



Diputació, 260
08007 – Barcelona

+34 934 050 855
www.mazars.es

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

Informe de Verificació Independent

Estat d'Informació No Financera Consolidat
corresponent a l'exercici finalitzat el 31 de
desembre de 2022

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 2022, 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 les normes internacionals de qualitat vigents i manté, en conseqüència, un sistema 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 2022. 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 2022 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 2022.
- 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 2022.
- 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 2022 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 2022 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.

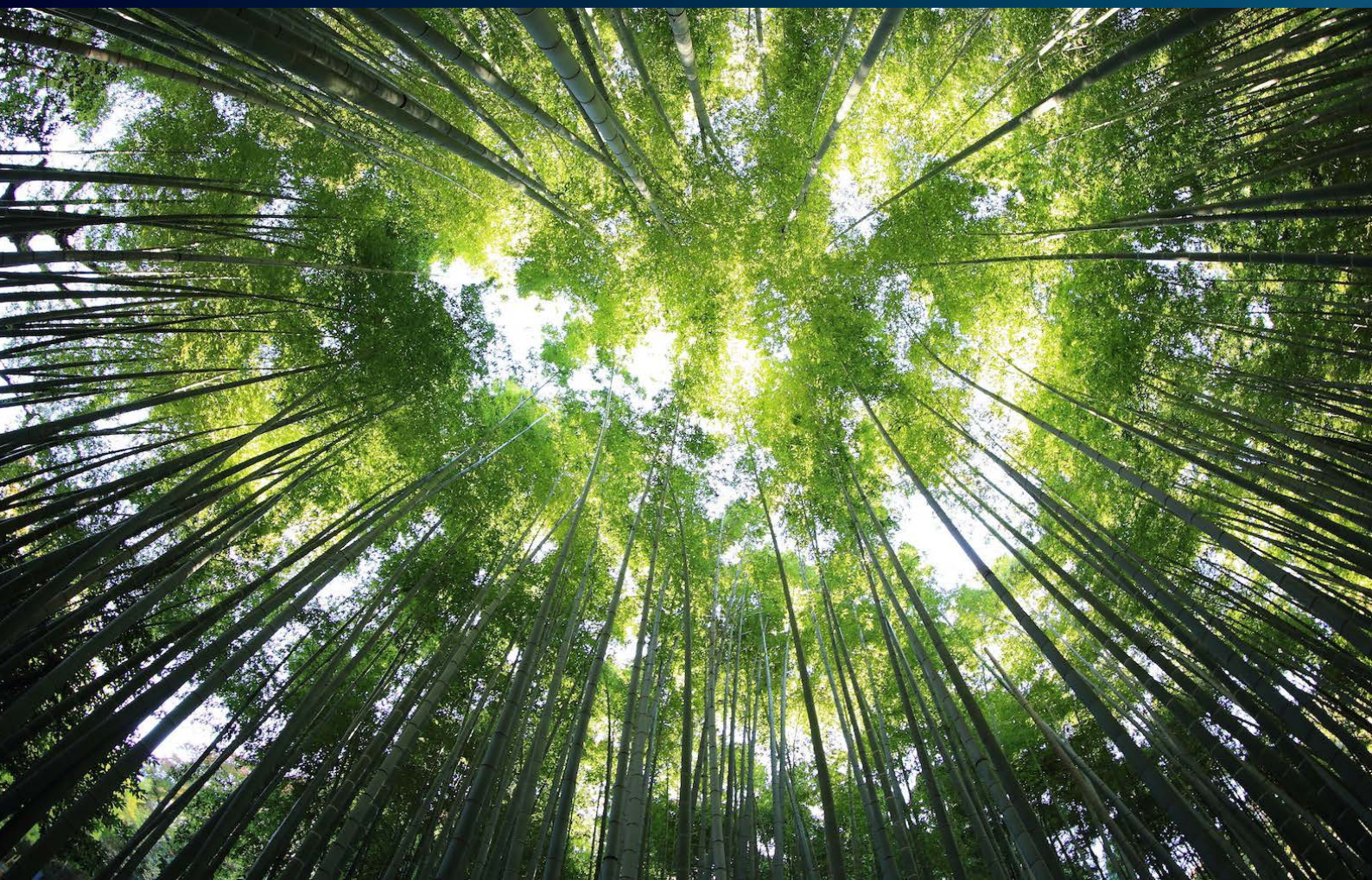


Barcelona, 31 de març de 2023

Mazars Auditores, S.L.P.

Juan Luque

**Estat d'Informació
No Financera (EINF) 2022
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 18
- 3. Gestió de Riscos No Financers 19**
 - 3.1 Model de gestió i control de riscos 20
 - 3.2 Govern i responsables 21
 - 3.3 Principals riscos identificats 24
 - 3.4 Avaluació interna dels riscos i la solvència 26
 - 3.5 Sistema de control intern 27
- 4. Informació sobre Qüestions Mediambientals 28**
 - 4.1 Economia circular: Prevenió i Gestió de Residus 30
 - 4.2 Ús sostenible dels recursos 32
 - 4.3 Canvi climàtic 33
- 5. Informació sobre Qüestions Socials i relatives al Personal 34**
 - 5.1 Ocupació 35
 - 5.2 Organització del treball 41
 - 5.3 Salut i Seguretat 42
 - 5.4 Relacions socials 44
 - 5.5 Formació 45
 - 5.6 Igualtat 46
- 6. Informació relativa a la Lluita contra la Corrupció i el Suborn 47**
- 7. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans 49**
 - 7.1 Comitè de Bioètica de CIRHAB 51
- 8. Informació sobre la Societat 52**
 - 8.1 Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible 53
 - 8.2 Subcontractació i proveïdors 55
 - 8.3 Consumidors 56
 - 8.4 Informació Fiscal 58
- 9. Contribució del Grup Assistència als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) 59**
- 10. Bases per a l'Elaboració de l'Estat d'Informació no Financera 63**
 - 10.1 Índex de continguts requerits per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat 65

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, Societat Anònima d'Assegurances i societats dependents relatiu a l'exercici 2022, i es presenta com a document separat.

2. MODEL DE NEGOCI



Assistència
Sanitària

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 Autogestió Sanitària, S.C.C.L., que el 31 de desembre de 2022 ostenta el 77,46% del capital social d'Assistència Sanitària (76,92% en l'exercici anterior). 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 societats següents, 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 diagnosi 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.¹:** 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.²:** 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. Aquesta entitat es va constituir el 27 d'abril de 2021.

¹ ASYAS es tracta d'una societat multigrup que s'integra al 50% al Grup Assistència que, per aquest motiu s'exclou del perímetre de l'informe.

² Amb data 21 de desembre de 2022, la Junta General Extraordinària d'accionistes d'Inverglobal va acordar per unanimitat la dissolució i liquidació simultània d'Inverglobal i, entre altres, acollir-se al Règim transitori especial de dissolució i liquidació de les sicav establert per la Disposició transitòria quaranta-unena de la LIS, en la seva modificació realitzada per la Llei 11/2021, de 9 de juliol, de mesures de prevenció i lluita contra el Fraude Fiscal, adoptant l'acord de dissolució amb liquidació durant l'any 2022, i iniciant tots els actes jurídics necessaris segons la normativa mercantil fins a la cancel·lació registral de la societat en liquidació. La dissolució, liquidació i extinció d'Inverglobal ha quedat inscrita al Registre Mercantil amb data 7 de febrer de 2023.

Assistència Sanitària té per objecte l'exercici de l'activitat asseguradora directa en els rams de malaltia, inclosa l'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 més de 7.000 consultoris, 30 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 l'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 (19 delegacions també l'any 2021), que compleixen les funcions següents:

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

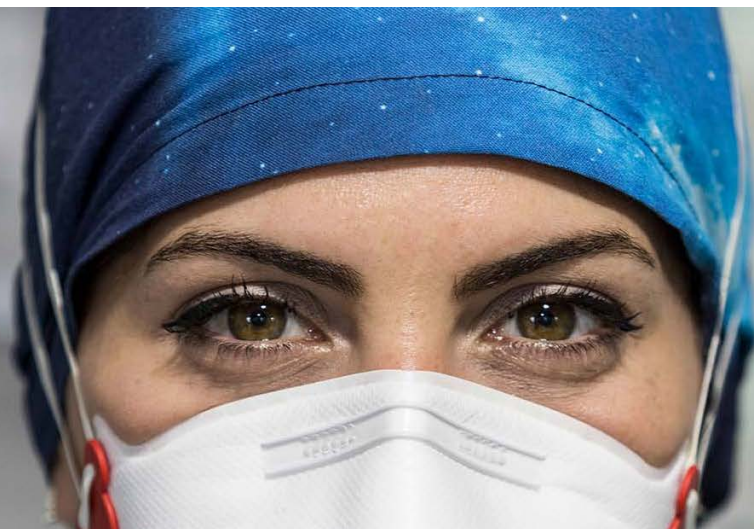


El 2022, la població assegurada d'Assistència Sanitària és de 198.617 persones, de les quals el 56% són dones i el 44% homes, amb una permanència mitjana de 20,3 anys. El 2021, la població assegurada va ser de 196.148 persones, de les quals també el 56% van ser dones i el 44% homes, amb una permanència mitjana de 20,4 anys.

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

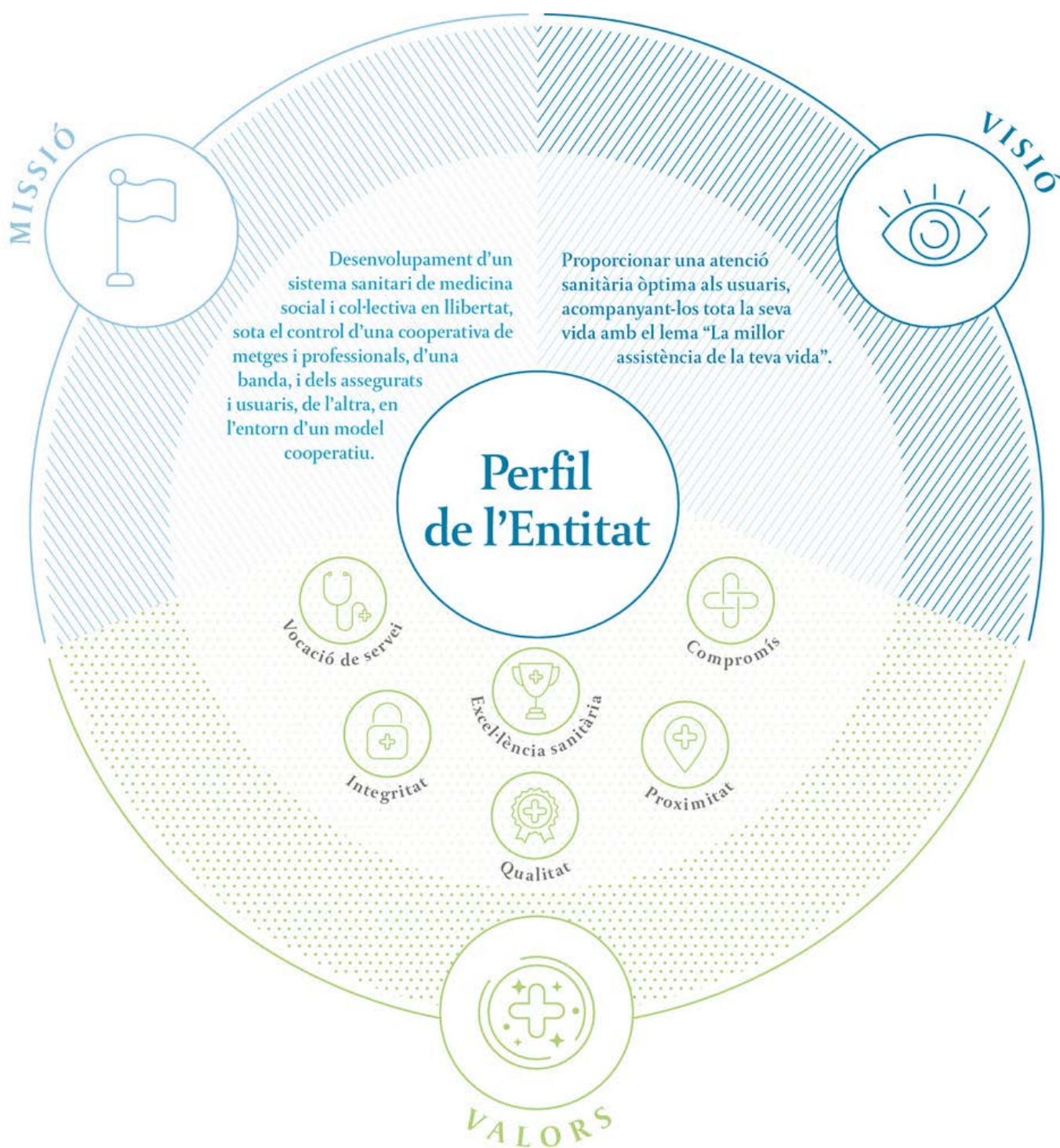
- **Assistència ON:** Nou servei de videoconsulta disponible des de gener de 2022, adaptat a les necessitats de flexibilització i accessibilitat de la població assegurada. Com a complement als seus serveis presencials i a domicili, Assistència Sanitària ha habilitat un servei de videoconsulta, de tal 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 Instal·lacions Assistencials Sanitàries, SCIAS, SCCL (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:** Centre de medicina de l'esport d'Assistència Sanitària que neix al 2021 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. Assisport presta els seus serveis en exclusiva i de forma gratuïta a persones assegurades amb pòlisses de Serveis Complets que facin exercici regularment o que vulguin iniciar-se en la pràctica de l'esport. Compta amb professionals de reconegut prestigi i amb la col·laboració dels serveis mèdics del FC Barcelona.
- **Assistrauma – Servei d'atenció continuada de traumatologia:** Servei de referència per a les persones assegurades en els casos d'atenció urgent de traumatologia. Assistrauma s'ocupa de l'atenció no programada de problemes traumatològics de caràcter lleu, com ara esquinços o torçades, petites fractures i ferides o contusions. Les noves instal·lacions, actuals i de màxima centralitat dins de la ciutat de Barcelona, permeten oferir màxima comoditat i accessibilitat per a totes les persones, ja que en tot moment s'ha tingut en compte la proximitat a la majoria de la població assegurada i la connectivitat mitjançant transport públic i privat.
- **Assissenior – Atenció especialitzada per a persones a partir de 75 anys:** Durant el 2022 es posa a punt un nou servei amb l'objectiu de proporcionar una atenció integral i personalitzada a les persones a partir de 75 anys, el qual entra en funcionament el 2023. Es tracta d'un servei ubicat en un centre mèdic propi i exclusiu, referent en l'atenció especialitzada en patologia geriàtrica, que neix amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida del pacient coordinant el seguiment de totes les seves patologies. Al mateix temps, vol atendre també les seves necessitats de tractament puntual per a malalties agudes lleus amb el menor temps d'espera possible.
- **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 a 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 reconegut prestigi, atenció telefònica continuada d'infermeria per donar resposta ràpida a les preguntes i necessitats o servei de psicooncologia per a l'atenció psicològica al pacient i a la 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 a embarassos de risc i amb problemes mèdics associats, proporcionant un diagnòstic detallat 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 en Pediatria i Neonatologia atenguin a domicili els dubtes de mares i pares els dies posteriors al part i ofereixin orientació relacionada 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 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 ventall 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.
- **Gravida (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 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.
- **Consulta de les arrítmies pediàtriques i cardiopaties familiars congènites:** es tracta d'un servei de consulta a disposició dels pediatres i cardiólegs d'Assistència Sanitària a càrrec d'especialistes de reconegut prestigi.
- **Serveis complementaris de l'àrea maternoinfantil de l'Hospital de Barcelona:** conjunt d'activitats orientades a acompanyar, aconsellar i empoderar la mare gestant i la seva parella durant l'embaràs i el postpart perquè el visquin d'una manera conscient, completa i gaudeixin plenament de la seva maternitat i criança. Aquests serveis inclouen: visites guiades a les instal·lacions obstètriques i a les habitacions de l'àrea maternal, sessions d'educació maternal i preparació al part, grup de lactància i sessions de recuperació post-part del sol pelvià.



