

IMQ Taldea

**Jasangarritasun
memoria**

2023



AURKIBIDEA

AURKEZPENA

Memoria hau zertan den
Zuzendaritzaren Ikuspegia

IMQ TALDEARI BURUZ

Nor garen
Xedea, ikuspegia, balioak
Negozio eredua
Negozio estrategia

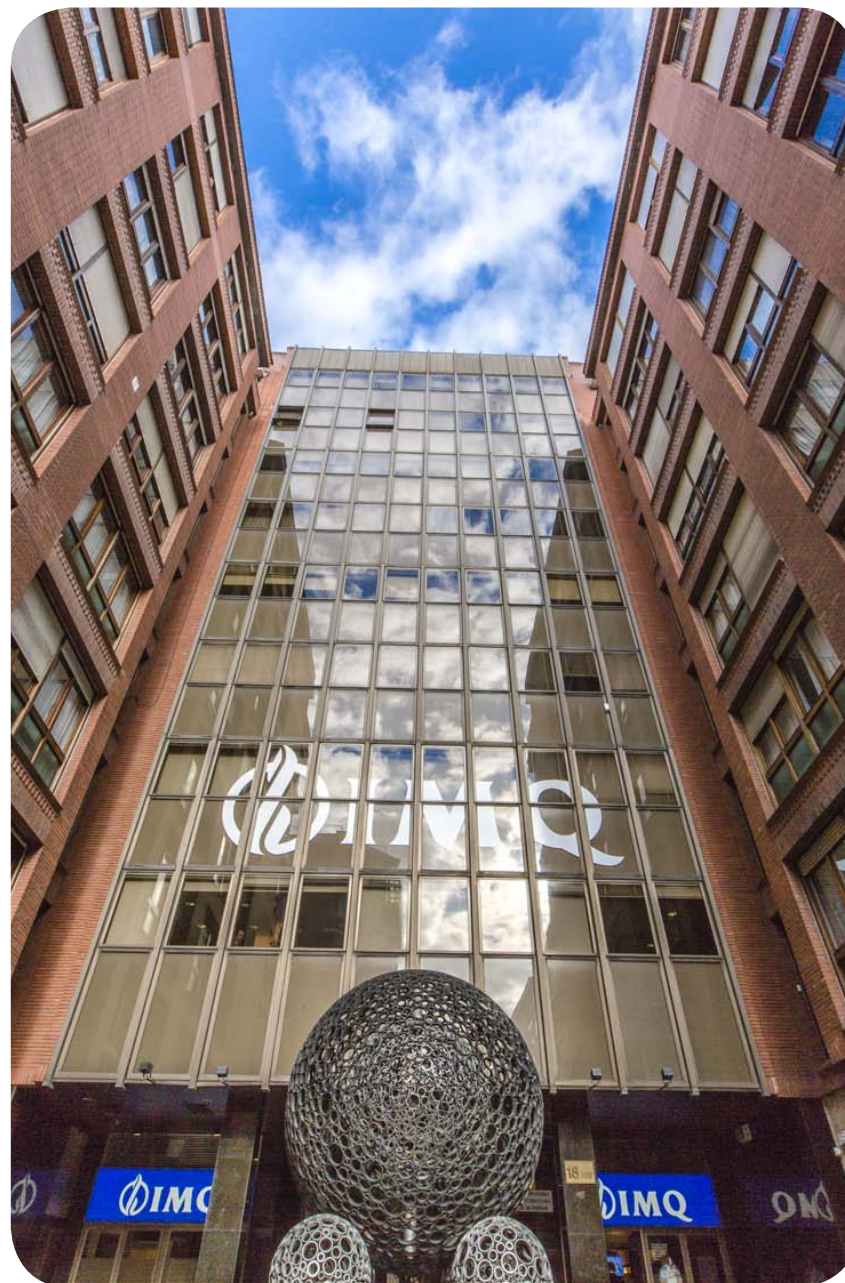
ANTOLAKETA ETA GOBERNANTZA

Gobernu korporatiboaren sistema
Politika korporatiboak

GIZARTEAREKIKO ETA PERTSONEKIKO KONPROMISOA

Interes taldeak
Etika eta giza eskubideak
GJHeKin eta Agenda 2030arekin
Bezeroak eta kontsumitzaileak babestea
Gure pertsonak
Gure hornitzaileekin
Gizarte-bokazioa

INGURUMEN JASANGARRITASUNA



AURKEZPENA



Memoria hau zertan den

GEKren eta Jasangarritasunaren Memoriak laburbilduta biltzen ditu IMQ Taldeak 2023an garatu dituen estrategia eta ekimen garrantzitsuenak, emaitza-kontu hirukoitziari dagokionez: ekonomikoa, soziala eta ingurumenekoa. Horrekin, konpainiaren jarduerari buruzko informazio gardena, osoa eta konparatua ematen die elkarreraginean ari diren interes-talde nagusiei.

IMQ Taldeak, bere alderdi materialetan, gizartearen arloan arduratsua den eta gizartearentzat eragin positiboa duen kudeaketa-eredu baten alde egiten du, zerbitzuaren, era-

ginkortasunaren, profesionaltasunaren, kalitatearen eta lankidetzaren balioek gidatuta, garapen sozioekonomiko, giza garapen eta ingurumen-garapen jasangarria sustatzeko, inplikaturako portaera arduratsu eta etikoarekin batera.

Memoriak jasotzen ditu, halaber, IMQ Taldea Garapen Jasangarriko Helburuekin eta Nazio Batuen Munduko Itunaren printzipioekin lotzen dituzten praktikak, giza eskubi-deen, lan-araudiaren, ingurumenaren eta ustelkeriaren aurkako araudiaren arloan, zeinei IMQ Taldea atxikita dagoen.



Zuzendaritzaren ikuspegia



Beatriz Astigarraga Aguirre
Presidentea

Atsegin handia da jasangarritasun Memoria hau aurkeztea. Bertan, gure taldeak 2023an zehar ESGren esparruan jorratutako jarduera, estrategia eta proiektu nagusiak islatzen ditugu.

Konpainia garen aldetik, erabat konprometituta gaude jasangarritasunaren ikuspegi integral batekin, gure errendimendu sozioekonomikoa eta gizarte-, inguru- eta gobernantza-inpaktua barne hartzen dituen, jakitun baikara horretan guztian Euskal Autonomia Erkidegoan osasuna aseguratzeko duen sektoreko enpresa lider gisa bete dezakegun zereginaz eta garapen gero eta jasangarriago batean laguntzeko dugun nahiaz.

Esparru horren barruan, eta gure plan estrategikoan ezarritako ardatz nagusiekin bat etorrituz, gure ahalegina areagotzeko apustua egin dugu, lehenik eta behin, gure bezeroentzat gero eta erakargarriagoa eta bikaintasunezkoa den balio-proposamen bat eskaintzeko.

Horretarako, zentro polikontsultorio eta hortz-klinika berriak ireki dira, teknologia eta ekipamendu terapeutiko aurreratuak sartu ditugu, zerbitzuak, instalazioak eta profesionalak zabaltzeko ditugu, eta proiektu berritzaileak jarri ditugu abian espazio digitalean, osasun-, gizarte- eta osasun-zerbitzuak eta prebentzio-zerbitzuak ematean konponbide bereizgarriak, arinak eta abangoardiakoak eskaintzen jarraitzeko.

Era berean, jardunbide egokiak bultzatu dira bezeroaren esperientzia eta arreta hobetzeko eta bezeroa fidelizatzeko, bai eta kalitatean, segurtasunean, humanizazioan, kudeaketa omnikanalean, pertsonalizazioan eta baliozko informazio eta edukien ekarpenean egindako aurrerapenak hobetzeko ere.

Gainera, gizarte-ekintzarako konpromisoarekin jarraitu dugu, kirol-, kultura-, hezkuntza-, ikerketa- edo elkartasun-arloko askotariko ekimenak babestuz, eta Euskadirekin dugun lotura eta sustraitzea berretsiz, bai eta haren ongizatea eta garapena ere, erreferentziazko eta zerbitzuko erakunde gisa.

Gobernantzaren arloan, funtsezkoa iruditzen zaigu gardentasuna, etika eta erantzukizuna bermatzea gure jarduera guztietan. Horregatik, gobernu onaren praktikak indartu ditugu, gure politika korporatibo eta barne-prozedura batzuk eguneratuz eta hobetuz,

araudia betetzetik eta gure balio-katean arriskuak eta inpaktuak eraginkortasunez kudeatzetik haratago joateko.

Era berean, etikaren, errespetuaren, zorrotasunaren eta gardentasunaren balioetan oinarritutako antolaketa-kultura sustatzen jarraitu dugu. Horretarako, Taldearentzako Kode Etikoa berri bat onartu dugu, IMQ Aseguruentzat zegoenarekin bat egin duena, eta salaketan barne-kanala eta ustelkeriaren aurkako protokolo berriak ezarri ditugu. Era berean, gure funtsezko stakeholderren kudeaketan aktiboki parte hartzea sustatu da, haien parte-hartzeari edo feedbackari esker eta kontuak etengabe emateari esker.

Horrekin batera, SegurCaixa Adeslasen akziodunen partaidetzaren hazkundera ekarri duen antolaketa egokitu eta indartu egin da. Konpainia horrekin lotura handia genuen duela urte askotatik, eta, zalantzarik gabe, bultzada berria emango die gure taldearen jarduerari, proiektuari eta lorpenei.

Barne-mailan, antolamenduaren eta prozesuen eraginkortasuna lantzen jarraitzeaz gain, kontziliazioko, berdintasuneko, aniztasuneko, inklusioko, partaidetzako eta komunikazioko politikak modu proaktiboan bultzatzeko gure helburuan sakondu dugu, gure langile guztientzako lan-ingurune segurua eta errespetuzkoa sustatuz, bai eta taldeak erakartzeko, prestatzeko, talentuari eusteko, lidergorako eta ahalduntzeko ekimenak bultzatuz ere.

Ingurumenarekin dugun konpromisoaren zati gisa, gure ingurumen-inpaktua minimizatzeko eta klima-aldaketaren aurkako borrokan laguntzeko neurriak hartzen jarraitu dugu, baliabide naturalen kontsumoa eta berotegi-efektuko gasen isuriak murriztuz gure operazioetan, bai eta hondakinak kudeatzeko eta birziklatzeko praktikak eginez ere gure instalazioetan eta prozesuetan.

2023an, gainera, publikoki berretsi dugu gure ibilbidea, zerbitzurako bokazioa eta gure bezeroekiko eta gizartearekiko markatzat dugun konpromisoa, "Konpainia onean, atzo, gaur" bezalako ekimenen bidez. Kanpaina korporatibo horretan, gure osasun-profesionalen laguntza paregabea izan dugu, eta, bide batez, konpainia hori eraikitzeko eguneroko egiten dugun laguntza eta ahalegina eskertzen diegu hemen, baita IMQ osatzen duten pertsonen ere. Pertsona horiek, beren lan on, profesionaltasun eta dedikazio etengabearekin, hazkunde lehiakor, iraunkor eta etorkizunekoaren bidea egiten laguntzen digute.



Javier Aguirregabiria González de Echávarri
Zuzendari nagusia



IMQ TALDEARI BURUZ

Osasunaren eta pertsonen
zerbitzura dauden
Euskadiko osasun pribatuko
profesionalen, zentroen eta
kliniken sare nagusia.

Nor garen

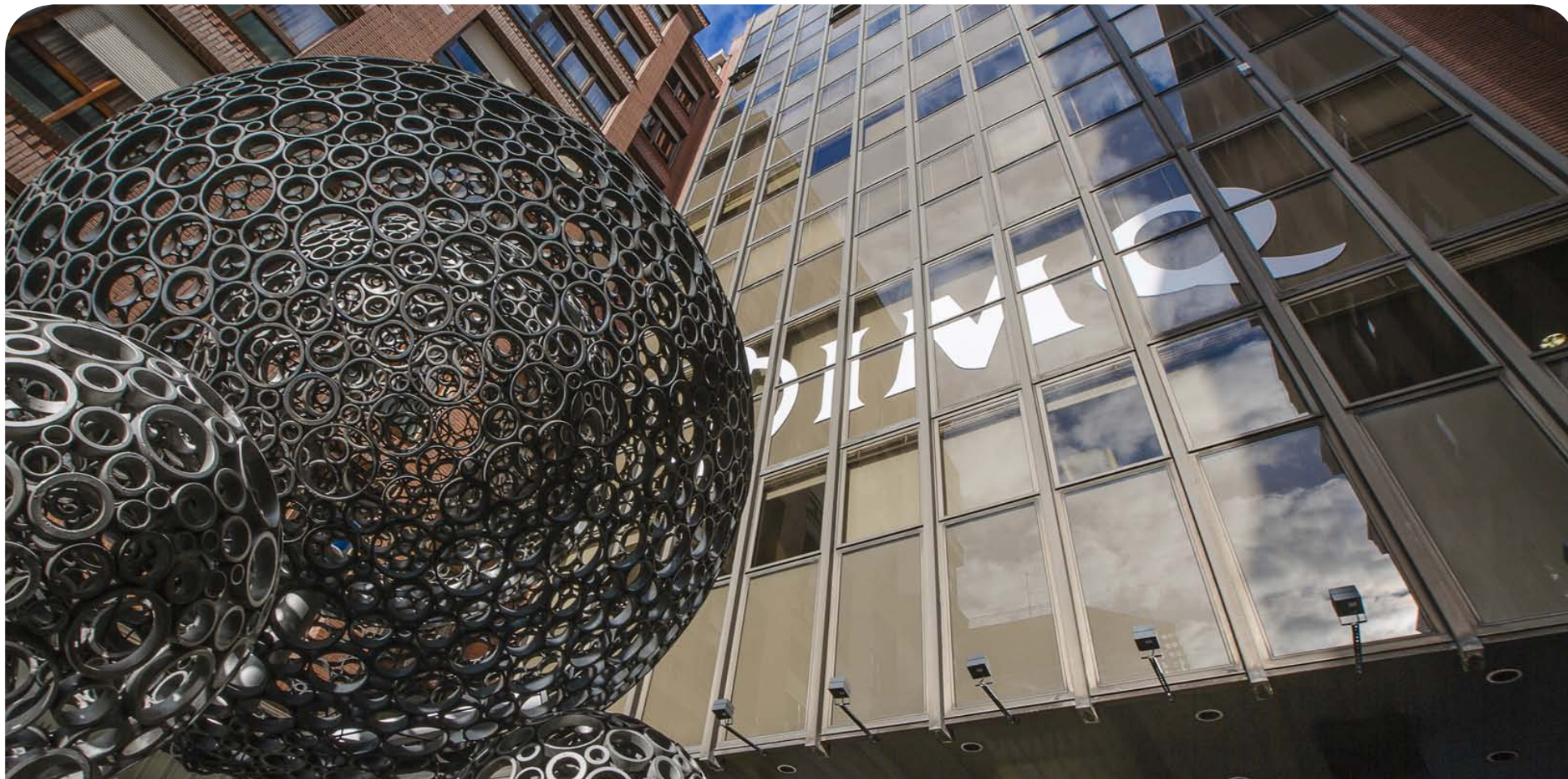
IMQ Taldea, SegurCaixa Adeslasen jabetzakoa (Grupo Iquimesaren bitartez), akzioen % 75,68rekin, eta Sociedad de Médicosen jabetzakoa, gainerako % 24,32rekin, osasunaren zerbitzura ibilbide luzea duen

eta Euskadin lidergo-posizio sendoa duen euskal konpainia pribatua da.

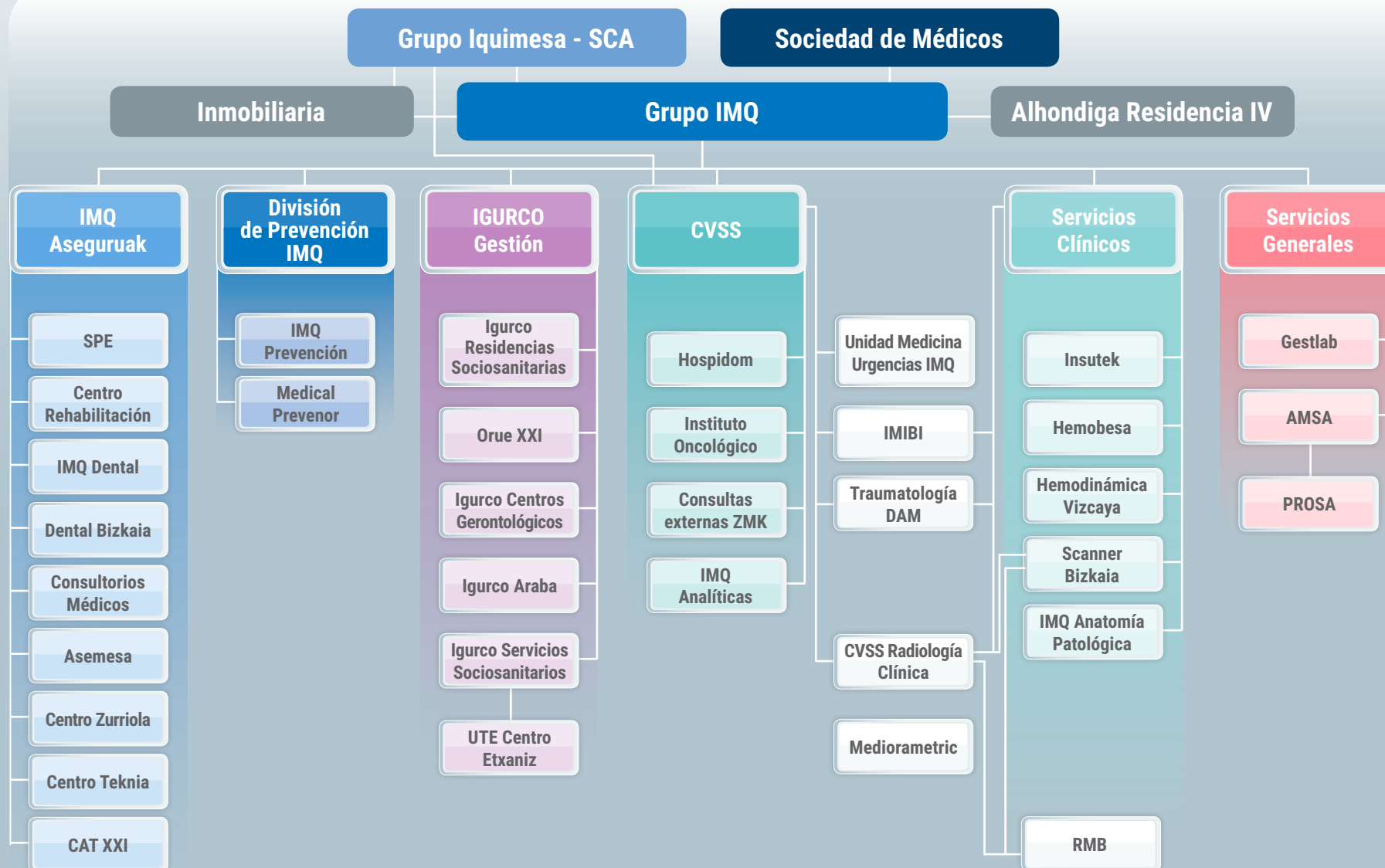
Enpresa-holding bat da, 50 bat osasun, gizarte- eta osasun-sozietate eta lan-pre-

bentzioko sozietate dituen, sei dibisio handitan integratuta, IMQ Taldearen babespean. Horien bitartez, Taldeak Euskadiko osasun pribatuaren eremuan dagoen profesionalen, kliniken eta zentro pro-

pioen sare zabalena jartzen du bezeroen eskura. Instalazio, ekipamendu, zerbitzu eta teknologian etengabe inbertitzea araua da taldeak lortu nahi duen etengabeko hobekuntza-prozesuaren barruan.



