



Diputació, 260  
08007 – Barcelona

+34 934 050 855  
[www.mazars.es](http://www.mazars.es)

ASSISTÈNCIA SANITÀRIA  
COL·LEGIAL, Societat Anònima  
d'Assegurances

**Informe de Verificació Independent**

Estat d'Informació No Financera Consolidat  
corresponent a l'exercici finalitzat el 31 de  
desembre de 2021

Oficines a: Alacant, Barcelona, Bilbao, Madrid, Màlaga, València, Vigo

Mazars Auditores, S.L.P., Domicili Social: C/ Diputació, 260 - 08007 Barcelona  
Registre Mercantil de Barcelona, Volum 30.734, Foli 212, Full B-160111, Inscripció 1ª, N.I.F. B-61622262

## Informe de Verificació Independent de l'Estat d'Informació No Financera Consolidat

Als Accionistes

**d'ASSISTÈNCIA SANITÀRIA COL·LEGIAL, Societat Anònima d'Assegurances**

D'acord amb l'article 49 del Codi de Comerç hem realitzat la verificació, amb l'abast de seguretat limitada, de l'Estat d'Informació No Financera Consolidat (d'ara endavant EINF) adjunt corresponent a l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2021, d'**ASSISTÈNCIA SANITÀRIA COL·LEGIAL, Societat Anònima d'Assegurances i Societats Dependents** (d'ara endavant el Grup) que forma part de l'Informe de Gestió Consolidat del Grup.

El contingut de l'EINF inclou informació addicional a la requerida per la normativa mercantil vigent en matèria d'informació no financera que no ha estat objecte del nostre treball de verificació. En aquest sentit, el nostre treball s'ha limitat exclusivament a la verificació de la informació identificada en l'apartat 10.1 denominat "Índex de continguts requerits per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat" inclòs en l'EINF adjunt.

### Responsabilitat dels Administradors

La formulació de l'EINF inclòs en l'Informe de Gestió Consolidat del Grup, així com el contingut d'aquest, és responsabilitat dels Administradors d'**ASSISTÈNCIA SANITÀRIA COL·LEGIAL, Societat Anònima d'Assegurances**. L'EINF s'ha preparat d'acord amb els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estàndard GRI) seleccionats, així com aquells altres criteris descrits d'acord amb l'esmentat per a cada matèria en l'apartat 10.1 denominat "Índex de continguts requerits per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat" del citat Estat.

Aquesta responsabilitat inclou així mateix el disseny, la implantació i el manteniment del control intern que es consideri necessari per a permetre que l'EINF estigui lliure d'incorrecció material, deguda a frau o error.

Els Administradors d'**ASSISTÈNCIA SANITÀRIA COL·LEGIAL, Societat Anònima d'Assegurances** són també responsables de definir, implantar, adaptar i mantenir els sistemes de gestió dels quals s'obté la informació necessària per a la preparació de l'EINF.

### La nostra independència i control de qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i altres requeriments d'ètica del Codi d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (IESBA, per les seves sigles en anglès) que està basat en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professional, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Control de Qualitat 1 (NICC 1) i manté, en conseqüència, un sistema global de control de la qualitat que inclou polítiques i procediments documentats relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

L'equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions d'informació no financera, i específicament, en informació d'acompliment econòmic, social i mediambiental.

## La nostra responsabilitat

La nostra responsabilitat és expressar les nostres conclusions en un informe de verificació independent de seguretat limitada basant-nos en el treball realitzat que es refereix exclusivament a l'exercici 2021. Hem dut a terme el nostre treball d'acord amb els requisits establerts en la Norma Internacional d'Encàrrecs d'Assegurament 3000 Revisada en vigor, "Encàrrecs d'Assegurament diferents de l'Auditoria o de la Revisió d'Informació Financera Històrica" (NIEA 3000 Revisada) emesa pel Consell de Normes Internacionals d'Auditoria i Assegurament (IAASB) de la Federació Internacional de Comptadors (IFAC) i amb la Guia d'Actuació sobre encàrrecs de verificació de l'Estat d'Informació No Financera emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes a Espanya.

En un treball de seguretat limitada els procediments duts a terme varien en la seva naturalesa i moment de realització, i tenen una menor extensió, que els realitzats en un treball de seguretat raonable i, per tant, la seguretat que s'obté és substancialment menor.

El nostre treball ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats i àrees responsables del Grup que han participat en l'elaboració de l'EINF, en la revisió dels processos per a recopilar i validar la informació presentada en l'EINF i en l'aplicació d'uns certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal del Grup per a conèixer el model de negoci, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats, els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.
- Anàlisi de l'abast, rellevància i integritat dels continguts inclosos en l'EINF de l'exercici 2021 en funció de l'anàlisi de materialitat realitzat pel Grup, considerant continguts requerits en la normativa mercantil en vigor.
- Anàlisi dels processos per a recopilar i validar les dades presentades en l'EINF de l'exercici 2021.
- Revisió de la informació relativa als riscos, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats en relació als aspectes materials presentats en l'EINF de l'exercici 2021.
- Comprovació, mitjançant proves, sobre la base de la selecció d'una mostra, de la informació relativa als continguts inclosos en l'EINF de l'exercici 2021 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació.
- Obtenció d'una carta de manifestacions dels Administradors i la Direcció.

## Conclusió

Basant-nos en els procediments realitzats en la nostra verificació i en les evidències que hem obtingut no s'ha posat de manifest cap aspecte addicional que ens faci creure que l'EINF d'**ASSISTÈNCIA SANITÀRIA COL·LEGIAL, Societat Anònima d'Assegurances i Societats Dependents** corresponent a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2021 no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels estàndards GRI seleccionats d'acord amb l'esmentat per a cada matèria en l'apartat 10.1 denominat "Índex de continguts requerits per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat" del citat EINF.

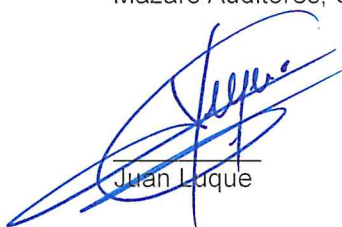
## Ús i distribució

Aquest informe ha estat preparat en resposta al requeriment establert en la normativa mercantil vigent a Espanya, per la qual cosa podria no ser adequat per a altres propòsits o jurisdiccions.



Barcelona, 6 d'abril de 2022

Mazars Auditores, S.L.P.



Juan Luque



# Estat d'Informació No Financera (EINF) 2021 d'Assistència Sanitària Col·legial, Societat Anònima d'Assegurances i societats dependents









1. **Introducció 4**
2. **Model de Negoci 6**
  - 2.1 Organització i Estructura 7
  - 2.2 Activitats i Entorn Empresarial 8
  - 2.3 Objectius i Estratègies 11
  - 2.4 Mercats i Tendències 13
  - 2.5 Impacte Covid-19 15
3. **Gestió de Riscos No Financers 16**
  - 3.1 Model de gestió i control de riscos 17
  - 3.2 Govern i responsables 18
  - 3.3 Avaluació interna dels riscos i la solvència 19
  - 3.4 Principals riscos identificats 20
  - 3.5 Sistema de control intern 22
4. **Informació sobre Qüestions Mediambientals 23**
  - 4.1 Economia circular; Prevenció i Gestió de Residus 25
  - 4.2 Ús sostenible dels recursos 26
  - 4.3 Canvi climàtic 27
5. **Informació sobre Qüestions Socials i relatives al Personal 28**
  - 5.1 Ocupació 29
  - 5.2 Organització del treball 35
  - 5.3 Salut i Seguretat 36
  - 5.4 Relacions socials 38
  - 5.5 Formació 39
  - 5.6 Igualtat 40
6. **Informació relativa a la Lluita contra la Corrupció i el Suborn 41**
7. **Informació sobre el Respecte dels Drets Humans 43**
  - 7.1 Comitè de Bioètica de CIRHAB 45
8. **Informació sobre la Societat 46**
  - 8.1 Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible 47
  - 8.2 Subcontractació i proveïdors 50
  - 8.3 Consumidors 51
  - 8.4 Informació Fiscal 53
9. **Contribució de Grup Assistència als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) 54**
10. **Bases Per a l'Elaboració de l'Estat d'Informació no Financera 58**
  - 10.1 Índex de continguts requerits per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat 60

# 1. INTRODUCCIÓ



**Assistència**  
Sanitària



La Directiva 2014/95/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 22 d'octubre de 2014, per la qual es modifica la Directiva 2013/34/UE pel que fa a la divulgació d'informació no financera i informació sobre diversitat per part de grans empreses i grups, té com a objectiu identificar riscos per millorar la sostenibilitat i augmentar la confiança dels inversors, els consumidors i la societat en general.

La divulgació d'informació no financera o relacionada amb la responsabilitat social corporativa contribueix a mesurar, supervisar i gestionar el rendiment de les empreses i el seu impacte en la societat.

En aplicació de la Llei 11/2018, de 28 de desembre, per la qual es modifica el Codi de Comerç, el text refós de la Llei de Societats de Capital aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, i la Llei 22/2015, de 20 de juliol, d'Auditoria de Comptes, en matèria d'informació no financera i diversitat, Assistència Sanitària Col·legial inclou a continuació l'Estat d'Informació No Financera (EINF).

El present document forma part de l'informe de gestió consolidat d'Assistència Sanitària Col·legial relatiu a l'exercici 2021, i es presenta com a document separat. Les dades corresponents a exercicis anteriors que es presenten a efectes comparatius no han estat subjectes a la verificació prevista en la normativa legal vigent.

A pair of hands is shown from the wrist up, cupping a small, young plant. The plant has a thin green stem, several small green leaves, and a small bud at the top. It is growing out of a mound of dark brown soil. The background is a clear, bright blue sky with some light clouds. The lighting is natural, suggesting daylight.

## 2. MODEL DE NEGOCI



Assistència Sanitària Col·legial, Societat Anònima d'Assegurances (d'ara endavant, Assistència Sanitària) és una societat privada de metges i odontòlegs l'objecte social de la qual consisteix en la pràctica de les operacions d'assegurança en els rams d'accidents i malaltia, compresa l'assistència sanitària. El seu domicili social i fiscal es troba a Barcelona, Avinguda Josep Tarradellas, 123-127.

Assistència Sanitària té com a societat dominant a Autogestió Sanitària, S.C.C.L., que a 31 de desembre de 2021 ostenta el 76,92% del capital social d'Assistència Sanitària (76,27% en el 2020). Autogestió Sanitària, S.C.C.L., té el seu domicili social i fiscal al carrer Balmes, 129 de Barcelona.

Assistència Sanitària és l'accionista d'un grup (d'ara endavant, Grup Assistència o el Grup) format per les següents societats, en les quals la seva participació és rellevant.

- **AIALE, S.A.:** Agència de mediació d'assegurances, administració i serveis a clíniques, dispensaris i despatxos professionals de la medicina.
- **CECOEL, A.I.E.:** Prestació de tota mena de serveis informàtics.
- **BIOPAT, S.L.:** Explotació de laboratoris de patologia molecular i tecnologies de diagnòstic i tractament.
- **ANDAIRA, S.L.:** Organització i gestió de serveis mèdics d'urgència domiciliària i la prestació i coordinació de serveis mèdics i d'assistència sanitària directament o mitjançant la promoció, gestió i administració d'altres centres o serveis mèdics.
- **ASYAS, Promociones Sanitarias, S.A.:** Prestació de serveis d'atenció sanitària i actuació mèdica, estudis i recerques clíniques i experimentals.
- **Inverglobal Assistència Actius Mobiliaris S.I.C.A.V., S.A.:** Captació de fons, béns i drets per a la seva gestió i inversió en valors i altres instruments financers.
- **Centro Internacional de Reproducción Humana Asistida de Barcelona, S.L. (CIRHAB):** Aplicació de tècniques de reproducció humana assistida científica i clínicament indicades, així com destinades a la prevenció i al tractament de malalties d'origen genètic.
- **AERETIC, S.L.:** Prestació i coordinació de serveis mèdics i d'assistència sanitària directament o mitjançant la promoció, gestió i administració d'altres centres o serveis mèdics.

Assistència Sanitària té per objecte l'exercici de l'activitat asseguradora directa en els rams de malaltia, inclosa assistència sanitària i accidents. Com a línies de negoci significatives destaquen l'assegurança d'assistència sanitària en diverses modalitats, l'assegurança voluntària de malaltia i l'assegurança d'accidents.

L'organització desenvolupa la seva activitat en el territori català, principalment a la província de Barcelona, a través d'una xarxa mèdica composta per 6.921 consultoris, 31 clíniques, i una xarxa de més de 4.000 professionals de la salut. A més de la xarxa pròpia, també ofereix un servei de cobertura mèdica per a totes les persones assegurades desplaçades en el territori espanyol, així com atenció urgent a l'estranger.

Així mateix, compta amb unes oficines centrals situades a la ciutat de Barcelona i 19 delegacions distribuïdes al llarg de tot el territori català que compleixen les següents funcions:

- Seguiment comercial.
- Atenció al públic.
- Gestió de cobraments d'incidències i impagats.
- Atenció al metge/accionista.
- Gestió de la disponibilitat de serveis assistencials.



Al 2021, la població assegurada d'Assistència Sanitària és de 196.148 persones, de les quals el 56% són dones i el 44% homes, amb una permanència mitja de 20,4 anys.



Assistència Sanitària proporciona una gamma de serveis única que s'adapta constantment a les noves exigències de les persones assegurades:

- **Assistència ON:** Nou servei de videoconsulta prestat des de gener de 2022, adaptant-se a les necessitats de flexibilització i accessibilitat de la població assegurada. Com a complement als seus serveis presencials i a domicili, Assistència Sanitària ha habilitat un servei de videoconsulta, de tal manera que les persones que no puguin o no vulguin desplaçar-se a un consultori mèdic, o rebre atenció domiciliària, poden consultar sobre els seus problemes de salut per videoconsulta.

- **Hospital de Barcelona:** L'Hospital de Barcelona és una entitat privada, propietat de la cooperativa SCIAS, creada per satisfer en exclusiva les necessitats d'hospitalització, cirurgia ambulatoria i urgències de les persones assegurades d'Assistència Sanitària. És un hospital obert, on es pot rebre atenció a càrrec del metge especialista d'elecció, dins del quadre mèdic d'Assistència Sanitària. A més, el centre disposa d'un servei d'urgències que funciona les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.

- **Assisport - Centre de medicina de l'esport:** Nou centre de medicina de l'esport d'Assistència Sanitària que neix amb l'esperit d'optimitzar les capacitats físiques de les persones en la pràctica de l'esport de manera adequada i segura, on la prevenció té un paper fonamental. A més, en les mateixes instal·lacions també presta servei el Centre d'Atenció Continuada de Traumatologia d'Assistència Sanitària, on s'atenen les urgències de caràcter lleu que requereixen atenció immediata, tals com esquinços o torçades, petites fractures, ferides o contusions.

- **Servei d'Urgències Domiciliàries (SUD):** El SUD dona atenció urgent domiciliària sense que el pacient s'hagi de desplaçar i a càrrec d'un metge de capçalera o pediatre. Disposa d'un parc mòbil propi que fa possible visitar les persones assegurades a qualsevol punt on es trobin, dins de les comarques de Barcelona, en menys d'una hora.

- **Servei d'Oncologia d'Assistència Sanitària (SOdAS):** Servei exclusiu per a les persones assegurades, atès per especialistes en oncologia mèdica de reconegut prestigi. El servei està organitzat per àrees de patologia per garantir la superespecialització i, mitjançant el treball dels Comitès d'Enllaç Oncològics, millorar la coordinació i la continuïtat entre nivells assistencials i experts. El Servei d'Oncologia d'Assistència Sanitària atén les persones assegurades, tant a l'ingrés a l'Hospital de Barcelona com durant el seguiment ambulatori, oferint-los, entre altres serveis, visites d'oncologia realitzades per especialistes de prestigi reconegut, atenció telefònica continuada d'infermeria per donar resposta ràpida a les preguntes i necessitats o servei de psicooncologia per a l'atenció psicològica a pacient i família en les diferents fases de la malaltia.

- **Centre de Resonància Magnètica a la Ciutat Esportiva Joan Gamper:** Un dels millors equips de resonància magnètica del nostre entorn està disponible en exclusiva per a la població assegurada d'Assistència Sanitària al complex del Barça a Sant Joan Despí. Es tracta de tecnologia d'última generació en el camp del diagnòstic esportiu i traumatològic que permet detectar lesions musculoesquelètiques amb més exactitud.

- **Unitat d'Atenció a l'Embaràs de Risc (CERI):** Atenció en embarassos amb risc i amb problemes mèdics associats, proporcionant un detallat diagnòstic i seguiment per evitar complicacions durant la gestació.

- **Programa NADO:** Assistència Sanitària posa a disposició de totes les seves persones assegurades un servei exclusiu perquè infermeres expertes de Pediatria i Neonatologia atenguin a domicili els dubtes de mares i pares els dies posteriors al part i ofereixin orientació relacionades amb l'atenció als nadons els primers dies de vida.

- **Clínica d'Atenció Integral al Viatger d'Assistència Sanitària (CAIVAS):** Servei que ofereix orientació sobre les precaucions sanitàries recomanades i necessàries per a la realització de viatges a l'estranger, considerant el país de destinació i les vacunes requerides.

- **Programa d'Atenció al Pacient Pluripatològic (PAPPA):** Servei destinat a pacients d'edat avançada amb malalties cròniques que requereixen atenció continuada, però que poden romandre al seu domicili, sense necessitat de desplaçaments innecessaris i complexos a una consulta o centre hospitalari. El PAPPA està atès per un equip multidisciplinari format per geriatres, metges de capçalera i infermeres.

