

Grupo **IMQ**

JASANGARRITASUN- MEMORIA 2024

EDICIÓN DIGITAL



AURKIBIDEA

1 AURKEZPENA

- Memoria honi buruzkoa
- Zuzendaritzaren ikuspegia

2 IMQ TALDEARI BURUZ

- Nor garen
- Helburua duen konpainia
- Estrategia, negozio-eredua eta asistentzia-sarea

3 ANTOLAKETA ETA GOBERNANTZA

- Gobernu korporatiboaren sistema
- Politika korporatiboak

4 GIZARTEAREKIN ETA PERTSONEKIN

- Interes taldeak
- Etika eta giza eskubideak
- Ezinbesteko 10 Printzipio
- GJHein eta 2030 Agendarekin
- Bezeroak eta kontsumitzaileak
- Gure pertsonak
- Gure hornitzaileekin
- Gizarte-konpromisoa eta -bokazioa

5 INGURUMEN-JASANGARRITASUNA

- Kudeaketa-ikuspegia





AURKEZPENA

1

AURKEZPENA

MEMORIA HONI BURUZKOA

Bere estrategiaren eta helburuen barruan, IMQ Taldeak uste du beharrezkoa dela gizartean arduratsua den eta gizartera positiboki itzultzen den kudeaketa-eredu baten alde egitea, balio-ekarpenaren bidez eta giza, ekonomia eta ingurumenaren aldetik jasangarria den garapen baten alde eginez. Horren guztiaren osagarri, jokabide etiko, solidario eta erantzunkidea izango da.

Memoria honen bidez, IMQ Taldearen eta haren sozietate partaidetu nagusien 2024ko ekitaldiko jardunaren, aurrerapenen eta gizarte-, ingurumen- eta gobernantza-inpaktuaren berri (ESG) ematen da.

Memoria IMQk jasangarritasunarekin duen konpromisoaren parte da, eta konpainiaren estrategiei eta jardueri buruzko informazio gardena, osoa eta konparatua ematen saiatzen da, bere interes-taldeen beharrei eta eskakizunei erantzuteko.

Era berean, atxikitako erakundea den aldetik, giza eskubideen, lan-araudiaren, ingurumenaren eta ustelkeriaren aurkako araudiaren arloan Nazio Batuen Munduko Itunaren printzipioen inguruan hartutako konpromisoen berri ematen da, bai eta IMQ Taldeak Garapen Jasangarriko Helburuekin duen lerrokaduraren berri ere.



ZUZENDARITZAREN IKUSPEGIA



Beatriz Astigarraga Aguirre
IMQko presidentea

Poztasun handia adierazten du gure Taldeak 2024an ESGen esparruan gauzatutako jarduera eta proiektu esanguratsuenak laburbiltzen dituen Jasangarritasun Memoria honi hitzarurrea egiteak.

Jasangarritasunaren ikuspegi integral batekiko konpromisotik abiatzen gara, gure negozio-eredua eta gure gizarte-, ekonomia- eta ingurumen-inpaktua barne hartzen dituen, gobernantza etiko eta gardenez osatuta, horretan guztian Euskadiko osaun-aseguratzailer lider gisa bete dezakegun zereginaz jabetuta.

Esparru horren barruan, eta gure plan estrategikoan ezarritako ardatzekin bat, aurten ere lan egin da gure interes-taldeentzako balio erakargarri eta erreferentea duen proposamen bat eskaintzeko, haientzat materialak izan daitezkeen alderdi guztiak zainduz, eta, aldi berean, gure bezeroen esperientzia eta arreta hobetzean eta haien fidelizazioan oinarritutako hazkunde sendo baten aldeko apustua eginez, baita eskatzen eta merezi duten kalitatea, segurtasuna, humanizazioa, pertsonalizazioa eta zerbitzua ere.

Beste bultzada bat ere eman diogu inbertsioari, eta ekimen berriak garatu dira, hala nola IMQ Alhóndiga Zentro Medikoa eta Igrco Alhóndiga egoitza. 2025ean, ekimen horiekin batera IMQ Zorrotzaurre klinikan egiten ari diren handitze-obren amaiera etorri da, eta, aldi berean, ekipamendu, teknologia eta profesional berrietan inbertitzen jarraitu dugu.

Gobernu onaren arloan, gardentasuna, etika eta erantzukizuna bultzatzen jarraitu dugu gure jarduera guztietan, baita jardunbide egokiak indartzen eta gure politika korporatibo batzuk eguneratzen ere, araudia betetzeko prestakuntzarekin eta gure balio-kateko arriksuen eta eraginen kudeaketa eraginkorarekin batera.

2024a, gainera, oso urte berezia izan da IMQrentzat, gure sorreraren 90. urteurrena dela eta. Horri esker, gure ibilbidearen, erronken eta lorpenen balantzea egiteko aukera izan dugu, eta gizartearekiko nahiz bezeroekiko zerbitzu- eta konpromiso-bokazioa berresteko aukera, bai eta euskal gizarte zibileko hainbat erakundek ekitaldian zehar aintzetsi izanaren ohore izugarria ere..



Javier F. Maiztegui Oñate
IMQ Aseguruak-eko zuzendari orokorra

Barne-mailan, antolakuntzaren eta prozesuen eraginkortasuna sustatzeko egiten ari zen ahaleginarekin jarraitu da, eta, aldi berean, gure pertsonen zainketan eta ongizatean sakondu da, kontziliazioko, berdintasuneko, aniztasuneko, inklusioko, partaidetzako eta komunikazioko politiken bidez, bai eta lan-ingurune osasungarri eta segurua sustatuz ere, prestakuntza-programak, lidergoa, talentuari eusteko programak eta taldeen etengabeko hobekuntza sustatzearekin batera.

Era berean, gure osasun-arloko digitalizazio-estrategiari eta prozesuen strategiari bultzada ematen jarraitu dugu, bezero eta pazienteentzako asistentzia handitzeko eta hobetzeko, hainbat ekimen gauzatu dira (txata eta berehalako bideo-konsulta, adibidez), bai eta zibersegurtasuna eta adimen artifizialaren aplikazioa sustatzeko lan egin ere, gure sistemak emankorrakoak, sendoakoak eta eraginkorrakoak izan daitezten.

Gure jasangarritasun-estrategiaren barruan garrantzitsuak dira, halaber, gure kudeaketa eta ingurumen-inpaktua etengabe hobetzeko eskura jarritako ekimenak, proiektuak eta sistemak, erakunde gisa hain funtsezkotzat jotzen ditugun ingurunea zaintzeko eta hobetzeko helburu kolektiboak laguntzen jarraitzeko.

Hori guztia egiteko, IMQ Taldeaosatzen duten pertsonen, gure giza taldearen eta gure osasun-profesionalen ezinbesteko lankidetzak eta inplikazioa izan dugu; izan ere, gure hornitzaile, akziodun, bezero eta aliatuekin batera, egunero laguntzen dute Euskadin proiektu liderra izaten. Gure esker ona eta aintzatespena haien ekarpenagatik, inplikazioagatik eta konfiantzagatik.

IMQ TALDEARI BURUZ



2

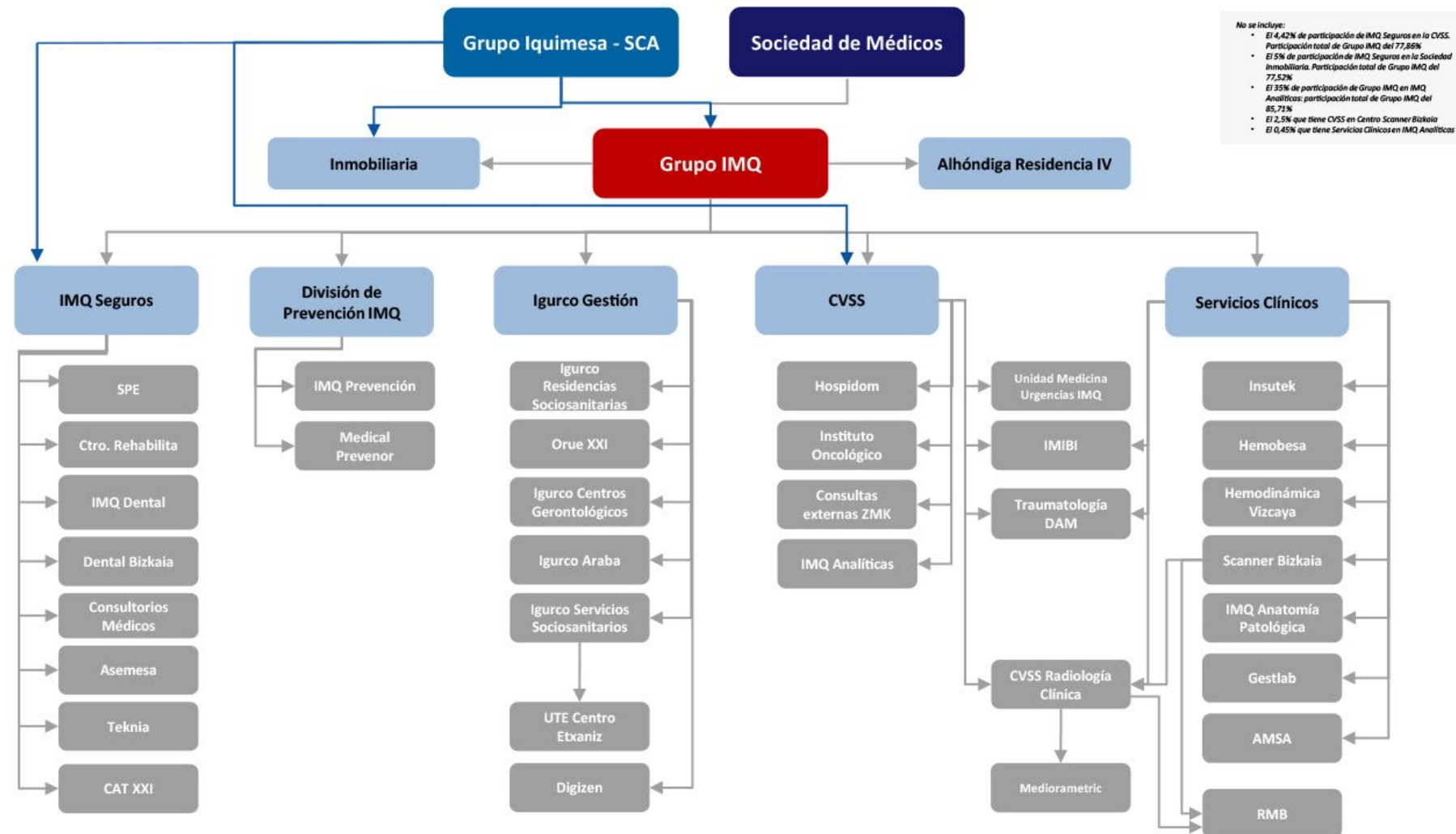
IMQ TALDEARI BURUZ

NOR GAREN

IMQ Taldean, SegurCaixa Adeslas-ek Grupo Iquimesaren bitartez partaidetzen gehiengoa du, akzioen % 75,68rekin, eta IMQren Medikuen Elkarteak gainerako % 24,32rekin. Konpainia liderra eta euskal osasun pribatuaren funtsezko erreferentzia da.

Ibilbide ospetsu eta sendoarekin, enpresa-holding bat osatzen du, bost negozio-dibisio handiren bidez jarduten duten 50 sozietate ingururekin. Horien bitartez, Taldeak profesionalen, kliniken eta zentroen sare garrantzitsu bat jartzen du bezeroen eskura. Instalazio, ekipamendu, zerbitzu eta teknologian etengabe inbertitzean oinarritzen du hazteko estrategia.

IMQ Taldearen erakunde-egitura



*Otras Soc. Participadas por Grupo IMQ: Fik, Histocell, Cyber Surgery.

HELBURUA DUEN KONPAINIA

Pertsonak zaintzea, bizitzan zehar osasuna, ongizatea eta segurtasuna zainduz, ingurunearekiko konpromisoa eta lotura, eta garapen iraunkorraren alde lan egitea dira IMQren helburua eta izateko arrazoia. Helburu horrek konpainiak bere gain hartu dituen misioa, ikuspegia eta balioak ere islatzen ditu.

MISIOA

Euskadiko konpainia liderra gara osasunaren sektore pribatuan. Gertuko eta kalitate goreneko zerbitzua ematen dugu, gure asistentzia-sarearen eta lehen mailako profesional medikoen koadroaren bidez. Osasun zerbitzuak eskaintzen ditugu pertsonen osasuna eta ongizatea zaintzeko bizitzako etapa guztietan zehar.

IKUSPEGIA

Gure lidergoa eta gure nortasun-ezaugarriak indartu nahi ditugu, Euskadin bezeroarentzako lehen osasun-aukera izanik, eta palanka nagusiak zerbitzuaren kalitatea, mediku profesionalarekiko lotura, talentuaren garapena eta berrikuntza izanik. Gure lurraldean aurrerapen sozioekonomikoa sortzeko funtsezko eragile izan nahi dugu.



BALIOAK

IMQk bere bezeroekin, pertsonekin, akziodunekin eta sozietate osoarekin konprometitzen duten balioak defendatzen ditu, eta IMQ Taldea osatzen duten pertsona guztien partaidetzarekin egin dira.



GERTU GAUDE
Konfiantza sortzen dugu



BEZEROA MAITE DUGU
Bezeroaren beharrak eta itxaropenak asetzea da gure izateko arrazoia.



PERTSONA KONPROMETITUAK nahi ditugu
Pertsona konpromisodunak eta eredugarriak



BETI HOBEAK IZATEA. Sinesgarriagoak, errentagarriagoak, eraginkorragoak



TALDE BAKARRA gara. Pasioz, etikaz, arduraz eta konpromiso sozialez



AUSARTAK GARA. Aurreratzen ari gara, etorkizunak kezkatzen gaitu

ESTRATEGIA, NEGOZIO-EREDUA ETA ASISTENTZIA-SAREA

IMQ ASEGURUAK, 90 URTE OSASUN ARLOAN LIDER IZATEN

IMQ Aseguruak IMQ Taldearen pisu espezifiko handiena duen dibisioa da, 2024an 288,3 milioi euroko fakturazio finkatua baitu. Espainian sortutako lehen igualatorio medikoak 90 urte baino gehiagoko ibilbidea ospatu zuen 2024an, pertsonen zainketan, osasunean eta ongizatean oinarrituta.

2024an, Euskadiko osasun-aseguratzailearen sektorean lider izaten jarraitu zuen, 273,8 milioi euroko primabolumenarekin eta osasun-laguntzako 251.800 bezero baino gehiagorekin, eta % 65,29ko merkatu-kuota izan zuen ("ICEAren Aseguru-merkatua probintzien arabera izeneko txosteneko datuekin guk geuk egina").

Osasunaz gain, konpainiak beste arlo batzuk ere merkaturatzen ditu, ehorzketa-, hortz- eta istripu-aseguruak, bidaia-aseguruak, eski-aseguruak eta mendekotasun-aseguruak erabiliz. Aseguratuen zorro globala 388.500 bezeroraino iristen zen 2024ko itxieran.

Aseguru-etxeak ez ezik, hainbat mediku-zentrok, polikonsultoriok, hortz-klinikek, errehabilitaziokoek, kirol-medikuntzakoek eta podologiakoek ere osatzen dute IMQ Aseguruak, eta bezeroari arreta emateko 5 bulego presentzial eta online bulego bat ere baditu.

EAEko osasun pribatuko asistentzia-sarerik garrantzitsuena jartzen du bezeroen eskura: 1.600 osasun-profesional baino gehiago eta 2.200 kontsulta, 2 ospitale-klinika propio eta 11 hitzartu, 22 osasun-zentro propio eta 149 itundu.

EAEtik kanpo, SegurCaixa Adeslas-en bidez, IMQren bezeroek modu osagarrian izaten dituzte beste 51.000 osasun-profesional eta 1.360 erreferentziazko mediku-zentro.



BEZERO ZORROA ASEGURUKO	2023	2024
IMQ OSASUNA	251.033	251.862
IMQ EGUNEKO BAJA	1.191	1.108
IMQ ISTRIPUAK	7.854	7.482
IMQ ERRENTA	12.129	11.860
IMQ NAZIOARTEKO ZENTROAK	1.057	988
IMQ HORTZAK	86.243	89.617
IMQ ACUNSA	6.008	5.834
IMQ EHORZKETAK	18.941	8.936
IMQ ESKIA	43	13
IMQ MENDEKOTASUNA	6	5
IMQ BIDAIA	2.963	3.651

IMQ ASEGURUEN PRIMAK (Euroak)	2023	2024
ZUZENEKO ASEGURUAREN PRIMAK	212.117.400	219.896.588
ONARTUTAKO BERRASEGURUAREN PRIMAK	51.607.044	53.916.375
PRIMAK GUZTIRA	263.724.444	273.812.963



DIBISIO BAKOITZEKO FAKTURA KONTSOLIDATUA (Euroak)	2023	2024
IGURCO	31.138.902	33.945.251
PREBENTZIOA	28.794.384	29.296.706
CVSS	81.428.645	84.854.930
ZERBITZU KLINIKOAK**	19.153.260	18.784.372
IMQ ASEGURUAK	276.677.245	288.365.053

** 2024ko ekitaldian, Zerbitzua Orokorrek dibisioa Zerbitzu Klinikoak dibisioarekin fusionatu da

ESTRATEGIA, NEGOZIO-EREDUA ETA ASISTENTZIA-SAREA

ESTRATEGIA

2024an, IMQ TALDEAn, IMQ Aseguruak erakundearen kasuan lan egin da 2022-2024 Plan Estrategikoa ixteko eta 2025-2026 Plan berria egiteko. Bi urterako plan berri bat, 2024-2026 ekitaldiak hartzen dituen ziklo estrategiko batean lan egiten duen gainerako taldearen epeetara egokitzeko.

