

Estat d'Informació No Financera (EINF) 2025 d'Assistència Sanitària Col·legial, Societat Anònima d'Assegurances i societats dependents





- 1. Introducció 5**
- 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 15
- 3. Gestió de Riscos No Financers 21**
 - 3.1 Model de Gestió i Control de Riscos 22
 - 3.2 Govern i Responsables 24
 - 3.3 Principals riscos identificats 25
 - 3.4 Avaluació Interna dels Riscos i la Solvència 26
 - 3.5 Sistema de Control Intern 27
- 4. Informació sobre Qüestions Mediambientals 28**
 - 4.1 Economia Circular: Prevenció i Gestió de Residus 30
 - 4.2 Ús sostenible dels recursos 32
 - 4.3 Canvi Climàtic 33
- 5. Informació sobre Qüestions Socials i relatives al Personal 37**
 - 5.1 Ocupació 38
 - 5.2 Organització del treball 44
 - 5.3 Salut i Seguretat 45
 - 5.4 Relacions Socials 47
 - 5.5 Formació 48
 - 5.6 Igualtat 49
- 6. Informació relativa a la Lluita contra la Corrupció i el Suborn 50**
- 7. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans 53**
 - 7.1 Comitè de Bioètica de CIRHAB 55
- 8. Informació sobre la Societat 56**
 - 8.1 Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible 57
 - 8.2 Subcontractació i Proveïdors 59
 - 8.3 Consumidors 60
 - 8.4 Informació Fiscal 62
- 9. Contribució del Grup Assistència als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) 63**
- 10. Bases per a l'Elaboració de l'Estat d'Informació no Financera 68**
 - 10.1 Índex de continguts requerits per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat 70

1. INTRODUCCIÓ



Assistentia
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 2025, 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 2025 ostenta el 78,82% del capital social d'Assistència Sanitària (78,56% 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 és una societat multigrup que s'integra al 50% al Grup Assistència i 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.

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 6.787 consultoris, 34 clíniques i una xarxa de més de 5.000 professionals de la salut (més de 6.665 consultoris, 37 clíniques i una xarxa de més de 5.000 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 2024), 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 2025, la població assegurada d'Assistència Sanitària va ser de 205.919 persones, de les quals el 56% són dones i el 44% homes, amb una permanència mitjana de 20 anys. 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 en serveis complets.

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. Durant l'exercici 2025, el servei ha impulsat el programa "Recepta medicoesportiva", una iniciativa aprovada pel Govern de la Generalitat que promou l'activitat física com a eina terapèutica per combatre el sedentarisme i millorar la salut de la població.

- **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, es va crear 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 va entrar 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, es va posar 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 cardiòlegs 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.

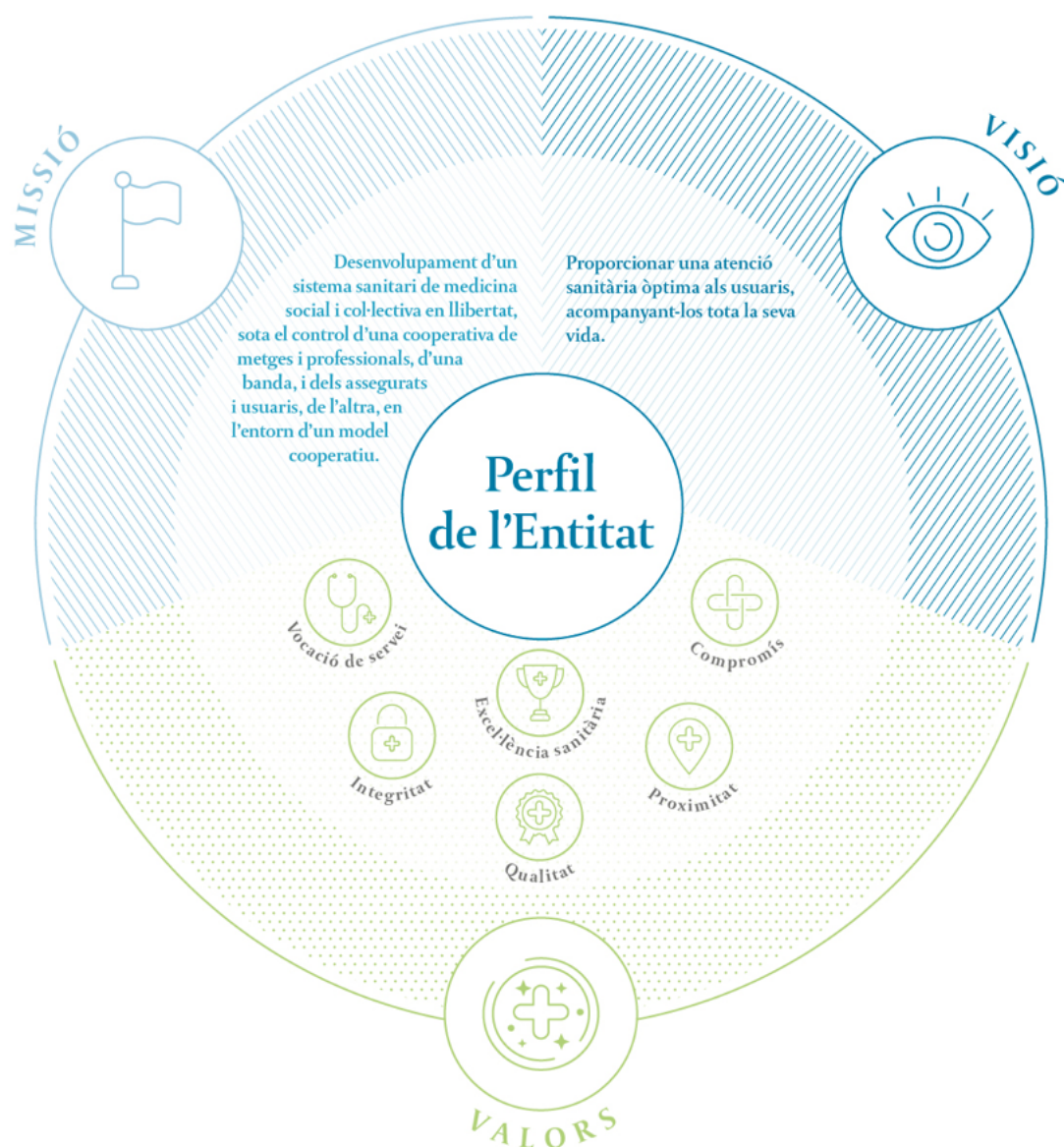
• **AssislaHB.** Des del mes d'octubre de 2024 es va posar en marxa el Laboratori Clínic del Grup Assistència, ubicat a l'edifici de l'Hospital de Barcelona. La seva implementació implica la centralització de les anàlisis clíniques en l'esmentat laboratori. L'objectiu d'aquest nou servei és garantir 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.



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. Des de l'exercici 2024, l'organització va implementar 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 consulta. 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:



PERFIL DE L'ENTITAT

MISSIÓ. Desenvolupament d'un sistema sanitari de medicina social i col·lectiva en llibertat, sota el control d'una cooperativa de metges i professionals, d'una banda, i dels assegurats i usuaris, de l'altra, en l'entorn d'un model cooperatiu.

VISIÓ. Proporcionar una atenció sanitària òptima als usuaris, acompanyant-los tota la seva vida.

VALORS. Vocació de servei / Excel·lència sanitària / Compromís / Integritat / Qualitat / Proximitat

L'estratègia duta a terme pel Grup Assistència es fonamenta en cinc 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, es va posar 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, va posar 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.