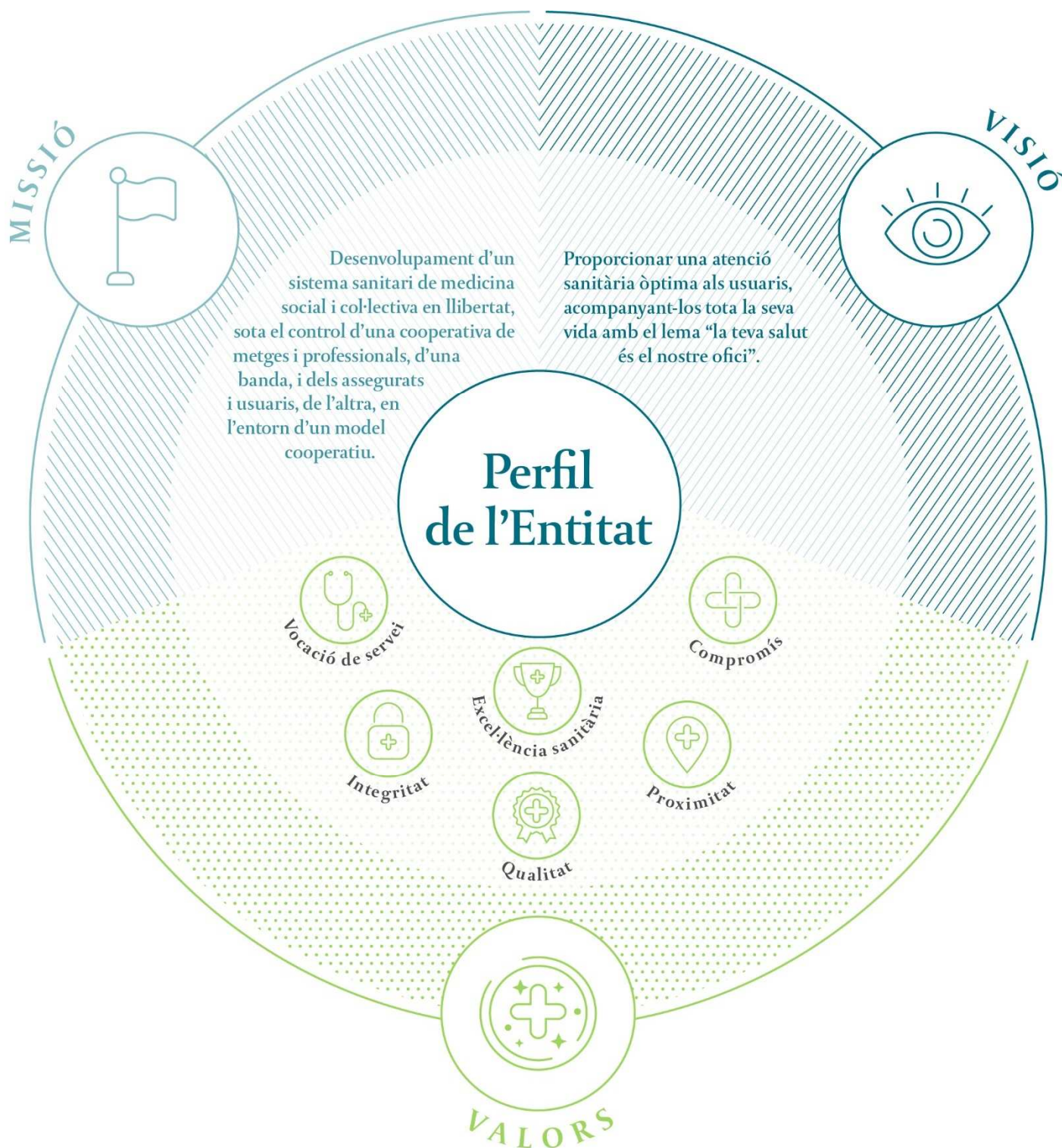
- **Servei de Cures Pal·liatives:** Servei personalitzat per acompanyar, orientar i tractar a persones amb malaltia oncològica en l'última etapa de la vida. Els pacients són atesos tant durant la seva hospitalització com en el seu propi domicili.
- **BIOPAT, laboratori de biologia molecular:** Laboratori que ofereix un ampli panell de proves moleculars d'aplicació clínica i facilita la medicina personalitzada, és a dir, trasllada els nous avenços científics i tecnològics en biologia molecular a l'àmbit assistencial.
- **CIRHAB, centre de fertilitat avançada:** Servei destinat al tractament integral de la fertilitat i la reproducció humana assistida mitjançant l'aplicació de l'última tecnologia en aquest camp.
- **Clínica d'Infeccions Osteoarticulars (CLIO):** Servei de suport als metges d'Assistència Sanitària per tractar a pacients que, després d'una intervenció quirúrgica, hagin desenvolupat una infecció a causa de la pròtesi o del material implantat.
- **CLIGUR:** Clínica d'infeccions genitourinàries per donar una resposta ràpida i segura als pacients amb infeccions de transmissió sexual, amb professionals amb especial experiència en aquest camp.
- **Programa de segona opinió mèdica:** Per als casos en què, després d'un estudi, es valora la possibilitat de contrastar la decisió amb un equip mèdic diferent que pugui completar o rebatre un diagnòstic extrem, el pacient pot sol·licitar una segona opinió.





Un dels principals objectius de l'organització consisteix en la instauració d'un quadre facultatiu obert i a disposició de les persones assegurades. Centrat en el model assistencial de lliure elecció de professional mèdic i pagament per acte professional, respecte al lliure arbitri professional.

Per aconseguir l'objectiu esmentat, Grup Assistència ha desenvolupat la seva missió i visió a llarg termini al voltant dels següents valors:





L'estratègia duta a terme per Grup Assistència es fonamenta en quatre pilars bàsics:

#### PROXIMITAT

Al llarg de tot el recorregut de l'organització s'ha anat teixint una xarxa de centres –propis i concertats– i professionals que ha permès reduir la distància entre l'equip de professionals i les persones assegurades. Això possibilita la prestació de serveis pròxims, amb punts d'atenció que es reparteixen d'acord amb les concentracions de la població assegurada i que garanteixen l'accessibilitat del sistema. A més, l'aposta per la digitalització i el desenvolupament de noves eines permet que l'organització estigui a l'abast de tot el món, facilitant i garantint l'accés als seus serveis. Les noves tecnologies permeten estrènyer la relació amb les persones assegurades i potenciar la proximitat amb els metges, simplificant les gestions.

#### RAPIDESA

L'organització és conscient que, en una societat canviant, la immediatesa en la prestació del servei és un factor a considerar en termes de qualitat assistencial. Atenent la demanda d'un servei ràpid i accessible, l'organització ha inclòs en la seva oferta una sèrie de serveis mèdics que permeten reduir el temps d'espera, no sols per millorar l'experiència de client sinó perquè és la millor manera d'oferir una medicina de qualitat.

#### EFICIÈNCIA

Grup Assistència està involucrat en el desenvolupament de millores que incrementin la qualitat i l'eficàcia en l'assistència a les persones assegurades. Les millores se centren en l'àrea administrativa i en l'equipament, així com en l'actualització d'una retribució justa en un sector competitiu. Així mateix, l'organització assumeix el repte de fer sostenible el model de medicina social amb quadre mèdic obert i lliure elecció de metge, raó per la qual monitoritza els indicadors de cada especialitat mèdica i difon criteris de bones pràctiques.

#### MILLORA CONTÍNUA

L'organització realitza un seguiment constant de l'evolució de la societat i els nous hàbits i estils de vida de les persones amb l'objectiu d'adaptar les tècniques i serveis oferts a les necessitats presents en la realitat. S'impulsen nous programes i serveis fruit d'avenços tecnològics, científics o organitzatius pensant en diferents segments de població.

El 2021 sector assegurador espanyol, tenint en compte els ingressos per primes, va créixer un 5%, enfront de la caiguda del 8,2% registrada el 2020 (any profundament marcat per la pandèmia i la consegüent davallada econòmica). No obstant això, respecte a 2019, el negoci és encara un 3,65% menor.

L'assegurança dona, per tant, senyals de recuperació després de la irrupció de la pandèmia de coronavirus a Espanya i les mesures adoptades per contenir-la, però encara no ha cobert tot el terreny perdut.

Pel que fa als rams de no vida, el volum de les primes emeses ha augmentat un 3,3%. Aquest increment suposa un creixement de 2,2 punts percentuals respecte al mateix període de l'exercici 2020.

Al ram de salut en particular, les primes imputades han tingut un creixement d'un 4,92%, el que suposa un increment de 0,25 punts percentuals, en comparació del mateix període de l'exercici 2020.

Abans de la pandèmia, el mercat de les assegurances de salut havia arribat a una certa saturació. Tanmateix, l'epidèmia va tornar a posar de manifest la importància de l'assegurança mèdica, convertint la cura de la salut en una qüestió prioritària, segons reflecteixen les dades de contractació de pòlisses sanitàries a Espanya, que ha experimentat el major creixement en els últims deu anys. Cal dir que aquest creixement és fruit d'un augment progressiu i constant i que no es deu únicament a la crisi sanitària, però és cert que, en els últims dos anys, un dels motius que han empès a moltes persones a comptar amb una pòlissa de salut com a complement a la sanitat pública ha estat la saturació de l'atenció primària després de l'esclat de la pandèmia i l'augment de les llistes d'espera per a l'accés a especialistes. D'altra banda, un altre dels fenòmens que també ha impulsat la contractació d'assegurances de salut és la seva creixent acceptació com a mecanisme de retribució en espècie. Moltes empreses han incorporat l'assegurança de salut per als seus treballadors com a concepte retributiu complementari. Aquesta assegurança de salut és un dels beneficis socials més valorats per la plantilla i això fa que constitueixi una eina d'atracció i retenció de talent, a més de reduir l'absentisme laboral.

A Espanya una de cada cinc persones està emparada per una assegurança de salut, ja sigui a través de contractes particulars o col·lectius<sup>1</sup>.

Quant a la distribució territorial, Madrid és la província d'Espanya que presenta una major contractació de l'assegurança mèdica: s'estima que el 37% de ciutadans té contractada una assegurança d'assistència sanitària. A continuació, s'hi troben les dues ciutats autònomes (Ceuta i Melilla) i Barcelona, les tres per sobre del 30%. Per contra, les províncies amb menor percentatge de persones assegurades sobre el total de la població són Cantàbria, Navarra, Lugo, Jaén i Ourense<sup>2</sup>.

Pel que fa l'edat de les persones assegurades espanyoles, predomina la presència de persones entre els 41 i els 50 anys, representant un 21,38% de la totalitat de les persones assegurades, seguit del rang situat entre els 31 i 40 anys<sup>3</sup>.

En el cas d'Assistència Sanitària, destaca la incorporació de persones d'edats cada cop més joves a un ritme molt més elevat que en altres trams d'edat, de manera que en els últims anys les menors de 40 anys representen les altes més significatives. Conscients d'aquest rejueniment progressiu de la cartera, l'organització vol potenciar al màxim la qualitat de l'atenció especialitzada centrada en les patologies que predominen en les persones més joves. Així doncs, l'àrea de lesions traumatològiques i esportives és la més destacada, ja que es tracta d'un subgrup de població molt actiu on la recurrència d'aquest tipus de lesions és més habitual.

Respecte a l'evolució particular de l'organització, la descentralització de la cartera de les persones assegurades és una de les realitats en els últims anys. Amb l'objectiu de donar cobertura a les necessitats de serveis sanitaris en el territori, s'ha evidenciat l'increment en el nombre de consultes mèdiques, moltes d'elles instal·lades en centres mèdics. D'aquesta manera, la perspectiva a curt termini és compartir espais amb altres professionals, o bé amb centres que disposin de la infraestructura necessària per desenvolupar l'activitat mèdica amb el menor cost possible, atès que cada cop resulta més difícil mantenir una consulta mèdica pròpia per les despeses que genera. Sembla que, en el futur, aquesta serà la tendència predominant de la prestació de serveis en la medicina privada.

<sup>1</sup> Informe Estamos Seguros 2020. UNESPA. 2021.

<sup>2</sup> El Seguro de Salud en el año 2020. UNESPA. 2021.

<sup>3</sup> Veure 1

Un dels reptes als quals s'ha enfrontat Grup Assistència durant els últims anys és la transformació digital, pel fet que, igual que moltes altres empreses, s'ha vist forçada a desenvolupar i implantar de manera immediata noves eines i sistemes de gestió que permetin la prestació de serveis més complets, directes i personalitzats. L'organització investiga aquest camp per detectar les àrees on es necessita un major desenvolupament tecnològic. En aquest sentit, algunes de les iniciatives escomeses recentment són les següents:

- **Noves targetes d'Assistència Sanitària:** actualització de les targetes amb un nou disseny que proporciona una major rapidesa en la identificació de la persona assegurada i agilitat en les gestions administratives, gràcies al lector de banda magnètica present en les targetes. Això permet, addicionalment, el seu ús en els diferents terminals de la xarxa assistencial que ofereix l'Agrupació d'Igualatoris en tot l'Estat.
- **Digitalització de la documentació:** digitalització de la documentació que acredita la realització de la prestació del servei mèdic i necessària per al procés de verificació i control de l'activitat.
- **Full d'Autorització de Serveis:** implantació d'un nou sistema que reconeix l'autorització emesa i assigna de manera online el número d'autorització de serveis durant el procés de registre electrònic realitzat als consultoris. D'aquesta manera, qualsevol pacient pot acudir a les consultes sense el Full d'Autorització de Serveis imprès.
- **Signatura electrònica en els contractes d'assegurances:** al 2021 Grup Assistència va signar un acord amb un proveïdor de signatura electrònica, de tal forma que a partir del mes de novembre la gran majoria dels contractes d'assegurances realitzats no s'emeten en paper i se signen digitalment.
- **Servei de videoconsulta:** prestat des de gener de 2022 en què Assistència, adaptant-se a les necessitats de flexibilització i accessibilitat de la seva població assegurada, com a complement als seus serveis presencials i a domicili, habilita un servei de videoconsulta a totes les seves assegurances mèdiques per a les persones que per diferents motius no es puguin desplaçar o rebre visites a casa seva i, en canvi, prefereixin recórrer a la pantalla per resoldre els seus problemes de salut.



L'any 2021 ha continuat marcat per les circumstàncies excepcionals a causa de la situació d'emergència sanitària causada pel coronavirus (Covid-19), que van motivar la publicació del Reial Decret 463/2020 de 14 de març de 2020, pel qual es va declarar l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària generada pel coronavirus (Covid-19), que va entrar en vigor el mateix dia, i la publicació del Reial Decret Legislatiu 8/2020, de 17 de març, de mesures urgents extraordinàries per afrontar l'impacte econòmic i social de la Covid-19 entre altres publicats posteriorment.

Amb relació a aquestes circumstàncies, la societat ha mantingut els plans de contingència contemplats per a aquests casos, permetent la continuïtat del negoci, intentant en la mesura que sigui possible aproximar-la a la normalitat. En aquest sentit, s'han mantingut en funcionament mesures organitzatives per a la gestió de la crisi que ja es van activar durant 2020, tant individuals (gestió de situacions de contacte o aïllament), com col·lectives. Aquestes mesures van ser compatibles amb la continuïtat del negoci i l'activitat de la societat, estant en disposició de prorrogar-les en el temps sense posar l'activitat en situació crítica.

La pandèmia derivada de la Covid-19 no ha tingut un impacte negatiu en l'organització, ja que no ha tingut necessitat de realitzar cap expedient de regulació temporal d'ocupació ni tampoc ha hagut d'acudir a finançament extern a causa de la seva forta posició financera i estabilitat patrimonial.

D'altra banda, i per minimitzar els efectes de la Covid-19, Assistència Sanitària ha pres diferents mesures per a pal·liar aquests efectes. Així mateix, hem participat en l'assegurança promoguda per UNESPA que donava cobertura als treballadors sanitaris afectats per la Covid-19 i hem promogut el teletreball entre els nostres treballadors sempre que ha estat possible, entre moltes altres accions.

### 3. GESTIÓ DE RISCOS NO FINANCERS

Les activitats de l'organització estan exposades a diversos riscos. Grup Assistència disposa de mecanismes d'identificació i avaluació, així com de prevenció i mitigació dels impactes més significatius. A més, es realitzen procediments per a la verificació i control d'efectivitat de les mesures implementades.



**Assistència**  
Sanitària

## 3.1 Model de gestió i control de riscos

El model de gestió i control de riscos d' Assistència Sanitària s'articula mitjançant el model de les tres línies de defensa, desenvolupat per a l'efectiu establiment del sistema de gestió de riscos, del qual formen part les quatre funcions clau definides en la regulació Solvència II. Aquestes s'estableixen per proveir a l'organització d'una valoració i gestió prudent dels seus riscos i obligacions.

### Primera línia de defensa

En aquesta línia de defensa es troben les **àrees operatives de negoci i administratives**. El negoci de la Societat, com qualsevol altre, genera riscos de compliment, i són les àrees operatives les encarregades d'implantar i gestionar indicadors de risc o controls de primer nivell que permetin detectar possibles riscos d'incompliment i actuar eficaçment per mitigar-los.

### Segona línia de defensa

En aquesta línia de defensa es troba la **funció de verificació de compliment normatiu**, la **funció de gestió de riscos** i la **funció actuarial**. La **funció de verificació de compliment normatiu** s'encarrega d'identificar i avaluar el risc d'incompliment, controlant el possible risc d'incompliment de la normativa vigent i les polítiques i estàndards interns d'aplicació a les diferents àrees de l'organització. La **funció de gestió de riscos** és un element clau per monitoritzar la implantació efectiva del marc i les polítiques de gestió del risc, proporcionant una visió holística de tots els riscos. És l'encarregada de liderar que les àrees operatives efectuïn la revisió anual de les polítiques corporatives i de coordinar, juntament amb la resta de les àrees, el mapa de riscos corporatius. Finalment, la **funció actuarial** té com a objectius principals la coordinació del càlcul de provisions tècniques, la verificació de les metodologies i hipòtesis utilitzades en el seu càlcul, l'anàlisi de la política general de subscripció, així com dels acords de reassegurança, entre altres.

### Tercera línia de defensa

En aquesta línia de defensa es troba la **funció d'auditoria interna**, que realitza una supervisió independent de les dues línies anteriors. S'encarrega de revisar les activitats i processos de l'organització per garantir el correcte funcionament del model de gestió i control de riscos. És una activitat independent i objectiva d'assessorament i consulta concebuda per agregar valor i millorar les operacions.