Oro har, eta konpainiaren estrategia orokorra kontuan hartuta, 4 bloke handi nabarmentzen dira, eta horietan oinarritu da talde osoaren estrategia:

- **IMQ Eredua sustatzea merkatuan**, profesional medikoa protagonista nagusitzat hartuta, eta bezeroa eta gizartea hartzaile nagusitzat hartuta, IMQren proposamen bereizgarriari balioa emanez. 2022ko amaieran eta 2023ko maiatzean abiarazitako "En Buena Compañía – Ayer, Hoy y Siempre" izeneko kanpaina korporatiboa, koadro medikoa erreferentzia hartuta, konpainiak ildo horretan egiten duen apustuaren adibide argia izan zen. Apustu hori konpainiaren 90. urteurrena ospatzeko egindako ekimenekin osatu da 2024an.
- **Balioa eta bezeroarekiko hurbiltasuna**, aurreko aldian hasitako strategiari jarraipena emanez. Ardatz honetan hainbat proiektuk hartzen dute garrantzia, hala nola bezero-esperientziaren proiektuak, eraldaketa digitalak, osasunaren prebentzioan eta patologia kronikoen tratamenduan oinarritutako programa eta zerbitzu berrien garapenak, edo historia kliniko digitalak. 2024an zehar, IMQ Aseguruak-en medikuntza digitaleko hainbat zerbitzu jarri dira martxan, bideo-kontsulta indartu da eta espezialitate medikoen txata garatu da. Horrela, bat egin da 2023an abian jarritako fisioterapia digitaleko zerbitzuarekin.
- **Errentagarritasuna**. Asistentzia-sarea hedatzearen aldeko apustua eginez, zentro mediko berriak (IMQ Castro eta IMQ Alhondiga proiektua...) eta hortzetakoak sartuz, Zorrotzaurre Klinika zabalduz edo IMQ Igurco Alhondiga egoitza berria zabalduz (2025ean inauguratua).
- **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 negozioaren jarraitutasuna uneoro bermatzera bideratutako programak indartu dira.



ASISTENTZIA-SARE OSOA

POLIKONTSULTA-ZENTRO PROPIOAK

IMQ Aseguruak erakundeak espezialitate anitzeko 9 polikontsulta-zentro ditu, eta errehabilitaziorako, fisioterapiarako eta podologiarako 4 zentro monografiko, 6.800 metro karratu baino gehiagoko asistentzia-azalera dutenak. Zentro horietan 190 pertsonari ematen zaie lana, eta 372 osasun-profesionalek ematen dituzte zerbitzuak. Asistentzia integrala, pertsonalizatua, hurbila eta kalitatekoa eskaintzen dute, bai lehen mailako arretan, bai hainbat espezialitate mediko-kirurgikotan eta diagnostikotan. 2025ean, bestalde, IMQ Alhondiga zentro mediko berria irekitzea aurreikusi da.

Bizkaian

- IMQ Colón (Bilbo)
- IMQ Barakaldo (Barakaldo)
- IMQ Medikosta Algorta (Algorta)

Araban

- IMQ Amárica (Gasteiz)
- IMQ Abendaño (Gasteiz)

Gipuzkoan

- IMQ Zurriola (Donostia)
- IMQ Teknia SJC (Irun)
- IMQ Teknia Lezo

Kantabrian

- IMQ Castro (Kantabria)

ZENTROEN JARDUERA	2023	2024
KONTSULTAK POLIKONTSULTA-ZENTROETAKO ESPEZIALISTEKIN	315.654	348.584
URGENTZIAZKO ARRETA ANBULATORIOKO KONTSULTAK	34.830	52.916
ERREHABILITAZUO ZENTROETAKO FISIOTERAPIA SAIOAK	210.861	206.314
PROBA DIAGNOSTIKOAK (ANALITIKAK ETA RX)	89.981	103.925
EKINTZA KIRURGIKOAK	1.592	1.658
PODOLOGIA KONTSULTAK	12.767	29.327
KIROL AZTERKETA MEDIKOAK	887	974
BEZERO/PAZIENTE BAKARRAK	125.773	141.330

ZENTRO AITZINDARIAK

Gainera, 3 polikontsulta-zentro aitzindari jartzen ditu bezeroen eskura:

- IMQ Las Mercedes.(Getxo)
- IMQ Medikosta Santutxu
- IMQ Bermeoko Medikuntza Zentroa (ez da berrituko 2025ean)

ERREHABILITAZIO ZENTROAK

IMQren errehabilitaziorako 4 zentroak diziplina anitzeko taldeek osatzen dituzte, kardiologian eta medikuntza fisikoan eta errehabilitazioan espezialistak, fisioterapeutak eta emaginak dituztenak. Bizkaiko zentro espezializatuez gain, Gipuzkoako eta Arabako polikontsulta-zentroetan ere eskaintzen da arreta.

- IMQ Ajuriaguerra (Bilbao)
- IMQ Areeta (Getxo)
- IMQ Deusto (Bilbao)
- IMQ Barakaldo (Barakaldo)

KLINIKA PODOLOGIKOA

Bilboko Doña Casilda IMQ Osasun-zentroan dago, eta podologia-zerbitzu integrala eskaintzen du, oinaren osasunarekin eta ongizatearekin zerikusia duten tratamenedu guztiekin.

KIROL MEDIKUNTZAKO UNITATEA

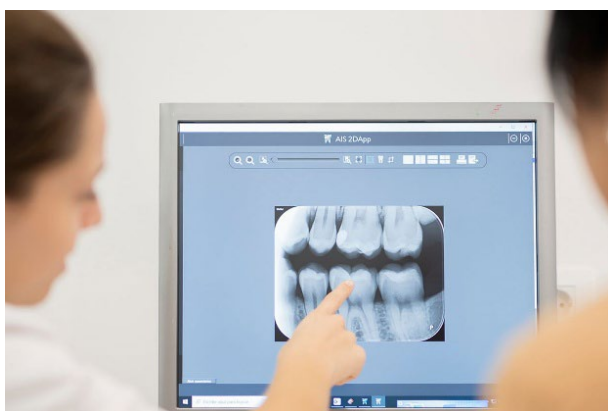
2024an, IMQ Aseguruak erakundeko Kirol Medikuntzako Unitateak IMQ Zorrotzaurre klinikatik IMQ Alhómdiga Zentro Mediko berrira eramatea prrstatu zuen, eta 2025aren hasieran irekitzea aurreikusi zen. Unitateak arreta eta aholkularitza eskaintzen die kirola egitearen ondoriozko mota guztietako lesio eta patologiei, baita prebentziozko jarraibide eta aholkuak ere.



TRATAMENDU INTEGRALA DUTEN HORTZ-KLINIKAK

IMQ Aseguruak erakundeak aho-hortzen osasunaren arloko laguntza ere ematen du, hiru lurralde historikoetan banatutako 10 klinika propioen bidez. Era guztietako tratamenduak eta abangoardiako teknologia kualifikazio handiko profesionalekin eskaintzen dituzten klinikak:

- IMQ Doña Casilda Zentroa (Bilbo)
- IMQ Deusto Zentroa (Bilbo)
- IMQ Santutxu Zentroa (Bilbo)
- IMQ Garellano Zentroa (Bilbo)
- IMQ Henao Zentroa (Bilbo)
- IMQ Areeta Zentroa (Getxo)
- IMQ Barakaldo Zentroa (Barakaldo)
- IMQ Zurriola Zentroa (Donostia)
- IMQ Avenida Zentroa (Gasteiz)
- IMQ Algorta (Getxo)



	2023	2024
ASISTENTZIA-EKINTZEN KOPURUA	162.714	187.228
ARTATUTAKO PAZIENTEAK	32.506	38.085



CAT XXI, ARRETA OMNIKANALA

2024an IMQ Aseguruak-en barruan sartuta, IMQ Zerbitzu Orokorrak desegin ondoren, CAT XXIek call center-eko zerbitzu integralak eta omnikanalak eskaintzen dizkie IMQko bezeroei, etengabeko komunikazio zuzena mantenduz, arreta pertsonalizatua, hurbila eta erabakitzailea emateko helburuarekin.

Zehazki, honako zerbitzu hauek kudeatzeaz arduratzen da:

- ▶ Telefono bidezko arreta IMQ Aseguruak-eko bezeroari
- ▶ IMQ laguntza-zerbitzuetako zentroetako hitzorduak kudeatzea
- ▶ Telefono eta anbulantzietako larrialdi-zerbitzuen arreta eta koordinazioa
- ▶ Bezero berrientzako merkataritza-arreta
- ▶ Bezeroak fidelizatzea/atxikitzea
- ▶ Telemarketina kanpainen euskarri gisa
- ▶ Kutxabanken kudeatzaileentzako arreta
- ▶ Beste zerbitzu batzuk (bulegoetako jaka urdina, bulegoetako telkefonoz bidezko arreta...)

	2023	2024
BEZEROEKIKO INTERAKZIOAK	+ 709.000	799.472



IMQ IGURCO, ADINEKO PERTSONAK ZAITZEN

IMQ Igurcok adinekoen bizi-kalitatea hobetzera eta senideei laguntza ematera bideratzen du bere jarduera, zerbitzu soziosanitarioak eta tratu pertsonalizatua, hurbila, profesionala eta humanizatua emanez.

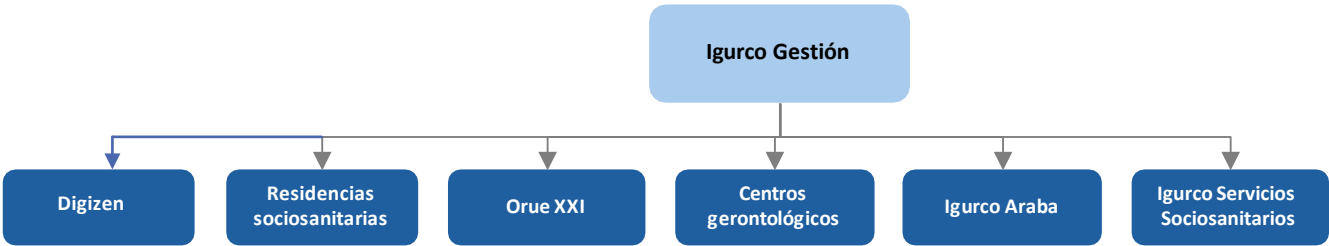
Euskadiko sektore soziosanitarioaren erreferente garrantzitsuenetako bat da, eta lehen mailako zerbitzuak eskaintzen ditu medikuntzako, psikologiako, erizainketako, fisioterapiako, gizarte-laneko eta gerokulturako profesionalen talde baten eskutik, diziplina arteko arreta bermatzeko.

2024an 3.042 pertsona artatu zituen, eta 349.350 egonaldi izapidetu zituen eguneko 10 zentro, 7 egoitza eta tutoretzapeko apartamentu multzo baten bidez kudeatzen dituen 1.300 plaza baino gehiagotan. Horietan plaza publikoak, itunduak eta pribatuak sartzen dira. Gainera, 2024ko ekitaldian 1.158 kontsultari erantzun zien IMQ Laguntza zerbitzuaren bidez. Zerbitzu horrek doako informazio eta aholkularitza integrala eskaintzen die adinekoei eta haien familiei, sektore publikoan zein pribatuan eskura dituzten irtenbide soziosanitario guztiei buruz. 2024an 448 familiari ere eman zien arreta telelaguntza-zerbitzuaren bidez.

2024an, halaber, IMQ Igurco Alhóndiga egoitza berria 2025erako irekitzea prestatu zen. Bilboko erdigunean dago, eta 79 plaza eta hiru bizikidetza-unitate izango ditu, 7.500 m2-ko konplexu baten barruan.



	2023	2024
ZAINDUTAKO PERTSONAK	2.620	3.042
URTEKO EGONALDIAK	339.767	349.350
IMQ LAGUNTZAKO KONTSULTAK	991	1.158
TELELAGUNTZAKO BEZEROAK	505	448



ZERBITZU-ZORROA

- IMQ Laguntza: Zerbitzu soziosanitarioei buruzko informazioa eta aholkularitza
- Telelaguntza 24 ordu / 365 egun
- Balorazioa geriatriko integrala
- Etxeko zainketa-plana - Igutrek
- Susperraldi Funtzionalerako Unitateak
- Egoitza-zentroak eta eguneko zentroak
- Bizitzaren amaierako zainketak
- EtxeTik etxeko zaintza

EGOITZA ZENTROAK
867 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	ORRIE 120 plazas
--------------------------	--------------------------	--------------------------	----------------------------

TUTORETZAPEKO APARTAMENTUAK
23 apartamentu



10 EGUNEKO ZENTROREN KUDEAKETA. BFA
428 plaza mendekotasuna duten adinekoentzat

ETXANIZ 60 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

PREBENTZIO-DIBISIOA, ENPRESEN ALIATUAK

IMQren Prebentzio-Dibisiao liderra da bere jarduera-segmentuan, eta honako hauek osatzen dute: IMQ Prebentzioa eta Medical Prevenor.

Laguntza eta aholkularitza eskaintzen die enpresei eta haien pertsonen laneko ezbehartasa murrizten laguntzeko eta enpresa bezeroetan prebentzio-politika eta -zerbitzu integralak bultzatzeko 4 diziplina handitan: laneko segurtasuna, higiene industrial, ergonomia eta laneko medikuntza.

Enpresa bezeroetako langileen osasuna zaintzeaz ere arduratzen da, mediku-azterketa prebentiboak eginez.

IMQ Prebentzioak, Dibisiao osatzen duten sozietateen artean garrantzitsuena, 22 zentro ditu osasuna zaintzeko zerbitzuak emateko eta 4 zentro, jarduera teknikoak egiteko.



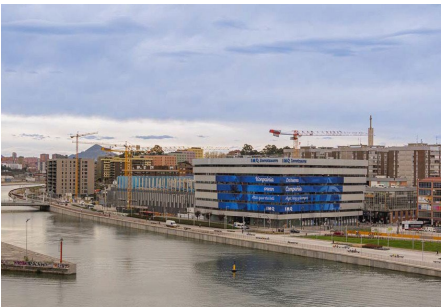
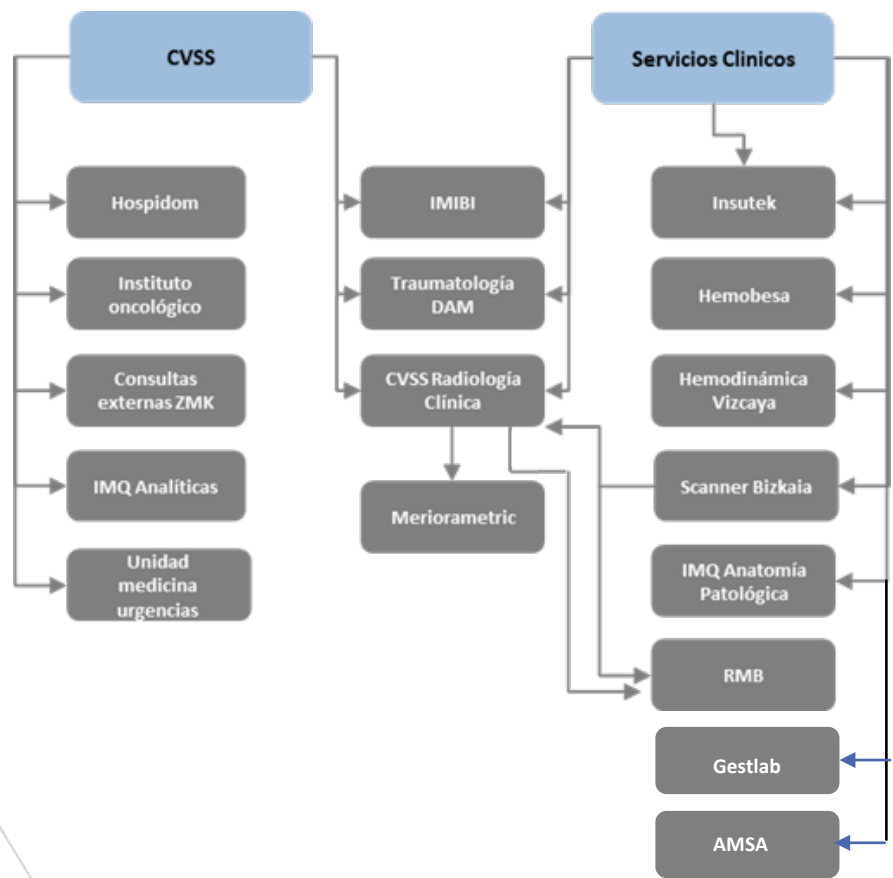
IMQ PREBENTZIOA	2023	2024
ENPRESA BEZEROAK	5.063	5.768
ZERBITZUEN PERTSONA ERABILTAILEAK	142.407	152.364
PREBENTZIOZKO AZTERKETA MEDIKOAK	106.499	108.102



VICENTE SAN SEBASTIÁN KLINIKA, ARRETA INTEGRALA

IMQ Zorrotzaurre Klinika eta IMQ Virgen Blanca Klinika sozietate-unitate berean daude, Vicente San Sebastián Klinikari. Euskadiko osasun-azpiegitura pribaturik handiena dira elkarrekin, eta espezialitate mediko eta kirurgiko guztietan ematen dute zerbitzua. Teknologia eta ekipamendu aurreratuek, erreferentzia-zko profesionalekin batera, osasun-arreta integrala bermatzeko aukera ematen diote, eta akreditazio eta errekonozimendu ugariarekin nabarmendu dute.

