

Resultados Grupo Sanitas 2020

Sanitas multiplica por 15 las consultas digitales en 2020

- Los ingresos de la compañía se mantuvieron en 2.202 millones de euros (+0,50%), mientras que el beneficio de explotación se redujo un 11% hasta los 172 millones
- El descenso en la actividad asistencial por el confinamiento y el foco en atender la presión asistencial por la COVID-19 han reducido sus resultados
- En 2020 se duplicó el número de camas hospitalarias, aumentaron un 60% el número de UCIs y se reforzaron las plantillas, equipamiento médico y equipos de protección en sus hospitales y centros asistenciales
- Durante el confinamiento, las herramientas digitales permitieron mantener la asistencia sanitaria a los clientes, cuyo uso ha crecido exponencialmente: en 2020 se superaron las de 640.000 videoconsultas y se alcanzaron picos de 5.000 videoconsultas diarias
- Sanitas ha dado un paso más en medicina digital con el hospital digital BluaU, ha ampliado las coberturas en salud mental y emocional con Mente Sana y ha firmado un acuerdo de distribución con Banco Sabadell
- El uso de herramientas digitales por sus clientes ha evitado la emisión de más de 6.213 toneladas de CO₂ a la atmósfera
- Desde España, el grupo Sanitas está al frente los negocios de Bupa en Europa y América Latina, donde ya está implantada en Polonia, Turquía, México, Chile, Brasil, Perú, Ecuador, Bolivia, Colombia, Panamá, República Dominicana, Guatemala y Miami

Madrid, 20 de mayo de 2021. A pesar de la pandemia, en 2020 el grupo Sanitas prácticamente mantuvo estable la cifra de ingresos de su actividad en España, que supuso 2.202 millones de euros (+0,50% vs. 2019). El beneficio de explotación bajó hasta 172 millones de euros (- 11%).

Estos resultados reflejan, por un lado, que los negocios de provisión asistencial - hospitales, clínicas dentales y residencias de mayores- se han centrado a lo largo del año pasado en atender a pacientes afectados por la COVID-19. Ello, unido a las restricciones de la movilidad durante el confinamiento, ha reducido sus ingresos.

Adicionalmente, durante el año se realizó un gran esfuerzo para ampliar la capacidad asistencial de los hospitales. En tiempo récord se duplicó el número de camas de hospitalización y se aumentó un 60% el número de UCIs, para lo cual se construyeron dos hospitales de campaña en Madrid.

Además, se dedicó una parte significativa de recursos a aumentar las plantillas de personal asistencial y a dotar de equipos de protección y equipamiento médico a nuestros profesionales, que han podido trabajar con los niveles de seguridad más altos y ofrecer a clientes y proveedores el mejor servicio.

Por otro lado, Sanitas se implicó en tratar a todos los pacientes, tanto asegurados como pacientes derivados de la sanidad pública, que fueron atendidos en sus centros propios y concertados. En total, más de 5.700 personas fueron ingresadas en Sanitas por COVID-19 el año pasado.

Durante este tiempo, además, los pacientes de Sanitas con patologías distintas de la COVID-19 pudieron seguir accediendo a servicios de asistencia sanitaria por videoconsulta, hasta un total de 640.000 en el año.

Sanitas Seguros, la compañía aseguradora, por su parte, facturó en el mismo año 1.464 millones (+3,3% vs. 2019). Los datos de ICEA de 2020 sitúan a Sanitas como la segunda aseguradora del ramo de salud, con una cuota del 20,3%¹ del mercado y 2,1 millones de clientes asegurados (+3,25% vs. 2019). Durante la pandemia, Sanitas Seguros dio, y sigue dando, cobertura a todos los asegurados que han padecido COVID-19, ya que suspendió la cláusula de exclusión de pandemias. Asimismo, contribuyó al fondo de 38 millones de euros que constituyó el sector asegurador a través de Unespa para crear un seguro de vida gratuito y un subsidio de hospitalización que cubría a 1 millón de profesionales sanitarios y asistenciales. La cobertura ha estado vigente entre el 14 de marzo de 2020 y el 31 de marzo de 2021.

A pesar el año atípico, los negocios de Sanitas en España han seguido creciendo en empleo y cerraron 2020 con una plantilla de 11.489 empleados, un 1% más que en 2019.

Hitos 2020: hospital digital, internacionalización, salud emocional y acuerdos de bancaseguros

1. Hospital digital: seguimiento a través de wearables y monitorización de constantes vitales por imagen facial

En 2020 la pandemia ha acelerado muchos cambios, entre ellos la digitalización. Ha sido un año fundamental para avanzar en medicina digital. De la misma manera que en 2016 Sanitas marcó un hito al lanzar la consulta digital con Blua, en septiembre del año pasado se introdujo el hospital digital BluaU.

