del Gasto Sanitario Público, serie 2002-2015 y presupuestos iniciales ajustados por la desviación media producida en el periodo 2014-2015 (9,48%); INE, padrón municipal y estadísticas de presupuestos familiares (incluye las partidas de productos, aparatos y equipos médicos; servicios médicos; servicios de dentistas; servicios paramédicos no hospitalarios; servicios hospitalarios; y servicios de protección social); ICEA; Seguros de Salud 2015-2016 y enero-septiembre 2017.

ESTIMACIÓN GASTO	ESTATAL	PAÍS VASCO	DIFERENCIA
PRIVADO PER CÁPITA	557€	690€	+23,8%
PÚBLICO PER CÁPITA	1.500€	1.667€	+11,1%





## Una compañía muy solvente

A 31 de diciembre de 2017 IMQ presentaba un ratio de solvencia del 247,23%, más del doble del mínimo regulatorio exigido, visualizando así que es una compañía sólida, bien capitalizada y con una importante fortaleza financiera para operar en el mercado.

$$\text{Ratio de Solvencia} = \frac{\text{Fondos Propios (FFPP)}}{\text{Capital Regulatorio (SCR)}}$$

**Un ratio de solvencia del 247,23% en 2017**



## Principales magnitudes económicas y resultados de negocio

	2016	2017	VARIACIÓN	%
<b>Grupo IMQ Seguros</b>				
Asegurados	329.293	354.445	25.152	7,64%
Ingresos	256.866	257.805	939	0,37%
Prestaciones	201.746	197.535	-4.211	-2,09%
Gastos de Gestión y otros	37.446	39.796	2.350	6,28%
Beneficio	17.674	20.474	2.800	15,84%
Ratios de Solvencia II	247,53%	247,23%	-0,30%	-0,12%
<b>Grupos IMQ Servicios</b>				
Ingresos	165.838	171.422	5.584	3,37%
Gastos	155.213	160.059	4.846	3,12%
Beneficio	10.625	11.363	738	6,95%
<b>Ingresos Agregados Grupo IMQ</b>				
Grupo IMQ Seguros	256.866	257.805	939	0,37%
Grupo CVSS	86.662	85.164	-1.498	-1,73%
Grupo IMQ Servicios Clínicos	25.775	27.477	1.702	6,60%
Grupo IMQ Servicios Generales y otros	12.292	12.075	-217	-1,77%
Grupo IMQ Servicios Sociosanitarios	21.834	25.055	3.221	14,75%
Grupo Prevención	19.275	21.651	2.376	12,33%
Otras Sociedades*	7.332	11.249	3.917	53,42%
<b>TOTAL</b>	<b>430.036</b>	<b>440.476</b>	<b>10.440</b>	<b>2,43%</b>

\*Los datos 2016 no incluyen los ingresos relativos a la promoción de viviendas realizadas por la sociedad del Grupo Edificio Antigua Clínica.

<b>Grupo Sociedad de Médicos Consolidado</b>				
Ingresos	285.883	290.290	4.407	1,54%
Gastos de Gestión y otros*	260.323	261.926	1.603	0,62%
Resultado Financiero*	3.706	2.970	-736	-19,86%
Part. Rdo Puesta Equivalencia	1.087	1.361	274	25,21%
Resultados antes de IS*	30.353	32.695	2.342	7,72%
Impuesto sobre beneficios	7.075	6.415	-660	-9,33%
Resultados después de IS*	23.075	26.224	3.149	13,65%
Resultado atribuido a la Sdad. Dominante*	13.146	16.305	3.159	24,03%

\*Los datos 2016 no incluyen el efecto de la venta del solar de la antigua Clínica VSS.

Datos económicos en miles de euros.



A man in a grey suit jacket is seen from the back, looking out a window. The background is a blurred view of a city or office building.

# 7

## Nuestros compromisos

Nuestra razón de ser y principal vocación es seguir satisfaciendo con eficacia las necesidades de nuestros clientes, fomentar la motivación y el desempeño de las personas y los profesionales médicos, aportar valor a los accionistas y velar por los intereses de nuestra sociedad, construyendo sólidas relaciones con todos nuestros grupos de interés.



# Nuestros compromisos

IMQ ha demostrado desde sus inicios en 1934 una incuestionable vocación social en su esfuerzo por trabajar por y para las personas dentro de la sociedad en que se inserta.

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 y las mejores profesionales y a contribuir socialmente al logro de una economía más desarrollada, sostenible y generadora de empleo.

**Un modelo de propiedad nucleado en torno a la figura del profesional médico**

**Un servicio basado en la excelencia, la eficiencia y la innovación**



## Valor para el Accionista

### RENTABILIDAD

La aportación de valor a los y las accionistas es una prioridad para IMQ. Además de una política que favorezca el crecimiento a medio y largo plazo, ese aporte se logra con rentabilidades y dividendos que se sitúan a

niveles superiores incluso a los de algunas grandes compañías del Ibex. También en 2017 el valor de la acción y la rentabilidad crecieron de forma significativa en un año de resultados importantes.

### TRANSPARENCIA

Los socios/as y accionistas son los principales garantes de la gestión ética y responsable de la compañía, a la vez que representan una pieza fundamental en el desarrollo y la evolución de IMQ.

El cuadro accionarial de la Sociedad de Médicos de IMQ está compuesto por un total de 1.034 profesionales sanitarios, habiendo construido a lo largo de toda su trayectoria un modelo de gestión diferencial respecto al de otras compañías aseguradoras. La necesidad de asegurar la máxima transparencia de los órganos de gobierno de IMQ en su relación con los accionistas de la compañía se concreta en la difusión a éstos de información relevante, periódica y pormenorizada tanto de la evolución y resultados de la compañía como de su gestión.

La 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 una adecuada vigilancia y control del buen gobierno y actividad de la compañía.



## Centrados en el Cliente

Cubrir las necesidades de sus clientes con excelencia, empatía, profesionalidad y calidad es el fin primordial de IMQ. Por eso, trabajamos intensamente para ofrecerles servicios que les aporten cada día nuevos productos y servicios que respondan a sus necesidades, herramientas de comunicación tecnológicamente innovadoras, calidad acreditada, atención cuidada y personalizada, y, en definitiva, todo lo que esté en nuestra mano para que

el cliente se sienta satisfecho y nos perciba cada día más cerca, siempre atentos a sus necesidades y demandas.

### LA RED ASISTENCIAL QUE NOS DIFERENCIA

Muchas son las razones y singularidades que explican el valor diferencial de una



compañía vasca que tiene a sus propios profesionales médicos como accionistas y que vuelca en su clientela y en una atención sanitaria de calidad, cercana y personalizada, no solo su prioridad, sino su principal razón de ser.

Para dar cumplimiento a este objetivo ponemos a disposición de nuestros/as clientes el mayor cuadro médico de la sanidad privada vasca con más de 1.700 profesionales de prestigio y libertad de elección real entre ellos, dando una importancia especial al médico/a de familia como gestor de salud más próximo y referente.

IMQ dispone, al mismo tiempo, de 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. Destacan, especialmente, nuestros centros policon-sultorios, que fortalecen el servicio de las distintas especialidades médico-quirúrgicas y que aportan un salto cualitativo en la calidad asistencial, con medios técnicos de última generación.

Mantenemos, del mismo modo, concertos con las más relevantes clínicas de la CAV y ofrecemos a nivel estatal atención a través de 1.150 centros, incluidos algunos tan prestigiosos como Centro Médico Teknon, Clínica Cemtro, Hospital Ruber Internacional, M.D. Anderson o el Instituto Dexeus, entre otros.

Nuestra firme apuesta por la calidad, la profesionalidad, la atención personalizada, la agilidad y la tecnología con coberturas diferenciales, contribuyen a mantener el liderazgo en el ámbito de la sanidad privada vasca y en especial, la elevada fidelidad media de más de 20 años de nuestros/as clientes.

## APUESTA POR LA PREVENCIÓN

### Campaña de prevención de mujeres

Con el objetivo de concienciar y recordar a sus clientas la importancia de la prevención en su salud, IMQ inició un proyecto específicamente orientado a potenciar la salud, la prevención y los hábitos de vida saludables entre la población femenina.

Entre las acciones que forman parte de esta campaña, hemos realizado en 2017 una comunicación a nuestras clientas informándoles de la puesta a su disposición de un multimedia específicamente orientado a ayudarles en el cuidado de su salud.

Se ha creado, al mismo tiempo, una versión web interactiva de fácil manejo en la que se les informa de las patologías, pruebas diagnósticas y controles más habituales según su edad. Una iniciativa ésta que en 2018 culminará con la puesta en marcha del Canal Mujer de IMQ.



## PLAN DE HUMANIZACIÓN, ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

Conscientes de que los avances tecnológicos y la creciente intervención de las máquinas en los procesos de salud puede implicar, paradójicamente, una sensación de menor cercanía en el paciente, el Plan de Humanización implantado

en 2016 por las Clínicas IMQ ha seguido en 2017 intensificando sus esfuerzos para garantizar la humanización de la atención a sanitaria a través de un trato personalizado, emocional y sensible a lo largo de todo el proceso asistencial.

Entre los proyectos que vienen acometiéndose destacan:

### Zure Alboan

Programa de acompañamiento a los y las pacientes hospitalizados que comprende la realización de visitas de profesionales de las clínicas a los y las pacientes para escucharles, a ellos/as y a sus familias, y de esta manera ser capaces de atender mejor sus necesidades o incluso anticiparse a ellas.

### Chaqueta azul

Servicio exclusivo para nuestros asegurados/as, que aporta más calidad a las estancias en clínicas y que intenta dar una respuesta ágil y eficiente a cualquiera de las necesidades que puedan surgir a nuestros/as pacientes durante su ingreso hospitalario. Dentro de sus funciones, cabe destacar el Plan de Despedida con el que se procura que el proceso de alta, lo mismo que el de ingreso, sea cómodo, fácil y ágil (soporte administrativo, necesidades de movilidad, ...).

### Servicios de interconsulta

Destinado a preservar el bienestar emocional de los/las pacientes mediante la psiquiatría de enlace, también conocida como interconsulta psiquiátrica, en la que se integra la salud mental en la atención médica.

### Psico-oncología

En el contexto de malestar emocional provocado por el diagnóstico de una patología oncológica, muchos/as pacientes y sus familias necesitan asesoramiento profesional en salud mental para responder a multitud de preguntas y sobrellevar la enfermedad de la mejor manera posible.

Consciente de esta problemática, el nuevo servicio de psico-oncología de IMQ ayuda a reducir el impacto que la enfermedad genera en la persona afectada y en su entorno atendiendo tres ámbitos: psicológico, social y biológico.

### 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**

“Acaricias su alma y calmas sus miedos”.

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 y las pacientes en diferentes áreas: Hospitalización, Urgencias, Oncología...

### **Conociendo ilusiones**

Para facilitar la expresión de las emociones y los sentimientos, mediante entrevistas de acompañamiento estructuradas y dirigidas a perfiles de pacientes seleccionados/as.

### **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, se realizan campañas en todos los centros asistenciales: Clínicas, policonsultorios, centros sociosanitarios, clínicas dentales, etc.

### **“Teddy acude a clínica”**

Con su proyecto “Teddy acude a Clínica”, la Clínica IMQ Zorrotzaurre fue finalista en el Festival de cortos sobre gestión de Euskalit con un video, que presentaba el circuito desde que el/la paciente acude a un centro asistencial, hasta que es dado de alta, con toda la gestión asistencial, aplicación de prácticas de seguridad clínica, trabajo multidisciplinar, humanización asistencial...contando con ello con un paciente especial “un osito de peluche” y unos profesionales “del futuro” (niños pequeños, hijos/as de personas empleadas de la Clínica IMQ Zorrotzaurre).



### **Proyecto Troya**

Con el objetivo de que la única preocupación de nuestros asegurados y aseguradas sea el motivo médico por el que están hospitalizados y no los trámites burocráticos asociados a su estancia, en 2017 se ha consolidado 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 paciente 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 se acompaña de información totalmente transparente 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 y la comodidad de no tener que preocuparse de ningún trámite.