Totes les funcions fonamentals disposen de la independència i l'autonomia operativa suficient per exercir les seves funcions i de l'autoritat necessària, mitjançant la seva convenient ubicació en l'organigrama i en virtut dels fluxos d'informació i report prevists en les polítiques del sistema de govern. Cadascuna de les funcions fonamentals compta amb un responsable designat pel Consell d'Administració que desenvolupa les seves tasques de conformitat amb la legislació vigent.

El Consell d'Administració és l'òrgan responsable de l'acompliment i compliment de les disposicions legals, reglamentàries i administratives. Es configura com un òrgan de supervisió i control, que encomana la gestió ordinària relativa al negoci de l'organització al Conseller Delegat i al Comitè de Direcció, excepte per a aquelles facultats que per imperatiu legal o estatutari queden reservades per al propi Consell d'Administració.



### 3.3 Avaluació interna dels riscos i la solvència

El 2021, de conformitat amb el marc normatiu europeu Solvència II, Assistència Sanitària va presentar a la DGSFP un informe d'autoavaluació dels riscos i la solvència, conegut com a ORSA, acrònim en anglès de *Own Risks and Solvency Assessment*, aprovat pel Consell d'Administració. El procés ORSA es realitza atenent els preceptes normatius externs vigents i d'aplicació, així com a la Política d'avaluació interna prospectiva de riscos ORSA.

El procés ORSA, realitzat amb una periodicitat mínima anual, és el conjunt de processos i procediments d'identificació, avaluació, mesurament i gestió dels riscos als quals s'exposa o pot exposar-se l'organització. Els resultats del procés de càlcul de l'ORSA són comunicats al Consell d'Administració, qui, en el seu cas, i atenent a aquests, estableix les estratègies a desenvolupar que durà a terme la Direcció.





## 3.4 Principals riscos identificats

El sistema de gestió de riscos defineix i categoritza els riscos significatius als quals està exposada l'organització, identificant les tasques i activitats a realitzar en la gestió de cadascun d'aquests riscos, amb un procediment clarament definit sobre el procés de presa de decisions dins de cadascuna de les àrees de risc.

En termes quantitativs, els principals riscos als quals Assistència Sanitària està exposada són:

**Risc de mercat:** És el derivat del nivell o de la volatilitat dels preus de mercat dels instruments financers que influeixen en el valor dels actius i passius de l'organització. El risc de mercat també fa referència a la falta de correspondència estructural entre els actius i els passius.

**Risc de subscripció:** És el derivat de les potencials pèrdues o increment de costos en el valor dels compromisos contrets per l'organització en virtut de les assegurances subscrietes o a subscriure durant el proper exercici.

**Risc de contrapart:** Mesura el risc dels comptes bancaris, els dipòsits a menys d'un any i tresoreria, en general; el saldo a cobrar per reassegurança; garanties i fiances a favor de l'organització; i altres comptes a cobrar i deutes no financers i no tècnics.

**Risc operacional:** Es deriva d'un desajust o una fallada en els processos interns, en el personal i en els sistemes, o a causa de successos externs.

En termes qualitativs, els principals riscos als quals s'enfronta Assistència Sanitària són:

**Risc reputacional:** És el risc associat a l'ocurrència d'un esdeveniment que impacta negativament en la imatge o notorietat de la companyia i, en conseqüència, en la reputació.

**Risc de ciberseguretat:** És el risc relatiu a la seguretat en l'ocupació i ús de les tecnologies de la informació i les comunicacions i inclou aquells intencionats amb origen i causa en el ciberespai, la manifestació del qual pot comprometre la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació i dels sistemes que emmagatzemen, processen i/o transmeten aquesta informació.

**Risc estratègic:** Es defineix com l'impacte negatiu que sobre els fons propis de l'organització podrien ocasionar les decisions estratègiques adoptades, l'aplicació indeguda d'aquestes o la falta de capacitat de resposta davant els canvis en el sector.

**Riscos socials, mediambientals i de governança:** Són riscos de sostenibilitat aquells que constitueixen la possibilitat d'ocasionar pèrdues impulsades pels factors ambientals, socials i de governança. Per exemple, canvis en perfils de mortalitat i tendències demogràfiques, canvi de sensibilitats i preferències socials, o l'evolució del marc i les interpretacions jurídiques, entre d'altres. Actualment, i tenint en compte que aquests riscos poden afectar directament o indirectament l'organització, s'estan integrant de manera transversal en les polítiques corporatives.



D'altra banda, la funció d'auditoria interna realitza el seu Pla d'Auditoria Interna a partir dels riscos de major rellevància detectats en els mapes de riscos corporatius, identificant les següents agrupacions:

**Riscos estratègics:** com per exemple els riscos associats a la competència del mercat, la capacitat d'adaptació a canvis en les tendències del mercat i en les demandes del consumidor, etc.

**Riscos operatius:** com el risc de continuïtat del negoci, el risc de frau, el risc de ciberseguretat, etc.

**Riscos reguladors:** serien aquells riscos d'incompliments normatius fiscal, laboral, el risc d'incompliment amb les obligacions de reporting d'informació financera, etc.





Assistència Sanitària, ajustant-se al que s'estableix en la normativa de Solvència II i a les millors pràctiques en matèria de Control Intern definides en el marc integrat de Control Intern – COSO –, ha establert i documentat un sistema de control intern apropiat per a l'organització.

El Control Intern és el conjunt de polítiques, principis, normes, procediments i mecanismes de verificació i avaluació establerts pel Consell d'Administració, portats a la pràctica pels òrgans de govern i per tot el personal per obtenir una seguretat raonable sobre: l'eficàcia i eficiència de les operacions; la fiabilitat i integritat de la informació financera i no financera; una adequada gestió dels riscos d'acord amb els objectius estratègics de l'organització; i el compliment de les lleis, de les polítiques i dels procediments interns aplicables.

El sistema de control intern, basat en la metodologia COSO, està format principalment per cinc components que interactuen entre si: entorn de control, avaluació de riscos, activitats de control, informació i comunicació i, finalment, supervisió. Cadascun d'aquests components compleix una sèrie de principis.



# 4. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS





Assistència Sanitària té com a objectiu facilitar el servei d'atenció mèdica de qualitat atenent el compromís amb el respecte al medi ambient, amb el propòsit de contribuir a la reducció de l'impacte mediambiental a llarg termini.

L'organització no ha identificat riscos significatius sobre el medi ambient perquè l'activitat que desenvolupa no implica la transformació de matèries primeres i les operacions que duu a terme no suposen un impacte ambiental significatiu. Tal com es detalla en la Memòria dels Comptes Anuals Consolidats, Grup Assistència no compta amb actius d'importància dedicats a la protecció i millora del medi ambient, ni té despeses, provisions ni contingències rellevants d'aquesta naturalesa.

Malgrat no haver trobat riscos significatius que puguin impactar sobre el medi ambient, l'organització realitza una sèrie d'accions per reduir l'impacte mediambiental com ara la digitalització dels processos per evitar un consum innecessari de recursos materials, la destrucció confidencial de paper, el residu del qual es reutilitza com a matèria primera en altres activitats, i el foment del desenvolupament d'actuacions innovadores que puguin afavorir a una major eficiència energètica, entre altres.

---

<sup>4</sup> S'inclouen en els indicadors quantitatius les dades relatives a Assistència Sanitària, CECOEL, AIALE, CIRHAB i BIOPAT, ja que són les societats del Grup Assistència que generen un major impacte a nivell ambiental. S'exclouen ANDAIRA, ASYAS, INVERGLOBAL i AERETIC al no resultar l'impacte material, tant per l'activitat exercida com per la baixa o nul·la presència de persones treballadores en la societat.

## 4.1 Economia circular; Prevenció i Gestió de Residus

Grup Assistència aplica mesures per a la prevenció, reciclatge, reutilització i eliminació de residus d'acord amb la normativa vigent. Tots els residus es gestionen a través d'empreses autoritzades.

L'organització posa a disposició als centres de treball zones destinades a la destrucció confidencial del paper, del qual el principal residu generat es reutilitza com a matèria primera, i es redueix l'impacte mediambiental. Així mateix, els residus d'aparells elèctrics i electrònics generats es traslladen als punts verds amb l'objectiu de millorar el procés de reciclatge i ajudar a preservar el medi ambient.

Cal ressenyar també que la implantació de la signatura electrònica des de finals d'any dels contractes d'assegurances ha comportat la corresponent reducció en el consum de paper i tòner. D'altra banda, al 2021 l'organització ha posat en marxa una iniciativa per a la substitució del plàstic per altres materials de menor impacte ambiental en determinats processos com ara l'enviament de la Newsletter.

Al 2021, els principals residus no sanitaris generats han estat paper, residus d'aparells elèctrics i electrònics i tòner, amb un volum total de 10,37 tones.

En relació amb els residus sanitaris, s'han generat un total de 1,94 tones de residus perillosos. A continuació, es mostra el detall dels residus generats distingint entre residus sanitaris i no sanitaris.

### RESIDUS NO SANITARIS (xifres expressades en tones):

| RESIDUS NO PERILLOSOS GENERATS             | 2020  | 2021 |
|--------------------------------------------|-------|------|
| Residus d'aparells elèctrics i electrònics | 1,07  | 1,22 |
| Paper i cartró                             | 10,05 | 9,04 |
| Tòner                                      | 0,11  | 0,11 |

| DESTI DELS RESIDUS NO PERILLOSOS           | 2020  | 2021    |
|--------------------------------------------|-------|---------|
| Reciclatge                                 | 10,16 | 10,37   |
| Dipòsit controlat de residus no perillosos | 1,07  | (*)0,00 |

(\*) El 2021, la totalitat dels residus no perillosos generats ha estat destinada al seu reciclatge.

### RESIDUS SANITARIS (xifres expressades en tones):

| RESIDUS PERILLOSOS GENERATS   | 2020 | 2021 |
|-------------------------------|------|------|
| Residus biològics             | 4,23 | 1,8  |
| Residus químics de laboratori | 0,44 | 0,14 |
| Dissolvent no halogenat       | 0,04 | 0,00 |

| DESTI DELS RESIDUS PERILLOSOS | 2020 | 2021    |
|-------------------------------|------|---------|
| Incineració                   | 0,04 | (*)0,00 |
| Esterilització per autoclau   | 4,67 | 1,94    |

(\*) El 2021, la totalitat dels residus perillosos han estat destinats a esterilització per autoclau.

## 4.2 Ús sostenible dels recursos

L'organització consumeix aigua procedent de la xarxa municipal d'abastiment per a usos domèstics en les seves instal·lacions.

| CONSUM D'AIGUA <sup>5</sup>       | 2020     | 2021(*)  |
|-----------------------------------|----------|----------|
| Subministrament d'aigua municipal | 3.219 m3 | 5.157 m3 |

(\*) L'obertura de nous centres com Assisport ha contribuït a l'increment del consum d'aigua al 2021 respecte a l'exercici anterior.

Amb l'objectiu d'emprar els recursos de manera sostenible, recentment, l'organització ha posat en marxa un nou sistema digital en la prestació dels serveis a l'assegurat, el qual reconeix l'autorització emesa per al servei sol·licitat de manera online, assignant-li un número d'autorització per al registre electrònic que es realitza en els consultoris. Amb aquesta iniciativa s'aconsegueix reduir l'ús de paper, acció alineada amb les bones pràctiques ambientals, mitjançant la digitalització dels tràmits administratius necessaris durant el procés d'assistència mèdica.

L'organització consumeix principalment energia elèctrica adquirida de tercers. En alguns dels centres es realitza consum de gas natural per a l'ús de les cuines. Es disposa també de calefacció i d'un grup electrogen, utilitzat en casos puntuals, tots dos alimentats per combustibles fòssils.

Al 2021 el consum total energètic ha estat de 4.798,93 Gigajoules segons el següent detall:

| CONSUM DIRECTE D'ENERGIA | 2020   | 2021   |
|--------------------------|--------|--------|
| Gas natural              | 0,14   | 384,01 |
| Diesel/Gasoil            | 204,22 | 177,09 |

| CONSUM INDIRECTE D'ENERGIA <sup>6</sup> | 2020     | 2021     |
|-----------------------------------------|----------|----------|
| Electricitat                            | 4.280,09 | 4.237,83 |

<sup>5</sup> El consum d'aigua tant de BIOPAT com de CIRHAB s'ha obtingut mitjançant estimació, distribuint proporcionalment el consum d'aigua de tot l'edifici en funció de la superfície (m<sup>2</sup>) que ocupa cadascuna d'aquestes dues societats.

<sup>6</sup> El consum d'electricitat de BIOPAT s'ha obtingut mitjançant estimació, distribuint proporcionalment el consum d'electricitat de tot l'edifici en funció de la superfície (m<sup>2</sup>) que ocupa la societat.



Al 2021, Grup Assistència ha realitzat el càlcul de petjada de carboni sobre la base del seu consum energètic (gas natural, dièsel i electricitat), obtenint els següents resultats:

**EMISSIONS DE GASOS D'EFECTE D'HIVERNACLE<sup>7</sup>**  
(xifres expressades en tones de CO<sub>2</sub> equivalent)

**2020**

**2021**

Emissions abast 1

Emissions directes generades a través del consum de gas natural i dièsel.

16,34

33,36

Emissions abast 2

Emissions indirectes pel consum d'electricitat.

297,23

294,29

L'organització no ha identificat riscos significatius derivats del canvi climàtic, motiu pel qual actualment no disposa d'objectius, mesures específiques d'adaptació o reducció d'emissions de gasos d'efecte d'hivernacle (GEH).



<sup>7</sup> Les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle s'han calculat sobre la base dels factors d'emissió de la Guia de càlcul d'emissions de gasos



# 5. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL



**Assistència**  
Sanitària



Grup Assistència té entre els seus compromisos assegurar unes condicions òptimes de treball que permetin a tot l'equip professional exercir el seu treball generant el major impacte positiu tant dins com fora de l'organització. Es realitza una gestió activa del personal amb l'objectiu de monitoritzar la despesa del personal enregistrada per la companyia, així com per dur a terme els controls necessaris per assegurar que els tràmits laborals s'adeqüen a la normativa i legislació vigents, incloent els processos relacionats amb la gestió de les delegacions.

Al tancament de l'exercici, Grup Assistència compta amb 294 persones treballadores en plantilla, distribuïdes en diferents localitzacions de la ciutat de Barcelona, així com en les delegacions amb les que Assistència Sanitària compta a la resta de la província.

A continuació, s'indica el nombre total i distribució de la plantilla per sexe, edat, país i classificació professional:

| PLANTILLA A TANCAMENT D'EXERCICI                  | 2020  |            | 2021  |            |
|---------------------------------------------------|-------|------------|-------|------------|
|                                                   | DONES | HOMES      | DONES | HOMES      |
| <b>Distribució per Sexe</b>                       | 167   | 107        | 189   | 105        |
| <b>Distribució per Edat</b>                       |       |            |       |            |
| Menors de 30 anys                                 | 15    | 10         | 19    | 15         |
| Entre 30 i 50 anys                                | 75    | 49         | 92    | 46         |
| Majors de 50 anys                                 | 77    | 48         | 78    | 44         |
| <b>Distribució per Classificació Professional</b> |       |            |       |            |
| En llocs de Direcció(*)                           | 3     | 5          | 3     | 4          |
| En llocs Tècnics                                  | 67    | 61         | 82    | 58         |
| En llocs Administratius                           | 97    | 41         | 104   | 43         |
| <b>TOTAL</b>                                      |       | <b>274</b> |       | <b>294</b> |

(\*) A la classificació professional de llocs de Direcció s'inclouen tant els directors com el personal de l'Alta Direcció.

Al llarg de l'exercici 2021 han prestat serveis per a Grup Assistència un total de 4 persones que presentaven alguna discapacitat (5 persones el 2020).



A continuació, s'indica el nombre total i distribució de modalitats de contracte de treball:

| PLANTILLA A TANCAMENT D'EXERCICI                          | 2020  |            | 2021  |            |
|-----------------------------------------------------------|-------|------------|-------|------------|
|                                                           | DONES | HOMES      | DONES | HOMES      |
| <b>Distribució per Modalitats de Contracte de Treball</b> |       |            |       |            |
| Temporal Temps Complet                                    | 6     | 1          | 8     | 1          |
| Temporal Temps Parcial                                    | 2     | 2          | 6     | 2          |
| Indefinit Temps Complet                                   | 142   | 87         | 149   | 85         |
| Indefinit Temps Parcial                                   | 17    | 17         | 26    | 17         |
| <b>TOTAL</b>                                              |       | <b>274</b> |       | <b>294</b> |

A continuació, s'indica la mitjana anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per sexe, edat i classificació professional al 2021:

| MITJANA ANUAL D'EMPLEATS                          | DONES               |                     |                      |                      | TOTAL         |
|---------------------------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|---------------|
|                                                   | Temporal T. Complet | Temporal T. Parcial | Indefinit T. Complet | Indefinit T. Parcial |               |
| <b>Distribució per Edat</b>                       |                     |                     |                      |                      |               |
| Menors de 30 anys                                 | 3,12                | 2,53                | 8,91                 | 0,16                 | <b>14,72</b>  |
| Entre 30 i 50 anys                                | 1,13                | 2,26                | 68,03                | 11,18                | <b>82,60</b>  |
| Majors de 50 anys                                 | -                   | 0,52                | 71,39                | 10,17                | <b>82,08</b>  |
| <b>Distribució per Classificació Professional</b> |                     |                     |                      |                      |               |
| Direcció (*)                                      | -                   | -                   | 3,18                 | -                    | <b>3,18</b>   |
| Tècnics                                           | 3,80                | 3,59                | 57,13                | 11,63                | <b>76,15</b>  |
| Administratius                                    | 0,45                | 1,72                | 88,02                | 9,88                 | <b>100,07</b> |

| MITJANA ANUAL D'EMPLEATS                          | HOMES               |                     |                      |                      | TOTAL        |
|---------------------------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|--------------|
|                                                   | Temporal T. Complet | Temporal T. Parcial | Indefinit T. Complet | Indefinit T. Parcial |              |
| <b>Distribució per Edat</b>                       |                     |                     |                      |                      |              |
| Menors de 30 anys                                 | 0,45                | 1,49                | 9,17                 | 2,62                 | <b>13,73</b> |
| Entre 30 i 50 anys                                | -                   | 1,08                | 39,57                | 5,06                 | <b>45,71</b> |
| Majors de 50 anys                                 | -                   | -                   | 39,24                | 11,16                | <b>50,40</b> |
| <b>Distribució per Classificació Professional</b> |                     |                     |                      |                      |              |
| Direcció (*)                                      | -                   | -                   | 6,46                 | -                    | <b>6,46</b>  |
| Tècnics                                           | 0,29                | 0,16                | 46,16                | 14,13                | <b>60,74</b> |
| Administratius                                    | 0,16                | 2,41                | 35,36                | 4,71                 | <b>42,64</b> |

(\*) A la classificació professional de llocs de Direcció s'inclouen tant les persones que assumeixen funcions de direcció com el personal de l'Alta Direcció.