QUALITAT I EXCEL·LÈNCIA SANITÀRIA

El Grup orienta la seva activitat a garantir els estàndards més elevats de qualitat assistencial, promovent una atenció segura, eficaç i centrada en la persona. L'organització impulsa la incorporació de bones pràctiques clíniques, la formació continuada dels professionals i l'avaluació periòdica dels resultats en salut, amb l'objectiu d'assegurar la millora constant dels serveis prestats. Així mateix, es fomenta la coordinació entre especialitats i nivells assistencials per oferir una resposta integral a les necessitats dels assegurats. Aquest compromís amb l'excel·lència es tradueix en una experiència de pacient de qualitat, basada en el rigor professional i la innovació i l'orientació al servei.

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

El negoci assegurador assoleix un rècord històric el 2025, impulsat pel creixement dels rams de vida i salut.

Al tancament d'aquest 2025, els ingressos per primes del conjunt de les companyies d'assegurances es van situar en 85.879 milions d'euros, un 13,73% més que l'any anterior (75.161 milions d'euros, un 1,56% menys que l'any anterior). Aquest avenç s'ha produït en un context de creixement econòmic, augment del nombre d'assegurats i dinamisme en el volum de primes, que ha crescut a un ritme superior al del nombre de clients.

D'aquesta facturació, 49.963 milions d'euros (46.333 milions d'euros en l'exercici anterior) procedeixen del ram de No Vida, que va créixer un 7,8% (un 7,8% en l'exercici anterior).

Les assegurances de salut van liderar el creixement, amb un augment del 11,43%, fins a situar-se en 13.443 milions d'euros (un 7,4% anual, i 12.064 milions d'euros en l'exercici anterior), seguides del ram d'automòbils, que puja un 8,38%, fins a facturar 14.285 milions d'euros (en l'exercici anterior va pujar un 8,9%, fins a facturar 13.180 milions d'euros) i de les assegurances multirisc amb un 6,60%, fins als 10.697 milions d'euros (un 8,6% i 10.035 milions d'euros en l'exercici anterior). Per a la resta de No Vida va generar 11.538 milions d'euros, que suposa un increment del 4,21% (un 6,16% i 11.072 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. No obstant això, el director general d'ICEA, José Antonio Sánchez, considera que el ram de salut podria igualar o superar el d'automòbils el 2027 o el 2028, i no descarta que aquesta convergència es produeixi ja el 2026.

L'any 2025 ha estat «un bon exercici, amb una recaptació històrica del sector assegurador», va afirmar la presidenta d'Unespa, Mirenchu del Valle, durant la presentació de les dades. Segons va subratllar, el volum de primes ha superat clarament el llindar dels 70.000 milions d'euros, nivell en què el sector s'havia mantingut estable els anys 2023 i 2024, i el creixement s'ha produït tant en el ram de vida com en el de no vida.

Respecte els productes de Vida, els ingressos per primes van assolir els 35.916 milions d'euros el 2025, va anotar un creixement del 23,17% en termes interanuals (29.159 milions d'euros al 2024, va anotar un retrocés del 13,6% en termes interanuals) a causa de l'evolució del component d'estalvi després d'haver tingut aquests productes un comportament excepcional el 2023.

L'increment d'aquest volum d'estalvi s'ha produït, per primera vegada en els darrers dos anys, gràcies a l'entrada neta de nou negoci, i no exclusivament a l'efecte financer derivat de l'evolució dels mercats.

Pel que fa a les provisions tècniques es van situar en 221.655 milions d'euros al tancament del 2025 (210.577 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, i 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 2025 un 11,43% i van aportar 13.443 milions d'euros (amb un creixement del 7,4% i una aportació de 12.064 milions d'euros el 2024). Aquest creixement s'ha impulsat per factors estructurals: l'increment de la despesa sanitària privada, una pressió més gran sobre els quadres mèdics, l'augment dels costos hospitalaris -encara que amb senyals de moderació a partir de mitjans del 2024- i una demanda creixent per part de clients que busquen un accés més àgil als especialistes.


Les assegurances individuals van suposar un 68,8% de la recaptació i un 62,2% dels assegurats. Quant al creixement, les assegurances col·lectives van créixer un 11,3% en primes davant d'un creixement del 11,5% de les assegurances individuals.



Segons les dades provisionals publicades per ICEA sobre el tancament de l'exercici 2025, el ram de salut ha mantingut una evolució positiva i ha reforçat el seu pes dins del sector assegurador. En concret, el conjunt del ram ha registrat un creixement de l'11,43% respecte de l'exercici anterior.

Per modalitats, Assistència Sanitària ha estat la que ha mostrat un comportament més dinàmic, amb un increment del 12,08%, seguida de Reemborsament, amb un creixement del 7,84%. En canvi, la modalitat de Subsidi ha experimentat una evolució negativa, amb una variació del -1,42%.

En comparació amb l'exercici 2024, s'observa una acceleració del creixement del ram de salut en el seu conjunt i, especialment, de la modalitat d'Assistència Sanitària, mentre que Reemborsament modera el seu ritme d'avanç i Subsidi empitjora la seva evolució.

	CREIXEMENT 2023-2024	CREIXEMENT 2024-2025
SALUT	7,40%	11,43%
ASSISTÈNCIA SANITÀRIA	7,43%	12,08%
REEMBORSAMENT	8,40%	7,84%
SUBSIDI	2,76%	-1,42%

Taula d'ICEA "Crecimiento Modalidades Salud. Enero a Diciembre 2025", integrada dins de l'estudi "Evolución del Mercado Asegurador. Avance Estadística. Año 2025"



PERSPECTIVES DEL MERCAT ASSEGUADOR 2025

A mesura que s'acosta el 2026 i augmenten les pressions macroeconòmiques, les asseguradores de salut es plantegen transformar profundament els seus models operatius. Per continuar sent competitives i donar resposta a les expectatives dels assegurats actuals, les companyies hauran de:

- Prioritzar la creació d'aliances estratègiques per accedir a coneixement especialitzat, racionalitzar la prestació d'una atenció personalitzada i modernitzar els sistemes bàsics.
- Impulsar la implementació de solucions d'intel·ligència artificial assegurant-ne l'alineament amb el marc regulador aplicable. D'aquesta manera, les asseguradores poden mitigar possibles biaixos, evitar sancions econòmiques i reforçar la confiança dels assegurats i consumidors.
- Convertir la innovació de producte en una prioritat absoluta, mitjançant mecanismes de retroalimentació iteratius i analítica en temps real que permetin personalitzar les ofertes. La integració de marcs avançats de seguretat i de gestió de riscos de tercers permetrà a les organitzacions protegir les dades sanitàries sensibles i millorar la resiliència operativa davant les ciberamenaces.

En un context de competència creixent i més pressions de mercat, les asseguradores de salut que apostin per la transformació digital i per un enfocament centrat en el client concentraran una part més gran del mercat. Aquestes estratègies permetran superar els reptes financers, respondre a les necessitats canviants dels clients i fomentar ecosistemes sanitaris col·laboratius, sostenibles i segurs.

En conjunt, el mercat assegurador no s'espera que entri en cap crisi, però creixerà de manera més moderada i sota pressions competitives i de costos.

La transformació digital, la capacitat de gestionar riscos complexos i la innovació de producte seran factors diferenciadors per als guanyadors del 2026.

PERSONALITZACIÓ

Ens trobem en un context en què els consumidors estan cada vegada més habituats a comparar preus, analitzar alternatives i formalitzar les seves compres per canals digitals. Aquesta realitat també afecta el sector assegurador, ja que els clients esperen rebre informació i accedir als serveis de manera àgil, digital i personalitzada, i mostren una major predisposició a canviar de proveïdor quan l'experiència no s'ajusta a les seves expectatives.

