

Diputació, 260
08007 – Barcelona
Espanya
+34 934 050 855
www.forvismazars.com/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 2024

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 2024, d'**ASSISTÈNCIA SANITÀRIA COL·LEGIAL, Societat Anònima d'Assegurances i Societats Dependents** (d'ara endavant el Grup) que forma part de l'Informe de Gestió Consolidat del Grup.

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

Responsabilitat dels Administradors

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

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

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

La nostra independència i control de qualitat

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

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Gestió de la Qualitat (NIGC) 1, que requereix que la firma dissenyi, implementi i operi un sistema de gestió de la qualitat que inclogui polítiques i procediments relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i requeriments legals i reglamentaris 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.

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 2024 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 2024.
- 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 2024.
- 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 2024 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 2024 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, 1 d'abril de 2025

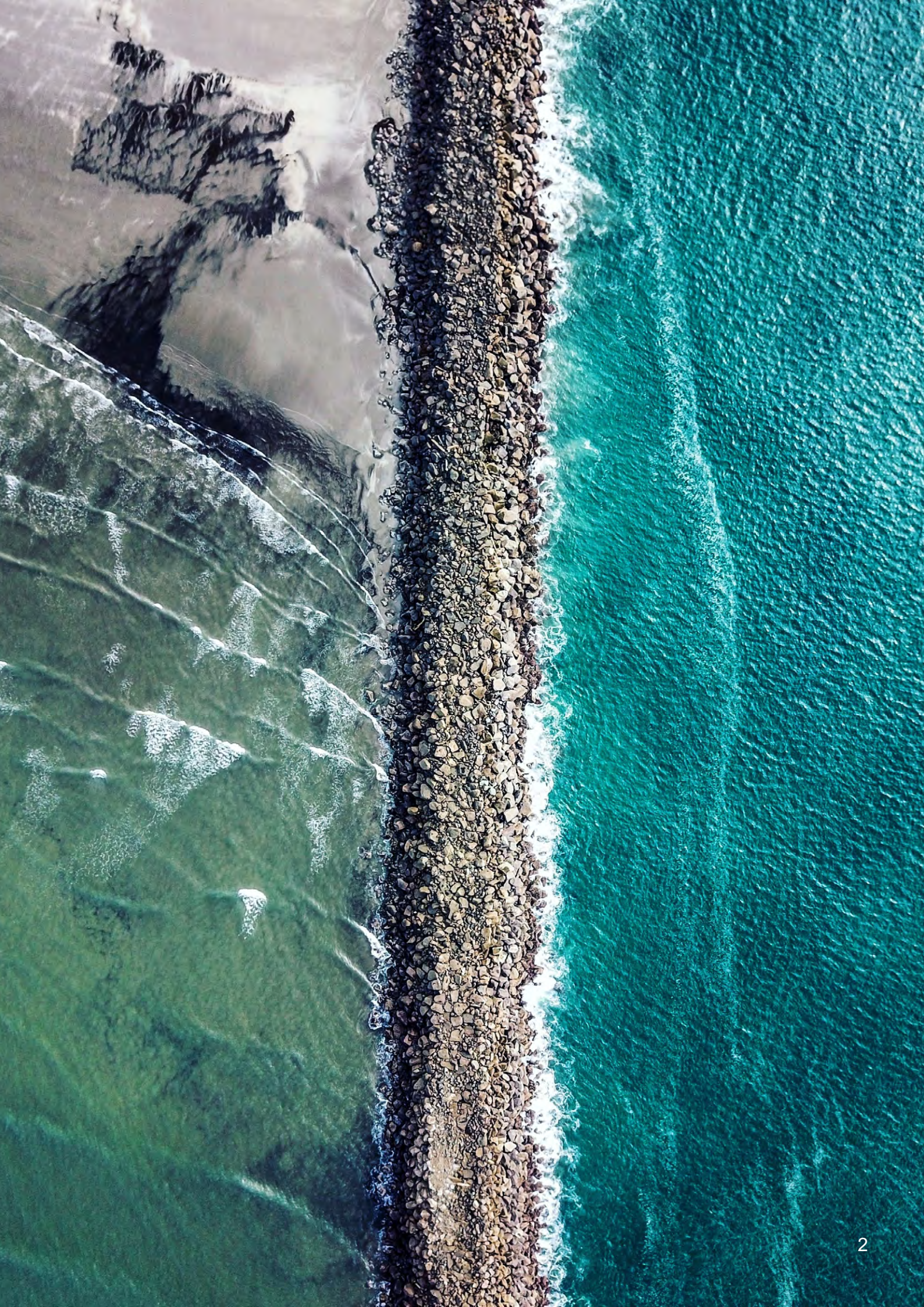
Forvis Mazars Auditores, S.L.P.


Juan Luque



Estat d'Informació No Financera (EINF) 2024 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	12
2.4	Mercats i Tendències	14
3.	Gestió de Riscos No Financers	19
3.1	Model de Gestió i Control de Riscos	20
3.2	Govern i Responsables	22
3.3	Principals riscos identificats	25
3.4	Avaluació Interna dels Riscos i la Solvència	27
3.5	Sistema de Control Intern	28
4.	Informació sobre Qüestions Mediambientals	29
4.1	Economia Circular: Prevenció i Gestió de Residus	31
4.2	Ús sostenible dels recursos	33
4.3	Canvi Climàtic	34
5.	Informació sobre Qüestions Socials i relatives al Personal	35
5.1	Ocupació	36
5.2	Organització del treball	42
5.3	Salut i Seguretat	43
5.4	Relacions Socials	45
5.5	Formació	46
5.6	Igualtat	47
6.	Informació relativa a la Lluita contra la Corrupció i el Suborn	48
7.	Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	51
7.1	Comitè de Bioètica de CIRHAB	53
8.	Informació sobre la Societat	54
8.1	Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible	55
8.2	Subcontractació i Proveïdors	57
8.3	Consumidors	58
8.4	Informació Fiscal	60
9.	Contribució del Grup Assistència als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)	61
10.	Bases per a l'Elaboració de l'Estat d'Informació no Financera	66
10.1	Índex de continguts requerits per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat	68

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 2024, i es presenta com a document separat.

2. MODEL DE NEGOCI



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

Assistència Sanitària té com a societat dominant Autogestió Sanitària, S.C.C.L., que el 31 de desembre de 2024 ostenta el 78,56% del capital social d'Assistència Sanitària (77,96% 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:

- **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.
- **AIALE, S.A.:** Agència de mediació d'assegurances, administració i serveis a clíniques, dispensaris i despatxos professionals de la medicina.
- **ANDAIRA, S.L.:** Organització i gestió de serveis mèdics d'urgència domiciliària, 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.
- **BIOPAT, S.L.²:** Explotació de laboratoris de patologia molecular i tecnologies de diagnosi i tractament.
- **CECOEL, A.I.E.:** Prestació de serveis informàtics.
- **Centro Internacional de Reproducción Humana Asistida de Barcelona, S.L. (CIRHAB):** Aplicació de tècniques de reproducció humana assistida científicament i clínicament indicades, així com destinades a la prevenció i al tractament de malalties d'origen genètic.

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

² La Societat BIOPAT va cessar les seves operacions i es va dissoldre oficialment l'últim trimestre de l'exercici 2024. Donat que només va estar activa durant els primers sis mesos de l'any, les seves dades per al 2024 no s'han inclòs en aquest informe, ja que es consideren d'impacte no material.

2.2 Activitats i Entorn Empresarial

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 6.665 consultoris, 37 clíniques i una xarxa de més de 5.000 professionals de la salut (més de 6.900 consultoris, 34 clíniques i una xarxa de més de 4.000 professionals de la salut en l'exercici anterior). 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 arreu de tot el territori català (19 delegacions en l'any 2023), 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 2024, la població assegurada d'Assistència Sanitària va ser de 204.373 persones, de les quals el 56% són dones i el 44% homes, amb una permanència mitjana de 20 anys. El 2023, la població assegurada va ser de 200.876 persones, de les quals el 56% eren dones i el 44% homes, amb una permanència mitjana de 20 anys.

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

- **Assisport – Servei de medicina de l'esport.** Servei de medicina de l'esport d'Assistència Sanitària que neix amb l'esperit d'optimitzar les capacitats físiques de les persones en la pràctica de l'esport de manera adequada i segura, on la prevenció té un paper fonamental. Assisport presta els seus serveis a persones assegurades 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.

- **Servei de nutrició i suplementació esportiva:** Assisport, el centre de medicina de l'esport d'Assistència Sanitària, ofereix un servei de nutrició i suplementació esportiva obert a tota la ciutadania, amb preus especials per a la població assegurada. L'objectiu és optimitzar el rendiment esportiu a través d'una alimentació equilibrada i adaptada a les necessitats individuals.

- **Servei de podologia per a la prevenció i tractament de la patologia esportiva:** Assisport incorpora el nou servei d'estudi biomecànic de la carrera i dels moviments esportius i, a més, sota prescripció mèdica permet la confecció i adaptació de plantilles personalitzades per millorar el recolzament amb el terra, reduir l'impacte i evitar lesions.

- **Servei de nutrició i coaching nutricional.** Durant el mes de setembre de 2024, s'ha creat una consulta de pagament oberta a tothom i amb descomptes especials per a tots els assegurats i assegurades d'Assistència Sanitària.

- **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 instal·lacions actuals, localitzades al centre 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 el transport públic i privat.

- **Assissenior – Atenció especialitzada per a persones a partir de 75 anys.** Servei que entra en funcionament el 2023 per proporcionar una atenció integral i personalitzada a les persones a partir de 75 anys. Es tracta d'un servei ubicat en un centre mèdic del Grup, 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. Cada pacient disposa d'una història clínica i un metge assignat encarregat del seguiment a llarg termini per assegurar la continuïtat assistencial. A més, facilita l'accés i coordinació amb altres serveis exclusius i especialitats del quadre facultatiu, segons les necessitats en cada cas.

- **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 mèdica 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.

- **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. Disposava d'un parc mòbil propi que fa possible visitar les persones assegurades a qualsevol punt on es trobin dins de les comarques de Barcelona, en menys d'una hora.

- **Servei d'Oncologia d'Assistència Sanitària (SOdAS).** Servei exclusiu per a les persones assegurades, atès per especialistes en oncologia mèdica de reconegut prestigi. El servei està organitzat per àrees de patologia per garantir la superespecialització i, mitjançant el treball dels comitès d'enllaç oncològics, millorar la coordinació i la continuïtat entre nivells assistencials i experts. El Servei d'Oncologia d'Assistència Sanitària atén les persones assegurades, tant en l'ingrés a l'Hospital de Barcelona com durant el seguiment ambulatori, oferint-los, entre altres serveis, visites d'oncologia, 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.
- **Gravida (CIRHAB), centre de fertilitat avançada.** Servei destinat al tractament integral de fertilitat i de reproducció humana assistida mitjançant l'aplicació de l'última tecnologia en aquest camp.
- **Assistència ON.** Servei de videoconsulta adaptat a les necessitats de flexibilització i accessibilitat de la població assegurada com a complement als serveis presencials i a domicili. Aquest servei permet que les persones que no puguin o no vulguin desplaçar-se a un consultori mèdic, o rebre atenció domiciliària, puguin consultar sobre els seus problemes de salut per videoconsulta. Durant l'exercici 2024, s'ha posat en marxa el servei de videoconsultes pediàtriques.
- **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 postpart del sòl pelvià.
- **Unitat d'Atenció a l'Embaràs de Risc (CERI).** Atenció a embarassos de risc i amb problemes mèdics associats, proporcionant un diagnòstic detallat i un seguiment per evitar complicacions durant la gestació.
- **Programa NADO.** Servei exclusiu per a totes les persones assegurades d'Assistència Sanitària en què infermers i infermeres experts en Pediatria i Neonatologia atenen a domicili els dubtes de mares i pares els dies posteriors al part i ofereixen orientació relacionada amb l'atenció als nadons els primers dies de vida. Aquest programa és complementari a la funció dels professionals de la pediatria o ginecologia.
- **Consulta de les arrítmies pediàtriques i cardiopaties familiars congènites.** Servei de consulta a disposició dels pediatres i cardiólegs d'Assistència Sanitària a càrrec d'especialistes de reconegut prestigi.
- **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.
- **Clínica d'infeccions genitourinàries (CLIGUR).** Clínica d'infeccions genitourinàries per donar una resposta ràpida i segura als pacients amb infeccions de transmissió sexual, dirigit per professionals amb especial experiència 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.
- **Programa d'Atenció al Pacient Pluripatològic (PAPPA).** Servei destinat a pacients d'edat avançada amb malalties cròniques que requereixen atenció continuada. Aquesta atenció la poden rebre al seu domicili sense necessitat de realitzar 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.