A continuació, s'indica la mitjana anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per sexe, edat i classificació professional en 2020:

| MITJANA ANUAL D'EMPLEATS                          | DONES               |                     |                      |                      | TOTAL        |
|---------------------------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|--------------|
|                                                   | Temporal T. Complet | Temporal T. Parcial | Indefinit T. Complet | Indefinit T. Parcial |              |
| <b>Distribució per Edat</b>                       |                     |                     |                      |                      |              |
| Menors de 30 anys                                 | 1,36                | 3,25                | 15,60                | 3,80                 | <b>24,01</b> |
| Entre 30 i 50 anys                                | 5,17                | 0,34                | 54,51                | 7,41                 | <b>67,43</b> |
| Majors de 50 anys                                 | 0,14                | 0,36                | 66,85                | 11,89                | <b>79,24</b> |
| <b>Distribució per Classificació Professional</b> |                     |                     |                      |                      |              |
| Direcció                                          | -                   | -                   | 5,01                 | -                    | <b>5,01</b>  |
| Tècnics                                           | 6,17                | 2,84                | 47,43                | 15,06                | <b>71,50</b> |
| Administratius                                    | 1,50                | 1,11                | 82,52                | 9,04                 | <b>94,17</b> |

| MITJANA ANUAL D'EMPLEATS                          | HOMES               |                     |                      |                      | TOTAL        |
|---------------------------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|--------------|
|                                                   | Temporal T. Complet | Temporal T. Parcial | Indefinit T. Complet | Indefinit T. Parcial |              |
| <b>Distribució per Edat</b>                       |                     |                     |                      |                      |              |
| Menors de 30 anys                                 | 0,41                | 0,25                | 5,66                 | 2,00                 | <b>8,32</b>  |
| Entre 30 i 50 anys                                | 0,03                | 0,27                | 38,21                | 4,01                 | <b>42,52</b> |
| Majors de 50 anys                                 | -                   | -                   | 41,99                | 11,76                | <b>53,75</b> |
| <b>Distribució per Classificació Professional</b> |                     |                     |                      |                      |              |
| Direcció                                          | -                   | -                   | 6,02                 | -                    | <b>6,02</b>  |
| Tècnics                                           | -                   | -                   | 43,48                | 12,76                | <b>56,24</b> |
| Administratius                                    | 0,44                | 0,52                | 36,36                | 5,01                 | <b>42,33</b> |

A continuació, s'indica el nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional:

| ACOMIADAMENTS                                     | 2020  |          | 2021  |          |
|---------------------------------------------------|-------|----------|-------|----------|
|                                                   | DONES | HOMES    | DONES | HOMES    |
| <b>Distribució per Edat</b>                       |       |          |       |          |
| Menors de 30 anys                                 | -     | -        | 1     | -        |
| Entre 30 i 50 anys                                | 1     | 3        | 2     | -        |
| Majors de 50 anys                                 | -     | 1        | 2     | -        |
| <b>Distribució per Classificació Professional</b> |       |          |       |          |
| En llocs de Direcció                              | -     | -        | -     | -        |
| En llocs Tècnics                                  | 1     | 2        | 3     | -        |
| En llocs Administratius                           | -     | 2        | 2     | -        |
| <b>TOTAL</b>                                      |       | <b>5</b> |       | <b>5</b> |

Assistència Sanitària ha implantat una Política de Remuneració aprovada pel Consell d'Administració i subjecta a revisió anual. La Política té com a objectiu aplicar mecanismes per motivar i fidelitzar les persones treballadores i incrementar el seu rendiment.

La Política aplica a la Direcció, a les persones responsables de les funcions fonamentals i a la resta de departaments d'Assistència Sanitària, incloent específicament a aquelles que participen en les activitats de distribució, incloent el Responsable de la Distribució. Així mateix, aplica a tot aquell personal d'AIALE que participi en la distribució d'assegurances, en qualitat d'Agent d'Assegurances Exclusiu d'Assistència Sanitària.

Els principis més rellevants en els quals es fonamenta la Política de Remuneració són els següents:

- El lloc de treball i el grau de responsabilitat assumit per la persona ocupada determina la retribució.
- La remuneració es fixa a partir de criteris objectius, quantitatius i qualitatius, seguint un principi d'equitat interna i considerant la competitivitat externa. En particular, es determina a partir de l'anàlisi de determinats factors vinculats tots ells a l'avaluació de l'acompliment individual.
- És compatible amb una gestió adequada i eficaç del risc, promovent que no hi hagi incentius ni establiment de mesures que sobrepassin els límits de tolerància al risc del Grup.
- És compatible amb l'estratègia social i els objectius, valors i interessos que estableixi el Consell d'Administració a llarg termini.
- La remuneració del les persones que no participen en les labors de distribució estarà composta únicament per un component fix, adequat, equilibrat i competitiu en la retribució global.
- Les retribucions s'ajusten a criteris de moderació i adequació als resultats.

Aquests principis també apliquen en els acords sobre remuneracions amb proveïdors de serveis.

A continuació, s'indiquen les remuneracions mitjanes i la seva evolució desagregats per sexe, edat i classificació professional o igual valor, expressades en euros:

| REMUNERACIONS MITJANES <sup>8</sup>   | 2020   | 2021   |
|---------------------------------------|--------|--------|
| <b>Per Sexe</b>                       |        |        |
| Dones                                 | 46.346 | 45.962 |
| Homes                                 | 58.306 | 60.295 |
| <b>Per Edat</b>                       |        |        |
| Menors de 30 anys                     | 31.476 | 29.203 |
| Entre 30 i 50 anys                    | 40.600 | 44.136 |
| Majors de 50 anys                     | 67.005 | 67.645 |
| <b>Per Classificació Professional</b> |        |        |
| En llocs de Direcció <sup>9</sup>     | --     | --     |
| En llocs Tècnics                      | 58.740 | 59.519 |
| En llocs Administratius               | 42.145 | 42.286 |

<sup>8</sup> Per al seu càlcul s'ha tingut en compte la retribució bruta real de totes les persones que han passat per la companyia en l'exercici 2021, incloent honoraris professionals i remuneració variable, en el cas de les persones que participen en labors de distribució. S'ha equiparat a temps de treball anual la remuneració dels treballadors el període treballat dels quals ha estat inferior a 12 mesos i a jornada completa els treballadors amb jornada parcial o reduïda.

<sup>9</sup> A la classificació professional de llocs de Direcció s'exclou el personal de l'Alta Direcció, que es reporta de forma separada a la pàgina següent. Per tant, no es reporta la remuneració mitjana en aquesta categoria per la possibilitat de causar perjudicis al Grup i a les persones interessades.



En la següent taula, es mostra la remuneració de directius i consellers<sup>10</sup> incloent la retribució variable, en espècie, dietes, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini, i qualsevol altra percepció, expressada en euros.

**REMUNERACIONS MITJANES 2021**

Consellers<sup>11</sup>  
Directius

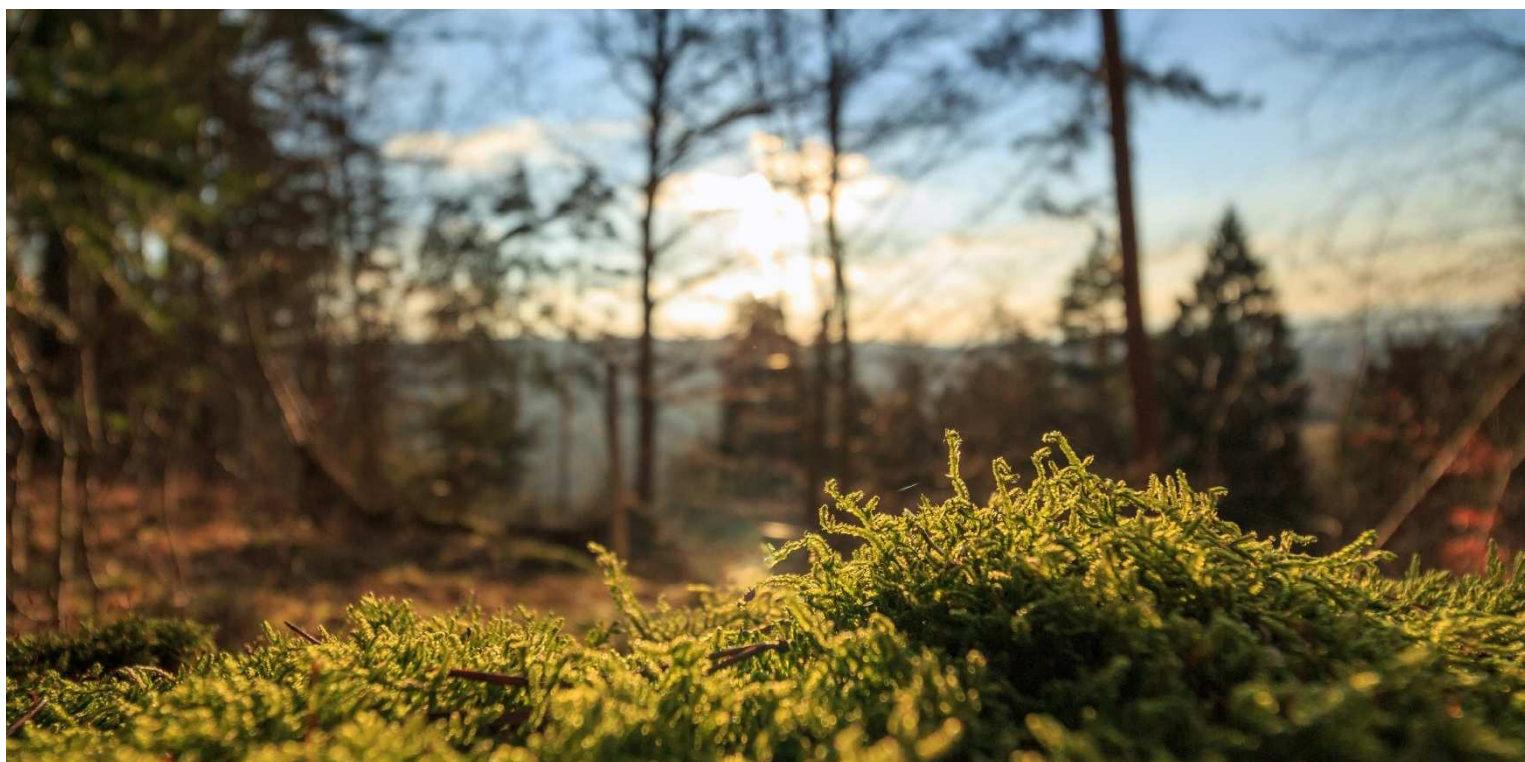
**DONES**

(\*)  
173.694

**HOMES**

143.020  
171.062

(\*) No es reporta la remuneració mitjana de les dones que pertanyen al Consell d'Administració per la possibilitat de causar perjudicis al Grup i a les persones interessades.



<sup>10</sup> Correspon a les retribucions dels consellers i directius d'Assistència Sanitària.

<sup>11</sup> El 2021, en la categoria de consellers s'inclouen 14 persones (2 dones i 12 homes). Dos membres del Consell d'Administració formen part de l'Alta Direcció del Grup, conseqüentment, en l'import dels sous i salaris i de les primes d'assegurança tant del Consell d'Administració com de l'Alta Direcció, únicament s'inclouen com a retribució del Consell d'Administració.

La bretxa salarial reflecteix la diferència entre el salari d'homes i dones, calculada com la diferència entre el salari mitjà dels homes i el de les dones, dividit entre el salari mitjà dels homes, expressat com a percentatge.

La bretxa salarial d'Assistència Sanitària per sexe i classificació professional ve recollida a la següent taula:

| Classificació professional | Bretxa salarial per sexe |      |
|----------------------------|--------------------------|------|
|                            | 2020                     | 2021 |
| En llocs de Direcció       | (*)                      | (*)  |
| En llocs Tècnics           | -5%                      | 2%   |
| En llocs Administratius    | -13%                     | -15% |

(\*) No es contempla la bretxa salarial en llocs de Direcció perquè no hi ha dones en aquesta classificació professional, tret de les persones que formen part de l'Alta Direcció.

La bretxa salarial del Grup Assistència per sexe i classificació professional ve recollida en la taula que es detalla a continuació:

| Classificació professional | Bretxa salarial per sexe |      |
|----------------------------|--------------------------|------|
|                            | 2020                     | 2021 |
| En llocs de Direcció       | (*)                      | (*)  |
| En llocs Tècnics           | 31%                      | 34%  |
| En llocs Administratius    | -7%                      | -11% |

(\*) No es contempla la bretxa salarial en llocs de Direcció perquè no hi ha dones en aquesta classificació professional, tret de les persones que formen part de l'Alta Direcció.

El personal pot fer ús sense cap mena d'impediment de les mesures de conciliació i gestió del temps que s'inclouen en els respectius convenis col·lectius de cada societat del Grup i en l'Estatut dels Treballadors.

A més, l'organització ha desenvolupat una sèrie de mesures orientades a promoure una major flexibilitat i autonomia dels professionals com ara el teletreball per a aquelles posicions en les quals sigui compatible i vinculat a la situació de la pandèmia causada per la Covid-19; o el sistema que permet a les persones treballadores acudir al metge o qualsevol altre servei essencial, sempre que no sigui possible acudir en horari no laboral, sense obligatorietat de recuperar les hores d'absència; entre altres mesures.

A més, s'ofereix a les persones treballadores beneficis socials com ara:

- Tiquet guarderia.
- Permisos retribuïts per visites mèdiques.
- Pòlissa per a professionals i familiars, en concepte de retribució en espècie.

Amb relació al control d'hores d'absentisme durant la jornada laboral, en l'organització<sup>12</sup> cada treballador ha de deixar constància de l'entrada i sortida del seu lloc de treball mitjançant un programari de registre de jornada i, posteriorment, la informació és recollida pel sistema informàtic de la companyia. De manera mensual es realitza una anàlisi de l'absentisme.

Durant l'exercici 2021 s'han enregistrat un total de 18.296 hores en tot el Grup, d'acord amb la següent distribució:

| <b>Absentisme (hores)</b> | <b>2021</b>   |
|---------------------------|---------------|
| Accidents de treball      | 502           |
| Maternitat/Paternitat     | 3.455         |
| Permisos retribuïts       | 1.496         |
| Permisos no retribuïts    | 35            |
| Malalties comunes         | 12.808        |
| <b>TOTAL</b>              | <b>18.296</b> |

<sup>12</sup> El sistema de fitxatge utilitzat per al còmput d'hores d'absentisme està implantat en Assistència Sanitària, AIALE, CECOEL i AERETIC. ASYAS i BIOPAT tenen el seu propi sistema de registre.



La seguretat i prevenció de riscos laborals són dos aspectes prioritaris per a la companyia. Per aquest motiu, l'organització ofereix a les persones treballadores les eines necessàries perquè comptin amb les millors condicions en l'acompliment de la seva labor, posant especial atenció a mantenir entorns i processos lliures de riscos laborals.

Assistència Sanitària disposa d'un servei externalitzat de Prevenció de riscos laborals destinat a garantir l'adequada protecció de la seguretat i la salut de l'equip professional. Aquest procés fracciona el control de riscos laborals en dues àrees:

- a. Prevenció de Riscos: àrea encarregada de dur a terme inspeccions en els centres de treball orientades a detectar possibles riscos laborals. Addicionalment, es realitzen formacions en cas d'incendi i detecció d'emergències.
- b. Vigilància de la Salut: s'encarrega d'efectuar reconeixements mèdics al personal de l'organització, així com de realitzar les fitxes informatives per lloc de treball en les quals es detallen els riscos laborals existents i les mesures preventives a adoptar.

L'organització és l'encarregada de posar en coneixement de la mútua de treball els accidents i les malalties professionals que presentin les persones treballadores. La mútua s'encarrega de realitzar la gestió de cada cas de manera particular.

A l'exercici 2021 no hi ha hagut cap malaltia professional, i s'han produït 3 accidents laborals, que han afectat dues dones i a un home, dels quals només un ha generat una baixa per incapacitat temporal.

A continuació, es mostren els índexs de freqüència i gravetat dels accidents laborals que s'han enregistrat durant l'any 2021:

### Índexs d'Accidentabilitat<sup>13</sup>

Índex de freqüència<sup>14</sup>

Índex de gravetat<sup>15</sup>

DONES

HOMES

4,11

-

0,44

-

<sup>13</sup> Per al càlcul dels índexs d'accidentabilitat s'han considerat les hores teòriques treballades exclouent les hores d'absentisme.