Davant aquestes noves exigències, les entitats asseguradores treballen per oferir operatives digitals més segures, un accés més ampli a xarxes de professionals i models d'atenció al client adaptats a les necessitats de cada assegurat. Afavorir l'autonomia de l'usuari i contribuir al seu benestar forma part, avui, de la visió de futur del sector.

En aquesta línia, es continua avançant en l'ús de les xarxes socials i del màrqueting digital com a eines de captació i sensibilització, així com en la simplificació de processos a través d'aplicacions i plataformes intuïtives, i en el desenvolupament de cobertures innovadores orientades a una major proximitat amb les noves generacions.

El Grup Assistència continua situant la qualitat i la proximitat en l'atenció al client com a eixos prioritaris. L'objectiu és identificar les millors respostes a les necessitats dels assegurats, escoltar-los activament i posar-los al centre de la presa de decisions. Una mostra d'això és que una part significativa de les noves incorporacions a la cartera prové de recomanacions de persones ja assegurades a l'entitat, fet que evidencia el grau de satisfacció dels clients i la confiança dipositada en Assistència Sanitària.

Malgrat que les polítiques de reducció de preus aplicades per part de la competència, sovint vinculades a restriccions de serveis i a tensions sobre els costos d'activitat, així com l'augment de pòlisses en segments d'edat avançada, han continuat condicionant l'activitat, durant l'exercici 2025 les primes netes de reassurança han passat de 230 a 237,7 milions d'euros, la qual cosa representa un creixement del 3,4% (4,7% l'any 2024, passant de 219,7 a 230 milions d'euros). En un mercat especialment competitiu, disposar d'un producte diferencial, satisfactori i amb valor afegit ha estat clau perquè Assistència Sanitària hagi pogut mantenir la solidesa de la seva cartera.

DIGITALITZACIÓ

La transformació digital ha continuat marcant l'evolució del sector en els darrers anys, especialment perquè constitueix un element essencial per reforçar la competitivitat i preservar la quota de mercat. El sector assegurador es troba immers en un procés de canvi que s'ha intensificat progressivament, en un entorn caracteritzat per la necessitat d'adaptació constant. En aquest context, les entitats reforcen els seus esforços per guanyar agilitat, incorporar noves tecnologies i desenvolupar solucions innovadores capaces de donar resposta a les demandes digitals dels clients.

En l'àmbit de les assegurances de salut, aquesta evolució es tradueix en una oferta cada vegada més orientada a plataformes integrades que, a més de les assegurances mèdiques tradicionals, incorporen serveis de salut preventiva, telemedicina i eines com els wearables per al seguiment remot de l'estat de salut dels assegurats. Aquest model, basat en la personalització i en la generació de valor afegit, contribueix a millorar l'experiència del client i, alhora, permet a les entitats ampliar la seva base assegurada amb productes més atractius i amb una proposta de benestar més completa.

Tot i això, els consumidors continuen reclamant experiències digitals més fluides, ràpides i senzilles, comparables a les que ja ofereixen altres sectors, com el comerç electrònic. Per aquest motiu, el 2025 es consolida la tendència cap a un sector assegurador cada vegada més digitalitzat, que requereix no només l'adopció de tecnologies emergents, sinó també una evolució cultural dins de les organitzacions.

Amb tot, i malgrat posar a disposició dels assegurats noves eines tecnològiques que faciliten la relació amb els serveis sanitaris de manera no presencial i des de qualsevol lloc, Assistència Sanitària continua mantenint una aposta ferma pel contacte personal, el tracte humà i la proximitat. L'entitat considera que el vincle entre metge i pacient constitueix un pilar essencial per garantir una medicina de qualitat i satisfactòria per a totes les parts. En coherència amb aquesta visió, la campanya publicitària de l'exercici 2024 s'ha articulada sota l'eslògan "Medicina real en un món digital".

CIBERSEGURETAT

Paral·lelament a aquest procés de transformació, el sector assegurador ha d'afrontar diverses amenaces rellevants, entre les quals destaquen el ciberdelicte, l'increment de les exigències reguladores i els efectes derivats del canvi climàtic.

En un entorn en què la tecnologia adquireix un paper central, les empreses continuen cercant noves fórmules de protecció davant d'atacs maliciosos i reforcen les inversions destinades a la seguretat, especialment pel que fa a la protecció de les dades, que constitueixen un element essencial per a la subscripció i la gestió de les assegurances. En aquest context, el ciberdelicte es manté com una de les principals amenaces per al sector, atesa la seva capacitat d'afectar l'operativa, la continuïtat del negoci, la confidencialitat de la informació dels clients i la reputació corporativa.

A més, l'evolució tecnològica i la innovació digital avancen en paral·lel a un augment de la sofisticació dels ciberatacs. En aquest sentit, l'ús de la intel·ligència artificial per part dels cibercriminals introdueix un nou nivell de complexitat i risc, mentre que la resposta per part de les organitzacions exigeix esforços econòmics i pressupostaris cada vegada més significatius.

La millora de l'eficiència operativa, la personalització dels productes i l'optimització en la gestió del risc hauran, per tant, de conviure amb un marc regulador progressivament més exigent, en què la normativa vinculada a la intel·ligència artificial i a la resiliència operativa digital del sector assegurador establirà nous criteris determinats per preservar l'estabilitat del mercat i garantir la protecció dels assegurats.

NOVA REGULACIÓ

Les empreses asseguradores operen actualment en un entorn regulador en constant evolució, que planteja reptes importants i obliga les entitats a reforçar els seus mecanismes de compliment normatiu per evitar sancions i preservar la confiança dels clients. La intensificació de la regulació en àmbits com la protecció de dades, la transparència, la resiliència operativa digital (DORA – Digital Operational Resilience Act) i la sostenibilitat exigeix l'adopció de pràctiques de compliment cada vegada més rigoroses, així com una major dedicació de recursos humans, tècnics i econòmics.

Aquest nou marc normatiu pot tenir implicacions rellevants sobre la capacitat d'innovació, el desenvolupament de nous productes i, en definitiva, sobre la competitivitat de les empreses del sector.

En conjunt, el sector de les assegurances de salut es desenvolupa en un entorn dinàmic, condicionat per l'increment dels costos, l'avenç tecnològic i l'evolució de les expectatives dels consumidors. En aquest escenari, la capacitat d'adaptació de les asseguradores serà essencial per continuar oferint productes alineats amb les necessitats dels assegurats i mantenir, al mateix temps, la seva viabilitat financera.

CANVI CLIMÀTIC

El canvi climàtic continua sent igualment un focus de preocupació, especialment per l'augment de la freqüència i la intensitat dels fenòmens naturals adversos i pel seu potencial impacte en el sector assegurador i reassegurador. A les empreses del sector els preocupen tant els riscos físics associats a aquests episodis com els riscos de transició vinculats a l'evolució cap a una economia baixa en carboni, així com els possibles efectes sobre la valoració dels seus actius i sobre les exigències creixents en matèria de transparència i rendició de comptes en sostenibilitat.

Així mateix, cal destacar que el sector assegurador està assumint un paper cada vegada més rellevant dins l'agenda ESG (ambiental, social i de governança), no només a través dels seus productes i de les seves decisions d'inversió, sinó també en el marc de la seva pròpia organització interna i en la relació amb la seva base de clients.