BluaU va un paso más allá al digitalizar no solo la consulta médica, sino también parte del diagnóstico y el seguimiento del paciente.

¹ Datos de ICEA del cuarto trimestre de 2020 de Asistencia Sanitaria con subsidios sin concesiones administrativas ni administraciones públicas. incluye coaseguro y no incluye reembolsos.

El nuevo seguro BluaU permite seguir a distancia dolencias como asma, arritmias, obesidad o COVID-19. Además, ofrece un programa de monitorización del embarazo. Los datos que se obtienen de los dispositivos llevables o *wearables* que tiene el paciente permiten a los profesionales tomar decisiones con una información mucho más completa. Además, facilitan que el paciente se comprometa con el cuidado de su salud. También le aporta mucho más detalle de su estado: en la app de Mi Sanitas los clientes pueden ver su evolución y contactar con el equipo médico por videoconsulta siempre que quieran.

BluaU aplica herramientas digitales también al diagnóstico porque permite medir las constantes vitales a través de la imagen facial. Con solo entrar en la App Mi Sanitas y usar la cámara del móvil, el cliente puede medir la frecuencia cardiaca y respiratoria o la presión arterial, datos que podrán compartir con su médico y que este podrá valorar para determinar su estado de salud.

2. Salud mental y bienestar emocional

En lo relativo a lo que los expertos califican como la “pandemia invisible” vinculada a la salud emocional, Sanitas continúa dando pasos en el tratamiento y cuidado del bienestar emocional. Según la segunda oleada del “Estudio Sanitas sobre bienestar emocional”, un tercio de los españoles afirma que el año 2020 ha impactado de forma directa en su bienestar emocional y el 37% indica que en 2020 sufrieron sensación de angustia e incertidumbre debido a la COVID-19. Para dar respuesta a estas necesidades, Sanitas lanzó en junio su producto Mente Sana, que cubre específicamente necesidades de salud mental y bienestar emocional. Además, los seguros de la compañía disponen de planes digitales personalizados de soporte y ayuda psicológicos.

3. Acuerdos de distribución

Otro importante hito para la compañía en 2020 fue la ampliación de sus acuerdos de distribución de bancaseguros. En septiembre, firmó un acuerdo por cinco años con Banco Sabadell para distribuir los seguros de salud de Sanitas a través de las más de 1.670 oficinas y los más de 6.390 gestores del banco. Este acuerdo, que ha cerrado 2020 con más de 8.000 nuevos clientes, se suma al que Sanitas posee desde 2006 con BBVA, y que se renovó en 2019 por otros 14 años.

2020, el año de la salud y la sostenibilidad

La sostenibilidad es uno de los pilares estratégicos de Sanitas. En 2020 ha experimentado un gran impulso debido a la respuesta coordinada que ha dado la organización para atender importantes retos como la crisis sanitaria o la emergencia climática. Sanitas continúa mostrando su compromiso con el Pacto Mundial y la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El pasado 2020 ha revelado aún con mayor nitidez los riesgos que representan el cambio climático y la pérdida de biodiversidad para la salud y el bienestar de la población en todo el mundo. Sanitas trabaja para transformar cómo opera en el mercado, actuando en tres ámbitos:

- 1. Descarbonizar operaciones:** la compañía lleva más de 10 años con un consumo eléctrico 100% de origen renovable y adicionalmente, genera 1GWh de energía al año a través de sus placas fotovoltaicas, situadas en sus residencias de mayores. Además, invierte cada año en torno a un 1% de su capex en mejorar la eficiencia energética de sus inmuebles. Esto le ha permitido reducir su huella de CO₂ un 70% desde 2009.
- 2. Digitalizar los servicios:** la digitalización también ha demostrado ser un gran aliado para reducir el impacto de la compañía, al evitar desplazamientos innecesarios de clientes y disminuir el consumo de recursos naturales. Gracias al uso de las herramientas digitales, la compañía evitó la emisión de más de 6.213 toneladas de CO₂ a la atmósfera.
- 3. Invertir en comunidades más saludables:** más allá de proporcionar un cuidado excelente de la salud a sus clientes, Sanitas se compromete a generar un impacto positivo en la salud de la sociedad. Por ello, en 2020 invirtió 1% de sus beneficios, en torno a 2M€, para impulsar proyectos relacionados con la promoción de la salud, el bienestar, el deporte inclusivo y la educación en salud.