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

## OMNISCANALIDAD

### **Atención personalizada y contacto directo**

La misión de Grupo IMQ es ofrecer a sus clientes una atención personalizada y de su total satisfacción a través de todos los canales en los que quiera relacionarse con nuestra compañía, ya sea para realizar gestiones y ofrecer nuestros servicios, tramitar las solicitudes generales de información de manera ágil y eficaz, contratar un seguro o canalizar sin demora sus quejas y reclamaciones.

## **Presencial**

IMQ cuenta con oficinas en cada una de las tres capitales vascas, en total, 7 que suman 33 puestos de atención, todas ellas con un amplio horario de atención.

## **Telefónica**

Nuestro Contact Center, gestionado por la sociedad CAT XXI, atiende las Urgencias de nuestros/as clientes las 24 horas, los 365 días del año y presta, entre otros, múltiples servicios de información y gestión de citas para nuestros centros más importantes.

## **Online**

El/la cliente de IMQ puede acceder a un área privada dentro de nuestra web corporativa para realizar múltiples operaciones relativas a sus seguros a través de la oficina online.

Recientemente, se ha renovado la imagen y funcionalidades de la Oficina para favorecer la tramitación de autorizaciones, recibos, copagos, citas, certificados, cambio de datos,... y todas las gestiones que el/la cliente necesite efectuar con sus seguros IMQ desde cualquier lugar, hora y dispositivo.

## Gestor personal IMQ

“Tu gestor personal IMQ” es un servicio innovador en el mercado de seguros de salud, siendo IMQ la primera compañía aseguradora en implantarlo.

Puesto en marcha en 2017 este servicio, de carácter totalmente gratuito, asigna un gestor personalizado a cada cliente particular o autónomo para que sea su contacto de referencia en IMQ en el uso del seguro de asistencia sanitaria, su soporte en el uso de la oficina online o en cualquier trámite administrativo.

Intenta establecerse a través de él un nuevo modelo de relación con nuestros/as clientes a fin de potenciar la personalización, el asesoramiento a medida sin desplazamientos y la mejora de la inmediatez, la eficiencia y la transparencia, para ofrecer un servicio diferencial y exclusivo y un nuevo concepto de atención que aporte tranquilidad, fiabilidad y comodidad.

## Teléfonos gratuitos de urgencias y de atención al cliente



En nuestro permanente esfuerzo por mejorar cada día el acceso a nuestros servicios y siguiendo con el proceso que ya iniciamos para la atención de las urgencias domiciliarias, en 2017 dimos un nuevo salto cualitativo con la implantación de un nuevo teléfono gratuito también para la atención al cliente, siendo la única compañía aseguradora privada en ofrecerlo.

### PRESENCIAL

CLIENTES ATENDIDOS	200.309
TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN	6:46
TIEMPO MEDIO DE ESPERA	3:39

### TELEFÓNICO

LLAMADAS ATENDIDAS	227.658
TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN	2:31
TIEMPO MEDIO DE ESPERA	0:25

### ONLINE

CLIENTES DE ALTA EN OFICINA ONLINE	36.111
AUTORIZACIONES SOLICITADAS	9.109
PORCENTAJE DE AUTORIZACIONES RESUELTAS EN MENOS DE 24 HORAS	80%

### GESTOR PERSONAL

CLIENTES CON GESTOR PERSONAL ASIGNADO	40.063
CONTACTOS REALIZADOS 2017	3.868
TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN LLAMADA	6:27
% CONTACTO TELEFÓNICO CON GESTOR	51,3%
% CONTACTO EMAIL CON GESTOR	47,6%
% CONTACTO OFICINA ONLINE CON GESTOR	1,1%



## CALIDAD Y SEGURIDAD

### Sistema de gestión de calidad Grupo IMQ

Grupo IMQ cuenta con un Sistema de Gestión Integral de la Calidad y Seguridad Clínica que garantiza a nuestros/as clientes, en todas las modalidades de cobertura (medicina de familia, atención especializada, y socio-sanitaria- espectáculos públicos- asistencia dental...) una asistencia excelente: resolutive, personalizada, eficaz, con seguridad clínica, eficiente y que garantice una continuidad asistencial en todo el proceso de atención al paciente/usuario/a.

Además, el compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad medioambiental, el interés por la innovación y el desarrollo de tecnologías punteras, la seguridad de nuestras personas hace que desde IMQ se apueste por certificaciones y acreditaciones de gran renombre y prestigio nacional e internacional, a efectos de poder evidenciar ante nuestros/as clientes y otros grupos de interés, el compromiso de centros y profesionales para aportar el máximo nivel de calidad en todas sus dimensiones.

Todas las empresas del Grupo trabajan de manera coordinada su Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad Clínica. 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 la evaluación y el seguimiento periódico.

### Sistema de gestión de calidad IMQ Seguros

Desde 2007 IMQ Seguros 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 (adaptación a las sucesivas versiones de la Norma), como a los cambios organizativos.

Fruto de este trabajo, IMQ Seguros ha experimentado un aumento de la productividad, basada en la mejora de los procesos y en la capacitación y calificación de las personas empleadas.

A la vez, el grado de satisfacción del cliente aumenta debido a que los objetivos que se establecen toman en cuenta sus necesidades. Los objetivos se adaptan de acuerdo a esta información y la organización se vuelve más centrada en el cliente.

### Calidad y seguridad en nuestras clínicas y centros

- Nueva estrella QH del IDIS para Clínica IMQ Virgen Blanca y mantenimiento de 2 estrellas en la Clínica IMQ Zorrotzurre

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 2017 a la Clínica IMQ Virgen Blanca la "Acreditación QH (Quality Healthcare) + 1 estrellas". A su vez la Clínica IMQ Zorrotzurre renovó las 2 estrellas otorgadas el año anterior.

**Clínica IMQ Zorrotzurre, único hospital vasco que aúna seis certificaciones de calidad diferentes**

- **Zorrotzaurre, renueva su acreditación de la Joint Commission International**

La acreditación de la Joint Commission International (JCI) lograda por la Clínica IMQ Zorrotzaurre en 2013 y renovada en enero de 2017, 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 2017 la Clínica IMQ Zorrotzaurre superó con éxito la auditoría de AENOR

por la que obtuvo la recertificación en la UNE 166.002, de gestión, de la investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+i), la renovación ISO 900: 2015, de gestión de la calidad; UNE 179.003, de seguridad del paciente; OSHAS 18.000, de prevención de riesgos laborales; e ISO 14.001, de medio ambiente; esta última renovada igualmente por la Clínica IMQ Virgen Blanca.

Además, la Clínica IMQ Zorrotzaurre obtuvo la máxima puntuación, “excelente” en la auditoría realizada por el Departamento de Salud del Gobierno Vasco de la Unidad de Radiodiagnóstico.

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

El servicio de Urgencias de la Clínica IMQ Zorrotzaurre volvió a quedar finalista, por tercer año consecutivo, en la edición 2017 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.



- **San Mamés, el estadio más seguro de Europa**

Mediante la certificación en la UNE 179.003, IMQ ha acreditado su apuesta por dar una asistencia sanitaria rápida, segura y efectiva a toda persona que se encuentre en el recinto del Estadio de San Mamés y alrededores durante los encuentros de fútbol, consiguiendo de esta manera, que el Estadio de San Mamés, sea el primer estadio en España que obtiene dicha acreditación posicionándose como referente y/o pionero en “seguridad asistencial” a nivel estatal e internacional.

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

El Centro Médico IMQ Colón y el Centro de Rehabilitación IMQ Ajuriaguerra renovaron la certificación de AENOR según la norma ISO 9001:2008, quedando un año más acreditado su sistema de gestión de calidad.

La certificación reconoce la aplicación en estos dos centros del modelo integral de gestión puesto en marcha por IMQ que se sustenta en dos pilares: la calidad y la seguridad asistencial, así como la excelencia en la gestión. Este modelo



integral de gestión de calidad de IMQ se traduce en mejoras en los ámbitos de la seguridad del paciente, de la gestión y el modelo organizativo, del trabajo de los y las profesionales sanitarios y no sanitarios, y de los propios equipamientos e infraestructuras de los centros.

- **IMQ AMSA: enfocados en la seguridad del paciente**

IMQ AMSA superó con éxito en 2017 la auditoría de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) por la que ha adaptado su certificación ISO 9001 -de Gestión de la Calidad-, a las nuevas exigencias de estructura de alto nivel de la ISO 9001: 2015.

A su vez ha renovado su certificación en su Sistema de Gestión de Riesgos de Seguridad del paciente en su planta de hospitalización, ubicada en el Hospital San Juan de Dios de Santurtzi, según la norma UNE 179.003.

Destaca también la implantación de diversas iniciativas de mejora a efectos de minimizar los incidentes y eventos adversos (prescripción electrónica, uso seguro de la medicación, riesgos de fugas...) ya que es una norma que requiere de altos niveles de sensibilización con la importancia de notificar y tratar los incidentes con un enfoque constructivo, de mejora continua.

- **Calidad en la División de Prevención**

IMQ Prevención cuenta desde 2011 con un sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma UNE-EN ISO 9001, habiéndolo actualizado a ISO 9001:2015 en 2017. Asimismo, cuenta desde 2013 con un sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la Norma OHSAS 18001:2007. Ambos sistemas se encuentran certificados 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 de favorecer su custodia de forma exquisita.

En 2017 IMQ ha llevado a cabo un trabajo muy intenso en esta materia, debido a la necesidad de adaptarse a las exigencias del Reglamento Europeo General de Protección de Datos, que comenzará a aplicarse el 25 de mayo de 2018. Esta norma introduce cambios muy relevantes que redundarán en una mayor seguridad de los datos y en mayores derechos para sus titulares.

Desde el Comité de Seguridad de IMQ (órgano de control y seguimiento específicamente constituido en este ámbito) se han impulsado las medidas necesarias para completar con éxito la adaptación, desde la designación de un Delegado de Protección de Datos hasta la realización de un registro de tratamiento de datos, pasando por la redacción e implementación de diversos procedimientos de actuación para todos los tratamientos que realiza.

De esta manera, IMQ cumple con los estándares de calidad y seguridad más exigentes, en una materia tan sensible como la protección de datos.

## MÁXIMA SATISFACCIÓN

### Evaluamos la satisfacción del cliente



**Encuestas de Satisfacción con el Servicio**

**Encuesta sobre el Servicio de Videoconsulta**

**Encuesta sobre el Gestor Personal**

**Encuesta sobre la Oficina Online**

**Encuestas en Oficinas de Atención del Cliente**

**Encuesta a Clientes Colectivos**

#### • Encuestas de Satisfacción con el servicio

En 2017, y por tercer año consecutivo, se han recogido encuestas presenciales hechas a los asegurados/as en las clínicas Zorrotzaurre y Virgen Blanca, Sociedades y Centros propios y en las oficinas de Atención al Cliente de todo el territorio recogiendo un total de 7.200 encuestas.

Los clientes valoraron muy positivamente nuestros servicios en todos los aspectos con un índice de satisfacción general de prácticamente del 100% en los valores máximos de “Bueno” o “Muy bueno”.

#### DIMENSIONES VALORADAS

##### **Accesibilidad**

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

##### **Información/Trato**

Tanto por parte del médico como por parte del personal auxiliar

##### **Confort/Medios**

Instalaciones y medios técnicos de la consulta/oficina

##### **Fidelidad**

Recomendación del médico/servicio/oficina

Satisfacción General

Valoración global del médico/servicio/oficina

• **Otras encuestas realizadas**

A lo largo del año, se lanzaron también otras encuestas, tres de ellas dirigidas a través del correo electrónico a clientes de IMQ Seguros, donde se les pedía su opinión respecto a:

La Oficina Online (web de IMQ)

El servicio Gestor Personal

La relación administrativa entre cliente empresa (Colectivos) e IMQ

Además, recientemente se han empezado a realizar encuestas en las oficinas de Atención al Cliente, a través de un dispositivo táctil donde se invita al cliente de una manera muy visual a realizar un valoración del servicio recibido en forma de “caritas” (verde, amarilla o roja), incorporando tras ésta una encuesta ágil donde se les pregunta por su valoración general de IMQ y por sus principales razones para estar con nosotros.