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 del professional mèdic, pagament per acte professional i respecte al lliure albir professional.

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



L'estratègia duta a terme pel 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 tothom, facilitant i garantint l'accés als seus serveis. Les noves tecnologies permeten estrènyer la relació amb les persones assegurades, potenciar la proximitat amb els metges i simplificar 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 del client sinó perquè és la millor manera d'oferir una medicina de qualitat.

EFICIÈNCIA

El 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.



MERCAT ASSEGUADOR ESPANYOL

El sector assegurador espanyol ha aconseguit recuperar tot el terreny perdut arran de la pandèmia i les xifres del negoci ja són un 0,8% superiors a les de 2019.

Al tancament d'aquest 2022, els ingressos per primes del conjunt de les companyies d'assegurances es van situar en 64.673 milions d'euros, una xifra que supera els nivells pre-pandèmia i que suposa un creixement del 4,7% sobre l'any precedent, segons les dades provisionals obtingudes, el gener de 2023, pel servei d'estadístiques i estudis del sector assegurador a Espanya, Investigació Cooperativa d'Entitats Asseguradores (ICEA).

D'aquesta facturació, 40.240 milions d'euros procedeixen del ram de No Vida, que va créixer un 5,2%. Destaca la pujada en la demanda de pòlisses de salut, amb una alça del 7% anual, que va situar les seves primes en 10.543 milions d'euros.

El ram d'automòbils puja un 3,3%, fins a facturar 11.353 milions, i es col·loca en un 0,4% per sobre de les dades de 2019. En aquesta evolució, convergeixen la pujada de preus aplicada per les asseguradores, sobretot als conductors menys rendibles, i l'augment dels costos i la sinistralitat.

Les assegurances de multirisques són el segon segment que més creix, amb un 5,7%, fins als 8.578 milions, i la resta de No Vida, un 5,1%, fins a 9.765 milions d'euros.

És probable que el creixement del sector continuï sent impulsat per les línies d'assegurances de salut i multirisc, encara que també és possible que tots dos experimentin un creixement més lent en aquest 2023 després d'un sòlid acompliment el 2022. La pressió sobre el sistema de salut pública continua demostrant el valor de les assegurances de salut privades, la qual cosa genera un augment de la demanda. De la mateixa manera, els canvis en els patrons de treball i l'augment de l'ús de les llars com a llocs de treball principals van portar a una major demanda de pòlisses multirisc. Si bé s'espera que les línies multirisc i de salut continuïn creixent com ja hem comentat, és probable que la reducció dels ingressos disponibles porti els consumidors a optar per nivells més baixos de cobertura i, com a resultat, menors volums de primes.

D'altra banda, és possible que la rendibilitat de l'assegurança d'automòbils es deteriori encara més en aquest 2023, impulsada per l'alta inflació de sinistres, els obstacles derivats dels canvis en les taules de Barems, que s'utilitzen per calcular els pagaments per lesions corporals, així com un retard en les correccions de preus. La freqüència de les reclamacions ara s'ha recuperat als nivells previs a la pandèmia, mentre que la gravetat de les reclamacions ha augmentat principalment a causa de la inflació dels costos de reparació, un problema que també està afectant altres països europeus.

Respecte als productes de Vida, els ingressos per primes van assolir els 24.433 milions el 2022, amb un augment del 3,7%, segons aquestes dades provisionals, obtingudes per ICEA i recollides per UNESPA (Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores).

Respecte a l'estalvi gestionat per les companyies d'assegurances, va disminuir un 1% d'un any per l'altre, en part provocat pel canvi de la situació del passiu per l'escalada dels tipus d'interès del Banc Central Europeu (BCE) des del passat estiu. El volum de les provisions tècniques es va situar en 193.753 milions d'euros.

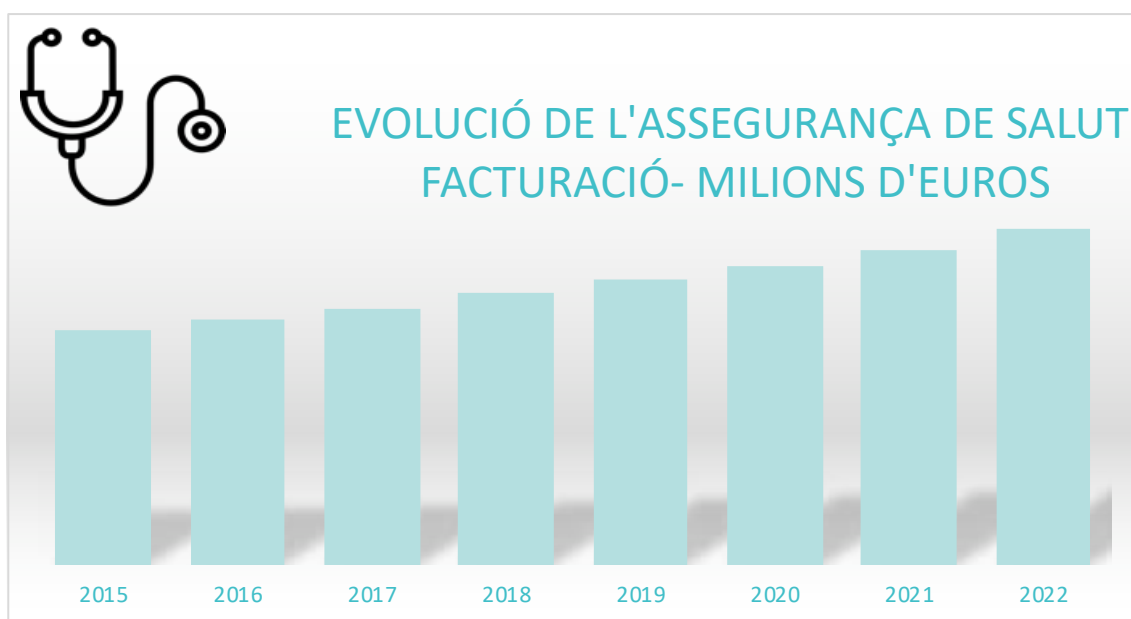


L'ASSEGURANÇA DE SALUT

Les assegurances de salut van créixer aquest 2022 un 7% i van aportar 10.543 milions. Actualment, el ram de salut ja suposa el 26,2% del total de les primes de les assegurances i és el ram que creix per antonomàsia. A Espanya, la despesa privada en sanitat ha anat augmentant de manera persistent en les últimes dècades i s'ha accentuat durant els dos anys de pandèmia, 2020 i 2021, on el volum de primes de l'assegurança de salut va créixer entorn d'un 5% anual.

Aquest creixement és similar a l'evolució mitjana d'anys anteriors. És cert que la pandèmia, davant el deteriorament o col·lapse de la sanitat pública, ha reforçat la confiança dels clients en les seves asseguradores de salut i ha consolidat la demanda tradicional dels assegurats, que busquen la cobertura més completa possible, que els garanteixi un accés ràpid i amb el menor temps d'espera possible a l'atenció mèdica.

Amb les últimes dades facilitades per la Fundació IDIS (Institut per al Desenvolupament i Integració de la Sanitat), que es recullen en l'actualització de 2022, aquesta despesa ha anat creixent fins a aconseguir els 33.398 milions d'euros, la qual cosa suposa el 2,7% del PIB que, sumat al 0,7% de la despesa sanitària pública dedicat a l'atenció sanitària en centres privats (concerts, concessions i mutualisme), suma un total del 3,4% del PIB.



L'activitat asseguradora de salut es divideix en: assistència sanitària, que ha aconseguit l'increment més gran, amb un 7,4%; reemborsament, que aconsegueix un creixement una mica superior al 6,2%; i subsidi, que ha patit una lleugera disminució del 2,4%.

Segons les estimacions de la patronal, al voltant de tretze milions d'espanyols té contractada una assegurança mèdica privada, encara que aquesta quantitat inclou prop de dos milions de funcionaris mutualistes de Muface.

Tenint en compte les dades del sector, les comunitats que més creixen són Madrid i Catalunya, superant el percentatge de les altres comunitats.

No obstant això, malgrat que l'assegurança de salut té recorregut per continuar creixent, cal tenir en compte aspectes fonamentals perquè l'assegurança privada continuï complint la seva labor: d'una banda, abordar la falta de professionals sanitaris i la demora en les llistes d'espera, fet que està produint una concentració de la provisió mèdica privada i, de l'altre, l'increment elevat dels costos dels serveis a causa de la seva escassetat, i de l'augment del volum de proves diagnòstiques.

Respecte al ritme de creixement actual, més enllà d'enguany, és difícil fer qualsevol predicció. Encara que les perspectives, en principi, són positives, hem de tenir en compte que estem vivint una situació sostinguda d'altres taxes d'inflació que pot provocar un doble efecte en l'assegurança, especialment en els rams de No Vida. D'una banda, les mesures per frenar la inflació ja estan alentint el creixement econòmic, la qual cosa genera incertesa i pot desincentivar la contractació d'asseguradores. D'altra banda, l'augment de preus pot traduir-se en un increment dels costos que assumeixen les asseguradores a l'hora de garantir l'accés dels seus assegurats a les cobertures contractades. Si això succeeix, serà inevitable traslladar a les primes almenys una part d'aquests nous costos per continuar garantint la qualitat assistencial. Aquest escenari pot tenir un impacte major en el ram de salut, ja que aquesta assegurança conviu amb la sanitat pública i l'assegurat pot deixar l'assegurança donat que té garantida la cobertura pública.

D'altra banda, i en aquest escenari, cal també destacar que el sector ha d'enfrontar-se a l'entrada de nous competidors, com ara telecomunicacions o altres tipus de companyies de fora del sector que comencen a oferir assegurances de salut. No obstant això, el sector de la sanitat privada confia que aquests nous actors podran competir en preu, però no en qualitat.



PERSPECTIVES DEL MERCAT ASSEGURADOR 2023

DIGITALITZACIÓ

El sector assegurador ha experimentat una profunda transformació. Les companyies han superat de manera notable els reptes plantejats per la Covid-19 i han complert els seus compromisos amb els clients; han sabut afrontar interrupcions sense precedents de la seva activitat i han demostrat la seva importància en una època de crisi profunda.

Els assegurats cada vegada són més digitals, des de principis del 2020 el sector assegurador ha dut a terme un intens treball de digitalització per poder satisfer les demandes dels seus clients: ràpida, accessibilitat i respostes personalitzades.

Malgrat que encara queda un llarg camí a recórrer, el sector ja està treballant en aplicacions i eines que facilitin i atorguin major comoditat als clients a l'hora de realitzar les seves gestions, així com continuar prestant una atenció personalitzada a través de diferents canals.