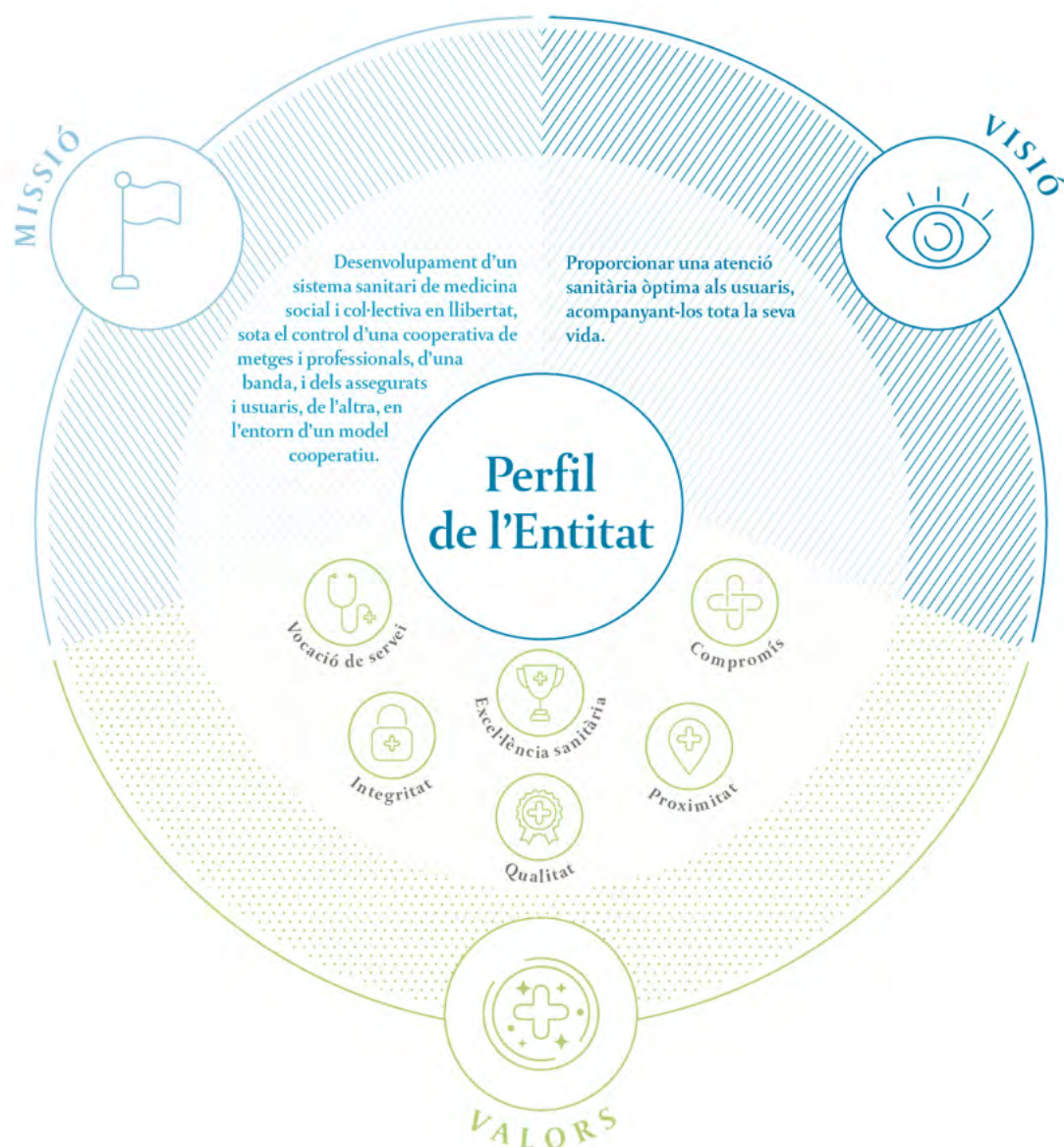
- **Programa de segona opinió mèdica.** Programa que ofereix a l'assegurat, després d'un estudi mèdic, la possibilitat de sol·licitar una segona opinió a un equip mèdic diferent per valorar i contrastar la decisió, així com completar-la o rebatre un diagnòstic extrem.
- **Cures Pal·liatives.** Atenció personalitzada 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. Presta una atenció integral al pacient per al control dels símptomes i la millora de la qualitat de vida, amb suport, també, al seu entorn familiar. Es tracta de proporcionar el màxim confort possible.
- **Centre de Resonància Magnètica a la Ciutat Esportiva Joan Gamper.** Fins al mes de juny de 2024, al complex del Barça a Sant Joan Despí, un dels millors equips de resonància magnètica del nostre entorn ha estat disponible en exclusiva per a la població assegurada d'Assistència Sanitària. Es tracta d'una tecnologia d'última generació en el camp del diagnòstic esportiu i traumatològic que permet detectar lesions musculoesquelètiques amb més exactitud.
- **AssislaHB.** Des del mes d'octubre de 2024 s'ha posat en marxa el Laboratori Clínic del Grup Assistència, ubicat a l'edifici de l'Hospital de Barcelona. La seva implementació implica la centralització de les anàlisis clíniques en l'esmentat laboratori. L'objectiu d'aquest nou servei és garantir el màxim nivell qualitatiu en la prestació i la seguretat en els resultats analítics, avançant en una medicina de precisió, personalitzada i centrada en el pacient. Al mateix temps, la finalitat és apropar el laboratori als metges del quadre facultatiu d'Assistència Sanitària.
- **BIOPAT, estudis de biologia molecular.** Fins al mes de juny de 2024, es realitzaven estudis amb què es cobreix un ampli panell de proves moleculars d'aplicació clínica i que facilita la medicina personalitzada, és a dir, trasllada els nous avenços científics i tecnològics en biologia molecular en l'àmbit assistencial.



El quadre facultatiu i de serveis assistencials, obert i a disposició de les persones assegurades d'Assistència, està centrat en el model assistencial de lliure elecció del professional mèdic i pagament per acte professional, amb respecte al lliure albir professional. Durant l'exercici 2024, l'organització ha implementat un nou quadre facultatiu i de serveis assistencials que informa sobre la disponibilitat per donar hora de visita i sobre els equips mèdics de cada consultoria. Això permet a les persones assegurades tenir més capacitat per decidir quan volen accedir a les consultes i serveis mèdics. D'aquesta manera, se situa l'assegurat al centre de l'activitat assistencial i es potencia la seva llibertat d'elecció. Amb aquesta important novetat, Assistència Sanitària persegueix dos objectius:

1. Donar més opcions al pacient per poder triar l'alternativa que millor s'adapta a les seves necessitats.
2. Donar més visibilitat a tots els metges i serveis que formen part de l'organització, ampliant la oferta i la transparència.

Per aconseguir els objectius esmentats, 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.

En l'últim trimestre de 2024, s'ha posat en marxa el nou Laboratori Clínic del Grup Assistència, AssislaHB, ubicat a l'edifici de l'Hospital de Barcelona. La seva implementació implica la centralització de les anàlisis clíniques en l'esmentat laboratori. L'objectiu d'aquest nou servei és garantir el màxim nivell qualitatiu en la prestació i la seguretat en els resultats analítics, avançant en una medicina de precisió, personalitzada i centrada en el pacient. Al mateix temps, la finalitat és apropar el laboratori als metges del quadre facultatiu d'Assistència Sanitària.

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.

Assistència Sanitària, durant l'exercici 2024, ha posat en marxa un nou quadre facultatiu que dona visibilitat a tots els metges i professionals que prestin serveis a Assistència Sanitària de forma individual, així com a través de la col·laboració amb un consultori.

Per altra banda, per a la sol·licitud de la visita, els assegurats tenen informació sobre la disponibilitat d'agenda de cada facultatiu.

El propòsit d'aquest nou quadre facultatiu és doble: donar visibilitat a tots els metges que estan col·laborant a cadascun dels consultoris i als centres que presten atenció sanitària als nostres assegurats, i aportar informació a l'assegurat sobre el termini en què un metge pot donar hora al seu consultori.

EFICIÈNCIA I SOSTENIBILITAT

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 monitora els indicadors de cada especialitat mèdica i difon criteris de bones pràctiques. Durant l'exercici 2023, es va formalitzar la Política de Sostenibilitat que potencia el comportament socialment responsable de l'entitat. Aquesta política va ser aprovada pel Consell d'Administració d'Assistència Sanitària i es revisa anualment.

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 la població.

Amb l'elaboració del nou quadre mèdic, Assistència Sanitària té l'objectiu d'oferir un millor servei a la població assegurada. Es tracta d'un canvi qualitatiu important perquè informa amb claredat sobre la disponibilitat per donar hora de visita de cada consultori i la llista de metges que estan vinculats a cada equip mèdic.

Aquesta iniciativa ofereix transparència i llibertat d'elecció a l'assegurat i pretén afavorir l'accessibilitat als serveis mèdics i l'equitat en la distribució de la feina entre els metges.



MERCAT ASSEGUADOR ESPANYOL

L'any 2024 va ser un any a la baixa per a les empreses d'assegurances a l'Estat Espanyol.

Al tancament d'aquest 2024, els ingressos per primes del conjunt de les companyies d'assegurances es van situar en 75.161 milions d'euros, un 1,56% menys que l'any anterior (76.463 milions d'euros en l'exercici anterior).

D'aquesta facturació, 46.333 milions d'euros (43.011 milions d'euros en l'exercici anterior) procedeixen del ram de No Vida, que va créixer un 7,8% (un 6,8% en l'exercici anterior).

Les assegurances de salut, enmig de la crisi de MUFACE, va créixer un 7,4%, fins als 12.059 milions d'euros (un 6,6% anual, i 11.238 milions d'euros en l'exercici anterior), seguides del ram d'automòbils, que puja un 8,9%, fins a facturar 13.180 milions d'euros (en l'exercici anterior va pujar un 6,6%, fins a facturar 12.108 milions d'euros) i de les assegurances multirisc amb un 8,6%, fins als 9.968 milions d'euros (un 6,5% i 8.871 milions d'euros en l'exercici anterior). Per a la resta de No Vida va generar 11.127 milions d'euros, que suposa un increment del 6,16% (un 4,7% i 9.147 milions d'euros en l'exercici anterior) segons mostren les dades provisionals recaptades per l'associació Investigació Cooperativa d'Entitats Asseguradores (ICEA) que s'han publicat aquest gener de 2025.

Cal comentar que l'assegurança d'automòbils ha estat sempre el principal producte assegurador a causa de la seva obligatorietat. Però encara que les primes en aquest ram també creixen a un gran ritme per la inflació, l'assegurança de salut està prop de desbancar-lo en facturació total malgrat no tenir una cartera de clients tan nombrosa.

Així, el 2024 ha estat un any de contrastos per al mercat assegurador. Mentre que el ram de vida ha sofert un retrocés, les assegurances de no vida han demostrat la seva capacitat de creixement, amb el sector salut liderant aquest avenç. Aquests resultats reforcen la importància de la diversificació i la resiliència en un sector clau per a l'economia i el benestar dels ciutadans.

Respecte els productes de Vida, els ingressos per primes van assolir els 28.827 milions d'euros el 2024, va anotar un retrocés del 13,6% en termes interanuals (33.452 milions d'euros al 2023) a causa de l'evolució del component d'estalvi després d'haver tingut aquests productes un comportament excepcional el 2023.

Malgrat aquest possible retrocés, el negoci d'assegurances de Vida supera el nivell mitjà dels exercicis anteriors a la crisi de la COVID-19, quan el volum de negoci es movia en un ventall entre 28.000 i 29.000 milions d'ingressos per primes.

Pel que fa a les provisions tècniques es van situar en 210.577 milions d'euros al tancament del 2024 (203.808 milions d'euros en l'exercici anterior) segons dades provisionals obtingudes per ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones).



L'ASSEGURANÇA DE SALUT

El creixement sostingut de les assegurances de salut d'aquests anys reforça el seu paper estratègic en el sistema sanitari espanyol. En un context en el qual les necessitats de la població evolucionen, aquestes pòlisses permeten un accés més àgil a consultes especialitzades, diagnòstics i tractaments contribueixen a alleujar la càrrega del sistema públic. Els resultats subratllen com el sector assegurador continua adaptant-se per cobrir aquestes demandes, especialment en un escenari marcat per la innovació en els serveis sanitaris i la gestió dels recursos de salut.

En l'última dècada, les assegurances privades de salut a Espanya han crescut un 30%, han aconseguit els 12,4 milions d'assegurats i han cobert el 25% de la població. A Catalunya, les xifres encara són més elevades, amb el 34% del total de persones assegurades.

Des del 2020, el sector suma al voltant de mig milió de nous assegurats anuals, segons dades d'UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras). A més, els ingressos del sector han passat de 7.127 milions d'euros el 2013 a 11.098 milions el 2023, la qual cosa suposa un increment del 55%. La pandèmia de COVID-19 va marcar un abans i un després.