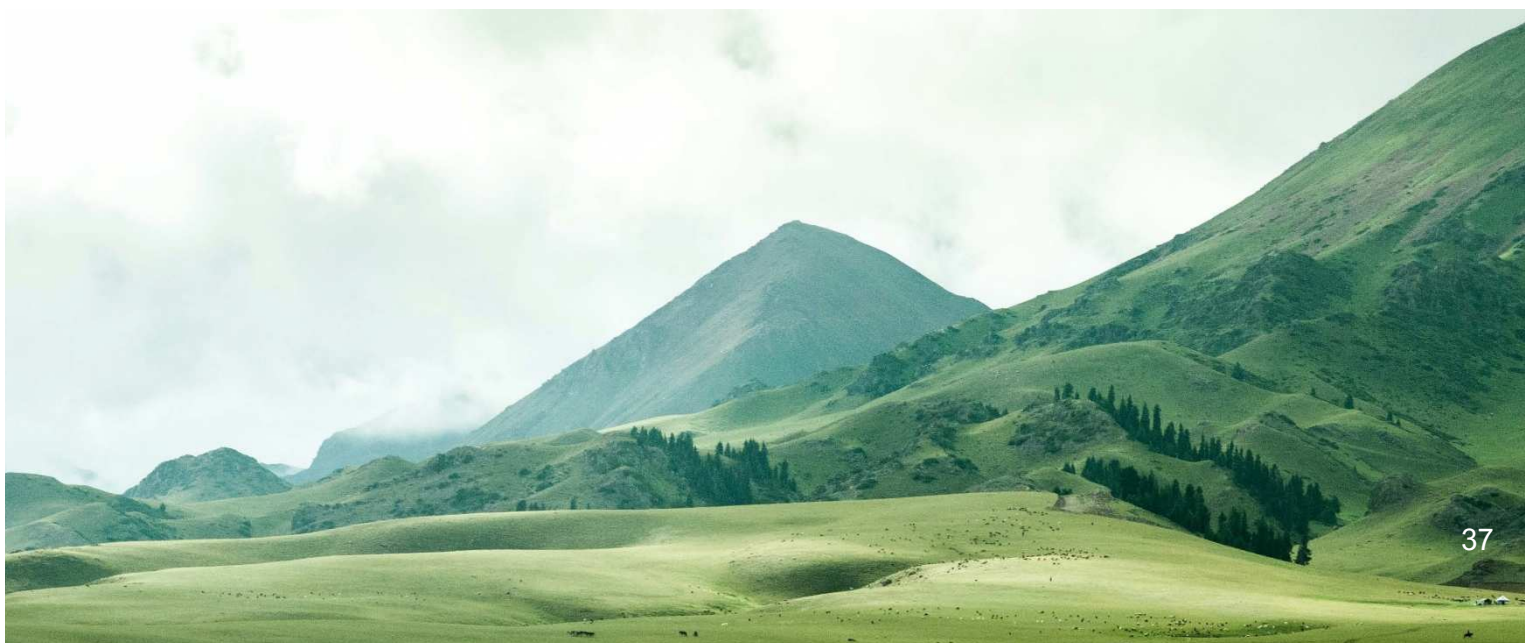
<sup>14</sup> Fórmula utilitzada: Nombre d'accidents de treball amb baixa (inclou itinere) / Nombre total d'hores treballades \*1.000.000

<sup>15</sup> Fórmula utilitzada: Nombre de jornades perdudes per accident de treball (exclou in itinere) / nombre d'hores treballades\*1.000

L'organització també ha desenvolupat una sèrie de mesures preventives i de gestió relacionades amb els riscos per a la salut i seguretat de les persones treballadores en relació amb la Covid-19. Entre les principals mesures destaquen:

- Adequar l'organització a les pautes indicades pel Ministeri de Sanitat enfocades a evitar el contagi de la Covid-19 com ara la rentada de mans freqüent, mesures d'higiene respiratòria, distanciament social i ventilació de l'oficina.
- Establir mesures per minimitzar el contacte entre les persones ocupades i entre aquestes i els clients, com, per exemple: col·locació de mampares en els llocs de treball, organització de la circulació de persones i la distribució d'espais en el centre de treball amb l'objectiu de garantir el manteniment de la distància de seguretat de 1,5 metres. Assistència Sanitària també va definir un protocol d'actuació per a cada moment de la pandèmia.
- En aquells establiments oberts al públic, tenir en compte l'aforament màxim per complir amb les mesures de distància de seguretat, els mecanismes de control d'accés en l'entrada, i les mesures per organitzar als clients que romanguin en l'exterior de l'establiment a l'espera d'accedir-hi.
- Garantir l'accessibilitat de la informació i formació específica sobre les mesures implantades a tot el personal.
- Posar a la disposició de les persones treballadores els mitjans adequats per garantir la higiene personal.
- Aïllar i identificar els contactes estrets i realitzar la quarantena domiciliària seguint els procediments establerts.
- Avaluar el personal especialment sensible amb relació a la infecció per Covid-19 per part del servei sanitari de prevenció de riscos laborals.

A més, en el 2020 i el 2021 s'ha dut a terme una campanya de vacunació contra la grip per a totes aquelles persones treballadores que, de manera voluntària, volguessin vacunar-se en el centre de treball. Aquesta campanya es repetirà any a any.



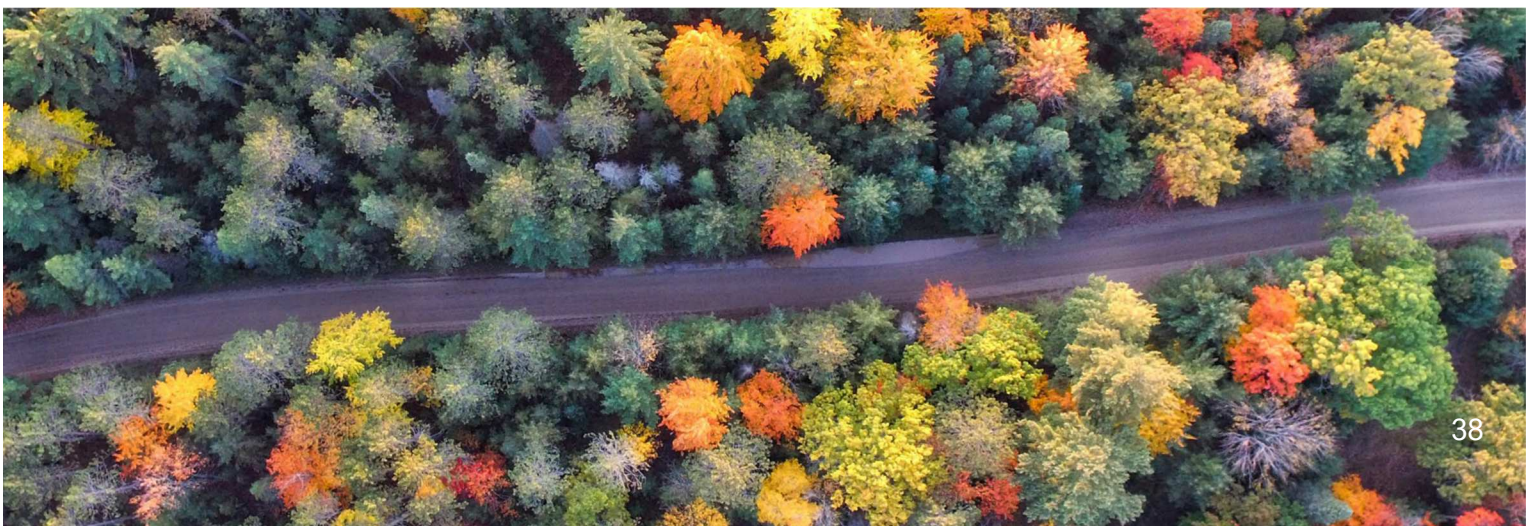
El 100% de la plantilla de cadascuna de les societats que componen el Grup està emparat per un conveni col·lectiu.

Els convenis col·lectius d'aplicació al 2021 són els següents:

- Conveni Col·lectiu general d'àmbit estatal per al sector d'entitats d'assegurances, reassegurances i mútues col·laboradores amb la Seguretat Social.
- Conveni Col·lectiu de treball del sector d'Oficines i Despatxos de Catalunya.
- Conveni Col·lectiu d'àmbit estatal per a les empreses de mediació d'assegurances privades.
- Conveni Col·lectiu de treball d'establiments sanitaris d'hospitalització, assistència, consulta i laboratori d'anàlisis clíniques de Catalunya.

El Conveni Col·lectiu del sector assegurador en vigor per al període 2020-2024 adapta les relacions laborals a les noves realitats tecnològiques i demandes socials, com el teletreball, la conciliació laboral i familiar i la desconexió digital. En aquest sentit, Grup Assistència ha desenvolupat al 2021 una Política de Desconnexió Digital, aprovada al 2022, que és aplicable per a totes les persones treballadores de l'organització, independentment del seu grup, classificació professional i condicions laborals. En la Política es reconeix el dret de les persones treballadores a no atendre dispositius digitals fora de l'horari de la jornada laboral.

Assistència Sanitària disposa d'un Comitè d'empresa que es reuneix amb la Direcció de manera regular i també de manera extraordinària, si és necessari, per tractar temes rellevants referents a la relació que manté l'empresa amb el personal. Existeix a més un canal de comunicació permanentment obert entre la direcció i la representació legal de la plantilla, l'objectiu de la qual és tractar amb major fluïdesa qualsevol tema que pugui ser considerat crític.





Per al Grup Assistència és de gran importància realitzar la formació adequada a tots els perfils professionals que executen tasques que afecten diferents processos dins de l'organització (atenció al públic, gestió comercial, control d'impagats, etc.).

Amb aquest propòsit, Assistència Sanitària compta amb un procediment de formació que impulsa les següents accions:

- Revisió i anàlisi de qualsevol acció formativa en cas de considerar-se necessària, prèvia autorització de la Direcció Tècnica.
- Estudi de la proposta i implantació de la formació per al personal de les delegacions.

La resta de les societats del Grup gestionen la formació adreçada a la plantilla en funció de les necessitats detectades.

Durant el 2022, Grup Assistència ha iniciat un procés d'anàlisi detallada dels requeriments formatius necessaris per l'equip professional en base als requeriments sol·licitats pels responsables.

Com a accions formatives rellevants destaca la formació en el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) dirigida a totes les noves incorporacions al Grup, la formació contínua als perfils comercials de AIALE, així com els cursos d'anglès per a aquelles persones treballadores que ho sol·licitin.

Durant l'exercici 2021 la plantilla de Grup Assistència ha impartit un total de 3.656 hores de formació, desglossades de la següent manera per categories professionals:

| <b>Formació<sup>16</sup></b> | <b>2020</b>  | <b>2021</b>  |
|------------------------------|--------------|--------------|
| Llocs de Direcció            | 231          | 275          |
| Llocs Tècnics                | 824          | 1.708        |
| Llocs Administratius         | 1.204        | 1.673        |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>2.259</b> | <b>3.656</b> |

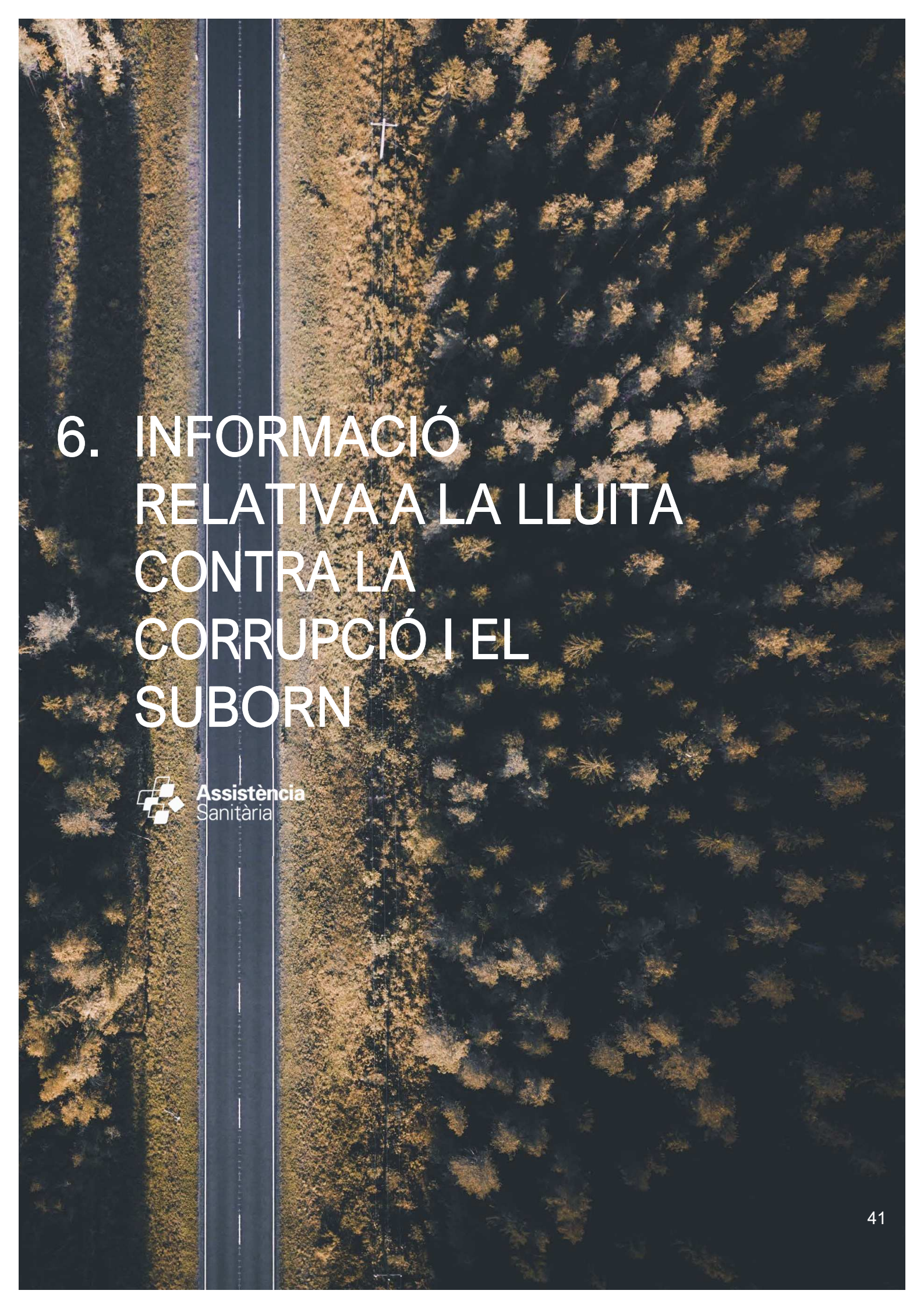
<sup>16</sup> En el cas de BIOPAT les hores de formació s'han calculat estimant la durada dels cursos realitzats. Per a la resta de les societats de Grup Assistència s'han considerat les hores reals, a excepció d'alguns cursos puntuals impartits en les categories de tècnics i administratius per als quals no existeix una durada predeterminada.

Grup Assistència té un ferm compromís amb la igualtat de tracte i oportunitats entre dones i homes i la lluita contra la discriminació. En l'execució de les activitats anteriorment descrites es compromet a facilitar a totes les persones treballadores un lloc de treball sense discriminació ni assetjament, on totes les persones puguin gaudir de les mateixes oportunitats laborals, independentment del seu sexe, raça, procedència ètnica, religió, discapacitat o qualsevol altra característica personal protegida per llei.

Al 2021 Assistència Sanitària ha desenvolupat un protocol, aprovat al 2022, per a la prevenció i actuació enfront de l'assetjament sexual, l'assetjament per raó de sexe i/o assetjament laboral amb l'objectiu de prevenir i erradicar les situacions constitutives d'assetjament, en totes les seves modalitats. Així mateix, cal destacar que al març de 2022 l'organització, en el seu compromís amb la igualtat d'oportunitats entre dones i homes, ha constituït la Comissió negociadora del Pla d'Igualtat amb la finalitat d'iniciar el corresponent procés d'elaboració.





An aerial photograph of a two-lane asphalt road stretching vertically through a dense forest. The trees have a mix of green and yellowish-brown foliage. A white cross is visible in the upper-middle part of the image, superimposed on the forest canopy.

# 6. INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN



Assistència  
Sanitària



## 6. Informació relativa a la Lluita contra la Corrupció i el Suborn

La gestió ètica i el bon govern són dos dels principals valors que caracteritzen al Grup Assistència, que busca sempre l'excel·lència en tots els àmbits de l'organització: des de l'atenció mèdica, realitzada amb la màxima qualitat de servei i no amb la màxima rendibilitat, incloent una retribució justa per a cada acte mèdic realitzat. Passant per la gestió de les relacions amb clients, persones treballadores i tots aquells grups d'interès que es relacionen amb la Societat.

Grup Assistència és conscient del rol que com a organització juga en la lluita contra la corrupció i el suborn, constituint les empreses actors essencials que han de tenir un compromís públic al respecte. Per aquest motiu, el 2021 Assistència Sanitària ha desenvolupat una Política Anticorrupció, aprovada el 2022, amb l'objectiu de regir el comportament de tots els administradors, directius i empleats, així com els seus col·laboradors en el desenvolupament del negoci, tenint present que Assistència Sanitària desitja fomentar/implantar una política de "tolerància zero" amb qualsevol pràctica que pugui ser qualificada com a corrupció o suborn.

Grup Assistència disposa dels següents procediments i eines que contribueixen a fer front a la corrupció i el suborn:

- **Gestió del frau d'assegurats:** estableix un control per evitar la utilització indeguda de les cobertures que proporciona la pòlissa i s'efectuen les recerques pertinents en cas d'indicis de dol per part de les persones assegurades. La utilització indeguda de les cobertures fa referència a la sol·licitud de prestacions relatives a malalties o malalties l'origen de les quals és anterior a la contractació de la pòlissa i van ser ocultades a l'asseguradora en l'emplenament del qüestionari inicial de salut.

- **Control de prestacions de clíniques:** existeixen processos de control, revisió i pagament de les prestacions realitzades per les clíniques. Els controls fan referència a una sèrie d'accions entre les quals es troba la verificació que els fulls d'admissió hospitalària i alta del centre coincideixen amb els fulls d'autorització de serveis, la comprovació que les tarifes aplicades coincideixen amb les concertades del centre, així com l'anàlisi i recerca de les diferències detectades, entre altres.