IMQ TALDEAREN EGITURA



Xedea, ikuspegia eta balioak

Pertsonak zaintzea, beren osasuna eta segurtasuna zainduz bizitzan zehar, konpromiso soziala eta ingurunearekiko lotura, gero eta balio, zerbitzu eta garapen jasangarri handiagoa emanez. Horiek dira IMQren Asmoa eta izateko arrazoia.

Asmo hori gure xedean, ikuspegian eta balioetan ere islatzen da.



Negozio eredua

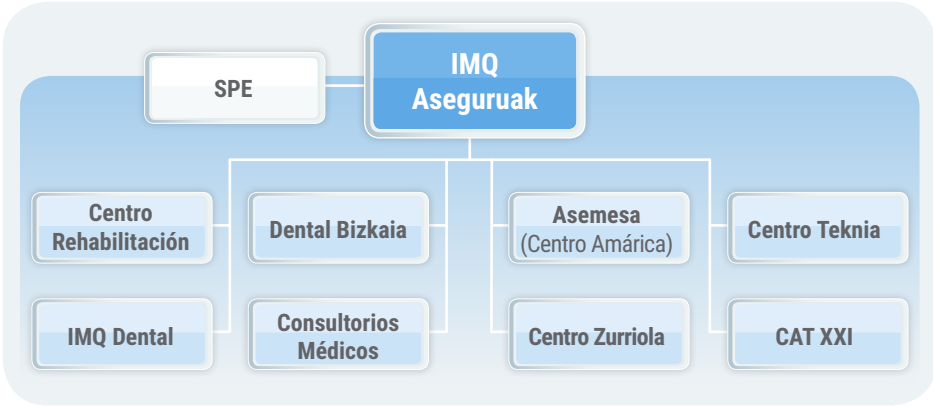
IMQ Aseguruak

89 urteko enpresa-ibilbide sendoarekin, IMQ Aseguruak Espainiako lehen igualatorio medikoa izan zen, eta gaur egun aseguru-etxe liderra da Euskadin, % 68,68ko merkatu-kuotarekin* *(ICEA, "Aseguru-merkatua probintzien arabera. 2022ko estatistika).

EAEko osasun pribatuko asistentzia-sare zabalena du: ia 1.700 osasun-profesional, 2 ospitale-klinika propio eta 11 hitzartu, 25 osasun-zentro propio eta 149 itundu, 5 aurrez aurreko bulego eta online beste bat.

EAEtik kanpo, SegurCaixa Adeslas-en bidez, IMQko bezeroek, gainera, beste 48.000 profesio-nal mediko eta 1.360 erreferentziazko zentro mediko dituzte eskuragarri.

Osasun aseguru-er gain, IMQk heriotza, hortz, istripu, bidaia, eski eta mendekotasun asegu-ruak ere merkaturatzen ditu.



• **2023ko abenduan, konpainiaren primen bolumena 263,72 milioi eurokoa zen**

BEZERO-ZORROA ASEGURUAREN ARABERA

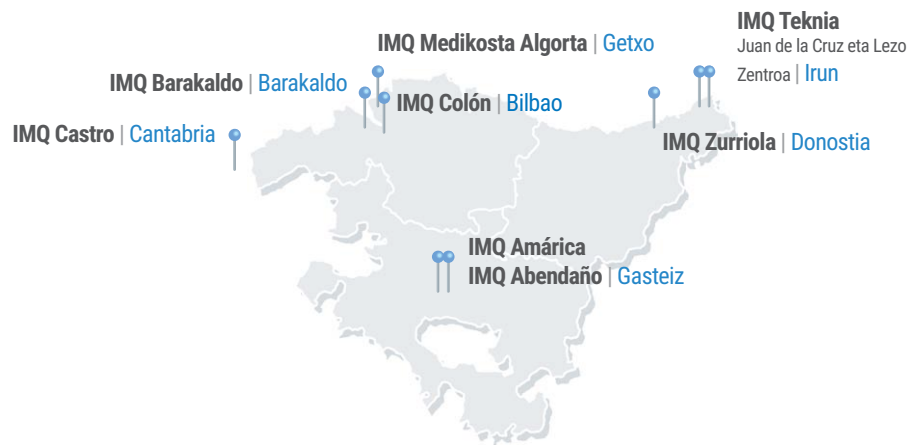
	2022	2023
IMQ OSASUNA	249.637	251.033
IMQ EGUNEROKO BAJA	1.300	1.191
IMQ ISTRIPUAK	8.559	7.854
IMQ ERRENTA	12.315	12.129
IMQ NAZIOARTEKO ZENTROAK	1.162	1.057
IMQ HORTZAK	79.942	86.243
IMQ ACUNSA	5.997	6.008
IMQ HERIOTZA	19.481	18.941
IMQ ESKIA*	71	43
IMQ MENDEKOTASUNA	6	6
IMQ BIDAIA*	2.169	2.963

* Urtean zehar aldi baterako asegurua kontratatzea. Produktuen izaera dela eta, ez da zorroa adierazten, 2023an asegurua kontratatu duten aseguratu- en guztizkoa baizik, 2023/12/31ko gehieneko eragin-data-rekin.

Eskaintza dibertsifikatzeaz eta zabaltzeaz gain, azken urteotan konpainiak apustu garrantzitsua egin du bere zentro propioen sarea indartzek. Polikonsulta-, hortz- eta errehabilitazio-zentro berriak garatu ditu, podologia eta kirol-medikuntzako zentroekin batera.

Polikonsulta-zentroak

IMQ Seguros enpresak espezialitate anitzeko 9 polikonsulta-zentro ditu, 2023ko uztai-lean irekiko da IMQ Medikosta Algorta eta abenduan IMQ Castro Zentro Medikoa, 5.300 metro karratu baino gehiagoko asistentzia-azalerarekin. Zentro horietan 113 pertsonari ematen zaie lana, eta 247 osasun-profesionalek ematen dituzte zerbitzuak. Asistentzia integrala, pertsonalizatua, hurbila eta kalitatekoa eskaintzen dute, bai lehen mailako arretan, bai hainbat espezialitate mediko-kirurgikotan eta diagnostikotan. Gainera, 2024ko bigarren seihilekorako aurreikusita dago IMQ Alhondiga irekitzea, 5.875 metro koadroko asistentzia-azalera hartuta.



ZENTROEN JARDUERA

	2022	2023
POLIKONSULTA-ZENTROETAKO ESPEZIALISTEKIN IZANDAKO KONTSULTAK	265.253	305.512
URGENTZIAZKO ARRETA ANBULATORIOKO KONTSULTAK	35.904	34.830
ERREHABILITAZIO-ZENTROETAKO FISIOTERAPIA SAIOAK	200.793	210.861
PROBA DIAGNOSTIKOAK (ANALITIKOAK ETA RX)	83.742	89.981
EKINTZA KIRURGIKOAK	1.248	1.592
PODOLOGIA KONTSULTAK	13.187	12.767
KIROL AZTERKETA MEDIKOAK	974	887
BEZERO/PAZIENTE BAKARRAK	108.081	125.773



Errehabilitazio-zentroak

9 errehabilitazio-zentro, kardiologiako eta medikuntza fisikoko eta errehabilitazioko mediku espezialistek, fisioterapeutek eta emaginek osatutako diziplina anitzeko taldeekin.



IMQ Doña Casilda klinika podologikoa

Podologia-zerbitzu integrala eskaintzen du, oinaren osasunarekin eta ongizatearekin lotutako mota guztietako tratamenduekin.

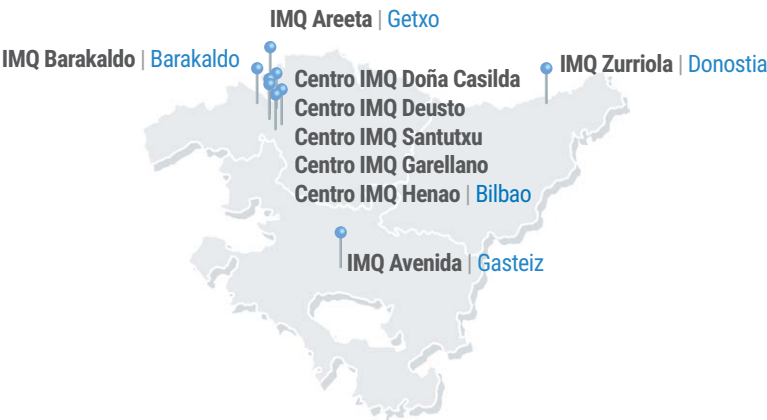
IMQ Zorrotzaurre Kirol Medikuntzako Unitatea

IMQ Zorrotzaurre klinikan dago, eta kirola egitearen ondoriozko lesio eta patologia guztietarako arreta eta aholkularitza eskaintzen du.

Hortz klinikak

IMQ Aseguruak erakundeak aho-hortzetako osasunaren arloko laguntza eskaintzen du gaur egun, hiru lurralde historikoetan banatutako 9 klinikaren bidez (10 izango dira 2024ko urtarrilean, IMQ Algorta klinika irekitzearekin batera), honako zentro hauetan:

	2022	2023
EKINTZA KOPURUA	153.679	162.714
ARTATUTAKO PAZIENTEAK	30.003	32.506



CAT XXI

Bezeroari arreta emateko zerbitzu integralak eskaintzen ditu, eta hainbat kanalen bidez (telefonoa, posta elektronikoa, formularioak eta klik to call web bidez, SMSak, faxa, etab.) zuzeneko komunikazioa mantentzen du, kudeaketa omnikanalarekin eta arreta pertsonalizatua emateko helburuarekin.

Zerbitzu nagusiak, bezeroekiko 709.000 interakzio baino gehiagorekin, 2023an hauek izan ziren:

-  IMQ Aseguruak-eko bezeroari arreta ematea
-  IMQ laguntza-zerbitzuetako zentroetako hitzorduak kudeatzea
-  Telefono bidezko larrialdietako eta anbulantzietako zerbitzuen arreta eta koordinazioa
-  Bezero berrientzako merkataritza-arreta
-  Dauden bezeroak fidelizatzea/atxikitzea
-  Telemarketina kanpainen oinarrituta
-  Kutxabankeko gestoreentzako arreta
-  Beste zerbitzu batzuk (jaka urdina, bulegoak, bulegoetako telefono-arreta...)

- **Bezeroekiko 709.000 interakzio baino gehiagorekin, 2023an.**



IMQ Prebentzioaren alorra

IMQ Prebentzioa eta Medical Prevenor sozietateek osatua, bere segmentuaren liderra de Euskadin.

Bere eginkizunen artean dago laneko ezbehar-tasa murrizten laguntzea eta enpresa bezeroetan prebentzio-politika eta -zerbitzu integralak bultzatzea 4 diziplinatan: laneko segurtasuna, industria-higienea, ergonomia eta laneko medikuntza. Langileen osasuna zaintzeaz ere arduratzen da, mediku-azterketa prebentiboak eginez.

IMQ PREBENTZIOA

	2022	2023
BEZERO ENPRESAK	5.341	5.063
ZERBITZUEN ERABILTZAILEAK	147.850	142.407
PREBENTZIOZKO AZTERKETA MEDIKOAK	105.932	106.499

- **IMQ Prebentzioa, banaketa osatzen duten sozietaterik garrantzitsuenak 22 zentro ditu osasuna zaintzeko zerbitzuak emateko eta 4, jardura teknikoak egiteko.**



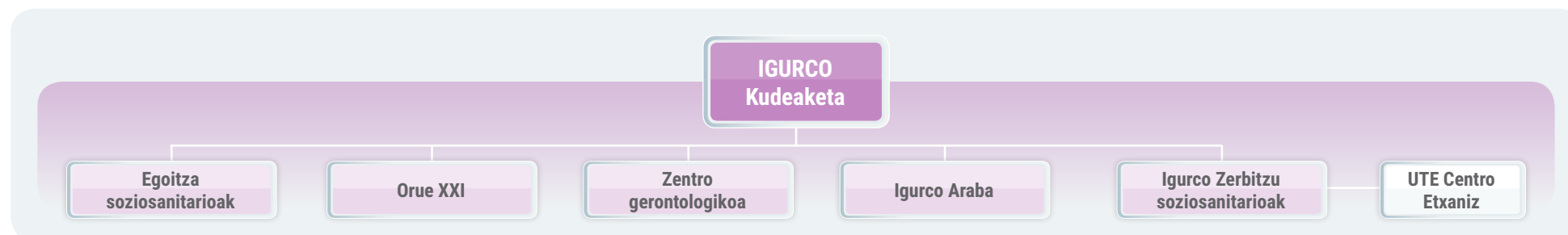
IMQ IGURCO

Bere jarduera adinekoen eta haien senideen bizi-kalitatea hobetzera bideratzen du, gizarte- eta osasun-zerbitzuak eta tratu pertsonalizatua eta humanizatua emanez.

Euskadiko sektore soziosanitarioko erreferenteetako bat da, eta lehen mailako zerbitzuak eskaintzen ditu medikuntzako, psikologiako, erizaintzako, fisioterapiako, gizarte-laneko eta gerokulturako profesional-talde baten eskutik, diziplina arteko arreta bermatzeko.

2023an 2.226 pertsonari eman zien arreta, eta 339.767 egonaldi izapidetu zituen eguneko 10 zentrotan, 7 egoitzatan eta tutoretzapeko apartamentu-multzo batean kudeatzen dituen 1.319 plazetan. Horietan plaza publikoak, itunduak eta pribatuak sartzen dira. Gainera, 1.587 kontsultari erantzun die IMQ Laguntza zerbitzuaren bidez. Zerbitzu horrek informazioa eta aholkularitza integrala eskaintzen die adinekoei eta haien familiari, sektore publikoko zein pribatuko konponbide soziosanitario guztiei buruz. 2023an 547 familiari eman zien arreta telelaguntza-zerbitzuaren bidez.

	2022	2023
ZAINDUTAKO PERTSONAK	2.201	2.226
URTEKO EGONALDIAK	317.896	339.767
IMQ LAGUNTZA KONTSULTAK	2.337	1.587
TELEGUNTZAKO BEZEROAK	505	547



ZERBITZU-ZORROA

IMQ Laguntza: Zerbitzu
soziosanitarioei buruzko
informazioa eta aholkularitza

Telelaguntza
24 ordu / 365 egun

Balorazioa geriatriko integrala

Etxeko zainketa-plana
- Igurtek

Susperraldi Funtzionalerako
Unitateak

Egoitza-zentroak
eta eguneko zentroak

Bizitzaren amaierako
zainketak

EGOITZA ZENTROAK

876 ohe

BILBOZAR
137 plaza

JOSÉ M^a AZKUNA
112 plaza

ZORROZGOITI
140 plaza

40 urteko administrazio emakidaren kudeaketa

ARABA
90 plaza

FORUA
44 plaza

UNBE
224 plaza

ORUE
129 plaza

TUTORETZAPEKO
APARTAMENTUAK

28 apartamentu

ORUE
APARTAMENTUAK
50 plaza

10 EGUNEKO ZENTROREN KUDEAKETA. BFA

393 plaza mendekotasuna duten adinekoentzat

ETXANIZ
25 plaza

OTXARKOAGA
44 plaza

SAN ADRIÁN
56 plaza

ZORROZGOITI
30 plaza

GALDAKAO
24 plaza

ESTARTETXE LEIOA
64 plaza

ONDARROA
25 plaza

UGAO MIRABALLES
45 plaza

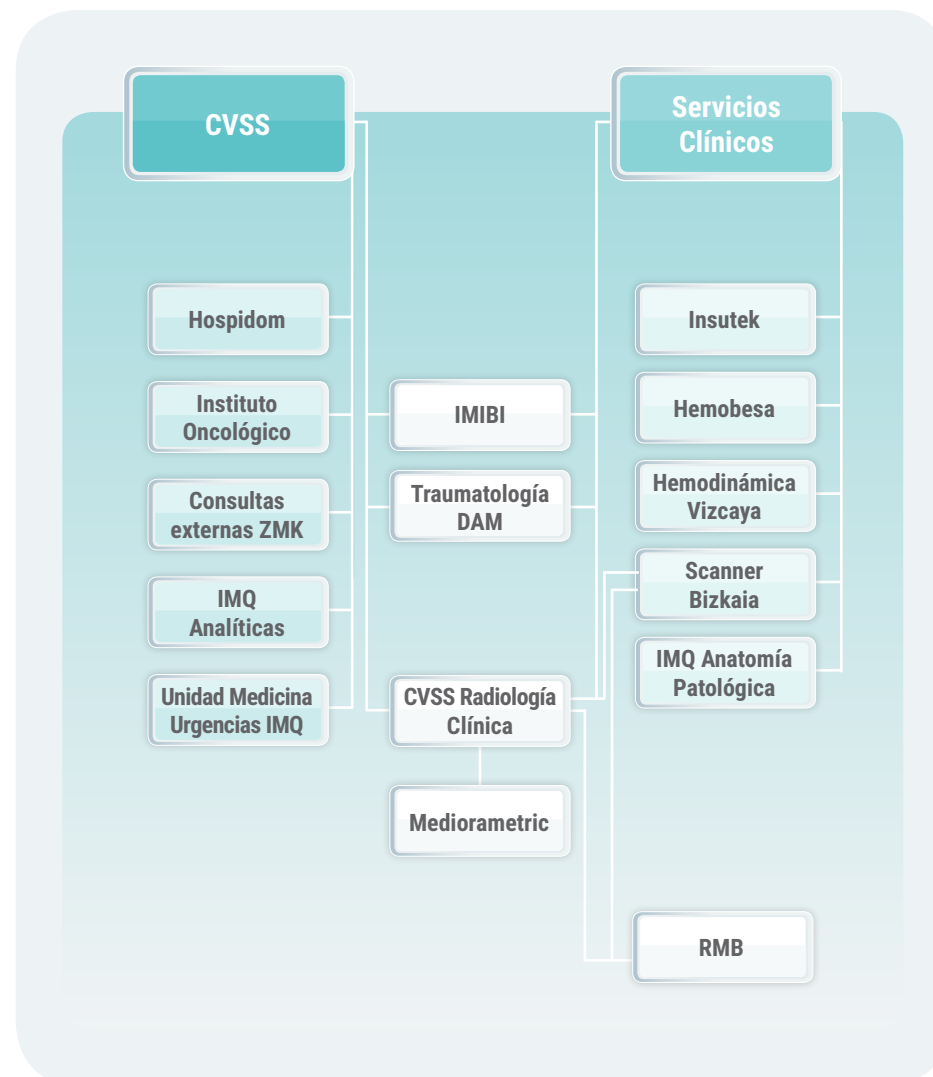
BILBOZAR
50 plaza

AIBOA GETXO
30 plaza

Vicente San Sebastián Klinika

IMQ Zorrotzaurre Klinika eta IMQ Virgen Blanca Klinika sozietate-unitate bereko bi azpiegitura gisa antolatzen dira, Vicente San Sebastián Klinika, eta Euskadiko osasun-azpiegitura pribatu handiena osatzen du. Espezialitate mediko eta kirurgiko guztiak, erreferentziatzko profesionalak eta abangoardiako teknologiak eskaintzen ditu, eta, horri esker, arreta mediko osoa eta integrala bermatzen dute, IMQ asegururik gabeko paziente pribatuei ere irekia.