Dentro del propósito de creación de comunidades más saludables se enmarca la iniciativa Healthy Cities, que en este año celebra su sexta edición y lanza un reto de salud y sostenibilidad: caminar 6.000 pasos diarios, tal y como recomienda la Organización Mundial de la Salud (OMS) y dejar el coche en casa un día por semana. Los más de 250.000 empleados de las más de 80 empresas participantes en el reto promoverán con sus pasos ciudades más saludables y sostenibles, lo cual contribuirá al Objetivo de Desarrollo Sostenible nº11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles).

El reto de la pasada edición de Healthy Cities se tradujo en la donación al Bosque Metropolitano de Madrid, un cinturón verde de 75 km. que rodeará la capital española. Sanitas se ha convertido así en la primera empresa que ha contribuido a este boque urbano, pensado para mejorar la salud de sus ciudadanos, lo que disminuye el efecto isla de calor de la ciudad y mejora su calidad del aire.

Sanitas también trabaja por mejorar la salud de sus propios empleados. Para eso cuenta con el programa Sanitas Smile, que cerró 2020 con más del 43% de empleados de la compañía inscritos.

La gestión de la pandemia por COVID-19 en Sanitas

Hospitales de campaña y UCIs

Para poder dar asistencia a todas las personas que lo necesitaban, Sanitas duplicó su número de plazas de UCI gracias a la habilitación de quirófanos o salas de reanimación, y aumentó en un 60% su número de camas gracias al despliegue de sendos hospitales de campaña aledaños a los centros de La Zarzuela y La Moraleja. Estos hospitales de campaña continúan activos y han acogido a pacientes COVID-19 durante las sucesivas olas de la pandemia.

Desde Sanitas se está poniendo especial foco en impulsar y acelerar la transformación digital de esas unidades de negocio en los mercados de Turquía, Polonia, México, Chile, Brasil, Perú, Ecuador, Bolivia, Colombia, Panamá, República Dominicana, Guatemala y Miami. Algunos de esas organizaciones ya disponen de servicios como la videoconsulta o lo van a lanzar próximamente y en breve podrán ofrecer el hospital digital BluaU. Esto permitirá a Bupa liderar la medicina digital en esa región del mundo.

Videoconsultas x 15

Sanitas puso a disposición de todos sus clientes el servicio de videoconsulta para favorecer que las personas pudieran continuar cuidando de su salud a pesar del confinamiento. De este modo, en 2020 se realizaron más de 640.000 consultas digitales, 15 veces más que en el ejercicio anterior. El 15,5% de las consultas realizadas por Sanitas en 2020 fueron a través de canales digitales, con picos diarios de hasta más de 5.000 videoconsultas (en 2019 la media era de 300 videoconsultas diarias). En la actualidad, todos los clientes que cuentan con un seguro de Sanitas disfrutan del servicio de videoconsulta.

Los beneficios de la digitalización en salud también se extendieron a los centros residenciales de Sanitas. En estas residencias, que ya contaban antes de la pandemia con servicio médico y de enfermería, se ha dado acceso a todos los residentes a médico de urgencias 24 horas y a 15 especialidades médicas a través de la videoconsulta.

Además, Sanitas ha realizado tests PCR y tests de antígenos a todos sus residentes con síntomas COVID desde el inicio de la pandemia en marzo de 2020. Los centros de Sanitas cerraron sus puertas a las visitas, como medida de protección a los mayores, una semana antes de la declaración del estado de alarma. Medida que, pasado el tiempo, se ha mostrado como muy efectiva para frenar la propagación del virus entre las personas más vulnerables. Para disminuir en lo posible los efectos del aislamiento de los mayores, los centros de Sanitas realizaron videollamadas semanales con las familias de los residentes.

Laboratorio propio, Asesor médico y Seguimiento post-COVID

Para dar respuesta a la alta demanda de tests COVID, Sanitas creó en septiembre su propio laboratorio COVID. En 2020 se han realizado más de 201.000 tests. Se generó la figura del Asesor Médico COVID-19, que en 2020 atendió a más de 2.870 personas, realizó más de 5.330 tests de antígenos a contactos estrechos, lo que permitió diagnosticar 640 nuevos casos que, de otro modo, podrían haber pasado inadvertidos. Además, se ha creado una unidad de seguimiento post COVID que en 2020 atendió a más de 1.800 pacientes.

Clínicas de urgencias y videoconsulta dental

En lo relativo a la asistencia bucodental, 41 clínicas de Sanitas permanecieron abiertas durante los meses del confinamiento para contribuir a la descongestión hospitalaria de este tipo de afecciones. Además, los profesionales de Sanitas realizaron seguimiento telefónico y digital de los pacientes en tratamiento o con afecciones que no podían esperar. Durante los tres meses de confinamiento total, se

asistió a más de 10.000 personas con tratamientos en curso o alguna patología que no podía esperar. En 2020 se puso en marcha el servicio de videoconsulta dental, que es usado por una media de 1.000 pacientes al mes.