Les assegurances de salut van créixer aquest 2024 un 7,4% i van aportar 12.059 milions d'euros (amb un creixement del 6,6% i una aportació de 11.098 milions d'euros el 2023). Així ho mostren les dades provisionals d'ICEA publicades el gener del 2024 i sobre les quals UNESPA ha fet una valoració.



En un estudi realitzat per ICEA a, aproximadament 130 entitats asseguradores, les dades provisionals obtingudes al mes de gener de 2025 indiquen que, dins de la branca asseguradora sanitària, les modalitats que més han crescut són: el reemborsament, amb un 8,4% i una quota de mercat del 93,5% i l'assistència sanitària, amb una pujada del 7,4% i una quota de mercat del 97,5%. No obstant això, el subsidi s'ha quedat en 2,8% amb una quota de mercat del 94,1%. La tendència de l'assegurança de salut el 2023 va ser similar i es van reflectir augments del 6,6% en l'assistència sanitària, el 9% en reemborsament i una baixada del 2,4% en subsidi.

	CREIXEMENT 2022 - 2021	CREIXEMENT 2022-2024
SALUT	6,59%	7,40%
ASSISTÈNCIA SANITÀRIA	6,62%	7,43%
REEMBORSAMENT	9,01%	8,40%
SUBSIDI	-2,39%	2,76%

(Dades provisionals al gener de 2025 del estudi d'entitats asseguradores; ICEA 2025)

En els últims anys, l'assegurança de salut ha repuntat i ha guanyat protagonisme com una eina clau en les estratègies empresarials de gestió de persones. Factors com la pressió sobre el sistema públic de salut, l'envelliment de la població, l'augment de malalties cròniques i la col·laboració publico-privada han impulsat la freqüència d'ús de les pòlisses privades. La sanitat privada s'ha convertit en un pilar essencial per fer front a la creixent demanda de serveis mèdics.

El 2025 arrenca amb una pujada generalitzada del preu de l'assegurança mèdica. Aquest encariment de les primes de salut d'aquests últims anys respon a diversos factors. Entre ells destaquem:

- Sinistralitat i augment de la demanda dels serveis: El consum de serveis mèdics va augmentar més del 6% el 2024, la qual cosa eleva els costos operatius.
- L'edat dels assegurats. L'envelliment de la població genera una major freqüència en l'ús dels serveis mèdics.
- Innovació tecnològica: La incorporació d'equips i tractaments avançats incrementa els costos.
- Concentració hospitalària: La tendència cap a la concentració de grups hospitalaris està exercint pressió sobre les asseguradores, ja que aquests conglomerats poden negociar tarifes més altes pels seus serveis. Aquesta dinàmica pot contribuir a l'augment de les primes de les assegurances de salut.
- Pressió salarial: Manca de professionals sanitaris (metges i infermeres) i exigència de millores en les seves tarifes, augmentant la càrrega econòmica per a les asseguradores.



PERSPECTIVES DEL MERCAT ASSEGUADOR 2025

El sector d'assegurances de salut el 2025 s'afronta a importants canvis i tendències globals que estan transformant la forma en què les asseguradores operen, dissenyen productes i brinden serveis. A continuació, es resumeixen alguns dels aspectes clau que defineixen el sector en l'actualitat:

PERSONALITZACIÓ

Ens trobem en un moment on cada vegada més els consumidors moderns estan acostumats a investigar diversos preus de productes, comparar opcions i realitzar les compres de manera online. El mateix s'aplica a la indústria d'assegurances, ja que els clients esperen que les empreses ofereixin informació i serveis de forma digital i de manera ràpida i personalitzada i estan disposats a canviar de proveïdor si no reben l'experiència que desitgen.

Enfront d'aquestes noves demandes, les asseguradores estan treballant per oferir transaccions digitals més segures, accés a xarxes més àmplies de professionals i serveis d'atenció al client personalitzats. Facilitar l'autonomia de l'usuari i el seu benestar és part integral de la visió per al futur.

Es treballa en l'ús de xarxes socials i màrqueting digital per educar i captar clients, així com en la simplificació de processos mitjançant aplicacions o plataformes intuïtives i en el disseny de cobertures innovadores per continuar l'acostament a les noves generacions.

El Grup Assistència segueix prioritzant la qualitat i proximitat en l'atenció al client. L'objectiu és cercar les millors solucions a les necessitats dels clients, escoltant-los i posant-los en el centre de totes les decisions. Prova d'això és que molts dels nous assegurats arriben recomanats per algú que ja té concertada la seva assegurança amb l'entitat, demostrant l'alt grau de satisfacció dels assegurats i la confiança que hi dipositen.

Tot i que les rebaixes de preus de la competència, en restringir serveis, cost d'activitat, així com l'increment de pòlisses en segments d'edat avançada, han seguit dificultant les operacions, durant l'exercici 2024 les primes netes de reassegurança han passat de 219,7 a 230 milions d'euros, la qual cosa representa un creixement del 4,7%. Sens dubte, només el fet de tenir un producte satisfactori i diferencial amb valor afegit, ha permès a Assistència Sanitària sostenir la seva cartera en un mercat tan competitiu.

DIGITALITZACIÓ

És cert que la transformació digital ha marcat el camí durant aquests últims anys, principalment perquè és la clau per millorar la capacitat competitiva i assegurar una quota de mercat. El sector assegurador es troba immers en el seu procés de transformació digital, el ritme de la qual s'ha accelerat en els últims anys. En un escenari marcat pels canvis constants, les companyies del sector redoblen els seus esforços per ser cada vegada més àgils, implantar noves tecnologies i trobar fórmules innovadores que aconseguixin donar resposta a les necessitats digitals dels seus clients.

Les asseguradores de salut estan transformant la seva oferta cap a plataformes integrades que no sols ofereixen assegurances mèdiques tradicionals, sinó que també proporcionen serveis de salut preventiva, telemedicina i l'ús de wearables per a un monitoratge remot de la salut dels seus clients. Aquest enfocament en la personalització i el valor afegit no sols millora l'experiència del client, sinó que també permet a les asseguradores de salut augmentar la seva base de clients, en oferir productes més atractius i amb majors beneficis per al benestar integral.

Tot i així, els consumidors continuen desitjant més experiències digitals, amb plataformes i serveis fluides i ràpids, molt similars als que ofereixen ja els comerços electrònics. Per això, el 2025 es tendeix cap a un sector assegurador cada vegada més digital, que implica l'adopció de tecnologies emergents i d'un canvi cultural en l'empresa.

Tot i posar a disposició de l'assegurat noves tecnologies per contactar amb els serveis sanitaris de forma no presencial i des de qualsevol lloc, Assistència Sanitària continua apostant pel contacte personal i el tracte humà i proper, establint vincles entre el metge i el pacient com a únic camí per oferir una medicina de qualitat satisfactòria per a ambdues parts. Enfocada amb aquesta idea, la nostra nova campanya publicitària d'aquest exercici 2024 ha tingut l'eslògan **"Medicina real en un món digital"**.

CIBERSEGURETAT

Per contra, dins del sector assegurador també ens trobem amb una sèrie d'amenaques com el ciberdelicte, la regulació i el canvi climàtic.

En aquest context on la tecnologia és tan important, les empreses estan cercant noves formes per protegir-se d'atacs nocius i invertir en protecció, especialment per garantir la seguretat de les dades, que són la base fonamental i el nucli essencial per a la subscripció d'assegurances. El ciberdelicte es manté com la principal amenaça a la qual cal enfrontar-se. Això reflecteix la preocupació generalitzada del sector per l'impacte que els ciberatacs poden tenir en les operacions i en la continuïtat dels negocis, amb el robatori de dades sensibles de clients i amb la reputació de les seves companyies. En aquest sentit, els desenvolupaments i les innovacions tecnològiques van acompanyades de ciberatacs cada vegada més sofisticats, on l'ús de la intel·ligència artificial per part dels cibercriminals representa, fins i tot, una amenaça més gran, i la seva resposta suposa un alt cost en termes pressupostaris i econòmics.

La millora de l'eficiència operativa, la personalització de productes i l'optimització de la gestió de riscos hauran de conviure amb un entorn en el qual la nova regulació de la intel·ligència artificial i de la resiliència operativa digital del sector assegurador marcaran uns criteris exigents, necessaris per mantenir l'estabilitat del sector i la protecció dels assegurats.

NOVA REGULACIÓ

Les empreses del sector assegurador es troben davant un panorama canviant i desafiador de noves regulacions que obliga a les empreses asseguradores a complir amb els requisits legals per evitar sancions i protegir la confiança del client. La regulació en camps com la protecció de dades, la transparència, la resiliència operativa digital (DORA – Digital Operational Resilience Act) i la sostenibilitat augmenten, la qual cosa requereix adoptar pràctiques de compliment més rigoroses i requereix una inversió i dedicació de recursos. Tota aquesta normativa podria afectar la capacitat d'innovació, de desenvolupament de nous productes i, en definitiva, la competitivitat de les empreses del sector.

En resum, el sector d'assegurances de salut està marcat per un entorn dinàmic que combina increments en els costos, avenços tecnològics i canvis en les demandes dels consumidors. Les asseguradores hauran d'adaptar-se a aquestes tendències per oferir productes que satisfacin les necessitats dels assegurats i mantenint al mateix temps la viabilitat financera.

CANVI CLIMÀTIC

El canvi climàtic també és un motiu de preocupació atenent l'augment de la freqüència i de la severitat dels desastres naturals amb impacte en el sector assegurador i reassegurador. A les empreses que hi pertanyen els inquieten els riscos de la transició cap a una economia baixa en carboni, i els efectes que aquesta pugui tenir en el futur en la valoració dels seus actius, així com en la cada vegada més exigent rendició de comptes en matèria de sostenibilitat.

Finalment, també cal comentar que el sector assegurador s'està distingint per tenir un paper cada vegada més important a l'agenda ESG (ambiental, social i de governança), no sols a través dels seus productes i inversions sinó també dintre de les seves pròpies organitzacions i en relació a la seva base de clients.

NOVES COBERTURES I RISCOS EMERGENTS

L'actual escenari demogràfic, marcat pel descens de la natalitat i l'envelliment progressiu de la població i el consegüent augment de la cronicitat, suposa un gran repte per a les asseguradores, especialment en l'àmbit de l'assegurança de salut. Aquesta realitat, a més d'impulsar a l'alça els costos, posa de manifest les febleses del model assegurador. Així, en el sistema actual, la prima es calcula en funció de l'edat, de manera que moltes vegades s'expulsa a persones grans quan més el necessiten i quan els seus ingressos es redueixen en arribar a la jubilació.

Per altre banda, la gran majoria de pòlisses que existeixen actualment a Espanya són d'assistència sanitària i no s'enfoquen cap a la cura preventiva de la salut dels seus assegurats. Recentment, la sanitat privada considera necessària una reforma per dissenyar models d'atenció que fomentin la prevenció de malalties i els hàbits saludables entre els pacients. Així, dins del sector assegurador, s'observa que s'estan incentivant pràctiques saludables mitjançant descomptes o recompenses en les primes, impulsant programes de benestar i monitoratge de salut com són l'ús de wearables i dispositius per rastrejar mètriques de salut com la freqüència cardíaca, l'activitat física o la qualitat del son.

També, s'observa un augment en la demanda de serveis de salut mental, i el sector assegurador està ampliant les seves cobertures per a incloure teràpies i suport psicològic. Aquest enfocament respon a una major consciència sobre la importància del benestar mental i a la necessitat d'atendre condicions que afecten una part significativa de la població.

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 de riscos, així com de prevenció i mitigació dels impactes més significatius. A més, es realitzen procediments per a la verificació i el control de l'efectivitat de les mesures implementades.



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, 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. Estableix les polítiques i procediments a més de monitorar 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 impulsar la definició i monitorar la implantació efectiva del marc i les polítiques de gestió del risc i per proporcionar 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. Addicionalment, amb el suport de la Funció Actuarial, coordina la identificació i avaluació dels riscos quantitatius i qualitatius, als quals està exposada l'Entitat, per a la obtenció del Capital de Solvència requerit (MCR/CMO) en base als nivells de Solvència.

La **funció actuarial** té com a objectius principals la coordinació del càlcul de les 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. Addicionalment, contribueix a l'aplicació efectiva del Sistema de Gestió de Riscos de l'Entitat, en particular, respecte al càlcul dels riscos de subscripció d'Assistència Sanitària.