La digitalització és un dels reptes als quals s'està enfrontant el Grup Assistència, desenvolupant i implantant noves eines i sistemes de gestió que permeten la prestació de serveis més complets, directes i personalitzats. Durant el 2022 ha continuat treballant en els processos de digitalització. Algunes de les iniciatives escomeses recentment són les següents:

- **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:** el 2021 el Grup Assistència va signar un acord amb un proveïdor de signatura electrònica, de tal forma que a partir del mes de novembre de 2021 i durant l'any 2022 la gran majoria dels contractes d'assegurances realitzats ja s'han emès digitalment.
- **Servei de videoconsulta:** servei prestat des de gener de 2022 en què Assistència Sanitària, 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.

D'altra banda, encara que la digitalització ha arribat per quedar-se, i que els asseguradors canviïn la seva manera de contractar una assegurança, hi ha tres factors que sempre han de prevaler: la proximitat, la transparència i la personalització.

PERSONALITZACIÓ

La personalització s'ha convertit en el principal requisit en el sector assegurador, perquè ha d'oferir a cada client el servei o producte que satisfaci les seves necessitats.

Els analistes coincideixen a assenyalar que la digitalització, ja en marxa des de fa dècades, continuarà sent sens dubte un element clau per al sector assegurador, també el 2023. La transformació digital afectarà tota la cadena de valor del sector, i per descomptat també la relació de les companyies amb els clients. Al sector assegurador, diuen els experts, la intel·ligència artificial serà el mitjà per desenvolupar innovacions útils per als clients i per a la prevenció i avaluació correcta dels riscos. Serà un factor clau per aconseguir una major personalització del sector als clients.

La prioritat del client, la centralitat del client, constituirà així mateix una tendència clara, reforçant el paper d'actors clau en el sector, com ara les corredories, el paper d'intermediació dels quals creixerà en importància, aconsellant productes útils en un món en canvi constant i enmig d'una conjuntura macroeconòmica dominada per la inflació, que exigirà un control de costos i riscos cada cop més precís. La hiperpersonalització de les assegurances serà així mateix una tendència evident, de manera que les companyies, recolzades en la tecnologia digital, buscaran oferir productes més a la mida de cada client, avaluant els seus riscos particulars i oferint solucions que atenguin eficaçment les necessitats de cadascun, siguin empreses o particulars.

Pel que fa als nous riscos amb els quals els clients i les companyies hauran d'actuar, destaquen clarament les amenaces cibernètiques i els riscos derivats del canvi climàtic, com a tendències clares per al 2023.

CANVI CLIMÀTIC

El canvi climàtic generarà un nou escenari de riscos per al qual caldrà evolucionar cap a una nova cultura que ha de sorgir d'una relació més estreta entre els usuaris i les mateixes asseguradores. Prevenir riscos, l'ús de dades i anàlisis predictives i, en general, estendre l'ús de noves tecnologies per dissenyar pòlisses eficaces estan, sens dubte, entre les tendències en aquest terreny.

CIBERSEGURETAT

La digitalització crearà la necessitat de mitigar els riscos derivats de les noves amenaces cibernètiques, i no només ja per a les grans o mitjanes empreses. Per tant, caldrà prendre consciència d'aquests nous riscos, i sens dubte les companyies hauran de fer front a aquest nou camp amb productes innovadors, creant també noves formes de contacte amb els clients per prevenir amenaces i col·laborar tecnològicament per minimitzar els riscos.

VARIABLES ASG

D'altra banda, també observem una major sensibilitat dels consumidors cap a tots els temes relacionats amb la sostenibilitat, que, unida als requeriments reguladors, obliguen totes les entitats a començar a planificar el disseny del seu negoci incloent-hi les variables ASG (Ambiental, Social i de Governança). Així, ens trobem amb consumidors més exigents que volen que els seus diners vagin a empreses compromeses amb el medi ambient i l'àmbit social. Són consumidors que estan disposats a pagar més per productes que compleixin amb aquests valors.

Per tant, en aquest 2023, les entitats hauran de posar el focus en aquestes necessitats dels clients i en el valor afegit dels serveis.

CREIXEMENT

Finalment, si hem de subratllar la tendència que continuem veient en assegurances, la més notable és trobar mecanismes per resoldre el problema de creixement del negoci. El mercat assegurador, des de fa dècades, és un mercat molt madur a Espanya, amb escasses possibilitats de creixement inorgànic i amb la necessitat de trobar fórmules innovadores per al seu creixement.

Durant l'exercici 2022 les primes netes de reassegurança d'Assistència Sanitària no s'han vist afectades de forma significativa per la pandèmia, passant de 203,6 a 209,7 milions d'euros, cosa que representa un creixement del 3%. Sens dubte, només el fet de tenir un producte satisfactori i diferencial amb valor afegit, ha permès sostenir la cartera en un mercat tan competitiu. En relació al creixement de la població assegurada d'Assistència Sanitària, entre els anys 2019 a 2022 ha tingut un increment de la població assegurada anual d'un 1%.

Assistència Sanitària continuarà l'activitat pròpia de donar assistència sanitària als assegurats, tot seguint els principis fundacionals de lliure elecció del metge i oferint serveis assistencials a través de les diferents pòlisses d'assistència sanitària i malaltia i productes complementaris adequats als temps actuals.



L'any 2021 va presentar 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.

En relació amb aquestes circumstàncies, el Grup Assistència va mantenir durant el 2021 els plans de contingència previstos per aquests casos, fet que va permetre la continuïtat del negoci i va procurar aproximar-la en la mesura del possible a la normalitat. Per aquest motiu, es van mantenir en funcionament mesures organitzatives per a la gestió de la crisi que ja es van activar durant el 2020, tant individuals (gestió de situacions de contacte o aïllament), com col·lectives.

D'altra banda, i per minimitzar els efectes de la Covid-19, Assistència Sanitària va prendre el 2021 diferents mesures per pal·liar aquests efectes. Entre moltes altres accions, va participar en l'assegurança promoguda per UNESPA que donava cobertura als treballadors sanitaris afectats per la Covid-19 i va promoure el teletreball entre les persones treballadores sempre que va ser possible.

Durant el 2022, el Grup Assistència ha mantingut certes mesures preventives i de gestió i ha establert diferents protocols d'actuació i seguiment per a persones treballadores considerades contacte estret en coherència amb l'evolució de la situació i indicadors de la pandèmia.

De nou aquest any, 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.

A photograph of a white lighthouse with a green band around its top, situated on a rocky island. The sky is a soft, pinkish-purple hue, suggesting sunset or sunrise. The lighthouse has a small arched doorway at the base and a lantern room at the top with a green light visible.

3. GESTIÓ DE RISCOS NO FINANCERS

Les activitats de l'organització estan exposades a diversos riscos. El 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 el control d'efectivitat de les mesures implementades.



Assistència
Sanitària

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

Primera línia

En la primera línia, es troben les **unitats o àrees operatives de negoci i administratives**. El negoci d'Assistència Sanitària, com qualsevol altre, genera riscos financers i no financers, i són les unitats o àrees operatives les responsables d'implantar i gestionar indicadors de risc o controls de primer nivell que permetin identificar, avaluar, gestionar i monitorar possibles riscos operatius i d'incompliment, actuar eficaçment per mitigar-los i informar dels riscos a diferents nivells.

Segona línia

En la segona línia s'estableixen mecanismes de supervisió i monitoratge per a la mitigació i gestió dels riscos financers i no financers. S'inclouen 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. Controla el compliment 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 monitorar la implantació efectiva del marc i les polítiques de gestió del risc, i proporciona una visió holística de tots els riscos. És l'encarregada de vetllar perquè 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.

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

La tercera línia, la **funció d'auditoria interna**, realitza una supervisió independent de les dues línies anteriors. És responsable d'avaluar l'efectivitat i eficiència del sistema de control intern, gestió de riscos i sistema de govern de l'organització a partir de la supervisió de les activitats i processos de l'organització per garantir el correcte funcionament del model de gestió de riscos i del control intern. És una activitat independent i objectiva d'assessorament i consulta concebuda per donar valor afegit i millorar les operacions.

Assistència Sanitària compta amb una **Política de gestió de riscos** aprovada pel Consell d'Administració que es revisa amb una periodicitat mínima anual i davant qualsevol canvi significatiu.

El Consell d'Administració és l'últim responsable de garantir l'eficàcia del sistema de gestió de riscos, establir el perfil de risc d'Assistència Sanitària i els límits de tolerància a aquest. En conseqüència, el Consell és el responsable d'assegurar i supervisar el correcte acompliment de la **funció de gestió de riscos**.

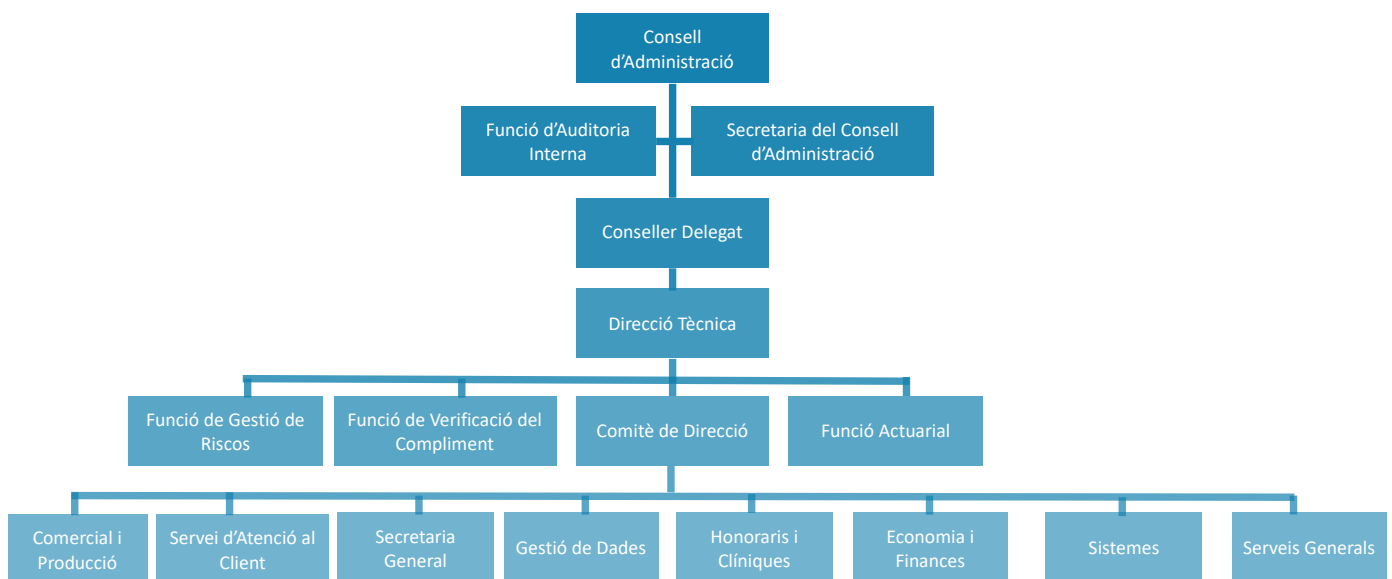
El sistema de gestió de riscos de l'Entitat inclou:

- **Polítiques** escrites que identifiquen i categoritzen els riscos significatius als quals està exposada Assistència Sanitària, identificant les activitats a realitzar en la gestió de cadascun dels riscos identificats mitjançant procediments clarament definits sobre el procés de presa de decisions dins de cadascuna de les àrees de risc que cada política descriu.
- **Processos i procediments** que desenvolupen les activitats descrites en cadascuna de les Polítiques, implementats per les diferents àrees d'Assistència Sanitària.

3.2 Govern i responsables

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 reporting previstos 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 del 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.



El Consell d'Administració d'Assistència Sanitària ha acordat l'establiment dels òrgans que d'ara endavant es detallen, amb el fi últim de garantir un adequat govern corporatiu, així com una gestió sana i prudent de la seva activitat.

Comissió d'Auditoria

La Comissió d'Auditoria està formada per tres consellers no executius, la majoria d'ells independents. De conformitat amb la Llei d'Auditoria de Comptes, un d'ells ha estat designat tenint en compte els seus coneixements i la seva experiència en matèria de comptabilitat i auditoria. En el seu conjunt, tots els membres de la Comissió d'Auditoria disposen dels coneixements tècnics pertinents en relació amb el sector assegurador, en concret, amb el mercat d'assegurances de no vida.

La Comissió es reuneix, com a mínim, tres cops a l'any i sempre que la convoqui el seu President. En tot cas, la Comissió es podrà reunir en més ocasions sempre que el seu president o qualsevol dels seus membres ho estimin oportú. La Comissió d'Auditoria queda vàlidament constituïda quan concorren, presents o representats, la majoria dels seus membres. Els acords s'adopten per majoria dels assistents a la reunió.

Sense perjudici de les altres funcions que li reservi la legislació aplicable o el Consell d'Administració, la Comissió d'Auditoria té les funcions següents:

- Informar la Junta general d'accionistes sobre les qüestions que es plantegin en relació amb aquelles matèries que siguin competència de la Comissió.
- Supervisar l'eficàcia del control intern de l'Entitat, l'auditoria interna i els sistemes de gestió de riscos, així com discutir amb l'auditor de comptes les febleses significatives del sistema de control intern detectades en el desenvolupament de l'auditoria, tot això sense infringir la seva independència.
- Supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera i no financera.
- Elevar al Consell d'Administració les propostes de selecció, nomenament, reelecció i substitució de l'auditor extern.
- Establir relacions amb l'auditor extern per rebre informació sobre aquelles qüestions que puguin posar en risc la seva independència i qualsevol altres relacionades amb el procés de desenvolupament de l'auditoria de comptes.
- Emetre anualment, amb caràcter previ a l'emissió de l'informe d'auditoria de comptes, un informe en el qual s'expressarà una opinió sobre la independència de l'auditor de comptes.
- Informar el Consell d'Administració sobre tota la matèria prevista en la Llei i en els Estatuts socials.