Una última encuesta iniciada en 2017 y aún vigente, es la que tienen a su disposición los clientes del Servicio de Videoconsulta para valorarlo al finalizar su uso. Todas estas encuestas y los comentarios recogidos son analizados, presentados al Comité de Dirección de IMQ y comparados con los responsables de los servicios para adoptar las medidas de mejora oportunas.

**IMQ, la aseguradora de salud con clientes más satisfechos**

La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) distinguió a IMQ en 2017 como la aseguradora con el seguro de salud más satisfactorio de cuantos ofrecen las aseguradoras sanitarias del territorio estatal a partir de una encuesta realizada entre 14.000 asociados/as que valoraron especialmente nuestra atención médica (82 puntos) y la tramitación administra-

tiva (76) con una satisfacción global de 75 puntos. Con esta encuesta, que realiza anualmente la OCU, se trata de determinar cuáles son las aseguradoras más apreciadas y con clientes más satisfechos/as.

**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 2017 se registraron 1.888 quejas y reclamaciones, siendo el tiempo medio de resolución de apenas 12 días.

Existe, por otra parte, un grupo de subproceso específico, denominado Gestión de Incidencias, que vela por prestarles una atención solícita,

realizando un análisis sistemático de los problemas detectados como paso previo a su resolución en coordinación con el resto de áreas implicadas. En 2017 la compañía se adhirió también a la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones de Unespa, que reduce los tiempos máximos de respuesta previstos en la ley.

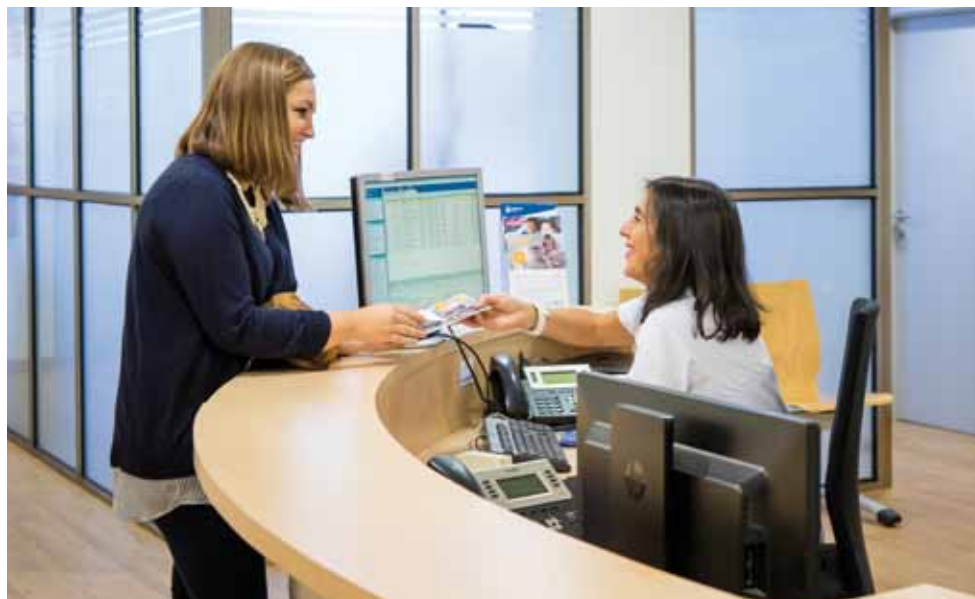
Cada año, se elabora, además, una Memoria anual cuyos datos son remitidos a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

**INCIDENCIAS**

QUEJAS	656
RECLAMACIONES	1.232
<b>TOTAL</b>	<b>1.888</b>

**OTROS EXPEDIENTES**

AGRADECIMIENTOS	23
SUGERENCIAS	57
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>





## POLÍTICA GLOBAL DE INNOVACIÓN

Grupo IMQ continúa apostando por la Innovación como elemento de identidad y de diferenciación, tal y como se refleja en uno de sus valores: “Cultura de Innovación, creatividad y mejora continua, generando la capacidad para transformarse y adaptarse de forma ágil al futuro y a una nueva realidad”. En este sentido, son muchos los proyectos que se han ido abordando durante el 2017, enfocados todos ellos a posicionar a la compañía en la vanguardia de la sanidad privada en sus múltiples facetas.

Continuando con su proceso de diversificación, seguimos creciendo en nuevos ramos de seguros que permiten trasladar una oferta integral a nuestros clientes en función de su ciclo de vida, así como apostando por la mejora de servicios, equipamientos e instalaciones con nuevos proyectos que tratan de potenciar una atención sanitaria excelente.

**IMQ Decesos, ayuda en los momentos más difíciles**

**IMQ Accidentes, alta protección y garantías exclusivas**

**IMQ Vida, para sentirse protegidos**

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

Las nuevas tecnologías están siendo también un importante motor para posicionar a la compañía en la vanguardia de la asistencia sanitaria. Destaca, en ese sentido, todo el proceso de transformación digital que se viene acometiendo para dar respuesta a las nuevas necesidades de los actuales clientes con proyectos como el Gestor personal, la Plataforma de Salud Info33+, la aplicación IMQ ON, la videoconsulta etc.

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 o se han implantado nuevos elementos novedosos y punteros para favorecer una mejor práctica médica.

### Nuevos seguros y servicios

#### • Primer aniversario de IMQ Decesos

En su primer año de andadura, IMQ Decesos se ha consolidado como una propuesta de seguro muy competitiva. Se ofrece a un precio inigualable y con una amplia cobertura destacando garantías extra como la indemnización de fallecimiento por accidente, la asistencia en el extranjero o el servicio de Gestoría Integral para la resolución de los trámites anexos a un fallecimiento.

IMQ Decesos asegura de manera gratuita a los menores de 14 años y ofrece la posibilidad de elegir tres modalidades: Renovable, Nivelada y Única. Esta última contratada desde los 65 años.

#### • Seguro dental para familias

“IMQ Dental Familia” cuenta con importantes descuentos en la prima para las unidades familiares. Ofrece una completa cobertura para el cuidado de la boca y el acceso a sus servicios odontológicos es inmediato y desde el primer día.

#### • IMQ Alta Protección: altas indemnizaciones

Para estar prevenidos/as ante cualquier situación, el seguro IMQ Accidentes Alta Protección garantiza seguridad y protección económica en caso de incapacidad permanente o fallecimiento por cualquier accidente con altas indemnizaciones. Se trata de un seguro a medida en el que el cliente elige las coberturas y el capital que desee y también puede contar con una garantía opcional de fallecimiento por infarto de miocardio.

Dependiendo del tipo de accidente del que se trate (accidente, accidente de circulación o de circulación en transporte público), este seguro garantiza una indemnización que incluye también el fallecimiento por accidente en transporte público.

#### • IMQ Vida: asegurando el futuro

El seguro IMQ Vida aporta a nuestros y nuestras clientes la tranquilidad de saber que su futuro, y el de los que más quieren, está protegido ante cualquier imprevisto, ya que garantiza una importante 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 más garantías: 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.

#### • IMQ Hogar, aportando tranquilidad

Dentro del proceso de diversificación que continua acometiendo nuestra compañía, ampliamos nuestra gama de seguros también en 2017 con el lanzamiento de IMQ Hogar.



Se buscaba ofrecer a nuestras y nuestros clientes una alternativa más con que cubrir los riesgos que puedan afectar a su hogar, aportándoles la tranquilidad de tener su casa bien protegida.

El acuerdo establecido entre IMQ y Kutxabank Seguros para la comercialización de este seguro reforzaba la relación entre ambas entidades aportando a nuestros/as clientes la confianza de contar con dos aseguradoras líderes en Euskadi, ambas símbolo de garantía y calidad.

IMQ Hogar es un seguro multirriesgo que cubre, entre otros, los daños por agua e incendio, rotura de cristales, espejos y mármoles, responsabilidad civil, daños estéticos, hurto, expoliación y robo, protección jurídica y de manera diferencial una cobertura de accidentes personales.

Además, IMQ Hogar, se apoya en numerosas ventajas como la indemnización a valor de nuevo, sin franquicias, atención a siniestros y asistencia en el hogar 24 horas al día y los 365 así como altos niveles de satisfacción de los clientes que ya disponen del seguro con puntuaciones que superan el 8 en atención a siniestros.

### En nuestras clínicas y centros

- [Endourología y litotricia de la Clínica Zorrotzaurre, uno de los mejores quirófanos del Estado](#)

La Clínica IMQ Zorrotzaurre cuenta con el quirófano de Litotricia Extracorpórea y Endourología dotado con la más avanzada tecnología para facilitar en tiempo récord la

realización de todo tipo de procedimientos complejos para pacientes con piedras en el riñón. El quirófano, que pasa por ser uno de los mejores de España y situarse entre los primeros de Europa, realiza alrededor de 1.200 procedimientos al año.

- [El neuronavegador más puntero del mercado al servicio de la Clínica Zorrotzaurre](#)

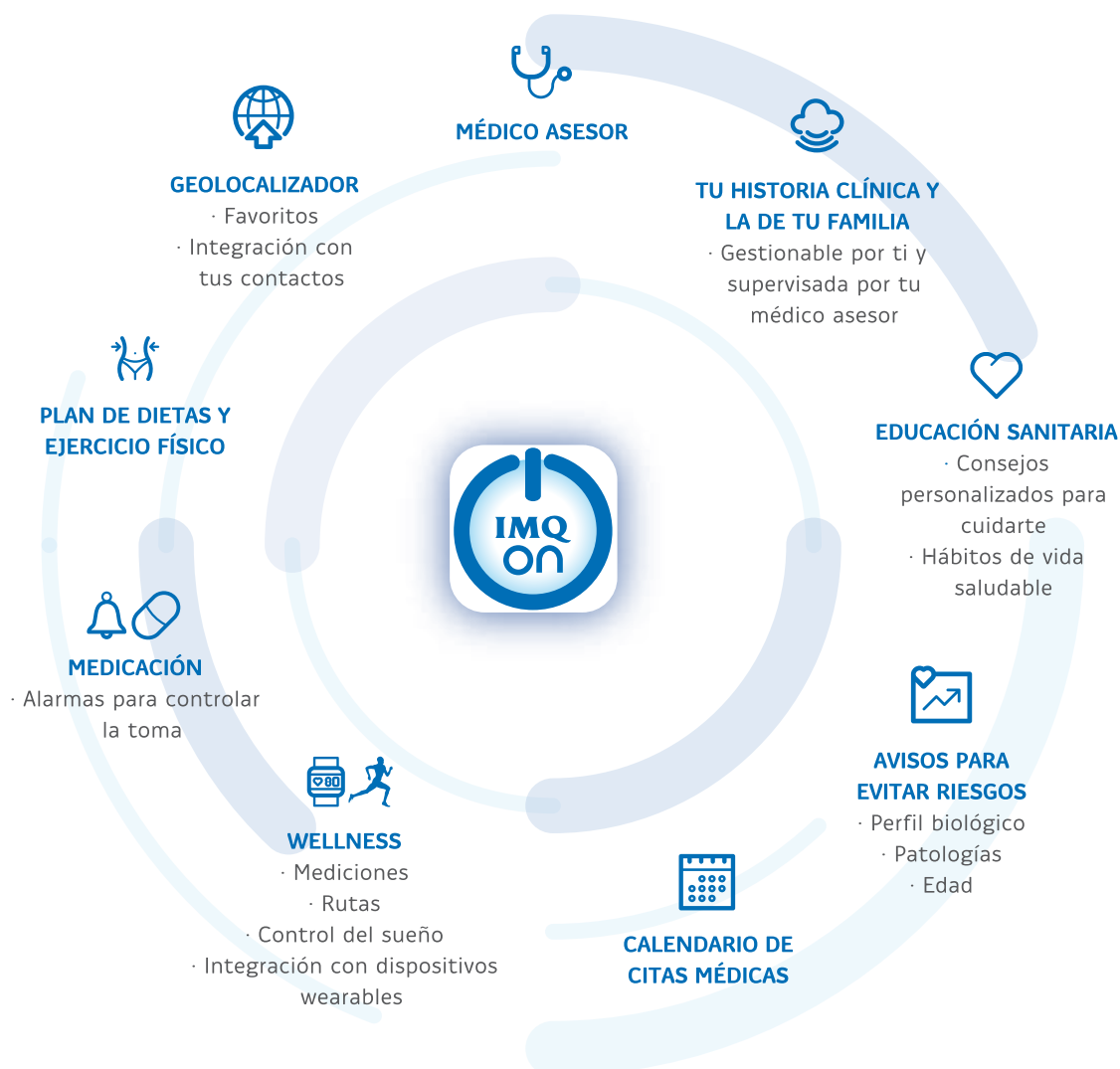
La Clínica Zorrotzaurre dispone con carácter permanente del neuronavegador de última generación StealthStation S7 (Medtronic), el más puntero en su gama. Esta especie de GPS intracraneal marca un antes y un después en la biopsia craneal y en la cirugía craneal y espinal, procurando a los y las profesionales ejecuciones más rápidas, menos invasivas y resecciones más precisas.