Tercera línia

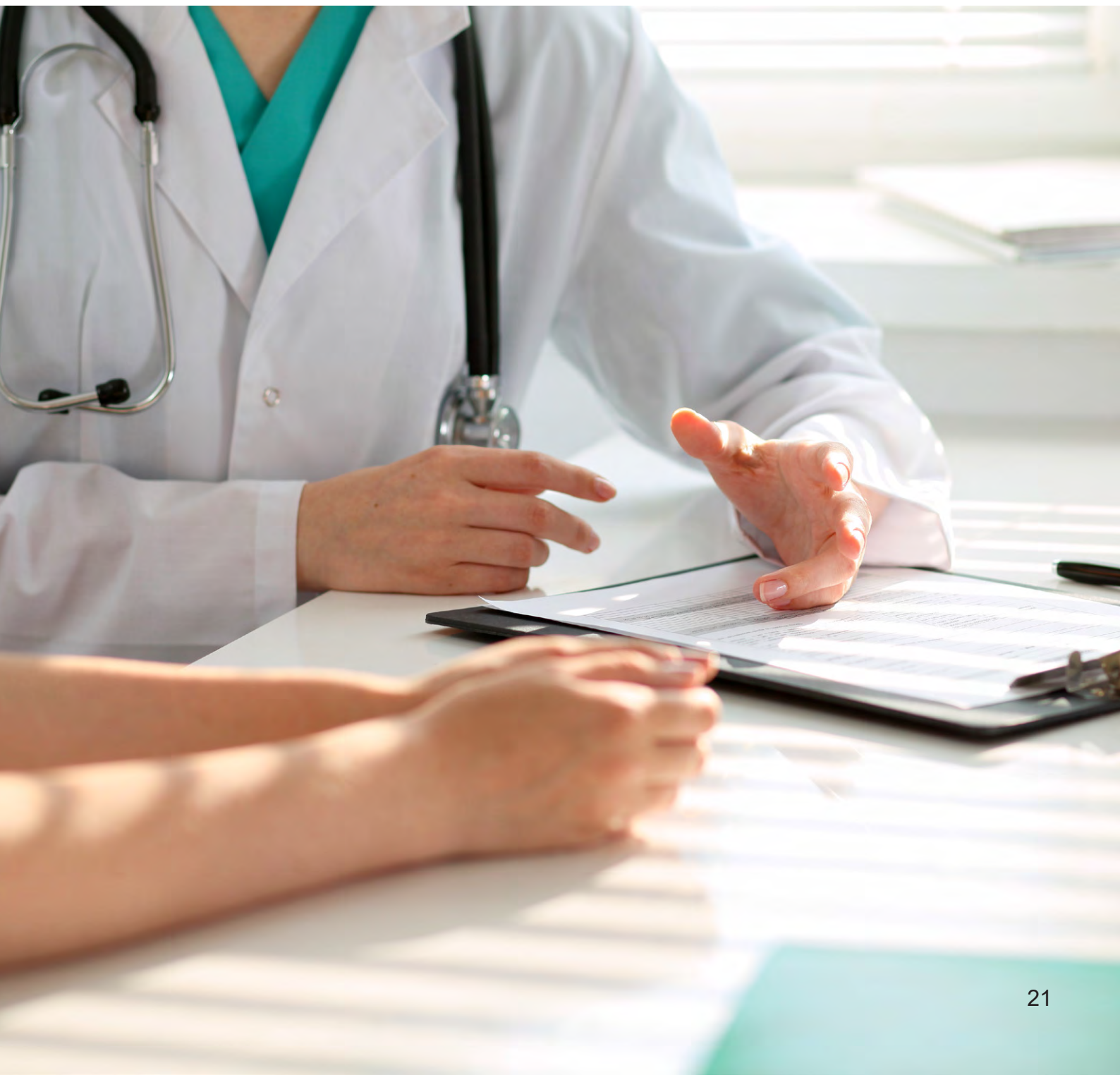
La tercera línia, la **funció d'auditoria interna**, realitza una supervisió independent de les dues línies anteriors. És responsable d'avaluar l'efectivitat i l'eficiència del sistema de control intern, gestió de riscos i sistema de govern de l'organització a partir de la supervisió de les activitats 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/o davant de 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**.

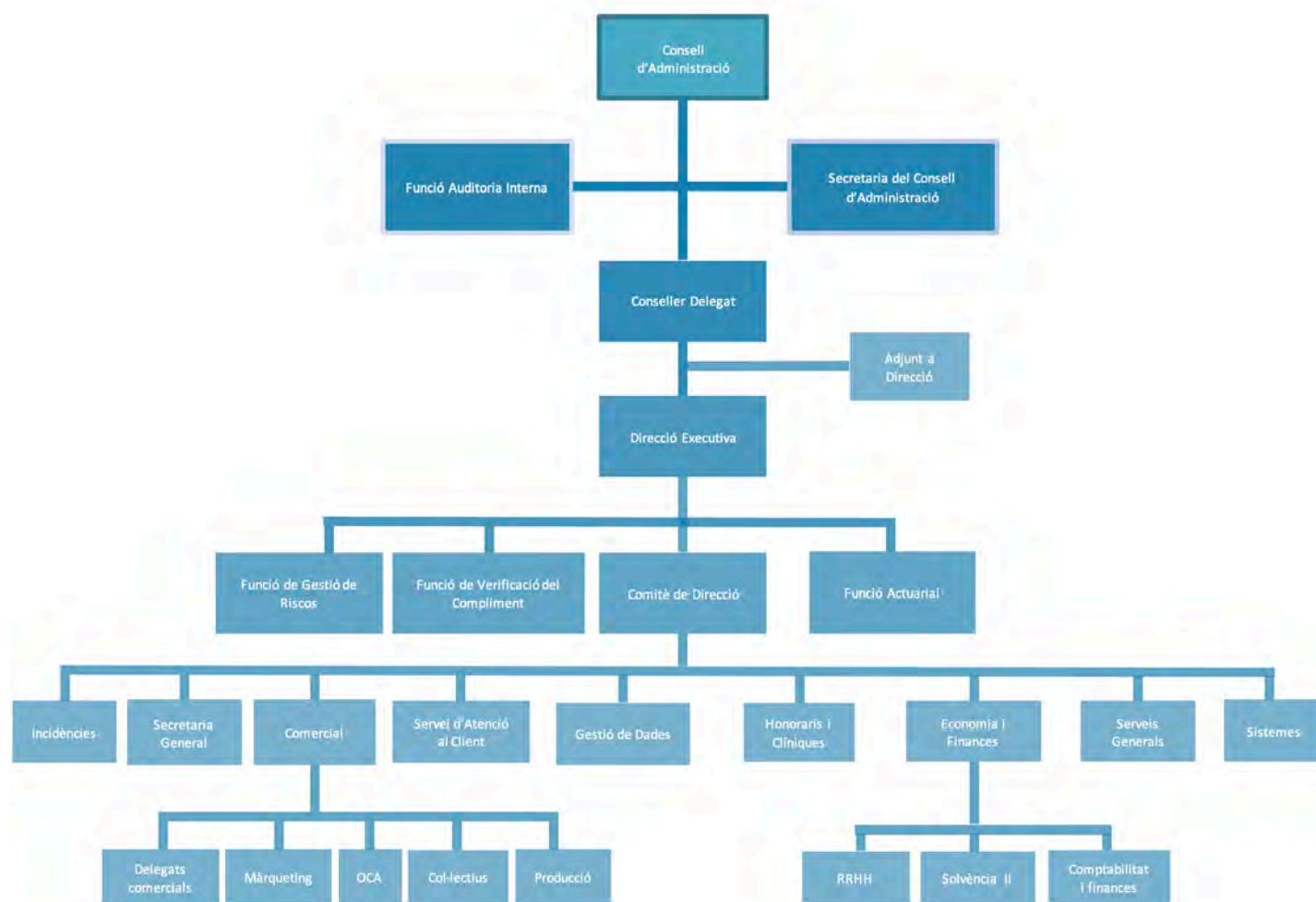
El sistema de gestió de riscos de l'entitat inclou:

- **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. Les Polítiques estan aprovades pel Consell d'Administració.
- **Processos i procediments** que desenvolupen les activitats descrites en cadascuna de les Polítiques, implementades per les diferents àrees d'Assistència Sanitària.



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, quatre 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 a 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 qualssevol 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 de set Comitès de suport especialitzats 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 i Compliment Normatiu.
- Comitè Executiu de Seguretat de la Informació i Resiliència Operativa Digital (CESIRO).
- Comitè Operatiu de Seguretat de la Informació i Resiliència Operativa Digital (COSIRO).

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 a allò que s'estableix en la Política d'inversions financeres i és responsable de vetllar pel seu compliment. Així mateix, és responsable de realitzar el seguiment i monitoratge de les decisions preses pels gestors de carteres gestionades perquè s'adeqüin al mandat atorgat, a l'estratègia d'inversió anual aprovada. També, és responsable d'elaborar els informes periòdics a reportar al Comitè de Direcció i al Consell d'Administració d'Assistència Sanitària.

Durant 2024 es va revisar i actualitzar tota la Política d'inversions Financeres aprovada pel Consell d'Administració del Grup.

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 el 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.

Durant 2024 es va revisar i actualitzar tota la Política d'inversions Immobiliàries aprovada pel Consell d'Administració del Grup.

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 el Consell d'Administració a supervisar l'adequat compliment de la Política de Remuneració, així com la seva aplicació i funcionament en l'entitat.

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 l'entitat, o qualsevol altre supòsit relacionat que s'estimi oportú pel Comitè.

Comitè de Gestió de Riscos i Compliment Normatiu

El Comitè dona suport a la Direcció en la identificació, avaluació, mesurament i monitoratge dels riscos, així com el seguiment de la possible assumpció dels diferents riscos.

Comitè Executiu de Seguretat de la Informació i Resiliència Operativa Digital (CESIRO)

El CESIRO és l'òrgan que supervisa la implantació i la gestió de la seguretat de la informació i continuïtat operativa de l'entitat. Aquest Comitè actua com a enllaç directe entre el Consell d'Administració i el COSIRO, dirigint les accions d'aquest últim segons les directrius i decisions del Consell d'Administració d'Assistència Sanitària. Es reuneix, com a mínim, amb una periodicitat trimestral.

Comitè Operatiu de Seguretat de la Informació i Resiliència Operativa Digital (COSIRO)

El COSIRO és l'òrgan de gestió responsable de la implantació i de l'operació de la seguretat de la informació i continuïtat operativa de l'entitat. Es reuneix, com a mínim, amb una periodicitat mensual.

3.3 Principals riscos identificats

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 un mesurament 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 subscriïdes 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. Durant el 2024, a Assistència hem continuat treballant en millorar les nostres capacitats per complir i superar els requisits de la UE recollits en el Reglament de Resiliència Operativa Digital (DORA), que ha entrat en vigor el 2025.

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, 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 a Assistència Sanitària.

3.3 Principals riscos identificats

D'altra banda, la funció d'auditoria interna realitza el seu Pla anual d'Auditoria Interna a partir dels processos de més risc del mapa de riscos corporatiu, així com a partir de les peticions que la Comissió d'Auditoria i/o la Direcció puguin realitzar. 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, risc de frau, risc de ciberseguretat, etc.

Riscos reguladors: riscos d'incompliments normatius com la normativa fiscal, laboral, el risc d'incompliment amb les obligacions de reporting d'informació financera i no financera, etc.



El 2024 i 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 a la Política d'avaluació interna i 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 2024 i seguint les directius 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:

S'ha realitzat un anàlisi d'actes mèdics associats a les principals patologies relacionades amb factors de canvi climàtic concloent tendències no significatives en l'evolució de la pràctica dels actes mèdics analitzats. No obstant, de la limitada informació dels actes mèdics practicats no es pot concloure que existeixi una relació clara causa-efecte entre el canvi climàtic i la sinistralitat analitzada. S'han analitzat actes mèdics relacionats amb les següents patologies:

- Ictus
- Cardiopaties
- Diabetis tipus 2
- Salut mental
- Neoplàsies
- Malalties respiratòries
- Visites a internistes i visites al CAIVAS (malalties infeccioses).

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 d'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.

En línia amb l'exercici anterior, durant l'exercici 2024 s'ha revisat la cartera d'inversions financeres d'Assistència Sanitària, concloent que es troba alineada amb els estàndards de sostenibilitat.

En l'exercici 2024, també s'ha realitzat una avaluació del grau d'exposició als riscos físics dels immobles d'Assistència Sanitària en propietat (43 actius). D'aquest anàlisi s'ha obtingut la conclusió que l'exposició als riscos físics no és material.