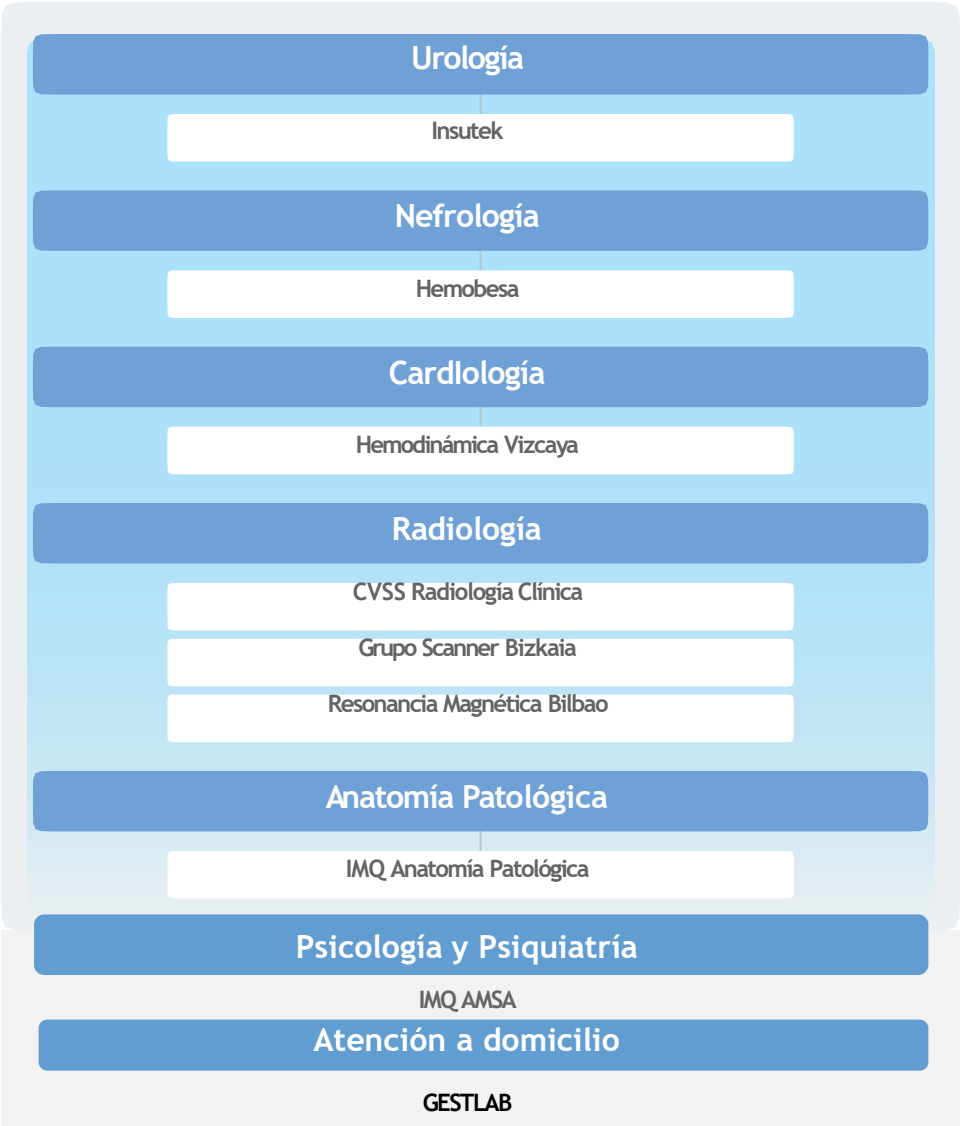
Asistentzia-unitateen artean, honako hauek nabarmentzen dira: larrialdiak (orokorrak, pediatrikoak, gineo-obstetrikokoak); ospitalizazioa; zainketa intentsiboetako unitatea, amatasun-unitatea, onkologia (medikoa eta erradioterapikoa); irudi bidezko diagnostikoa, laborategia, endoskopia aurreratuko unitatea; eguneko ospitale mediko kirurgikoa... eta, horrez gain, kanpo-konsultetarako eremu bat ere badu, espezialitate mediko eta kirurgiko ugari zerbitzua emateko. Gainera, Zerbitzu Klinikoen Dibisioak eskaintzen dion laguntza osagarria du.



CVSS JARDUERA	2023	2024
ZIU		
PAZIENTEAK	892	908
EGONALDIAK	2.091	2.148
JAIOPERREIN UNITATEA		
PAZIENTEAK	74	56
EGONALDIAK	95	70
OSPITALERATZEA GUZTIRA		
OSPITALERATZEA	12.303	13.738
EGONALDIAK	43.648	43.489
EGUNEKO OSP. MEDIKO-KIRURGIKOA		
EGONALDIAK	20.919	21.686
EGUNEKO OSPITALE ONKOLOGIKOA		
ESTANCIAS	4.013	3.553
JARDUERA OBSTETRIKOA		
ERDITZEA GUZTIRA	736	656
% ZESAREAK	24,59%	21,49%
JARDUERA KIRURGIKOA		
INT. GUZTIRA (PROGRAMATUAK+URGENTEAK)	15.899	17.227
KIRURGIA HANDI ANBULTARIOA	6.391	6.934
LARRIALDI OROKORRAK		
ARTATUTAKO LARRIALDIAK GUZTIRA	87.226	90.175

ZERBITZU KLINIKOAK, LAGUNTZA ESPEZIALIZATUA

Zerbitzu Klinikoen Dibisioak IMQ Zorrotzaurre eta IMQ Virgen Blanca klinikei zerbitzua ematen dieten sozietateak integratzen ditu beren jardueraren garapenean, besteak beste, Urologia (Insutek), Nefrologia (Hemobesa), Kardiologia (Bizkaia Hemodinamika), Erradiologia (CVSS Erradiologia Klinikoa, Bizkaiko Scanner Taldea eta Bilboko Erresonantzia Magnetikoa) eta Anatomia Patologikoa (IMQ Anatomia Patologikoa) espezialitateekin lotutako sozietateak. 2024tik IMQ AMSA eta GESTLAB dibisioetako kide ere badira.



GESTLAB

Gestlab 1998an sortu zen, etxez etxeko arreta emateko, adinekoen egoitzei laguntza emateko, absentismoa kontrolatzeko eta ekitaldiak estaltzeko, besteak beste. Guztira 50.000 osasun-ekintza baino gehiago egiten ditu urtean.



IMQ AMSA

IMQren psikologia eta psikiatriako sozietatea. Diziplina anitzeko laguntza-talde bat du, osasun mentalari arreta eskaintzen diona bizitzako etapa guztietan. Horretarako, psikiatrian, psikoterapian, talde-terapietan, bikote-terapian eta familian espezializatutako zerbitzu eta terapiak ditu, bai eta hainbat patologiarako berariazko programak ere.

2024an, garezurretik zeharreko estimulazio magnetikoa (EMT) txertatu du bere zerbitzuetan, doitasun handiko neuronabigazioak gidatuta, buru-nahasmendu eta neuropsikiatriko erresistenteak tratatzeko.

AMSA ARTATUTAKO PAZIENTEAK	2023	2024
KANPO KONTSULTAK	6.035	5.746
OSPITALERATZEA	340	318
EGUNEKO UNITATEAK	424	414
LARRIALDIAK	589	548
GUZTIRA	7.388	7.026

ANTOLAKETA ETA GOBERNANTZA



3

ANTOLAKETA ETA GOBERNANTZA

GOBERNU-SISTEMA

IMQ Taldeko Gobernu Sistemak zuzendaritzako eta kudeaketa eraginkorreko eginkizunak eta gainbegiratze eta kontrolekoak bereizten ditu, eta, horrela, Taldearen jardueraren kudeaketa ordenatu, osasuntsu eta zuhurra bermatzen du.

Grupo Igualmequisak, Taldearen holding operatiboak, Akziodunen Batzar Nagusia eta Administrazio Kontseilua ditu, eta azken horrek IMQ Taldea dibisioei zerbitzuak ematen dizkieten Batzordeak ditu, IMQ Aseguruak izan ezik:



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

IMQ Aseguruak, aseguru-sektoreko kide izateagatik eta bere eragiketen izaeragatik biziki araututa dagoen erakundea den aldetik, bere gobernantza-sistema propioa du, eta horrek antolamendu-egitura gardena ahalbidetzen du. Funtzioak argi eta garbi banatuak ditu, eta horren ondorioz, informazioa behar bezala transmititzea eta helburu operatibo eta estrategikoak garatzea bermatzen du.



Akziodunen Batzar Nagusiaz gain, IMQ Aseguruak erakundeak gobernantza-egitura hauek ditu:

- **Administrazio Kontseilua:** estrategia operatiboaz eta finantzarioaz arduratzen den organo gorena, dagozkion politiken ezarpena definitu eta zaintzeko ardura duena. Gainera, konpainiaren Arriskuak Kudeatzeko eta Barne Kontrolerako Sistemaren azken arduraduna da.
- **Batzorde Betearazlea:** besteak beste, sozietatearen estrategiaren, negozio-planen eta urteko aurrekontuen funtsezko elementuak aztertzeaz arduratzen da.
- **Auditoretza eta Kontrol Batzordea:** betearazlea ez den organo ikuskatzailea (Administrazio Kontseiluak eskuordetzen dizkion ahalmenengatik izan ezik), honako gai hauekin zerikusia duten gaitan: arriskuen kudeaketa-sistema eta barne-kontrolleko ingurunea gainbegiratzea; finantza-informazioaren prestaketa eta aurkezpena gainbegiratzea; kanpoko auditoreekiko harremanak eta barne-auditoretzaren funtzioa gainbegiratzea.
- **Inbertsio Batzordea:** organo aholku-emaile ez-betearazlea, Kontseiluari, Zuzendaritza Nagusiari eta Administrazio Zuzendaritzari finantza-inbertsioak gainbegiratu eta kontrolatzeko eta, ondorioz, Kontseiluari informazioa emateko eta Kontseiluari politikak proposatzeko aholkuak emateko ahalmena duena. Erabakiak Kontseiluaren jarraibideen barruan hartzea bideratzen du.



- **Arauk Betetzeko Batzordea:** aholku-batzordea, ez-betearazlea, Administrazio Kontseiluari informazioa, aholkularitza eta proposamenak emateko ahalmenekin, betetze-erregelamenduan esleitzen zaizkion eskumen espezifikoaren arabera sozietateari eragiten dioten lege-, erregelamendu-, administrazio- eta barne-xedapenak betetzeari dagokionez, hargatik eragotzi gabe Administrazio Kontseiluak eman diezaiokeen beste edozein eskumen.
- **Arriskuen Batzordea:** Organo aholku-emaile ez-betearazlea, Administrazio Kontseiluari informazioa, aholkularitza eta proposamenak emateko ahalmenekin, Sozietatearen Gobernu Sistemaren barruan hainbat eskumen-eremu hartzen dituen arriskuak kudeatzeko sistemari eta barne-kontrolleko inguruneari dagokienez, bai eta arriskuen kudeaketako eta aktuarioko eginkizunei dagokienez ere.
- **Zuzendaritza-taldea:** Zuzendaritza Nagusiaren mendekoa. Administrazio Kontseiluak gainbegiratu eta kontrolatu behar du Administrazio Kontseilua, eta Batzorde Betearazlearen esku utzi ahal izango du eginkizun hori, osorik edo zati batean. Zuzendaritza Taldearen erreferentzia-esparrua negozio-plana lortzea da, jardueraren kudeaketa osasuntsua eta zuhurra bermatuko duen gobernu-sistema egoki baten esparruan, Administrazio Kontseiluak finkatutako arrisku-maila gainditu gabe.

POLITIKA KORPORATIBOAK

IMQ Aseguruak erakundeak bere Administrazio Kontseiluak onartutako Politika Korporatiboen multzo bat du, eta urtero berrikusten dira. Gaur egun, honako hauek ditu:

Barne-kontroleko politika	Gaitasun eta Ohoragarritasun politika	Funtzio aktuariaren jardun-politika	Arriskuak Kudeatzeko Sistemaren eta Arriskuak Kudeatzeko Funtzioaren politika	Betetze-funtzioaren jardun-politika
Kanpora ateratzeko politika	Informazioaren segurtasunari buruzko politika	Informazioko barne-sistemaren politika	Zergak betetzeari buruzko politika	Berraseguru-politika
Eragiketa-arriskua kudeatzeko politika	Kapitala Kudeatzeko politika	Harpidetza-arriskua kudeatzeko eta erreserbak eratzeko politika	Inbertsio-politika	Ordainsarien politika
Arrisku penalak prebenitzeko politika	Arrisku teknologikoa kudeatzeko eta kontrolatzeko politika	Datuen kalitateari buruzko politika	Informazio-politika	Jarraitutasun-politika
Barne-auditoretzaren funtzioaren jarduera-politika	ORSA politika	Zerga Geroratuen politika	Produktuak kontrolatzeko eta gobernatzeko politika	Finantza-informazioari buruzko barne-kontroleko politika

SALAKETA-KANALA

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

2024an ez da inolako ustelkeria edo eroskeria kasurik antzeman ezezin sozietatetan, eta ez da jakinarazpenik jaso gaitutako barneko komunikazio kanalean; beraz, ez da inolako neurririk hartu behar izan.



Konpainiak betetze-arloko oinarrizko prestakuntza ematen die IMQ Aseguruak-eko langile guztiei, eta 2024ko ekitaldian zehar arrisku penalen prebentzioari buruzko prestakuntza eman zaie erakundeko kide guztiei, konpainiak dituen arrisku penalei buruzko prestakuntza eta kontzientzia egokia izan dezaten.

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

Era berean, konpainia sozialki arduratsu gisa jarduteko asmoan, IMQ Taldeak Erantzukizun Sozial Korporatiboaren Politika berrikusi zuen 2024an. Erreferentzia-puntu horrek jasangarritasunarekiko konpromisoa biltzen du, eta IMQ TALDEAREN ESKren praktiken kudeaketa gidatu behar duten helburuak eta irizpideak mugatzen ditu. Horrez gain, enpresaren estrategian eta negozio-ereduan erantzukizun soziala txertatzeko eta interes-taldee balioa emateko oinarria ere bada.

Grupo Igualmequisa SAREN Administrazio Kontseiluak, 2024ko ekainaren 26an egindako bileran, arrisku penalak prebenitzeko politika bat onartu zuen, eta IMQ Taldea osatzen duten sozietateak politika horri atxikitzen ari zaizkio pixkanaka.