## Tecnología digital al servicio de la salud

### APUESTA POR LA DIGITALIZACIÓN

La atención sanitaria está experimentando profundas transformaciones de la mano de la digitalización y el avance tecnológico con soluciones cada vez más completas y personalizadas en el ámbito de la ehealth. Conscientes de ello y de la necesidad de favorecer una relación cada día más cercana entre clientes y profesionales sanitarios/as, IMQ viene desarrollando diversas iniciativas

entre las que destacan la posibilidad de contar con la historia clínica en movilidad, el médico asesor, la videoconsulta, la identificación vía móvil, los servicios de wellness, el registro de mediciones y analíticas, la nueva oficina online... Proyectos todos ellos que se ampliarán con otros nuevos como la prescripción y el volante electrónico, apps integradas, la tarjeta en el móvil, etc.



## IMQ ON, un médico siempre a mano

IMQ ON es la aplicación digital de salud puesta en marcha por IMQ para que nuestros clientes disfruten de las ventajas de la telemedicina en el control y cuidado de su salud.

Entre las grandes ventajas que IMQ ON ofrece está la posibilidad de que el cliente pueda contactar siempre que lo precise con un médico asesor vía online, así como acceder a su historial clínico con los informes médicos, analíticas, resultados de pruebas, etc. que tanto el profesional como los propios usuarios vayan incorporando, pudiendo así contar en un único lugar con todos los datos.

Otra de las grandes facilidades que procura IMQ ON es la programación y aviso de citas médicas para que no exista riesgo de olvido.

Todo ello se completa con la posibilidad de acceder a consejos de salud, plan de dietas y ejercicio físico, avisos sobre medicación, wellness etc.

## Videoconsulta, atención médica a distancia

IMQ ha puesto a disposición de sus clientes un nuevo canal de comunicación telemático mediante videoconsulta con el objetivo de ampliar la comodidad y la facilidad de acceso en algunas especialidades, así como avanzar en el proceso de transformación digital emprendido por la compañía para ofrecer un mejor servicio.

La fase inicial se estrenó con 6 especialidades y 15 facultativos que dispensan atención diaria: Medicina de Familia, Pediatría, Medicina Interna, Endocrinología, Psicología, Psiquiatría y Medicina Deportiva.

## Oficina online

Con el fin de facilitar a nuestros clientes comodidad y rapidez a la hora de realizar gestiones y trámites relacionados con nuestros seguros, IMQ ha trabajado en 2017 para posibilitar la renovación y mejora de nuestra oficina online.

La nueva oficina online, a implantar en 2018, estará adaptada tanto para su uso desde ordenador de escritorio, como desde móvil o tablet, a fin de que se puedan hacer fácilmente las gestiones más habituales y demandadas desde cualquier lugar, y a cualquier hora. Cuenta, además, con un diseño moderno e intuitivo para que su uso resulte más atractivo y fácil.

## Premio a IMQ por la mejor web

IMQ fue reconocido a finales de 2017 con el premio a la mejor página web por parte de la Fundación Avedis Donabedian (FAD).

Entre los parámetros que se valoraron, se reconocía el esfuerzo para mantener una información actualizada y asequible tanto para los grupos de interés externos (pacientes, clientes...) como para el personal interno. Se tuvo además en cuenta la estructura de la web y su modelo de navegación, sus contenidos y la utilidad que éstos aportan, la existencia de recursos como boletines, noticias, apps, servicios online, su diseño gráfico y accesibilidad, la presencia en redes sociales y el esfuerzo por potenciar la responsabilidad social corporativa, entre otros elementos.



## EL MEJOR CUIDADO PARA NUESTROS MAYORES

Igurco se creó en 2002 para satisfacer las necesidades sociosanitarias en el ámbito de las personas mayores, generando servicios de calidad en los que primara el trato humano. La formación, la especialización, la ética y la profesionalidad en el desempeño asistencial, basadas en la mejor evidencia científica disponible, son otros de los pilares de la atención integral que se presta a los mayores y a sus familias.

El objetivo de los servicios ofertados, bajo el lema IGURCO TE ACOMPAÑA, es abordar los posibles problemas a los que se enfrentan las personas mayores y sus familiares, garantizando la profesionalidad en los cuidados desde la aparición de los primeros síntomas de fragilidad y/o dependencia hasta la resolución de las situaciones más complejas.

**Igurco, referentes en servicios socio sanitarios en Euskadi**

### • Plazas privadas en centros de día de Igurco

Los centros de día para personas mayores son un recurso asistencial cada vez más demandado al facilitar la permanencia de la persona mayor en su entorno habitual, a la vez que le permite disfrutar de una atención profesional durante el horario diurno.

Consciente de esta mayor demanda social, Igurco ofrece en sus centros de Getxo, Leioa, Galdakao, Ondarroa, Ugao y Bilbao, plazas privadas de atención diurna dirigidas a personas mayores de 60 años, que se encuentren, o no, en situación de dependencia, ofreciendo servicios de atención especializada a la carta, de lunes a viernes, por meses, semanas o días determinados, a jornada completa o media jornada, con o sin transporte.

### • Crecimiento exponencial de las unidades de atención especializada

Las Unidades de Recuperación Funcional de Igurco 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. Tras una estancia media de 24 días, los pacientes vuelven a sus domicilios habiendo recobrado los máximos niveles de autonomía posibles en cada caso.

Para ello, y durante su estancia en los centros de Igurco, todo un equipo de profesionales, liderado por un médico geriatra, realiza un abordaje multidisciplinar del caso: personal de enfermería, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, psicólogos, trabajadoras sociales y logopedas.

El volumen de pacientes de las unidades de recuperación funcional cada vez es mayor. Asimismo, sigue creciendo la demanda de

las consultas privadas de geriatría en las que médicos especialistas en Geriatría de Igurco, acompañan en sus cuidados y mejora de calidad de vida a personas mayores de 65 años que presentan varias enfermedades, que tienden a la cronicidad y que, por consiguiente, precisan de una considerable cantidad de medicamentos.

### • Exposición IGURCO – UPV/ EHU

Igurco, en colaboración con la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, lideró en 2017 un proyecto para poner en relieve, ante las nuevas generaciones, el potencial de las personas mayores para transmitir conocimientos, acontecimientos históricos y enseñar valores.

Para ello, se confeccionó una exposición de grandes fotografías en las que se trataba de reflejar el valor de las vivencias y experiencias de nuestras personas mayores.

La exposición, que se inauguró en el metro de Bilbao, recorrió posteriormente otros emplazamientos en diversos municipios vizcaínos, fusionando historias de vida con momentos históricos de Bizkaia.

### • Visitas al estadio de San Mamés

En el marco de la celebración del XV aniversario de Igurco, más de 150 personas mayores de su conjunto de residencias y centros de día de Bizkaia, visitaron el estadio San Mamés y el museo del Athletic Club.

En estas visitas a las instalaciones del club rojiblanco, los residentes y usuarios de Igurco fueron acompañados por cerca de un centenar de familiares y profesionales sociosanitarios.



Las jornadas estuvieron marcadas por grandes emociones al ser el Athletic gran protagonista de la historia de vida de los residentes y usuarios de Ipurco.

- **IMQ Ayuda, atención y asesoramiento**

Nuestro servicio IMQ Ayuda ofrece de manera gratuita orientación y asesoramiento a las personas mayores y a sus familiares 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 vivien-

das, apartamentos y viviendas comunitarias, transporte adaptado...).

A través de este servicio gratuito muy valorado por nuestros/as clientes y único en el mercado, acompañamos y guiamos a la persona mayor y a sus familias en la toma de decisiones encaminadas a mejorar su calidad de vida.

- **Servicio de teleasistencia**

El servicio de teleasistencia de Ipurco está pensado para todas aquellas personas que viven solas o pasan horas del día sin compa-

ñía y quieren sentirse acompañadas durante las 24h/365 días por un equipo profesional.

A través de este servicio, siempre que surja una emergencia o cualquier situación en la que se requiera asistencia, se movilizan los recursos necesarios 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.

## COLECTIVOS Y EMPRESAS

### La flexibilidad del seguro médico colectivo, un valor en alza

Prácticamente la mayoría de las empresas, más de 1.000, que conforman la clientela de IMQ Seguros renovaron en 2017 su contrato de aseguramiento sanitario colectivo, lo que demuestra un año más la alta fidelidad que éstas muestran hacia el seguro médico colectivo IMQ.

Las grandes y pequeñas empresas mantienen su interés en contratar el seguro médico de IMQ por numerosas razones fiscales y económicas, junto a la amplia red sanitaria, la flexibilidad, la fidelización de los trabajadores y la reducción del absentismo laboral, todas ellas muy valoradas por los clientes colectivos.

La razón principal de su éxito es la capacidad de adaptación a las necesidades concretas de cada entidad que estos seguros tienen, para responder tanto a las inquietudes de la dirección como de las propias personas empleadas.

Los seguros médicos se valoran como un beneficio añadido a la relación laboral que favorece la buena imagen de la empresa entre sus empleados y empleadas. Asimismo disfrutan de la atención personalizada y el servicio diferencial de IMQ, la tecnología de vanguardia, la agilidad en las pruebas diagnósticas, y la libre elección entre un cuadro de expertos/as profesionales, la ausencia de listas de espera y la profesionalidad en el servicio.

#### • Nuevos convenios de colaboración

IMQ ha establecido o renovado en 2017 convenios de colaboración con un conjunto importante de colectivos profesionales y empresariales que van desde Adeada, Nuclenor, SNA,



BTI, ADEGI, CECOBI, CEBEK, FVEM, GAIA, AEGA hasta Policlínica Gipuzkoa, o el Grupo Hospitalario Aita Menni, junto a otros como la Federación Mercantil de Gipuzkoa.

Gracias a estos acuerdos, los/as integrantes de estos colectivos y sus familiares pueden optar a los seguros médicos de IMQ en mejores condiciones económicas con una completa cobertura sanitaria que incluye desde medicina primaria, urgencias, todas las especialidades, pruebas diagnósticas y tratamientos como fisioterapia y rehabilitación, hasta alta cirugía especializada, planificación familiar, intervenciones quirúrgicas 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, por su parte, más de 4.900 empresas clientes con más de 135.000 personas adscritas.

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 to-



**Más de 110.000 reconocimientos médicos preventivos**

**Reconocimientos psicotécnicos para tramitar el carnet de conducir**

das las actividades industriales se desarrollan sin riesgos para la salud, también vigila la salud de los empleados y empleadas realizando reconocimientos médicos preventivos. Durante el año 2017 se realizaron por parte de esta División más de 110.000 reconocimientos médicos.