Assistència Sanitària, ajustant-se a allò 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



4. Informació sobre Qüestions Mediambientals

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

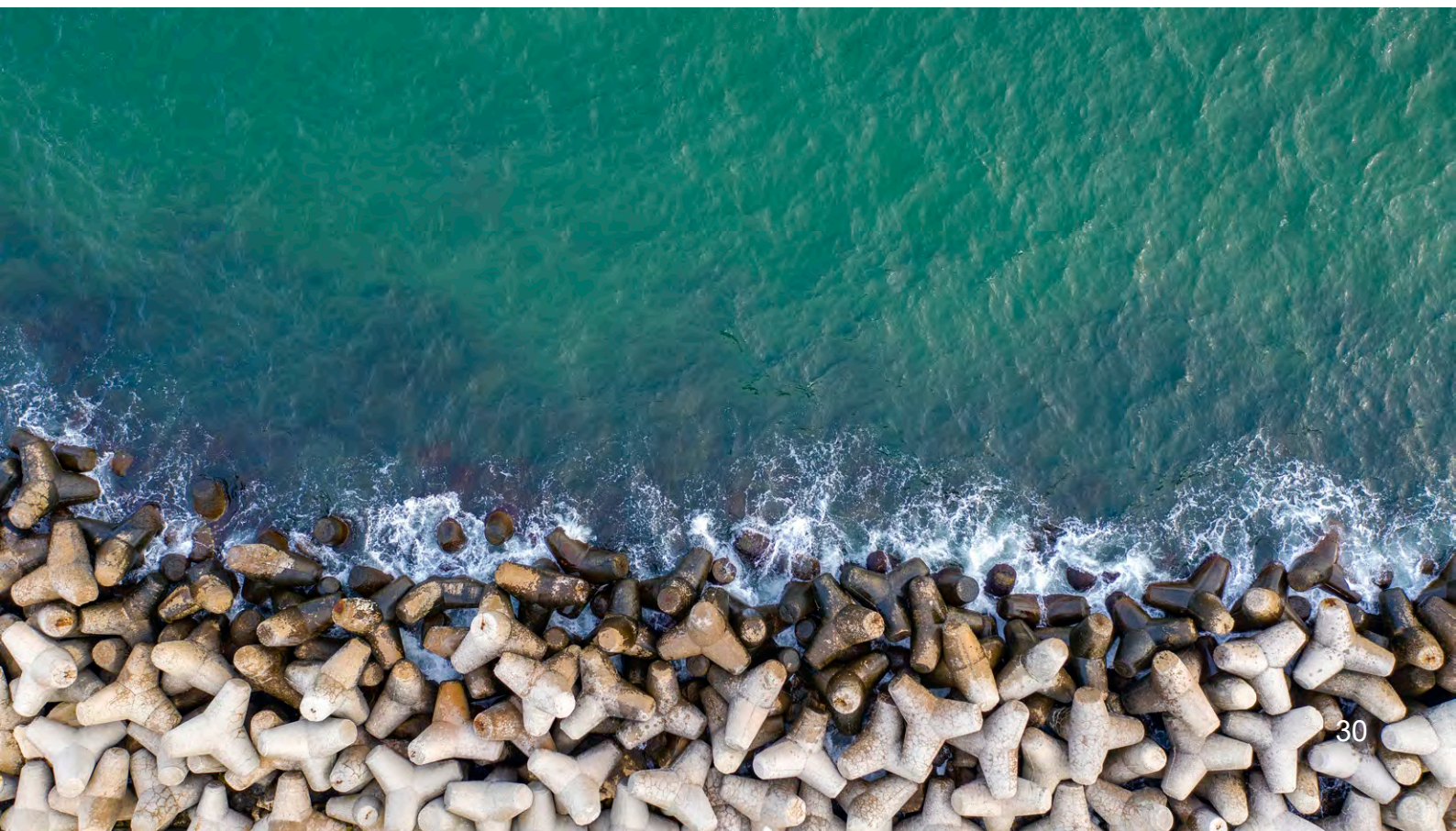
L'organització no ha identificat riscos significatius sobre el medi ambient, perquè l'activitat que desenvolupa no implica la transformació de matèries primeres i les operacions que duu a terme no suposen un impacte ambiental significatiu. Tal com es detalla en la Memòria dels Comptes Anuals Consolidats, 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 una major eficiència energètica, entre altres.³

³ S'inclouen en els indicadors quantitatius les dades relatives a Assistència Sanitària, CECOEL, AIALE, CIRHAB i AERETIC de 2024 i 2023, ja que són les societats del Grup Assistència que generen un major impacte a nivell ambiental.

També s'han incorporat les dades de BIOPAT corresponents a 2023. No obstant això, les dades de 2024 d'aquesta societat han estat excloses, ja que va cessar les seves operacions i es va dissoldre oficialment l'últim trimestre de l'exercici 2024. Com que només va estar activa durant els primers sis mesos de 2024, les seves dades es consideren d'impacte no material i, per tant, no s'han inclòs en aquest informe.

A més, tant el 2024 com el 2023, s'han exclòs les dades d'ANDAIRA i ASYAS, 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, on es porten als contenidors selectius gestionats pels serveis municipals.

L'organització posa a disposició dels 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 l'exercici 2022, es va implantar la signatura electrònica dels contractes d'assegurances, i també s'ha 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. Respecte a l'exercici 2023, destaca que el Grup Assistència va perfeccionar els mètodes de control dels residus d'AERETIC.

A finals de l'exercici 2024, Assistència ha instal·lat una font d'aigua a les oficines de Barcelona i a totes les delegacions comercials. Aquesta iniciativa pot comportar una disminució dels residus de plàstic degut a la utilització d'envasos reutilitzables.

El 2024, el volum de residus no sanitaris generats ha estat de 10,52 tones, sent els principals residus paper i plàstic. El 2023, el volum total de residus no sanitaris va ser de 14,45 tones. Així mateix, en línia amb l'exercici anterior, no s'han generat residus no sanitaris perillosos.

En relació amb els residus sanitaris, s'han generat un total de 0,05 tones de residus perillosos (0,06 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	2023	2024
Paper i cartró	11,30 ⁴	9,52 ⁴
Plàstic	0,42	0,35
Càpsules de cafè	0,21	0,26
Piles	0,01	0,23
Tòner	0,07 ⁴	0,15 ⁴
Residus d'aparells elèctrics i electrònics (RAEE)	0,84 ⁵	0,01 ⁵
Metall*	0,81	0,00
Fusta*	0,79	0,00
Mixt**	-	-

* El registre detallat de la informació dels residus de metall i fusta és un fet puntual corresponent a la neteja del magatzem.

** L'exercici 2023 i 2024 no es va comptabilitzar el residu mixt.

⁴ Els residus generats per AERETIC s'han obtingut mitjançant estimació, distribuint proporcionalment els residus generats a Assistència Sanitària en funció de la superfície (m²) que ocupa la societat AERETIC. Els residus generats per BIOPAT, durant l'exercici 2023, i per CIRHAB durant els exercicis 2023 i 2024, s'han obtingut també per 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 RAEE generats per BIOPAT durant l'exercici 2023 i per CIRHAB durant els exercicis 2023 i 2024, 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.

DESTÍ DELS RESIDUS NO PERILLOsos (*)	2023	2024
Reciclatge	14,21	10,25
Compostatge	0,21	0,26
Reutilització	0,03	0,01
Dipòsit controlat de residus no perillosos	-	-

(*) La totalitat dels residus no sanitaris i no perillosos generats al 2023 i 2024 va ser destinada a reciclatge, reutilització i compostatge.

RESIDUS SANITARIS (xifres expressades en tones):

RESIDUS PERILLOsos GENERATS	2023	2024
Residus biològics	0,06	0,04
RAEE	-	0,01
Residus químics de laboratori	-	-

DESTÍ DELS RESIDUS PERILLOsos	2023	2024
Reciclatge	0,06	0,04
Reutilització	-	0,01
Esterilització per autoclau	-	-



4.2 Ús sostenible dels recursos

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

CONSUM D'AIGUA⁶

	2023	2024
Subministrament d'aigua municipal	3.678 m ³	3.157 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 en línia, 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.

En relació a la digitalització iniciada l'any 2021, durant l'exercici 2023, les mesures més significatives van ser la digitalització de tots els processos de generació de l'alta d'un assegurat i tots els tràmits interns relacionats. També es va iniciar un procés de gravació digital de les vies manuals dels metges amb la finalitat de reduir l'ús del paper, promocionant la digitalització dels processos.

L'organització consumeix principalment energia elèctrica adquirida a 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.

Adicionalment, durant l'any 2023 es van iniciar contactes amb empreses d'enginyeria energètica per valorar la possibilitat que, a mitjà termini, es realitzi una consultoria energètica a les entitats del Grup Assistència. El 2024 s'ha realitzat l'auditoria energètica en que s'han proposat mesures que es duran a terme durant l'any 2025.

El 2024 el consum total energètic va ser de 4.428,52 Gigajoules (4.733,2 Gigajoules en l'exercici anterior) segons el detall següent:

CONSUM DIRECTE D'ENERGIA

	2023	2024
Gas natural	347,14	210,95
Dièsel/Gasoil	-	-

CONSUM INDIRECTE D'ENERGIA

	2023	2024
Electricitat	4.386,05	4.217,57

Per altra banda, l'Hospital de Barcelona, un dels principals proveïdors del Grup Assistència va fer una anàlisi durant l'any 2023 per obtenir la classificació energètica de l'edifici, assolint una classificació "C" amb una ràtio de consum de 265,9 kWh/m² i any. També es va realitzar una auditoria energètica en què es van proposar diverses accions energètiques amb l'objectiu de millorar la ràtio de consum, algunes de les quals s'han implementat durant l'exercici 2024:

1. Implementació d'una instal·lació fotovoltaica.
2. Millores relacionades amb la climatització i aigua calenta sanitària.

⁶ El consum d'aigua 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 cada societat.

Els exercicis 2023 i 2024, el Grup Assistència va realitzar el càlcul de la 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 HIVERNACLE ⁹ (xifres expressades en tones de CO ₂ equivalent)	2023	2024
Emissions abast 1 Emissions directes generades a través del consum de gas natural i dièsel.	17,36	10,55
Emissions abast 2 Emissions indirectes pel consum d'electricitat.	314,08	304,6

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 pel Grup, 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 2024, el Grup Assistència comptava amb 270 persones treballadores en plantilla (295 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 gènere, edat, país i classificació professional:

PLANTILLA AL TANCAMENT D'EXERCICI	2023		2024	
	DONES	HOMES	DONES	HOMES
Distribució per Gènere	182	113	164	106
Distribució per Edat				
Menors de 30 anys	15	16	12	15
Entre 30 i 50 anys	94	50	84	48
Majors de 50 anys	73	47	68	43
Distribució per Classificació Professional				
En llocs de Direcció (*)	5	10	5	7
En llocs Tècnics	72	47	59	47
En llocs Administratius	105	56	100	52
TOTAL	295		270	

(*) 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.

Al llarg de l'exercici 2024 han prestat serveis per al Grup Assistència un total de 3 persones que presentaven alguna discapacitat (4 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	2023		2024	
	DONES	HOMES	DONES	HOMES
Distribució per Modalitats de Contracte de Treball				
Temporal Temps Complet	2	-	2	-
Temporal Temps Parcial	3	-	2	-
Indefinit Temps Complet	134	95	126	96
Indefinit Temps Parcial	42	18	34	10
TOTAL	295		270	

A continuació, s'indica la mitjana anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per gènere, edat i classificació professional el 2024⁸:

DONES					
MITJANA ANUAL D'EMPLEADES	Temporal T. Complet	Temporal T. Parcial	Indefinit T. Complet	Indefinit T. Parcial	TOTAL
Distribució per Edat					
Menors de 30 anys	0,41	1,46	7,87	1,34	11,08
Entre 30 i 50 anys	0,54	1,84	63,25	20,34	85,97
Majors de 50 anys	0,00	0,00	60,15	15,00	75,15
Distribució per Classificació Professional					
En llocs de Direcció(*)	0,00	0,00	5,00	0,00	5,00
En llocs Tècnics	0,20	2,76	44,41	18,18	65,55
En llocs Administratius	0,75	0,54	81,86	18,50	101,65

(*) 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.

HOMES					
MITJANA ANUAL D'EMPLEADES	Temporal T. Complet	Temporal T. Parcial	Indefinit T. Complet	Indefinit T. Parcial	TOTAL
Distribució per Edat					
Menors de 30 anys	0,17	0,13	12,60	2,50	15,40
Entre 30 i 50 anys	0,00	0,00	45,09	4,50	49,59
Majors de 50 anys	0,00	0,00	39,31	5,69	45,00
Distribució per Classificació Professional					
En llocs de Direcció(*)	0,00	0,00	7,38	0,00	7,38
En llocs Tècnics	0,00	0,00	39,34	8,19	47,53
En llocs Administratius	0,17	0,13	50,28	4,50	55,08

(*) 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.

⁸ Per a la classificació de la plantilla segons modalitat de contracte, el criteri aplicat el 2024 no té en compte les jornades laborals de les persones treballadores.

5.1 Ocupació

A continuació, s'indica la mitjana anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per gènere, edat i classificació professional el 2023⁹:

MITJANA ANUAL D'EMPLEADES	DONES				TOTAL
	Temporal T. Complet	Temporal T. Parcial	Indefinit T. Complet	Indefinit T. Parcial	
Distribució per Edat					
Menors de 30 anys	1,74	0,39	12,57	2,05	16,76
Entre 30 i 50 anys	1,39	1,29	61,59	25,23	89,50
Majors de 50 anys	0,00	0,00	63,71	15,17	78,88
Distribució per Classificació Professional					
En llocs de Direcció(*)	0,00	0,00	5,00	0,00	5,00
En llocs Tècnics	1,10	1,21	50,04	19,86	72,21
En llocs Administratius	2,04	0,46	82,84	22,59	107,93
(*) 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 la classificació professional de llocs de Direcció s'inclouen tant les persones que assumeixen funcions de Direcció com el personal de l'Alta Direcció.