GIZARTE- BOKAZIOA ETA - KONPROMISOA



4

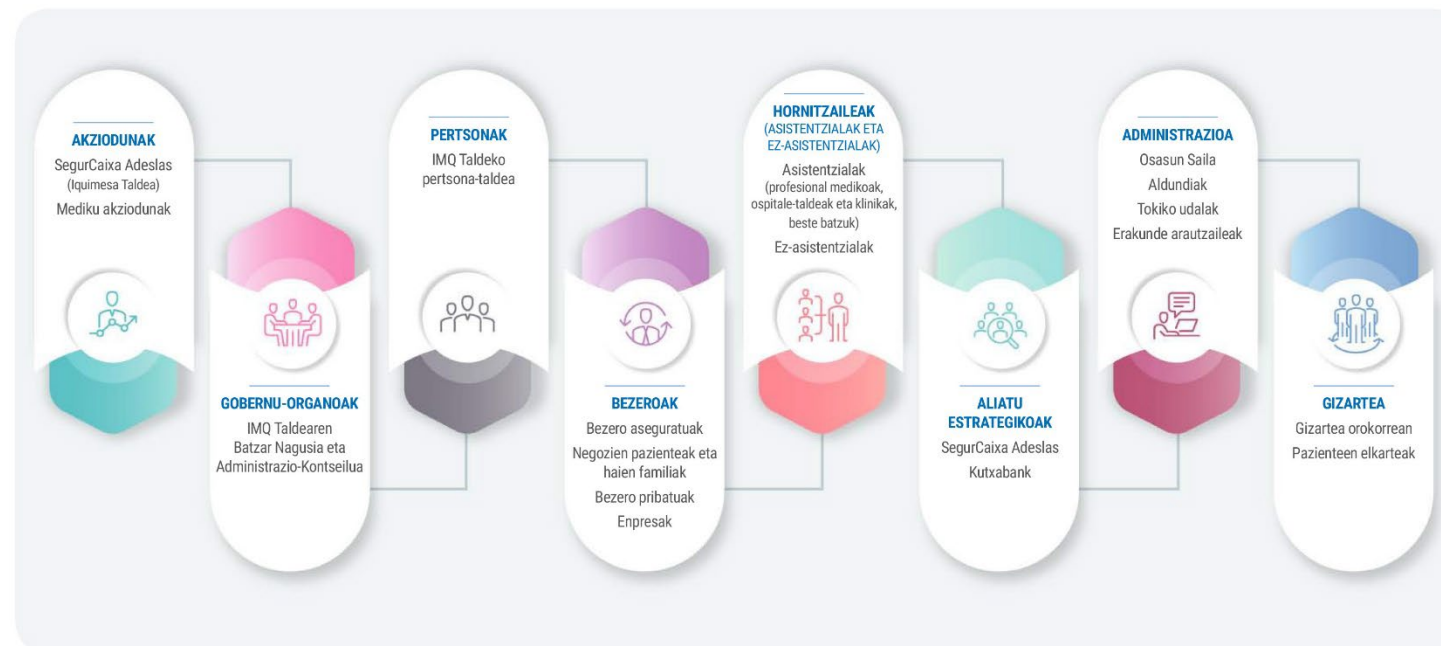
GIZARTEAREKIN ETA PERTSONEKIN KONPROMETITUTA

INTERES-TALDEAK

IMQ Taldeak lehentasunezko 8 interes-talde definitu ditu, eta etengabe lantzen ditu haien arteko harremana, konpromisoa eta balio-ekarpena, hainbat kanal eta ekimenen bidez. Hori guztia, elkarriketan, konfiantzan, erantzukizunean eta gardentasunean oinarritutako epe luzeko harremanak eraikitzea ahalbidetuko duen lankidetzaz-eredu arin eta emankor bat finkatzeko helburuarekin.

IMQ Taldeak apustu irmoa egiten du pertsonekiko eta komunitatearekiko konpromisoaren alde, haren sorrera, identitatea eta helburu korporatiboa definitzen duen elementu gisa, eta bere estrategia eta jardueraren garapenean ere interes-taldearen beharrak eta itxaropenak aintzat hartzen ditu, interes-talde horiek eta materialtasun-matrizea berrikustean eta lehenestean oinarrituta.

Behar eta itxaropen horiek ezarritako talde bakoitzerako definitutako hainbat informazio-iturriren bidez aztertzen dira: akziodunak, gobernu-organoak, konpainiako pertsonak, aliatu estrategikoak, bezeroak, hornitzaile orokorrak eta asistentzialak, administrazioa eta gizartea.



Informazio-iturriak eta interes-taldeekiko harremana

INTERES-TALDEAK	ZAINTZA-EREMUA	MAIZTASUNA
  AKZIODUNAK GOBERNU-ORGANOAK	• Administrazio-Kontseiluak • Lan-bilerak (Zuzendaritza Nagusia, Zuzendaritzak...)	Hilero Aldizkakoak
 ALIATU ESTRATEGIKOAK: SCA, KUTXABANK	• SCA: Administrazio-Kontseiluaren bilerak, jarraipen bilerak... • Kutxabank: lan-taldeen bilerak	Hilero, hamabostero Aldizkakoak
 PERTSONAK	• Lan-taldeak eta-ekipoak • Gogobetetze-inkestak • Intraneta	Aldizkakoak Noizean behin Aldizkakoak
 HORNITZAILEAK	• Hornitzaile asistentzialak: lan-bilerak medikuekin • Hornitzaile ez-asistentzialak: lan-bilerak	Aldizkakoak Aldizkakoak
  ADMINISTRAZIOA GIZARTEA	• Inkestak gizarteari eta erankudeei	Bi urtez behin
 ERAKUNDE ARAUTZAILEAK	• Harremana eta erreportea	Aldizkakoak
 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-taldeekiko harremana; printzipio horietan, etika eta giza eskubideekiko errespetua funtsezko balioa dira.

Taldeak Kode Etiko bat du 2022tik, konpainian administratzen, zuzentzen eta lan egiten dutenek jarraitu beharreko printzipioak eta arauak jasotzen dituen, eta sozietate integratuetako administrazio-organoak atxiki zaizkio kode horri. IMQ Aseguruak erakundeak, Kaudimen II eskakizunetara egokitzeko planaren barruan, bere Kode Etikoa onartu zuen 2016an, gobernu korporatiboaren sistemaren giltzarri gisa.

Kodeak jokabide profesional osoa izatzera eta interes-taldeekiko harremanetan gardentasuna, konfidentziasuna, bikaintasuna eta profesionaltasuna izatera behartzen du, bai eta erantzukizun sozialarekiko konpromisoa hartzera ere..

Kode Etikoan jasotako printzipioek honako helburu hauek dituzte: 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 sustateza, edo ingurumena errespetatzea, besteak beste.

Barneko komunikazio-kanalak, Barneko Informazio Sistemaren Politikan xedatutakoari jarraiki, IMQko kide diren pertsona guztiei kodeak ezarritako jokabide-printzipio orokorrak eta giza eskubideak urra ditzaketen jokabideen edo jarrerren berri ematera behartzen ditu.

2024an ez da identifikatu giza eskubideen gaineko eragina berrikusteko edo ebaluatzeko moduko eragiketarik.



EZINBESTEKO 10 PRINTZIPIO

2024an, IMQ Taldeak berretsi egin du 2017an bat egin zuen Nazio Batuen Itunarekin duen konpromisoa.

Ituna munduko jasangarritasun korporatiboko ekimenik handiena da, 160 herrialde baino gehiagotan atxikitako 19.000 erakunde baino gehiagorekin, eta IMQ Taldeak urtero ematen du bere jardueraren eta ekimenaren bilakaeraren berri, 2024ko uztaillean abian jarritako metodologia eta plataforma berriaren bidez helarazitako Urteko Aurrerapen Txostenaren (PAT) bidez.

Itunari atxikitzeak gure eragiketak giza eskubideen, lan-arauen, ingurumenaren eta ustelkeriaren aurkako borrokaren arloetan unibertsalki onartutako Hamar Printzipioekin lerrokatzeko konpromisoa hartzen du, bai eta gaur egun Garapen Jasangarriko Helburuetan (GJH) islatzen diren Nazio Batuen helburuak babesteko neurriak hartzekoa ere.

Ekitaldian zehar, Itunaren arduradunekin ere bildu ginen, Itunaren jarduerari eta garapenari bultzada emateko.



La Declaración de Apoyo del/ de la Directora/a General

la Declaración de apoyo del/ de la director/a general

À nuestros grupos de interés,

Me complace reafirmar que GRUPO IGUALMEQUISA S.A. (Grupo IMQ) reafirma su apoyo a los Diez Principios del Pacto Global de Naciones Unidas en las áreas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

En esta Comunicación de Progreso/ Informe de Progreso anual divulgamos nuestros esfuerzos continuos por integrar los Diez Principios en nuestra estrategia empresarial, cultura y operaciones diarias, y por contribuir a los objetivos de las Naciones Unidas, en particular por lo que respecta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Atentamente,

S1. Por favor, complete la información

Nombre del/de la Director/a General o del/de la ejecutivo/a de mayor rango jerárquico:

Javier Aguirregabiria González de Echavari

Cargo del/de la Director/a General o del/de la ejecutivo/a de mayor nivel jerárquico:

Director general

Nombre de empresa:

Grupo IMQ

Jasangarritasun-memoria 2024

28

GJH-EKIN ETA 2030 AGENDAREKIN

Plan Estrategikoan zehaztutako gidalerro eta helburuen esparruan, eta erronka eta ahalegin globalari laguntzeko ahaleginean, IMQ Taldea Agenda 2030aren eta Garapen Jasangarriko Helburuen esparruan ere ari da lanean, eta lehentasunezko zatia jo ditu 8 GJH. Horien artean, 2024an honako jarduerak hauek garatu ziren:



- IMQ Solidarioa proiektua UNICEFekin garapen bidean dauden herrialdeetako haurren eskubideen alde. 17.385 € jarri dira 2024an.



- Gizarteari etengabe zabaltzea osasunari, prebentzioari eta ongizateari buruzko edukiak eta gomendioak, kanal propioen eta komunikabideen bidez.
- Osasuna sustatzera bideratutako erakunde eta elkarteei laguntzea



- IMQko pertsonentzako prestakuntza- eta karrera-planak
- Lankidetzaz hitzarmenak unibertsitate eta ikastetxeekin, ikasleak hainbat espezialitateetan prestatzeko eta praktikak egiteko.
- Ortodontzia Masterra Deustuko Unibertsitatearekin.



- Berdintasuna eta aniztasuna zuzendaritza-batzordeetan
- Langileen % 76,8 emakumeak dira
- Berdintasun-planak eta sexuan oinarritutako indarkeriaren eta jazarpenaren aurkakoak Taldeko sozietateetan.
- Ewi Sarean sartzea
- Berdintasunaren aldeko aliantzak (Mujer Siglo XXI, Emakunde, PWN, Muy Segura...)



- Ekipoen, instalazioen, eraikinen, berokuntza-, hozte- eta argiteria-sistemen energia-auditoretzak, aurrezteko, eraginkortasunerako eta instalazio berriagarriak sartzeko neurriak hartzeko.



- Euskadiko BPGari eta garapen sozioekonomikoari egindako ekarpena
- Kalitate oneko enplegua sortzea.
 - 2.666 pertsona lanean.
 - % 84 kontratu mugagabearekin.
 - Inklusio, kontziliazio, aniztasun eta talentuaren sustapenerako politikak. Onura sozialak



- Ura edo energia bezalako baliabideen kudeaketa eraginkorra eta sortutako hondakinen kudeaketa jasangarria.



- Osasuna (Andade, AECC, Fundación Esclerosis múltiple, Cruz de Oro, ACMB, Basque Health Cluster, enpresa- eta kirol-erakundeak)
- Itakaskuntza eta ikerketa (UPV-EHU, Deustuko Unibertsitatea, UNIR, Universidad Internacional de Valencia, CUSE, UDIMA, Alfonso X El Sabio Unibertsitatea, UNE Atlántico, Universidad Europea de Madrid, ikastetxeak...)
- Berrikuntza (BIC, Innolab...)
- Kalitatea (Aenor, AEC, Euskalit)
- Berdintasuna (Mujer Siglo XXI, Muy Segura, Eusko Jaurlaritza, Ewi Sarea, PWN...)
- Elkartasuna (Unicef, Bultzatu Fundazioa)
- Enplegu inklusiboa (Igon, Lavanindu, Bidadideak, ADEMBI)

BEZEROAK ETA KONTSUMITZAILEAK

BEZERO ESPERIENTZIA

Konpainiak garatzen duen CEX (Customer Experience) proiektua bezeroaren beharretan eta iritzietan zentratzen da, eta IMQrekin egiten duen bidaia osoan zehar haren pertzepzioa entzuteko, ulertzeko eta hobetzeko funtsezkoa den metodologia batekin hedatzen da, interakzioetan ahalik eta esperientzia positiboena izan dezan, horrela Konpainiarekin duen harremana sendotu eta bere leialtasuna indartzen da.

Ahots-programa

Bezeroaren iritzia etengabe jaso ahal izateko, IMQ Aseguruak erakundeak hainbat kanal ditu; besteak beste, lehen mailako arreta-taldeak, sare sozialak edo gorabeherak kudeatzeko prozesua. Ildo horretan, bezeroaren berehalako feedbacka lortzeko inkesta-sistema espezifiko eta automatizatu bat nabarmentzen da, aseguru-etxearekin bizi dituen esperientziei lotua.

2024an, 16 galdesorta aktibo (2 harremanezkoak eta 14 transakzionalak, bezeroaren bidaiari lotuak) eta berrogeialdiak (edozein saturazio saihesteko) elkarrekin bizi izan dira, eta aseguratuak 35.000 iritzi inguru lortu dira.

Feedback horrek aukera ematen du, halaber, NPSren (Net Promoter Score) edo gomendio-indizearen jarraipena egiteko eta bilakaera ikusteko, bai eta gogobetetze-indizearena eta inkesta bakoitzari eta interakzio-puntu bakoitzari lotutako beste adierazle espezifikoago batzuen ere.

Era berean, bezeroak inkestetan iruzkin moduan uzten duen erantzuna text analytics-en eredu propio batean murgiltzen da, adimen artifizialarekin optimizatutako testua prozesatuz. Iruzkinen sailkapen horrek interakzio-puntu bakoitzaren pertzepzioaren analisia errazten du, baita alderdi zehatzena ere, hala nola bezeroaren iritzia familia-medikuaren irudiari buruz, berritze-prozesua edo app-an jasotako funtzionalitate berriak.



Inkesten tipologia, kanala eta aldizkakotasuna

Interakzioa	Metodologia	Neurketa
Alta	SMS / emaila	Astero
Jarduera anbulatorioa	SMS / emaila	Egunero
Telefono bidezko kontsulta	SMS / emaila	Egunero
Larrialdietako Telefonika	SMS / emaila	Egunero
Larrialdiak (Orokorra)	SMS / emaila	Egunero
Larrialdiak (Pediatria)	SMS / emaila	Egunero
Eguneko ospitalea	SMS / emaila	Egunero
Ospitaleratzea egonaldiarekin	SMS/Emaila	Astero
Bulegoa	online bulegoa	Berehalakoa
Online bulegoa	app-a	Berehalakoa
APP mugikorra	SMS / emaila	Astero
Call Center Gorabehera	Telefonika	Hilero
Baja eskaera	SMS / emaila	Astero
Interakziorik gabe	SMS/Emaila	Urtero
Harremanezkoa	SMS / emaila	Urtero
Harrenazkoa bezeroa enpresa	SMS/emaila	Urtero

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

Customer Experience 2024 adierazle nagusiak

NPSk (Net Promoter Score) edo IMQren journey-aren gomendio-indizeak, 2024an, hobekuntza nabarmena izan zuen berriro 2023arekiko, 38,9 puntutan kokatu zen: Bezero sustatzaileen proportzioa nabarmen handitu da: bezeroen % 50ek baino gehiagok gomendatzen du IMQ, 9 edo 10 punturekin. Zehazki, asistentzia-prestazioa 47,6 puntuko NPSra iristen da, eta bikaintasun-mailan kokatzen da.

Journeyko gogobetetze-indizeak 10etik 8,51 puntu lortu zituen 2024an, eta egonkor eutsi zion 2023rekiko. Nabarmenezkoa da jarduera anbulatorioaren, pediatriako larrialdien eta egonaldiko ospitalizazioaren gogobetetze-mailaren gorakada. Asistentzia-prestazioko esperientziaren kalifikazio orokorra bikaina izan zen, eta 9 puntu lortu zituen.

Close the Loop

IMQko ahots-programak Close the Loop sistema du. CEX inkestetatik bezeroak ematen dituen iruzkinak egunero irakurrita, erantzun bat behar duten kasuak aukeratzeko dira, eta Bezeroaren Arretan integratutako talde espezifiko batera edo dagokion sailerara bideratzen dira, bezeroarekin harremanetan jartzeko eta hark eska ditzakeen kudeaketa, zailtasun edo galderei modu pertsonalizatuan erantzuteko. Close the Loop-en hiru urteko ibilbidean, kontaktatutako pertsonen NPS batez beste 22,6 puntu hobetu da.

90 años

Revolucionando

la experiencia del cliente

IMQ

Experiencia de Cliente

01

2024

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

12 2023

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

02 2024

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

Festivo en Donostia

IMQ

Experiencia de Cliente

Bezeroa ardatz duen kultura

Bezeroek inkestak bidez helarazten dituzten kezka nagusien artean, itxaronaldiak hobetzea, online hitzordua sustatzea eta historia klinikoa daude.

Barnean, bezeroak IMQrekin bizi duen esperientzia hobetzen lagunduko duten ekintzak kontzientziatzea eta bultzatzea helburu duten hainbat ekimen daude.