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

## SERVICIOS INNOVADORES

### **Koordinatu, 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.

- **Innovador programa de medicina general y enfermería**

IMQ Prevención cuenta en el Parque Tecnológico de Zamudio con 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.

- **Wellness laboral**

El Wellnes Laboral se define como un sistema de gestión que pretende impactar positivamente en la calidad de vida de los y las profesionales.

El Wellness no es sólo poner a disposición de los y las trabajadoras fisioterapeutas, gimnasios, salas de relax..., sino 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. Un servicio que ha seguido creciendo también en 2017.

- **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 cuenta con un servicio integral de gestión del conocimiento, denominado "Koordinatu".

A través de una plataforma informática y de un equipo cualificado, 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.



# Nuestros Profesionales, un equipo diferencial

## LA RED MÁS EXTENSA

Las y los profesionales médicos de IMQ suponen uno de los grandes motores de la compañía, y destacan por su profesionalidad, implicación y el trato atento hacia los/las clientes.

En la actualidad más de 1.700 profesionales con 2.400 consultas de todas las áreas asistenciales repartidas en los tres territorios vascos garantizan la calidad y la atención personalizada a los y las clientes de IMQ.

El amplio cuadro médico y clínico de IMQ y su estudiada composición por especialidades y a nivel geográfico permiten al cliente un acceso cómodo y ágil a medicina de vanguardia.

La doble condición de propietarios/as y proveedores de servicios de los médicos en el territorio de Bizkaia, constituye uno de los aspectos diferenciales mejor considerados por nuestros/as clientes respecto a otras compañías aseguradoras.

## PROFESIONALES IMQ

BIZKAIA	1.096
ALAVA	213
GIPUZKOA	443
<b>TOTAL</b>	<b>1.752</b>



## MEJORANADO EN ATENCIÓN Y CERCANÍA

### Oficina de Atención al Profesional

Desde su creación en 2012 se han contabilizado más de 88.000 gestiones en este servicio cuyo principal objetivo es establecer un canal de comunicación directo entre la compañía y su cuadro médico, así como con las clínicas y centros.

El éxito de la Oficina de Atención al Profesional radica en el gran número de sus funciones entre las que se encuentran la de gestionar las tareas administrativas y de actividad de los y las profesionales, 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, etc.

Los y las profesionales médicos pueden, asimismo, 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

AYUDA ONLINE	7.313
OFICINA ATENCIÓN AL PROFESIONAL	18.959
<b>TOTAL</b>	<b>26.272</b>

### Nueva etapa en la comunicación

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. La versión digital de IMQ Berriak, newsletter de información mensual que la compañía elabora para sus profesionales médicos, también nos permite contribuir a la sostenibilidad medioambiental.

### Extranet de profesionales

La Extranet de profesionales ha cumplido en 2017 su segundo ejercicio en plena actividad con 1.060 profesionales dados de alta, más de un 50% de aumento respecto del año anterior y en la que se han registrado 28.992 visitas y 156.660 visualizaciones.

La Extranet permite a los y las profesionales mantenerse informados sobre el control de su actividad en todo lo relacionado con liquidaciones, baremo de la especialidad, así como estar al día de congresos, publicaciones, noticias relacionadas con su especialidad e información relevante sobre la Sociedad de Médicos y la Asociación.

La herramienta incorpora también un servicio para la resolución de incidencias informáticas vía chat o control remoto y para informar sobre posibles sustituciones temporales y horarios en consulta y otras actualizaciones de carácter personal.



### Implantación de info33+

En 2017 se ha implantado la nueva versión de la herramienta de gestión de consulta e historia clínica digital Info 33+ en los centros policon-sultorios IMQ Amarica, IMQ Zurriola e IMQ Colón y en un corto plazo está previsto expandir el programa a las consultas y consultorios del resto del cuadro médico de la compañía. El principal objetivo es proporcionar al profesional médico una herramienta que le permita gestionar informáticamente su actividad en consulta y, a su vez, consiga una historia clínica unificada para sus pacientes. Además, la herramienta permite al cliente acceder a su historia clínica digital desde cualquier dispositivo (ordenador, móvil o Tablet) gracias a la aplicación IMQ ON.

Para ello, se ha creado un cualificado grupo de trabajo dedicado en exclusiva a garantizar el éxito de la implantación de este estratégico proyecto tanto para IMQ como para sus profesionales médicos.



## Servicios digitales

IMQ ha puesto en marcha en 2017 nuevos servicios que facilitan la relación entre clientes y profesionales sanitarios, dentro de ellos el servicio de identificación por móvil en consulta, el Documento Único Electrónico y la Autorización Electrónica y el servicio de videoconsulta.

En el primer caso, el de la identificación con móvil, a partir de un sencillo procedimiento para su utilización, se ofrece al cliente una alternativa para cuando éste, por olvido o extravío, no disponga de su tarjeta al presentarse en la consulta del médico.

También el Documento Único Electrónico y la Autorización Electrónica pretenden dotar a los y las profesionales de la posibilidad de generar electrónicamente los Documentos Únicos para la prescripción de actos y, de esta manera ir eliminando progresivamente el soporte en papel así como poder consultar vía web las autorizaciones emitidas.

## Hacia la eliminación del papel

Continuando con la línea de comunicación abierta y apuesta por la eliminación de papel en la que está inmersa la compañía, IMQ ha abordado en este año importantes cambios en los sistemas de información de gran repercusión en los y las profesionales:

- **Nomenclator / Baremo**

Se ha puesto a disposición un nuevo formato homogéneo para toda la compañía, agrupando las prestaciones por especialidad, tipo de acto y grupo quirúrgico, utilizando la clasificación OMC.

- **Autorización**

En el marco de las modificaciones sobre la autorización de la prestación se ha incluido a petición de los profesionales un nuevo código de barras correspondiente a la identificación del cliente.

- **Nº de tarjeta**

Esta modificación está enmarcada en el plan de digitalización de IMQ y facilita la transmisión electrónica de la actividad autorizada.

- **Liquidaciones y pago**

Se ha simplificado el proceso de liquidación, pasando a ser una única liquidación mensual cuyo resumen se envía por correo ordinario y cuyo detalle al máximo nivel se encuentra disponible en la Extranet de Profesionales de IMQ.

## Imagen IMQ en consultas y centros concertados

IMQ está acometiendo esfuerzos para ofrecer una imagen de marca homogénea en los identificativos de las consultas y centros concertados. Las y los profesionales interesados han podido solicitar la colocación de las placas identificativas de manera totalmente gratuita poniéndose en contacto con la Oficina de Atención al Profesional, llegando a contabilizar 150 solicitudes.

Con ello se ha definido una imagen corporativa con la que se pretende hacer que la marca IMQ sea más reconocida aún en nuestra sociedad y favorecer una mayor visibilidad tanto de la compañía como de nuestros/as profesionales médicos.

IMQ, asimismo, ha abanderado dos nuevos centros sanitarios: el Centro IMQ Las Mercedes y el Centro Médico Estraunza, existiendo en proyecto hacerlo también con otros cuatro: el Centro Médico Heros, la Clínica Euskalduna y los centros Medikosta situados en Algorta y Bilbao.



## EVENTOS RELEVANTES

### Junta General de Accionistas de la Sociedad de Médicos

El 14 de junio de 2017 tuvo lugar en el Museo Guggenheim la Junta General Ordinaria de Accionistas (Sociedad de Médicos IMQ). En el transcurso del acto, que contó con destacados representantes de nuestro colectivo médico, así como con el equipo directivo de IMQ, el presidente de Grupo IMQ dio cuenta en su Informe de las iniciativas y actividades más relevantes desarrolladas a lo largo de 2016.

Entre ellas, destacó nuestra posición de liderazgo y cuota de mercado en el sector, la diversificación de la compañía con nuevos ramos de seguros, la solvencia y rentabilidad, así como otros principales hitos del año.

Por su parte, el consejero director general, Miguel Angel Lujua, hizo un repaso de los esfuer-

zos que en diversos ámbitos se están realizando para mantener y mejorar resultados y de la consolidación del crecimiento de clientes.

Acto seguido tuvo lugar la Junta General Ordinaria de la Asociación Igualatorio Médico Quirúrgico y de Especialidades que comenzó con la lectura del informe de su presidente, Iñigo Ucelay y en la que se examinaron y aprobaron las cuentas anuales así como la gestión social y se habló de las principales acciones y líneas de trabajo de los 4 Consejos Directivos de la Asociación.

### Homenaje a nuestros médicos jubilados en la Asamblea de Montepío

Como acto final de la Asamblea Anual del Montepío de IMQ celebrada en 2017 un año más, se rindió homenaje a los 23 facultativos de nuestro cuadro médico que culminaron su trayectoria en 2016, en reconocimiento a toda su labor.

### Consejo Directivo de la Asociación

El Consejo Directivo de la Asociación es la principal figura representante del colectivo médico privado en Bizkaia, formada por 1.042 profesionales médicos entre activos y pasivos.

A través de este Consejo se proporciona información relevante referente a proyectos emprendidos por IMQ tanto a nivel operativo como proyectos estratégicos relacionados con la digitalización de la relación Compañía-Médico y Médico-Paciente. En total se desarrollaron 4 Consejos Directivos en 2017.

## Con nuestros Proveedores

El éxito de Grupo IMQ y la consecución de sus resultados depende también en buena medida de la red de proveedores con que colabora. Una red donde se diferencian dos grandes ámbitos: los proveedores asistenciales, grupo de interés clave y estratégico de la compañía, donde se incluye nuestro cuadro de profesionales médicos, las clínicas y centros concertados, diferentes sociedades vinculadas a determinadas especialidades, casas de prótesis transporte sanitario etc... En definitiva, todos aquellos proveedores/as que nos ayudan a la prestación a nuestros/as clientes de un servicio seguro, fiable y de la máxima calidad posible.

En el otro lado, se sitúan el resto de proveedores con los que IMQ trabaja “mano a mano” generando una relación basada en la confianza para la consecución de objetivos comunes.

Son varios los objetivos y principios en los que se sustenta esta relación:

Involucración y participación de unos mismos estándares de calidad, teniendo como principio básico la orientación al cliente.

Generación de alianzas a largo plazo que vayan más allá de una mera relación de cliente – proveedor.

Evaluación del desempeño realizado, desarrollando un conocimiento conjunto que nos permita mejorar la competitividad.



### 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.



## Nuestras Personas, el motor de IMQ

Grupo IMQ dispone de más de 50 empresas participadas generando un empleo directo de más de 2.100 personas contando la mayor parte con contrato indefinido. El grupo mayoritario de esas personas está dedicado a la prestación de servicios clínicos (36,26%), seguido de la actividad sociosanitaria (21,44%) y de prevención (14,27%).

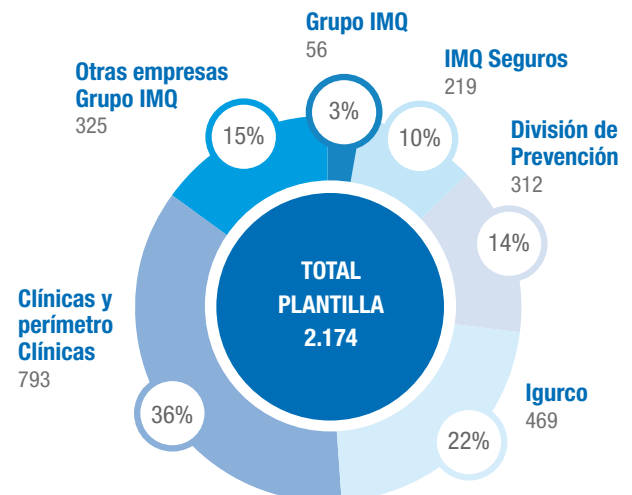
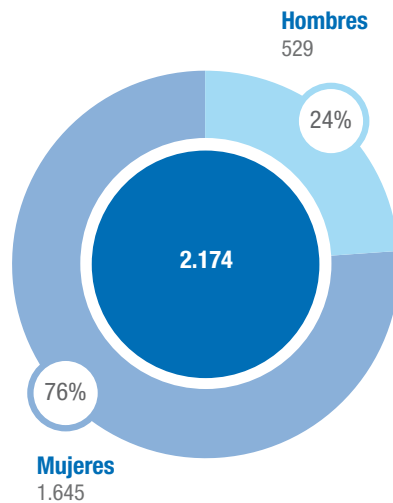
El 76% del empleo es femenino visualizando ello la importancia que las mujeres alcanzan en la actividad de la compañía.