MITJANA ANUAL D'EMPLEADES	HOMES				TOTAL
	Temporal T. Complet	Temporal T. Parcial	Indefinit T. Complet	Indefinit T. Parcial	
Distribució per Edat					
Menors de 30 anys	0,17	1,06	13,04	2,00	16,27
Entre 30 i 50 anys	0,00	0,29	42,35	7,12	49,76
Majors de 50 anys	0,00	0,00	38,89	9,00	47,89
Distribució per Classificació Professional					
En llocs de Direcció(*)	0,00	0,00	7,75	2,00	9,75
En llocs Tècnics	0,00	0,00	36,18	11,76	47,93
En llocs Administratius	0,17	1,35	50,35	4,36	56,23

(*) 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 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 gènere, edat i classificació professional:

ACOMIADAMENTS	2023		2024	
	DONES	HOMES	DONES	HOMES
Distribució per Edat				
Menors de 30 anys	1	1	1	1
Entre 30 i 50 anys	3	1	2	5
Majors de 50 anys	-	1	5	1
Distribució per Classificació Professional				
En llocs de Direcció	-	-	-	-
En llocs Tècnics	3	3	5	5
En llocs Administratius	1	-	3	2
TOTAL	7		15	

⁹ Per a la classificació de la plantilla segons modalitat de contracte, el criteri aplicat el 2023 no té en compte les jornades laborals de les persones treballadores.

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, quantitatius i qualitatius, seguint un principi d'equitat interna i considerant la competitivitat externa. En particular, es determina a partir de l'anàlisi de determinats factors vinculats 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 tasques 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 s'apliquen en els acords sobre remuneracions amb proveïdors de serveis.

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

REMUNERACIONS MITJANES¹⁰	2023	2024
Per Gènere		
Dones	50.460	48.033
Homes	59.910	56.888
Per Edat		
Menors de 30 anys	31.522	29.242
Entre 30 i 50 anys	47.173	44.939
Majors de 50 anys	69.748	68.617
Per Classificació Professional		
En llocs de Direcció ¹¹	167.576	157.430
En llocs Tècnics	59.119	56.849
En llocs Administratius	43.322	41.623

¹⁰ Per al seu càlcul s'ha tingut en compte la retribució bruta real de totes les persones que han passat pel Grup en l'exercici, incloent-hi honoraris professionals i remuneració variable, en el cas de les persones que participen en tasques de distribució. S'ha equiparat al 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.

¹¹ 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.

A la taula següent, es mostra la remuneració de directius i consellers¹² 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 als exercicis 2023 i 2024:

REMUNERACIONS MITJANES 2023		
Consellers ¹³	DONES	HOMES
	78.336	152.663
Càrrec conseller	6.648	6.877
Altres remuneracions	71.688	145.786
Directius	185.802	179.649

REMUNERACIONS MITJANES 2024		
Consellers ¹⁴	DONES	HOMES
	85.546	144.253
Càrrec conseller	6.834	8.572
Altres remuneracions	78.712	135.681
Directius	204.426	164.598

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 gènere i classificació professional ve recollida a la taula següent:

Classificació professional	Bretxa salarial per gènere	
	2023	2024
En llocs de Direcció(*)	(*)	(*)
En llocs Tècnics	-14%	-29%
En llocs Administratius	-17%	-5%

(*) 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, en el marc de l'elaboració del seu nou Pla d'Igualtat, Assistència Sanitària, va dur a terme el 2022 la corresponent auditoria retributiva sobre dades retributives de l'exercici 2021 de conformitat amb la normativa i la guia anomenada *Guía técnica para la realización de Auditorías Retributivas*, publicada pel Ministeri d'Igualtat el mes de juny de 2022. Durant l'exercici 2023 es va revisar el registre retributiu de les dades de 2022 amb l'objectiu d'assegurar que estigués alineat amb la normativa en vigor i durant l'exercici 2024 es va revisar el registre retributiu sobre les dades de 2023.

¹² Correspon a les retribucions dels consellers i directius d'Assistència Sanitària Col·legial, Societat Anònima d'Assegurances.
¹³ El 2023, en la categoria de consellers s'inclouen 13 persones (2 dones i 11 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.
¹⁴ El 2024, en la categoria de consellers s'inclouen 13 persones (2 dones i 11 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 en la taula que es detalla a continuació:

Classificació professional	Bretxa salarial per gènere	
	2023	2024
En llocs de Direcció	7%	-3%
En llocs Tècnics	18% (*)	15% (*)
En llocs Administratius	-5%	6%

(*) La bretxa salarial en els llocs tècnics és causada per una empresa del Grup on el volum del personal d'aquesta classificació professional, 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.

Així mateix, l'any 2022 Assistència Sanitària va aprovar 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.

En el Grup Assistència, reconeixem i valorem la diversitat de beneficis socials que cada companyia ofereix als seus empleats. Algunes empreses dins del grup proporcionen avantatges addicionals tals com tiquet guarderia, pòlissa per a professionals i familiars i targeta restaurant. Aquests beneficis reflecteixen el nostre compromís amb el benestar i el desenvolupament professional dels equips.

En relació amb el control d'hores d'absentisme durant la jornada laboral, a l'organització 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 del Grup. De manera mensual, es realitza una anàlisi de les baixes.

Durant l'exercici 2024 s'han enregistrat un total de 21.126 hores en tot el Grup (27.017 hores en l'exercici anterior), d'acord amb la distribució següent:

Absentisme (hores)	2023	2024
Malalties comunes	19.215	14.399
Maternitat/Paternitat	3.382	3.266
Permisos retribuïts	3.850	3.151
Accidents de treball	550	261
Permisos no retribuïts	20	49
TOTAL	27.017	21.126

¹⁵ El sistema de fitxatge utilitzat per al còmput d'hores d'absentisme està implantat a Assistència Sanitària, AIALE, CECOEL, CIRHAB i AERETIC. El 2023, BIOPAT tenia el seu propi sistema de registre.

La seguretat i prevenció de riscos laborals són dos aspectes prioritaris per Assistència Sanitària. 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. Així mateix, quan s'incorpora una nova persona a Assistència Sanitària, realitza la formació en Prevenció de Riscos Laborals. A més, durant l'exercici s'ha realitzat una formació en Prevenció de Riscos Laborals per a tots els treballadors del Grup Assistència.

Durant l'exercici 2023, es va formalitzar una nova Política de Prevenció de Riscos Laborals aprovada pel Consell d'Administració d'Assistència Sanitària.

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.

Durant l'exercici 2024 no hi ha hagut cap malaltia professional, i s'han produït 3 accidents laborals, que han afectat 2 dones i 1 home, dels quals dos han generat baixa per incapacitat temporal. El 2023 no va haver-hi cap malaltia professional, i es van produir 6 accidents laborals, que van afectar 5 dones i 1 home, dels quals quatre van generar baixa per incapacitat temporal.

A continuació, es mostren els índexs de freqüència i gravetat dels accidents laborals que s'han enregistrat durant l'any 2024¹⁶:

Índexs d'Accidentabilitat	DONES	HOMES
Índex de freqüència	3,48	5,72
Índex de gravetat	0,02	0,17

A continuació, es mostren els índexs de freqüència i gravetat dels accidents laborals que s'han enregistrat durant l'any 2023¹⁶:

Índexs d'Accidentabilitat	DONES	HOMES
Índex de freqüència	20,52	-
Índex de gravetat	0,35	-

¹⁶ Per al càlcul dels índexs d'accidentabilitat dels exercicis 2023 i 2024 s'han considerat les hores teòriques treballades exclouent-ne les hores d'absentisme. Les fórmules utilitzades són les següents:

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

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

El 2024 es va continuar amb la campanya de vacunació contra la grip per a totes aquelles persones treballadores que, de manera voluntària, volguessin vacunar-se en el centre de treball que porta realitzant-se des de l'any 2022.

D'altra banda, l'any 2023 es va adquirir un desfibril·lador extern automàtic (DEA) portàtil. Aquesta mesura dona continuïtat a la instal·lació a l'exercici 2022 dels dos desfibril·ladors externs automàtics (DEA) a les oficines de Barcelona com a mesura per apostar per una cultura de cardioprotecció. El 2024 es van oferir formacions per l'ús del DEA de caràcter voluntari.

Addicionalment, en relació a la salut i seguretat dels treballadors i dels assegurats d'Assistència Sanitària, el 2023 i 2024 s'ha realitzat el Curs de Suport Vital Bàsic a totes aquelles persones treballadores del Grup Assistència que estiguin interessades en realitzar-lo. Amb la realització dels cursos, els treballadors d'Assistència Sanitària han escollit un seguit d'escoles on, de forma gratuïta, es realitzaran tallers de Suport Vital.

Durant 2025, l'entitat ofereix realitzar el curs de nou per a tots aquells treballadors que vulguin realitzar-ho.



El 100% de la plantilla de cadascuna de les societats que componen el Grup està emparat per un conveni col·lectiu del seu sector. En aquest sentit, els convenis col·lectius d'aplicació el 2024 són els següents:

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

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

Assistència Sanitària disposa d'un Comitè d'empresa que es reuneix amb la Direcció de manera regular i també de manera extraordinària, si és necessari, per tractar temes rellevants referents a la relació que manté l'empresa amb el personal. Existeix, a més, un canal de comunicació permanentment obert entre la direcció i la representació legal de la plantilla, l'objectiu 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 les persones treballadores de totes les novetats i informacions d'interès relacionades amb Assistència Sanitària, l'entitat va posar en marxa el 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 la col·laboració. També s'hi publiquen les polítiques corporatives, noves vacants, entre altra informació.
- D'altra banda, el 2022 Assistència Sanitària va aprovar un canal de denúncies que va entrar 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.
- La pàgina web d'Assistència Sanitària també s'utilitza com a canal de comunicació en què es publiquen notícies i articles d'interès tant per a les persones treballadores com per a qualsevol persona que vulgui consultar-la.
- A més, durant el 2023 es va posar en marxa un nou projecte que dona l'oportunitat a les persones treballadores del Grup Assistència (independentment de la posició, edat i gènere) d'unir-se amb l'objectiu de treballar conjuntament per la consecució dels objectius estratègics del Grup aconseguint, addicionalment, una millora del sentiment de pertinença.

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 Executiva.
- Estudi de la proposta i implantació de la formació per al personal de les delegacions.

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

Durant el 2022, el Grup Assistència va iniciar un procés d'anàlisi detallada dels requeriments formatius necessaris per a l'equip professional en base als requeriments sol·licitats pels responsables que va continuar durant 2023 i 2024. A més, durant l'exercici 2024, el Grup ha elaborat un pla de formació trianual en base a reunions mantingudes entre el Departament de Recursos Humans, la Direcció i els Responsables dels diferents Departaments del Grup, així com en enquestes que s'han llençat al personal del Grup Assistència durant el primer trimestre de 2024 i s'ha finalitzat a l'últim trimestre de 2024. Durant l'exercici 2025 s'iniciaran les formacions que corresponguin.

Adicionalment, com a accions formatives rellevants realitzades al 2024, destacar 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 el Màster universitari en Direcció de Ciberseguretat i la formació d'especialització en Gestió i Metodologia de la Qualitat i Seguretat en l'Atenció en Salut a determinats perfils.