Assistència Sanitària disposa dels cinc Comitès de suport especialitzat que d'ara endavant es detallen:

- Comitè d'Inversions Financeres.
- Comitè d'Inversions Immobiliàries.
- Comitè de Direcció.
- Comitè de Remuneracions.
- Comitè de Gestió de Riscos.

Comitè d'Inversions Financeres

S'encarrega de guiar l'estratègia d'inversió i l'estructura de classes i tipus d'actius de la cartera d'inversions financeres conforme al que s'estableix en la política d'inversió aprovada pel Consell d'Administració. Així mateix, és responsable de realitzar el seguiment i monitoratge de les decisions preses pels gestors de carteres gestionades, així com dels rendiments obtinguts.

Comitè d'Inversions Immobiliàries

S'encarrega de guiar l'estratègia d'inversió en matèria d'immobles, gestionar-los i resoldre les incidències que poguessin sorgir. El Comitè manté informat al Consell d'Administració en tot moment de les decisions rellevants i sotmet a la seva aprovació les qüestions referents a la compra i venda d'immobles o escomesa de grans reformes.

Comitè de Direcció

El Comitè de Direcció de l'Entitat gestiona les directrius marcades pel Consell d'Administració. El Comitè es reuneix de manera ordinària amb periodicitat mensual i de manera extraordinària quan les condicions així ho requereixen.

Comitè de Remuneracions

El Comitè de Remuneracions ajuda periòdicament al Consell d'Administració a supervisar l'adequat compliment de la Política de Remuneració, així com la seva aplicació i funcionament en la Societat.

En particular, a valorar, analitzar i proposar per a la seva aprovació, qualsevol canvi sobre la Política de Remuneració, així com qualsevol decisió relativa a les condicions i nivells retributius dels empleats de la Societat, o qualsevol altre supòsit relacionat que s'estimi oportú pel Comitè.

Comitè de Gestió de Riscos

Fa costat a la Direcció en la identificació, avaluació, mesurament i monitoratge dels riscos, i/o seguiment de la possible assumpció dels diferents riscos assumits.

El sistema de gestió de riscos defineix i categoritza els riscos significatius als quals està exposada l'organització, identificant les 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 relació amb l'anterior, Assistència Sanitària té implementades diverses metodologies que li permeten realitzar una medició de l'exposició a tots aquells riscos que puguin incidir significativament en la consecució dels seus objectius estratègics. Aquesta metodologia es basa en:

- Valoració dels riscos a través del Mapa de riscos i controls de la Societat.
- Valoració dels riscos derivats de la Fórmula estàndard de Solvència II, com a mínim de manera trimestral.
- Valoració dels riscos derivats del Procés d'avaluació dels riscos i la solvència (ORSA), mitjançant l'anàlisi d'escenaris, almenys anualment.

Els principals **riscos financers** 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 d'una fallada en els processos interns, en el personal i sistemes, o a causa de successos externs.

Els principals **riscos no financers** 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 sobre els fons propis de l'organització que podrien ocasionar les decisions estratègiques adoptades, l'aplicació indeguda d'aquestes o la falta de capacitat de resposta davant els canvis en el sector.

Risc de sostenibilitat: són aquells riscos amb possibilitat de causar pèrdues a l'Entitat generades pels factors de sostenibilitat. Els "factores de sostenibilitat", segons es defineix en el Reglament (UE) 2019/2088 sobre la divulgació d'informació relativa a la sostenibilitat en el sector dels serveis financers són totes aquelles qüestions mediambientals i socials, així com relatives al personal, amb el respecte dels drets humans i la lluita contra la corrupció i el suborn. Els riscos de sostenibilitat inclouen factors mediambientals, socials i de govern com, per exemple, l'impacte del canvi climàtic, canvis en els perfils de mortalitat i tendències demogràfiques, canvis de sensibilitats i preferències socials, o l'evolució del marc i les interpretacions jurídiques, entre d'altres. Tenint en compte que aquests riscos poden afectar directament o indirectament Assistència Sanitària, l'entitat continua treballant.

3.3 Principals riscos identificats

D'altra banda, la funció d'auditoria interna realitza el seu Pla anual d'Auditoria Interna a partir dels riscos de major rellevància detectats en els mapes de riscos corporatius, així com dels processos existents a Assistència Sanitària i el seu risc associat. Els riscos es categoritzen segons la següent classificació:

Riscos estratègics: 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: risc de continuïtat del negoci, el risc de frau, el risc de ciberseguretat, etc.

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



El 2022, com l'exercici anterior, de conformitat amb el marc normatiu europeu de 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 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. El resultat del procés de càlcul de l'ORSA es comunica al Consell d'Administració que, en el seu cas, i atenent a aquests, estableix les estratègies a desenvolupar que durà a terme la Direcció.

Durant l'exercici 2022 i seguint les directrius de l'Autoritat Europea d'Assegurances i Pensions de Jubilació (EIOPA), Assistència Sanitària ha analitzat diversos aspectes relacionats amb la materialitat del risc del canvi climàtic en l'entitat. Algunes de les principals conclusions són les següents:

- Es considera que el risc de pandèmia recollit en la Fórmula Estàndard dins del submòdul de risc de subscripció/ catastròfic, pot arribar a quantificar raonablement els requeriments de capital que l'Entitat pogués necessitar en un futur, de materialitzar-se el risc de canvi climàtic amb la informació disponible avui dia. No obstant això, s'estan monitorant els possibles impactes del canvi climàtic en el comportament dels assegurats (increment de la sinistralitat directament relacionat amb aquesta causa, tendències demogràfiques, increments de freqüentació, etc.).
- El risc de canvi climàtic de la cartera d'actius és un risc del Pilar II no considerat en la Fórmula Estàndard. Seguint les directrius de l'EIOPA, s'ha avaluat com a part de l'exercici d'autoavaluació de capital el possible impacte en l'Entitat, utilitzant per a això les metodologies prescrites per l'EIOPA-PACTA-Climafin-CBES.
- Durant l'exercici 2022 s'ha revisat la cartera d'inversions d'Assistència Sanitària, conclouent que es troba alineada amb els estàndards de sostenibilitat.

3.5 Sistema de Control Intern

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



Assistentia
Sanitària

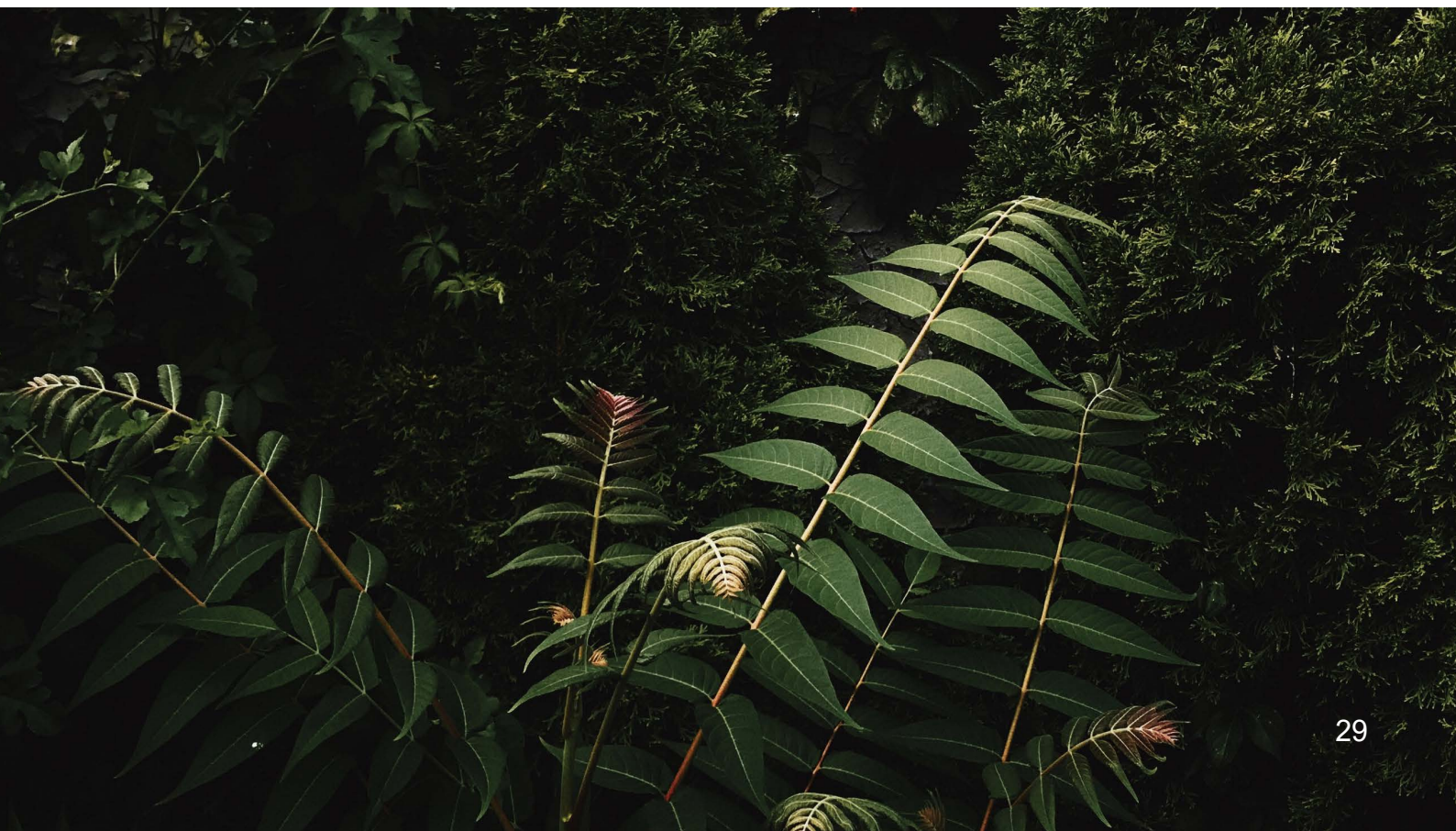
4. Informació sobre Qüestions Mediambientals³

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, el 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.

³ S'inclouen en els indicadors quantitius les dades relatives a Assistència Sanitària, CECOEL, AIALE, CIRHAB i BIOPAT de 2022 i 2021, i les d'AERETIC de 2022, ja que són les societats del Grup Assistència que generen un major impacte a nivell ambiental. Es va excloure AERETIC l'exercici anterior donat que va estar operativa durant un període de temps molt reduït en l'exercici, i el seu impacte ambiental va ser poc rellevant. S'exclouen ANDAIRA, ASYAS i INVERGLOBAL tant el 2022 com el 2021 al no resultar un impacte rellevant tant en 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

El 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, excepte en el cas d'AERETIC, en què es porten als contenidors selectius gestionats pels serveis municipals.

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 des de finals del 2021 i durant el 2022 s'ha implantat la signatura electrònica dels contractes d'assegurances i avançat en la digitalització de pòlisses, fet que ha comportat la corresponent reducció en el consum de paper i tòner. D'altra banda, el 2021 l'organització va posar 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.

El 2022, els principals residus no sanitaris generats han estat paper, residus d'aparells elèctrics i electrònics i tòner, amb un volum total de 14,09 tones (10,37 tones en l'exercici anterior). Així mateix, al llarg de l'exercici, s'ha generat també una quantitat no rellevant de 0,01 tones de residus no sanitaris perillosos, totes elles destinades a la reutilització.

En relació amb els residus sanitaris, s'han generat un total de 1,61 tones de residus perillosos (1,94 tones en l'exercici anterior). A continuació, es mostra el detall dels residus generats distingint entre residus no sanitaris i sanitaris.



RESIDUS NO SANITARIS (xifres expressades en tones):

RESIDUS NO PERILLOSOS GENERATS	2021	2022
Residus d'aparells elèctrics i electrònics	1,22	1,19 ⁴
Paper i cartró	9,04	7,99 ⁵
Tòner	0,11	0,03 ⁴
Plàstic (*)	-	1,51 ⁴
Càpsules de cafè (**)	-	0,03
Mixt (*)	-	3,34 ⁶

(*)El registre detallat de la informació dels residus de plàstic i el residu "mixt" (rebuig), s'ha iniciat durant l'any 2022.

(**)El 2021 no existeixen residus de càpsules de cafè ja que la instal·lació i l'ús de la màquina s'ha iniciat durant l'any 2022.

DESTÍ DELS RESIDUS NO PERILLOSOS (*)	2021	2022
Reciclatge	10,37	14,05
Reutilització	-	0,04
Dipòsit controlat de residus no perillosos	-	-

(*)Tant en l'exercici 2021 com en el 2022 la totalitat dels residus no sanitaris i no perillosos generats han estat destinats al seu reciclatge.

RESIDUS SANITARIS (xifres expressades en tones):

RESIDUS PERILLOSOS GENERATS	2021	2022
Residus biològics	1,80	1,59
Residus químics de laboratori	0,14	0,02
Dissolvent no halogenat	-	-

DESTI DELS RESIDUS PERILLOSOS	2021(*)	2022
Incineració	-	-
Reciclatge	-	0,04
Esterilització per autoclau	1,94	1,57

(*)El 2021, la totalitat dels residus perillosos van ser destinats a esterilització per autoclau.