### ESCUCHA ACTIVA

Junto a otras funciones y objetivos, el Plan Estratégico de IMQ marca también el rumbo de la compañía para la puesta en marcha de los proyectos y procesos relacionados con las personas.

En 2017 se realizó la segunda encuesta de clima, en la que se obtuvo un incremento general de la satisfacción de la plantilla con respecto a la anterior realizada, tanto en la valoración espontánea: (7,12/10 frente a 6,41/10) como en la valoración reflexionada (7,78/10 frente a 7,16/10). De los resultados de esta encuesta se han detectado las principales acciones a abordar en el Área de Personas para los próximos 2 años.

En concreto, en el ámbito de IMQ Seguros y Grupo IMQ, se han escuchado diferentes solicitudes y lanzado 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.



## FORMACIÓN CONTINUA Y GESTIÓN DEL TALENTO

### Formación

En el ámbito de IMQ Seguros y Grupo IMQ, con respecto a la formación continua, se han realizado mejoras en lo que respecta a la organización y sentido de las acciones formativas, clasificándose los contenidos formativos en seis áreas básicas:

Formación genérica (aplica a toda la compañía).

Formación comercial y atención al cliente (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. Destacar el proyecto ITZALAK (Todos atendemos clientes), con el que toda la plantilla ha compartido una mañana o tarde con un compañero/a de Atención al Cliente o Atención Comercial en su puesto de trabajo, extrayendo conclusiones de mejora para facilitar la actividad en dichos departamentos desde el resto de la organización.

Salud, formación dirigida a toda la organización para fomentar buenos hábitos para la salud mental y corporal. A destacar la campaña de deshabituación tabáquica con resultados muy favorables (3 de 10 asistentes han conseguido el objetivo).



En 2017 ha habido un gran despliegue de actividades de aprendizaje, intenso y variado, siguiendo las planificaciones iniciales e incluyendo necesidades del negocio, llegándose a gestionar 6.122 horas de formación, que significan una media de 23 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 incidiendo más en retos transversales y otras más en actualización de competencias y habilidades.

Asimismo, se ha continuado con el programa de formación en aprendizaje de competencias de los y las profesionales para mejorar la humanización asistencial y posibilitar una atención integral y cercana.

El AULA IMQ ha sido la plataforma formativa online creada también este año, para la realización

**6.122 horas de formación en IMQ**

**Media anual de 23 horas de formación por empleado/a**

de cursos creados en la compañía, con la posibilidad de gamificación. En una primera fase, se ha implementado para el ámbito Seguros y Grupo IMQ, estando prevista su ampliación a otras unidades de negocio del grupo. El 83% de la plantilla ha realizado los cursos 'Conocimientos generales de Seguros' y 'Productos IMQ'.

## PLAN DE FORMACIÓN 2017

Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre
Contraste Modelo Competencias	Conversaciones de Desarrollo	PIF Solvencia II	Equipos eficientes CEGOS Las 5 elecciones hacia la productividad extraordinaria
Chaquetas azules	Conversaciones de Desarrollo	Venta Telefónica BBTS	
Metodologías Ágiles	Solvencia II y Cumplimiento	Conoc. Financieros Básicos BBTS	Conocimientos Generales de Seguros (online)
	Ofimática Básica		Productos IMQ (online)
			Ofimática avanzada
			Presentaciones Eficaces ADECCO
		Desarrollo de la Empatía en la Atención al Cliente	Habilidades Comunicación Att Cliente Álava- Gipuzkoa
Quejas y Reclamaciones	Auditoría Interna y gestión de riesgos	Qlikview	Congreso en Dº Sanitario
Inbound MK	Certificación Medioambiental		Google Analítics
Core Asistencial	Mentoring (SCRUM)	Excel para Controllers	Auditoría Interna
			Gestión de Calidad
Introduc. Norma Calidad	IMQ Baja Diaria	Formación Comerciales propios Medidores de Seguros	Gestión Stress/ Mindfulness
Reforma PGC	Control interno sobre Información Financiera		Mediadores Grupo B y C_Online
Habilidades Gestor del Cliente	Tec. y habilidades en negociación		Cierre fiscal y contable
	Reforma del P.G.C. y normativa FOR 11701		
ITZALAK (Todos atendemos clientes)			
Formación Técnica	Liderazgo	Formación Genérica	Comercial y Atención al Cliente
			Proyectos especiales
			Salud



## Talento interno

Conscientes del potencial de nuestro talento interno y de la capacidad que tienen las personas de aportar iniciativas, retos nuevos y ganas de cambiar en el seno de la propia organización, se ha consolidado la gestión sistemática de las convocatorias internas de las empresas del ámbito Seguros iniciada en 2016.

## NUEVAS METODOLOGÍAS INNOVADORAS DE FORMACIÓN EN LA CLÍNICA IMQ ZORROTZAURRE

### Bocados de competencias diferenciales

**Cursos y talleres para reforzar la Humanización de 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.

**Gamificación:** sesiones de formación dirigidas a equipo directivo y mandos intermedios para reforzar competencias de trabajo en equipo, gestión del tiempo. . .

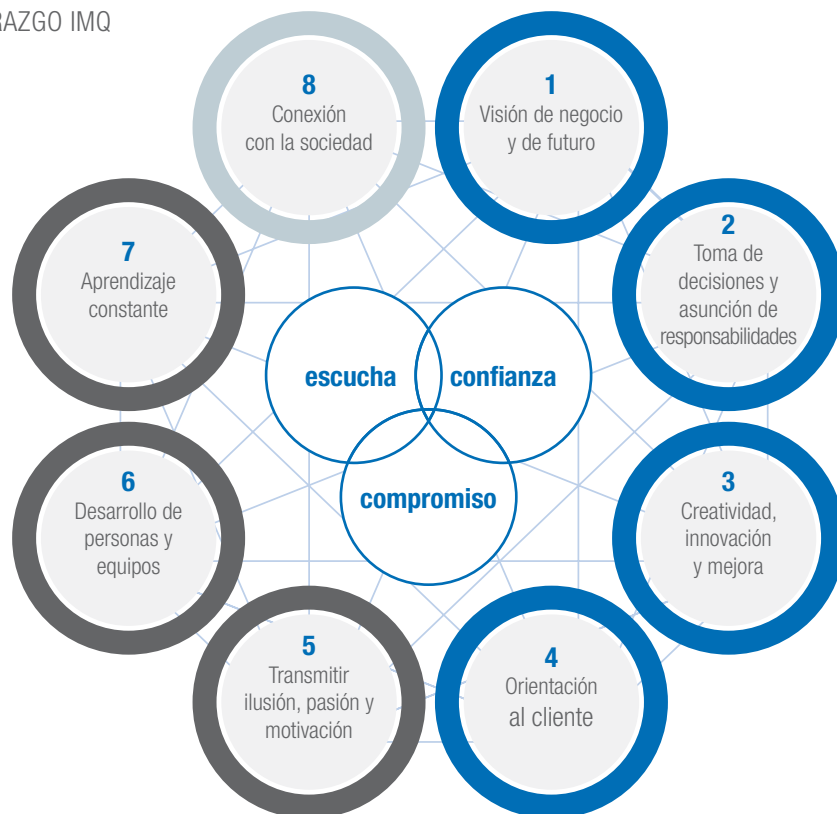
### Otras iniciativas

**“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.

**Reanimación Cardiopulmonar:** Con el objetivo de facilitar el reciclaje de todos los profesionales sanitarios y no sanitarios en las maniobras de Resucitación cardiopulmonar, se ha elaborado un curso on-line para la actualización de los conocimientos teóricos combinado con sesiones prácticas (Inversión en muñecos de RCP avanzada y desfibriladores de formación)

**Conocimientos técnicos trabajados mediante talleres:** la oferta de cursos técnicos es muy amplia y adaptada a las necesidades de cada servicio y /o área del hospital, combinando en la gran mayoría de los casos, la parte teórica con la técnica aplicada a la simulación de casos.





## LIDERAZGO

Nuestros valores y nuestra estrategia han constituido también el marco de actuación sobre el que hemos construido nuestro modelo de liderazgo, siendo conscientes de la importancia de contar con un referente de comportamientos de un o una líder en la compañía.

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.

En base al modelo, se han desarrollado dos acciones:

- Evaluación 360º del Comité de Dirección
- Conversaciones de Desarrollo individuales entre los y las responsables y cada uno de los miembros de sus equipos, basadas en el modelo de competencias IMQ.

## CONCILIACIÓN Y RECONOCIMIENTO

### Medidas de conciliación laboral

El subproceso de satisfacción de las personas, integrado en el proceso de desarrollo de personas continúa implementando las medidas de conciliación del plan elaborado en 2016 y acor-

dado con la Representación Legal de Trabajadores, 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, se han ido implantando en el ámbito IMQ Seguros y Grupo IMQ en aquellos servicios con estas características. Junto con los beneficios sociales y la jornada intensiva, constituye una de las medidas que mejor acogida está teniendo en la organización.

### Reconocimiento

El plan de reconocimiento implantado en 2016 para el ámbito Seguros y Grupo IMQ buscaba que todas las personas de la organización se sintieran 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.

Además del reconocimiento derivado del Comité de Dirección y del reconocimiento mediante el que se participa con el propio voto en elegir a un compañero o compañera por su trayectoria en la compañía, en 2017 se presentó al Comité de Dirección un tercer sistema de reconocimiento, siendo validado y acordado su lanzamiento para 2018: IMQ Ejemplar, mediante el cual toda la organización podrá elegir durante el año a un máximo de tres compañeros/as por alguna acción y/o comportamiento que se considere ejemplar para el resto de la plantilla.



## EMPRESA SALUDABLE

El proyecto “empresa saludable” creado en 2016 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.

Además del de empresa saludable, se ha creado un equipo coordinador para promocionar el deporte y los hábitos de vida saludables, en el que colaboran un grupo de personas con inquietudes deportivas para formar parte del club IMQ empresa saludable.

## COMUNICACIÓN INTERNA

IMQ es muy consciente de la continua transformación a la que en la actualidad están sometidas las empresas debido a la globalización así como el avance tecnológico y digital. La existencia de una adecuada política de comunicación interna representa, cada vez más, un factor decisivo en la gestión empresarial porque contribuye tanto al logro de los objetivos organizativos como a favorecer un mayor compromiso y motivación de las personas. Por ello viene trabajando por su desarrollo en el seno de la organización con diferentes iniciativas.

## Revistas internas Zurekin y E-KomuNNIKA

La revista interna Zurekin ha continuado en 2017 informando cada mes a toda la plantilla de Grupo IMQ sobre las diferentes actividades y proyectos de la organización. La han complementado la revista E-KomuNNIKA dirigida a las personas de las Clínicas IMQ con el mismo objetivo de aportar una herramienta de comunicación de carácter participativo así como el newsletter trimestral que periódicamente elabora también Igurco.

## Desayunos IMQ

Debido al éxito obtenido con los Desayunos IMQ durante 2016 como gran iniciativa puesta en marcha por el consejero director general del Grupo para dar respuesta de forma directa, extensa y cercana a cuantas cuestiones, dudas y sugerencias plantean los/las empleados/as, a lo largo del año 2017 se han desarrollado nueve encuentros adicionales. En ellos 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.

## Nueva intranet Konekta2

IMQ ha desarrollado a lo largo de 2017 el proyecto para la puesta en marcha de una nueva intranet con el fin de mejorar la circulación de la información y generar nuevos flujos de relación y participación entre las personas empleadas del grupo. La nueva intranet que se deno-

minará Konekta2 pretende ser un modelo de red social más completa flexible y colaborativa.