Asistentzia-unitateen artean, honako hauek nabarmentzen dira: larrialdiak (orokorrak, pediatrikoak, gineo-obstetrikoak); ospitalizazioa; zainketa intentsiboetako unitatea, amatasun-unitatea, onkologia (medikoa eta erradioterapikoa); irudi bidezko diagnostikoa, laborategia, endoskopia aurreratuko unitatea; eguneko ospitale mediko kirurgikoa... eta, horrez gain, kanpo-kontsultetarako eremu bat ere badu, espezialitate mediko eta kirurgiko ugariri zerbitzua emateko.



CVSS-REN JARDUERA

2022

2023

ZIU		
PAZIENTEAK	845	892
EGONALDIAK	2.175	2.091
JAIOPERRIEN UNITATEA		
PAZIENTEAK	76	74
EGONALDIAK	99	95
OSPITALIZAZIOA GUZTIRA		
OSPITALERATZEAK	13.447	12.303
EGONALDIAK	44.811	43.648
EGUNEKO OSPITALE MEDIKO-KIRURGIKOA		
EGONALDIAK	20.583	20.919
EGUNEKO OSPITALE ONKOLOGIKOA		
EGONALDIAK	4.392	4.013
JARDUERA OBSTETRIKOA		
ERDITZEAK GUZTIRA	893	736
ZESAREA %	22,28%	24,59%
JARDUERA KIRURGIKOA		
EBAK. GUZTIRA (PROGRAMATUAK+PREMAZKOAK)	15.453	15.899
KIRURGIA HANDI ANBULATORIOA	6.182	6.391
LARRIALDI OROKORRAK		
ARTATUTAKO LARRIALDIAK, GUZTIRA	86.552	87.226



Zerbitzu orokorrak

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

GESTLAB

- Ekitaldietan, etxeetan eta abarretan osasun-laguntzako irtenbide globalak eskaintzen dituen sozietatea.

Etkez etxeko etengabeko arretako zerbitzu medikoa ematen du, behar duten pazienteentzat.

AMSA

- Psikiatria eta psikologia sozietatea.

Diziplina anitzeko laguntza-talde batek osatzen du, eta osasun mentalari arreta eskaintzen dio bizitzako etapa guztietan. Horretarako, zerbitzu eta terapia espezializatuak ditu, hala nola arreta psikiatrikoa, psikoterapia, talde-terapiak, bikote- eta familia-terapiak, programa espezifikoak, etab.

2023an, nahasmendu afektiboen unitatearen barruan programa bat egokitu da paziente larrien, batez ere heldu gazteen, emozioen eta jokabideen deserregulazioari heltzeko. Gainera, osasun mentalekin lotutako prestakuntza- eta prebentzio-ekin-tzak egin dira Bizkaiko ikastetxeetan, eta prebentzio-programak garatu dira enpresa-esparrurako.

AMSA ARTATUTAKO PAZIENTEAK

	2022	2023
KANPO KONTSULTAK	5.654	6.035
OSPITALERATZEA	300	340
EGUNEKO UNITATEAK	408	424
LARRIALDIAK	633	589
GUZTIRA	6.995	7.388



Zerbitzu Klinikoak

Zerbitzu Klinikoen Alorrak IMQ Zorrotzaurre eta IMQ Virgen Blanca klinikei laguntza eta zerbitzuak ematen dizkieten sozietateak eta zerbitzuak biltzen ditu beren jardueraren garapenean, horien artean:

Urologia

Insutek

Nefrologia

Hemobesa

Kardiologia

Bizkaia hemodinamika

Erradiologia

CVSS Erradiologia Klinikoa

Bizkaiko Scanner Taldea

Bilboko erresonantzia magnetikoa

Anatomia Patologikoa

IMQ Anatomía Patológica



Negozio estrategia

2022 – 2024 IMQ Plan Estrategikoa

4 dira IMQren esparru estrategikoa definitzen duten ardatz estrategiko nagusiak:



IMQ eredia sustatzea merkatuan, profesional medikoa protagonista nagusi dela, eta bezeroa eta gizartea, oro har, haren hartzaile nagusi direla, IMQren proposamen bereizgarriari balioa emanez. 2022ko amaieran eta 2023ko maiatzean abiarazitako kanpaina korporatiboa, "Konpainia onean – Atzo, Gaur eta Beti", IMQ egiten ari den apustuaren adibide argia izan da.



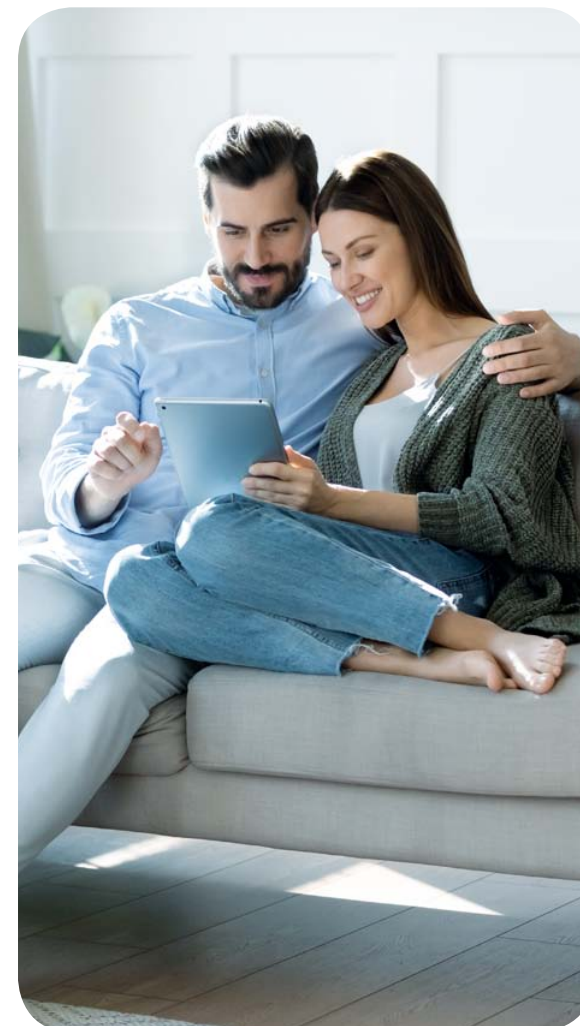
Balioa eta bezeroarekiko hurbiltasuna, aurreko aldian hasitako strategiari jarraipena emanez. Ardatz honetan hainbat proiektuk hartzen dute garrantzia, hala nola Bezeroaren esperientzia, Eraldaketa digitala, osasunaren prebentzioan eta patologia kronikoen tratamenduan oinarritutako programa eta zerbitzu berrien garapena, edo historia kliniko digitala. 2023an, IMQ Aseguruak aseguru-etxeak medikuntza digitaleko zerbitzuak indartzeko lan egin du; horretarako, bideo-kontsultako zerbitzua indartu ditu, espezialitate medikoen txata garatu du, edo fisioterapia digitaleko zerbitzua garatu du, eta 2024an aseguratuentzako estaldura berri gisa sartu dira.



Errentagarritasuna. Asistentzia-sarea hedatzearen aldeko apustua egin da, polikontsulta- eta hortz-zentro berriak, Zorrotzaurre klinika handitzeko proiektua edo Igurcoko proiektu berriak sartuta. Era berean, eta prebentzioaren arloan, sozietatea berregituratzeko prozesu bat amaitu da, haren negozio-eredua eta zerbitzua indartzera bideratua.



Eraginkortasuna. Konpainiako pertsona-taldeari protagonismoa emanez, talentua eta balio-aniztasuna sustatzeko. Eta informazio-sistemak eboluzionatuz, eraginkortasun horren zerbitzura dagoen tresna gisa. Plan estrategiko horretan, eta egungo testuinguruak eskatzen duen bezala, funtsezko protagonismoa hartzen du konpainiaren zibersegurtasuneko estrategiak, eta horretarako, negozioaren jarraitutasuna uneoro bermatzera bideratutako programak indartu dira.



ANTOLAKETA ETA GOBERNANTZA

Taldearen jarduera modu onuragarrian eta zuhurki kudeatzea bermatzen duen gobernu-sistema.



Gobernu korporatiboaren sistema

IMQ Taldeko Gobernu Sistemak zuzendaritza eta kudeaketa efektiboko funtzioak eta gainbegiratze eta kontrolekoak bereizten ditu, eta, horrela, Taldearen jardueraren kudeaketa osasuntsua eta zuhurra bermatzen da.

Igualmequisa Taldeak, Taldearen holding operatiboak, **Akziodunen Batzar Nagusia eta Administrazio Kontseilua** ditu, eta azken horrek IMQ Taldeko alorrei zerbitzuak ematen dizkieten Batzordeak ditu, IMQ Aseguruak izan ezik:



IMQ Taldeko alor bakoitzak, gainera, bere gobernu-organoak ditu.

IMQ Aseguruak, Aseguru-sektoreko kide izateagatik eta bere eragiketen izaeragatik araututako erakundea denez, bere gobernantza-sistema propioa du, eta horrek antolamendu-egitura gardena ahalbidetzen du, funtzioak argi eta garbi banatuta, informazioa behar bezala transmititzen dela bermatzen duena, bere helburu operatiboak eta estrategikoak garatzeko.



Akziodunen **Batzar Nagusia**z gain, honako organo hauek ditu:

Administrazio Kontseilua

Estrategia operatiboaz eta finantzarioaz arduratzen den organo gorena, da-
gozkion politiken ezarpena definitu eta zaintzeko ardura duena, eta, gainera,
Arriskuak Kudeatzeko eta Barne Kontroleko Sistemaren azken arduraduna.

Batzorde Beteazlea

Sozietatearen estrategiaren, negozio-planen eta urteko aurrekontuen fun-
tsezko elementuak aztertzeaz arduratzen da, besteak beste.

Auditoria eta Kontrol Batzordea

Beteazlea ez den organo ikuskatzailea (Administrazio Kontseiluak eskuor-
detzen dizkion ahalmenengatik izan ezik) honako gai hauetan: arriskuak
kudeatzeko sistema eta barne-kontroleko ingurunea gainbegiratzea; finan-
tza-informazioaren prestaketa eta aurkezpena gainbegiratzea; kanpo-audito-
reekiko harremanak; eta barne-auditoretzaren funtzioa gainbegiratzea.

Inbertsio Batzordea

Organo aholku-emaile ez-beteazlea, aholkularitza-ahalmena duena Kon-
tseiluari, Zuzendaritza Nagusiari eta Administrazio Zuzendaritzari finan-
tza-inbertsioak gainbegiratu eta kontrolatzeko eta Kontseiluari informazioa
emateko, bai eta Kontseiluari politikak proposatzeko ere. Erabakiak Kon-
tseiluaren jarraibideen barruan hartzea bideratzen du.

Arauk betetzeko Batzordea

Aholku-komitea, ez-beteazlea, informazio-, aholkularitza- eta proposamen-ahalmene-
kin Administrazio Kontseiluari, sozietateari
eragiten dioten lege-, erregelamendu-, ad-
ministratio- eta barne-xedapenak betetzeari
dagokionez, betetze-erregelamenduan es-
leitzen zaizkion eskumen espezifikoek ara-
bera, hargatik eragotzi gabe Administrazio
Kontseiluak eman diezaiokeen beste edozein
eskumen.

Arrisku Batzordea

Organo aholku-emaile ez-beteazlea, Admi-
nistratio Kontseiluari informazioa, aholkula-
ritza eta proposamena emateko ahalmena
duena. Sozietatearen Gobernu Sistemaren
barruan hainbat eskumen-eremu hartzen
ditu, arriskuak kudeatzeko sistemari eta bar-
ne-kontrolaren inguruneari eta arriskuen eta
aktuarioren kudeaketari dagokienez.

Zuzendaritza taldea

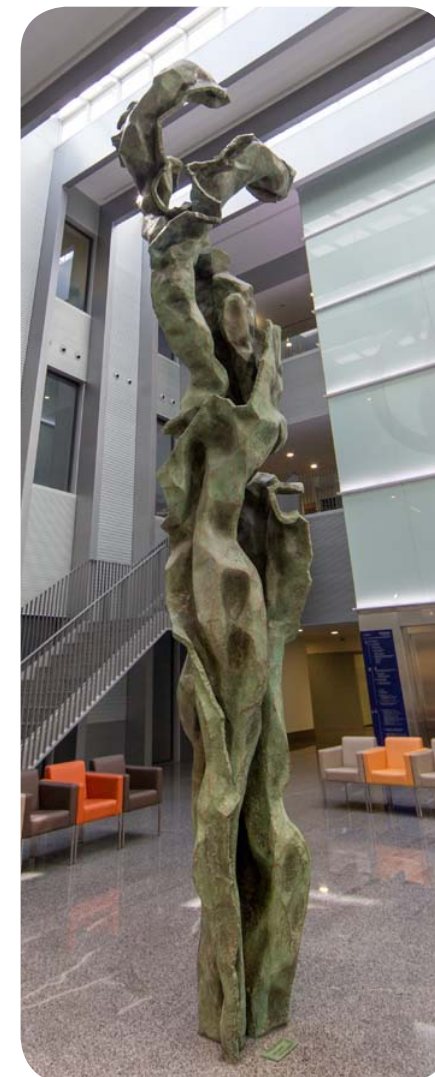
Zuzendaritza Nagusiaren mende dago. Ad-
ministratio Kontseiluak gainbegiratu eta
kontrolatu behar du, eta Batzorde Betea-
zlearen esku utzi ahal izango du egin-
kizun hori, osorik edo zati batean. Zuzen-
daritza Taldearen erreferentzia-esparrua
negozio-plana lortzea da, jardueraren ku-
deaketa osasuntsua eta zuhurra bermatuko
duen gobernu-sistema egoki baten espa-
rruan, Administratio Kontseiluak finkatuta-
ko arrisku-maila gainditu gabe.

Politika korporatiboak

IMQ Aseguruak arautzen duten politika korporatiboek konpromisoa hartzen dute beren jarduerari aplikatu beharreko legeria guztia betetzeko. Administrazio Kontseiluak onartzen ditu eta urtero berrikusten dira. Gaur egun, hauek daude:

Arriskuak Kudeatzeko Sistemaren eta Arriskuak Kudeatzeko Funtzioaren politika
Funtzio aktuarialaren politika
Betetze-funtzioaren politika
Barne-auditoretzaren funtzioaren politika
Harpidetza- eta erreserba-politika
Barne-kontrolako politika
Berraseguru-politika
Eragiketa-arriskuko politika
Kapitala Kudeatzeko politika
Informazio-politika
Zerga geroratuen politika

Inbertsio-politika
Datuaren kalitate-politika
Kanpora ateratzeko politika
Arrisku penalak prebenitzeko politika
Gaitasun eta Ohoragarritasun Politika
ORSA politika
Ordainsarien politika
Jarraitutasun-politika
Produktuen gobernantza-politika
Informazioaren segurtasunari buruzko politika
Informazioaren Barne Sistemaren eta Informazioa Kudeatzeko Prozeduraren Politika



Gobernantzaren eremuan, IMQk barneko komunikazio-kanal bat ere badu, konpainiak duen Kode Etikoak ezarritako jokabide profesionalaren printzipio orokorrak urra ditzaketen gertakari edo jokabideengatiko salaketak bideratzeko.

IMQ Aseguruak konpainiako langile guztiei betetzeari buruzko oinarritzko prestakuntza eman zaie, eta 2023ko ekitaldian zehar arrisku penalen prebentzioari buruzko prestakuntza orokorra eman zaie erakundeko kide guztiei, konpainiak dituen arrisku penalei buruzko prestakuntza eta kontzientzia egokia izan dezaten.

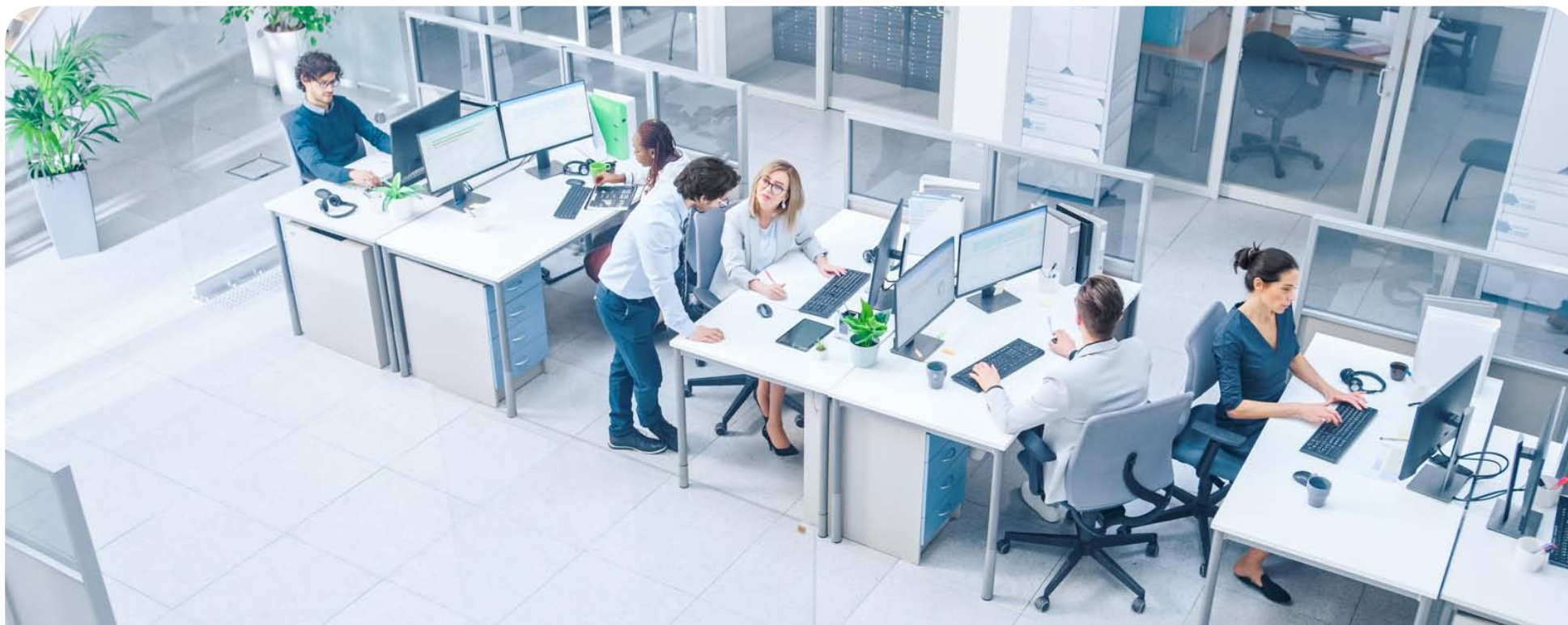
Horrez gain, ustelkeriari eta eroskeriari dagokienez, IMQ Aseguruak konpainiako Betetzeko Batzordeak berriki onartu du opariak, gonbidapenak eta arretak onartzeari eta eskaintzeari buruzko jarduera-protokolo bat. Erakundeko kideen artean zabalduko da protokolo hori, eta hari buruzko prestakuntza emango da.