Per tant, el sector assegurador afronta el 2025 un escenari ple de reptes i oportunitats, en què la seva capacitat per adaptar-se a un entorn canviant i complex continuarà sent determinant per a l'èxit futur.

NOVES COBERTURES I RISCOS EMERGENTS

L'actual context demogràfic, marcat pel descens de la natalitat, l'envelliment progressiu de la població i el consegüent augment de la cronicitat, representa un repte de gran magnitud per a les asseguradores, especialment en l'àmbit de la salut. Aquesta realitat, a més d'exercir pressió sobre els costos, posa en evidència algunes limitacions del model assegurador actual. En aquest sistema, la prima sovint es determina en funció de l'edat, circumstància que pot dificultar la continuïtat de la cobertura per a persones grans justament en etapes de major necessitat assistencial i, sovint, de menor capacitat econòmica coincidint amb la jubilació.

D'altra banda, la major part de les pòlisses comercialitzades actualment a Espanya continuen centrant-se principalment en l'assistència sanitària i no tant en la prevenció i promoció activa de la salut. En aquest context, des del sector sanitari privat es posa de manifest la necessitat d'avançar cap a models assistencials que afavoreixin la prevenció de malalties i la consolidació d'hàbits saludables entre els assegurats. Per això, dins del sector assegurador s'observa una tendència creixent a incentivar conductes saludables mitjançant descomptes o recompenses sobre les primes, així com a impulsar programes de benestar i eines de monitoratge de la salut, com els wearables i altres dispositius capaços de registrar indicadors com la freqüència cardíaca, l'activitat física o la qualitat del son.

Igualment, s'identifica un increment en la demanda de serveis vinculats a la salut mental, fet que ha portat el sector assegurador a ampliar progressivament les cobertures per incorporar teràpies i serveis de suport psicològic. Aquest enfocament respon a una sensibilització més gran sobre la importància del benestar emocional i a la necessitat de donar resposta a situacions que afecten una part rellevant 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 supervisar possibles riscos, 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 revisar 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 l'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:

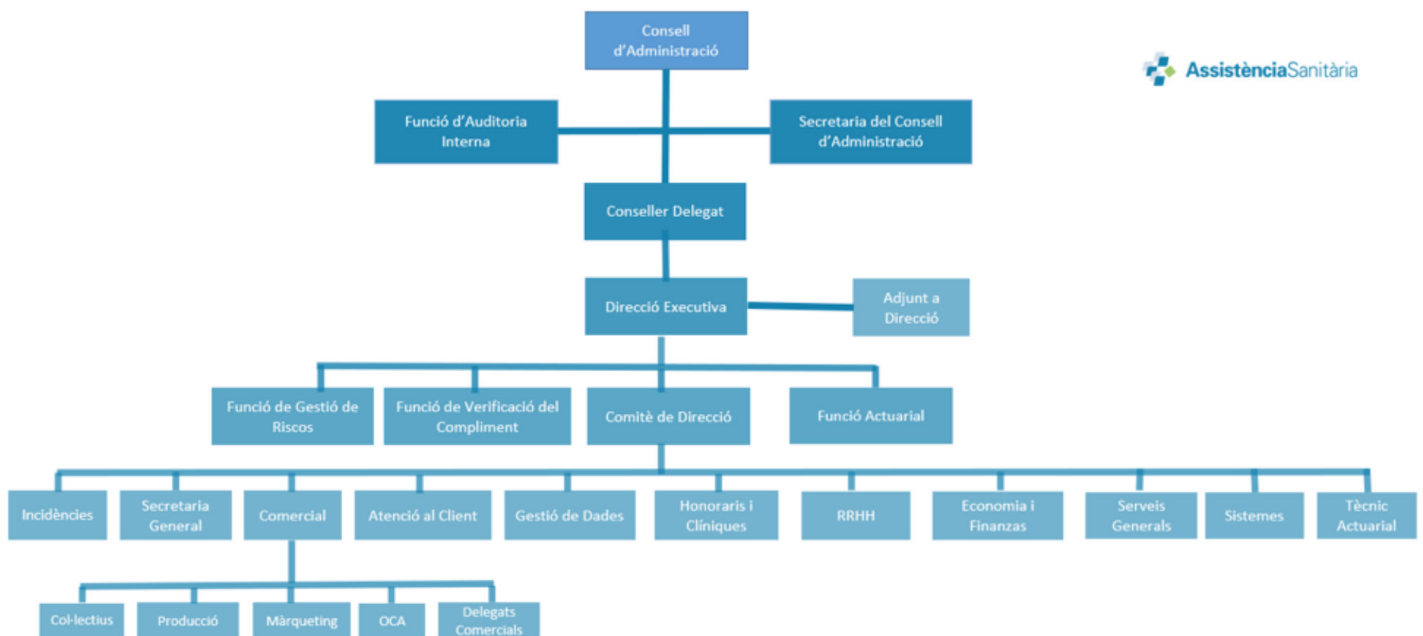
- **Polítiques** escrites que identifiquen i categoritzen els riscos significatius als quals està exposada Assistència Sanitària, identificant les activitats a realitzar en la gestió de cadascun dels riscos identificats mitjançant procediments clarament definits sobre el procés de presa de decisions 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 tasques i activitats descrites en cadascuna de les Polítiques.



3.2 Govern i Responsables

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

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



El 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 fer 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.
- Revisar els riscos de sostenibilitat.
- Valoració dels riscos derivats del Procés d'avaluació dels riscos i la solvència (ORSA), mitjançant l'anàlisi d'escenaris, almenys anualment.

Els principals riscos financers als quals Assistència Sanitària està exposada són:

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

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

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

Risc operacional: es deriva d'un desajust o d'una fallada en els processos interns, en el personal i sistemes, o a causa de successos externs (s'inclou el risc jurídic).

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: fa referència al conjunt de riscos associats a la seguretat en l'ús i gestió de les tecnologies de la informació i de les comunicacions. Inclou tant els riscos intencionats amb origen al ciberespai com aquells d'altra natura que poden afectar la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació i dels sistemes on aquesta s'emmagatzema, es processa o es transmet. Al llarg de 2025, Assistència ha continuat treballant en millorar i reforçar les seves capacitats amb l'objectiu de complir i superar els requisits establerts per la Unió Europea en el marc del Reglament de Resiliència Operativa Digital (DORA), vigent des del mateix 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.

Els riscos de sostenibilitat, inclosos els riscos físics i de transició associats al canvi climàtic, s'integren en el sistema de gestió de riscos de l'Entitat com a riscos de Pilar II.

L'Entitat avalua periòdicament la materialitat d'aquests riscos tant sobre la cartera d'inversions com sobre l'activitat asseguradora, conclouent que, a tancament de 2025, no presenten un impacte material significatiu, sens perjudici del seu monitoratge continu i de la seva consideració en els exercicis prospectius de l'ORSA.

El 2025 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 fa 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 s'eleva 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 directrius de l'Autoritat Europea d'Assegurances i Pensions de Jubilació (EIOPA), Assistència Sanitària ha analitzat diversos aspectes relacionats amb la materialitat del risc del canvi climàtic en l'entitat. Algunes de les principals conclusions són les següents:

S'ha fet una anàlisi d'actes mèdics associats a les principals patologies relacionades amb factors de canvi climàtic conclouent 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).

En línia amb l'exercici anterior, durant l'exercici 2025 s'ha revisat la cartera d'inversions financeres d'Assistència Sanitària, conclouent que es troba alineada amb els estàndards de sostenibilitat.