- **Reglament de Funcions i Pràctica Assistencial:** document intern que determina les normes a complir dins de l'organització i estableix el règim sancionador aplicat davant l'incompliment de qualsevol qüestió inclosa en el reglament. El procediment sancionador s'iniciarà d'ofici o per denúncia d'un soci o d'un tercer.

- **Plataforma de signatura electrònica** que permet agilitar els processos de signatura de la documentació contractual de les persones assegurades (qüestionaris de salut, pòlisses, etc.). La plataforma, que compleix amb els estàndards de seguretat més estrictes dels Estats Units, la Unió Europea i el món, utilitza l'encriptació de dades que aporta major seguretat i traçabilitat.

- **Verificació de signatures:** fa referència al procés de verificació per part del personal administratiu de les signatures de les persones assegurades sobre els comprovants de les visites mèdiques, quan fan ús dels serveis d'Assistència Sanitària.

Respecte a la protecció de dades i amb l'objectiu de garantir el compliment Reglament General de Protecció de Dades del (RGPD) i la Llei orgànica de Protecció de Dades (LOPDGDD), l'organització inclou en els contractes amb proveïdors que gestionin dades personals les obligacions necessàries per regular el flux de dades personals entre les parts. A més, d'acord amb el marc normatiu esmentat, l'entitat disposa d'un procediment de notificació de bretxes de seguretat que té com a finalitat analitzar la necessitat de realitzar una notificació formal, així com definir el contingut mínim, mitjans a emprar i termini per al seu enviament.

Grup Assistència duu a terme accions concretes per prevenir els riscos informàtics i la privacitat de la informació, entre les quals es troben el xifratge de plataformes digitals, formació en matèria de RGPD a les noves incorporacions i comunicacions periòdiques a les persones treballadores i elaboració i difusió de protocols/procediments, tals com la "Guia de taules netes, llocs de treball i maneig de documentació", etc.



# 7. INFORMACIÓ SOBRE EL RESPECTE DELS DRETS HUMANS





## 7. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans

L'impacte de les empreses en els Drets Humans cobra especial rellevància en l'agenda política mundial arran de la globalització. Aquest fenomen implica un increment de l'activitat transnacional de les empreses, convertint-se el sector privat en un fort actor polític i econòmic a nivell mundial.

En aquest context, Grup Assistència té un ferm compromís d'assumir la seva responsabilitat de complir amb els Drets Humans. Per a això, l'organització es compromet a respectar la legislació vigent i les normatives nacionals i internacionals per prevenir la vulneració dels Drets Humans i assegurar la igualtat d'oportunitats i la no discriminació, seguint els principis de la Declaració Universal dels Drets Humans, el Pacte Mundial de Nacions Unides, els Principis Rectors de les Empreses i els Drets Humans de l'ONU i la Declaració de l'Organització Internacional del Treball.

Com que l'entorn geogràfic on l'organització opera es circumscriu al territori nacional i les obligacions legals en matèria de Drets Humans queden cobertes per la legislació, el potencial impacte de les activitats sobre els Drets Humans es considera mínim.

Pel que fa el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva, Grup Assistència es compromet a complir amb els convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball i amb la corresponent legislació nacional. A més, com s'ha esmentat anteriorment, Assistència Sanitària compta amb un Comitè d'empresa.

L'any 2021 no s'han rebut denúncies relacionades amb la vulneració de drets humans per cap dels canals de comunicació establerts pel Grup.





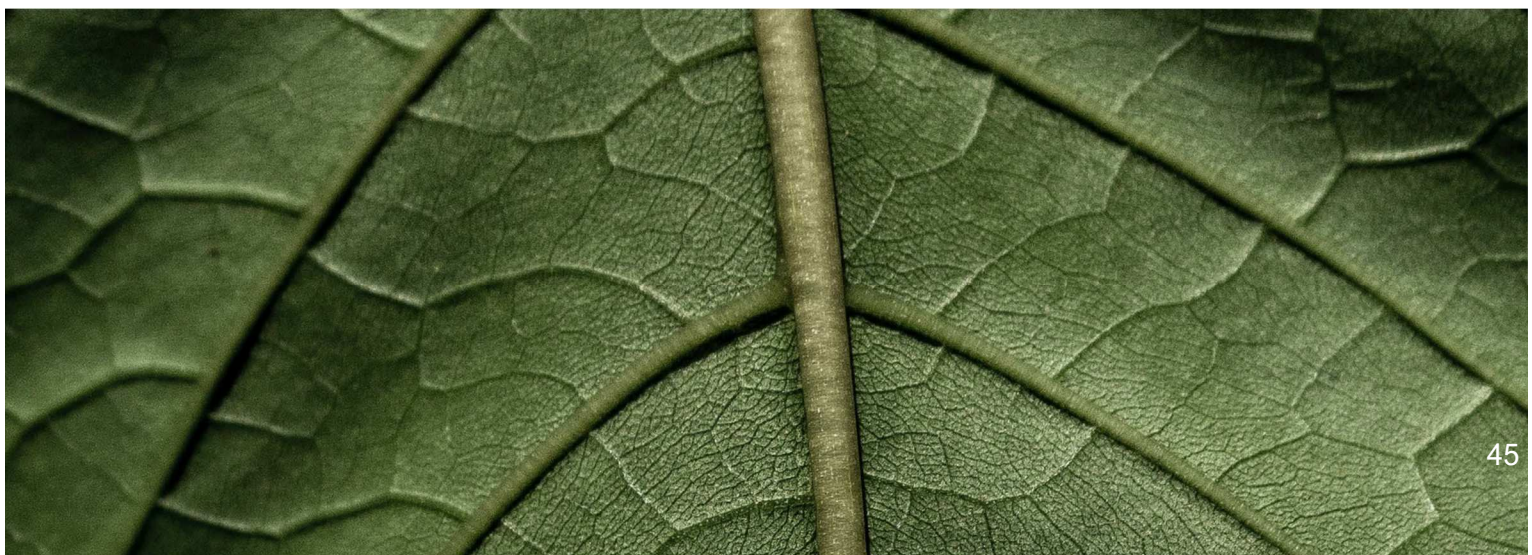
CIRHAB, una de les empreses filials de Grup Assistència, té constituït des de l'any 2011 un Comitè de Bioètica acreditat per la Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitàries del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya el 2015.

El Comitè de Bioètica de CIRHAB és un comitè consultiu interdisciplinari, l'objectiu del qual és assessorar des d'un punt de vista ètic i legal sobre possibles conflictes ètics que es puguin produir en la pràctica clínica assistencial en l'àmbit de la reproducció assistida, amb la finalitat de millorar la qualitat de l'assistència sanitària i protegir els drets dels pacients, a més d'aplicar valors en la presa de decisió en situacions conflictives.

Les seves funcions són:

- Proposar a la Direcció de CIRHAB l'adopció de mesures adequades per a la protecció efectiva dels drets de les persones usuàries del centre.
- Assessorar l'equip de professionals de la salut, medicina, infermeria i biologia en la presa de decisions que plantegin conflictes ètics.
- Analitzar i proposar possibles alternatives o solucions als conflictes ètics plantejats.
- Proposar protocols d'actuació per a aquelles situacions que, per la seva freqüència i gravetat, generin conflictes ètics.
- Col·laborar i proposar la formació en bioètica de l'equip de professionals sanitaris i no sanitaris del centre.

El Comitè es compon de personal de la institució que participa directament en l'activitat de l'empresa juntament amb persones assessores externes amb coneixements en l'àmbit jurídic i amb experiència en la resolució de conflictes ètics.





# 8. INFORMACIÓ SOBRE LA SOCIETAT



**Assistència  
Sanitària**

## 8.1 Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible

El Grup Assistència fonamenta el seu model en el cooperativisme sanitari que situa a les persones en el centre de les decisions i, com a conseqüència, aporta justícia, participació, autonomia administrativa i aposta pel desenvolupament sostenible. Els beneficis de l'organització en la societat es resumeixen en tres àmbits concrets:

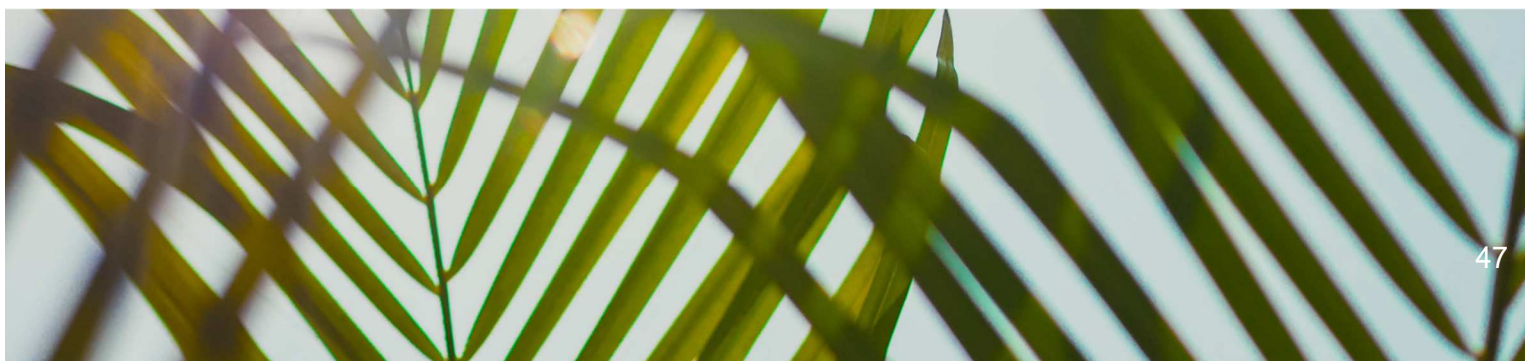
· **Aportació al sistema públic català:** l'existència d'un sistema sanitari privat repercuteix directament a les llistes d'espera de la sanitat pública. La demora en l'atenció mèdica pública disminueix en tant que una part de pacients és absorbida per centres que el Grup Assistència posa a la disposició de les persones assegurades en virtut de les cobertures que proporciona la pòlissa. Cal destacar que els estudis interns respecte a l'ús dels ingressos, procediments quirúrgics i exploracions realitzats a Assistència Sanitària indiquen que les persones assegurades tracten majoritàriament els problemes de salut greus als centres del Grup Assistència i no a la sanitat pública.

· **Aportació a la ciutadania:** l'organització ofereix la possibilitat d'accedir, sense llistes d'espera i amb llibertat d'elecció, a l'atenció mèdica. Aquestes condicions adquireixen importància davant la immediatesa que ofereix Grup Assistència en intervencions de artroplàstia de grans articulacions, cirurgia cardíaca o oncològica, la cataracta, l'hèrnia o els petits tumors. Així mateix, l'organització ha evolucionat atenent les necessitats i preferències dels pacients i, com a conseqüència, desenvolupant una alta capacitat per atendre patologies complexes, així com pacients pluripatològics.

· **Aportació a l'equip professional:** els professionals de la salut actuen d'acord amb els principis fundacionals de la societat atès que valoren favorablement el sistema de lliure elecció de metge i pagament per acte, això implica l'obtenció d'uns ingressos econòmics en funció de la seva dedicació, així com la fidelització dels seus propis pacients. A més, per a les clíniques i centres mèdics, Assistència Sanitària és un valor aspiracional, ja que molts dels centres sanitaris privats catalans sol·liciten tenir concert amb assistència sanitària.

Grup Assistència desenvolupa cada any diverses iniciatives que fomenten la creació de valor compartit amb tots els seus grups d'interès amb l'objectiu de generar un impacte positiu en la societat.

Com a acció destacada, el 2020 Assistència Sanitària va renovar i ampliar per tres anys el conveni de col·laboració com a membre protector de l'Acadèmia de Ciències Mèdiques i de la Salut de Catalunya i Balears. Amb aquest acord s'han pres les mesures necessàries per afrontar l'excepcionalitat de la pandèmia causada per la Covid-19 i posar en valor la figura dels professionals mèdics.





D'altra banda, Assistència Sanitària sobresurt en la seva obstinació destinada a promoure la formació d'estudiants en l'àmbit de la salut. L'organització disposa d'un Programa de Beques, vigent des de l'any 2008, a partir del qual es concedeixen ajudes econòmiques. En el curs 2020-2021 es van concedir ajudes per valor de 30.270 euros a 31 estudiants de màsters o postgraus relacionats amb la salut. Des de la seva creació, en les successives edicions s'han lliurat 391 beques amb un import total que arriba als 380k€.

L'organització també està involucrada en la lluita contra l'exclusió social i s'implica a impulsar valors com la solidaritat, l'amistat, el respecte i la responsabilitat; per exemple, mitjançant un acord amb la Fundació Ateneu Sant Roc, que opera en el territori de Badalona Sud i treballa per l'educació i la igualtat d'oportunitats. Un altre exemple d'això és la col·laboració amb el centre especial d'ocupació sense ànim de lucre Icària Iniciatives Socials per dur a terme el disseny, impressió i manipulació de la postal nadalenca de les empreses que componen el Grup Assistència.

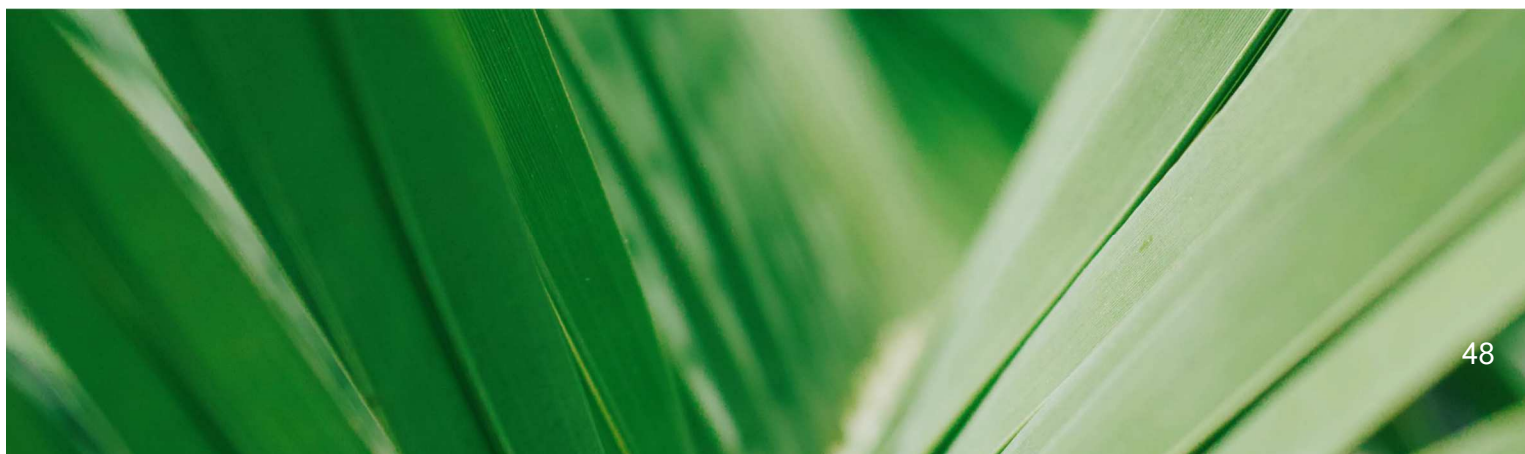
El Grup Assistència està compromès amb oferir una atenció mèdica de qualitat per a totes les persones assegurades. Per aquest motiu, posa a la seva disposició un servei específic d'accessibilitat i atenció a les persones amb discapacitat auditiva que consisteix en la interpretació en llengua de signes per a les seves visites programades. Amb aquest servei, l'organització ofereix una assistència mèdica molt més àgil i eficient eliminant les barreres de comunicació. Aquest col·lectiu disposa d'un acompanyament en totes les visites programades, així com d'un canal de comunicació escrita personal per concertar les cites mèdiques.

Una altra de les iniciatives dutes a terme és la participació en un programa impulsat per la Generalitat de Catalunya i ACNUR, mitjançant el qual l'organització ha garantit la cobertura sanitària d'estudiants que a causa de la guerra a Síria i altres conflictes armats van haver d'abandonar el seu país d'origen. L'assegurança mèdica, obligatòria per obtenir el visat i poder entrar a Espanya, ha possibilitat la continuïtat de la formació d'aquestes persones refugiades. El 2021 s'ha signat la pròrroga de la col·laboració.

CIRHAB, societat pertanyent al Grup, té un conveni de col·laboració amb FLG Associació de Famílies LGTBI amb l'objectiu d'oferir facilitats a les persones LGTBI per poder desenvolupar el seu projecte de vida. Entre els beneficis oferts a les persones que formen part d'FLG Associació de Famílies LGTBI destaquen: un estudi de fertilitat gratuït, descompte en analítiques, descompte d'un 10% en les tècniques de reproducció assistida en parelles del mateix sexe, preus especials i atenció continuada 24 hores tots els dies de l'any.

D'altra banda, Assistència Sanitària efectua patrocinis a diverses entitats esportives com a proveïdor d'assegurances mèdiques de referència.

El Grup Assistència ha col·laborat amb donacions a diverses fundacions i entitats sense ànim de lucre. L'import total de les aportacions econòmiques ascendeix a 381.947 euros (315.024 euros al 2020). Entre els beneficiaris de les quantitats més rellevants es troben a l'Hospital Vall d'Hebrón, la Fundació Espriu, la Fundació Galatea, el Consell Superior de Recerques Científiques (CSIC) i la Fundació Privada Ateneu Sant Roc.



L'organització ha posat també el focus en la cura i atenció del personal sanitari perquè les condicions de l'activitat mèdica, a causa de la pandèmia, han estat més exigents que mai. En aquest sentit, com a mesures destinades a garantir la continuïtat de l'organització amb un model de tipus cooperatiu, destaquen el compromís de pagament dels honoraris als professionals proporcionant una gestió àgil i segura, la implantació d'un pla d'ajudes destinat a les persones que conformen el quadre metge i centres d'atenció afectats per la caiguda de l'activitat a causa de l'estat d'alarma, i l'adhesió a l'assegurança sectorial de 38 milions d'euros orientat a cobrir als professionals sanitaris afectats per la Covid-19.