Ekitaldian zehar egindako higiezin- eta sozietate-eragiketetan, Taldeak eta haren aholkulariek Kapitalak zuritzea eta terrorismoa finantzatzea prebenitzeko apirilaren 28ko 10/2010 Legean aurreikusitakoa bete dute. Bestalde, IMQ Taldeak, sozialki ar-

duratsua den konpainia izaten jarraitzeko asmoan, Gizarte Erantzukizun Korporatiboko Politika bat du, eta horren bidez, garapen ekonomiko, humano eta ingurumenekoarekin duen konpromisoa islatzen da. IMQ Taldeko Administrazio Kontseilua konpainiaren Gizarte Erantzukizuneko Politikaren bermatzaile nagusi gisa identifikatzen da, politika hori garatzeko bete beharreko printzipio eta konpromisoekin. Erantzukizun Sozial Korporatiboaren Politika Orokorraren helburua da IMQ taldearen gizarte-erantzukizuneko praktiken kudeaketa gidatuko duten oinarritzko printzipioak eta jarduera-esparru orokorra formalizatzea, eta, halaber, konpainiaren estrategian eta negozio-ereduan erantzukizun soziala txertatzeko eta interes-taldee epe luzeko balioa emateko oinarria izatea.

Gainera, IMQ Talde mailan Arrisku Penalak Prebenitzeko Politika bat egiteko garapen-prozesuan dago. Politika hori 2024ko ekitaldian zehar hedatuko da sozietateetan.

2023an ez da inolako ustelkeria edo eroskeria kasurik antzeman ezein sozietatetan, eta ez da jakinarazpenik jaso gaitutako barneko komunikazio-kanalean; beraz, ez da inolako neurririk hartu behar izan.



GIZARTEAREKIKO ETA PERTSONEKIKO KONPROMISOA

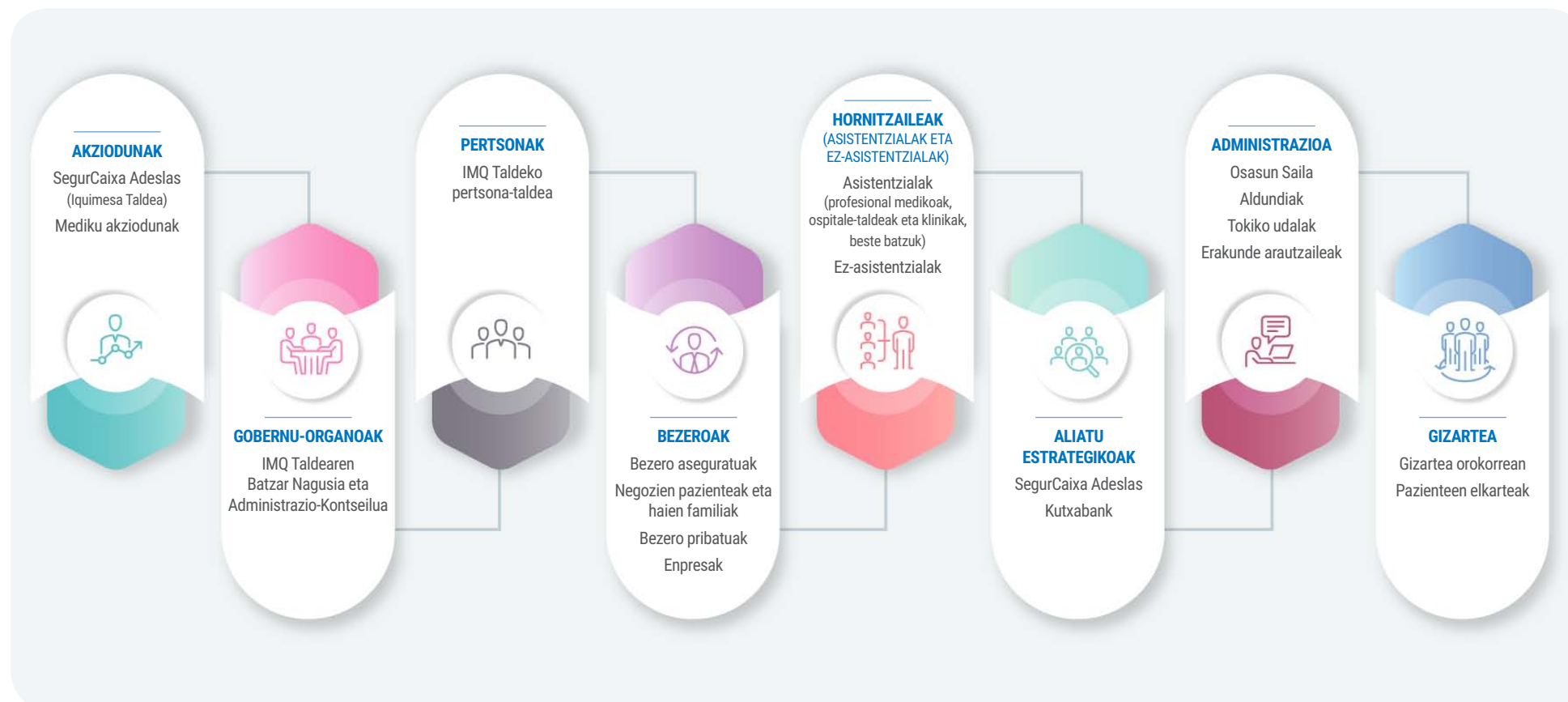
Etikan, gardentasunean,
konfiantzan eta errespetuan
oinarritutako jarduera.



Interes taldeak

IMQ Taldeak apustu irmoa egiten du pertsonetako eta komunitateetako konpromisoaren alde, haien sorrera, identitatea eta helburu korporatiboa definitzeko elementu gisa. Halaber, beren estrategia eta jardueraren garapenean interes-taldeen beharrak eta igurikimenak kontuan hartzen ditu, horiek berrikusi eta lehenestean oinarrituta.

Behar eta igurikimen horiek ezarritako talde bakoitzerako definitutako hainbat informazio-iturriren bidez aztertzen dira: akziodunak, gobernu-organismoak, konpainietako pertsonak, aliatu estrategikoak, bezeroak, hornitzaile orokorrak eta asistentzialak, administrazioa eta sozietatea.



Informazio-iturriak eta interes-taldeen harremana

	INTERES-TALDEAK	ZAINTZA-EREMUA	MAIZTASUNA
	AKZIODUNAK GOBERNU-ORGANOAK	- Administrazio-Kontseiluak - Lan-bilerak (Zuzendaritza Nagusia, Zuzendaritzak...)	Hilero Aldizkakoa
	ALIATU ESTRATEGIKOAK: SCA, KUTXABANK	- SCA: Administrazio-Kontseiluaren bilerak, jarraipen bilerak... - Kutxabank: lan-taldeen bilerak	Hilero, hamabostero Aldizkakoa
	PERTSONAK	- Lan-taldeak eta-ekipoak - Gogobetetze-inkestak - Intraneta	Aldizkakoak Noizean behin Aldizkakoa
	HORNITZAILEAK	- Hornitzaile asistentzialak: lan-bilerak medikuekin - Hornitzaile ez-asistentzialak: lan-bilerak	Aldizkakoa Aldizkakoa
	ADMINISTRAZIOA GIZARTEA	Inkestak gizarteari eta erankudeei	Bi urtez behin
	ERAKUNDE ARAUTZAILEAK	Harremana eta erreportea	Aldizkakoa
	BEZEROAK	- Inkesta transakzionalak eta erlazionalak - Focus group - Kexa eta erreklamazioen analisisa - Sare sozialak	Inkestak egunero, astero, hilero, noizbehinka Noizean behin Egunero Egunero

Etika eta giza eskubideak

IMQ Taldeak printzipio sendo eta egonkorretan oinarritzen du bere jardura eta interes-taldeen harremana; printzipio horietan, etika eta giza eskubideekiko errespetua funtsezko balioa dira.

2023ko uztailan, Igualmequisa Taldeko Administrazio Kontseiluak Kode Etiko bat onartu zuen, IMQ Taldean administratzen, zuzentzen edo lan egiten dutenek jarraitu beharreko printzipio eta arau orokorrak jasotzen dituen, eta Taldeko sozietateetako administrazio-organismoek kode horri atxiki zaizkionak. IMQ Aseguruen Administrazio Kontseiluak, Kaudimenari buruzko Europako II. Zuzentarauaren eskakizunetara egokitzeko planaren barruan, Kode Etiko propio bat onartu zuen 2016an, bere gobernu korporatiboaren sistemaren giltzarri gisa.

Kodeak jokabide profesional osoa izatera eta interes-taldeen harremanetan garrantasuna, konfidentziasuna, bikaintasuna eta profesionaltasuna izatera behartzen du, baita erantzukizun sozialarekiko konpromisoa hartzerare. Kode Etikoan jasotako printzipioek honako helburu hauek dituzte, besteak beste: indarrean dauden legeak eta arauak betetzea, delituak prebenitzeko sistemak eta iruzurraren aurkakoak, eta giza eskubideen eta askatasun publikoen errespetua, diskriminaziorik eza, aukera-berdintasuna eta lanbide-garapena, familia-bizitza eta lan-jardura uztartzea, intimitaterako eskubidea, laneko segurtasuna eta osasuna, langileak hautatzea, ebaluatzea eta sustatzea, edo ingurumena errespetatzea.

Taldean, gainera, barne-komunikazioko kanal bat dago, Barneko Informazio Sistema-ren Politikan xedatutakoari jarraiki, IMQko kide diren pertsona guztiei Kode Etikoan ezarritako jokabide-printzipio orokorrak urra ditzaketen jokabideen edo jarreraren berri ematera behartzen dituen. Kanalaren bidez, halaber, korporazio-eremuan hautematen den edozein giza eskubideen uraketari buruzko informazioa eman daiteke, eta, hala badagokio, konpainiak beharrezko mekanismoak zehaztu ahal izango ditu Kode Etikoaren aurkako jardueretatik erator daitezkeen arriskuak minimizatzeke edo IMQ atxikita dagoen Nazio Batuen Itunean jasotako printzipioak ez betetzeko.

- **Giza eskubideen gaineko eragina berrikusi edo ebaluatu behar duten eragiketak:** 2023an zehar, ez da giza eskubideen gaineko eragina berrikusteko edo ebaluatzeke moduko eragiketarik identifikatu IMQ Taldean.

- **Giza eskubideei buruzko politiketan edo prozeduretan enpleguak prestatzea:** 2023. urtean, IMQ Taldearen Kode Etikoa zabaldu da atxiki diren sozietateetan, prestakuntza-bideo baten bidez. Bideo horretan, Kode Etikoak eta barneko komunikazio-kanalak ezartzen dituzten lanbide-jokabidearen printzipio orokorrak ezagutarazi dira, jokabide irregularren berri emateko.

- **Giza eskubideei buruzko klausulak dituzten edo giza eskubideen ebaluazioa behar duten inbertsio-akordio eta -kontratu esanguratsuak:** 2023an, ez da inbertsio garrantzitsurik egin IMQ Taldean. Hala ere, IMQ Taldeak jarduten duen ingurune geografikoa kontuan hartuta, uste osoa dugu egiten diren inbertsioak giza eskubideak errespetatzeko irizpideen arabera egiten direla, eta ez dagoela jasota eskubide horiek babestearen aurkakoak izan diren barneko edo kanpoko jarduerarik.



GJHekin eta 2030 Agendarekin

2022-24ko Plan Estrategikoan definitutako gidalerro eta helburuen esparruan, eta berekin dakarten erronka eta ahalegin globalari laguntzeko ahaleginean, IMQ Taldeak konpromisoa hartu du atxikita dagoen Nazio Batuen Ituneko hamar printzipioekin, 2030 Agendarekin eta Garapen Jasangarriko Helburuekin, eta lehentasunezkoztat jo ditu honako GJH hauek:



Bezeroak eta kontsumitzaileak babestea

Bezeroaren esperientzia

2022 – 2024 Plan Estrategikoak bezeroarengan jartzen du arreta, IMQren estrategiaren funtsezko elementu gisa. Planaren barruan, bezeroaren esperientzia-prozesuak bere beharrei eta igurikimenei erantzuteko lan egiten du.

Ahots-programa

Ahots-programaren bidez konpainiak jasotzen duen bezeroaren feedback iraunkorrari esker, lehen eskutik ezagut daitezke haren egoera, esperientzia eta pertzepzioa, baita gogobetetze-eremuak eta min-puntuak ere konpainiarekin duen harremanean. Gaur egun, IMQ Aseguruak erakundean, eskura dauden beste tresna eta kanalez gain (bezeroarentzako arreta, sare sozialak, gorabeheren kudeaketa, focus group...), inkestak feedback elementu nagusietako bat dira.

2023an, aldizkako 14 galdesorta aktibo (2 harreman-izaerakoak eta 12 transakzio-izae-rakoak, bezeroaren journey-ari lotuak) lortu dira, aseguratuen 41.300 iritzi, eta erantzun-tasa orokorra % 8,55* izan da aldi horretan bertan.

Feedback horri esker, NPSren (Net Promoter Score) edo gomendio-indizearen jarraipena egin eta bilakaera ikus daiteke, besteak beste, baita gogobetetze-indizea ere.

2023ko datu nagusiak

NPS (NET PROMOTE SCORE)	
Journey (transakzio-inkestak)	% 36,8
Asistentzia-prestazioa	% 44,4
GOGOBEKETZE-INDIZIEA	
Journey (transakzio-inkestak)	8,52
Asistentzia-prestazioa	8,95

INKESTEN TIPOLOGIA, KANALA ETA ALDIZKAKOTASUNA

Elkarreragina	Metodologia	Neurketa
ALTA	SMSA / EMAILA	ASTERO
JARDUERA ANBULATORIOA	SMSA / EMAILA	EGUNERO
TELEFONO BIDEZKO KONTSULTA	SMSA / EMAILA	EGUNERO
LARRIALDIAK (OROKORRA)	SMSA / EMAILA	EGUNERO
LARRIALDIAK (PEDIATRIA)	SMSA / EMAILA	EGUNERO
EGUNEKO OSPITALEA	SMSA / EMAILA	EGUNERO
OSPITALERATZEA ETA EGON	SMSA / EMAILA	EGUNERO
ONLINE BULEGOA	ONLINE BULEGOA	BEREHALAKOA
APP MUGIKORRA	APP	BEREHALAKOA
CALL CENTER	SMSA / EMAILA	ASTERO
GORABEHERA	SMSA / EMAILA	HILERO
BAJA ESKABIDEA	SMSA / EMAILA	ASTERO
ELKARRERAGINIK GABE	SMSA / EMAILA	URTERO
ERLAZIONALA	SMSA / EMAILA	URTERO

*Azalpena: ez dira kontuan hartzen erantzun globalaren tasa kalkulatzeko push jakinarazpena duten inkestak, IMQren online aplikazioen barruan.



Bezeroek inkestak bidez helarazten dituzten kezka nagusien artean, itxaron-zerrendak, online hitzorduaren ezarpenean aurrera egiteko beharra edo historia kliniko integratu baten erabilgarritasuna daude. Konpainia alderdi horietan ari da lanean ahalik eta zerbitzurik onena ematen saiatzeko.

2023an, gainera, enpresa bezeroarentzako ahots-programa espezifiko bat abiarazi da, eta, horretarako, harreman-inkesta bat eta transakzio-inkesta bat abiarazi dira, alta eman zaien kolektibo berrientzat.



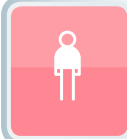
2023an bezero aseguruaren esperientzia hobetzeko eta haren fidelizazioa handitzeko landutako beste ekimen batzuk:



Euskaditik kanpo dagoen bezeroa: Kanaletan eskuragarri dagoen informazioa hobetzeaz eta webgune espezifiko bat sortzeaz gain, OTP kodea duen kontsultako identifikazio-txartel digitalaren eredu aldatu da, SCA sarrerako sarbidea errazteko.



Espezialitate jakin batzuetan hitzorduan itxaroteko denborak: Bezeroarentzako arreta-kanalak informazioa duten tresnez hornitzen ari dira, hitzordu baten bilaketan arazorik izanez gero aseguratuak orientatzeko.



Jaka urdinaren irudia berreskuratzeko: Pandemian zehar bezeroengandik jasotako balorazio altuari esker, 2023an figura hori berreskuratu da, IMQ Aseguruaren elementu bereizgarria, Zorrotzaurre Klinikan ospitaleratutako aseguruaren bizitza errazteko pentsatua.



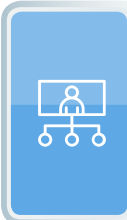
Nortasun bakarraren proposamena: konpainiaren nortasun korporatiboa eboluzionatzeko proposamen bat garatu da, eta arreta jarri da bezeroa estrategiaren erdigunetzat duten elementu bereizgarrietan. Administrazio Kontseiluari aurkeztu ondoren, 2024an merkaturatzeko lanean ari dira.



CRM – Bezeroaren 360° kudeaketa: aplikazio honetan zentralizatu dira bezeroaren datu guztiak eta haren bizi-zikloa kudeatzeko prozesuak, puntu trazagarri eta irisgarri bakarra izateko.



Fidelizazio- eta atxikipen-arloko proiektuak: 45 urtera arteko aseguratuari zuzendutako programa berri bat jarri da abian, eta beste batzuei gehitu zaie, hala nola, erabiltzen ez diren bezeroei edo bezero berriaren harremanari, lotura indartzeko.



Barne-kulturaren plana: Bezeroei eskaintzen zaien esperientzia hobetzeko funtsezko zutabea konpainian lan egiten duten pertsonak dira, eta horien inplikaziorik eta konpromisorik gabe zaila da bikaintasun-mailak lortzea. Horregatik, barne-kulturako plan bat garatzen ari gara urtero, bezeroa jardueraren erdigunean jartzeak duen garrantziaz konpainia osoa kontzientziatzeko. 2023an, “Bezero-iragazkia... da” mezuarekin hainbat ekintza egin dira IMQ taldeko pertsonen parte-hartzearekin.