A l'ORSA 2024, presentat el 2025, l'Entitat va considerar raonable no reiterar l'anàlisi de l'impacte del canvi climàtic sobre els 43 actius inicials, en mantenir-se invariable la composició de la cartera immobiliària. Es va avaluar, no obstant això, l'immoble adquirit al març de 2024, conclouent-se que la seva exposició al tancament —igual que la de la resta d'actius— no és material.

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.

També s'ha dut a terme una anàlisi de l'exposició al risc de canvi climàtic de transició de la cartera d'inversions financeres utilitzant el Marc de Risc Climàtic de la SASB, ajustant l'exposició a la vulnerabilitat sectorial tenint en compte la gestió climàtica de l'emissor.

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 més eficiència energètica, entre altres.³

³ S'inclouen en els indicadors quantitius les dades relatives a Assistència Sanitària, CECOEL, AIALE, CIRHAB i AERETIC de 2024 i 2025, ja que són les societats del Grup Assistència que generen un impacte més gran en termes ambientals.

Les dades de BIOPAT de 2024 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 2025, 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 menys 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 va instal·lar 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. En continuïtat amb l'anterior, el 2025 s'han instal·lat filtres d'osmosi als centres de Cornellà i Terrassa, incentivant així els envasos reutilitzables i millorant la qualitat de l'aigua.

El 2025, el volum de residus no sanitaris generats ha estat de 9,37 tones, sent els principals residus paper i plàstic. El 2024, el volum total de residus no sanitaris va ser de 10,52 tones. A més, 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 0,08 tones de residus perillosos (0,05 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	2024	2025
Paper i cartró	9,52 ⁴	8,49 ⁴
Plàstic	0,35	0,46
Càpsules de cafè	0,26	0,22
Piles	0,23	0,00
Tòner	0,15 ⁴	0,07 ⁴
Residus d'aparells elèctrics i electrònics (RAEE)	0,01 ⁵	0,13 ⁵

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 CIRHAB durant els exercicis 2024 i 2025 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 CIRHAB durant els exercicis 2024 i 2025 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 (*)	2024	2025
Reciclatge	10,25	9,13
Compostatge	0,26	0,22
Reutilització	0,01	0,02
Dipòsit controlat de residus no perillosos	-	-

(*) La totalitat dels residus no sanitaris i no perillosos generats al 2024 i 2025 va ser destinada a reciclatge, reutilització i compostatge.

RESIDUS SANITARIS (xifres expressades en tones):

RESIDUS PERILLOSOS GENERATS	2024	2025
Residus biològics	0,04	0,07
RAEE	0,01	0,01
Residus químics de laboratori	-	-

DESTÍ DELS RESIDUS PERILLOSOS	2024	2025
Reciclatge	0,04	0,07
Reutilització	0,01	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	2024	2025
Subministrament d'aigua municipal	3.157 m ³	3.217 m ³

Amb l'objectiu d'emprar els recursos de manera sostenible, recentment, l'organització va posar 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 amb la digitalització iniciada l'any 2021, durant els exercicis següents, les mesures més significatives han estat la digitalització de tots els processos de generació de l'alta d'un assegurat i tots els tràmits interns relacionats. També es disposa d'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 consumeix gas natural. Es disposa també de calefacció i d'un grup electrogen, utilitzat en casos puntuals, tots dos alimentats per combustibles fòssils.

El Grup Assistència, el 2024 va fer l'auditoria energètica i, com a resultat, es van proposar diverses mesures que s'han inclòs al Pla de Descarbonització 2026-2030, tal com s'exposarà amb més detall a l'apartat 4.3 Canvi Climàtic.

El 2025 el consum total energètic va ser de 4.614,40 Gigajoules (4.428,52 Gigajoules en l'exercici anterior) segons el detall següent:

CONSUM DIRECTE D'ENERGIA	2024	2025
Gas natural	210,95	217,80
Dièsel/Gasoil	-	-

CONSUM INDIRECTE D'ENERGIA	2024	2025
Electricitat	4.217,57	4.396,60

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 es van implementar 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.

Durant l'exercici 2024, les emissions considerades van ser corresponents al consum de combustibles i al consum elèctric del Grup Assistència, ascendint el total d'emissions de GEI de l'exercici a 316 t CO₂e.

Inventari de GEI	Quantitat	Factor d'emissió ⁷	Emissions de GEI totals (tCO ₂ e)
Abast 1 – Emissions Directes de GEI Consum de gas natural i dièsel.	58.597	0,18 (kg-CO ₂ e/kWh)	11
Abast 2 – Emissions Indirectes de GEI (energia adquirida) Consum d'electricitat (enfoc geogràfic)	1.171.548 kWh	0,26 (kg-CO ₂ e/kWh)	305
TOTAL (tCO₂e)			316

Per a l'exercici 2025, el Grup Assistència ha ajustat la metodologia de càlcul de la seva petjada de carboni per a alinear-se amb el Reial Decret 214/2025 i el GHG Protocol, ampliant l'abast d'anàlisi d'emissions.

Sobre la base d'aquest nou criteri metodològic:

- Durant l'exercici 2025 no es van produir fuites de gasos refrigerants.
- Les emissions derivades del consum de gas natural s'han considerat no significatives, atès que representen una quantitat inferior al 5% respecte del total d'emissions, d'acord amb la metodologia establerta pel GHG Protocol. Així mateix, no s'han inclòs en el càlcul de la petjada de carboni corresponent a l'exercici 2025.

A continuació, es presenta el detall de l'inventari d'emissions corresponent a l'exercici 2025:

Inventari de GEI	Quantitat	Factor d'emissió ⁸	Emissions de GEI totals (tCO ₂ e)
Abast 1 – Emissions Directes de GEI N/A	-	-	0
Abast 2 – Emissions Indirectes de GEI (energia adquirida) Consum d'electricitat (enfoc geogràfic)		0,283 (kgCO ₂ e/ kWh)	349
Consum d'electricitat (enfoc de mercat)	1.232.559 kWh	0,275 (kgCO ₂ e/ kWh)	340
		0,275 (kgCO ₂ e/ kWh)	
TOTAL (tCO₂e) - enfoc geogràfic			349
TOTAL (tCO₂e) - enfoc de mercat			340

⁷ 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 d'efecte hivernacle del Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural de la Generalitat de Catalunya.

⁸ Les emissions de gasos d'efecte hivernacle s'han calculat sobre la base dels factors d'emissió del Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic (MITECO). Factors d'emissió de la calculadora de petjada de carboni per a organitzacions, període 2007-2024.

PLA DE DESCARBONITZACIÓ 2026–2030

De conformitat amb el que s'estableix en el Reial decret 214/2025, i prenent com a any base l'inventari d'emissions de GEI corresponent a l'exercici 2025, el Grup Assistència ha elaborat un Pla de Descarbonització 2026–2030 alineat amb l'Acord de París, la *Science Based Targets (SBTi)*, i les trajectòries científiques de reducció d'emissions necessàries per a limitar l'escalfament global.

Aquest pla estableix objectius quantificats i mesures estratègiques orientades a la reducció progressiva de les emissions de GEI i a l'avanç cap a un model de negoci baix en carboni.

OBJECTIUS DE DESCARBONITZACIÓ 2026–2030

El principal objectiu definit en el marc del Pla de Descarbonització 2026–2030 és el següent:

- Reducció del 41% de les emissions de GEI dels Abastos 1 i 2 per a 2030, respecte a l'any base 2025, en línia amb les trajectòries científiques de descarbonització, mitjançant l'aplicació de mesures d'eficiència energètica, juntament amb la contractació d'electricitat d'origen renovable.