- CEX enbaxadoreen foro espezifiko bat, erakundeko arloetako ordezkariak batek parte hartzen duena, ezagutza partekatze, hobetzeko aukerak identifikatzeko eta zeharkako ikuspegia duten irtenbide berriak bilatzeko lankidetzak sustatzeko.
- Bezeroaren iruzkinen txostenak, inplikaturako arloekin partekatze, bezeroaren sentimenduaren etengabeko pultsua izan nahi du, min-puntuak identifikatu nahi ditu, eta gehien kezkatu daitezkeen alderdiei buruz sentsibilizatu nahi du.
- Barne-kulturako plan espezifiko bat, pertsonen eta arloen inplikazioa ikusarazteko aterki kanpaina bat barne hartzen duena, bezeroaren esperientzia hobetzera bideratutako ekimenetan, 2024an eta Konpainiaren 90. urteurrena dela eta, "90 urte bezeroaren esperientzia err/eboluzionatzen" lelopean. Hainbat arloren ordezkari gisa lankideek irudia jarri diote.

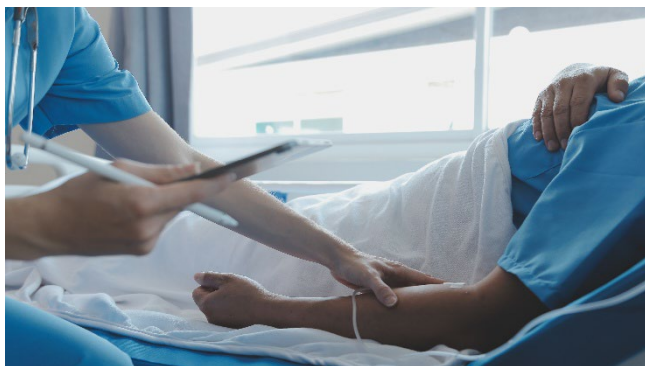
2024an "Bezeroaren Ahotsa" buletin berria kaleratu da. Buletin horren helburua da hiru hilean behin langile guztiekin partekatzea kanalen bidez jasotzen den bezeroaren ahotsa, eta, horrela, bezeroa hobeto ezagutzea eta helarazten diguna ikusaraztea: haren iritzia, esker onak, min-puntuak, adierazle nagusiak, joerak, etab., eta, horrela, aldaketak eragitea eta ikuspegi bezero-zentristagoa bultzatzea.

LAGUNTZA ETA ZAINKETA HUMANIZATZEA

Asistentzia sanitarioaren eta soziosanitarioaren eremuan, bezeroaren esperientzia hobetzeko, honako ekimen hauek landu dira 2024an:

Humanizazioa Onkologian:

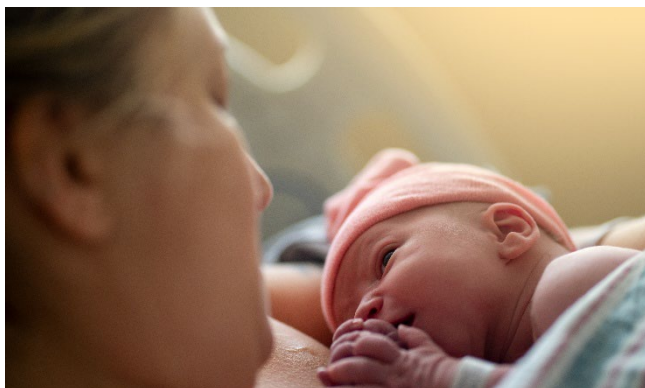
IMQ Zorrotzaurrek 2024an sartu zuen kimioterapiak eragindako alopezia saihesten laguntzen duen Espainiako iparraldeko lehen makina, **Paxmanen txano onkologikoa**. Gailu berriak prozesu onkologikoari lotutako trantzea hobetzeko aukera ematen die pazienteei. Klinikak, gainera, onkoestetikako tailerrak eta piskoonkologiako laguntza ditu, baita beste diziplina batzuetako espezialisten talde oso bat ere.



Humanizazioa erditzean:

Zorrotzaurre lanean ari da amei laguntza handiagoa emateko

- **Zesarea humanizatua:** jaiotzaren unea bikotekideak, zesarea bidez bada ere, partekatzeko aukera, osasun-profesionalen prozedura eta gomendioei jarraituz.
- **Jaio aurreko bisitak:** erditzeari buruzko zalantzak argitu eta Amatasun saileko instalazioak (bloke obstetrikoa, Jaioberrien Bitarteko zainketa Unitatea, ospitalizazio-solairuko gelak, etab.) ezagutu nahi dituzten ama guztientzat (aseguratuak izan zein ez izan) irekita daude
- **Tximeleta proiektua.** Familientzako laguntza dolu perinatalean.



Humanizazioa ZIU:

IMQ Zorrotzaurre Klinikako Zainketa Intentsiboetako Unitateak (**ZIU**) **HZIU AENOR ziurtagiria lortu zuen 2024an, zainketa intentsiboetako unitatea humanizatzearagatik**, eta HZIU proiektuak (Zainketa Intentsiboen Humanizazioa) eta AENOREk egiaztatu zuen maila aurreratuan, zainketa intentsiboetako humanizazio-jardunbide egokiei esker. IMQko ZIU munduko seigarren HZIU bihurtu da, eta Estatuko osasun pribatuan HZIUn humanizazioa egiaztatuta duen lehena.

Humanizazio soziosanitarioa

Igurcok, bestalde, beste humanizazio ekimen batzuk garatu ditu 2024an

:

- **IAP parte-hartzaileak** ezartzea, zainketa-plana egoiliarrekin eta haien familiarekin batera diseinatzeko
- **Tximeleta proiektuan** parte hartzea.
- Biosilverrekin lankidetzan egindako azterlana, Euskadin **bizitza-luzetasun osasungarria** areagotzeko, hauskortasunean eragiten duten eta 65 urtetik gorako pertsonak hobeto sentitzea eta bizimodu osasungarriagoa izatea eragozten duten faktoreak identifikatuz.

PAZIENTEAREN KALITATEA ETA SEGURTASUNA

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 Pazientearen Kalitatea eta Segurtasuna Kudeatzeko Sistema garatzen eta egiaztatzen.

Nazioko eta nazioarteko prestigio-ziurtagirien aldeko apustua egiten da, gure bezeroen eta interes-taldeen aurrean ematen ditugun produktu eta zerbitzu guztietan (osasun-asegurua, zerbitzu klinikoak, hortz-zerbitzuak, arreta soziosanitarioa, laneko arriskuen prebentzioa...) kalitate-maila gorena emateko konpromisoa erakusteko modurik onena den aldetik.

Jasotako edo berritutako aintzatespenek eta egiaztapenek ere arlo horretan egindako ahalegina bermatu zuten 2024an.

IMQ Zorrotzaurre Klinikak hamaikagarren urteurrena bete zuen 2024an, segurtasun klinikoari dagokionez nazioarteko eredurik zorrotzena eta ospetsuena lortu zuen lehen euskal ospitalea izan zenetik: Joint Commission International. 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	• Kudeaketa aurreratuaren euskal saria Estrategia 2021 elementuan • Kudeaketa aurreratuaren euskal saria Bezeroak 2020 elementuan • Urrezko A Euskaliten Kudeaketa Aurreratuaren Eredua 2019 • ISO 9001. Kalitatearen Kudeaketa Sistema. • ISO 14001. Ingurumena Kudeatzeko Sistema • UNE 166002. I+G+ib Kudeatzeko Sistema • ISO 22301. Negozioaren Jarraitutasuna Kudeatzeko Sistema • ISO 27001. Informazioaren Segurtasuna Kudeatzeko Sistema • Asistentzia medikoa San Mamesen eta Miribillan
IMQ ZORROTZAURRE KLINIKA	• Joint Commission International (JCI). Ospitaleetako osasun-akreditaziorik entzutetsuena nazioartean 2013tik • ISO 9001:2015. Kalitatearen Kudeaketa Sistema 2009tik • ISO 14001:2015. Ingurumen Kudeatzeko Sistema 2016tik • UNE 166002:2014. I+G+b Kudeatzeko Sistema • ISO 45001:2018. Laneko Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Sistema 2015etik • UNE 179003:2013. Osasun-zerbitzuak. Pazientearen segurtasunerako arriskuen kudeaketa (2024tik) • UNE 179006:2013 - Ospitaleetako osasun-arretarekin lotutako infekzioak zaintzeko, prebenitzeko eta kontrolatzeko sistema (2019) • UNE ISO 50001:2018. Energiaren Kudeaketarako Sistemak 2016tik • CEC (Gorputzez kanpoko kirurgia). Gorputzez kanpoko kirurgiaren ebaluazio-eredua eta emaitza klinikoak egiaztatzea (2014) • SEMES akreditazioa: Larrialdietako zerbitzuen asistentzia-kalitatearen akreditazioa (2014) • Aintzatespena: Finalista Best in Class sarietan 2015, 2016, 2017 eta 2018 • «Bikaintasuna»ren zigilua Irudi bidezko diagnostikoaren kalitatean. Erakunde ziurtatzailea: Osasun Saila. (2017) • QH IDIS *** (Quality Healthcare) aintzatespena: bikaintasuna aistentzia-kalitatean. IDIS Fundazioa. • SEP Ereduearen ziurtagiria 2018tik • AENOR. HZIU Humanizazioa proiektuaren maila aurreratuaren ziurtagiria 2024tik
IMQ VIRGEN BLANCA KLINIKA	• Pazientearen segurtasuneko DIAS akreditazioa (2016) • ISO 14001:2015. Ingurumena Kudeatzeko Sistema • UNE 166002:2014. I+G+b Kudeatzeko Sistema • ISO 50001:2018. Energiaren Kudeaketarako Sistemak
IMQ AMÁRICA 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 osasuna eta segurtasuna kudeatzeko Sistemak
IMQ IGURCO	• ISO 9001. Kalitatearen Kudeaketa Sistema • ISO 14001. Ingurumena Kudeatzeko Sistema
IGURCO ORUE IGURCO UNBE	• UNE 179003. Pazientearen segurtasunerako arriskuen kudeaketa
IMQ AMSA	• ISO 9001. Kalitatearen Kudeaketa Sistema • ISO 179003 Pazientearen segurtasunerako arriskuen kudeaketa
CAT XXI	• ISO 9001. Kalitatearen Kudeaketa Sistema



KUDEAKETA-EREDU INTEGRALA

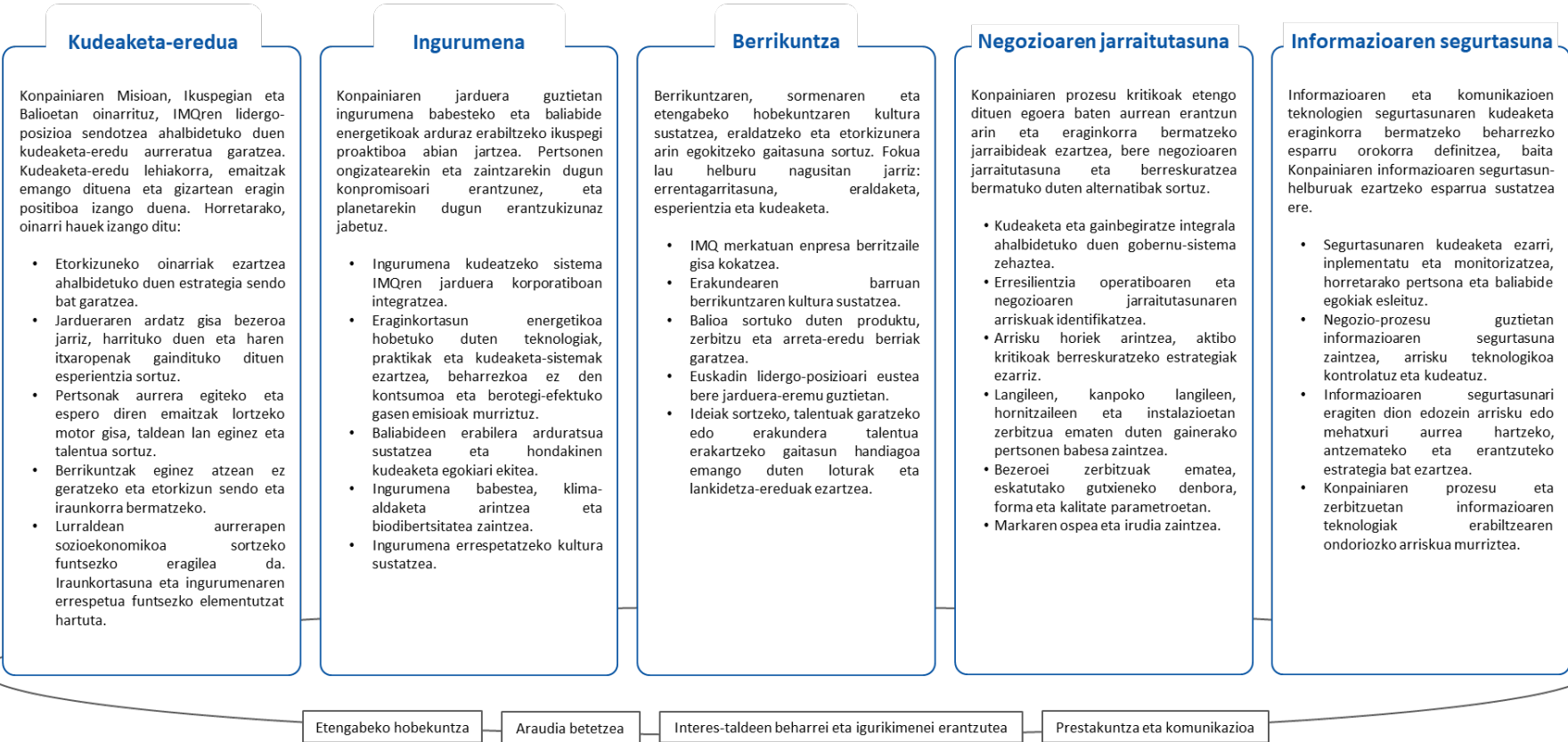
IMQk kalitate oneko kudeaketa-eredu integral eta aurreratua du, lidergoari eusteko eta inguruko erronkei eraginkortasunez erantzuteko. Eredu hori bere Misioan, Ikuspegian eta Balioetan oinarritzen da, eta lehiakortasuna, erresilientzia, berrikuntza eta gizartean eragin positiboa indartzen dituzten elkarri lotutako politiketan oinarrituta eraikitzen da.

Eredu honek honako hauek ditu ardatz: etengabeko hobekuntza, antolaketa-kulturaren funtsezko elementu gisa; araudia betetzea, konfiantzaren eta gardentasunaren oinarri gisa; gure interes-taldeen itxaropenen kudeaketa, funtsezko aliatu gisa; eta prestakuntza eta komunikazioa, kudeaketa-eredua sendotzeko zutabe gisa.

Ikuspegi integral horren helburua ez da soilik enpresa-emaizta jasangarriak sortzea, baizik eta baita helburuz gidatzeko, balio partekatua sortzeko eta gure lurraldean azterna uzteko prestatutako erakunde bat eraikitzea ere.

Kudeaketa Politika Integrala

Gure helburua da gure bezeroei zerbitzurik onena eskaintzea, gure jardueraren esparru guztietan kalitatea eta etengabeko hobekuntza izanik palanka nagusia.



Zuzendaritza Nagusiak onartua, 2025eko maiatzean

KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK KUDEATZEA

IMQ Aseguruak erakundeak Gorabeherak Kudeatzeko talde bat du, aseguratuena kexa, erreklamazio, iradokizun eta esker onei erantzuteko ardura duena, arreta arin, pertsonalizatu eta erabakitzailea eskaintzeko. Gainera, urteko memoria bat egiteaz arduratzen da, arlo horretako ekitaldi bakoitzeko daturik garrantzitsuenak biltzen dituena.

2024an 1.725 kexa eta erreklamazio erregistratu ziren, bai IMQren Bezeroaren Arretarako Zerbitzutik (1719), bai Aseguruaren Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazio Zerbitzutik (6).

Erantzuteko batez besteko denbora 8,2 egunekoa izan zen, legezko gehieneko epea (2 hilabete) eta UNESPAren Erreklamazioen Barne Ebazpenerako Jardunbide Egokiaren Gidak (1 hilabete) ezarritakoa baino askoz ere txikiagoa.

Izapidetutako kexen eta erreklamazioen ebazpenari dagokionez, 2024an 1.720 espediente ebatzi ziren; horietatik 1.690 2023an hasi ziren eta 30, 2024an. Horietatik, 989 erreklamazioak izan ziren. 589 partzialki edo erabat erreklamaziogilearen alde ebatzi ziren, eta 400 baztertu egin ziren.

KUDEATUTAKO IZAPIDEAK		
	2023	2024
KEXA	737	731
ITXITAKOAK	737	731
ERREKLAMAZIOAK	895	989
ERABAT EDO PARTZIALKI ONARTUTAKOAK	493	589
BAZTERTUAK	402	400
GUZTIRA	1.632	1.720



GURE PERTSONAK

IMQ Taldeko Pertsonen arloak Taldeko negozio-unitate guztiei eragiten dieten zeharkako politika gakoak zehazten ditu. 2024an, talentuaren kudeaketan eta atxikipenean lan egiten jarraitu zen; horretarako, gaitasunen eredu berriz diseinatu zen lidergo-eredu berriaren eta jardunaren ebaluazioaren arabera.