Osasun-laguntzaren humanizazioa

Pazientearen esperientzia hobetzeko laguntza-arloan, honako ekimen hauek landu dira 2023an:

• Humanizazioa Onkologian:

IMQ Zorrotzaurre da onko-estetikako tailerrak eta psiko-onkologiako zerbitzuak eskaintzen dituen Euskadiko ospitale bakarra, pribatua zein publikoa, minbizia duten gaixoei eta haien familiei irtenbide integralak emateko ahalegi-naren barruan.

• Humanizazioa erditzean:



Tximeleta proiektua. Umetoki barruko edo erditze barruko heriotza epe luzera ondorio psikologikoak dituen esperientzia bereziki traumatikoetako bat da. 2023an, Esku Hutsik elkartearekin batera lanean jarraitu dugu, familiei laguntza humanizatua emateko eta dolu perinatala egiten laguntzeko.



Humanizazioa erditzean. Jaiotzeko bidaia. Pandemia gainditu ondoren, aurten berriro hasi dira aurrez aurreko bisitak instalazioetara. Hilero saioak egiten dira emaginek, pediatrek eta erizainek etorkizuneko gurasoen zalantzak argitzeko eta klinikako amatasun-instalazioak erakusteko. Egingo dako saioen batez besteko gogobetetzea 9/10 da.

- **Humanizazioa ZIUn.** 2019az geroztik, IMQ Zorrotzaurreko ZIUn arreta-eredu integral bat lantzen ari da, HU-CI ereduaren araberakoa, 400 estandar baino gehiago biltzen dituen, egiturazko eremutik hasi eta eremu teknikoraino. Proiektuaren barruan, ate irekiko ZIUekin, zaintzaile nagusiaren prozeduretan parte hartzearekin, profesionalen, senideen eta pazienteen arteko komunikazioarekin, ZIuko atsedenearekin eta SueñOn-ekin, espazioen eta azpiegituren erosotasunarekin eta abarrekin lotutako ekimenak garatu dira. 2023an, Zainketa Intentsiboetako Unitateetan Humanizazio Ziurtapen Nazionalen Programaren (HUCI) barruan egiaztatzeko lan egin da.



Kudeaketa eta kalitate eredua

Kudeaketa aurrerratuaren eredua

Plan estrategikoaren hedapena Euskalitek bultzatutako Kudeaketa Aurrerratuaren Ereduan oinarritzen da, eta Euskadin erreferenteak diren kudeaketan, erakundeetan eta instituzioetan adituak diren pertsonen parte-hartzearen eta adostasunaren emaitza da.

Ereduek jasotzen dituen 6 elementu handiak etengabe hobetzeko lanean ari da konpainia:



Estrategia: Epe luzerako ikuspegi bat sortzea, plan estrategiko ordenatu, parte-hartzaile eta erakunde osoari jakinarazia.



Bezeroak: Enpresaren fokuan jartzen dituen bezeroen balioa nabarmentzea, ekarpen diferentziala eskaintzeko helburuarekin.



Pertsonak: Proiektu partekatu bateko kide izatearen zentzua areagotzea pertsonengan, kudeaketan duten parte-hartzea areagotuz.



Berrikuntza: Enpresaren esparru guztietan berrikuntzak duen garrantziari balioa ematea eta kultura berritzailea sustatzea.



Gizartea: Gizartearekiko eta ingurunearekiko konpromisoa sustatzea.



Emaitzak: Interes-taldeentzat emaitza onak lortzea, premisa honen arabera: hobetzeko, lehenik eta behin, neurtu egin behar da.

IMQ Aseguruak erakundearen kasuan, kudeaketa-ereduek Eusko Jaurlaritzak ematen duen Kudeaketa Aurrerratuaren Urrezko A Saria jaso zuen 2019an. Lorpen horren ondoren, Kudeaketa Aurrerratuaren Euskal Saria lortu da bezero elementuan 2020an, eta Kudeaketa Aurrerratuaren Euskal Saria Estrategia elementuan 2021ean. Orduraz geroztik, erakundearen esparruan lanean jarraitzen da gainerako elementuak indartzeko, eta lotutako ziurtagiri berriak gehitu dira, hala nola 2020tik aurrera bere Berrikuntza Kudeatzeko Sistemaren UNE 1660002 ziurtagiria.



Pazientearen kalitatea eta segurtasuna IMQ Taldean

IMQ Taldean etengabeko hobekuntzara bideratutako kultura eta metodologia baten arabera lan egiten da, pazientearen/erabiltzailearen arreta-prozesu guztietan asistentzia bikaina, erabakitzailea, pertsonalizatua, eraginkorra eta segurua bermatuko duena.

Horregatik, Taldeko enpresa guztiak ahalegintzen dira beren Kalitatea Kudeatzeko Sistema eta, hala dagokionean, Pazientearen Segurtasuneko inplementatzen eta egiaztatzen.

Estatuan eta nazioartean ospe eta izen handia duten ziurtagirien aldeko apustua egin da, eta hori da gure bezeroen eta interes-taldearen aurrean IMQ Taldeak bere produktu eta zerbitzu guztietan (osasun-asegurua, zerbitzu klinikoak, hortz-zerbitzuak, arreta soziosanitarioa, lan-arriskuen prebentzioa...) ahalik eta kalitate-mailarik handiena emateko duen konpromisoa erakusteko modurik onena.

Gure sozietateek, klinikek eta zentroek jasotako aintzatespen eta egiaztapen ugariak IMQ taldearen identitatearen parte den asistentzia-kalitatearekiko eta -segurtasunarekiko konpromisoa bermatu zuten 2023an, beste urte batez.

IMQ Zorrotzaurre Klinikak ere hamargarren urteurrena bete du 2023an, segurtasun klinikoari dagokionez nazioarteko eredurik zorrotzena eta ospetsuena (Joint Commission International) lortu zuen lehen euskal ospitalea izan zenetik. Azken egiaztapena ekainean lortu zen, laugarren aldiz jarraian. Hamarkada honetan kalitatearen eta segurtasun klinikoaren arloan egin diren proiektu eta ekimen ugarien artean, hauek nabarmentzen dira: pazientearen identifikazioa segurtasun-sistema bikoitzaren bidez, egiaztapen kirurgikoaren zerrenda sektore aeronautikoan eta nuklearrean erabilitako metodologiaren antzekoa erabiliz, segurtasuna medikazioan, istripuen eta erorikoen arriskua murriztea, Pazientearen Esperientziaren APPan garapen berriak, pazientearen historia dosimetrikoaren ezarpena, laguntza-zirkuituen birdiseinua edo profesionalen etengabeko prestakuntza (Scape Unsafe Room), besteak beste.



IMQ ASEGURUAK

- 2021 Kudeaketa aurreratuaren euskal saria Estrategia elementuan
- 2020 Kudeaketa aurreratuaren euskal saria Bezeroak elementuan
- 2019 Urrezko A Euskaliten Kudeaketa Aurreratuko Ereduan
- ISO 9001. Kalitatearen Kudeaketa Sistema
- ISO 14001. Ingurumena Kudeatzeko Sistema
- UNE 166002 I+D+i Kudeatzeko Sistema
- ISO 22301 Negozioaren Jarraitutasuna Kudeatzeko Sistema
- Laguntza medikoa San Mamésen eta Miribillan: UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako Arriskuen Kudeaketa

IMQ ZORROTZAURRE KLINIKA

- Joint Commission International-en (JCI) 4. berregiaztapena 2023ko ekainean Joint Commission International (JCI). Ospitaleetako osasun-egiaztapen entzutetsuena nazioartean
- ISO 9001:2015. Kalitatearen Kudeaketa Sistema
- ISO 14001:2015. Ingurumena Kudeatzeko Sistema
- UNE 166002:2014. I+D+i Kudeatzeko Sistema
- ISO 45001:2018. Laneko Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Sistema
- UNE 179003:2013. Osasun-zerbitzuak. Pazientearen segurtasunerako Arriskuen Kudeaketa
- UNE 179006:2013. Ospitaleetako osasun-arretarekin lotutako infekzioak zaintzeko, prebenitzeko eta kontrolatzeko sistema (2019)
- ISO 50001:2018. Energiaren Kudeaketarako Sistemak
- GKI (Gorputzez kanpoko kirurgia). Gorputzez kanpoko kirurgiaren ebaluazio-eredua eta emaitza klinikoak egiaztatzea
- SEMES egiaztapena: Larrialdietako zerbitzuen asistentzia-kalitatearen egiaztapena
- Aitorpena: Best in Class sarietako finalista 2015, 2016, 2017 eta 2018
- Irudi bidezko diagnostikoaren kalitatearen bikaintasunaren zigilua. Erakunde ziurtatzailea: Osasun Saila
- QH IDIS *** (Quality Healthcare) aitorpena asistentzia-kalitatearen bikaintasuna IDIS Fundazioa
- SEP ereduaren ziurtapena (2018)

IMQ VIRGEN BLANCA KLINIKA

- Pazientearen segurtasunaren DIAS egiaztapena (2016)
- ISO 14001:2015. Ingurumena Kudeatzeko Sistema
- UNE 166002:2014. I+D+i Kudeatzeko Sistema
- ISO 50001: Energiaren Kudeaketarako Sistemak

IMQ AMÉRICA ZENTRO MEDIKOA

- ISO 9001. Kalitatearen Kudeaketa Sistema
- UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako Arriskuen Kudeaketa

IMQ COLÓN ZENTRO MEDIKOA

- ISO 9001. Kalitatearen Kudeaketa Sistema
- UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako Arriskuen Kudeaketa

IMQ ZURRIOLA ZENTRO MEDIKOA

- ISO 9001. Kalitatearen Kudeaketa Sistema
- UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako Arriskuen Kudeaketa

IMQ ABENDAÑO ZENTRO MEDIKOA

- ISO 9001. Kalitatearen Kudeaketa Sistema
- UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako Arriskuen Kudeaketa

IMQ DOÑA CASILDA KLINIKA PODOLOGIKOA

- ISO 9001. Kalitatearen Kudeaketa Sistema

IMQ BARAKALDO ZENTRO MEDIKOA

- ISO 9001. Kalitatearen Kudeaketa Sistema eta UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako Arriskuen Kudeaketa

IMQ AJURIAGUERRA ERREHABILITAZIO-ZENTROA

- ISO 9001. Kalitatearen Kudeaketa Sistema

IMQ PREBENTZIOA

- ISO 9001. Kalitatearen Kudeaketa Sistema
- ISO 45.001. Laneko Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Sistema

IMQ IGURCO

- ISO 9001. Kalitatearen Kudeaketa Sistema
- ISO 14001. Ingurumena Kudeatzeko Sistema

IMQ IGURCO ORUE

- UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako Arriskuen Kudeaketa

IMQ IGURCO UNBE

IMQ IGURCO ZORROZGOITI

- Cuidados Dignos Fundazioaren Libera-Care Araua

IMQ AMSA

- ISO 9001. Kalitatearen Kudeaketa Sistema
- UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako Arriskuen Kudeaketa

CAT XXI

- ISO 9001. Kalitatearen Kudeaketa Sistema

Kexen eta erreklamazioen kudeaketa

IMQ Aseguruak erakundeko Intzidentziak Kudeatzeko taldea arduratzen da aseguratuena kexa, erreklamazio, iradokizun eta esker onei erantzuteaz, erantzuna ahalik eta egokiena, pertsonalizatuena eta arinena izan dadin lan eginez. 2023an, erantzuteko denboraren batez bestekoa 9 egunekoa izan da, legezko gehieneko epea (2 hilabete) eta Unespako Erreklamazioei buruzko Barne Ebazpeneko Jardunbide Egokien Gidak ezarritakoa (hilabete 1) baino askoz ere laburragoa.

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

2023an 1.631 kexa eta erreklamazio erregistratu ziren (bai HAZren aldetik, bai DGSren Erreklamazio Zerbitzuaren aldetik).

Ebatzitako kexa eta erreklamazioei dagokienez, 2023an 1.632 espediente ebatzi dira; horietatik 1.603 2023an hasi ziren eta 29 2022an. Horietatik 895 erreklamazioak izan dira. 493 partzialki edo erabat erreklamaziogilearen alde ebatzi ziren, eta 402 baztertu egin ziren.

IZAPIDEA

IZAPIDEAK, GUZTIRA

KEXA	737
EBATZIA	737
ERREKLAMAZIOA	895
GUZTIZ EDO PARTZIALKI ONARTUA	493
BAZTERTUA	402
GUZTIRA	1.632



Berrikuntzaren aldeko apustua

IMQ Taldeak bezeroarengan jartzen du arreta, gertu egoteko, beharrak identifikatzeko eta eraldatzeko, irtenbiderik onenak eskaintzeko. 2023an, berrikuntza-estrategia sustatzen jarraitu da negozio-unitateetan, zenbait proiektu nabarmenekin:

- **Fisify** eta IMQ Finalista geratu ziren Insurance World Challenges, Community of Insurance erakundearen 2023ko Seal Awards sarietan, adimen artifizialean oinarritutako fisioterapia digitaleko plataforma berritzaile bat ezartzeko izandako lankidetzari esker. Plataforma hori bezeroen eskura jarri du IMQk, gure errehabilitazio-zentroetan eskaintako tratamenduen osagarri gisa.
- **Medikuntza digitala:** IMQ Aseguruak erakundeak lanean jarraitu du medikuntza digitala sustatzeko. 2024rako estaldura gisa, medikuntza orokorreko berehalako txat medikoaren 24 orduko eta astean 40 orduko txaten zerbitzu berriak sartu dira, 11 espezialitatekin (pediatria, ginekologia, psikologia, psikiatria, dermatologia, traumatologia, oftalmologia, kardiologia, alergologia, nutrizionista eta entrenatzaile pertsonala), baita medikuntza orokorreko berehalako bideo-konsulta ere (astelehenetik larunbatera 12 ordu) eta pediatriako 8 ordu astelehenetik ostiralera.
- **Alzheimerraren diagnostiko goiztiarra:** IMQk bat egin zuen, Accexible-rekin lankidetzan, "¡Chequea tu salud mental!" izeneko kanpainarekin, bezeroei doako test baterako sarbidea eskainiz, ahotsa aztertuz eta % 91ko sentsibilitatearekin, alzheimerra garatu baino 5 urte lehenagora arte narriadura kognitiboaren arriskua detektatzeko.
- **Info33+ - Historia kliniko digitala:** Kontsultak kudeatzeko tresnaren (Info33+) bilakaera landu da administrazio-prozesuak sinplifikatzeko, eta kudeaketa klinikorako interfaze arinago eta intuitiboago bat definitu da, 2024an ezartzeko. Administrazio-prozesuen hobekuntza fakturazio-atazak sinplifikatzean eta lehen hainbat aplikazio erabiltzea eskatzen zuten izapideak automatizatzean oinarritu da.
- **Cibersurgery, bizkarrezurreko robota.** Bizkarrezurreko robotikaren arloan ere, CyberSurgery-rekin lankidetzan aritu da Espainian aitzindaria den robot kirurgiko bat 2024an jaurtitzeko saiakuntza aurreklinikoak egiten ari den euskal startuparekin.



- **Punta-puntako PET-TAC.** Zorrotzaurreko Medikuntza Nuklearreko Zerbitzuak PET-TAC talde berri bat sartu du, profesionaleri eta pazienteei irudiaren kalitate hobea, diagnostiko azkarragoa eta erradiofarmako dosi txikiagoak eskaintzeko. Tumoreen, bihotzeko gaixotasunen eta neurodegeneratiboen diagnostikoa erraztuko du.
- **Robot Arrosa traumatologiarako.** Gure zerbitzu-zorroan Robot Arrosaren azken bertsioa sartu da traumatologia eta kirurgia ortopedikoko espezialitatearako, eta, horri esker, belau-neko kirurgia robotikoan erreferente bihurtu da IMQ Euskadin eta erkidego mugakideetan. Robota belau-neko moduluarekin hasi da lanean, eta aurreikusita dago sorbalda, alda-ka eta bizkarrezurra batzea.
- **Aitzindariak biriketako kirurgia robotikoan.** IMQ Zorrotzaurre, 2023an, toraxeko kirurgia robotikoko programa egonkor bat Da Vinci robotaren bidez txertatzen duen zentro bakarra da Euskadin, eta gutxieneko kirurgia inbaditzailea errazten du.
- **Punta-puntako erresonantzia magnetikoko zerbitzu berria AIR teknologiarekin.** Resonancia Magnética Bilbao-k (RMB), IMQ Taldeko konpainiak, Grupo Scanner Bizkaiaren laguntzarekin, erresonantzia magnetikoko ekipo berri bat erosi zuen aurten, pazientearentzat orain arte ezezaguna zen erosotasuna eta zehaztasun diagnostikoa areagotzen duten teknika berritzaileak bateratzeko.
- **Bularreko irudi sintetikoa, bularreko minbiziaren detekzioa hobetzeko.** IMQ Zorrotzaurre klinikak irudi sintetikoko sistema berritzaile bat jarri zuen martxan bularreko tomosintesarako eta hutsez lagundutako biopsiarako estereotaxia digital bertikalarekin. Mamografia sintetizatua erabilerarekin, beharrezko erradiazio-dosia % 43 murrizten da, eta detektagarritasuna % 35 handitzen da mikrokaltzazio eta distortsio arkitekturaletan.
- **Espainiako osasunaren lehen "gela adimendunak".** Pazientearen gogobetetasuna areagotzeko eta lehenbailehen sendatzen laguntzeko, IMQ Zorrotzaurre Klinikak, 2023an, ospitalizazio-eremuko gela batzuk egokitu zituen, pazienteei gelako hainbat elementurekin ahotsaren bidez interakzioa ahalbidetzeko. Ekimen hori aitzindaria da Espainiako ospitaleetan.

Gure pertsonak

IMQ Taldeko Pertsonen arloak Taldeko negozio-unitate guztiei eragiten dieten zeharkako funtsezko politikak definitzen ditu.

2023an, talentuaren kudeaketaren esparruan egindako jarduerak, IMQ Aseguruen I. Berdintasun Plana eta IMQ Prebentzioko II. Berdintasun Plana onartu izana nabarmendu dira, eta aurrerapen oso garrantzitsuak ekarri dituzte berdintasunaren, lan-baldintzen eta lana antolatzeko ereduen eremuetan.



Talentua erakartzeko eta atxikitze politikak garatzeak duen garrantzia dela eta, Pertsonen Arloko 2022-2024 plan estrategikoaren barruan, helburuetako bat “LANGILEAK BULTZATZEA” izan da. Bere garapena 4 ardatz eta hainbat proiektutan banatu da talentuaren kudeaketan:



Gure plantilla

IMQ taldeak 2.358 langile ditu guztira, eta horietatik 1.934k kontratu mugagabea dute. 1.809 emakumeak dira eta 549 gizonak. Horietatik, 30 urtetik beherakoak 357 dira; 30 eta 50 urte bitartekoak, berriz, 1.281, eta 50 urtetik gorakoak 720.