Amb l'objectiu de mitigar l'impacte de la pandèmia causada per la Covid-19, l'organització ha posat a disposició dels treballadors mascaretes quirúrgiques i FFP2, gel hidroalcohòlic, guants, mampares, viseres i esprai desinfectant, entre altres.





Assistència Sanitària compta amb una política d'externalització aprovada pel Consell d'Administració i enfocada a regular qualsevol tipus d'acord entre l'organització i un proveïdor de serveis. La política determina aspectes com ara l'establiment de les línies generals per fer efectiva l'externalització, la determinació del grau de rellevància d'una activitat externalitzada, la guia mitjançant pautes a seguir en el procés de selecció d'un proveïdor, o el clausulat a incloure en els contractes subscrits amb els proveïdors.

Amb l'objectiu de portar un seguiment, control i avaluació del servei prestat, es designa una persona responsable del servei d'externalització de la funció o activitat crítica que ha de posseir els coneixements i l'experiència necessària sobre l'activitat externalitzada per poder avaluar el rendiment i els resultats del proveïdor de serveis.

Assistència Sanitària disposa d'un procés de gestió de compres i serveis generals amb la finalitat d'establir els criteris de selecció de proveïdors, així com control, execució, comptabilització i pagament de les compres relacionades amb serveis generals de la companyia.

A més, l'organització disposa de dos procediments per dur a terme la selecció, avaluació, i contractació de proveïdors; un d'ells s'aplica a les clíniques (intervencions ambulatories, ingressos, urgències...) i professionals sanitaris no mèdics (infermeria, ambulàncies...), i l'altre als proveïdors sanitaris (mèdics-accionistes, altres facultatius, professionals i centres sanitaris que formen part del quadre facultatiu d'Assistència Sanitària).

Periòdicament, les persones responsables de la gestió del quadre facultatiu efectuen una revisió de l'equip mèdic, centres o altres professionals i fan una sèrie de verificacions per comprovar l'actualització de la informació que apareix en el quadre. Per exemple, en cas de detectar proveïdors que porten diversos mesos sense facturar s'analitza el motiu, i en cas d'estar justificat, es procedeix a tramitar la baixa del proveïdor sanitari.

El Grup Assistència disposa d'un procés d'avaluació per valorar el compliment de seguretat del RGPD (Reglament General de Protecció de Dades) i la Llei orgànica de Protecció de Dades (LOPDGDD) d'algun dels proveïdors d'Assistència Sanitària, AIALE i AERETIC.

S'avaluen aspectes relacionats amb:

- Organització de la Seguretat de la Informació
- Seguretat lligada als RH
- Gestió d'actius
- Control d'accés
- Xifrat
- Seguretat física i ambiental
- Seguretat en les operacions
- Seguretat en les comunicacions
- Adquisició, desenvolupament i manteniment dels sistemes d'informació
- Relacions amb proveïdors
- Gestió d'incidents de seguretat de la informació
- Aspectes de seguretat de la informació en la gestió de la continuïtat de negoci
- Compliment
- Gestió de Dades Personals

Durant l'exercici, s'han realitzat cinc avaluacions per valorar el compliment de seguretat del RGPD i LOPDGDD.

El Grup Assistència té com a objectiu la prestació d'un servei de qualitat dut a terme pels professionals de la salut que conformen el quadre facultatiu. L'aposta per la qualitat es reflexa, a més d'en el control estricte de la titulació i especialització dels components del quadre facultatiu, en diverses iniciatives de promoció de bones pràctiques i en la monitorització de l'activitat dels metges a partir d'indicadors d'activitat assistencial específics.

Tota aquesta informació es recull en l'Informe d'Indicadors d'Activitat Assistencial que s'estructura en tres apartats:

- Indicadors generals.
- Indicadors d'activitat realitzada en consultori, a domicili i a la clínica: visites, exploracions i procediments.
- Indicadors d'activitat sol·licitada:
  - Exploracions complementàries: anàlisis clíniques, diagnòstic per la imatge (radiologia convencional, ecografia, ressonància magnètica, tomografia computada, medicina nuclear, densitometria òssia, etc.).
  - Altres procediments: endoscòpies digestives, exploracions cardiològiques, d'al·lèrgia, genitourinàries, d'otorrinolaringologia, neurològiques, oftàlmiques, pneumològiques i tartrectomies.

Per a cada indicador, s'informa del valor del professional, del valor estàndard i del percentatge de proves complementàries i/o tractaments realitzats que han estat sol·licitats i realitzats pel mateix professional. Aquests indicadors permeten a cada professional mèdic identificar aquells aspectes susceptibles de millora en la seva pràctica professional. També són útils per tenir una visió global de l'assistència mèdica i identificar aquells professionals que s'allunyen injustificadament de l'indicador estàndard de referència i, per tant, posen en risc la continuïtat del negoci.

D'altra banda, Assistència Sanitària disposa d'un document intern encarregat de regular el procediment i tràmit de la gestió de queixes. El Reglament estableix els canals de comunicació dels quals disposa l'organització perquè les persones assegurades facin arribar la corresponent reclamació. Posteriorment, les reclamacions són ateses i resoltes pel Servei d'Atenció al Client en un període no superior al mes a comptar des de la recepció de la queixa. Després de la seva recepció, l'organització analitza tota la documentació que recolza la motivació de la queixa i emet una valoració sobre aquest tema. La decisió conté sempre conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada reclamació i està fundada en clàusules contractuals, normes de transparència i protecció de la clientela aplicables i en les bones pràctiques i usos financers.

Amb la finalitat de mantenir informat al Consell d'Administració sobre l'evolució de la funció que desenvolupa el Servei d'Atenció al Client, es redacta un informe anual amb un resum estadístic de les reclamacions de l'exercici, un resum de les decisions preses, els criteris en els quals s'han basat les decisions i les recomanacions o suggeriments corresponents.

En l'informe anual corresponent a l'any 2021, s'han atès un total de 92 reclamacions o queixes registrades procedents de persones assegurades. De la xifra total, 5 han estat estimades, 18 desestimades i a les altres no els correspon cap classificació específica ja que no contenen peticions concretes, sinó que ajuden a contribuir a la millora dels serveis prestats.

El Grup Assistència compta a més amb un procediment específic de gestió de les reclamacions de professionals amb l'objectiu d'atendre i avaluar possibles disconformitats derivades dels pagaments realitzats per l'asseguradora pels serveis realitzats.

Quant a la posició de l'entitat en relació amb les empreses del sector assegurador, Assistència Sanitària lidera el rànquing de les 15 principals entitats de salut de tot l'estat espanyol en termes de vinculació emocional<sup>17</sup>. Aquesta iniciativa s'ha desenvolupat amb l'objectiu d'esbrinar si es poden tenir sentiments cap a una asseguradora de salut i, en cas afirmatiu, quins són i de què depenen. Dels resultats obtinguts en aquest estudi es deriva que les emocions més habituals detectades en l'àmbit de la sanitat privada i, en concret, de Assistència Sanitària són la **tranquil·litat**, l'**agraïment**, l'**alegria** i l'**orgull**. D'igual manera, en l'informe destaca la capacitat de Assistència Sanitària d'adaptar-se a les necessitats del client, sobretot respecte a proporcionar informació relacionada amb la Covid-19 i la facilitat d'ús d'eines digitals com la pàgina web.



<sup>17</sup> Estudio de Emociones en el Sector de Seguros de Salud. EMO Insights International. 2021



El Grup compleix amb les lleis i requeriments vigents en matèria fiscal en el territori en el qual opera. A continuació, es detallen les dades fiscals per societat.

El 2021, el Grup ha obtingut un benefici total de 8,8 milions d'euros. Així mateix, ha rebut un import de 210.963€ en concepte de subvencions públiques. En l'exercici 2021 s'han practicat pagaments per l'Impost de Societats per import de 3.444.470,33€. Quant a les liquidacions de l'IS de 2020, presentades al juliol de 2021, el resultat agregat va ser a retornar després d'haver realitzat pagaments fraccionats durant l'exercici superiors a la quota líquida resultant. Segons s'esmenta en la Memòria dels Comptes Anuals Consolidats, les societats de Grup Assistència no consoliden fiscalment.



## 9. CONTRIBUCIÓ DEL GRUP ASSISTÈNCIA ALS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE (ODS)



## 9. Contribució del Grup Assistència als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)

L'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible va ser aprovada per les Nacions Unides en 2015 i consisteix en un full de ruta l'objectiu del qual és posar fi a la pobresa, protegir el planeta i garantir que totes les persones gaudeixin de pau i prosperitat. El full de ruta s'articula a través de 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) per fer front a diferents desafiaments compartits com l'erradicació de la fam, l'accés a una educació de qualitat, la igualtat de gènere, el treball decent o la lluita contra l'emergència climàtica.

Encara que en un inici els ODS es dirigien als governs i administracions mundials, en els últims anys s'ha evidenciat l'important paper que les empreses juguen en la consecució dels ODS, en ser agents socials que generen impactes tant positius com negatius en la societat i l'entorn.

Grup Assistència a través de les iniciatives i pràctiques en matèria de sostenibilitat contribueix a la consecució dels ODS, amb un major focus en l'ODS 3 Salut i benestar en formar part del seu core business, però també té impacte sobre altres objectius.

A continuació es destaquen les principals contribucions de Grup Assistència als ODS al 2021:

### Contribucions destacades al 2021



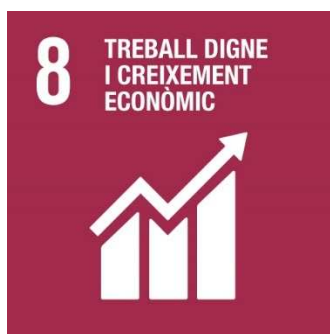
- Proximitat amb relació amb el pacient a través de 6.921 consultoris, 31 clíniques i una xarxa de més de 4.000 professionals de la salut distribuïts per tot el territori català per estar al més a prop possible de cadascuna de les persones assegurades que requereixen disposar del servei mèdic.
  - Grup Assistència proporciona una gamma de serveis única que s'adapta constantment a les noves exigències de les persones assegurades.
  - L'organització ofereix atenció sanitària òptima mitjançant el seguiment continu i personalitzat de la salut de les persones assegurades amb l'objectiu d'acompanyar-les tota la seva vida sota el lema "la teva salut és el nostre ofici".
- Al 2021, el Grup Assistència compta amb 196.148 persones assegurades, de les quals el 56% són dones i el 44% homes, amb una permanència mitjana de 20,4 anys.
  - Comitè de Bioètica de CIRHAB l'objectiu del qual és assessorar des d'un punt de vista ètic i legal sobre possibles conflictes ètics que es puguin produir en la pràctica clínica assistencial en l'àmbit de la reproducció assistida, amb la finalitat de millorar la qualitat de l'assistència sanitària i protegir els drets dels pacients, a més d'aplicar valors en la presa de decisió en situacions conflictives.
  - Accés a recursos materials sanitaris destinats a mitigar l'impacte de la pandèmia derivada de la Covid-19 i impulsar mesures preventives davant la ràpida propagació del virus. Durant 2021 s'ha fet ús de màscares quirúrgiques i FFP2, gel hidroalcohòlic, guants, mampares, viseres i esprai desinfectant, entre altres.
  - Participació en la iniciativa impulsada per UNESPA: subscripció d'una assegurança sectorial de 38 milions d'euros destinada a cobrir el personal sanitari afectat per la Covid-19. L'organització ha col·laborat realitzant una aportació de 153.330€. L'assegurança inclou un capital de 30.000 euros per defunció i un subsidi per hospitalització que oscil·la entre els 400€ i els 1.400€ per persona. Un cop finalitzat el període de cobertura objecte del contracte, els excedents aportats han estat destinats a la realització de donacions a diverses entitats.



- Aportació econòmica de 39.068,33€ a la Fundació Galatea destinada a vetllar per la salut i benestar de tots els professionals de la salut. El principal objectiu de la Fundació consisteix a promoure estils de vida saludables entre els professionals de la salut, així com aconseguir la rehabilitació i reinserció laboral dels professionals amb problemes de salut mental i addiccions.
- Renovació per tres anys del Conveni de col·laboració com a membre protector de l'Acadèmia de Ciències Mèdiques i de la Salut de Catalunya i Balears. A més dels objectius comuns de defensa i millora de la salut entre totes dues organitzacions, fa uns anys l'Acadèmia va crear el premi Ramon de Tesserach, finançat per Assistència Sanitària, per a l'actuació cívica i la promoció de la salut.
- Donació de 5.000€ a la Fundació Avedis Donabedian que treballa per a la millora de la qualitat dels serveis sanitaris i socials que reben els ciutadans. L'import donat s'ha destinat principalment al patrocini de la XXXII edició dels Premis Avedis Donabedian a la Qualitat com a reconeixement a una trajectòria professional dedicada a la qualitat assistencial.



- Programa de Beques a partir del qual s'han concedit ajudes econòmiques a 31 estudiants per un valor de 30.270€ destinades a màsters o postgraus relacionats amb l'àmbit de la salut.
- 3.656 hores destinades a la formació del personal.
- Participació en el programa impulsat per la Generalitat de Catalunya i ACNUR, mitjançant el qual l'organització ha garantit la cobertura sanitària d'estudiants que a causa de la guerra a Síria i altres conflictes armats van haver d'abandonar el seu país d'origen. Aquestes persones han pogut continuar els seus estudis, en part gràcies a l'assegurança mèdica prestada per Assistència Sanitària, ja que és obligatori per obtenir el visat i poder entrar a Espanya.



- Compromís amb l'ocupació estable i de qualitat: 95% amb contracte indefinit i 82% amb jornada laboral a temps complet.
  - Adequada gestió dels recursos humans evitant dur a terme expedients de regulació d'ocupació als quals un ampli nombre de companyies s'han acollit per reduir l'impacte econòmic negatiu derivat de la pandèmia de la Covid-19.
  - Política de remuneracions amb l'objectiu d'aplicar mecanismes per motivar i fidelitzar a les persones en plantilla, i incrementar el seu rendiment vinculant-lo a la consecució d'uns objectius prèviament definits.
- Davant la crisi originada per la Covid-19, implantació de mesures necessàries per a la cura de les persones assegurades, així com de l'equip professional com ara cobertura de les prestacions relacionades amb ingressos hospitalaris per Covid-19, ajornament del pagament de rebuts de pòlisses, atenció a les consultes Covid-19 mitjançant la creació d'un call center, realització de proves d'antígens a domicili per a les persones assegurades amb simptomatologia relacionada amb la Covid-19, pla de bestretes d'honoraris mèdics per als professionals, revisió del preu del barem de la visita mèdica tenint en compte les circumstàncies extraordinàries provocades per la pandèmia, etc.



- Aportació d'una quota mensual de 1.860€ a Secartys, associació per a l'impuls de l'Electrònica, les TIC, l'Energia i les Tecnologies Intel·ligents Aplicades.
- Aportació econòmica de 45.000€ a la Fundació Hospital Universitari Vall D'Hebron – Institut de Recerca, per part de CIRHAB, per col·laborar en la recerca desenvolupada pel Dr. Jaume Alijotas Reig orientada a un estudi que relaciona eficiència de la reproducció humana (mesura mitjançant el nombre d'avortaments) amb la tolerància de la mare als antigens de l'embrió.

- Avenços en el camp del desenvolupament tecnològic amb l'objectiu d'impulsar una transformació digital, com ara noves targetes d'Assistència Sanitària amb un nou disseny que proporciona una major rapidesa en la identificació de la persona assegurada i agilitat en les gestions administratives, gràcies al lector de banda magnètica; digitalització de la documentació que acredita la realització de la prestació del servei mèdic i necessària per al procés de verificació i control de l'activitat; implantació d'un nou sistema que reconeix l'autorització emesa i assigna en línia el número d'autorització de serveis durant el procés de registre electrònic que es realitza en els consultoris de manera que qualsevol pacient pugui acudir a les consultes sense la Fulla d'Autorització de Serveis impresa; implantació de la firma electrònica en els contractes d'assegurances.
- Grup Assistència també ha invertit en el creixement de la companyia mitjançant la transformació digital en l'àrea de màrqueting, on s'ha desenvolupat un projecte que conté més de 25 iniciatives digitals innovadores que, de moment, han proporcionat una major proximitat i comprensió de les necessitats específiques de les persones assegurades.



- Acord amb la Fundació Ateneu Sant Roc, que opera en el territori de Badalona Sud i treballa per aconseguir una major igualtat social, fomentant la participació dels veïns i veïnes i incidint, especialment, en els col·lectius en risc d'exclusió social. Addicionalment a l'acord de col·laboració amb la Fundació, Assistència Sanitària ha realitzat una donació de 28.000€.
- Conveni de Col·laboració amb FLG Associació de Famílies LGTBI mitjançant el qual l'organització ofereix una sèrie de beneficis: estudi de fertilitat gratuït, descompte en analítiques, descompte d'un 10% en les tècniques de reproducció assistida en parelles lesbianes, preus especials i atenció continuada les 24 hores de tots els dies de l'any.

- Aportació econòmica de 26.976€ a la Fundació Privada Pro Personis amb Discapacitat Intel·lectual Catalunya, la missió del qual consisteix a oferir un servei d'atenció mitjançant residències, tallers ocupacionals, centres especials de treball, etc. que satisfaci les necessitats de les persones amb discapacitat intel·lectual, trastorn de conducta o risc d'exclusió, al llarg de les seves vides.
- Assistència específica d'accessibilitat i atenció a les persones amb discapacitat auditiva com és la possibilitat d'interpretació en llengua de signes per a les seves visites programades. Amb aquest objectiu s'ha destinat una quantitat anual de 29.353,50€ a l'empresa Subtil que s'ha encarregat de prestar el servei de gestió per a les persones amb aquesta mena de discapacitat.
- Donació de 2.000€ a l'entitat religiosa sense ànim de lucre Missions Salesianes que treballa per a la promoció, protecció, educació i evangelització dels nens, nenes i joves més vulnerables.