Lidergo-eredua

IMQk lidergo-eredu bat garatzen du, lider izateko kultura bat sortzea bilatzen duena. Horretarako, liderrak antolaketa-helburuetan lerrokatzen ditu, beren taldeen garapena eta erabakiak hartzen ditu, horiek zuzendaritza bakarrarekin batera lan eginez. 3 dimentsiotan (Negozioa, Pertsonak eta Ingurunea) eta Kultur Driver batean (Pertinentzia Zentzua) banatzen da, eta 18 zeharkako konpetentzia eta liderren hiztegi bat.

Jarduna ebaluatzeko sistema (JES)

Pertsonen garapen-prozesu berria, zeharkako gaitasunen eta liderren hiztegiaren oinarrituta. JESk bi helburu ditu: gaitasunen ebaluazio digitala, 270º, Garapen Plan indibidualak/GPIak (prestakuntzakoak) definitzeko tresna gisa, eta errendimenduaren balorazioa (5 maila), langileak erakundeari egiten dion ekarpen orokorraren mailaren adierazle gisa.

Talentua erakartzea:

Era berean, gero eta lehiakorragoa den lan-merkatuan talentua erakartzea bultzatzen da, gure sektorean eta eskualdean erreferente izateko, kalitate oneko enpleguaren sorreran nabarmentzen gara. Helburu horrekin, honako esparru hauetan eragina duten ekintzak gauzatzen ditugu, eguneratu, indartu, garatu eta marka enplegatzaile gisa gehiago nabarmentzeko. Plataforma eta sare digitaletan dugun presentzia areagotu dugu.

- Gune korporatiboak irekitzea
 - LinkedIn-en gune korporatiboa ezartzea.
 - Inpaktu-kanpainak abiaraztea: 'Traffic Drivers', LinkedIn-en interesa duten profil profesionalentzat
 - Job slots LinkedIn-en
- Enpresen espazioa sartzeko InfoJobs-en
- Etengabeko lankidetzak unibertsitateekin eta enplegu-azokekin.

Gure plantilla

IMQ Taldeak **2.666 langile** ditu guztira, eta horietatik 2.240k kontratu mugagabea dute. Horietatik 2.048 emakumeak dira eta 618 gizonak. 30 urtetik beherakoak 389 dira, 30 eta 50 urte bitartekoen artean 1.460 pertsona daude eta 50 urtetik gorakoak 817.

Desgaitasuna duten pertsonen integrazioa

IMQ Taldeko negozio-unitate nagusiek 13/1982 Legean desgaitasuna duten langileak kontratatzeko ezarritako % 2ko kuota betetzen dute. IMQren kliniketan APNABI Elkartearekin lankidetzan jarraitzen dugu, kontratu finkoa duen plantillako pertsona bat CVBn sartuta, euskarri administratiboko zereginetan laguntzeko pertsona bat sartu dugu, eta akordio bat dugu autismoa duten pertsonak sartzeko. Analisi Klinikoko desgaitasuna duten pertsonak integratzen ditugu, Lantegi Batuakekin lankidetzan. Igurcok hainbat erakunderekin lan egiten du, hala nola Lavanindu, Igon eta Bidadideak.



Gizarte-harremanak

2024ko otsailean, IMQ Aseguruak Bizkaia-k enpresa-itun bat sinatu zuen langileen legezko ordezkariekin. Itun horretan, besteak beste, sektoreko hitzarmen kolektibo aplikagarriaren gaineko hobekuntzak jasotzen dira:

- Erretiro-pizgarria. Erretiroaren arloko egungo gizarte-aurreikuspeneko sistema ekarpen definituko aurreikuspen-sistemara aldatzea, borondatez, erretiroagatiko kontingentzien estalduretarako, zeina BGAE baten bidez artikulatzen baita.
- Bezeroaren arretarako langileen ordutegiak bateratzea:
- Lan malgua eta telelana, hautagarritasun, itzulgarritasun eta borondatezkotasun printzipioen arabera, betiere lanpostuaren izaerak ahalbidetzen badu eta lan malguako banakako akordioa sinatuz.

Berdintasunaren, aniztasunaren eta inklusioaren esparruan, honako egoera hauetan dauden pertsonen ordutegi-baldintzak ere hobetu ziren:

- Senitartekoak zaintzeko arreta
- Haurdun dauden emakumeak
- Seme-alabak urtebete izan arte

Laneko osasuna eta segurtasuna

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

- Laneko segurtasuna
- Higiene industrial
- Ergonomia eta psikosoziologia aplikatua
- Laneko mekiduntza.

Gainera, kirol-jarduera sustatzen da Enpresa osasungarria programaren bidez, langileek urtean zehar hainbat lasterketa eta torneotan parte har dezaten.



Berdintasunaren eta aniztasunaren alde

IMQ Taldearen Kode Etikoak bere langileei dagokienez berdintasunarekiko sozietate-konpromisoa zehazten du, printzipio hauen bidez: diskriminaziorik eza, aukera-berdintasuna eta lanbide-garapena, familia-bizitza eta lan-jarduera uztartzea, laneko segurtasuna eta osasuna, eta langileen hautaketa, ebaluazioa eta sustapena, besteak beste.

Sozietate nagusietako berdintasun-planen bidez, enpresa-kultura bat sustatzen da, langile guztien tratua eta aukera-berdintasunaren printzipioa bultzatzeko aukera ematen duena. 2024an Bizkaiko Hortzen I. Berdintasun Plana sinatu da eta Igurcokoak amaitu dira.

Klinikek, berdintasun-planaz gain, 2023az geroztik PWN Bilbaoren programan parte hartzen dute, lidergo orekatuan eta aukera-berdintasunean oinarritutako lan-kudeaketa sortzeko. Halaber, Kontzilia programaren bitartez Eusko Jaurlaritzarekin elkarlanean ari dira.

2024an, IMQ Taldeak bat egin zuen Empower Women in Insurancerekin (EWI). Profesionalen ekimen sektorial bat da, INESEk bultzatua, aseguru-industrian lan egiten duten gizon eta emakumeei irekia, honako hauen ingurunea aldatzeko asmoarekin: aseguru-erakundeak, berraseguratzailleak, bitartekariak, zerbitzu-enpresak eta erakundeak, sektorean emakume zuzendarien % 40 lortzeko, gaur egun % 31koa dena.

Sexu-jazarpenaren eta sexuan oinarritutako jazarpenaren aurka

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-jazarpena eta sexuan oinarritutako jazarpena prebenitzeko neurriak sustatuko ditu, indarrean dagoen legeriaren arabera.

IMQ Aseguruk-ek, polikonsultorioek, hortzetakoek eta RHB-MDek, bai eta IMQ klinikek ere, sexu-jazarpeneko protokoloak dituzte, bai eta jokabide desegokietako beste bat ere, 2020tik eguneratzen eta berrikusten joan direnak. Gainera, gai horrekin duten konpromisoaren barruan, urtero, duela hamarkada bat baino gehiagotik, bat egiten dute Genero Indarkeriaren aurkako Munduko Egunarekin, eta sentsibilizazio-kanpainak eta -ekintzak egiten dituzte barruan eta gizartearen, 2024ko leloa honako hau izanik: «Txertoa jarri genero-indarkeriaren aurka».

Lanaren antolaketa

IMQ TALDEAREN negozio-unitateetan badira familia eta lana bateragarri egiten laguntzen duten neurriak, berdintasun-planen, hitzarmen kolektiboen eta enpresa-itunen edo malgutasun-ekimen espezifiko bidez.

IMQ Aseguruak erakundean, besteak beste, honako neurri hauek daude: sartzeko orduaren malgutasuna, gurasoentzako ordutegi espezifikoa semearen edo alabaren 1. urtean, arratsaldez telelana egiteko aukera emakumeentzat haurdunaldiaren lehen 12 asteetan, eta 24. astetik aurrera, gurasoek lanaldi jarraitua egin beharrean lanaldi zatituan lan egiteko aukera izango dute, eta arratsaldez telelana egiteko aukera, lanaldi zatituaren osagarria kobratuta.

Igurco: Hitzarmen kolektiboak ezartzen dituenak hobetuko dituzten kontziliazio-neurriak garatzeko lanean ari dira. Malgutasun berezia eskaintzen da horretarako aukera ematen duten profiletarako (adibidez: sarreran eta irteeran).

Klinikak: KONTZILIA programan parte hartzen dute 2018tik. Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Politika Sailak sustatutako ekimena da, eta IMQren klinikak talde eragileko kide izatera igaro dira, dinamizatzaile eta Sailarekin lotura gisa.

AMSA: Concilia programa du.

IMQ Prebentzioa: Kontziliazio-politikak daude ordutegiei eta oporrak hartzeari dagokienez.



Prestakuntza eta garapen profesionala

IMQ Campusa,

Taldeak IMQ Campus izeneko prestakuntza eta dibulgazio zientifikoko plataforma dauka. Plataforma horretan sartzen dira pertsonen garapenari buruzko prestakuntza guztia (e-learning, presentziala eta/edo mistoa), osasun-prestakuntza, trebetasunak eta abar, bai eta kanpoko osasun-liburutegi bat ere, datu-base zientifiko batez, artikuluez, bideoez, gidez eta abarrez osatua. Jarduera-ebaluazioaren/EVDren emaitzei lotutako banakako prestakuntza-ibilbideak egiten dira.

2024an, plataforma negozio-unitate guztietan integratu da; IMQ Prebentzioa, AMSA, Analisi Klinikoak eta Anatomia Patologikoa eta Igurco, eta plataformatik bertatik barneko zein kanpoko prestakuntza eskuratu eta kudeatzeko aukera ematen die. Langileek osasun-profiletarako trebetasunei eta prestakuntza teknikoari buruzko ikastaro-katalogo zabala dute eskura.

Halaber, osasun-zientzien baliabideak irekita dituen osasun-liburutegi birtual bat jarri da langileen eskura, espezialitateen arabera aldizkari elektronikoetarako, gidetarako, datu-baseetarako, bideoetarako eta abarretarako sarbidea errazteko, osasunaren arloko profesionalen hazkunde profesionala eta lan-gogobetetzea bultzatzeko helburuarekin.

Jardueren aniztasuna dela eta, negozio-unitate bakoitzean programa espezifikoak ere diseinatzeko dira, profesionalen beren eginkizunak betetzeko behar duten kualifikazioa emateko.

Era berean, osasunari buruzko prestakuntzak antolatu dira, hainbat kolektiborentzako eztabaida-gune, mahai-inguru, webinar eta hitzaldiren bitartez. Ohitura osasungarrien kategoria bat sortu da IMQ Campus Ikasi gehiago Eskolaren barruan, e-learning prestakuntza partekatze osasun fisiko eta mentalaren esparruan, eta barneko profesionalen emandako bi prestakuntza-webin egin dira: "Elikadura osasungarria eta digestio optimoa" eta "Ariketa fisikoa eta osasuna".

Prestakuntza orduak 2024an

	Colectivo					
	Dirección	Gerencia	Técnico	Administrativo/ apoyo	Personal sanitario	
CLINICA	13	7	111	2401	8596	11128
IMQ	224,21	573,02	1848,51	3723,54		6369,28
Igurco	20	114	890	5134,5		6158,5
IMQ	1,5	47,88	1271,1	1372,26		2692,74
Prevenición						
IMQ	25	109,5	1044,11	300,8		1479,41
Analíticas						
Prevenor			554	342		896
CATXXI				1314		1314
AMSA			126,58	20		146,58
	283,71	851,4	5845,3	14608,1	8596	30184,51



GURE HORNITZAILEEKIN

Bere Kode Etikoan hornitzaileekiko harremanari aplika dakizkiokeen barne-jokabideko politikak txertatzen ditu Taldeak, eta hornitzaileekiko interakzioaren eta lankidetzaren kalitatearen eta arintasunaren etengabeko jarraipena ere egiten du. Bi kategoria handitan biltzen dira:

HORNITZAILE ASISTENTZIALAK

Aktibo estrategikoa da konpainiarentzat, ezinbestekoa baita bezeroei zerbitzu segurua, fidagarria eta bikaintasunezkoa emateko. Profesional medikoen koadroan sartzen ditu klinikak eta itunpeko zentroak, espezialitate jakin batzuei lotutako sozietateak, protesi-etxeak, garraio sanitarioa eta abar.

Hauek dira IMQren osasun-laguntzaren hornitzaile nagusiak:

- IMQ Aseguruk-en koadro medikoa osatzen duten 1.600 profesional baino gehiago
- 2 ospitale-klinika propio eta 11 hitzartu
- 22 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 araberrako konposizio aztertuak abangoardiako medikuntzarako sarbide eroso eta bizkorra ahalbidetzen dute.

	2023	2024
Bizkaia	1.076	1.067
Araba	208	196
Gipuzkoa	411	383
Guztira	1.695	1.646

HORNITZAILE OROKORRAK

IMQ Taldeak "eskuz esku" lan egiten du hainbat arlotan hornitzaile orokorrekin, konfiantzan eta eraginkortasunean oinarritutako harremana du helburu partekatutak lortzeko.

Bere hornitzaile orokorren kudeaketari ISO 9001 ziurtagiriak markatzen dituen jarraibideek gidatutako produktu eta zerbitzuen kudeaketari aplikatzen dion ikuspegi bera aplikatzen dio. Negozio-unitate bakoitzean horiek aldizka hautatu eta ebaluatzeko prozesu bat dago, jarduerari lotutako jarduna ez ezik, beste alderdi batzuk ere kontuan hartuta, hala nola kalitatea edo inpaktu soziala (ingurumena, etab.) duten ziurtagiriak lortzea. Gainera, 2024an lan egin da informazioaren segurtasunarekin lotutako beste alderdi garrantzitsu batzuk txertatzeko.

IMQ Taldeak tokiko eta nazioko hornitzaileak kontratatzearen aldeko apustua egiten du, ahal den lekuetan, eta, horrela, haien erreferentzia-eremuan inpaktu handiagoa sortzen laguntzen du.



Prestazio-hornitzaileekiko harreman-eredua

IMQ Aseguruak erakundeak prozesu estandarizatu bat du osasun-hornitzaileak bere mediku-koadroan sartzeko, metodologia garden eta konpainiaren egungo eta etorkizuneko beharrekiko koherente baten bidez. Prozesuak hautagaien arteko aukera-berdintasuna sustatzen du, eta gainerako asistentzia-hornitzaileak ere irizpide tekniko eta ekonomiko espezifikoaren arabera baloratzen dira.

Bestalde, 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. Horri esker, desbideratzeak identifika daitezke eta horiek zuzentzen laguntzen da.

IMQ Aseguruak erakundeak harreman-eremuetarako kanal bat ere jartzen du bere koadro medikoaren eskura: profesionalen arretarako bulegoa. Azken urteotan, ahaleginak bideratu ditu bere eraldaketa sendotzera gero eta ingurune digitalago baterako arretan, eta balioa ematera merkatu horretan bakarria den harreman- eta arreta-eredu lagun- eta medikuntza-eredu baten barruan.

Horri gehitu behar zaizkio jada finkatuta dauden tresna eta prozesuetatik eratorritako zalantzak, gorabeherak eta erreklamazioak ebazteko lanak eta ebazpenak, hala nola Profesionalen Estraneta, jardueraren transmisioa edo ordainsari medikoen likidazioa.

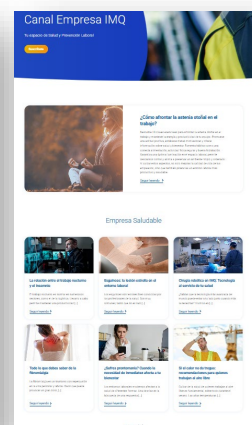


GIZARTE-BOKAZIOA ETA -KONPROMISOA

OSASUNA ETA PREBENTZIOA SUSTATZEA

Gizarte-arloko jarduera aipagarrienen artean, IMQk bizi-ohitura osasungarriak eta prebentzioaren kultura sustatzeko lan egiten du etengabe, bezeroei zein gizarte osoari zuzendutako hainbat ekimen, kanal eta euskarriren bidez, eta horretarako, bere koadro medikoko profesionalen babesa eta balioespena du. 2024an, bezeroentzako 21 argitalpen egin ziren, eta 221 osasun-eduki jaso ziren.

Komunikabideetan lortutako 2.300 inpaktu baino gehiagoren zati handi batek osasunaren eta ohitura osasungarrien sustapena ere izan zuen gai nagusi, eta sare sozialetan, berriz, 2024an argitaratutako eduki gehienak prebentzioa sustatzera bideratu ziren. Helburu berarekin, gainera, herritarrei eta bezeroei zuzendutako ia ehun osasun-eduki multimedia (bideoak, gidak eta infografiak) prestatu ziren.