⁴ Els residus generats tant per BIOPAT com per CIRHAB s'han obtingut mitjançant estimació, distribuint proporcionalment els residus generats en tot l'edifici en funció de la superfície (m²) que ocupa cadascuna d'aquestes dues societats.

⁵ Els residus generats per AERETIC el 2022 s'han obtingut mitjançant estimació, distribuint proporcionalment els residus generats a Assistència Sanitària el 2022 en funció de la superfície (m²) que ocupa la societat AERETIC. Els residus generats tant per BIOPAT com per CIRHAB s'han obtingut mitjançant estimació, distribuint proporcionalment els residus generats en tot l'edifici en funció de la superfície (m²) que ocupa cadascuna d'aquestes dues societats.

⁶ Els residus mixtos generats per AERETIC el 2022 s'han obtingut mitjançant estimació, distribuint els residus mixtos generats per AERETIC el 2021 en funció de les setmanes treballades el 2022.

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

CONSUM D'AIGUA⁷	2021	2022
Subministrament d'aigua municipal	5.157 m ³	4.054 m ³

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 als 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.

El 2022 el consum total energètic ha estat de 4.752,52 Gigajoules (4.798,93 Gigajoules en l'exercici anterior) segons el detall següent:

CONSUM DIRECTE D'ENERGIA	2021	2022
Gas natural	384,01	359,21
Dièsel/Gasoil (*)	177,09	14,37

(*)La gestió més eficient del sistema de calefacció al local de Sant Fruitós de Bages ha contribuït a la disminució del consum del gasoil el 2022 respecte l'exercici anterior.

CONSUM INDIRECTE D'ENERGIA⁸	2021	2022
Electricitat	4.237,83	4.378,94

⁷ 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 (m²) que ocupa cadascuna d'aquestes dues societats.

⁸ El 2021, el consum d'electricitat de BIOPAT es va obtenir mitjançant estimació, distribuint proporcionalment el consum d'electricitat de tot l'edifici en funció de la superfície (m²) que ocupa la societat. Aquest any es reporten dades reals obtingudes a l'haver instal·lat un comptador individual de la societat.

El 2022, el Grup Assistència ha realitzat el càlcul de petjada de carboni sobre la base del seu consum energètic (gas natural, dièsel i electricitat) i va obtenir els resultats següents:

EMISSIONS DE GASOS D'EFECTE HIVERNACLE⁹ (xifres expressades en tones de CO₂ equivalent)

	2021	2022
Emissions abast 1		
Emissions directes generades a través del consum de gas natural i dièsel.	33,36	19,11
Emissions abast 2		
Emissions indirectes pel consum d'electricitat. (*)	294,29	315,04

(*)La petjada de carboni en relació al consum d'electricitat s'ha vist incrementada principalment per l'activitat d'AERETIC, degut al fet que l'any 2021 va estar operativa durant un període de temps molt reduït i el seu impacte ambiental va ser poc rellevant. El 2022, al estar operativa durant tot l'any, l'impacte s'ha vist incrementat.

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 hivernacle (GEH).

⁹ Les emissions de gasos d'efecte hivernacle s'han calculat sobre la base dels factors d'emissió de la Guia de càlcul d'emissions de gasos amb efecte hivernacle del Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural de la Generalitat de Catalunya.

5. INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL



Assistència
Sanitària

El 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 monitorar 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-hi els processos relacionats amb la gestió de les delegacions.

Al tancament de l'exercici, el Grup Assistència compta amb 297 persones treballadores en plantilla (294 en l'exercici anterior), distribuïdes en diferents localitzacions de la ciutat de Barcelona, així com en les delegacions amb les quals compta Assistència Sanitària a la resta del territori català.

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

PLANTILLA A TANCAMENT D'EXERCICI	2021		2022	
	DONES	HOMES	DONES	HOMES
Distribució per Sexe	189	105	189	108
Distribució per Edat				
Menors de 30 anys	19	15	18	17
Entre 30 i 50 anys	92	46	93	44
Majors de 50 anys	78	44	78	47
Distribució per Classificació Professional				
En llocs de Direcció (*)	3	4	4	7
En llocs Tècnics	82	58	71	45
En llocs Administratius	104	43	114	56
TOTAL	294		297	

(*) 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 2022 han prestat serveis per al Grup Assistència un total de 5 persones que presentaven alguna discapacitat (5 persones en l'exercici anterior).

A continuació, s'indica el nombre total de persones treballadores distribuïdes en funció de la modalitat del contracte de treball:

PLANTILLA A TANCAMENT D'EXERCICI	2021		2022 ¹⁰	
	DONES	HOMES	DONES	HOMES
Distribució per Modalitats de Contracte de Treball				
Temporal Temps Complet	8	1	4	-
Temporal Temps Parcial	6	2	1	-
Indefinit Temps Complet	149	85	142	91
Indefinit Temps Parcial	26	17	42	17
TOTAL	294		297	

¹⁰ Per a la classificació de la plantilla segons modalitat de contracte, el criteri aplicat el 2022 té en compte les jornades laborals de les persones treballadores més enllà de la tipologia del seu contracte.

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 el 2022¹⁰:

MITJANA ANUAL D'EMPLEATS	DONES				TOTAL
	Temporal T. Complet	Temporal T. Parcial	Indefinit T. Complet	Indefinit T. Parcial	
Distribució per Edat					
Menors de 30 anys	1,62	0,07	15,40	1,96	19,05
Entre 30 i 50 anys	0,32	1,51	57,91	26,54	86,28
Majors de 50 anys	-	-	63,41	12	75,41
Distribució per Classificació Professional					
En llocs de Direcció(*)	-	-	4	-	4
En llocs Tècnics	1,32	1,29	55,55	18,47	76,63
En llocs Administratius	0,61	0,29	77,18	22,03	100,11

MITJANA ANUAL D'EMPLEATS	HOMES				TOTAL
	Temporal T. Complet	Temporal T. Parcial	Indefinit T. Complet	Indefinit T. Parcial	
Distribució per Edat					
Menors de 30 anys	0,43	1,08	12,38	1,76	15,65
Entre 30 i 50 anys	-	0,01	39,53	7,07	46,61
Majors de 50 anys	-	-	35,42	10,18	45,60
Distribució per Classificació Professional					
En llocs de Direcció(*)	-	-	5	1,67	6,67
En llocs Tècnics	0,25	0,01	36,67	10,88	47,81
En llocs Administratius	0,18	1,08	45,65	6,47	53,38

(*)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 el 2021:

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

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

(*)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 el nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional:

ACOMIADAMENTS	2021		2022	
	DONES	HOMES	DONES	HOMES
Distribució per Edat				
Menors de 30 anys	1	-	-	-
Entre 30 i 50 anys	2	-	2	2
Majors de 50 anys	2	-	1	1
Distribució per Classificació Professional				
En llocs de Direcció	-	-	-	-
En llocs Tècnics	3	-	1	1
En llocs Administratius	2	-	2	2
TOTAL		5		6

Assistència Sanitària té definida 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 és d'aplicació 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-hi el Responsable de la Distribució. Així mateix, és d'aplicació a tot aquell personal d'AIALE que participi en la distribució d'assegurances, en qualitat d'Agent d'Assegurances exclusiu d'Assistència Sanitària.

La remuneració dels Consellers es troba detallada en els Estatuts.

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, quantitius i qualitius, 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 de 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 són d'aplicació en els acords sobre remuneracions amb proveïdors de serveis.

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

REMUNERACIONS MITJANES¹¹	2021	2022
Per Sexe		
Dones	45.962	48.430
Homes	60.295	62.618
Per Edat		
Menors de 30 anys	29.203	31.419
Entre 30 i 50 anys	44.136	46.326
Majors de 50 anys	67.645	70.500
Per Classificació Professional		
En llocs de Direcció ¹²	-	165.716
En llocs Tècnics	59.519	58.465
En llocs Administratius	42.286	45.276

¹¹ 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 2022, incloent-hi 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.

¹² Per al càlcul de la remuneració mitjana en la categoria de Direcció s'exclou el personal de l'Alta Direcció, que es reporta de forma separada a la pàgina següent. El 2021, no es reporta aquesta categoria per la possibilitat de causar perjudicis al Grup i a les persones interessades.

A la taula següent, es mostra la remuneració de directius i consellers¹³ incloent-hi 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, per a l'any 2021 i 2022:

REMUNERACIONS MITJANES 2021	DONES	HOMES
Consellers ¹⁴	(*)	143.020
Directius	173.694	171.062

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

REMUNERACIONS MITJANES 2022	DONES	HOMES
Consellers ¹⁵	(*)	133.691
Directius	190.673	193.056

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

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 taula següent:

Classificació professional	Bretxa salarial per sexe	
	2021	2022
En llocs de Direcció (*)	(*)	(*)
En llocs Tècnics	2%	-8%
En llocs Administratius	-15%	-7%

(*) 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.

En relació amb la bretxa salarial, Assistència Sanitària, en el marc de l'elaboració del seu nou Pla d'Igualtat, ha dut a terme la corresponent auditoria retributiva sobre dades retributives de l'exercici 2021 de conformitat amb la normativa i la guia anomenada "*Guia tècnica para la realización de Auditorías Retributivas*", publicada pel ministeri d'Igualtat el mes de juny de 2022.

¹³ Correspon a les retribucions dels consellers i directius d'Assistència Sanitària Col·legial, Societat Anònima d'Assegurances.

¹⁴ 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. La remuneració total percebuda per aquestes dues persones s'ha computat de manera íntegra com a retribució del Consell d'Administració.

¹⁵ El 2022, en la categoria de consellers s'inclouen 14 persones, (2 dones i 12 homes). Un membre del Consell d'Administració forma part de l'Alta Direcció del Grup. La remuneració total percebuda per aquesta persona s'ha computat de manera íntegra com a retribució del Consell d'Administració.

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

Classificació professional	Bretxa salarial per sexe	
	2021	2022
En llocs de Direcció (*)	(*)	26%
En llocs Tècnics	34%	29% (**)
En llocs Administratius	-11%	0,23%

(*) El 2021 no s'informava de bretxa salarial en la categoria de Direcció perquè la totalitat eren homes. El 2022 en aquesta categoria s'inclouen tres homes i una dona.

(**) La bretxa salarial en els llocs tècnics és causada per una empresa del Grup on el volum del personal en llocs tècnics, majoritàriament del gènere masculí, presenta complements a la seva antiguitat.



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

Així mateix, Assistència Sanitària ha aprovat aquest exercici una política de desconexió digital, amb l'objectiu de fomentar un ús raonable de les noves tecnologies i impulsar una cultura adequada sobre la seva utilització. En aquest sentit, la política reconeix el dret de les persones treballadores a la desconexió digital fora del seu horari de treball per tal de respectar una correcta conciliació entre la vida professional i personal.

A més, promou un ambient laboral adequat en relació amb aquest dret establint pautes i recomanacions per fer-lo possible.

Adicionalment, 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.

En relació amb el control d'hores d'absentisme durant la jornada laboral, a l'organització¹⁶, 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 les baixes.

Durant l'exercici 2022 s'han enregistrat un total de 25.073 hores en tot el Grup (18.296 hores en l'exercici anterior), d'acord amb la distribució següent:

Absentisme (hores)	2021	2022
Accidents de treball	502	760
Maternitat/Paternitat	3.455	3.089
Permisos retribuïts	1.496	2.782
Permisos no retribuïts	35	40
Malalties comunes	12.808	18.402
TOTAL	18.296	25.073

¹⁶ El sistema de fitxatge utilitzat per al còmput d'hores d'absentisme està implantat: a Assistència Sanitària, AIALE, CECOEL, CIRHAB i AERETIC. BIOPAT té 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 en mantenir entorns i processos lliures de riscos laborals.

Pel que fa a l'organització de l'activitat preventiva, Assistència Sanitària disposa d'un servei de Prevenció de riscos laborals aliè per garantir l'adequada protecció de la seguretat i la salut de l'equip professional. El control de riscos laborals es fracciona 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 2022 no hi ha hagut cap malaltia professional, i s'han produït cinc accidents laborals, que han afectat a quatre dones i un home dels quals quatre han generat baixa per incapacitat temporal. El 2021 no va haver-hi cap malaltia professional, i es van produir tres accidents laborals, que van afectar dues dones i un home, dels quals només un va generar 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'Accidentabilitat¹⁷	DONES	HOMES
Índex de freqüència ¹⁸	4,11	-
Índex de gravetat ¹⁹	0,44	-

A continuació, es mostren els índexs de freqüència i gravetat dels accidents laborals que s'han enregistrat durant l'any 2022:

Índexs d'Accidentabilitat	DONES	HOMES
Índex de freqüència	11,31	5,76
Índex de gravetat	0,58	0,22

¹⁷ Per al càlcul dels índexs d'accidentabilitat s'han considerat les hores teòriques treballades excloent-ne les hores d'absentisme.

¹⁸ Fórmula utilitzada: Nombre d'accidents de treball amb baixa (inclou in itinere) / Nombre total d'hores treballades *1.000.000.

¹⁹ Fórmula utilitzada: Nombre de jornades perdudes per accident de treball (exclou in itinere) / nombre d'hores treballades*1.000.

Durant el 2021, l'organització va desenvolupar 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.