Desgaitasuna duten pertsonen integrazioa

IMQ Taldeko negozio-unitate nagusiek 13/1982 Legean desgaitasuna duten langileak kontratatuzeko ezarritako % 2ko kuota betetzen dute. IMQren kliniketan, gainera, akordio bat dago APNABI elkartearekin, eta horri esker desgaitasunen bat duten pertsonak sartzeko dira (autismoa).

Praktiketako pertsonak

IMQ Taldean marka zaintzen da talentua erakartzeko, biltzeko eta hautatzeko elementu bereizle gisa, eta garrantzia ematen zaio, halaber, praktikan dauden pertsonak negozio-unitateetan sartzeko eta hartzeko prozesuari. Hona hemen horren adibide batzuk:

- Guztira, osasun-zientzien adarretako 280 ikasle prestatu dira 2023an IMQ Zorrotzaurre klinikan. Horietako gehienak Deustuko Unibertsitateko Medikuntza eta Erizaintzako graduak dira, IMQ Taldearen eta erakunde akademiko horren artean dagoen akordioari esker. Hala ere, Euskal Herriko Unibertsitateko eta Vic-eko Unibertsitateko (Kataluniako Unibertsitate Zentrala) ikasleak ere badaude.
- Igurcon, eta gizarte- eta osasun-arloari dagokionez, 250 ikaslek parte hartu dute unibertsitate-graduetako eta goi-mailako heziketa-zikloetako prestakuntza-praktiketako programetan, bai eguneko zentroetan, bai egoitzetan.
- Era berean, IMQ Aseguruak eta IMQ Prebentzioa erakundeetan praktiketako pertsonak sartu dira hainbat arlo eta eremutan. Psikiatriaren eta psikologiaren esparruan jarduten duen AMSA gizartearen, hainbat unibertsitatetako 24 ikaslek ere parte hartu dute.



Ebaluazioa eta Ordainsaria

IMQ Asegururak erakundaren ordainsari-politika erakundearen gobernu-sistemaren parte da. Langileen kolektiboentzat elkarren balioa sortzea eta erakunde osoaren interesekin lerrokatzea bilatzen du. Era berean, konpainiaren gobernu-organismoek konpainiako kolektiboen ordainsari-politiketan dituzten eskumenak ezartzen dira.

2023an, prozedura digital berri bat inplementatzeko lan egin da, helburu horiek definitzeko eta neurtzeko IMQ Aseguruen eremuan: Helburuen arabera Kudeaketa Sistema (IMQ SGO). Halaber, eta eremu horretan bertan, jarduna ebaluatzen sistema berri bat garatu da, non konpainiako pertsona guztiek parte hartu duten feedback metodo proaktibo gisa, indarguneak eta garapen-beharra identifikatzeko. IMQ Asegururak erakundeko Zuzendaritza Batzordearen aurretiazko gogoeta-prozesu batetik sortu zen. Bertan, IMQren balioekin eta Plan Estrategikoaren ardatzekin lerrokatutako gaitasun-eredu bat definitu zen.

Halaber, IMQ Taldeak hainbat onura sozial eskaintzen dizkie bere langileei, negozio-unitatearen arabera aldatzen direnak.

Grupo IMQ, gainera, soldata-ekitatearekin eta generoen eremuko berdintasunarekin sentibera den konpainia bat da, bai aukerak sortzeari dagokionez, bai ordainsariari dagokionez. Soldadak berrikusteko ereduak aurrera ematen dute barne-posizioei egokitutako proposamenak egiteko, modu lehiakor eta ekitatiboan.

Gizarte-harremanak

Espanian indarrean dagoen erregulazioarekin bat etorritik, langileen legezko ordezkariarekin sinatutako arau, hitzarmen eta akordioetan jasota daude eskubideak eta lan-baldintzak.

Prestakuntza

Aurten, "IMQ Campusa" prestakuntza-plataforma digital eta berritzailea abiarazi da, urteko ekintza-planak garatzen laguntzeko, bai banakakoak, bai eta jarduna ebaluatzen prozesuetan identifikatutako kolektiboak ere. Pixkanaka negozio-unitateetan ezartzen joango den plataforma.

Langileek ikastaro-katalogo zabala dute eskura, bai trebetasunei dagokionez, bai prestakuntza teknikoari dagokionez. Prestakuntzak online liburutegi batekin osatzen dira. Bertan, konpainiako profesionalak egindako dibulgazio zientifikoko artikulatuak, gai garrantzitsuenetako artikulatu interesgarriak eta unibertsitateekiko lankidetzari buruzko informazioa daude eskuragarri. Jardueren aniztasuna dela eta, negozio-unitate bakoitzean programa espezifikoak diseinatu dira, profesionalen beren eginkizunak betetzeko beharrezko kualifikazioa emateko.

Gainera, negozio-unitateetan aurrez aurreko eta online hainbat prestakuntza-ekintza garatu dira.



Lanaren antolaketa

Negozio-unitateetan familia eta lana bateragarri egiten laguntzen duten neurriak daude, berdintasun-planen, hitzarmen kolektiboetan eta enpresa-itunetan jasotako alderdien edo malgutasun-ekimen espezifiko bidez. Horiek sustatzen dituzten programetan ere parte hartzen da, adibidez, Kontzilia 30 programan, Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak sustatutako ekimena, kontziliazioaren arloan aurrera egitera bideratua, non IMQ Zorrotzaurrek aktiboki laguntzen duen.

Osasuna eta Segurtasuna

Segurtasunarekiko eta osasunarekiko kezka naturalaren barruan, Legeak ezarritako aginduak betetzeaz gain, ahal den neurrian lan-bizitzaren baldintzak hobetu nahi dira, aldizka berrikusten diren helburuak finkatuz, prebentzio-espezialitate guztietan arrisku-egoerak detektatzeko eta, hala badagokio, kontrolatzeko:

Laneko segurtasuna

Industria-higienea

Ergonomia eta psikosoziozologia aplikatua

Laneko medikuntza

Legeak langileen kontsultarako, partaidetzarako eta ordezkaritza eskatzen dituen bi-deak ezarrita ditu erakundeak, prebentzio-ordezkarien bitartez, eta Segurtasun eta Osasun Batzordeak eratuz. Zehazki, erakundeak 12 segurtasun- eta osasun-batzorde ditu.



Berdintasuna

IMQ Aseguruen kode etikoak gai honen arloan langileei buruz duen sozietate-konpromisoa nabarmentzen du:

- 8. art. "Diskriminaziorik eza, aukera-berdintasuna eta garapen profesionala"
- 9. art. "Familia-bizitza eta lan-jarduera uztartzea"
- 11. art. "Laneko segurtasuna eta osasuna"
- 12. art. "Langileak hautatzea, ebaluatzea eta mailaz igotzea"

Genero-berdintasunaren aldeko konpromisoa berretsi egin da IMQ Aseguruen I. Berdintasun Plana sinatu zenean 2022ko abenduan. I. Planaren helburua da legezko eskakizunak betetzea eta konpainia osoan tratu- eta aukera-berdintasuna bultzatu eta bermatuko duen enpresa-kultura sustatzea. Hori lortzeko, hainbat jarduera-neurri hitzartu dira, eta aldian aldiko jarraipenaz eta ekintzen lorpenaren ebaluazioaz arduratuko den batzorde bat eratu da.

IMQ Prebentzioa erakundeak Berdintasun Plan bat ere badu, diskriminazio mota oro arbuiatzen duena, eta langile guztiak aniztasunarekiko errespetuz tratatzen direla zaintzeko konpromisoari eusten diona, aukera-berdintasuna sustatuz. II. Plana 2022ko amaieran onartu zen.

Klinikek, berdintasun-planaz gain, Berdintasun Batzorde bat dute, eta 2023an PWN Bilbaoren programan sartu dira, lidergo orekatuan eta aukera-berdintasunean oinarritutako lan-kudeaketa sortzeko.

Igurco Araban berdintasun-planek indarrean jarraitzen dute, eta Igurco Egoitza Soziosanitarioetan diagnostikoa garatzen ari da.

2023an, IMQ Amsako Berdintasun Batzordeak 2022ko Lan Planetik zintzilik geratu ziren ekintzak garatzen jarraitu du, dauden neurriak sistematizatuko dituen eta kontziliazio-aukerak zabalduko dituzten neurri berriak jasoko dituen kontziliazio-plan bat egiteko eta arlo horretan langileen benetako sentsibilizazioa lantzeko.



Sexu-jazarpenaren eta sexuan oinarritutako jazarpenaren aurkako protokoloa

IMQren Kode Etikoak, 8.5 artikuluan, indarkeria, jazarpen fisiko, sexual, psikologiko, moral edo bestelakoen adierazpen oro arbuiatzen du, baita laneko agintekeria eta pertsona guztien eskubideak beldurtzeko edo iraintzeko giroa sortzen duen beste edozein jokabide ere. IMQk sexu-jazarpenera eta sexuan oinarritutako jazarpena prebenitzeko neurriak sustatuko ditu, indarrean dagoen legeriaren arabera.

IMQ Aseguruek, polikontsultorioek, hortzetakoek eta RHB-MDk Jazarpen Protokoloa dute 2020. urtetik. Protokolo hori eguneratzen joan da, eta 2022an berretsi zuten Berdintasun Planaren batzorde negoziatzaileak.

Gure hornitzaileekin

IMQ Taldeak, bere enpresa-jardueraren garapenean etikarekin konprometitua, bere Kode Etikoa barneko jokabide-politikak ditu, hornitzaileekiko harremanari dagokionez.

IMQ Taldearen hornitzaileen sareak bi talde handi ditu:

- **Asistentzia-hornitzaileak**, interes estrategikoko taldea (profesional medikoen koadroa barne), klinikak eta zentro itunduak, espezialitate jakin batzuei lotutako sozietateak, protesi-etxeak, osasun-garraioa eta abar. Azken batean, bezeroei zerbitzu segurua, fidagarria eta ahalik eta kalitate handienekoa ematen laguntzen duten hornitzaile guztiak.

- Beste aldean, IMQ Taldeak “eskuz esku” lan egiten duen **gainerako hornitzaileak** daude; horrela, helburu komunak lortzeko konfiantzan oinarritutako harremana sortzen da.



Hornitzaile orokorrak

IMQ Taldeak antzeko ikuspegia du bere produktu eta/edo zerbitzuen hornitzaileen kudeaketan, bere negozio-unitate nagusiak ISO 9001 ziurtagiriak ezartzen dituen jarraibideen arabera gidatzen baitira. Horrela, Taldearen negozio-unitate horietan hornitzaileak hautatzeko eta ebaluatzeko prozesu bat dago, ildo horretan jarraitu beharreko jarraibide orokorrak markatzen dituena. Prozesu horren barruan, eta aldizka, erakundearen hornitzaileen zorroa ebaluatzen da, eta ez da soilik haren jarduerari lotutako jarduna kontuan hartzen, baita beste alderdi batzuk ere, hala nola kalitatea edo gizarte-inpaktua duten ziurtagiriak lortzea (ingurumena, etab.). Gaur egun, beste alderdi garrantzitsu batzuk ere sartzen ari gara, hala nola informazioaren segurtasunarekin lotutako guztia.

Ahal den neurrian, IMQ Taldeak tokiko eta nazioko hornitzaileak kontratatzearen aldeko apustua egin du, eta, horrela, haien erreferentzia-eremuan inpaktu handiagoa sortzen lagundu du.



Asistentza-hornitzaileak

Hauak dira IMQren osasun-laguntzaren hornitzaile nagusiak:

IMQ Aseguruak erakundeko koadro medikoa osatzen duten
1.700 profesional inguru

2 ospitale-klinika propio eta 11 hitzartu

25 zentro propio (polikontsultorioak, hortzetakoak, monografikoak)

149 zentro mediko itundu

IMQ Taldeko profesional medikoak dira konpainiaren motor nagusietako bat, eta profesionaltasunagatik, inplikazioagatik eta bezeroekiko tratu arretatsuagatik nabarmentzen dira. Koadro mediko eta kliniko zabalak eta espezialitateen eta geografiaren arabera konposizio azertuak abangoardiako medikuntzarako sarbide eroso eta bizkorra ahalbidetzen dute.

	2022	2023
BIZKAIA	1.085	1.076
ARABA	214	208
GIPUZKOA	409	411
GUZTIRA	1.708	1.695

Prestazio-hornitzaileekiko harreman-eredua

Hornitzaile sanitarioak sartzea konpainiaren protokoloetan estandarizatuta dago, prozesu gardena eta IMQ Aseguruen egungo eta etorkizuneko beharrek inkoherentea dela ziurtatuz. Profesionalak koadro medikoan sartzeko prozesuak, bestalde, hautagaien arteko aukera-berdintasuna sustatzen du; gainerako asistentzia-hornitzaileak, berriz, irizpide tekniko eta ekonomiko espezifikoaren arabera baloratzen dira.

Negozio-unitateek etengabe ebaluatzen dute hornitzaile bakoitzaren jarduna, bai eta planteatutako estandarretara egokitzen den ere. Aldian-aldean komunikazio bat bidaltzen zaie guztiei, eta haien datuak gainerako espezialitateetakoekin/hornitzaileen tipologiakoekin alderatzen dira. Horrek desbideratzeak identifikatzea ahalbidetzen du, eta horien zuzenketa sustatzen da.

IMQ Aseguruak erakundeak kanal bat jartzen du bere koadro medikoaren eskura, harreman-eremu guztietan erantzuna emateko: profesionalen arretarako bulegoan. Azken urteotan, ahaleginak bideratu ditu, batetik, gero eta ingurune digitalagoa artatzeko eraldaketa sendotzera, eta, bestetik, hobetzen jarraituz eta balioa ematera, merkatu horretan bakarra den harreman- eta arreta-eredu lagun- eta medikuntza-eredu batean.

Kasuistikaren mixa eta egindako kudeaketak aldatu egin dira, eta emandako euskarriak gero eta garrantzi handiagoa hartu du preskripzio digitaleko tresna berriaren erabileran eta baimen-prozesuan. Horri gehitu behar zaizkio jada finkatuta dauden tresna eta prozesuetatik eratorritako zalantzak, gorabeherak eta erreklamazioak ebazteko lanak eta ebazpenak, hala nola Profesionalen Estranet, jardueraren transmisioa edo ordainsari medikoen likidazioa.



Gizarte-bokazioa

IMQk hainbat eremutan egiten du lan, eta balioa ematen die komunitateari eta pertsonei:

Osasun-dibulgazioa

Bizi-ohitura osasungarriak sustatzeko eta prebentzio-kultura sustatzeko ahaleginaren barruan, IMQn osasun-dibulgazioko jarduera eta eduki ugari egiten dira urtero, komunikabideen eta konpainiaren beraren argitalpenen eta kanalen bidez zabaltzeko. Asmo horren adierazle nagusietako bat IMQren bloga da, canalsalud.imq.es, 2023an eskaintza aberastu duena dibulgazio-gune berriak sortuz. Gainera, osasuna sustatzeko lan handia egiten jarraitu da, hainbat kolektiborentzako eztabaidaguneak, mahai-inguruak, webinardak eta hitzaldiak antolatuz.



IMQKO PROFESIOALEN PARTE-HARTZEA IZAN DUTEN JARDUNALDIAK ETA KONGRESUAK

OSASUN-KONGRESUAK

- **Ospitaleko ingeniartzako 40. mintegia kongresu nazionala:** "Bilboko IMQ Zorrotzaurre eta Virgen Blanca kliniketan energia aurrezteko ezarritako neurriak" txostena eta "Bilboko imq Zorrotzaurre klinikako biltegi nagusiaren logistika automatizatzeko sistemaren ezarpena" posterra.
- **#healthnology España 2023** Inter Systems Healthnology España 2023 topaketan parte hartzea, "Etorkizuneko osasuna eraikitzen: berrikuntza, arrakasta eta lankidetzat" hitzaldiarekin.
- **Prostatiko minbiziari buruzko diziplina anitzeko VII. bilera.** IMQ Zorrotzaurre klinikan egindako jardunaldiak, prostatiko minbiziaren diagnostikoari eta tratamenduari buruzko eztabaidak aztertzeko.
- **Espainiako Erizaintza Onkologikoko Elkartearen XIX. Kongresu nazionala eta III. Nazioarteko Kongresua.** "Erizaintzako preskripzioa, humanizazio-dosi handiak" hitzaldia eta "Bizitzaren kanpaia, ukitu humanizatu" izeneko posterra.
- **Endourologiari eta urologiako teknologia berriei buruzko workshopa.** IMQ Zorrotzaurre klinikan egindako jardunaldiak. Bertan, nazioko eta nazioarteko urologo nabarmenak izan ziren.
- **33 SEMES biltzar nazionala.** "Larrialdietan iktus/AIT baten susmoa" posterra.
- **ACMBren Giza Zientzien Astea eta Aste Medikoa.**
- **Bizkaiko psikologoek elkargoa:** psikologia kalean jardunaldia. "Zer egin axola zaidanak drogak kontsumitzen baditu" esku-hartzea.
- **Webinar: Alzheimerre prebenitzea** IMQ bezeroentzat.
- **5.0 osasun-sektoreko zibersegurtasunari buruzko biltzarrean** parte hartzea.
- **AMSaren eta Deustuko Unibertsitatearen Europako I. Jardunaldiak, paziente larrien desregulazio emozionaleko eta jokabideko nahasmenduei buruzkoak.**
- **b-Venture jardunaldia.** "Osasuna eta berrikuntza, etorkizuneko inbertsioa" mahai-inguruan parte hartzea.
- **Smart Medical Devices and Robotics osasun-berrikuntzako matchmaking-ea**n parte hartzea, Basque Health Cluster, Fenin eta Tecnaliak antolatuta.
- **IDISen "Emitza sanitarioen boterea"** jardunaldian parte hartzea.
- **'Zentzuz Elikatu'** jardunaldi gastronomikoak IMQ Zorrotzaurren, enpresetako eta bulegoetako jantzetan elikadura osasungarria eta jasangarria bultzatzen duena.
- **1st prostate user & expert meeting.** IMQ Zorrotzaurre Klinikan egindako jardunaldiak, arlo horretako Estatuko eta nazioarteko aditu nabarmenen partaidetzarekin.