Bestalde, IMQren **Canal Salud** blogak ia 2 milioi bisita izan zituen 2024an, eta 50 eduki berri argitaratu ziren ekitaldian zehar. **Canal Empresa** bloga ere badu IMQk, enpresa bezeroen artean osasunari buruzko informazioa zabaltzeko, eta, bereziki, euskarria ematen dion newsletterrak 760.000 bisita baino gehiago izan zituen 2024an. Era berean, urtero hainbat jardunaldi eta webinar egiten dira IMQko osasun-profesionalekin, kolektiboan, erakundeetan eta enpresen artean osasuna sustatzeko.

Konpainiaren 90. urteurrena ospatzeko ekintzen barruan, erantzukizun sozial korporatiboko kanpaina berezi bat egin zen, **Zaindu zure bihotza, Partekatu bizitza** izeneko, gaixotasun kardiobaskularrak prebenitzeko, eta eragin instituzional, sozial eta mediatiko nabarmena izan zuen. Gainera, IMQk dohaintza solidarioa egin zion sortzetiko kardiopatiak dituzten haurrei eta haien familiei laguntza emateko lan egiten duen **Bihotzez** elkarteari, ekimenaren parte gisa.

Gainera, osasunaren alde hainbat arlotatik lan egiten duten beste erakunde batzuekin lankidetzan jarraitu zen 2024an, besteak beste, Bilboko Medikuntza Zientzien Akademiarekin, Urrezko Gurutzea Alkoholiko Birgaituen Elkartarekin, Esklerosi Anizkoitzaren Euskal Fundazioarekin eta Bultzatu Fundazioarekin.



2024an zehar, halaber, hainbat eztabaida-gune, mahai-inguru, webinar eta hitzalditan parte hartzen jarraitu zen, osasuna eta prebentzioaren kultura sustatzera bideratutako kolektiboentzat.

IMQ-KO PROFESIOALEN PARTE HARTZEA IZAN DUTEN JARDUNALDI, WEBINAR ETA BILTZARRAK:

OSASUN-DIBULGAZIOA

- **Ospitale-ingeniaritzako 41. biltzar nazionala:** "Karbono-aztarna Bilboko IMQ kliniketan deskarbonizazio eta hobekuntza energetikorako tresna gisa erabiltzea"
- **Euskalit jardunaldia:** "HZIU proiektua: zainketa intentsiboetako asistentzia humanizatzen" hitzaldia.
- **SECA 2024 Biltzarra:** (1) tximeleta-metamorfosia heriotza perinatalaren prozesua gizatiartzen; (2) larrialdi klimatikoari ekiteko proiektua IMQ Zorrotzaurre klinikan; (3) HELP proiektua gaixotasuna humanizatzen pazientearekin entzunez eta gidatuz.
- Grupo Noticias-en III. **Osasun Foroa:** Berrikuntza osasunean, etorkizuneko ongizaterako gakoa.
- **Jardunaldi gastronomikoak IMQ Zorrotzaurren:** 'Zentzuz Elikatu', enpresetako eta bulegoetako jatetxeetan elikadura osasungarria eta jasangarria bultzatzen duena.
- **ACMBren Giza Zientzien Astea eta Aste Medikoa**
- **Emakumea, Kirola eta Osasuna** jardunaldia, Women Lab Bilbaok antolatua.



LANEKO PREBENTZIOA ETA OSASUNA

- Industrian harrapaketak saihestea. SEA
- Arrisku psikosozialak eta jazarpen-protokoloa. FVEM.
- Laneko arriskuen prebentzioaren kudeaketa. FVEM
- 190 OIT Hitzarmena. SEA
- IV. Lanbide topaketa. FVEM
- Jardueren koordinazioa, istripuei erantzuteko. SEA.
- Erakunde osasungarrien II. Topaketa. SEA eta FER (Errioxako enpresen federazioa)
- PRL Sarea/foroa (errealitate birtuala). FVEM
- PRL Sarea/foroa (agente kimikoak). FVEM
- Webinarra: nutrizio estrategikoa: lan-errendimendua hobetzen eta nekea prebenitzen.
- Webinarra: Loaren higieine optimorako gakoak
- Webinarra: Mina lan-eremuan
- Webinarra: Lidergo osasungarri baterako funtsezko alderdiak
- Webinarra: Arrisku psikosozialak prebenitzeko enpresa-jardunbide egokiak
- Webinarra: Segurtasun psikologikoa lanean
- Webinarra: Prebentzio-kultura indartzen: enpresan integratzeko eta komunikatzeko estrategiak
- Webinarra: Paradigma aldaketa Txileko prebentzioan
- Enpresa osasungarria programa: IMQko profesionalen hitzaldiak Megatech, Nortegas, FVEM, Abokatuen Elkargoa eta CIE Automotiven

KANPAINAK:

- Arrisku psikosozialak
- Kutsatzaileekiko esposizioaren ebaluazioak
- Enpresa osasungarria
- Autobabeserako planak
- Eraikuntza-obra
- Gripearren aurkako txertaketa-kanpaina
- Laneko segurtasun eta osasunaren munduko eguna
- Lana eta tenperatura altuak

ADINEKO PERTSONENTZAKO ARRETA

- BioSilver programa, Bizkaiko farmazialarien elkargoan adinekoen arreta integrala eta bizi-kalitatea hobetzeko hauskortasuna identifikatzeko eta jorratzeko.
- "Zaintzen aurretiazko plangintzari" buruzko prestakuntza ematea Bizkaiko Foru Aldundiko profesionalei.
- Busturialdeko Mankomunitatearen Zainduz programan parte hartzea, "Zaintetarako eta autozaintetarako trebetasunak" eta "Mendekotasunaren prozesua" izenekoetan.
- ACMBren esku-hartzea hauskortasunari eta hausturei buruz.
- Bizkaiko Sendagileen Elkargoak eta Astra Zenecak antolatutako "Gutxiegitasun kardiakoa paziente nagusiarengan" jardunaldian parte hartzea.
- UPV/EHUko Ageing On taldearekin lankidetzan aritzea adineko pertsonen ariketa fisiko gainbegiratuari buruzko ikerketan.



OSASUNA ETA KIROLA:

IMQ Aseguruak Euskadiko futboleko eta saskibaloiko kirol-klub nagusien aseguru-etxe mediko ofiziala da, eta horietako batzuetan klub horiek beren instalazioetan jokatzeko dituzten kirol-partidetara joaten direnen osasuna ziurtatzeaz arduratzen da, Athleticen eta Bilbao Basketen kasuan. Horretarako, pazientearen segurtasunerako arriskuen kudeaketari buruzko UNE 179.003 ziurtagiria dauka. 2024an, gainera, Athletici ekipamendu isozinetikoa eman zitzaion, lesioen aurrean jokalarien errehabilitazio prozesua errazteko.

2024an zehar, kirol-klubekiko lotura are estuagoa izan da, konpainiaren 90. urteurrena aprobetxatuz hainbat ekintza bateratu sustatzeko.

Athleticekin, Bilbao Basketekin eta Eibar Kirol Elkartearekin sinatutako lankidetzak hitzarmenak ere berritu ziren, eta Euskadiko Futbol Federazioak Euskal Selekzioarekin sustatutako zenbait ekitalditan parte hartu zen.

Era berean, oinarritzko kirola babestu zen Bizkaia Bizkaialde eta Kirolgi Fundazioen bidez.



IRAKASKUNTZAREKIN, PRESTAKUNTZAREKIN ETA IKERKETAREKIN

- **Etorkizuneko belaunaldiei prestakuntza ematen.** 2024an Deustuko Unibertsitateko Erizaintetako eta Medikuntzako unibertsitate-gradueta 250 ikasleri praktikak egiteko aukera emateaz gain, IMQ Zorrotzaurrek lankidetzaz hitzarmenak izan ditu hainbat prestakuntza-erakunderekin, eta irakaskuntza praktikoa eman die beste osasun-titulu batzuei, hala nola Erizaintetako zainketa Osagarrietako teknikaria, Farmaziako eta Parafarmaziako teknikaria, Erradioterapiako eta Dosimetriako goi-mailako teknikaria eta Diagnostikorako Irudiko eta Medikuntza Nuklearreko goi-mailako teknikaria. Ikasle eta profesionalentzako beste prestakuntza-ekimen batzuk ere egin ziren urtean zehar, eta Estatuko eta nazioarteko bisita instituzionalak ere egin ziren.

IMQ Aseguruak eta konpainiaren beste dibisio batzuk ere lankidetzan ari dira beste hezkuntza-erakunde batzuekin, ikasleei hainbat espezialitatetan prestakuntza-praktikak egitea errazteko. Aseguru-etxeak denboraldi oro ematen du Euskal Herriko Unibertsitateko (UPV/EHU) Medikuntza eta Erizaintetako Fakultateko ikasleek, IMQk deituta, San Mames futbol zelaian praktikak egin ditzaten. Gainera, Odontologiako profesionalentzako graduondoko irakaskuntzak bultzatzen ditu Odontologiako Masterraren bidez, Deustuko Unibertsitatearekin lankidetzan.

IMQ AMSAk, bestalde, Deustuko Unibertsitatetik, Valentziako Nazioarteko Unibertsitatetik, CUSEtik, UDIMAtik (Madrilgo urrutiko unibertsitatea), Alfonso X El Sabio Unibertsitatetik, UNE Atlantikotik, Madrilgo Europako Unibertsitatetik, UNIREtik eta UPV-EHUtik datozen praktiketako ikasleen 2024ko prestakuntzan parte hartu du.

Igurcon, eta arlo soziosanitarioari dagokionez, 250 ikaslek parte hartu dute, guztira, unibertsitate-graduak eta goi-mailako heziketa-zikloen prestakuntza-praktiketako programetan, bai eguneko zentroetan, bai egoitzetan.

- IMQ Aseguruak erakundeak, bere aldetik, Bilboko Medikuntza Zientzien Akademiarekin duen hitzarmena berritu zuen 2024an. Hitzarmen horren bidez, bere ekitaldi nabarmenetako batzuk babesten ditu, hala nola Aste Medikoa edo Humanitateen Astea, osasun-profesionalen artean eduki aditua prestatzeko eta zabaltzeko.
- Igurcon belaunaldien arteko hainbat programa landu ziren hainbat euskal ikastetxetako ikasleekin; IMQ Prebentzioa Dibisioak, berriz, prestakuntza- eta dibulgazio-ekimen ugari egin ohi ditu, enpresentzako eta pertsonentzako jardunaldi eta webinarren bidez.



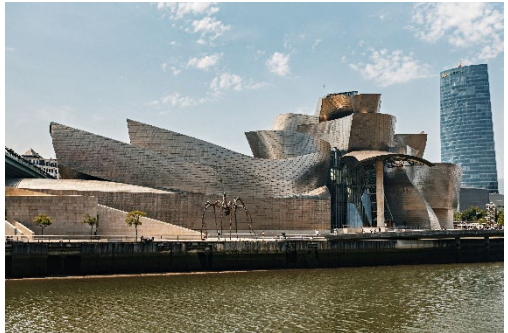
BERDINTASUNAREN ETA ANIZTASUNAREN ALDE

- IMQ Taldeak hainbat sentsibilizazio-ekimen bultzatu zituen 2024an bere kliniketan, egoitzetan eta lan-zentroetan, berdintasunaren, kontziliazioaren eta aniztasunaren alde eta genero-indarkeriaren aurka, bai barruan, bai kanpoan. IMQ kliniketako protokolo espezifiko bat ere badute beren instalazioetara joaten diren pazienteen tratatu txarrak detektatzeko eta salatzeke.
- Igurcok, halaber, eremu horretako prebentzio- eta abordatze-protokoloak aplikatzen ditu bere egoitzetan, berdintasun-planak ditu, eta Igon, Lavanindu eta Bidadideak sozietateekin lankidetzan aritzen da, gaitasun desberdinak dituzten pertsonak integratzen laguntzeko.
- 2024an, emakumeen talentua ikusarazteko, haien aukerak sustatzeko eta haien ahalduntzea, lidergoa eta ekarpen soziala bultzatzeko lan egiten duten erakundeekin lankidetzan jarraitu da, hala nola Mujer Siglo XXI, Women Lab Bilbao, Emakunde edo Muy Segura argitalpenarekin. Gainera, 2024an, IMQ Taldeak bat egin du INESEK sustatutako Ewi Sarearekin. Sare horrek aseguru-sektoreko zuzendaritza-eremuan emakumeen presentzia indartzeko lan egiten du.
- IMQ klinikak PWN Bilbaoren programaren parte ere badira 2023tik. Programa horren helburua da lidergo orekatuan eta aukera-berdintasunean oinarritutako lan-kudeaketa sortzea, bai eta Eusko Jaurlaritzaren Kontzilia programaren parte ere.
- IMQko hainbat sozietatek, horien artean IMQ Prebentzioa, hainbat jarduera egiten dituzte urtero M8, A28 eta O27ko jardunaldien inguruan.



ARTEAREKIN ETA KULTURAREKIN

- IMQk, erakunde horren proiektu kultural eta artistikoari laguntzeko egin duen ibilbidearen barruan, OLBE Bilbao Operarekin zuen lankidetzak-hitzarmena berritu zuen 2024an. Guggenheim Museoaren, Donostiako Orfeoia, Bilboko Koral Elkartearen eta Bilboko Portua eta Itsasadarra Fundazioaren helburuak eta jarduerak babesten ere jarraitu da, bestek beste.





ADINEKO PERTSONEKIN

▪ Etxeko zainketako liderrak

Etxean zaintzen laguntzeko zerbitzu bat garatzearen aldeko apustu luzeari esker, Igurcok Bizkaiko Foru Aldundiaren konfiantza izan zuen 2024an eguneko 7 zentroren kudeaketa berritzeko eta Mungiako eguneko zentro berriaren lizitazioa lortzeko. Zentro berrituen artean, Ugao-Miraballes, Estartetxe-Leioa eta Ondarroako zentroak nabarmentzen dira, etxeTIC eredu bihurtu direnak, eta Etxaniz eta Mungiako zentro berriarekin batera, Igurco etxeTIC ereduko eguneko zentro gehien dituen konpainia da, 5.

2024an, Igurcok 700 familia baino gehiago lagundu ditu etxeko zainketetan, zerbitzu horri esker. Zerbitzu hori erreferentea da Bizkaian, eta handitzen jarraituko du.

▪ Pertsonarengan Oinarritutako Arreta Integraleko Programak (POAI)

Igurcok, halaber, zainketa-eredua finkatzeko programa hedatzen jarraitu du 2024an, pertsonak ardatz hartuta. Azken urtean gure eguneko zentroetan proiektu bat abiarazi ondoren, ekimen bera abiarazi zuen IMQ Igurco Araba egoitza-zentroan, helburu berarekin: zainketako jardunbide egokiak sendotzea eta pertsonengan oinarritutako zerbitzu-kultura finkatzea, pertsonen ongizatea hobetzera bideratuta.

GIZARTE EKINTZA

- **IMQ Solidarioa: haurren garapenerako eta osasunerako laguntza**

IMQ Aseguruak duela bi hamarkadatik behin ari da lanean UNICEFekin garapen bidean dauden herrialdeetako haurren eskubideen alde, urteko ekarpen korporatibo baten eta IMQ Solidarioa proiektuaren bidez. IMQ Solidarioari esker, gure koadro medikoko bezeroek, langileek, enpresek eta profesionalak ere beren ale-ekarpina egin dezakete, UNICEFek behar duen lana indartzeko. Bildutako dirua, batez ere, hezkuntza, osasuna, indarkeriaren aurkako babesa eta esplotazioa sustatzeko ekimenak bultzatzera, hiesa prebenitzera eta haurren eskubideen aldeko aliantzak eta politika publikoak abian jartzera bideratzen da.

17.385 €-ko ekarpina IMQ Unicefi 2024an

- IMQ klinikek eta **Koopera** irabazi-asmorik gabeko kooperatibak arropa eta jostailuak biltzea eta birziklatzea sustatu dute aurtien ere, garapen jasangarria, zailtasunak dituzten pertsonentzako lanpostu egonkorren sorrera eta boluntariorzaren protagonismoa bultzatzeko. Igurco ere lankidetzan ari da Kooperarekin, arropa birziklatzeko.
- **Pazienteen elkarrekin.** IMQ klinikek lankidetzat-hitzarmena berritu zuten 2024an Anputatuen Elkarte Nazionalarekin (ANADE) eta Minbiziaren Aurkako Espainiako Elkartearekin (AECC). Lehenengo kasuan, anputazioaren eta haren ondorioen esparruko ikerketa bultzatzeko, eta bigarreanean, minbiziari buruzko prebentzioan, informazioan eta kontzientziazioan eragiteko, bai eta kaltetutako pertsonen bizi-kalitatea hobetzeko ere.
- Igurcotik ere material-dohaintza solidarioa egin zen **DANAK** kaltetutako Valentziako egoitza batera: Massanassako Solymar egoitza.
- **Mailegu solidarioak.** IMQ Igurco eta IMQ Seguros Bultzatu Fundazioarekin elkarlanean aritu ziren 2024an, Laguntza Teknikoen Udal Bankuaren (BAT) helburuak lortzen laguntzeko.