Algunes de les principals mesures que es van aplicar el 2021 són les següents: adequació de l'organització a les pautes indicades pel Ministeri de Sanitat enfocades a evitar el contagi de la Covid-19 (com ara una rentada de mans freqüent o mesures d'higiene respiratòria); establiment de mesures per minimitzar el contacte entre les persones ocupades i entre aquestes i els clients (col·locació de mampares en els llocs de treball, organització de la circulació de persones, distribució d'espais en el centre de treball amb l'objectiu de garantir el manteniment de la distància de seguretat d'1,5 metres); i control de l'aforament màxim en establiments oberts al públic per complir amb les mesures de distància de seguretat (mecanismes de control d'accés en les entrades i organització dels clients en espera a l'exterior de l'establiment).

Les mesures següents es van aplicar el 2021 i s'han mantingut durant aquest exercici:

- 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. En aquest sentit, durant el 2022 s'han aprovat tres protocols diferents per persones treballadores considerades contacte estret en coherència amb l'evolució de la pandèmia.
- Avaluar el personal especialment sensible en relació amb la infecció per Covid-19 per part del servei sanitari de prevenció de riscos laborals.

A més, el 2021 i el 2022 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 cada any.

D'altra banda, durant aquest exercici Assistència Sanitària, ha instal·lat dos desfibril·ladors externs automàtics (DEA) a les oficines de Barcelona (Avinguda Josep Tarradellas, 123-127), com a mesura per a apostar per una cultura de cardioprotecció. Per tal de garantir l'ús correcte dels DEA, s'ha impartit, a 15 treballadors d'Assistència Sanitària en el 2022 un curs de reanimació cardiopulmonar (RCP) a la seu d'Assisport.



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

Igual que el 2021, els convenis col·lectius d'aplicació el 2022 són els següents:

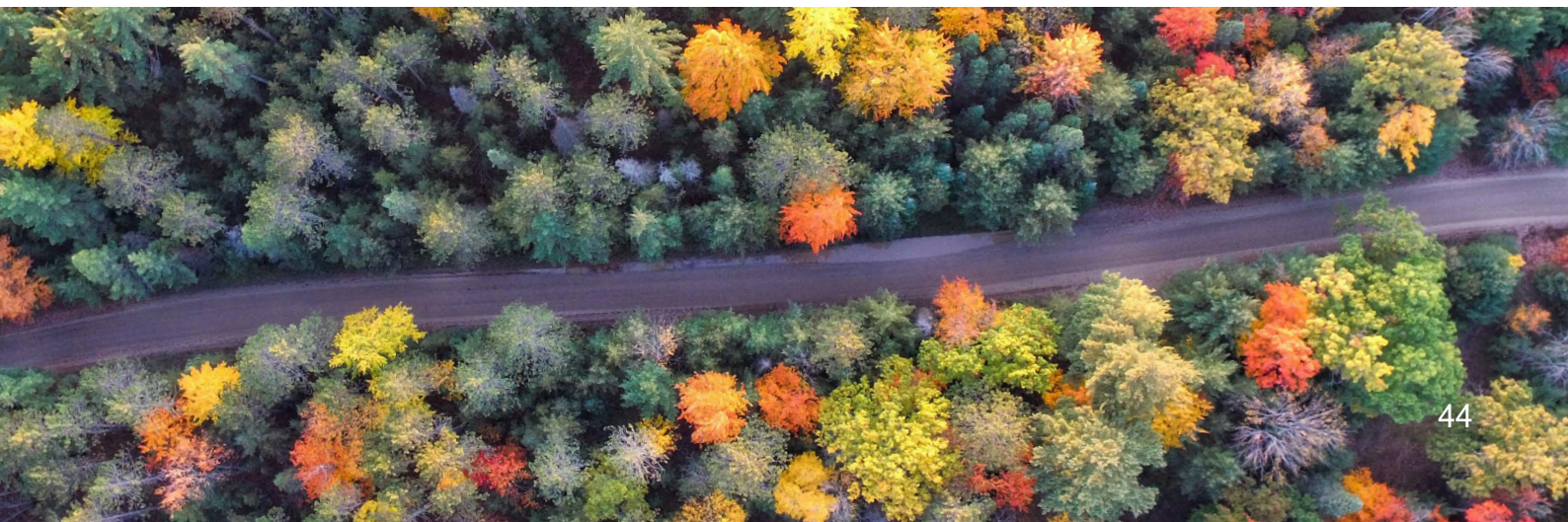
- Conveni Col·lectiu general d'àmbit estatal per al sector d'entitats d'assegurances, reassegurances i mútues col·laboradores amb la Seguretat Social.
- Conveni Col·lectiu de treball del sector d'Oficines i Despatxos de Catalunya.
- Conveni Col·lectiu d'àmbit estatal per a les empreses de mediació d'assegurances 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 desconnexió digital. En aquest sentit, el Grup Assistència ha aprovat durant aquest exercici una Política de Desconnexió Digital, 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 i l'objectiu del qual és tractar amb major fluïdesa qualsevol tema que pugui ser considerat crític.

Per promoure la implicació de les persones treballadores en la gestió empresarial, el Grup disposa de mecanismes i procediments d'informació, consulta i participació:

- Com a canal per informar a les persones treballadores de totes les novetats i informacions d'interès relacionades amb Assistència Sanitària, l'entitat ha posat en marxa aquest 2022 una Intranet corporativa. Aquesta Intranet també permet compartir recursos de gran utilitat i facilita la consulta de continguts, documents, aplicacions i eines, millorant el treball en equip, la interacció i col·laboració.
- Per tal de millorar la gestió d'Assistència Sanitària en relació amb la igualtat d'oportunitats entre dones i homes, l'entitat ha realitzat el 2022 una enquesta anònima sobre igualtat a les persones treballadores de cara a tenir en compte la seva opinió a l'hora d'elaborar el diagnòstic i posterior pla d'igualtat de l'empresa.
- D'altra banda, el 2022 Assistència Sanitària ha aprovat un canal de denúncies que ha entrat en funcionament a principis del 2023, mitjançant el qual les persones treballadores poden denunciar infraccions observades així com expressar dubtes i suggeriments relatius al compliment normatiu. Aquest canal és accessible tant a través de la pàgina web com a través de la Intranet corporativa.



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 accions següents:

- 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 gestiona la formació adreçada a la plantilla en funció de les necessitats detectades.

Durant el 2022, el 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 persones del Grup, la formació i conscienciació en Ciberseguretat, la formació contínua als perfils comercials d'AIALE, els cursos d'anglès per a aquelles persones treballadores que ho sol·licitin, així com formació ESG en companyies asseguradores a determinats perfils.

Durant l'exercici 2022 el Grup Assistència ha impartit un total de 4.673 hores de formació (3.656 en l'exercici anterior) als seus treballadors, desglossades de la manera següent per categories professionals:

Formació²⁰	2021	2022
Llocs de Direcció	275	412
Llocs Tècnics	1.708	2.184
Llocs Administratius	1.673	2.077
TOTAL	3.656	4.673

²⁰ En el cas de BIOPAT les hores de formació s'han calculat estiment la durada dels cursos realitzats. Per a la resta de les societats del 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.

El Grup Assistència té un ferm compromís amb la igualtat de tracte i d'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.

En el marc d'aquest compromís, Assistència Sanitària va constituir la Comissió Negociadora del Pla d'Igualtat el 2021 i ha treballat en l'elaboració del Pla durant aquest exercici, el qual ha estat aprovat a principis del 2023.

Entre els seus objectius generals, el Pla d'Igualtat vol garantir que tots els procediments que es duen a terme a l'entitat tinguin en compte el principi d'igualtat, i que tota la plantilla tingui coneixement de les polítiques d'igualtat i dels drets relatius el tracte igualitari. També, millorar l'oferta de formació en aquesta matèria, crear i actualitzar les eines i protocols que té l'entitat per implantar la seva política d'igualtat i revisar, corregir i esmenar, si s'escau, situacions que podrien representar vulneracions del principi d'igualtat.

Així mateix, cal destacar que Assistència Sanitària ha aprovat durant aquest exercici un Protocol per a la prevenció i actuació enfront de l'assetjament sexual per raó de sexe i/o laboral (en fase de desenvolupament el 2021), amb l'objectiu de prevenir i erradicar les situacions constitutives d'assetjament, en totes les seves modalitats, i erradicar qualsevol entorn de conductes contràries a la dignitat i valors de la persona.

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



Assistència
Sanitària

6. Igualtat 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 el 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-hi 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.

El Grup Assistència és conscient del rol que com a organització juga en la lluita contra la corrupció i el suborn, constitueix les empreses com a actors essencials que han de tenir un compromís públic al respecte. Per aquest motiu, Assistència Sanitària ha aprovat aquest any una Política Anticorrupció (en procés d'elaboració durant l'exercici 2021) que ha 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 de corrupció o suborn.

Adicionalment, durant el 2022 i, en compliment de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2019, Assistència Sanitària ha aprovat un canal de denúncies que ha entrat en funcionament a principis del 2023 i és accessible tant des del nou lloc web d'Assistència Sanitària com a través de la seva Intranet. L'objectiu d'aquest canal es garantir que, tant les persones membres d'Assistència Sanitària com les alienes, puguin denunciar infraccions de la normativa europea i nacional que hagin observat, així com també expressar dubtes o suggeriments relatius al compliment normatiu. Les denúncies, que poden ser anònimes, en primer terme es tramitaran per un gestor extern, que les reportarà al responsable del canal. Seguidament, Assistència Sanitària realitzarà les investigacions oportunes per determinar les accions que caldrà adoptar en el seu cas. Es garantirà en tot moment la confidencialitat de les comunicacions realitzades a través d'aquest canal.

El Grup Assistència disposa dels següents procediments i de les eines següents 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 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 del Reglament General de Protecció de Dades (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.

El 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, la formació en matèria de RGPD a les persones treballadores i les comunicacions periòdiques a les persones treballadores i l'elaboració i la 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

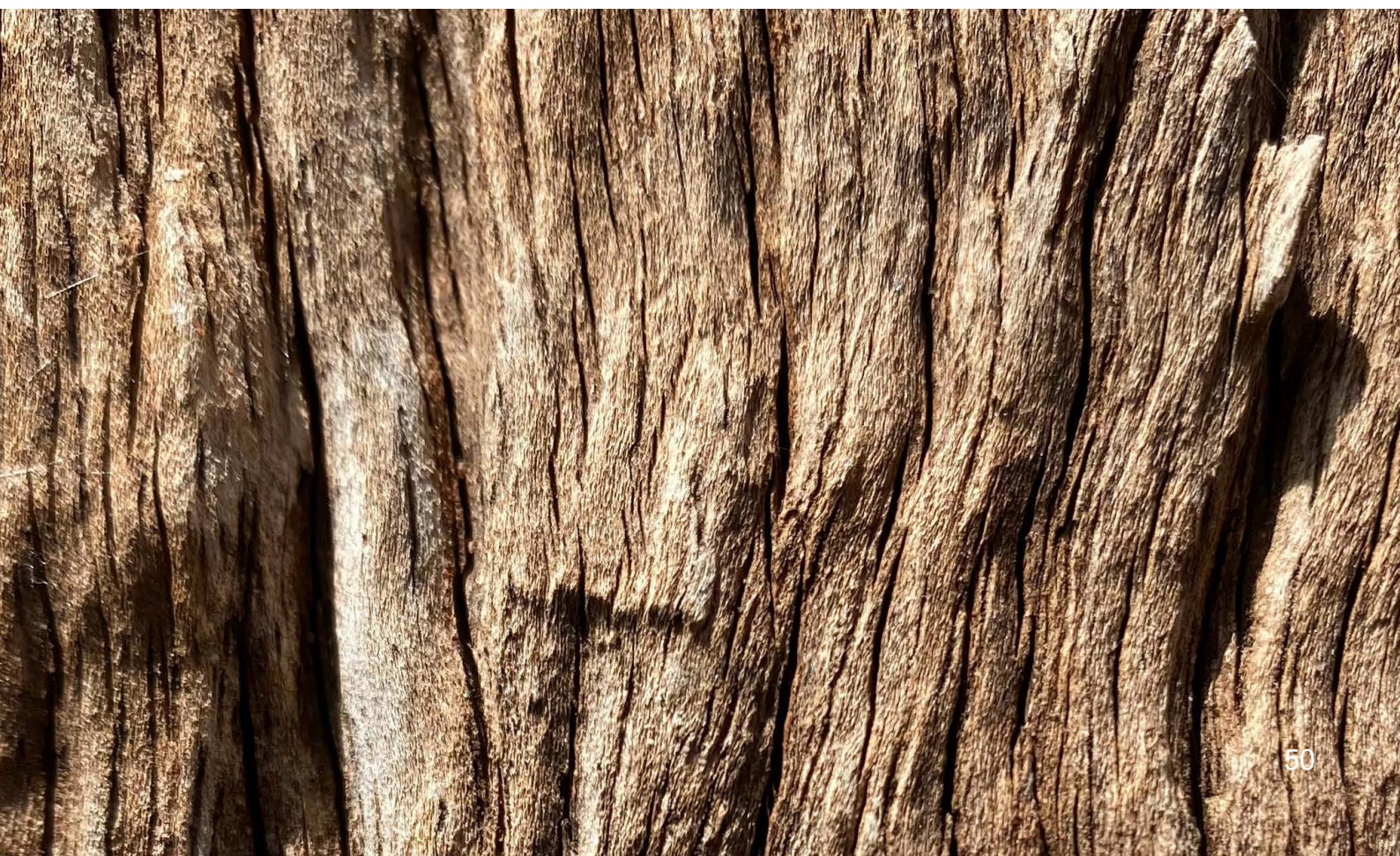
L'impacte de les empreses en els Drets Humans cobra especial rellevància en l'agenda política mundial arran de la globalització. Aquest fenomen implica un increment de l'activitat transnacional de les empreses i converteix el sector privat en un fort actor polític i econòmic a nivell mundial.