Amb l'objectiu de facilitar el seguiment anual del grau de compliment del Pla de Descarbonització, el Grup Assistència ha definit l'objectiu climàtic juntament amb indicadors quantitius i fites temporals. Aquesta estructura permet reportar de manera homogènia, comparable i transparent els avanços en l'Estat d'Informació No Financera (EINF) de cada exercici.



Objectiu estratègic	Indicador de seguiment	Any base (2025)	Any actual (2025)	Objectiu 2030	% Reducció objectiu	% Reducció aconseguit ⁹
Reducció d'emissions de GEI d'abast 1 i 2	t CO ₂ e emeses	340 t CO ₂ e	340 t CO ₂ e	205 t CO ₂ e	41%	0%

MESURES DE REDUCCIÓ D'EMISSIONS

Per a aconseguir els objectius establerts, el Grup Assistència ha identificat un conjunt d'accions prioritàries que combinen innovació tecnològica, millora operativa i sensibilització interna. Aquestes mesures s'han dissenyat amb un enfocament pràctic i escalable, permetent la seva implantació progressiva i el seu seguiment anual.

Totes les mesures s'orienten prioritàriament a la reducció de les emissions d'Abast 2, associades al consum d'electricitat, en tractar-se de la font d'emissió principal. En conseqüència, el Pla de Descarbonització prioritza actuacions dirigides a l'eficiència energètica i a la incorporació d'energies renovables en les operacions.

Les mesures definides s'estructuren en una taula de seguiment, que permet avaluar anualment el seu grau d'implantació. Aquesta informació serà incorporada de manera progressiva en l'Estat d'Informació No Financera (EINF) de cada exercici.

Mesura	Consum energètic afectat	Any Objectiu	Estalvi energètic (kWh/any)	Emissions evitades (tCO ₂ e/any)	Indicador de seguiment	Centres previstos	Centres implementats	Grau de compliment (%) ¹⁰	Estat d'implementació
Monitoratge de consums elèctrics	Electricitat	2030	45.735	12,63	Nº de centres en els quals s'ha implementat	23	0%	0%	Pendent
Limitació de consigna de calor i fred VRV	Electricitat	2030	40.570	11,16	Nº de centres en els quals s'ha implementat	5	0%	0%	Pendent
Substitució de la il·luminació actual per LED	Electricitat	2030	92.957	25,56	Nº de centres en els quals s'ha implementat	1	0	0%	Pendent
Cultura d'estalvi energètic i formació dels empleats	Electricitat	2030	24.586	6,78	Nº de centres en els quals s'ha implementat	23	0	0%	Pendent
Realització d'auditories energètiques en els centres que no en disposen	Electricitat	2030	1.626	0,45	Nº de centres en els quals s'ha implementat	2	0	0%	Pendent
Compra d'energia 100% renovable	Electricitat	2030	0	128,31	Nº de centres en els quals s'ha implementat	1	0	0%	Pendent

⁹ La reducció obtinguda és del 0%, atès que l'exercici informat correspon a l'any base de referència (2025), utilitzat per a l'establiment de la línia base d'emissions, mentre que el Pla de Descarbonització s'implementa en el període 2026–2030. En conseqüència, durant l'any base no es registren reduccions associades a mesures de mitigació. A partir del pròxim exercici es començarà a reflectir de manera progressiva l'impacte de les accions implementades, la qual cosa permetrà avaluar de manera més representativa i realista l'evolució de la reducció d'emissions.

¹⁰ El grau d'avanç de totes les mesures del Pla de Descarbonització es manté en 0%, atès que l'exercici informat correspon a l'any base de referència (2025) i, per tant, encara no s'ha registrat la reducció associada a les accions planificades. Algunes mesures es troben en estat d'implementació en curs, ja que s'han iniciat les accions preparatòries i de planificació necessàries per a la seva execució durant el període 2026–2030, encara que els seus impactes energètics i d'emissions començaran a reflectir-se en exercicis posteriors.

SEGUIMENT I TRANSPARÈNCIA

El grau d'avanç del Pla de Descarbonització serà objecte de revisió anual, incorporant els resultats en l'Estat d'Informació No Financera (EINF) i/o en els informes de sostenibilitat del Grup. Així mateix, es garantirà la traçabilitat de les dades utilitzades, la verificació externa de l'inventari d'emissions i del progrés del pla, i l'actualització periòdica dels objectius i mesures, assegurant la seva coherència amb la normativa nacional i els compromisos internacionals en matèria de canvi climàtic.

Aquest enfocament reforça el compromís del Grup Assistència amb la lluita contra el canvi climàtic i amb la transició cap a una economia baixa en carboni.



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 màxim 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 registrada 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 2025, el Grup Assistència comptava amb 269 persones treballadores en plantilla (270 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	2024		2025	
	DONES	HOMES	DONES	HOMES
Distribució per Gènere	164	106	165	104
Distribució per Edat				
Menors de 30 anys	12	15	13	13
Entre 30 i 50 anys	84	48	79	45
Majors de 50 anys	68	43	73	46
Distribució per Classificació Professional				
En llocs de Direcció (*)	5	7	5	7
En llocs Tècnics	59	47	66	53
En llocs Administratius	100	52	94	44
TOTAL		270		269

(*) 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 2025 han prestat serveis per al Grup Assistència un total de 3 persones que presentaven alguna discapacitat (3 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	2024		2025	
	DONES	HOMES	DONES	HOMES
Distribució per Modalitats de Contracte de Treball				
Temporal Temps Complet	2	-	5	1
Temporal Temps Parcial	2	-	0	0
Indefinit Temps Complet	126	96	128	94
Indefinit Temps Parcial	34	10	32	9
TOTAL		270		269

¹¹ Per a la classificació de la plantilla segons modalitat de contracte, el criteri aplicat el 2025 no té en compte les jornades laborals de les persones treballadores.

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 2025¹¹ :

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	1,58	1,08	6,67	2,17	11,50
Entre 30 i 50 anys	1,10	0,63	57,63	17,99	77,35
Majors de 50 anys	0	0,13	64,93	12,63	77,69
Distribució per Classificació Professional					
En llocs de Direcció(*)	0,00	0,00	5,00	0,00	5,00
En llocs Tècnics	0,08	1,13	48,06	16,41	65,68
En llocs Administratius	2,60	0,71	76,17	16,38	95,86

(*) 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'EMPLEATS	Temporal T. Complet	Temporal T. Parcial	Indefinit T. Complet	Indefinit T. Parcial	TOTAL
Distribució per Edat					
Menors de 30 anys	0,14	0,16	11,93	0	12,23
Entre 30 i 50 anys	0,03	0,00	40,73	4,00	44,76
Majors de 50 anys	0,00	0,00	42,33	5,00	47,33
Distribució per Classificació Professional					
En llocs de Direcció(*)	0,00	0,00	7,33	0,00	7,33
En llocs Tècnics	0,00	0,00	46,30	5,00	51,30
En llocs Administratius	0,17	0,16	41,30	4,00	45,69

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

A continuació, s'indica la mitjana anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per gènere, edat i classificació professional el 2024¹²:

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	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.

MITJANA ANUAL D'EMPLEATS	HOMES				TOTAL
	Temporal T. Complet	Temporal T. Parcial	Indefinit T. Complet	Indefinit T. Parcial	
Distribució per Edat					
Menors de 30 anys	0,17	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.

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

ACOMIADAMENTS	2024		2025	
	DONES	HOMES	DONES	HOMES
Distribució per Edat				
Menors de 30 anys	1	1	1	1
Entre 30 i 50 anys	2	5	2	0
Majors de 50 anys	5	1	3	2
Distribució per Classificació Professional				
En llocs de Direcció	-	-	0	1
En llocs Tècnics	5	5	2	1
En llocs Administratius	3	2	4	1
TOTAL		15		9

¹² 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.