Grupo IMQk harreman estua du gizarteko, ekonomiako, kulturako eta kiroleko hainbat erakunde eta entitaterekin, lankidetzak-akordioak edo -harremanak oinarri hartuta. Horien artean, honako hauek nabarmentzen dira:

ALIAITZAK ETA LANKIDETZAK

- ADEGI
- AEC – KALITATEAREN ALDEKO ESPAINIAKO ELKARTEA
- AECC - MINBIZIAREN AURKAKO ESPAINIAKO ELKARTEA
- AENOR
- ANDADE - PAZIENTE ANPUTATUEN ESPAINIAKO ELKARTEA
- APA – ISTRIPUAK PREBENITZEKO ELKARTEA
- APD
- BASQUE HEALTH CLUSTER ELKARTEA
- BILBOKO BERRIKUNTZA ZENTRO – CIB (INNOLAB BILBAO)
- APNABI
- ASPA BIZKAIA - KANPOKO PREBENTZIO-ZERBITZUEN ELKARTEA
- ASPREN - KANPOKO PREBENTZIO-ZERBITZUEN ELKARTEA
- AVCA-AKEB
- AVECAI
- AZTI
- BIDADIDEAK
- BULTZATU
- CÁRITAS BIZKAIA-KOOPERA
- CEBEK
- HARROBIA LANBIDE HEZIKETAKO IKASTETXE INTEGRATUA
- NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO IKASTETXEA
- KONTZILIA KOMUNITATEA
- BILBO HIRIKO KONTSEILU ZIBIKOA (BILBOKO UDALA)
- EMAKUNDE
- ESKU HUTSIK – HAURDUNALDI PERINATALEKO ETA JAI OBERRIKO DOLU-ELKARTEA EUSKADIN

- EUSKALIT
- METALEKO ENPRESEN BIZKAIAKO FEDERAZIOA (FVEM)
- FORMETAL FUNDAZIOA
- OSASUNAREN GARAPEN ETA INTEGRAZIO-RAKO INSTITUTUA FUNDAZIOA (IDIS)
- TECNALIA RESEARCH & INNOVATION FUNDAZIOA (PATRONATUA ETA OSASUN-UNITATEA)
- ICEA
- IGON
- ERAIKUNTZAREN INSTITUTUA
- LAUAXETA IKASTOLA
- LAVANINDU
- OSALAN
- NAZIO BATUEN MUNDUKO ITUNA
- PWN BILBAO
- RED EWI DE INESE
- SEA ARABAKO ENPRESEN ELKARTEA
- SOCIEDAD BILBAÍNA
- UNESPA
- DEUSTUKO UNIBERTSITATEA
- NAFARROAKO UNIBERTSITATEA
- SAN JOSE DE COSTA RICA KO SAN JUDAS TADEO UNIBERTSITATEA
- ZAGREBEKO UNIBERTSITATEA. MEDIKUNTZA ESKOLA
- EUNEIZ VITORIA-GASTEIZ UNIBERTSITATEA
- UPV-EHU

BABESLEAK ETA/EDO MEZENASGOA

- OLBE
- BILBOKO ZIENTZIA MEDIKOEN AKADEMIA
- ADEMBI
- MUJER SIGLO XXI ELKARTEA
- LA CRUZ DE ORO ALKOHOLIKO ANONIMO BIRGAITUEN ELKARTEA
- ATHLETIC CLUB ETA ATHLETIC CLUB FUNDAZIOA
- BASKONIA ETA 5+11 FUNDAZIOA
- BILBAO BASKET ETA BILBAO BASKET FUNDAZIOA
- BIHOTZEZ
- DEPORTIVO ALAVÉS ETA 5+11 FUNDAZIOA
- EUSKADIKO FUTBOL FEDERAZIOA
- BIZKAIA BIZKAIALDE FUNDAZIOA
- KIROLGI FUNDAZIOA
- MUSEO GUGGENHEIM FUNDAZIOA
- PORTUA ETA BILBOKO ITSASADARRA FUNDAZIOA
- DONOSTIAKO ORFEOIA
- REAL SOCIEDAD-REAL SOCIEDAD FUNDAZIOA
- SD EIBAR
- BILBOKO KORAL ELKARTEA
- UNICEF

IBILBIDE OSO BATEN AITORPENA

- IMQren 90. urteurrena 2024an ospatzeak euskal gizarteko hainbat erakunde eta entitatek konpainiaren historian zehar izandako ibilbidea, lorpenak eta jarduera aintzatestea ekarri zuen.
- Omenaldi hunkigarria eta esanguratsua izan zen, eta gaur egun IMQ Taldea dena eraikitzen lagundu duten pertsona askoren lana nabarmendu zuen.





- Halaber, 90. urteurrenaren efemeridea baliatu zen historia, lorpenak eta lortutako aurrerapenak publikoki nabarmentzeko, 1934an IMQ solidarioki eta sozialki konprometitutako mediku talde baten eskutik abiatu zenetik.



INGURUMENAREKIN



5

INGURUMEN-JASANGARRITASUNA

KUDEAKETA-IKUSPEGIA

IMQk ingurumenarekin duen konpromisoa bere Ingurumen Politikan islatzen da. Politika horrek erreferentzia-esparru gisa balio du arlo horretan jarduteko printzipioak ezarri, bultzatu eta bideratzeko. Esparru horren barruan, ingurumen-jasangarritasuna sustatzeko hainbat ekimen garatzen ditu konpainiak, hala nola, energia aurrezte, baliabide naturalak zentzuz eta eraginkortasunez erabiltzea, birziklatzea, klima-aldaketa prebenitzea eta karbono-aztarna murriztea. Gainera, erakundea osatzen duten pertsonen artean ingurumen-kontzientziazioa sustatzen da, egungo eta etorkizuneko belaunaldiekiko benetako erantzukizuna hartzeko funtsezko helburuarekin.

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

ISO 14001 ziurtagiria

- IMQ klinikek 2011n lortu zuten ziurtagiria, eta urtero berritzen dute ordutik.
- IMQ ASEGURUAK-ek 2019an lortu zuen ziurtagiria, eta urtero berritzen du ordutik.
- MQ IGURCOk 2021ean lortu zuen ziurtagiria, eta ordutik berritzen ari da.

2024an, Grupo Taldeak beste urrats bat eman du ingurumen-konpromisoan, lehen aldiz sartu baitu 3. irismenaren neurraketa **karbono-aztarna** kalkulatzeko. Hedapen horri esker, erakundearen inpaktu klimatikoaren ikuspegi osoagoa izan daiteke; izan ere, **3. irismenak** balio-kate osoan zehar sortutako zeharkako emisioak jasotzen ditu. Informazio hori funtsezkoa da trantsizio energetikorako plan sendo eta errealista bat diseinatzeko, emisioak murrizteko helburu zehatzak ezartzeko eta gero eta jarduera iraunkorrago baterantz aurrera egiteko.

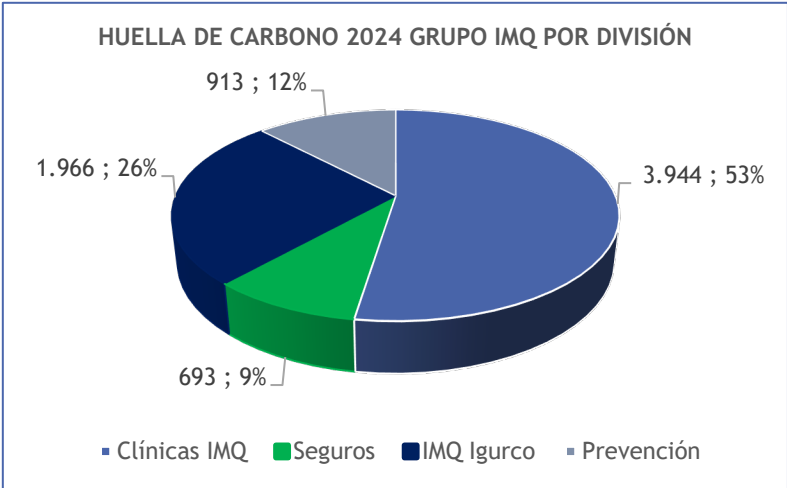
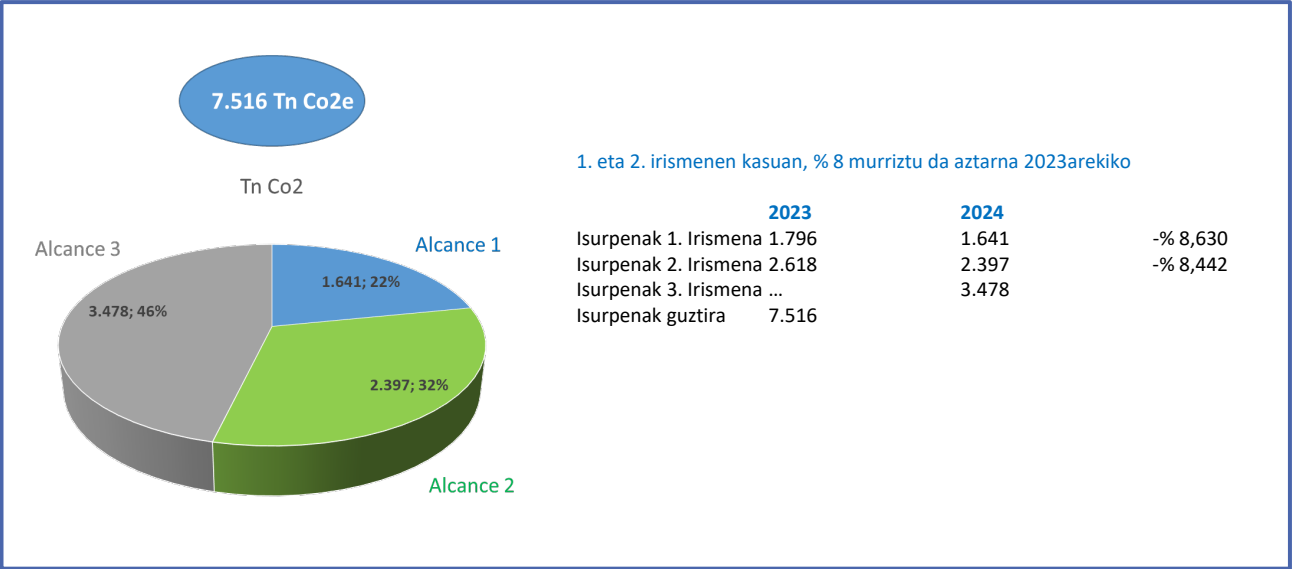


Berotegi-efektuko gasen isurpenak

Urtero, galdaren eta ibilgailuen errekuntzatik eta isuri iheslarietatik datozen berotegi-efektuko gasen (BEG) isurketa baliokideen (1. irismena) urteko zenbatespena egiten da, bai eta erakundeak erositako eta kontsumitutako elektrizitatearen sorrerarekin lotutakoak ere (2. irismena). 2024an, araudian izandako aldaketengatik, eta 2050ean karbonoan neutroak izaten saiatzeko Parisko akordioarekin bat etortzeko, gure azterketa zabaldu dugu, **3. irismenaren** kalkulua sartzeko (balio-katean zehar gertatzen diren zeharkako isuriak). Horri esker, gure isurketen ikuspegi osatuagoa lortuko dugu, gure eguneroko eragiketak IMQ Taldean sortzen duen karbono-aztarna murrizteko ekimenak abian jarri ahal izateko.

3. Irismeneko isuriak neurtzeko 15 kategoria bereizi dira. Lehen kalkulu-ekitaldi honetan, IMQ Taldeak horietako 7ren isuri nagusiak kalkulatu ditu (jarduerarengatik inpaktu handiena dutenak):

- **Ondasun eta zerbitzuen erosketak:** Erakundeak erositako ondasun eta zerbitzuen ekoizpenetik eratorritako isurpenak.
- **Kapital-jarduerak:** Epe luzeko aktiboen ekoizpenak sortutako isurpenak, hala nola eraikinak, makinak eta ekipoa.
- **Erositako erregaia eta energia** (Upstream): Erakundearen jardueretarako eskuratutako erregaiekin eta energiarekin lotutako isurpenak, 2. irismenean estalita ez daudenak.
- **Garraioa eta banaketa** (upstream): Produktuen garraio eta banaketa isurpenak enpresara iritsi aurretik.
- **Eragiketetan sortutako hondakinak:** Erakundearen eragiketetan sortutako hondakinen isurpenak, beste batzuek kudeatu aurretik.
- **Negozio-bidaia:** Langileen negozio-bidaien ondoriozko isurpenak.
- **Langileen desplazamendua:** Langileek etxetik lanera egiten dituzten joan-etorrien isurpenak.



Uraren eta energiaren kontsumoa

Jardueraren izaeragatik IMQn ur gehiago kontsumitzen dute klinikek eta zentro soziosanitarioek.

	2023	2024	Var.
Kontsumo elektrikoa MWh	9.699	9.714	0,155%
Gas naturalaren kontsumoa m3	807.758	729.145	-9,732%
Uraren kontsumoa (m3)	85.025	70.878	-16,639%

Materialen kontsumoa

Gure jardueraren osasun- eta asistentzia-izaera dela eta, langileen artean kontzientziazioa bultzatzen da, zenbait baliabideren kontsumoa (papera eta tonerra, adibidez) murrizteko beharrari buruz, ingurumen-inpaktua minimizatzeko helburuarekin.

Gainera, zentro eta administrazio-prozesu jakin batzuetan, kudeaketa digitala sustatzen da, paperaren erabilera murrizteko bide gisa. Ekimen honen helburua da, halaber, bezeroak sensibilizatzea IMQ Taldeak dokumentuak kudeatzeko eskura jartzen dizkien plataforma digitalen erabilerari buruz, dokumentuak gutxiago inprimatzea sustatzeko. Horren adibide dira hortz-klinikak, non *Clinipad* sistema ezarri den, ia dokumentazio guztia tableten bidez digitalki sinatzeko aukera ematen duena.

Ekonomia zirkularra. Elikagaiak alferrik ez galtzea

IMQ Taldeko zentroetan, non janariak ematen diren, elikagaien erabilera arrazionala sustatzen da inbentarioak minimizatuz eta produktuen berehalako kontsumoa sustatuz. Praktika horri esker, beharrezkoak ez diren metaketak saihesten dira, eta elikagaiak iraungitzeko arriskua murrizten da. Neurri horiek sukaldaritza-zerbitzuak ematen dituzten enprekin lankidetzan koordinatzen dira.

Hondakinen kudeaketa

DDDDek sortutako hondakin nagusiak papera eta tonerra dira, eta horiek guztiak birziklatu egiten dira kudeaketa egokia bermatzen duten berariazko edukiontzien bidez. Era berean, erretiratutako ekipo elektronikoek hondakin gisa egoki antolatzeke ezarritako prozedura jarraitzen dute. Zentro medikoetan eta sanitarioetan, hondakin sanitario guztiak indarreko araudiaren arabera kudeatzen dira, hondakinen kudeatzaile baimendu baten bidez. Gainera, zentro propioen % 100 hondakin sanitarioen zentro ekoizle gisa erregistratuta daude ofizialki.



Biodibertsitatearen babesa

IMQ Igurcok Foruko zentroa kudeatzen du, Urdaibaiko Biosfera Erreserbaren barruan dagoena, mendekotasun-egoeran dauden adinekoei arreta soziosanitarioa emateko. 1.650 m²-ko azalera du eta Forua-Gernika hirigunean dago. Jarduera eta neurriak direla-eta, ez da ingurumen-inpaktu nabarmenik sortzen, ez ingurunean, ez inguruko habitat naturalean.

Ingurumenarekiko sentsibilizazioa eta inbertsioa

Erantzukizun Sozial Korporatiboarekin dugun konpromisoaren esparruan, bereziki baloratzen da hornitzaileek ingurumen-erantzukizunez jardutea. Horregatik, urtero aplikatzen den IMQ Aseguruen Hornitzaileak Ebaluatzeko Ereduaren barruan, puntuazio positiboak ematen zaizkie ingurumen-kudeaketako sistema ziurtatua duten enpresei. Halaber, jasagarritasun-kultura sustatzen dugu erakundearen barruan. Intranet korporatiboaren bidez, pertsonak ingurunea babestearen garrantziaz sentsibilizatzen bideratutako ezagutza-pilulak zabaltzen dira aldizka, eta, horrela, garapen jasagarriarekin dugun konpromiso kolektiboa indartzen da.

Inbertsioa IMQ Taldearen Ingurumen-kudeaketako sisteman.

2024an, Grupo IMQk 228.684 euroko inbertsioa egin du ingurumen-sistema mantendu eta hobetzeko (hondakinen kudeaketa, LED argiak aldatzea, prebentziozko mantentze-lanak, etab.). Gainera, panel fotovoltaikoak handitu ditu Zorrotzaurre Kliniketan.