En aquest context, el 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 se 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 al respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva, el 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.

Durant l'any 2022, no s'han rebut denúncies relacionades amb la vulneració de drets humans per cap dels canals de comunicació establerts pel Grup (cap denúncia en l'exercici anterior).



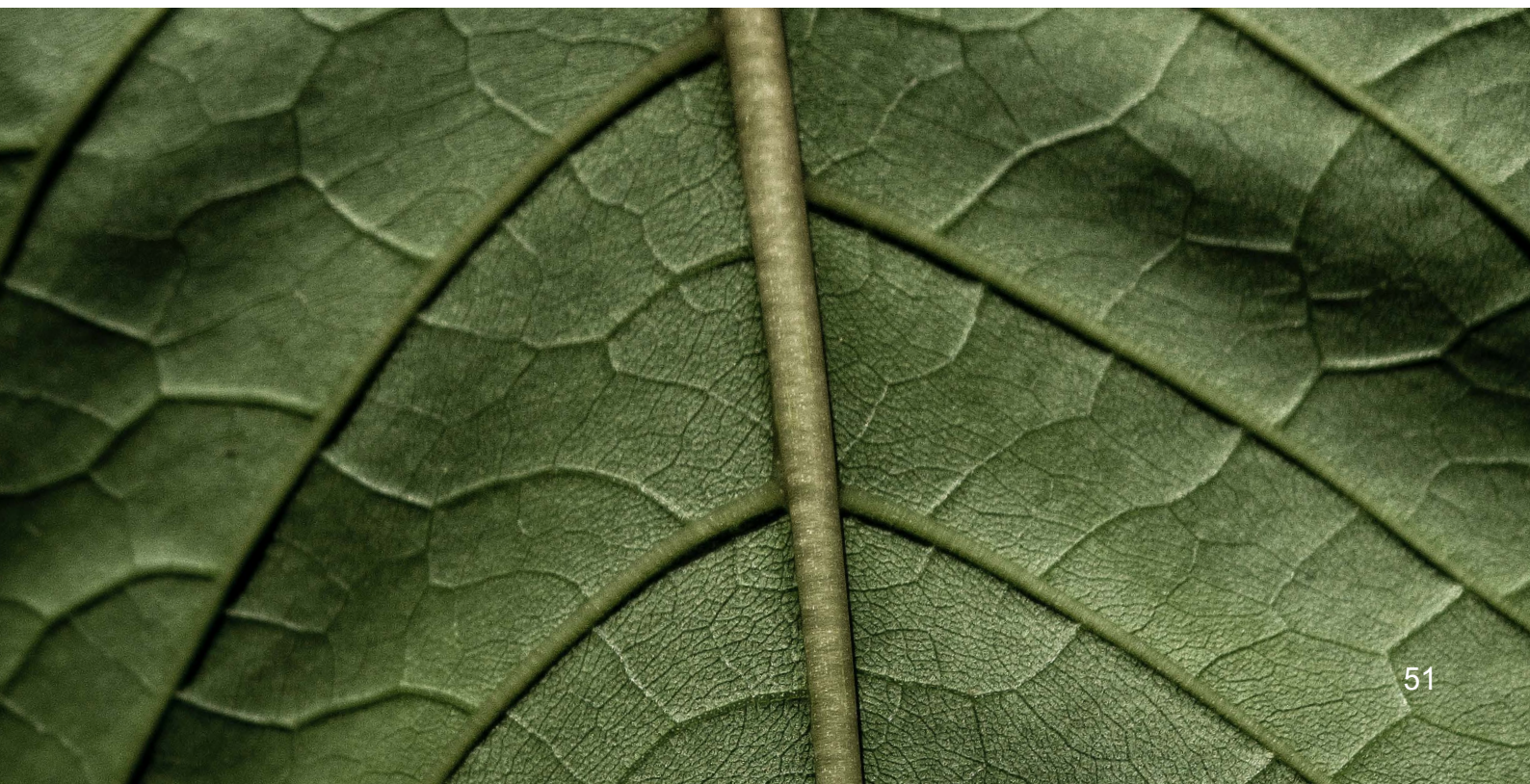
CIRHAB, una de les empreses filials de Grup Assistència, té constituït des de l'any 2011 un Comitè de Bioètica acreditat per la Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitàries del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya el 2015.

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 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 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 el Grup Assistència en intervencions d'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.

El 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 2022, Assistència Sanitària, seguint la seva vocació de suport en activitats de caràcter social i voluntat de col·laboració i participació en iniciatives amb orientació humanitària, ha realitzat una aportació de 200.000 euros al Fons d'Emergències de Metges Sense Fronteres, la meitat de la qual s'ha destinat a les activitats dutes a terme per l'organització a zones afectades pel conflicte bèl·lic a Ucraïna. L'altra part s'han emprat en tractar de forma ambulatoria nens amb desnutrició severa a la zona de Zamfara, a Nigèria, i en immunitzar nens contra el xarampió a la República Centreafricana.

És rellevant, també, fer referència al fet que l'any 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 2021-2022 es van concedir ajudes per valor de 29.985 euros a 35 estudiants de màsters o postgraus relacionats amb la salut (30.270 euros a 31 estudiants en l'exercici anterior). Des de la seva creació, en les successives edicions s'han lliurat 434 beques amb un import total que arriba als 410K€ (391 beques amb un import que arriba als 380K€ al tancament de l'exercici anterior).

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 al 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 l'any 2021, i amb la Fundació Portolà el 2022, per dur a terme el disseny, la impressió i la manipulació de la postal nadalenca de les empreses que componen el Grup Assistència.

8.1 Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible

El Grup Assistència està compromès amb oferir una atenció mèdica de qualitat per 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 2022 s'ha signat la pròrroga de la col·laboració de la mateixa manera que es va fer el 2021.

A més, 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.

Així mateix, el 2019 CIRHAB va formalitzar un conveni de donació amb la Vall d'Hebron Institut de Recerca (VHIR) prorrogable durant tres anys amb base al qual l'entitat realitza una aportació de 45.000€ anuals per col·laborar amb activitats de recerca relatives a alteracions autoimmunitàries i al·loimmunitàries en la infertilitat.

D'altra banda, el 2022 CIRHAB ha establert una col·laboració estratègica i duradora amb la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) mitjançant la creació de la "Càtedra UAB-GRAVIDA de Medicina i Immunologia Reproductiva" amb l'objectiu de promoure un conjunt d'activitats de docència, investigació, formació, difusió i documentació en l'àmbit científic esmentat, i que s'adscriurà al Departament de Medicina de la UAB.

Sobre aquest tema, s'ofereixen condicions especials a les assegurades en el centre Gràvida per facilitar l'accés a tractaments de fertilitat com les dues primeres visites i l'estudi de fertilitat gratuïts, un descompte del 15% en el tractament de fecundació in vitro i la possibilitat de finançar el 100% del tractament.

D'altra banda, Assistència Sanitària efectua patrocinis com a proveïdor d'assegurances mèdiques de referència a diverses entitats esportives. En l'àmbit de l'esport, Assistència Sanitària promou els hàbits saludables i els avantatges de l'esport mitjançant webinars liderats per figures destacades en el món esportiu i especialistes de reconegut prestigi en medicina de l'esport.

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 391.280 euros (381.947 euros el 2021). Entre els beneficiaris de les quantitats més rellevants es troben, l'any 2022, Metges Sense Fronteres, l'Hospital Vall d'Hebrón, la Fundació Galatea, el Consell Superior de Recerques Científiques (CSIC), la Fundació Catalonia i la Fundació Privada Ateneu Sant Roc.

Assistència Sanitària compta amb una política d'externalització aprovada pel Consell d'Administració i enfocada a definir els principis generals en l'externalització d'una funció fonamental o una activitat crítica, així com a regular la relació amb el proveïdor de serveis que es contracti. La política determina aspectes com ara la definició del que es considera una activitat fonamental o crítica, estableix les línies generals per fer efectiva l'externalització, la guia mitjançant pautes a seguir en el procés de selecció d'un proveïdor, les clàusules a incloure en els contractes subscrits amb els proveïdors, així com el seguiment del proveïdor de serveis.

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 un 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 (metges-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 2 avaluacions per valorar el compliment de seguretat del RGPD i LOPDGDD (5 avaluacions en l'exercici anterior).

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 reflecteix, a més del 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 el 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.

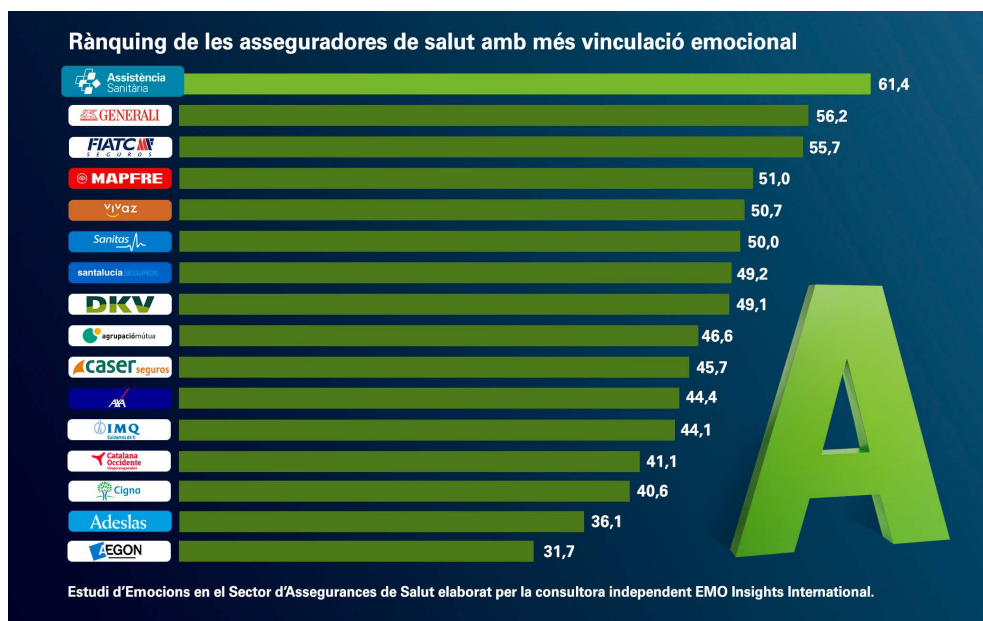
En l'informe anual corresponent a l'any 2022, s'han atès un total de 85 reclamacions o queixes registrades procedents de persones assegurades (92 en l'exercici anterior). De la xifra total, 5 han estat estimades (5 en l'exercici anterior), 19 desestimades (18 en l'exercici anterior) i a les altres no 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, com l'any passat, lidera el rànquing de les 17 principals entitats de salut de tot l'estat espanyol en termes de vinculació emocional²¹. 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.

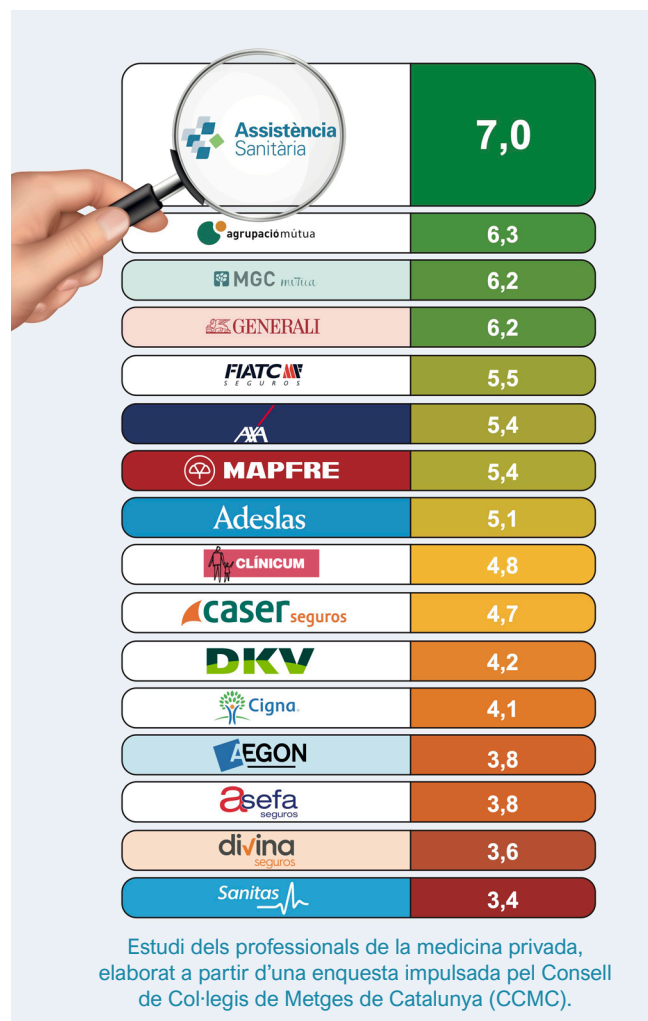
²¹ Estudio de Emociones en el Sector de Seguros de Salud. EMO Insights International, 2022.

Dels resultats obtinguts en aquest estudi es deriva que les emocions positives més habituals detectades en l'àmbit de la sanitat privada són la **tranquil·litat, l'agraïment, l'alegria i l'orgull**, les quals són més presents en relació amb Assistència Sanitària que a la resta del sector assegurador. D'igual manera, l'informe destaca la capacitat d'Assistència Sanitària d'adaptar-se a les necessitats del client, sobretot respecte a la gestió d'Assistència Sanitària durant la pandèmia de la Covid-19 i la facilitat d'ús d'eines digitals com la pàgina web.