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

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

La remuneració dels Consellers es troba detallada en els Estatuts.

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

- El lloc de treball i el grau de responsabilitat assumit per la persona ocupada determina la retribució.
- La remuneració es fixa a partir de criteris objectius, quantitius i qualitius, seguint un principi d'equitat interna i considerant la competitivitat externa. En particular, es determina a partir de l'anàlisi de determinats factors vinculats 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 MITJANES¹³	2024	2025
Per Gènere		
Dones	48.033	50.550
Homes	56.888	57.533
Per Edat		
Menors de 30 anys	29.242	29.757
Entre 30 i 50 anys	44.939	46.663
Majors de 50 anys	68.617	65.870
Per Classificació Professional		
En llocs de Direcció ¹⁴	157.430	174.467
En llocs Tècnics	56.849	56.594
En llocs Administratius	41.623	42.193

¹³ 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.

¹⁴ 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 consellers¹⁵ 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 2024 i 2025:

REMUNERACIONS MITJANES 2024	DONES	HOMES
Consellers¹⁶	85.546	144.253
Càrrec conseller	6.834	8.572
Altres remuneracions	78.712	135.681
Directius	204.426	164.598

REMUNERACIONS MITJANES 2025	DONES	HOMES
Consellers¹⁷	81.279	98.912
Càrrec conseller	7.032	7.032
Altres remuneracions	74.247	91.880
Directius	210.480	195.911

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	
	2024	2025
En llocs de Direcció(*)	(*)	(*)
En llocs Tècnics	-29%	-4%
En llocs Administratius	-5%	-6%

(*) No es contempla la bretxa salarial en llocs de Direcció perquè no hi ha homes ni 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 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 *Guia tècnica para la realización de Auditorías Retributivas*, publicada pel Ministeri d'Igualtat el mes de juny de 2022. Durant l'exercici 2024 es va revisar el registre retributiu de les dades de 2023 amb l'objectiu d'assegurar que estigués alineat amb la normativa en vigor, i durant l'exercici 2025 es va revisar el registre retributiu sobre les dades de 2024.

¹⁵ Correspon a les retribucions dels consellers i directius d'Assistència Sanitària Col·legial, Societat Anònima d'Assegurances.

¹⁶ 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.

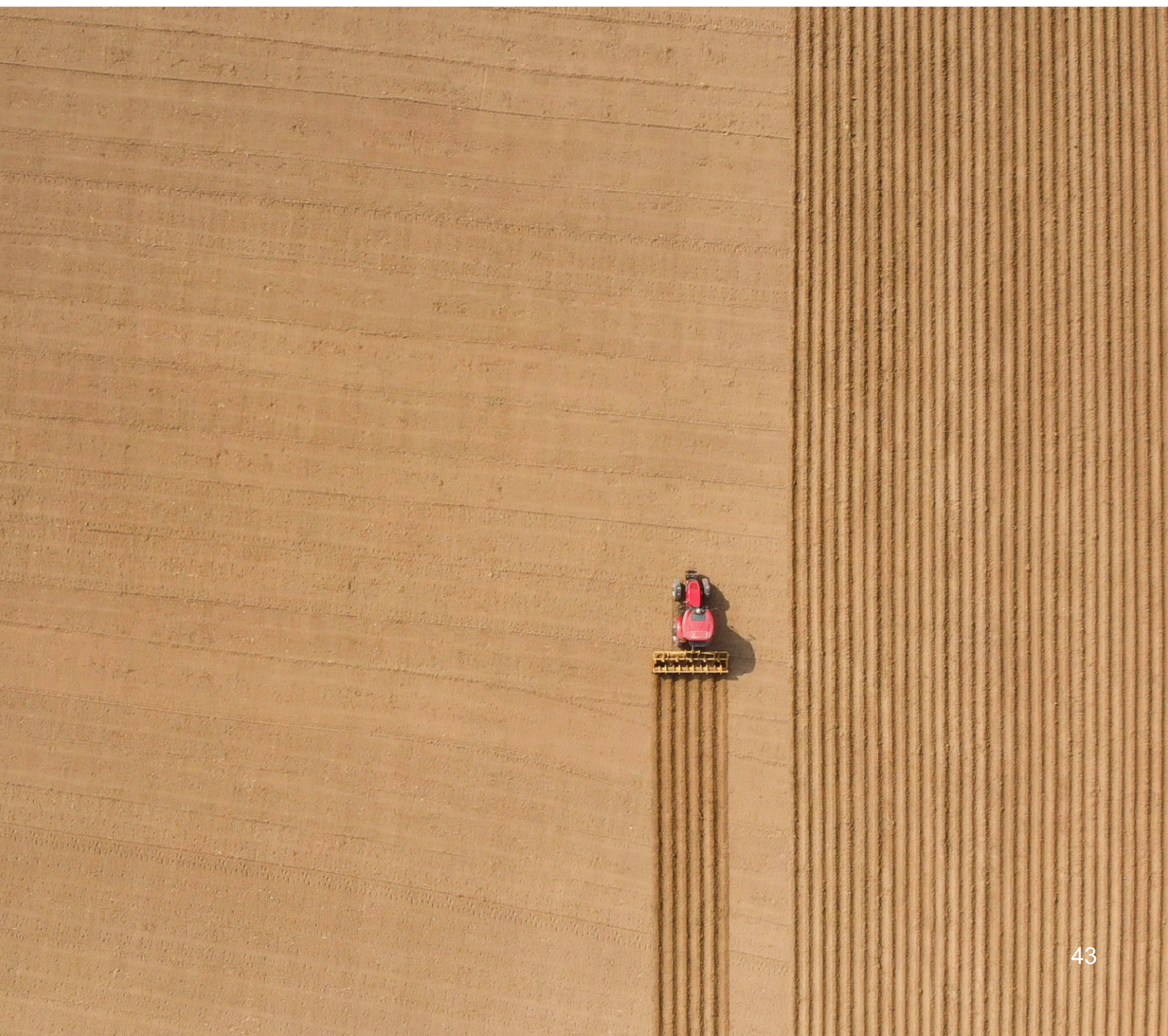
¹⁷ El 2025, en la categoria de consellers s'inclouen 12 persones (2 dones i 10 homes). Un membre del Consell d'Administració forma part de l'Alta Direcció del Grup. La remuneració total percebuda per aquesta persona s'ha computat de manera íntegra com a retribució del Consell d'Administració.

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	
	2024	2025
En llocs de Direcció	-3%	15% (*)
En llocs Tècnics	15% (**)	12%
En llocs Administratius	6%	6%

(*) Atès que no s'han registrat increments salarials entre ambdós exercicis, la variació de la bretxa salarial es deriva de canvis en la composició del col·lectiu, concretament per la baixa d'un membre de la direcció present durant l'exercici 2024, que incidia en la reducció de la mitjana.

(**) 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 més 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 com ara 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 2025 s'han enregistrat un total de 30.889 hores en tot el Grup (21.126 hores en l'exercici anterior), d'acord amb la distribució següent:

Absentisme (hores)	2024	2025
Malalties comunes	14.399	22.539
Maternitat/Paternitat	3.266	1.534
Permisos retribuïts	3.151	5.881
Accidents de treball	261	894
Permisos no retribuïts	49	41
TOTAL	21.126	30.889

¹⁸ El sistema de fitxatge utilitzat per al càlcul d'hores d'absentisme està implantat a Assistència Sanitària, AIALE, CECOEL, CIRHAB i AERETIC.