Facilitar el contacto entre las diferentes personas que conforman Grupo IMQ, desarrollar la innovación, la formación y el conocimiento y generar cultura y valores compartidos que incidan en el sentimiento de pertenencia, la eficiencia y la satisfacción son otros de los objetivos de esta importante herramienta colaborativa que a partir de 2018 irá enriqueciéndose cada día con nuevos contenidos y funcionalidades.

## Evento de Navidad

Otras importantes iniciativas que favorecen la comunicación, la participación y el sentimiento de pertenencia entre las personas empleadas son los eventos anuales que se celebran en las distintas sociedades del grupo en las fechas de Navidad donde se comunican 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 con la empresa.

## GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

### Un año de ThIMQing

Seguimos trabajando para generar dentro de Grupo IMQ un entorno que favorezca la creatividad, la generación de ideas y la participación. Desde el año 2016 venimos trabajando con la herramienta ThIMQing, un espacio compartido por todas las personas de la organización donde aportar nuestras ideas, ya sea de una forma guiada mediante el planteamiento de Retos de futuro, o bien de una forma más abierta y espontánea.

A lo largo del año 2017 hemos continuado trabajando en este sentido, con nuevos retos y nuevas ideas, muchas de las cuáles se han ido transformando en proyectos, y también en realidades. Más de 60 nuevas ideas, muchas de ellas centradas en el cliente, como elemento nuclear de nuestra propuesta de valor.



## Colaboración con la Administración

Dentro del grupo de interés que denominamos Administración se incluyen todos aquellos organismos, fundamentalmente de carácter público, con los que Grupo IMQ trabaja o colabora para alcanzar sus objetivos y para atender exigencias legislativas, económicas y sociales (Consejería de Sanidad, Osakidetza, Diputaciones, Ayuntamientos, etc.).

Se trabaja, en este sentido para alcanzar varios objetivos: cumplimiento estricto de la normativa vigente, implicación e involucración con la sociedad y nuestro entorno, y establecimiento de herramientas de colaboración público – privada.



## Nuestros Aliados Estratégicos

El establecimiento de alianzas estratégicas permite ganar en capacidad y complementariedad, compartir conocimiento y crear sinergias, así como generar riqueza en nuestro entorno.

Dentro de este epígrafe, cabe destacar como grandes aliados estratégicos de Grupo IMQ a:

**Segur Caixa Adeslas**, aliado y socio de nuestra compañía aseguradora, que nos permite contar con la experiencia y la colaboración de la empresa líder a nivel estatal en el ámbito de los seguros de salud. Completando nuestra oferta asistencial en el resto del Estado y poniendo a disposición de nuestros clientes más de 40.000 profesionales del máximo nivel.

**Kutxabank**: principal entidad financiera de Euskadi, con quién comercializamos conjuntamente seguros de salud y también otros ramos no salud (Vida, Hogar,...). ganando ambos en complementariedad al ampliar nuestra oferta de servicios a los/as clientes.

### 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.



## Comprometidos con la Sociedad

### POR UN MUNDO MÁS SANO, SOLIDARIO Y SOSTENIBLE

Dentro de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa, y en línea con la arraigada vinculación que Grupo IMQ mantiene desde su fundación con la sociedad vasca, venimos participando activamente en la vida social, científica, cultural y deportiva de Euskadi apoyando muy diversas iniciativas que en 2017 han sido también muy numerosas.

Una actividad que se enmarca dentro de nuestro compromiso con un mundo mejor y

más sano, más solidario y sostenible, más ético y responsable. Un compromiso con la comunidad y con el medio ambiente, pero, sobre todo, con las personas y con la prevención y cuidado de su salud a lo largo de la vida. Ya sea apoyando al deporte vasco, promoviendo hábitos de vida saludables, el fomento de la investigación y la cultura, o reforzando nuestro apoyo a la infancia, nos inspiramos en valores que configuran una especial relación integral, cercana y corresponsable con la colectividad y que se vuelca en nuestro trabajo, pero, sobre todo, en lo que somos y como lo manifestamos.



## PREVENCIÓN Y HÁBITOS DE VIDA SALUDABLES

Una de las principales inquietudes y vocaciones de IMQ es concienciar a la población acerca de los hábitos de vida saludables y la prevención en temas de salud. Fiel a su apuesta por la prevención, la compañía ha difundido a través de los principales medios de comunicación de Euskadi, artículos divulgativos sobre temas de prevención y salud de especial interés para la sociedad en general gracias a la colaboración de los y las profesionales de las diferentes sociedades del grupo.

También en lo que respecta al deporte y a las buenas prácticas deportivas como garantía para la salud, los especialistas de medicina deportiva de IMQ han difundido su conocimiento y sus consejos médico-deportivos a la población deportista vasca.

Ha jugado también un papel destacado en este ámbito la labor que se viene realizando en redes sociales y a través del Canal Salud y Canal Gaztea, éste último orientado específicamente al segmento juvenil. Del mismo modo, se ha colaborado activamente con diversos medios de comunicación para la divulgación de contenidos de salud en sus canales propios.

IMQ aprovecha asimismo la celebración de días nacionales, mundiales e internacionales relacionados con diversas patologías y enfermedades para concienciar sobre la importancia de promover hábitos saludables.

Esta labor se conjuga con la participación de nuestros profesionales en diversos eventos, jornadas y seminarios, así como con la organización por parte de IMQ de diversas iniciativas y actos ligados a entidades de carácter científico, sanitario e investigador y a asociaciones de pacientes de la CAV.

### Sanidad

XXVI Semana de Prevención de la Arteriosclerosis y Enfermedades Cardiovasculares

IV Reunion Urología Clínica “El dilema del PSA y del cáncer de próstata”

Sesión materno infantil mesa redonda Ac. Ciencias Enf.

Jornada de “cirugía de mano”: Conceptos actuales del tratamiento quirúrgico de la artrosis trapecio-metacarpiana (TMC) //”Artroplastias Protésicas II”

XXII Jornadas de Urgencias y Emergencias organizadas por EKALME- SEMES EUSKADI

Jornadas de Puertas abiertas a la Unidad de Maternidad CZ

II Jornada de formación para enfermería en ostomías

### Atención a mayores

Jornadas IMQ- Igorco de Medicina Familiar y Geriátrica. “Adecuación de la prescripción en personas mayores”

Proyectos intergeneracionales entre residencias y colegios

Iniciativa “Konekta” de acercamiento del uso de las nuevas tecnologías a las personas mayores.

Exposición fotográfica para poner en relieve, “el potencial de las personas mayores para transmitir conocimientos”.

Programa “Un mundo de sabores” de intervención intergeneracional y cultural basado en la gastronomía

### Prevención y salud laboral

Jornada “Protocolos para el abordaje de conductas inapropiadas en el trabajo” organizada por el observatorio para el acoso.

Programa global de prevención de drogodependencias (en colaboración con AMSA)

Jornada “Acoso Psicológico en el Trabajo organizada por la Universidad de Burgos y por el Instituto de Seguridad y Salud de la Comunidad de Castilla y León”

Jornada “La empresa saludable: El bienestar como herramienta para gestionar la competitividad” organizada por APD y Osalan



## CON LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN

Principales acuerdos de colaboración

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

Grupo IMQ viene participando desde hace casi 10 años, junto con un grupo de inversores privados, en FIK, una novedosa fórmula de colaboración empresarial que tiene como fin último desarrollar y patentar productos y servicios innovadores 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 sensorización y biofeedback y avanzados dispositivos médicos para la salud.

### **Renovación de acuerdo con la Academia de las Ciencias Médicas**

IMQ ha renovado también en 2017 el acuerdo que mantiene con la Academia de Ciencias Médicas de Bilbao mediante el patrocinio de algunas de las diversas jornadas que la institución ha organizado a lo largo de su trayectoria. La Academia desarrolla una importante labor para la formación continuada de los/las profesionales de la salud con cursos, talleres y conferencias en los que se profundiza y debate sobre los avances médicos, teniendo además la vocación de difundir públicamente ese conocimiento a toda a la sociedad. IMQ ha apoyado algunos de los eventos sociales más destacados de la Academia, entre ellos la Semana de las Humanidades, que incluye conferencias relacionadas con la salud y la prevención.

### **Colaboración con la UPV-EHU, Universidad de Deusto 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 coopera con el Máster de PRL de UPV-EHU, el Instituto de FP de Construcción de Arrigorriaga, el Instituto de Elorrieta y el Centro de Formación Mikeldi, participando de forma activa en las prácticas, en la recogida al alumnado y en la tutorización necesaria. También desde las clínicas IMQ se colabora y participa en el Máster de Gestión Sanitaria con la Universidad de Deusto.

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

Esta iniciativa de puertas abiertas que se desarrolla desde 2015 en la Clínica IMQ Zorrotzaurre, en colaboración con la Fundación Novia Salcedo, el Departamento de Juventud de la Mancomunidad de Servicios de Txorierra y diferentes centros de enseñanza vizcaína, va habitualmente dirigida hacia estudiantes de los primeros cursos de bachillerato. Desde que se inició esta experiencia, son ya más de 200 los alumnos/as que se han beneficiado de la oportunidad de conocer in situ en qué consiste el funcionamiento interno de un hospital así como la labor que desempeñan los especialistas y sanitarios que trabajan en él, acercándoles así a la profesión que desean algunos de ellos escoger para su futuro.

## LA SALUD EN EL DEPORTE

### **IMQ, aseguradora médica oficial del deporte vasco**

En su apuesta por el deporte y los hábitos de vida saludables, IMQ viene colaborando con numerosos clubes deportivos tanto de élite profesional como de base en su condición de aseguradora médica oficial. Al mismo tiempo, apoya el gran abanico de actividades que diferentes entidades deportivas del País Vasco realizan para la promoción de la salud de las futuras generaciones.

Bajo esta figura, tiene como meta impulsar a cada uno de los equipos vascos a lograr sus retos deportivos a la vez que practican deporte de forma segura. Todos los equipos disponen de una asistencia sanitaria basada en el asesoramiento integral y la atención personalizada de sus especialistas.

Destaca la firme 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.

#### **• Primeros reconocimientos médicos**

En la pretemporada los jugadores de la primera plantilla y nuevos fichajes de los principales clubes deportivos vascos se han sometido a un completo reconocimiento médico-deportivo de alta competición a cargo de los y las profesionales de los centros de medicina deportiva de IMQ. Todo ello con el objeto de mejorar las condiciones deportivas e individualizar el entrenamiento para cada jugador/a.



- **San Mamés, el estadio más seguro de Europa**

El estadio de San Mamés se ha convertido, gracias a IMQ, en el primer estadio de fútbol en Europa que consigue certificar su seguridad sanitaria y conseguir la acreditación UNE 179.003 asociada a la Seguridad del Paciente.

Para solventar cualquier situación de riesgo y proporcionar una asistencia sanitaria rápida, segura y efectiva a todas las personas que se encuentren en el recinto de San Mamés y alrededores, IMQ despliega, en cada partido más de un centenar de sanitarios que prestan los cuidados

y tratamientos necesarios, y proceden al traslado urgente de cualquier emergencia que lo requiera, ofreciendo siempre un trato e información personalizados desde hace más de 20 años.

- **IMQ en el Torneo Internacional de Rugby Inklusivo Imart 2017**

IMQ veló en 2017 por la salud de los cerca de 500 integrantes de los equipos que participaron en el Torneo Internacional de Rugby en Gasteiz durante los días de celebración de este campeonato cuyos principales objetivos son el

trabajo en equipo, el respeto, el disfrute, la disciplina y el espíritu deportivo, contribuir en un modelo sostenible para apoyar la participación de eventos deportivos nacionales e internacionales de distintas capacidades y, en definitiva, hacer un mundo mejor a través del deporte.

- **Otras colaboraciones deportivas**

Dentro del mundo del deporte, IMQ colabora también con el Club Esmaspadel, el Gernika Futbol Club y el Gernika Rugby Talde, Kaiku, Isuntza y la Fundación Bizkaia Bizkaialde, entre otras.