LANEKO PREBENTZIOA ETA OSASUNA

- WEBINAR Enpresa-jardueren koordinazioko legezko betebeharrak. Kasu praktiko baten esperientzia.
- Laneko segurtasunari eta osasunari buruzko nazioarteko V. biltzarra- OSALAN: Batzorde Zientifikoko kide gisa parte hartzea.
- Hitzaldia: Prebentzio-zerbitzuak: prebentzioko profesionalen helburuak eta ekintzak.
- KOORDINATU zerbitzuaren biltzarrean erakustokia.
- OSALAN. Telelanari buruzko tailerra. Parte-hartzea "Telelana, Kanpoko Prebentzio Zerbitzuen aholkularitzaren eta osasunaren zaintzaren zeregina" hitzaldiarekin.
- NORTEGAS: Webinarra, osasuna eta kirola, nola saihestu sedentarismoa.
- "Autismoa eta enplegua: laneko prebentzioa, segurtasuna eta osasuna" APNABiren topaketan parte hartzea.
- EKONOMISTEN EUSKAL ELKARGOA: WEBINARra: "Lan egiteko modu berriek osasun psikosozialean duten eragina".
- CEBEK: WEBINARra: Atsedena eta loaren nahasmenduak. Eragin zuzena osasunean.
- BIZKAIKO ABOKATUEN ELKARGOA. Bizkaiko Abokatutzaren III. Biltzarrean parte hartzea "Estresaren kudeaketa. Nola handitu gogobetetze pertsonala eta lan-arlokoa" hitzaldiarekin.
- CEBEK. Webinarra: Segundo bakoitza funtsezkoa da. Zer egin bihotzekoari edo iktusari aurre egiteko?
- WEBINARra: Osasun integrala hobetzeko polipildorak. Ariketa fisikoak gure osasunean duen eragina.
- WEBINARra: Denboraren kudeaketa. Produktibitatearen eta ongizatearen ikuspegia.
- WEBINARra: Lan hibridoa.
- WEBINARra. Estresa ezagutzen.
- WEBINARra: Jazarpen protokoloak.
- WEBINARra: Elikadura-ohitura osasungarriak.
- IKASTAROA Enpresako jazarpenari aurre egitea ikuspegi orokor batetik: 190 LANE – CEBEK hitzarmenaren eskakizun berriak.
- JARDUNALDIA Nola saihestu harrapaketak Industrian – FVEM.
- Enpresa-kultura, osasun psikosoziala eta legezko erantzukizuna jardunaldian antolatzea eta esku hartzea – CEBEK.
- CEBEKEN WORK KAFEAn parte hartzea: Aniztasuna zure enpresan, hazteko aukera.
- Participación en presentación guía implantación vigilancia colectiva de Servicios de prevención.

ADINEKO PERTSONENTZAKO ARRETA

- IMQ Igurcoren esku-hartzea "Zainketa aringarriak iktusa duen pazientearengan" jardunaldian, Bilboko Medikuntza Zientzien Akademiak antolatua.
- Bizkaiko Foru Aldundiarekin batera Etxetik etxeko arreta-eredua aurkeztu da Oxfordeko Unibertsitatean.
- IMQ Igurcoko lehen bizikidetzaren unitatearen aurkezpena.
- Igurtek aurkezpena Silver Economy Foroan, Adinberrik antolatua.
- IMQ Igurcoko Adinekoen I. Jardunaldia antolatzea.
- Zainlab upskilling jardunaldian parte hartzea zainketen eta bizitza-luzeraren ekonomian.
- Igurcoren hitzaldia sindrome linfoproliferatikoei buruzko ACMBren jardunaldian.



Kirola eta osasuna

- **Euskadiko kirol-klub nagusien osasuna bermatzen.** IMQk, halaber, Euskadiko kirol-klub eta -fundazio nagusien aseguru-etxe mediko ofiziala izaten jarraitu du 2023an, eliteko zein oinarritzko klub eta fundazioena, eta haiek egiten dituzten jarduerak babesten ditu, osasun-berme osoz gara daitezzen. Athletic Club, Bilbao Basket, Basconia, Deportivo Alaves, Real Sociedad eta Sociedad Deportiva Eibar- eta Bizkaia Bizkaialde Fundazioa eta Kirolgi Fundazioa dira orain arte harreman estua izan duten erakunde garrantzitsuenak. Aurten, gainera, Athletic Clubekin izandako lankidetzaren zilarrezko ezteiak ospatu dira, eta hainbat ekimen egin dira efemeride honen babesean.
- **Aliantza berritu dugu Realarekin.** IMQk 2023an sinatu zuen Realarekin egindako aliantza bat berritzea, eta 2025eko ekainaren 30era arte egongo da indarrean. Horrela, eliteko kirolari ez ezik, Real Sociedad Fundazioak ordezkatzen duen oinarriari ere egiten dion ekarpena indartu zen. Fundazioaren helburua kirol-, kultura- eta gizarte-jarduerak zabaltea eta sustatzea da, besteak beste, kirola gizartera hurbiltzea eta kirola egitea erraztea, kategoria eta adin guztietan.
- **Zale zuri-gorriekin San Mamesen.** Halaber, 25 urte bete dira denboraldi bakoitzean Euskal Herriko Unibertsitateko (UPV/EHU) Medikuntza eta Erizaintza Fakultateko ikasleek, IMQk deituta, San Mames estadioan praktikak egiteko aukera ematen duen lankidetzaren hitzarmenetik, kolektibo handien aurrean eta larrialdiko egoeren aurrean jarduteko trebetasunak eskura ditzaten. San Mamesek, 2017tik, IMQri esker, osasunari eta segurtasunari buruzko UNE 179.003 ziurtagiria du, eta sari hori jaso duen Europako lehen estadioa izan da.
- **Bilbao Basket, hiruko bat osasun-segurtasunean.** IMQren eskutik, Bilbao Basketek UNE 179.003 birtifikazioa lortu zuen 2023an, pazientearen segurtasunerako arriskuak kudeatzeko, eta Bilbao Arenara bertaratutako guztiak babesten ditu.



Irakaskuntzarekin eta ikerketarekin

- **Etorkizuneko belaunaldiari osasun-zerbitzuak ematen.** UPV/EHUrekin eta Deustuko Unibertsitatearekin Erizaintzako eta Medikuntzako unibertsitate-gradueta praktika egitea ahalbidetzez gain, IMQ Zorrotzaurrek lankidetzaz hitzarmenak egin ditu 2023an hainbat prestakuntza-erakunderekin, eta irakaskuntza praktikoa eman die hainbat osasun-tituluri, hala nola Erizaintzako Zainketa Osagarrietako teknikaria, Farmaziako eta Parafarmaziako teknikaria, Erradioterapiako eta Dosimetriako goi-mailako teknikaria eta Diagnostikoko Irudiko eta Medikuntza Nuklearreko goi-mailako teknikaria.
- **Medikuntzako profesionalekin, Zientzia Medikoen Akademiaren bidez.** IMQk, beste urte batez, Bilboko Medikuntza Zientzien Akademiarekin duen akordioa berritu du, eta haren ekitaldi garrantzitsuenetako batzuk babestu ditu, erakunde horrek egiten dituen osasun-profesionalei eduki aditua prestatzeko eta zabaltzeko.
- **IMQk eta Euskal Herriko Unibertsitateak amaiera eman diote larrialdietako medikuntzako lehen unibertsitate-ikasturteari.** Ekimena aitzindaria da Euskadin, eta Larrialdietako eta Emergentsietako Medikuntzan interesa duten Medikuntzako graduatuei prestakuntza teoriko-praktikoa eskaintzea izan du helburu. Prestakuntza hori UPV/EHU eta IMQ Zorrotzaurreko Larrialdi Zerbitzuetan eman da. Ikastaroak, IMQk babestua, graduondoko unibertsitate-titulua ematen du euskal unibertsitate publikoan, eta kontratatzeko aukerak ematen ditu klinikako larrialdi-zerbitzuan eta IMQren polikontsultorio zentroetako etengabeko arreta-zerbitzuetarako.
- **Deusto Orthodontic Programme programaren lehen promozioak ikasketak amaitu zituen.** Deusto Orthodontic Programme Ortodontziako Euskal Herriko lehen master europarraren ikasleen lehen promozioak, IMQren eta Deustuko Unibertsitatearen zuzendaritzapean abian jarritakoak, ekainean aurkeztu zituen master amaierako lanak. Deusto Orthodontic Programme programak hiru urteko iraupena du, eta 2022ko irailean hasi zen lehen edizioa. Bigarren promozioan dago jada.



Berdintasunarekin

- **IMQ klinikak, Kontzilia Komunitateari atxikitako enpresen jardunbide ego-kien adibidea.** Klinikak duela 5 urte atxiki zitzaizkion Eusko Jaurlaritzaren Kontzilia Erkidegoari, euskal enpresak kontziliazio-planen ezarpenarekin konprometitu nahi baititu. 2023an, jardunbide egokien adibide gisa hautatu ziren.
- **Berdintasunarekin.** Taldeak berdintasunaren aldeko apustua ikusarazi nahi izan zuen, M8 bezalako egun seinatu batean hainbat ekimen eginez, barrukoak zein kanpokoak, langile guztientzako sentsibilizazio-ekintzak abian jarritz, lan-eremuan berdintasuna, hizkuntza ez-sexistaren erabilera eta emakumeen ahalduntzea bultzatzeko ikastaroen bidez, eta konpainiak dituen berdintasun-planak ezagutaraziz, aurten ezarritako IMQ Aseguruak erakundearren plana.
- **Mujer Siglo XXI.** Aurten ere, IMQk, lankidetzat-hitzarmen baten bidez, Mujer Siglo XXI elkartearen helburuak lortzen lagundu du. Elkartek horren helburu nagusien artean dago emakumeen talentua eta lidergoa ikusaraztea eta esparru profesional eta enpresarteko guztietan egindako ekarpena aitortzea.
- **Arreta-protokoloak IMQren kliniketan eta egoitzetan,** emakumeei laguntzeko genero-indarkeriaren aurrean, M25a dela-eta.
- **IMQ Taldea 8Mrekin.** M8ko efemeridea aprobetxatuz, IMQk emakumeei gehien eragiten dieten osasun-arazoetan eta eremu horretan dauden genero-desberdintasunetan jarri zuen arreta, eta kanpoko eta barruko sentsibilizazio-ekintzak ere garatu zituen.



Artearen eta kulturaren alde

IMQk aktiboki parte hartzen du Euskadiko kultura-bizitzan, zenbait erakunde nabarmenekin lotzen duten lankidetzak hitzarmenen bidez.

- **ABAO Bilbao Operarekin.** Erakunde honen proiektu kultural eta artistikoari laguntzeko bere ibilbidearen barruan, 2023ko ekitaldia hasita, IMQk OLBE Bilbao Operarekin zuen lankidetzak hitzarmena berri zuten bere 71. denboraldia babesteko. OLBE Bilbao Opera Euskadiko arte eszenikoen erakunde nagusietako bat da, eta erreferentziazko erakunde lirikoa da Estatuan eta Europan.
- **Eta beste gizarte erakunde batzuekin.** IMQk, gainera, hainbat erakunde laguntzen ditu gizarte eta kultura arloan, hala nola: Donostiako Orfeoia eta Bilboko Koral Elkartea, Cruz de Oro Elkartea, Mirada Solidaria Fundazioa eta Bilboko Puerto Ría Fundazioa.



Adinekoekin

- **Loturarik gabeko zainketak, tratu onaren arau gisa.** IMQ Igurcok tratu txarrak prebenitzeko eta horiei aurre egiteko hainbat protokolo ditu ezarrita. Protokolo horien helburua da tratu txar fisikoak, ekonomikoak edo adinekoen oinarrizko premiei arreta ez ematearen ondoriozkoak detektatzea. Aurten, gainera, jardunbide egokien barne-gida bat zabaldu da, hizkuntza inklusiboaren eta ez-edadistaren erabilerari, bizitza-luzeraren irudi positiboa sustatzeari eta giroak aldatzeari buruzko zehaztapenekin, eta ingurune horiek gune etxekoagoetara bideratuta daude, ez infantilizatzaileetara.
- **Igurtek, etxean ere laguntzea.** IMQ Igurcok IgurTEK zerbitzua jarri du martxan aurten, etxean laguntzeko. Zerbitzu horren helburua da adinekoek ahalik eta denbora gehien ematea beren gizarte- eta familia-ingurunean, ahalik eta autonomia funtzional eta bizi-kalitate handienarekin, eta, aldi berean, zainzaileari ezagutza profesionalak ematea bere lana egiteko. Hori guztia, plataforma teknologiko propio baten bidez, funtzio anitzekoa, etxeko zainketei urruneko arreta eta laguntza ematea ahalbidetzen duena.
- **Arabarren zabalik dago.** Urtarrilean ireki zituen ateak Arabarren zaintza-zentroak. Arabarren irabazi-asmorik gabeko gizarte-ekimeneko kooperatibak kudeatzen du, eta Gizarea foru-zainketen eredu berria ezartzen du, IMQ Igurcoren laguntzarekin. Abian jartzea lankidetzak publiko-sozialaren emaitza da, eta plaza guztiak publikoak dira. Zentroak adineko pertsonentzako ehun plaza berri gehitu dizkio Arabako biztanleriaren asistentzia-eskaintzari, eguneko 25 plaza adinekoentzat eta beste 25 plaza desgaitasun fisiko larria dutenentzat.
- **Bizikidetzak eredu-berria.** Igurcok otsailean jarri zuen martxan bere lehen bizikidetzak-unitatea IMQ Igurco Unbe zentro soziosanitarioan, Bizkaiko Foru Aldundiak, zerbitzu soziosanitarioak kudeatzen dituzten erakundeekin lankidetzan, iraupen luzeko zaintzak eraldatzeko eman duen bultzadari erantzunez. Eraldaketa pertsonalizazio baterantz bideratzen da, aniztasunarekiko arretan eta bizi-proiektua garatzeko laguntza behar duten pertsonen premien, itxaropenen eta lehentasunen bilakaeran aurrera egingo duen pertsonalizazio baterantz.



Konpromisoa eta Gizarte ekintza

- IMQ Solidarioa: haurren garapenerako eta osasunerako laguntza.** IMQ aspalditik ari da lanean UNICEFekin haurren eskubideen alde garapen bidean dauden herrialdeetan, urteko ekarpen korporatibo baten eta IMQ Solidario proiektuaren bidez. IMQ Solidarioari esker, hilean 1 eurotik aurrera, gure koadro medikoko bezeroek, langileek, enpresek eta profesionalek ere beren hondar alea eman ahal izango dute, UNICEFek haurren garapenean eta osasunean laguntzen jarrai dezan, gehien behar den lekuetan. Bildutako dirua, batez ere, hezkuntza, osasuna, haurrak indarke-riaren eta esplotazioaren aurka babestea, hiesa prebenitzea eta munduko haurren eskubideen aldeko aliantzak eta politika publikoak abian jartzea sustatzeko ekimenak bultzatzera bideratzen da.
- Garapen jasangarria.** IMQ klinikek eta Kooperira irabazi-asmorik gabeko kooperatibak arropa eta jostailuak biltzea eta birziklatzea sustatu dute aurtien ere: Horrela, garapen jasangarria, zailtasunak dituzten pertsonentzako lanpostu egonkorren sorrera eta boluntariotzaren protagonismoa bultzatu dituzte.
- Pazienteen elkarteekin.** Pazienteen elkartei laguntzeko apustuaren barruan, IMQ klinikek Anputatuen Elkarte Nazionalarekin (ANDADE) eta Minbiziaren Aurkako Espainiako Elkartearekin (AECC) zuten lankidetz hitzarmena ber-ritu zuten 2023an. Bi hitzarmenek, besteak beste, pazientei eta osasun-profesionalei informazioa emateko eta kontzientziatzeko konpromisoa jasotzen dute. Horretarako, zenbait ekintza egiten dira, eta ekintza horien helburu nagusia da eragindako pazienteen arreta integrala hobetzea. ANDADErekiko akordioak, gainera, anputazioaren edo horren ondorioen esparruko ikerketari ematen zaion laguntza jasotzen du. AECCekin sinatutako lankidetz hitzar-menak, bestalde, minbiziaren prebentzioan, informazioan eta kontzientziazioan eragitearen alde egiten du, baita gaixotasun hori duten pertsonen bizi-kalitatea hobetzearen alde ere. IMQ Aseguruak erakundeak ere parte hartu du Cebekek AECCren alde sustatutako 1. Gau Solidarioan.
- Mailegu solidarioak.** IMQ Igorco eta IMQ Aseguruak Bultzatu Fundazioarekin elkarlanean aritu ziren 2023an, IV. Dohaintza Kanpaina, Laguntza Teknikoen Udal Bankuak (BAT) ematen duen gizarte-estalduran urrats kualitatibo bat emateko helburuarekin. Zahartze- eta mendekotasun-egoeretan bereziki beharrezkoak diren eguneroko bizi-tzako zereginetarako (gurpil-aulkiak, taka-takak, etab.) laguntza teknikoko artikuluen dohaintzak lortzeko helburua duen ekimen baten zabalkundearekin eta babesarekin inplikatzeko gara.

- 17.797 euro bildu dira eta IMQ Solidarioko 454 bezero 2023an**



Aliantzak eta lankidetzak

IMQ Taldeak harreman estua du gizarte-, ekonomia-, kultura- eta kirol-arloko hainbat elkarte eta erakunderekin, elkartutako erakunde gisa egindako lankidetzak edo integrazioa-kordioetan oinarrituta: horien artean, honako hauek nabarmentzen dira:

ELKARTEAK ETA ERAKUNDEAK

- ADEGI
- AEC – KALITATEAREN ALDEKO ESPAINIAKO ELKARTEA
- AECC – MINBIZIAREN AURKAKO ESPAINIAKO ELKARTEA
- ANDADE - PAZIENTE ANPUTATUEN ESPAINIAKO ELKARTEA
- APA - ISTRIPUAK PREBENITZEKO ELKARTEA
- APNABI
- BASQUE HEALTH CLUSTER ELKARTEA
- BILBOKO BERRIKUNTZA ZENTROA ELKARTEA – CIB (INNOLAB BILBAO)
- ASPA BIZKAIA - KANPOKO PREBENTZIO-ZERBITZUEN ELKARTEA
- ASPREN - KANPOKO PREBENTZIO-ZERBITZUEN ELKARTEA
- AVECAI
- CÁRITAS BIZKAIA-KOOPERA
- CEBEK
- ILERNIA ZENTROA
- CIPF FADURA
- SAN JOSÉ DE CALASANZ IKASTETXEA
- KONTZILIA KOMUNITATEA
- BILBO HIRIKO KONTSEILU ZIBIKOA (BILBOKO UDALA)
- NAFARROAKO OSASUN ESKOLA TEKNIKO PROFESIONALA (ESTNA)
- ESKU HUTSIK – JAIOTZA INGURUKO ETA JAIORRIEN ARTEKO HAURDUNALDIKO DOLU-ELKARTEA
- EUSKALIT
- FORMETAL FUNDAZIOA
- OSASUNAREN GARAPEN ETA INTEGRAZIOARAKO INSTITUTUA FUNDAZIOA D (IDIS)
- TECNALIA RESEACH & INNOVATION FUNDAZIOA (PATRONATUA ETA OSASUN UNITATEA)
- ANTONIO LUACES DE CIEGO DE ÁVILA IRAKASKUNTZA-OSPITALEA (KUBA)
- ICEA
- ERAIKUNTZAREN INSTITUTUA
- OSASUNBERRI
- PWN BILBO
- SEA ARABAKO ENPRESABURUEN ELKARTEA
- SOCIEDAD BILBAÍNA
- UNESPA
- ALEMANIAKO UNIBERTSITATEAK (INSTITUCIÓN ARBEIT + LEBEN / HAMBURGO)
- DEUSTUKO UNIBERTSITATEA
- PRAGAKO UNIBERTSITATEA
- NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA, FISIOTERAPIAKO UNIBERTSITATE ESKOLA
- UPV/EHU

BABESLEAK ETA LANKIDETZAK

- BILBOKO MEDIKUNTZA ZIENTZIEN AKADEMIA
- MUJER SIGLO XXI ELKARTEA
- LA CRUZ DE ORO ALKOHOLIKO ERREHABILITATUEN ELKARTEA
- ATHLETIC CLUB – ATHLETIC CLUB FUNDAZIOA
- BIZKAIA ELIKAGAIEN BANKUA
- BASKONIA – 5+11 FUNDAZIOA
- BILBAO BASKET – BILBAO BASKET FUNDAZIOA
- BIZKAIA GARA - AMSA
- DEPORTIVO ALAVÉS – 5 + 11 FUNDAZIOA
- BIZKAIA BIZKAIALDE FUNDAZIOA
- KIROLGI FUNDAZIOA
- MIRADA SOLIDARIA FUNDAZIOA
- PEQUEÑO DESEO FUNDAZIOA
- PUERTO Y RÍA DE BILBAO FUNDAZIOA
- EUGENIA EPALZA ESKLEROSI ANIZKOITZA EUSKAL FUNDAZIOA
- GUGGENHEIM
- ORFEÓN DONOSTIARRA
- NAZIO BATUEN MUNDUKO ITUNA
- REAL SOCIEDAD – REAL SOCIEDAD FUNDAZIOA
- S.D EIBAR
- UNICEF
- BILBOKO KORAL ELKARTEA



INGURUMEN JASANGARRITASUNA

Ingurumen-jasangarritasuna
bermatuta, natura-baliabideak
zentzuz erabiltzen baitira.