# 10. BASES PER A L'ELABORACIÓ DE L'ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA





Assistència Sanitària ha elaborat el seu Estat d'Informació No Financera (EINF) corresponent a l'exercici comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2021, d'acord amb la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat. Les dades corresponents a exercicis anteriors que es presenten a efectes comparatius no han estat subjectes a la verificació prevista en la normativa legal vigent.

Aquest EINF ha estat preparat tenint en compte els estàndards de Global Reporting Initiative (GRI). Per a la identificació dels temes citats per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat, a incloure en el present EINF, s'ha seguit un procés d'Anàlisi de Materialitat considerant aquells aspectes que:

- Reflecteixen els aspectes econòmics, socials i ambientals significatius per a l'organització, és a dir aquells aspectes que poden generar un impacte i podrien influir de manera positiva o negativa en la capacitat de l'organització de posar en pràctica la seva visió i estratègia.
- Influeixen de manera significativa i substancial en les avaluacions i decisions dels grups d'interès.

Amb l'objectiu de valorar la rellevància externa de cadascun dels temes, s'han tingut en compte les següents fonts d'informació:

- Principals informes, estudis i marcs de referència de sostenibilitat que identifiquen temes considerats com a rellevants per als grups d'interès amb relació a diferents sectors d'activitat de reconeguts analistes i *think-tanks*.
- Anàlisi de la premsa per identificar els assumptes rellevants per al sector d'activitat de l'organització.
- Identificació dels aspectes materials per a les principals empreses competidores, citats en les seves respectives Memòries de sostenibilitat.

Del resultat d'aquesta anàlisi externa i interna s'identifiquen els temes citats per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat, que han estat considerats per la companyia com a materials. Aquests s'indiquen en la taula inclosa en l'apartat "10.1. Índex de continguts requerits per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat".

Els indicadors no financers seleccionats per Assistència Sanitària Col·legial compleixen amb els principis de comparabilitat, materialitat, rellevància i fiabilitat i la informació és precisa i comparable.

A l'efecte del present EINF, Assistència Sanitària Col·legial i totes les seves societats dependents es consideren com "Grup Assistència". El perímetre de reporti del present EINF coincideix amb el de l'estat financer i l'informe de gestió tenint en compte les següents consideracions:

- El conjunt d'indicadors informats en els apartats inclosos en aquest EINF, excepte aquells en els quals s'especifica el contrari, inclouen l'activitat de totes les societats de Grup Assistència.
- En l'apartat d'Informació sobre Qüestions Mediambientals s'exclou la informació relativa les societats ANDAIRA, ASYAS, INVERGLOBAL i AERETIC al no resultar l'impacte material, tant per l'activitat exercida com per la baixa o nul·la presència de persones treballadores en la societat.
- La resta de les excepcions al perímetre de consolidació queden adequadament especificades en cada cas.

## 10.1 Índex de continguts requerits per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat.

| Requisit Llei 11/18                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Apartat de l'Estat d'Informació No Financera en el qual es reporta                  | Materialitat     | Estàndard GRI de referència       | Observacions |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------|--------------|
| <b>INFORMACIÓ GENERAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                     |                  |                                   |              |
| <b>Model de negoci</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                     |                  |                                   |              |
| Breu descripció del model de negoci del grup (incloent el seu entorn empresarial, la seva organització i estructura)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2. Model de Negoci                                                                  | Aspecte material | 102-1<br>102-2<br>102-5<br>102-45 |              |
| Presència geogràfica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2. Model de Negoci                                                                  | Aspecte material | 102-3<br>102-4<br>102-6           |              |
| Objectius i estratègies de l'organització                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2. Model de Negoci                                                                  | Aspecte material | 103-2                             |              |
| Principals factors i tendències que poden afectar la seva futura evolució                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2. Model de Negoci                                                                  | Aspecte material | 102-15                            |              |
| <b>Polítiques de la companyia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |                  |                                   |              |
| Una descripció de les polítiques que aplica el grup respecte a qüestions mediambientals i socials, respecte dels drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn, així com relatives al personal, incloses les mesures que, si escau, s'hagin adoptat per afavorir el principi d'igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, la no discriminació i inclusió de les persones amb discapacitat i l'accessibilitat universal | Informació reportada en cadascun dels apartats de l'Estat d'Informació No Financera | Aspecte material | 103-2                             |              |
| <b>Gestió de riscos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                     |                  |                                   |              |
| Els principals riscos relacionats amb les qüestions mediambientals i socials, respecte dels drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn, així com relatives al personal, incloses les mesures que, si escau, s'hagin adoptat per afavorir el principi d'igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, la no discriminació i inclusió de les persones amb discapacitat i l'accessibilitat universal                      | 3. Gestió de Riscos No Financers                                                    | Aspecte material | 102-15                            |              |
| <b>Marc de reporting</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                     |                  |                                   |              |
| Esment en l'informe al marc de reporting nacional, europeu o internacional utilitzat per a la selecció d'indicadors clau de resultats no financers inclosos en cadascun dels apartats                                                                                                                                                                                                                                                             | 10. Bases Per a l'Elaboració de l'Estat d'Informació no Financera                   | no aplica        | 102-54                            |              |

| 1. QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS                                                                                                                                              |                                                      |                     |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informació general detallada                                                                                                                                             |                                                      |                     |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sobre efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient i en el seu cas, la salut i la seguretat                                           | 4. Informació sobre Qüestions Mediambientals         | Aspecte material    | 103-2                            |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sobre els procediments d'avaluació o certificació ambiental                                                                                                              | 4. Informació sobre Qüestions Mediambientals         | Aspecte material    | 103-2                            |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sobre els recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals                                                                                                          | 4. Informació sobre Qüestions Mediambientals         | Aspecte material    | 103-2                            |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sobre l'aplicació del principi de precaució                                                                                                                              | 4. Informació sobre Qüestions Mediambientals         | Aspecte material    | 102-11                           |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sobre la quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals                                                                                                     | 4. Informació sobre Qüestions Mediambientals         | Aspecte material    | 103-2                            |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Contaminació                                                                                                                                                             |                                                      |                     |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient (inclou també soroll i contaminació lumínica)                       | No reportat                                          | Aspecte material no | 305-7                            | A causa del model de negoci i tipus d'activitat que realitza, el Grup Assistència no genera una contaminació atmosfèrica significativa, de manera que la implantació de mesures per a la seva prevenció i reducció no és un aspecte essencial per a l'Entitat. |
| Economia circular                                                                                                                                                        |                                                      |                     |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de deixalles                                                                  | 4.1 Economia circular; Prevenció i Gestió de Residus | Aspecte material    | 103-2<br>306-3<br>306-4<br>306-5 |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Accions per combatre el desaprofitament d'aliments                                                                                                                       | No reportat                                          | Aspecte material no | 103-2                            | L'activitat del Grup no està vinculada a un possible malbaratament d'aliments.                                                                                                                                                                                 |
| Ús sostenible dels recursos                                                                                                                                              |                                                      |                     |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals                                                                                           | 4.2 Ús sostenible dels recursos                      | Aspecte material    | 303-3                            |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Consum de matèries primeres i mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús                                                                                     | 4.2 Ús sostenible dels recursos                      | Aspecte material    | 301-1                            |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Consum, directe i indirecte, d'energia                                                                                                                                   | 4.2 Ús sostenible dels recursos                      | Aspecte material    | 302-1                            |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Mesures preses per millorar l'eficiència energètica                                                                                                                      | 4.2 Ús sostenible dels recursos                      | Aspecte material    | 103-2                            |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ús d'energies renovables                                                                                                                                                 | 4.2 Ús sostenible dels recursos                      | Aspecte material    | 302-1                            |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Canvi climàtic                                                                                                                                                           |                                                      |                     |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Elements importants de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle generats com a resultat de les activitats de l'empresa, inclòs l'ús dels béns i serveis que produeix | 4.3 Canvi climàtic                                   | Aspecte material    | 305-1<br>305-2                   |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic                                                                                                  | 4.3 Canvi climàtic                                   | Aspecte material    | 103-2                            |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Metes de reducció establertes voluntàriament a mitjà i llarg termini per reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle i els mitjans implementats per a tal fi     | 4.3 Canvi climàtic                                   | Aspecte material    | 103-2                            |                                                                                                                                                                                                                                                                |



| Protecció de la biodiversitat                                                                                                                                                                                                                                                                          |                               |                     |                 |                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mesures preses per preservar o restaurar la biodiversitat                                                                                                                                                                                                                                              | No reportat                   | Aspecte material no | 103-2           | Les activitats del Grup se circumscriuen a entorns urbans, on el potencial impacte sobre la biodiversitat i sobre àrees protegides no és significatiu. |
| Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides                                                                                                                                                                                                                                   | No reportat                   | Aspecte material no | 103-2           | Les activitats del Grup se circumscriuen a entorns urbans, on el potencial impacte sobre la biodiversitat i sobre àrees protegides no és significatiu. |
| 2. QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL                                                                                                                                                                                                                                                           |                               |                     |                 |                                                                                                                                                        |
| Ocupació                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                               |                     |                 |                                                                                                                                                        |
| Número total i distribució d'empleats per sexe, edat, país i classificació professional; número total i distribució de modalitats de contracte de treball, mitjana anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per sexe, edat i classificació professional | 5.1. Ocupació                 | Aspecte material    | 102-8<br>405-1  |                                                                                                                                                        |
| Nombre total d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional                                                                                                                                                                                                                               | 5.1. Ocupació                 | Aspecte material    | 103-2           |                                                                                                                                                        |
| Les remuneracions mitjanes i la seva evolució desagregats per sexe, edat i classificació professional                                                                                                                                                                                                  | 5.1. Ocupació                 | Aspecte material    | 103-2           |                                                                                                                                                        |
| Bretxa salarial, la remuneració llocs de treball iguals o de mitjana de la societat                                                                                                                                                                                                                    | 5.1. Ocupació                 | Aspecte material    | 405-2           |                                                                                                                                                        |
| Remuneració mitjana dels consellers (incloent la retribució variable, dietes, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció) per sexe                                                                                                    | 5.1. Ocupació                 | Aspecte material    | 103-2           | No es reporta la remuneració mitjana dels consellers (dones) per la possibilitat de causar perjudicis per al Grup i les persones interessades.         |
| Remuneració mitjana dels directius (incloent la retribució variable, dietes, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció) per sexe                                                                                                     | 5.1. Ocupació                 | Aspecte material    | 103-2           |                                                                                                                                                        |
| Implantació de polítiques de desconnexió laboral                                                                                                                                                                                                                                                       | 5.1. Ocupació                 | Aspecte material    | 103-2           |                                                                                                                                                        |
| Empleats amb discapacitat                                                                                                                                                                                                                                                                              | 5.1. Ocupació                 | Aspecte material    | 405-1           |                                                                                                                                                        |
| Organització del treball                                                                                                                                                                                                                                                                               |                               |                     |                 |                                                                                                                                                        |
| Organització del temps de treball                                                                                                                                                                                                                                                                      | 5.2. Organització del Treball | Aspecte material    | 103-2           |                                                                                                                                                        |
| Nombre d'hores d'absentisme                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5.2. Organització del Treball | Aspecte material    | 403-9<br>403-10 |                                                                                                                                                        |
| Mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació i fomentar l'exercici corresponsable d'aquests per part de tots dos progenitors                                                                                                                                                              | 5.2. Organització del Treball | Aspecte material    | 103-2           |                                                                                                                                                        |
| Salut i seguretat                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |                     |                 |                                                                                                                                                        |
| Condicions de salut i seguretat en el treball                                                                                                                                                                                                                                                          | 5.3. Salut i Seguretat        | Aspecte material    | 103-2           |                                                                                                                                                        |
| Nombre d'accidents de treball per sexe                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5.3. Salut i Seguretat        | Aspecte material    | 403-9           |                                                                                                                                                        |
| Índex de freqüència per sexe                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5.3. Salut i Seguretat        | Aspecte material    | 403-9           |                                                                                                                                                        |
| Índex de gravetat per sexe                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5.3. Salut i Seguretat        | Aspecte material    | 403-9           |                                                                                                                                                        |
| Malalties professionals per sexe                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5.3. Salut i Seguretat        | Aspecte material    | 403-10          |                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                    |                     |                 |                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Relacions socials</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                    |                     |                 |                                                                                                                                                                       |
| Organització del diàleg social, inclosos procediments per informar i consultar al personal i negociar amb ells                                                                                                                                                                                      | 5.4 Relacions Socials                                              | Aspecte material    | 103-2           |                                                                                                                                                                       |
| Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país                                                                                                                                                                                                                                      | 5.4 Relacions Socials                                              | Aspecte material    | 102-41          |                                                                                                                                                                       |
| Balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat en el treball                                                                                                                                                                                                | 5.4 Relacions Socials                                              | Aspecte material    | 403-4           |                                                                                                                                                                       |
| <b>Formació</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                    |                     |                 |                                                                                                                                                                       |
| Polítiques implementades en el camp de la formació                                                                                                                                                                                                                                                  | 5.5. Formació                                                      | Aspecte material    | 404-2           |                                                                                                                                                                       |
| Quantitat total d'hores de formació per categories professionals                                                                                                                                                                                                                                    | 5.5. Formació                                                      | Aspecte material    | 404-1           |                                                                                                                                                                       |
| <b>Accessibilitat</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                    |                     |                 |                                                                                                                                                                       |
| Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat                                                                                                                                                                                                                                           | 8. Informació sobre la Societat                                    | Aspecte material    | 405-1           | Les mesures orientades a facilitar l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat es descriuen al punt 8.1                                               |
| <b>Igualtat</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                    |                     |                 |                                                                                                                                                                       |
| Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes                                                                                                                                                                                                           | 5.6 Igualtat                                                       | Aspecte material    | 103-2           |                                                                                                                                                                       |
| Plans d'igualtat (Capítol III de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes), mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe; Integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat | 5.6 Igualtat                                                       | Aspecte material    | 103-2           | Assistència Sanitària treballa per adaptar les seves polítiques i procediments a la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes. |
| Política contra tota mena de discriminació i, en el seu cas, de gestió de la diversitat                                                                                                                                                                                                             | 5.6 Igualtat                                                       | Aspecte material    | 103-2           |                                                                                                                                                                       |
| <b>3. INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN</b>                                                                                                                                                                                                                           |                                                                    |                     |                 |                                                                                                                                                                       |
| Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn                                                                                                                                                                                                                                             | 6. Informació relativa a la Lluita contra la Corrupció i el Suborn | Aspecte material    | 102-16<br>103-2 |                                                                                                                                                                       |
| Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals                                                                                                                                                                                                                                                 | 6. Informació relativa a la Lluita contra la Corrupció i el Suborn | Aspecte material    | 103-2           |                                                                                                                                                                       |
| Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre                                                                                                                                                                                                                                             | 8. Informació sobre la Societat                                    | Aspecte material    | 103-2           | Les donacions i aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre es descriuen en el punt 8.1 juntament amb les accions d'associació i patrocini.               |
| <b>4. INFORMACIÓ SOBRE EL RESPECTE DELS DRETS HUMANS</b>                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                    |                     |                 |                                                                                                                                                                       |
| Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans                                                                                                                                                                                                                           | 7. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans                  | Aspecte no material | 102-16<br>103-2 |                                                                                                                                                                       |
| Prevenició dels riscos de vulneració de drets humans i, en el seu cas, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos                                                                                                                                                            | 7. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans                  | Aspecte no material | 103-2           |                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                 |                     |                 |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|--|
| Denúncies per casos de vulneració de drets humans                                                                                                                                                                                                                   | 7. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans               | Aspecte no material | 102-17<br>406-1 |  |
| Eliminació de la discriminació en l'ocupació                                                                                                                                                                                                                        | 7. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans               | Aspecte no material | 103-2           |  |
| Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de la OIT relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva. Eliminació del treball forçós o obligatori. Abolició efectiva del treball infantil. | 7. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans               | Aspecte no material | 103-2           |  |
| <b>5. INFORMACIÓ SOBRE LA SOCIETAT</b>                                                                                                                                                                                                                              |                                                                 |                     |                 |  |
| Compromís de l'empresa amb el desenvolupament sostenible                                                                                                                                                                                                            |                                                                 |                     |                 |  |
| Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local                                                                                                                                                                                      | 8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible | Aspecte material    | 103-2           |  |
| Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori                                                                                                                                                                                    | 8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible | Aspecte material    | 103-2           |  |
| Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests                                                                                                                                                               | 8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible | Aspecte material    | 102-43          |  |
| Accions d'associació o patrocini                                                                                                                                                                                                                                    | 8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible | Aspecte material    | 102-13          |  |
| Subcontractació i proveïdors                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                 |                     |                 |  |
| Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals                                                                                                                                                                          | 8.2. Subcontractació i proveïdors                               | Aspecte material    | 103-2           |  |
| Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental                                                                                                                                                       | 8.2. Subcontractació i proveïdors                               | Aspecte material    | 103-2           |  |
| Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes                                                                                                                                                                                                          | 8.2. Subcontractació i proveïdors                               | Aspecte material    | 103-2           |  |
| Consumidors                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                 |                     |                 |  |
| Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors                                                                                                                                                                                                              | 8.3 Consumidors                                                 | Aspecte material    | 416-1           |  |
| Sistemes de reclamació                                                                                                                                                                                                                                              | 8.3 Consumidors                                                 | Aspecte material    | 103-2           |  |
| Queixes rebudes i resolució d'aquestes                                                                                                                                                                                                                              | 8.3 Consumidors                                                 | Aspecte material    | 103-2           |  |
| Informació fiscal                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                 |                     |                 |  |
| Beneficis obtinguts país per país                                                                                                                                                                                                                                   | 8.4. Informació Fiscal                                          | Aspecte material    | 207-4           |  |
| Impostos sobre beneficis pagats                                                                                                                                                                                                                                     | 8.4. Informació Fiscal                                          | Aspecte material    | 207-4           |  |
| Subvencions públiques rebudes                                                                                                                                                                                                                                       | 8.4. Informació Fiscal                                          | Aspecte material    | 201-4           |  |







**Assistència**  
Sanitària