El Grup Assistència ha impartit un total de 7.194 hores de formació en 2024 (6.337 en l'exercici anterior) als seus treballadors, desglossades de la manera següent per categories professionals:

Formació	2023	2024
Llocs de Direcció	341	358
Llocs Tècnics	2.649	3.384
Administratius	3.348	3.452
TOTAL	6.337	7.194



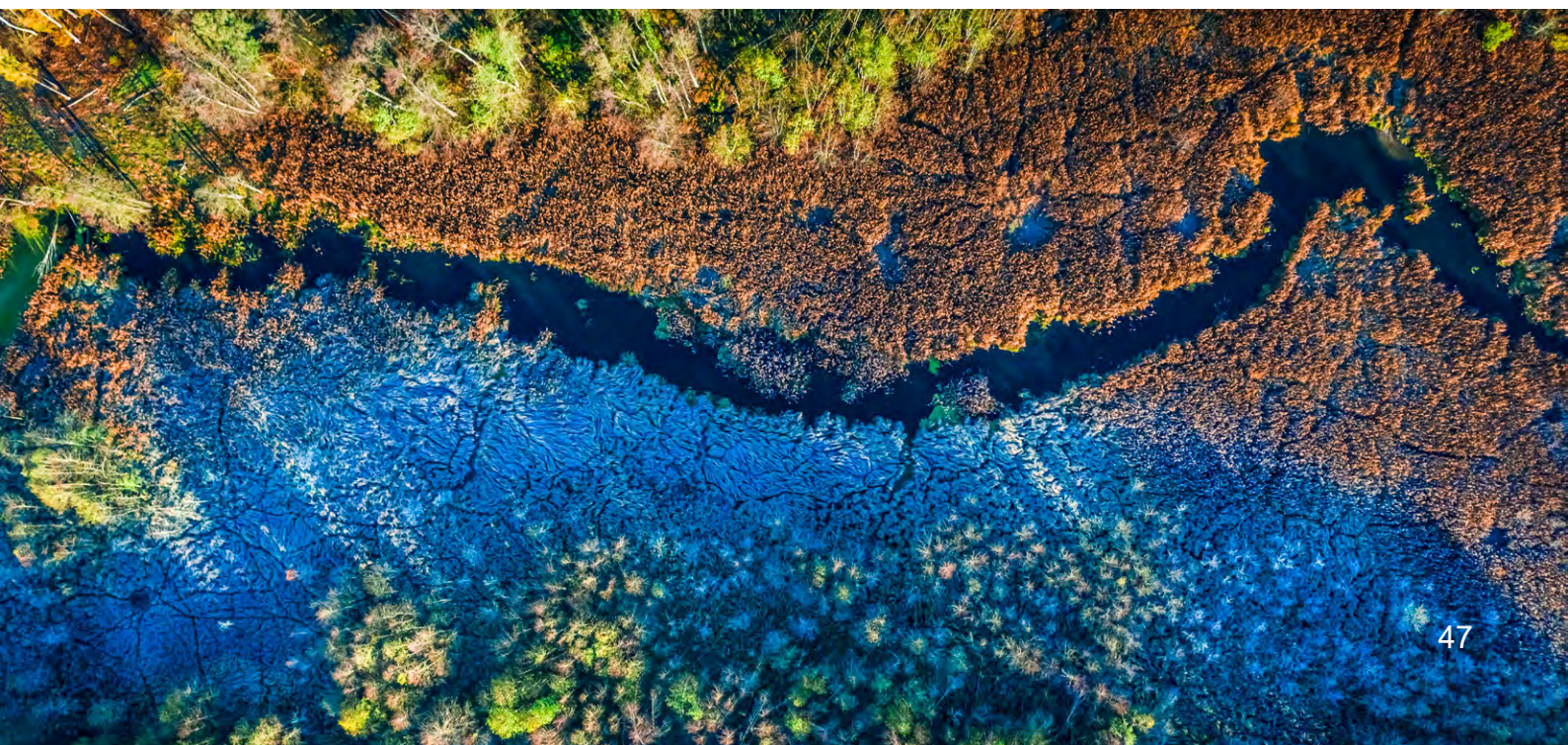
El Grup Assistència té un ferm compromís amb la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes i la lluita contra la discriminació. En l'execució de les activitats anteriorment descrites es compromet a facilitar a totes les persones treballadores un lloc de treball sense discriminació ni assetjament, on totes les persones puguin gaudir de les mateixes oportunitats laborals, independentment del seu gènere, 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 el 2022 va treballar en l'elaboració del Pla, el qual es va aprovar a principis del 2023. Addicionalment, el 2023 Assistència Sanitària va posar en marxa una formació en línia sobre la igualtat d'oportunitats adreçada a la Comissió d'Igualtat del Grup.

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 al tracte igualitari. També vol 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 va aprovar durant l'exercici 2022 un Protocol per a la prevenció i actuació enfront de l'assetjament sexual per raó de sexe i/o laboral. Durant el 2023 es va rebre una denúncia per assetjament laboral presentada davant el canal de denúncies que va ser analitzada, tal com s'indica en el Protocol per a la prevenció i actuació davant de l'assetjament sexual, l'assetjament per raó de sexe i/o assetjament laboral i va concloure que no existia una situació que es pogués qualificar d'assetjament laboral i es va donar el cas per arxivat. En l'exercici 2024 no es van rebre denúncies que impliquin vulneracions dels drets humans i, en particular, vulneracions de la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva, el treball forçós, el treball infantil o la discriminació entre d'altres. L'única denúncia rebuda durant l'any 2024, a través del canal, no estava relacionada amb la vulneració dels drets humans. En la data de tancament de l'any, no hi havia cap denúncia pendent de resolució.

La posada en marxa dels circuits definits internament per revisar els casos que es presenten dona evidència del ferm compromís per revisar les situacions no alineades amb els valors del Grup Assistència i reforça 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 l'entitat.

El Grup Assistència és conscient del rol que com a organització juga en la lluita contra la corrupció i el suborn, i entén les empreses com a actors essencials que han de tenir un compromís públic al respecte. Per aquest motiu, Assistència Sanitària va aprovar l'any 2022 una Política Anticorrupció 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 com 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 va aprovar un canal de denúncies que va entrar en funcionament a principis del 2023 i és accessible tant des del lloc web d'Assistència Sanitària com a través de la seva intranet. L'objectiu d'aquest canal és 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 eines que contribueixen a fer front a la corrupció i el suborn:

- **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 empleat o d'un tercer.
- **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 que van ser ocultades a l'asseguradora en l'emplenament del qüestionari inicial de salut.
- **Control de les prestacions de clíniques:** existeixen processos de control i revisió previs al 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 amb el centre, així com l'anàlisi de les diferències detectades, entre altres.
- **Control de les prestacions d'honoraris mèdics:** existeixen processos de control i revisió previs al pagament de les prestacions realitzades pels facultatius d'Assistència Sanitària (comprovar la presentació del comprovant signat per l'assegurat, la revisió de la raonabilitat dels actes mèdics facturats, periodicitat, duplictat, entre d'altres).
- **Plataforma de signatura electrònica:** 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 la resta del món, utilitza l'encriptació de dades que aporta més seguretat i traçabilitat.
- **Verificació de signatures:** fa referència al procés de verificació de les signatures de les persones assegurades sobre els comprovants de les visites mèdiques quan fan ús dels serveis d'Assistència Sanitària.

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

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, a disposició de tots els treballadors del Grup Assistència a la intranet, i 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.

A més, el Grup Assistència du 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 i les comunicacions periòdiques a les persones treballadores i l'elaboració i la difusió de protocols i procediments a la intranet del Grup Assistència tals com la "Guia de taules netes, llocs de treball i maneig de documentació", el decàleg per al tractament de dades personals i la Política de Privacitat del treballador.

Durant el 2024, amb continuïtat el 2025, Assistència Sanitària realitza comunicacions periòdiques en matèria de RGPD i de ciberseguretat a tots els treballadors del Grup, ja sigui per correu electrònic o a la intranet.

Finalment, al 2024 es va actualitzar i aprovar el Model de Prevenció de Delictes Penals de la Societat. Aquest Model constitueix la manifestació de tota l'organització, respecte al coneixement i les implicacions operades pel Codi Penal i el seu ferm compromís en l'exercici i el desenvolupament de la diligència deguda en les seves funcions per prevenir, detectar i denunciar potencials conductes delictives, promovent i fomentant alhora comportament ètics i de compliment de les lleis en vigor, aspecte que sempre ha caracteritzat a Assistència Sanitària.



7. INFORMACIÓ SOBRE EL RESPECTE DELS DRETS HUMANS



Assistència
Sanitària

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.

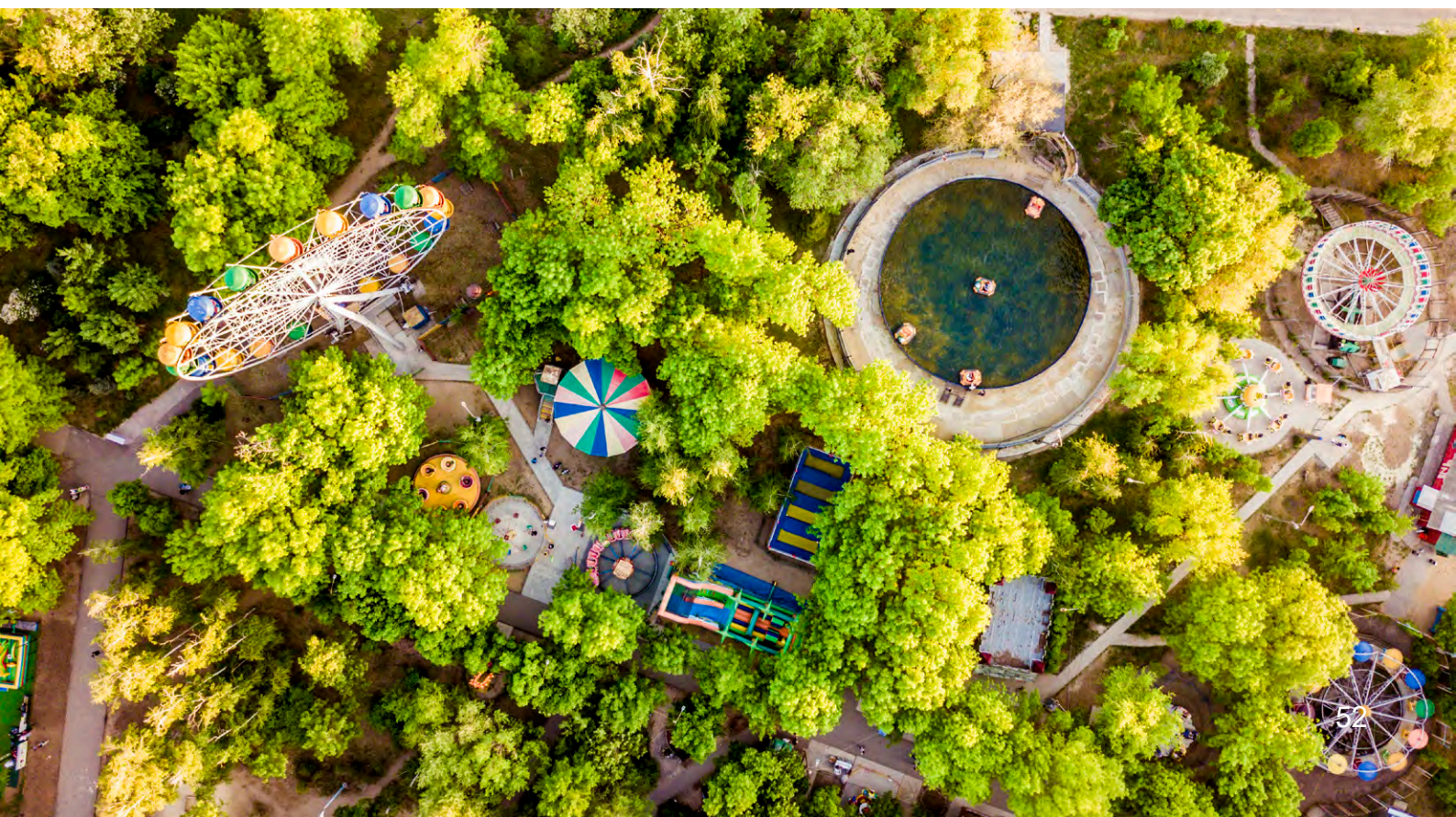
En aquest context, el Grup Assistència té un ferm compromís d'assumir la seva responsabilitat de complir amb els Drets Humans. Per això, l'organització es compromet a respectar la legislació vigent i les normatives nacionals i internacionals per prevenir la vulneració dels Drets Humans i assegurar la 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. Durant l'any 2023, Assistència Sanitària va formalitzar el Codi Ètic aprovat pel Consell d'Administració del Grup en què es reflecteixen els valors (vocació de servei, integritat, excel·lència sanitària, qualitat, compromís, proximitat) i principis d'actuació de l'Organització. Durant 2024, Assistència Sanitària ha estat treballant en l'elaboració d'un codi de conducta a l'entitat.

Entre d'altres, el Grup Assistència promou la protecció dels drets humans, que inclou la promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'OIT (Organització Internacional del Treball) relacionades amb: el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva; l'eliminació de la discriminació a la feina i l'ocupació; l'eliminació del treball forçat o obligatori; l'abolició efectiva del treball infantil.

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.

En el transcurs dels exercicis 2023 i 2024, no s'han donat casos relacionats amb la vulneració de drets humans.



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

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 en 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, cataracta, hèrnia o 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 l'entitat, 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 2024, Assistència Sanitària va organitzar la 12a edició de la Jornada de l'Hospital de Barcelona dedicada a la salut de l'embaràs, una iniciativa consolidada com a referent en l'àmbit sanitari. L'esdeveniment va comptar amb la participació de professionals i experts reconeguts en dues taules rodones centrades en temes d'alta rellevància clínica: Actuació en la preeclàmpsia i Gestió de l'hemorràgia postpart. A més de les ponències i el debat, la jornada va incloure un taller pràctic que va permetre als assistents aprofundir en els aspectes tècnics i procedimentals relacionats amb aquestes afeccions, promovent així una actualització i intercanvi de coneixements per millorar la pràctica clínica en aquest àmbit.