Ingurumen-kudeaketa

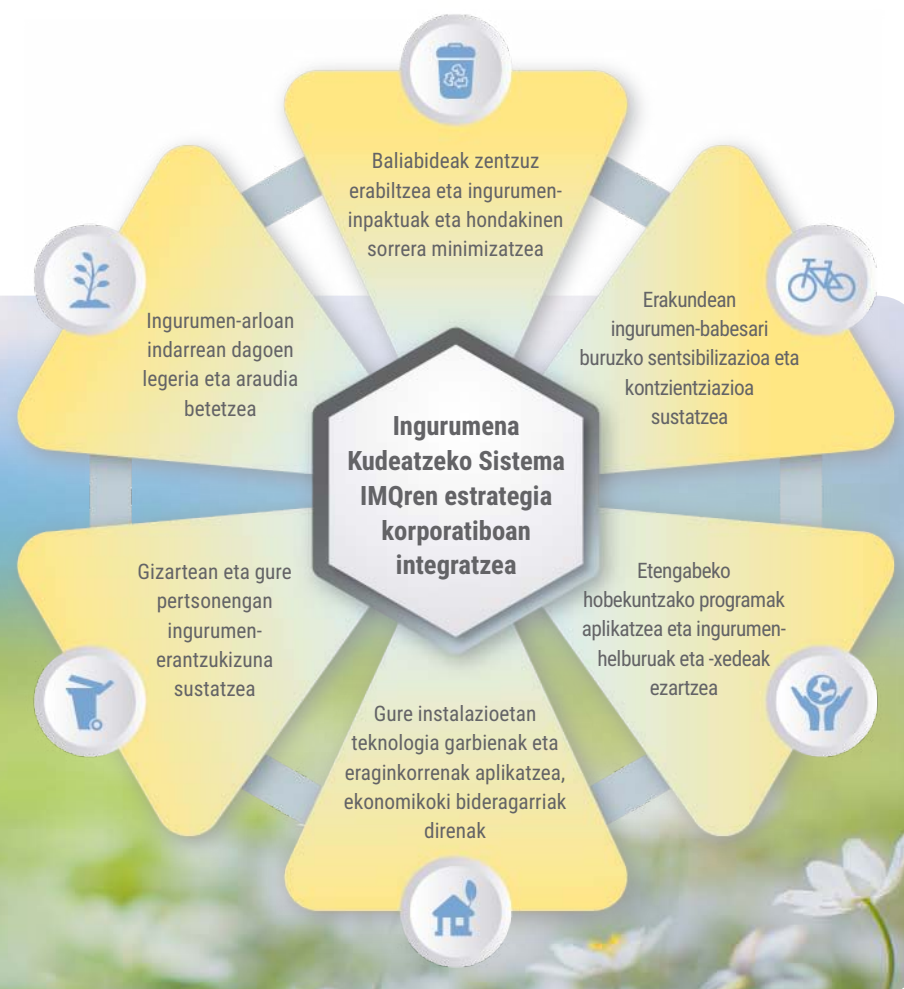
Kudeaketa-ikuspegia

Konpainiak eremu honetan duen konpromisoa IMQren Ingurumen Politikan gauzatzen da; politika hori da arlo horretan jarduteko printzipioak sortu, bultzatu eta definitzen dituen erreferentzia-esparrua. Esparru horretan, ingurumenaren jasangarritasuna bultzatzeko lanean ari gara, energia aurreztera, baliabide naturalak zentzuz eta eraginkortasunez erabiltzera, birziklatzera, klima-aldaketari aurrea hartzera edo karbono-aztarna edukitzera bideratutako ekimenekin. Horrez gain, gure erakundeko pertsonen artean kontzientzia-zio-ekimenak sustatzen ari gara, egungo eta etorkizuneko belaunaldiekiko erantzukizuneko oinarritzko helburu batekin.

GURE KONPROMISOA

IMQn ingurumenaren babesa oinarritzko printzipiotzat hartzen dugu eta baliabide naturalen erabilera arrazionala bermatzeko konpromisoa hartzen dugu.

INGURUMEN-PRINTZPIOAK



IMQ Taldeak urratsak ematen jarraitzen du bere ingurumen-kudeaketako sistemak arloen barruan sistematizatzeko.

ISO 14001 ziurtapena

- IMQ klinikek 2011n lortu zuten ziurtagiria, eta urtero berritzen dute orduz geroztik.
- IMQ ASEGUURUAK erakundeak 2019an lortu zuen ziurtagiria, eta urtero berri-tzen du orduz geroztik.
- IMQ IGURCOK IMQ SEGUROSEK 2021ean lortu zuen ziurtagiria, eta urtero berri-tzen du orduz geroztik.

Urtero, halaber, Grupo IMQk sortutako ingurumen-inpaktuen azterketa egiten da, eta energia-kontsumoa, paper-kontsumoa eta hondakinen sorrera dira elementu esan-guratsuenak.

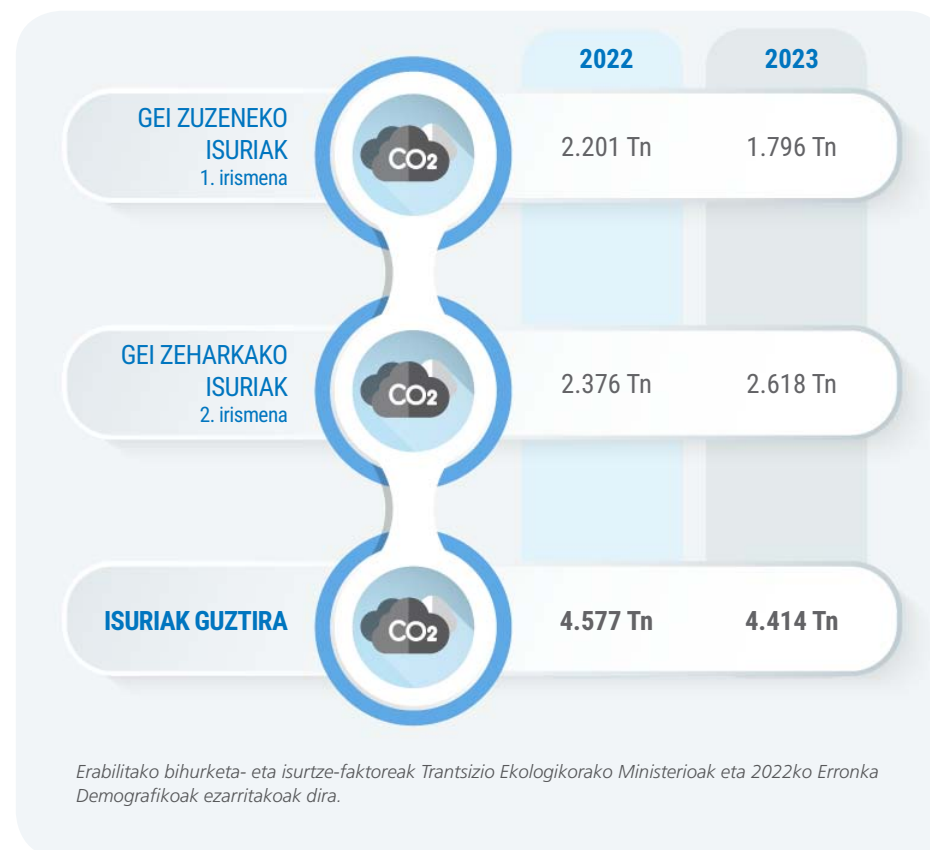
IMQ Aseguruak

Urtero hainbat ingurumen-helburu ezartzen dira, alde batetik, pertsonen bar-ne-kontzientziazioari arreta ematen diotenak, adibidez, bulegoetan plasti-kozko edalontzien erabilera murriztuz eta ezabatuz, eta, bestetik, negozioa-ren ingurumen-inpaktua murrizten saiatuz. Ildo horretan, azken urteotan paper-kontsumoa murriztearen aldeko apustua egin da, kontratazio digitala-ren aukeraren bidez edo paperezko, wellcome digitaleko eta abarreko beze-roentzako komunikazioak murriztuz.

2023an, karbono-aztarna kalkulatzeko eta urtearen amaieran MITECO zigilua lortzeko irizpideak homogeneizatzen ari gara, gure energia-kontsumoaren inpak-tua kontzientziatzeko eta neurtzeko.

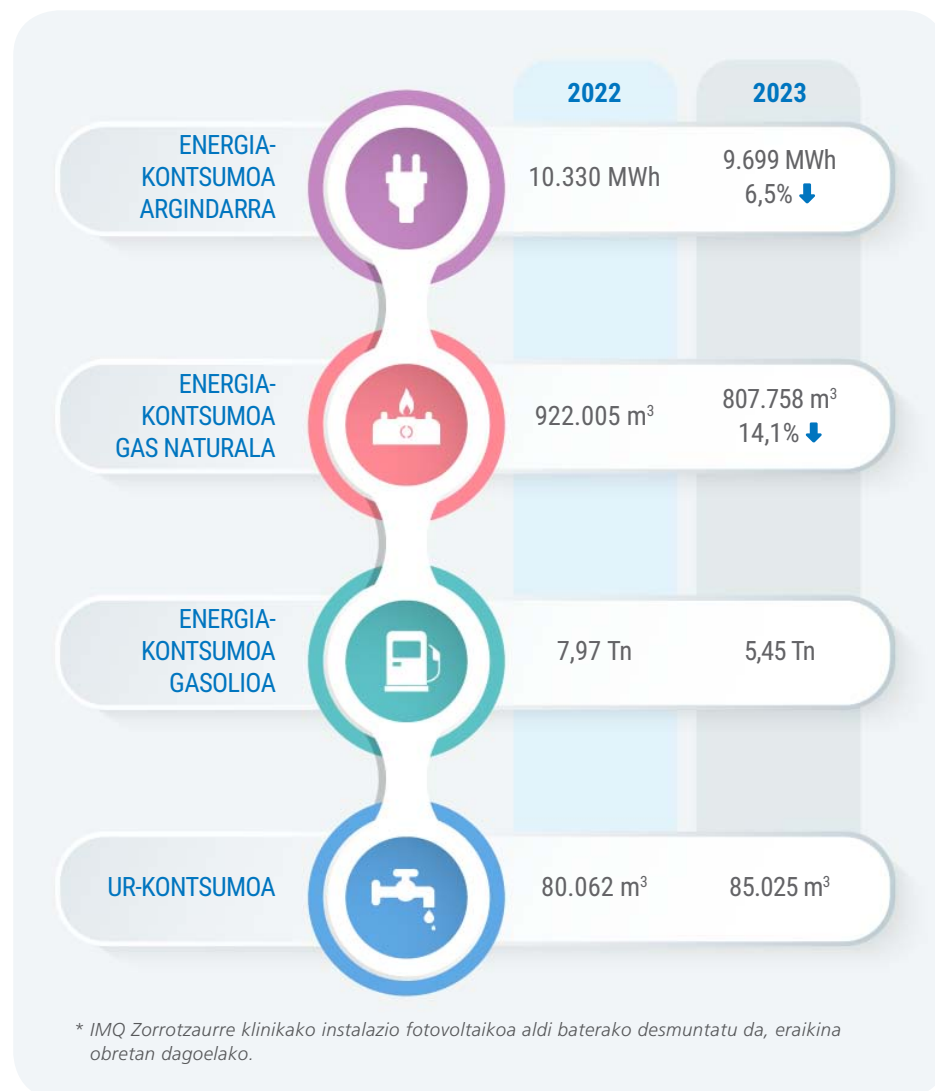
Berotegi-efektuko gasen emisioak

Urtero, galdaren eta ibilgailuen errekuntzatik eta isuri iheslarietatik datozen berotegi-e-fektuko gasen (BEG) isurketa baliokideen (1. irismena) urteko zenbatespena egiten da, bai eta erakundeak erositako eta kontsumitutako elektrizitatearen sorrerarekin lotuta-koak ere (2. irismena).



Uraren eta energiaren kontsumoa

Jardueraren izaeratik ur gehiago kontsumitzen da klinika eta zentro soziosanitarioetan.



Materialen kontsumoa

MATERIALEN KONTSUMOA	2022	2023
PISUAREN EDO BOLUMENAREN ARABERA ERABILITAKO MATERIALAK		
PLASTIKOZKO EDALONTZIAK (ALEAK)	60.050	55.375
FLUORESZENTEAK (ALEAK)	736	1.146
PAPER ZURIA (KG)	31.441	37.884
TONERRAK (ALEAK)	986	9422

Ekonomia Zirkularra.

Elikagaiak alferrik ez galtzen saiatzen gara

Gure zentroetan (aplikatzen dituenetan), janariaren zentzuzko erabileraren ikuspegitik, elikagaien stocka minimizatzen da, produktuen berehalako kontsumoa sustatuz; horrela produktuen "stocka" saihestu eta elikagaiak iraungitzeko arriskua murriztuko da. Sukalderitzako enpresa hornitzaileekin batera lantzen dira gai hauek.



Hondakin-kudeaketa

IMQ Aseguruak erakundeak sortutako hondakin nagusiak papera eta tonerra dira. Horiek guztiak birziklatu nahi dira, birziklapena kudeatzeko aukera emango duten edukiontzi espezifikoen bidez. Erretiratzin diren ekipo elektronikoek ere badute hondakina kudeatzeko prozedura.

Zentro mediko eta sanitarioetan, sortzen diren hondakin sanitario guztiak modu egokian kudeatzen dira, indarrean dagoen legeriarekin bat etorritik, hondakinen kudeatzaile akreditatu baten bidez. Zentro propioen % 100 hondakin sanitarioen zentro ekoizle gisa erregistratuta daude.

Gure osasun- eta laguntza-jardueraren izaera kontuan hartuta, langileen artean papera-aren edo tonerren gisako baliabideen kontsumoa murriztea kontzientziatzeko eta gure ingurunean inpaktu txikiagoa izaten laguntzeko lan egiten da.

Gainera, zenbait zentro eta administrazio-prozesutan, kudeaketa digitala paperik gabeko izapideak sustatzen saiatzen da, IMQ Taldeak dokumentaziorako dituen plataforma informatikoen erabilerari buruzko kontzientziazio-puntu gisa, haien inpresioa murrizte aldera. Adibidez, hortz-kliniketan klinipad bat ezarri zen, non ia dokumentu guztiak modu digitalean sinatzen baitira.

EFLUENTEAK ETA HONDAKINAK

2022

2023

KUDEATZAILE BAIMENDUAK ERRETIRATUTAKO HONDAKINAK, MOTAREN ARABERA

HONDAKIN ARRISKUTSU EZ-SANITARIOAK

EKIPO ELEKTRONIKOAK (KG)	1.243	828
FLUORESZENTEAK (ALEAK)	509	406
BATERIAK, METAGAILUAK, PILAK (KG)	841	163
KUTSATUTAKO ONTZIAK (KG)	1.286	1.374
TONERRAK (ALEAK)	768	1.513

HONDAKIN ARRISKUTSU SANITARIOAK

II TALDEKO HONDAKIN SANITARIOAK (KG)	62.688	44.322
BAZTERTUTAKO SENDAGAIK (KG)	636	654
HONDAKIN ZITOSTATIKOAK (KG)	5.248	5.291

HONDAKIN EZ-ARRISKUTSUAK

NAHASKETAK (KG)	188.617	250.579
PAPERA / KARTOIA (KG)	60.954	64.212



Biodibertsitatearen babesa

IMQ Igurcok Urdaibaiko Biosfera Erreserbaren barruan dagoen Forua zentroaren jarduerak kudeatzen du. Mendekotasuna duten adinekoei zerbitzu soziosanitarioak ematea da bere jarduerak. Eta 1.650 m²-ko azalera du, Forua-Gernikako herrigunean dago, eta zentroaren jarduerak eta dimentsioa kontuan hartuta, uste da ez dagoela eragin nabarmenik eremuko habitatean.

Ingurumen-sentsibilizazioa eta ingurumen-inbertsioa

IMQ Aseguruak erakundeak aldeko balorazioa egin du hornitzaileek ingurumenarekiko erantzukizuna izan dezaten. Hornitzaileak ebaluatzeko urtero egiten den ereduaren barruan, positiboki puntuatzen da ingurumen-kudeaketako sistema bat egiaztatuta badute.

Bestalde, eta intranetaren bidez, ezagutza-pilulak partekatzeko espazio bat dugu, erakundeko pertsonak sentsibilizatzeko gure ingurunea zaintzearen garrantziaren inguruan.

Inbertsioa IMQ Taldearen ingurumen-kudeaketako sisteman

2023an, IMQ Taldeak 305.737 euroko inbertsioa egin du ingurumen-sistema mantentzeko eta hobetzeko (hondakinen kudeaketa, LED argiak aldatzea, prebentziozko mantentze-lanak, etab.). Azken urteotan, kanpaina bat egin du erakundeko pertsonak sentsibilizatzeko ingurunea zaintzearen garrantziari buruz.

Era berean, 2023an Ingurumenaren Munduko Egunaren 50. urteurrena ospatu da, plastikoei eragindako kutsadurari buruzko ekimen berezi batekin: birziklatutako plastikozko materialekin egindako eskulanen lehiaketa bat antolatu da.