## Comprometidos con la práctica segura del deporte en las carreras

### • Preparados para la Behobia-San Sebastián

IMQ apoya esta carrera como patrocinador oficial promoviendo hábitos deportivos y saludables y ofreciendo pruebas diagnósticas y de esfuerzo para evitar lesiones y riesgos. La prueba se ha convertido dentro de su género en una de las más populares e importantes de Europa con más de 30.000 participantes y animadores.

Se trata, por otra parte, de una carrera exigente que los/las corredores/as deben preparar con la responsabilidad que la prueba merece, siendo imprescindible acudir a esta media maratón en buen estado físico y con una preparación óptima.

Por sexto año consecutivo IMQ se unió en 2017 a los organizadores de la carrera para promover los hábitos saludables de los/las corredores, mediante la prescripción de reconocimientos médicos deportivos en cualquiera de sus centros especializados en medicina deportiva.

### • XII Milla Internacional de Bilbao

IMQ ha colaborado, por segundo año consecutivo, también con esta carrera que combina el deporte amateur y de base junto con el deporte profesional y de élite y que cuenta con la participación de 1.400 atletas.

La Milla Internacional de Bilbao se ha convertido en un clásico del calendario deportivo de la ciudad cuya prueba consiste en correr la mítica distancia de la milla de los 1.609 m. debiendo los participantes dar 4 vueltas al circuito. Por esta carrera han pasado muchos de los y las mejores atletas internacionales, participantes en Campeonatos de Europa, del mundo y Juegos Olímpicos.



### • Patrocinador oficial de la Carrera de Empresas

IMQ ha sido el patrocinador oficial de la décima y decimosexta edición de la Carrera de Empresas en las capitales de Donostia y Vitoria. Estas singulares pruebas de atletismo por equipos en la que las y los corredores son los trabajadores y trabajadoras de las empresas cuentan cada año con mayor acogida y tienen como fin fortalecer el espíritu de equipo y fomentar una actitud saludable entre los y las participantes.

IMQ presentó varios equipos en ambas competiciones que demostraron su competitividad y compañerismo, esforzándose al máximo en la prueba y dejando ver una marea azul y blanca a lo largo de todo el recorrido. Todos ellos superaron las mejores expectativas y tuvieron la oportunidad de subir al podio.

### • Milla Marina Femenina

La quinta edición de la Milla Marina Femenina, organizada por la Fundación Bizkaia

Bizkaialde, que apoya a los clubes y deportistas de referencia de Bizkaia, contó también en 2017 con la colaboración de IMQ. La carrera por equipos en la que pueden tomar parte todas las mujeres, sin distinción de categoría, contó también esta vez con una alta participación.

### • Patrocinador principal de la prueba “Empresas que se mojan”

IMQ ha sido el patrocinador principal de la quinta edición de la prueba “Empresas que se mojan”, una original prueba a nado dirigida a empresas, en la que las nadadoras/es son el propio personal de las empresas y que cuenta cada año con mayor acogida.

Cada equipo de nadadores debe esforzarse al máximo para completar el recorrido de 1.000 metros a nado en la bahía de La Concha. Como colofón a la prueba de nado, IMQ premió al primer equipo con un reconocimiento médico deportivo en sus centros de medicina deportiva.

## APOYO A LA CULTURA

### Estrecha colaboración con entidades culturales

Consciente de que la cultura constituye una dimensión fundamental del proceso de crecimiento de las personas y de la sociedad, la compañía mantiene una estrecha vinculación con diversas entidades culturales de nuestro entorno.

ABAO-OLBE

Fundación Museo Guggenheim

Sociedad Coral de Bilbao

Orfeón Donostiarra

Fundación Puerto Ría de Bilbao

## POR UN MUNDO MEJOR

### • IMQ Solidario: ayuda y protección de la infancia

Desde que en 2006 se puso en marcha la iniciativa IMQ Solidario en colaboración con UNICEF-País Vasco nuestra compañía viene colaborando en favor de los derechos de la infancia en los países en desarrollo con una significativa cantidad anual. Además de esta contribución corporativa, IMQ Solidario hace posible que, a partir de 1 euro al mes, también nuestros/as clientes y trabajadores puedan aportar su grano de arena para que Unicef continúe realizando su enco-

**29.987 euros recaudados y más de 600 clientes de IMQ Solidario en 2017**

miable labor por el desarrollo y la salud de la infancia allí donde más se necesita.

Las cantidades recaudadas se destinan, fundamentalmente, al impulso de iniciativas para fomentar la educación, la salud, la protección de niños y niñas contra la violencia y la explotación, la prevención del sida y la puesta en marcha de alianzas y políticas públicas a favor de los derechos de los niños y niñas del mundo.

### • Fundación Mirada Solidaria

Mantenemos igualmente la colaboración con la Fundación Mirada Solidaria promovida por un grupo de profesionales oftalmólogos/as para impulsar la prevención y asistencia en los problemas de visión en países en vías de desarrollo, especialmente en Bolivia y Ecuador.

### • Aportando al Banco de alimentos de Bizkaia

Como viene siendo habitual, Grupo IMQ colaboró también en 2017 con el Banco de Alimentos, institución sin ánimo de lucro que promueve la recogida de alimentos, para proceder, posteriormente, a su reparto entre los centros asistenciales que atienden a más de 30.000 personas necesitadas solo en el territorio de Bizkaia.

### • Recogida de juguetes en Igurco para Cruz Roja

Cerca de doscientas personas mayores y los y las profesionales de los centros de día de Igurco se pusieron manos a la obra para contribuir con la campaña de Navidad "Sus derechos en juego" desarrollada por Cruz Roja con objeto de recoger 6.000 juguetes nuevos para 2.500 niños y niñas en situación de vulnerabilidad en Bizkaia. Juguetes nuevos, no sexistas y no bélicos.

## POR LA IGUALDAD

Como Grupo IMQ, defendemos la igualdad y la no discriminación por razón de sexo. Somos, de hecho, una empresa que promueve el lenguaje no sexista, la diversidad y la conciliación de la vida profesional y personal además de condiciones laborales y modelos de gestión participativos e integradores que favorezcan la igualdad de oportunidades sin distinción de género contando también con Comités de Dirección paritarios.

De ahí que, conscientes de las dificultades y problemáticas que de forma diferencial siguen afectando a las mujeres en el mundo y con objeto de seguir manifestando como empresa nuestro apoyo a la igualdad y nuestro total rechazo a la violencia y a la discriminación, Grupo IMQ se sumó en 2017 a diversas iniciativas y concentraciones en favor de las mujeres. La Clínica IMQ Zorrotzaurre cuenta, también por su parte, con una Comisión de Igualdad.



# 8

## Avanzando en sostenibilidad

Entendemos la preservación y el cuidado del entorno como un principio fundamental y por ello tenemos establecida una política medio ambiental respetuosa en un ejercicio de responsabilidad para con las generaciones actuales y futuras.



# Avanzando en sostenibilidad

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

## Cuidando el entorno

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 fomentar iniciativas de concienciación entre las propias personas de nuestra organización.

Este compromiso, se asume como empresa y como integrantes de una sociedad que se pretende saludable y sostenible, con un objetivo básico de responsabilidad para con las generaciones actuales y futuras.

Con ese propósito, Grupo IMQ involucra en su política ambiental a las diversas sociedades y personas que integran la compañía a fin de guiar su gestión ambiental dentro de los principios ambientales consensuados.

## Nuestro compromiso

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, enmarcamos en una política ambiental el desarrollo de todas las actividades de nuestra organización.

## Sistema de gestión ambiental en IMQ Seguros

IMQ Seguros está también inmersa como compañía en la implantación de un sistema de gestión ambiental diseñado para controlar y mejorar nuestro impacto ambiental en la sociedad.

Para ello y como punto de partida se ha realizado un análisis de situación de consumos y residuos generados y revisado la normativa aplicable en materia medioambiental en nues-

tro entorno. Con todo ello, se ha diseñado un cuadro de mando de indicadores ambientales para identificar puntos de mejora y establecer objetivos anuales basados en nuestro propio compromiso con el medio ambiente.

Durante 2017 se ha realizado una auditoría energética de todas nuestras oficinas de atención al cliente con el objetivo de establecer un

plan de mejora de eficiencia energética anual. Entre algunas de las propuestas de mejora obtenidas, está el cambio de luminarias, la instalación de dispositivos de parada automática de iluminación, la revisión y actualización de los equipos de climatización o la reconfiguración de los equipos ofimáticos para reducir consumos, acciones que se irán implementando de manera progresiva.

### PRINCIPIOS AMBIENTALES



### Fomentar la concienciación entre nuestras personas

Una de las iniciativas desarrolladas en 2017 por Grupo IMQ han tenido por objeto seguir fomentando 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, la impresión a doble cara, la separación de los materiales desechables con contenido nocivo para el medioambiente, la segregación de residuos o acciones encaminadas a un menor uso de envases de plástico, entre otras actuaciones.



## Acreditación medioambiental en Clínicas IMQ

### EFICIENCIA ENERGÉTICA

En 2016 IMQ vio reconocido el compromiso con el medio ambiente de las clínicas IMQ Zorrotzaurre e IMQ Virgen Blanca, con la obtención del certificado ISO 50.001, 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.

Comprende, además, un proceso de mejora continua con el 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.

En 2017 se han continuado llevando a cabo mejoras en las instalaciones eléctricas, la puesta en marcha de instalaciones en cascada para la climatización de las clínicas y apostando asimismo por ampliar el número de luminarias LED, logrando una mayor eficiencia en el consumo de energía.

El inicio del compromiso de las clínicas de IMQ con el medio ambiente arranca de 2011 con la obtención de la certificación ISO 14.001. Con el apoyo de una empresa de servicios energéticos, 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 organis-

mo externo mediante un sistema de gestión, que monitoriza y predice el consumo de las instalaciones y permite adoptar acciones para optimizarlo y reducirlo.

### SENSIBILIZACIÓN Y COMPROMISO

Desde las clínicas IMQ Zorrotzaurre e IMQ Virgen Blanca se apuesta por ejercer un papel activo en la transmisión de nuestro compromiso con el medio ambiente. De este modo,

anualmente se ponen en marcha actividades orientadas a sensibilizar sobre la importancia de cuidar el medio ambiente.

En 2017, un año más, las clínicas se sumaron a la iniciativa de la ONU "Día Mundial del Medio Ambiente" organizando diversas actividades: concurso de fotografías que ayuden a conectar a las personas con la naturaleza, plantación de árboles en las instalaciones, menús ecológicos, txupito verde, mensajes en la intranet social, emisión de videos en las pantallas de las salas de espera, etc.

### PRINCIPIOS AMBIENTALES EN LAS CLÍNICAS IMQ

Prevenición de la contaminación de <b>suelos, agua y atmósfera</b> .	Compromiso de cumplimiento de los <b>requisitos legales y reglamentarios</b> en materia ambiental y no ambiental, que son aplicables a la actividad de la compañía.
<b>Prevenición y minimización de los impactos ambientales</b> 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.	Consecución de un <b>entorno seguro y agradable</b> para las personas.
Compromiso con la <b>mejora continua de la gestión</b> y el comportamiento ambiental, para conseguir la eficiencia y excelencia, integrando aspectos económicos, técnicos y sociales.	

## Reducir consumos en IMQ Prevención

### AHORRO DE ENERGÍA POR MENOR CIRCULACIÓN DE PERSONAS

Las empresas que componen la División de Prevención de Riesgos Laborales de IMQ han 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

Las empresas que componen esta División han 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. El 34,3% 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.

### GESTIÓN DE RESIDUOS

Todos los residuos sanitarios que se generan en las empresas que componen la División de Prevención de Riesgos Laborales de IMQ 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, se recicla todo el papel que ya no dispone de utilidad.



**31.330 informes médicos subidos a la plataforma online**

**El 34,3% de los informes médicos a las personas trabajadoras son suministrados de manera digital sin uso de papel**

Grupo **IMQ**

[www.imq.es](http://www.imq.es)