Adicionalment, Assistència Sanitària ha encapçalat el rànquing el 2022 de les companyies de salut, elaborat tenint en compte el criteri mèdic. **L'Estudi dels professionals de la medicina privada²², preparat a partir d'una enquesta impulsada pel Consell de Col·legis de Metges de Catalunya (CCMC)**, mostra que Assistència Sanitària es consolida com la millor asseguradora. L'enquesta analitza diversos aspectes, com l'acceptació de noves proves diagnòstiques i nous tractaments per part de les entitats, els canals per contactar amb responsables i la diligència a l'hora de rebre respostes, els honoraris i la seva actualització i la claredat de les pòlisses perquè clients i metges coneguin les prestacions que estan cobertes i les que no.

En relació a la opinió dels usuaris de pòlisses de salut, tal i com surt publicat a la web de l'OCU, el passat 25 d'octubre de 2022, es van difondre els resultats de l'estudi: **"Les millors assegurances de salut, en opinió dels seus usuaris"** on es mostrava quines eren les millors asseguradores de salut, segons una enquesta realitzada a més de 6.400 usuaris de pòlisses de salut. En aquest estudi, Assistència Sanitària va sortir com la companyia més ben valorada respecte de les variables analitzades; cobertura de l'assegurança, qualitat dels serveis i satisfacció dels usuaris on s'inclou els tractaments coberts, quadre mèdic (hospitals, clíniques, metges...), atenció al client, autorització de proves.



²² Estudi dels professionals de la medicina privada. Consell de Col·legis de Metges de Catalunya (CCMC), 2022.

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 2022, el Grup ha obtingut un benefici abans d'impostos de 0,99 milions d'euros (11,23 milions en l'exercici 2021). Així mateix, no ha rebut subvencions públiques (210.963€ l'exercici 2021). En l'exercici 2022 s'han practicat retencions i realitzat pagaments fraccionats de l'Impost de Societats per import de 897.320,07€ (3.444.470,33€ l'exercici 2021). Quant a les liquidacions de l'IS del 2021, presentades el juliol del 2022, 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 del Grup Assistència no consoliden fiscalment.



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 el 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 del Grup Assistència als ODS el 2022 i el 2021:

Contribucions destacades el 2022 i 2021



- Proximitat en relació amb el pacient a través de 7.048 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 necessiten disposar del servei mèdic (més de 6.900 consultoris, 31 clíniques i una xarxa de més de 4.000 professionals de la salut en l'exercici anterior).
- El 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 millor assistència de la teva vida".

· El 2022, el Grup Assistència compta amb 198.617 persones assegurades, de les quals el 56% són dones i el 44% homes, amb una permanència mitjana de 19,9 anys. El 2021, la població assegurada va ser de 196.148 persones, de les quals el 56% van ser dones i el 44% van ser homes, amb una permanència mitjana de 20,4 anys.

· L'objectiu del Comitè de Bioètica de CIRHAB 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.

· En relació amb la pandèmia derivada de la Covid-19:

- Accés a recursos materials sanitaris destinats a mitigar l'impacte de la pandèmia i impulsar mesures preventives davant la ràpida propagació del virus.
- Participació el 2021 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.

· El 2022, aportació de 200.000€ al Fons d'Emergències de Metges Sense Fronteres, la meitat de la qual s'ha destinat a les activitats dutes a terme per l'organització a zones afectades pel conflicte bèl·lic a Ucraïna (adquisició de material mèdic i medicaments), i l'altra part s'han emprat en tractar de forma ambulatoria nens amb desnutrició severa a la zona de Zamfara, Nigèria, i en immunitzar nens contra el xarampió a la República Centreafricana.

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

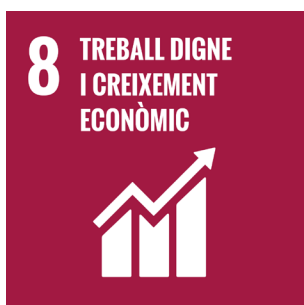
- Aportació econòmica de 41.608€ a la Fundació Galatea (39.068€ en l'exercici anterior) destinada a vetllar per la salut i benestar de tots els professionals de la salut. El principal objectiu de la Fundació consisteix a promoure estils de vida saludables entre els professionals de la salut, així com aconseguir la rehabilitació i reinserció laboral dels professionals amb problemes de salut mental i addiccions.
- 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 l'actuació cívica i la promoció de la salut.
- Donació de 5.000€ a la Fundació Avedis Donabedian (5.000€ en l'exercici anterior) 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 XXXIII edició dels Premis Avedis Donabedian a la Qualitat que reconeix una trajectòria professional dedicada a la qualitat assistencial.
- Promoció d'hàbits saludables i dels avantatges de l'esport mitjançant webinars liderats per especialistes de reconegut prestigi en medicina de l'esport i figures destacades en el món esportiu.



- Programa de Beques a partir del qual s'han concedit ajudes econòmiques a 35 estudiants per un valor de 29.985€ destinades a màsters o postgraus relacionats amb l'àmbit de la salut (30.270€ a 31 estudiants en l'exercici anterior).
- 4.673 hores destinades a la formació del personal (3.656 hores de formació en l'exercici anterior).
- 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.



- Constitució de la Comissió Negociadora del Pla d'Igualtat el 2021 per a l'elaboració del Pla durant el 2022, el qual ha estat aprovat a principis del 2023, en el marc del compromís d'Assistència Sanitària amb la igualtat de tracte i oportunitats entre dones i homes i la lluita contra la discriminació.
- Aprovació el 2022 d'un Protocol per a la prevenció i actuació enfront de l'assetjament sexual per raó de sexe i/o laboral (en fase de desenvolupament el 2021), amb l'objectiu de prevenir i erradicar les situacions constitutives d'assetjament, en totes les seves modalitats, i erradicar qualsevol entorn de conductes contràries a la dignitat i valors de la persona



- Compromís amb l'ocupació estable i de qualitat: 98% amb contracte indefinit i 80% amb jornada laboral a temps complet (95% amb contracte indefinit i 82% amb jornada laboral a temps complet en l'exercici anterior).
- Gestió adequada 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 les persones en plantilla, i incrementar el seu rendiment vinculant-lo a la consecució d'uns objectius prèviament definits.
- Política de desconexió digital aprovada el 2022 amb l'objectiu de fomentar un ús raonable de les noves tecnologies i impulsar una cultura adequada sobre la seva utilització.

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



- Aportació d'una quota mensual de 1.860€ a Secartys (1.860€ el 2021), 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 (45.000€ en l'exercici anterior), 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 antígens de l'embrió.

- Col·laboració estratègica i duradora de CIRHAB amb la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) establerta el 2022 mitjançant la creació de la "Càtedra UAB-GRAVIDA de Medicina i Immunologia Reproductiva" amb l'objectiu de promoure un conjunt d'activitats de docència, investigació, formació, difusió i documentació en l'àmbit científic esmentat i que s'adscriurà al Departament de Medicina de la UAB.

- 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 el Full d'Autorització de Serveis imprès; implantació de la firma electrònica en els contractes d'assegurances.

- El Grup Assistència continua invertint en el creixement de la companyia a través de la digitalització, amb l'objectiu de proporcionar una major proximitat i millorar l'experiència 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 21.300€ (28.000€ en l'exercici anterior).

- 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 Persones amb Discapacitat Intel·lectual Catalunya, la missió del qual consisteix a oferir un servei d'atenció mitjançant residències (26.976€ en l'exercici anterior), 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 30.278€ a l'empresa Subtil (29.354€ en l'exercici anterior) que s'ha encarregat de prestar el servei de gestió per a les persones amb aquesta mena de discapacitat.

- Donació de 1.000€ a l'entitat religiosa sense ànim de lucre Missions Salesianes (2.000€ en l'exercici anterior) que treballa per 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



Assisència
Sanitària

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 2022 d'acord amb la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat.

Aquest EINF ha estat preparat prenent com a referència determinats estàndards de Global Reporting Initiative (GRI Standards 2021). 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 fonts d'informació següents:

- 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 pel Grup 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 Grup Assistència compleixen amb els principis de comparabilitat, materialitat, rellevància i fiabilitat i la informació és precisa i comparable. Pel que fa la informació inclosa en el present EINF, amb l'objectiu de facilitar la comprensió sobre l'evolució de Grup Assistència, en aquells casos en què s'han produït canvis rellevants respecte de l'exercici anterior, aquests canvis s'especifiquen a l'apartat corresponent. En cas de no mencionar-se expressament, ha d'entendre's que no s'han produït canvis significatius.

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

- 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 del Grup Assistència.
- En l'apartat d'Informació Sobre Qüestions Socials i Relatives al Personal s'exclou la informació relativa a les societats ASYAS i INVERGLOBAL al no considerar el total d'empleats com una fracció significativa del consolidat.
- En l'apartat d'Informació sobre Qüestions Mediambientals s'exclou la informació relativa a les societats ANDAIRA, ASYAS i INVERGLOBAL 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.

Requisit Llei 11/18	Apartat de l'Estat d'Informació No Financera en el qual es reporta	Materialitat	Estàndard GRI de referència	Observacions
INFORMACIÓ GENERAL				
Model de negoci				
Breu descripció del model de negoci del grup (incloent-hi el seu entorn empresarial, la seva organització i estructura).	2. Model de Negoci	Aspecte material	2-1 2-2 2-6	
Presència geogràfica.	2. Model de Negoci	Aspecte material	2-1 2-6	
Objectius i estratègies de l'organització.	2. Model de Negoci	Aspecte material	3-3	
Principals factors i tendències que poden afectar la seva futura evolució.	2. Model de Negoci	Aspecte material	3-3	
Polítiques de la companyia				
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	3-3	
Gestió de riscos				
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	3-3	
Marc de reporting				
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	1 - Fonaments	
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	3-3	
Sobre els procediments d'avaluació o certificació ambiental.	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	Aspecte material	3-3	
Sobre els recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals.	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	Aspecte material	3-3	

Sobre l'aplicació del principi de precaució.	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	Aspecte material	3-3	
Sobre la quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals.	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	Aspecte material	3-3	
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 no material	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	3-3 306-3 306-4 306-5	
Accions per combatre el desaprofitament d'aliments.	No reportat	Aspecte no material	3-3	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	3-3	
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	305-1 305-2	
Mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic.	4.3 Canvi climàtic	Aspecte material	3-3	
Objectius de reducció establerts voluntàriament a mitjà i llarg termini per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i els mitjans implementats per a tal fi.	4.3 Canvi climàtic	Aspecte material	3-3	

Mesures preses per preservar o restaurar la biodiversitat.	No reportat	Aspecte no material	3-3	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 no material	3-3	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				
Nombre total i distribució d'empleats per sexe, edat, país i classificació professional; nombre 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	2-7 405-1	
Nombre total d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional.	5.1. Ocupació	Aspecte material	3-3	
Les remuneracions mitjanes i la seva evolució desagregats per sexe, edat i classificació professional.	5.1. Ocupació	Aspecte material	3-3	
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	3-3	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	3-3	
Implantació de polítiques de desconnexió laboral.	5.1. Ocupació	Aspecte material	3-3	
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	3-3	
Nombre d'hores d'absentisme.	5.2. Organització del Treball	Aspecte material	403-9 403-10	
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	3-3	
Salut i seguretat				

Condicions de salut i seguretat en el treball.	5.3. Salut i Seguretat	Aspecte material	3-3	
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	
Relacions socials				
Organització del diàleg social, inclosos procediments per informar i consultar al personal i negociar amb ells.	5.4 Relacions Socials	Aspecte material	3-3	
Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país.	5.4 Relacions Socials	Aspecte material	2-30	
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	
Mecanismes i procediments de què disposa l'empresa per promoure la implicació dels treballadors en la gestió de la companyia, en termes d'informació, consulta i participació.	5.4 Relacions Socials	Aspecte material	3-3	
Formació				
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	
Accessibilitat				
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
Igualtat				
Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes.	5.6 Igualtat	Aspecte material	3-3	
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	3-3	
Política contra tota mena de discriminació i, en el seu cas, de gestió de la diversitat.	5.6 Igualtat	Aspecte material	3-3	
3. INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN				
Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn.	6. Informació relativa a la Lluita contra la Corrupció i el Suborn	Aspecte material	2-23 3-3	
Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals.	6. Informació relativa a la Lluita contra la Corrupció i el Suborn	Aspecte material	3-3	
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre.	8. Informació sobre la Societat	Aspecte material	3-3	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.
3. INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN				
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans.	7. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	Aspecte no material	2-23 3-3	
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	3-3	
Denúncies per casos de vulneració de drets humans.	7. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	Aspecte no material	2-26 406-1	
Eliminació de la discriminació en l'ocupació.	7. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	Aspecte no material	3-3	
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	3-3	
5. INFORMACIÓ SOBRE LA SOCIETAT				
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	3-3	
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	3-3	
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	2-29	
Accions d'associació o patrocini.	8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible	Aspecte material	2-28	
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	3-3	
Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental.	8.2. Subcontractació i proveïdors	Aspecte material	3-3	
Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes.	8.2. Subcontractació i proveïdors	Aspecte material	3-3	
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	3-3	
Queixes rebudes i resolució d'aquestes.	8.3 Consumidors	Aspecte material	3-3	
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