En la actualidad, 1,7 millones clientes de Sanitas cuentan con seguro dental. Además, en 2020 se cumplió un importante hito para la compañía con la inauguración de la clínica número 200.

Reforzar plantillas y seguro de vida a profesionales sanitarios

Para poder dar respuesta a las necesidades de todos los pacientes, Sanitas reforzó sus plantillas asistenciales, más de 400 profesionales fueron contratados en los centros hospitalarios de la compañía, tanto para dar respuesta al aumento de actividad como para sustituir a los compañeros contagiados, y más de 1.000 personas reforzaron la plantilla de los centros residenciales.

Además, la compañía contribuyó a dotar económicamente el fondo de 38 millones de euros de Unespa, creado para dar cobertura a todos los profesionales sanitarios que pudieran verse afectados por el COVID-19.

Sanitas en Europa y América Latina

Sanitas está al frente de los negocios de Bupa en la región de Europa continental y América Latina (Bupa ELA market unit). Emplean a 33.000 empleados en negocios de seguros de salud y, como en Chile y Perú, también de provisión hospitalaria y de centros médicos. En total, en ELA se ofrecen seguros de salud a 6,3 millones de clientes y 4,1 millones de personas utilizan nuestros negocios de provisión en la región.

Bupa Chile y Luxmed en Polonia cuentan con negocios de provisión hospitalaria. Bupa Chile cuenta con cuatro hospitales, uno de ellos con 400 camas en Santiago de Chile, y 17 centros médicos y clínicas dentales Integramédica. También desarrolla una importante actividad aseguradora de salud, fundamentalmente a través de la Isapre Cruz Blanca, la segunda del país con una cuota de mercado del 23%. En Perú, Integramédica cuenta con 25 centros médicos. Luxmed tiene 200 hospitales y centros médicos y dentales propios y es el primer grupo privado de salud de Polonia, con cerca de 2 millones de clientes.

En el resto de países de ELA, se ofrecen seguros de salud, como en México y en Brasil, donde también se cuenta con servicios de salud laboral y clínicas dentales. A su vez, la compañía Bupa Global Latinamerica, desde Miami (EE. UU.) comercializa seguros internacionales de salud y de viajes en Ecuador, Bolivia, Colombia, Panamá, República Dominicana y Guatemala.

Por su parte, Bupa Acibadem Sigorta, el negocio asegurador de salud en Turquía, a cierre de 2020 contaba con una cartera de 653.000 clientes y es una de las primeras aseguradoras de salud turcas.

Desde Sanitas se está poniendo especial foco en impulsar y acelerar la transformación digital de esas unidades de negocio en los mercados de Turquía, Polonia, México,

Chile, Brasil, Perú, Ecuador, Bolivia, Colombia, Panamá, República Dominicana, Guatemala y Miami. Algunos de esas organizaciones ya disponen de servicios como la videoconsulta o lo van a lanzar próximamente y en breve podrán ofrecer el hospital digital BluaU. Esto permitirá a Bupa liderar la medicina digital en esa región del mundo.

Sobre Sanitas

Sanitas es especialista en servicios de salud y bienestar en España. Ofrece a sus clientes productos y servicios para cada etapa de la vida a través de un modelo integral de salud que incluye: seguros médicos, hospitales y centros multiespecialidad, centros de bienestar, clínicas dentales, otros servicios de salud y servicios de atención a mayores.

Cuenta con más de 11.250 empleados, posee un cuadro médico compuesto por más de 49.000 especialistas y 4.000 centros médicos concertados, además de una provisión propia formada por 4 hospitales, 20 centros médicos multiespecialidad, 16 centros de bienestar, 200 clínicas dentales, más de 40 residencias de mayores, 17 de ellas con servicio de centro de día y 5 centros de día independientes.

Sanitas forma parte de Bupa, compañía internacional líder en salud, que cuenta con más de 31 millones de pacientes en todo el mundo. Emplea a más de 84.000 personas, principalmente en el Reino Unido, Australia, España, Chile, Polonia, Nueva Zelanda, la RAE de Hong Kong, Turquía, Brasil, México, Estados Unidos, Oriente Medio e Irlanda. También cuenta con empresas asociadas en Arabia Saudita e India.

Para más información:

Sanitas

Nerea González

Tel.: 91 585 58 84 / 654 277 308

Ana Bernardo

Tel.: 91 324 59 73 / 680 887 624

dir.comunicacion@sanitas.es

www.corporativo.sanitas.es

www.sanitas.es

Trescom

Ana Vázquez/ Ainhoa de la Hera

Ana.vazquez@trescom.es / Ainhoa.delahera@trescom.es

Tel: 645 41 92 90 / 646 80 54 35