És rellevant, també, fer referència al fet que l'any 2024 Assistència Sanitària va renovar 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 es van prendre les mesures necessàries per 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 2023-2024 es van concedir ajudes per valor de 31.045 euros a 33 estudiants de màsters o postgraus relacionats amb la salut (30.880 euros a 33 estudiants en l'exercici anterior). Des de la seva creació, en les successives edicions s'han lliurat 500 beques amb un import total que arriba als 467 milers d'euros (467 beques amb un import que arribava als 436 milers d'euros 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 2023, per dur a terme el disseny, la impressió i la manipulació de la postal nadalenca de les empreses que componen el Grup Assistència. Tanmateix, l'any 2024 no es va establir cap col·laboració amb centres externs per a aquest projecte, i la postal nadalenca es va gestionar internament en format digital.

8.1 Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible

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

Una altra de les iniciatives dutes a terme és la participació en un programa impulsat per la Generalitat de Catalunya i ACNUR, mitjançant el qual l'organització garanteix 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, possibilita la continuïtat de la formació d'aquestes persones refugiades. El 2024 es va signar la pròrroga de la col·laboració, de la mateixa manera que es va fer el 2023.

El 2022, CIRHAB, societat pertanyent al Grup, va col·laborar 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 2024 CIRHAB ha renovat el conveni de donació amb la Vall d'Hebron Institut de Recerca (VHIR) amb base al qual l'entitat realitza una aportació de 45.000 euros anuals per col·laborar amb activitats de recerca relatives a alteracions autoimmunitàries i al·loimmunitàries en la infertilitat.

D'altra banda, des del 2022 CIRHAB té establerta 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.

En relació a l'esmentat anteriorment, s'ofereixen condicions especials en el centre Gràvida a les persones assegurades d'Assistència Sanitària per facilitar l'accés a tractaments de fertilitat, així 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.

Assistència Sanitària efectua també 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 2024, 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 297.922 euros (155.080 euros el 2023). Entre els beneficiaris de les quantitats més rellevants es troben, l'any 2024, l'Hospital Vall d'Hebron, la Fundació Galatea, la Fundació Catalonia, la Fundació Privada Ateneu Sant Roc i la Fundació Randstad. Així mateix, és important ressaltar la donació efectuada a la Creu Roja per un import de 100.000 euros, una quantitat que ha estat destinada de manera íntegra a l'assistència i suport a les víctimes de les inundacions provocades per la DANA.

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 d'allò 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 de 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 facultatiu i la pàgina web. 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 2024, no ha estat necessari realitzar cap avaluació per valorar el compliment de seguretat del RGPD i LOPDGDD (en l'exercici anterior no es van realitzar avaluacions).

El 2025, Assistència Sanitària està treballant en la inclusió en els contractes amb proveïdors de serveis generals que es contractin des del Grup Assistència d'una clàusula d'acceptació del Codi Ètic del grup.

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 el monitoratge 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 dels assegurats. 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 2024, es van atendre un total de 77 reclamacions o queixes registrades procedents de persones assegurades (87 en l'exercici anterior). De la xifra total, 5 van ser estimades (13 en l'exercici anterior), 26 desestimades (20 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 el 2023 continuava liderant el **rànquing de les 18 principals entitats de salut de tot l'estat espanyol en termes de vinculació emocional**¹⁷. Aquesta iniciativa es va desenvolupar 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. L'estudi de l'exercici 2024 no s'ha realitzat d'entitats asseguradores de salut, sinó que s'ha centrat en entitats bancàries, això fa que el rànquing el segueixi liderant Assistència Sanitària.



Dels resultats obtinguts a l'estudi de 2023, es derivava que les emocions positives més habituals detectades en l'àmbit de la sanitat privada eren la **tranquil·litat, l'agraïment, l'alegria i l'orgull**, que eren més presents en relació amb Assistència Sanitària que a la resta del sector assegurador. D'igual manera, l'informe destacava 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, el 2022, Assistència Sanitària va encapçalar el rànquing de les companyies de salut, elaborat tenint en compte el criteri mèdic. L'Estudi dels professionals de la medicina privada¹⁸, preparat a partir d'una enquesta impulsada pel Consell de Col·legis de Metges de Catalunya (CCMC), mostrava que Assistència Sanitària es consolida com la millor asseguradora. L'enquesta analitzava 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 l'exercici 2023 i 2024 no s'ha realitzat aquest estudi.

En relació a l'opinió dels usuaris de pòlisses de salut, tal com surt publicat a la web de l'OCU, el 22 de maig de 2024 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'inclouen els tractaments coberts, quadre mèdic (hospitals, clíniques, metges...), qualitat dels serveis, atenció al client, autorització de proves. El 2023 no s'havia realitzat aquest estudi i a l'exercici 2022 Assistència Sanitària també va sortir com a companyia més ben valorada.

¹⁷ Estudio de Emociones en el Sector de Seguros de Salud. EMO Insights International, 2023.

¹⁸ Estudio 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 2024, el Grup va obtenir un benefici abans d'impostos de 8,6 milions d'euros (5,9 milions l'exercici 2023) i no va rebre subvencions públiques en els exercicis 2024 i 2023. En l'exercici 2024 es van practicar **retencions i realitzar pagaments fraccionats de l'Impost de Societats** per import de 2,7 milions d'euros (2,16 milions d'euros l'exercici 2023). Segons s'esmenta en la Memòria dels Comptes Anuals Consolidats, les societats del Grup Assistència no consoliden fiscalment.

Durant l'exercici 2023, Assistència Sanitària va formalitzar la Política Fiscal aprovada i impulsada pel Consell d'Administració del Grup. El principal objectiu de la Política és assegurar el compliment de la normativa tributària aplicable atenent a l'interès social i la consecució dels objectius empresarials a llarg termini. Els valors de la Política es basen en els principis d'actuació relacionats amb la prevenció, detecció, gestió i mitigació del risc fiscal evitant les accions de mala praxi que puguin tolerar o emparar conductes il·lícites o abusives.



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



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

L'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible va ser aprovada per les Nacions Unides 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.

El 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 2024 i el 2023:

Contribucions destacades el 2024 i 2023



- Proximitat en relació amb el pacient a través de més de 6.665 consultoris, 37 clíniques i una xarxa de més de 5.000 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, 34 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 **"Medicina real en un món digital"**.
- El 2024, el Grup Assistència comptava amb 204.373 persones assegurades, de les quals el 56% eren dones i el 44% homes amb una permanència mitjana de 20 anys. El 2023, la població assegurada era de 200.876 persones, de les quals el 56% eren dones i el 44% eren homes, amb una permanència mitjana de 20 anys.
- Comitè de Bioètica de CIRHAB l'objectiu del qual és assessorar des d'un punt de vista ètic i legal sobre possibles conflictes ètics que es puguin produir en la pràctica clínica assistencial en l'àmbit de la reproducció assistida, amb la finalitat de millorar la qualitat de l'assistència sanitària i protegir els drets dels pacients, a més d'aplicar valors en la presa de decisió en situacions conflictives.
- Aportació econòmica el 2024 de 45.343 euros a la Fundació Galatea (43.979 euros 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 a l'actuació cívica i la promoció de la salut.

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

- Donació el 2024 de 5.000 euros a la Fundació Avedis Donabedian (5.000 euros en l'exercici anterior) que treballa per 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 com a reconeixement a una trajectòria professional dedicada a la qualitat assistencial.
- Donació el 2024 de 100.000 euros a la Creu Roja, quantia destinada íntegrament a l'assistència i suport a les víctimes de les inundacions provocades per la DANA.
- 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 es van concedir el 2024 ajudes econòmiques a 33 estudiants per un valor de 31.045 euros destinades a màsters o postgraus relacionats amb l'àmbit de la salut (30.880 euros a 33 estudiants en l'exercici anterior).

- 7.194 hores destinades en el transcurs de l'exercici 2024 a la formació del personal (6.337 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 obligatòria 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 es va aprovar 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 l'assetjament sexual per raó de sexe i/o laboral, 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.

- Donació el 2024 de 12.600 euros a la Fundació Randstad que treballa per la inclusió social i integració laboral de persones amb discapacitat i/o en risc d'exclusió social per raons físiques, econòmiques, culturals o qualsevol altre motiu.



- Compromís amb l'ocupació estable i de qualitat: 99% amb contracte indefinit i 83% amb jornada laboral a temps complet (98% amb contracte indefinit i 78% amb jornada laboral a temps complet en l'exercici anterior).

- 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 econòmica el 2024 de 45.000 euros a la Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron – Institut de Recerca (45.000 euros 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 (mesurada 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 més 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 signatura electrònica en els contractes d'assegurances.
- El Grup Assistència continua invertint en el creixement del Grup a través de la digitalització, amb l'objectiu de proporcionar més 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 més 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, el 2024, Assistència Sanitària va realitzar una donació de 25.146 euros (22.514 euros en l'exercici anterior).
- El 2022, 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 el 2024 de 26.976 euros a la Fundació Privada Pro Persones amb Discapacitat Intel·lectual Catalònia, la missió de la qual consisteix a oferir un servei d'atenció mitjançant residències (26.976 euros 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, el 2024 es va destinar una quantitat de 28.968,5 euros a l'empresa Subtil (29.738,5 euros en l'exercici anterior) que es va encarregar de prestar el servei de gestió per a les persones amb aquesta discapacitat.
- Donació el 2024 de 2.000 euros a l'entitat religiosa sense ànim de lucre Missions Salesianes (2.000 euros en l'exercici anterior) que treballa per a la promoció, protecció, educació i evangelització dels nens, nenes i joves més vulnerables.

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

13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



En línia amb l'exercici anterior, durant l'exercici 2024 s'ha revisat la cartera d'inversions financeres d'Assistència Sanitària, concloent que es troba alineada amb els estàndards de sostenibilitat.

- En l'exercici 2024, també s'ha realitzat una avaluació del grau d'exposició als riscos físics dels immobles d'Assistència Sanitària en propietat (43 actius). D'aquesta l'anàlisi s'ha obtingut la conclusió que l'exposició als riscos físics no és material.



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



Assistència
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 2024 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 no formal 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 polítiques 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 pel Grup Assistència compleixen amb els principis de comparabilitat, materialitat, rellevància i fiabilitat i la informació és precisa i comparable. Pel que fa a la informació inclosa en el present EINF, amb l'objectiu de facilitar la comprensió sobre l'evolució del 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 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 ANDAIRA i ASYAS al no considerar el total d'empleats com una fracció significativa del consolidat. També s'exclouen les dades de 2024 de BIOPAT, ja que va cessar les seves operacions i es va dissoldre oficialment l'últim trimestre de l'any. Com que només va estar activa durant els primers sis mesos de 2024, les seves dades es consideren d'impacte no material i, per tant, no s'han inclòs en aquest informe.
- En l'apartat d'Informació sobre Qüestions Mediambientals s'exclou la informació relativa a les societats ANDAIRA i ASYAS 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. També s'exclouen les dades de 2024 de BIOPAT, ja que va cessar les seves operacions i es va dissoldre oficialment l'últim trimestre de l'any. Com que només va estar activa durant els primers sis mesos de 2024, les seves dades es consideren d'impacte no material i, per tant, no s'han inclòs en aquest informe.
- 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				
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	
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	
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	
Esment en l'informe al marc de <i>reporting</i> 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				
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	
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.
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.
Consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals	4.2 Us sostenible dels recursos	Aspecte material	303-3	
Consum de matèries primeres i mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús	4.2 Us sostenible dels recursos	Aspecte material	301-1	
Consum, directe i indirecte, d'energia	4.2 Us sostenible dels recursos	Aspecte material	302-1	
Mesures preses per millorar l'eficiència energètica	4.2 Us sostenible dels recursos	Aspecte material	3-3	
Ús d'energies renovables	4.2 Us sostenible dels recursos	Aspecte material	302-1	
Elements importants de les emissions de gasos d'efecte 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. QUESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL				
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	
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 desconexió laboral	5.1. Ocupació	Aspecte material	3-3	
Empleats amb discapacitat	5.1. Ocupació	Aspecte material	405-1	
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 el seu exercici corresponent d'aquests per part de tots dos progenitors	5.2. Organització del Treball	Aspecte material	3-3	
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	
Organització del diàleg social, inclosos procediments per informar i consultar el personal i negociar amb ell	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 del Grup, en termes d'informació, consulta i participació	5.4 Relacions Socials	Aspecte material	3-3	
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 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
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.
4. INFORMACIÓ SOBRE EL RESPECTE DELS DRETS HUMANS				
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans	7. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	Aspecte material	2-23 3-3	
Prevenió 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 material	3-3	

Denúncies per casos de vulneració de drets humans	7. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	Aspecte material	2-26 406-1	
Eliminació de la discriminació en l'ocupació	7. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	Aspecte material	3-3	
Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'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 material	3-3	
5. INFORMACIÓ SOBRE LA SOCIETAT				
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	
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 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	
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	
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