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, fa la formació en Prevenció de Riscos Laborals. A més, durant l'exercici 2024 es va realitzar 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 2025 no hi ha hagut cap malaltia professional, i s'han produït 6 accidents laborals, que han afectat 5 dones i 1 home, dels quals tres han generat baixa per incapacitat temporal. El 2024 no va haver-hi cap malaltia professional, i es van produir 3 accidents laborals, que van afectar 2 dones i 1 home, dels quals dos 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 2024¹⁹:

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 2025¹⁶:

Índexs d'Accidentabilitat	DONES	HOMES
Índex de freqüència	11,92	-
Índex de gravetat	0,56	-

¹⁹ 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 2025 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 2025, igual que a l'exercici anterior, es van oferir formacions per l'ús del DEA de caràcter voluntari.

Adicionalment, en relació amb la salut i seguretat dels treballadors i dels assegurats d'Assistència Sanitària, el 2024 es va realitzar el Curs de Suport Vital Bàsic a totes aquelles persones treballadores del Grup Assistència que estiguin interessades en fer-lo. Amb la realització dels cursos, els treballadors d'Assistència Sanitària van escollir un seguit d'escoles on, de forma gratuïta, es van fer tallers de Suport Vital. Durant 2025, l'entitat ha seguit oferint 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 2025 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. Durant l'exercici 2025 s'han dut a terme les negociacions relatives al conveni corresponent al període 2025-2028, l'aprovació definitiva del qual s'espera que tingui lloc durant l'exercici 2026. 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 més 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.

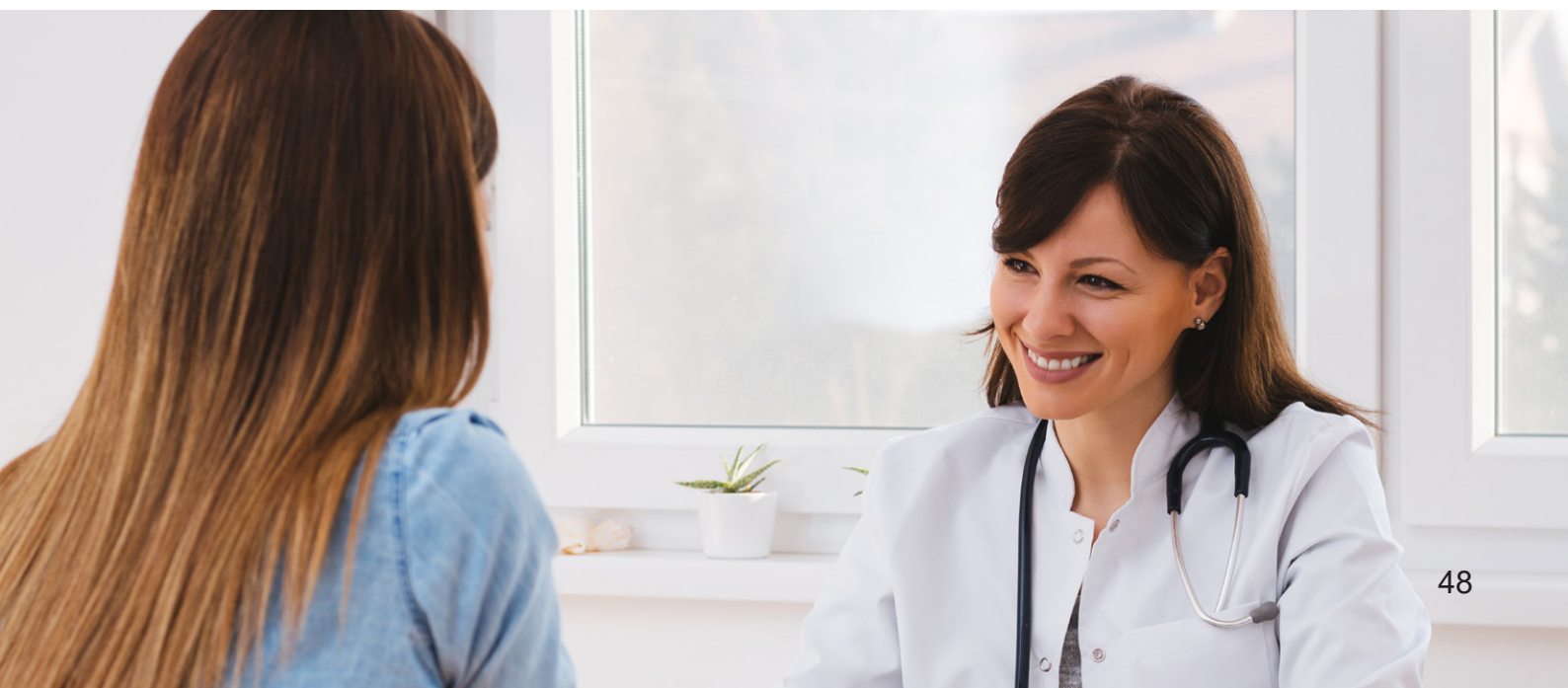
La resta de les societats del Grup gestionen la formació adreçada a la plantilla en funció de les necessitats detectades.

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 2025. A més, durant l'exercici 2024, el Grup va elaborar un pla de formació trienal 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 va finalitzar l'últim trimestre de 2024. Durant l'exercici 2025 s'han iniciat les formacions corresponents.

Adicionalment, com a accions formatives rellevants realitzades al 2025, destacar els cursos d'anglès i d'Excel per a aquelles persones treballadores que ho sol·licitin. També s'han dut a terme diverses formacions en matèria de PRL, adreçades tant a perfils tècnics com administratius. Així mateix, per part d'Assistència Sanitària, s'han impulsat formacions voluntàries sobre Intel·ligència Artificial, adaptades a les necessitats específiques dels diferents departaments i sectors de l'organització.

El Grup Assistència ha impartit un total de 6.994 hores de formació el 2025 (7.194 en l'exercici anterior) als seus treballadors, desglossades de la manera següent per categories professionals:

Formació	2024	2025
Llocs de Direcció	358	267
Llocs Tècnics	3.384	2.869
Llocs Administratius	3.452	3.858
TOTAL	7.194	6.994



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 davant l'assetjament sexual per raó de sexe i/o laboral. En l'exercici 2025, igual que en l'exercici anterior, 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.

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



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 dut a terme, 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 en aquest sentit. 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 fetes 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, duplicitat, 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.

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 com ara 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 va realitzar 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 escala 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 va estar treballant en l'elaboració d'un codi de conducta a l'entitat, que ha estat aprovat pel Consell d'Administració durant l'exercici 2025.

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 2024 i 2025, 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



Assisència
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**, 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. Mantenir una relació metge-pacient sense intermediaris afavoreix una comunicació més transparent, augmenta la confiança i millora la qualitat de l'atenció sanitària
- **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 obtenir 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 2025, igual que en l'exercici anterior, Assistència Sanitària va organitzar la 13a 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 consistir en una sessió mèdica dedicada a temes rellevants com les infeccions per citomegalovirus, la corioamnionitis i altres patologies obstètriques, així com el diagnòstic precoç del càncer de mama a través de la llet materna. Professionals i especialistes van compartir els últims avenços científics i protocols clínics, reforçant el compromís de l'entitat amb la formació contínua i l'excel·lència assistencial. Així mateix, la 12a edició de la Jornada de l'Hospital de Barcelona, organitzada el 2024, va comptar amb la participació de professionals i experts reconeguts en dues taules rodones centrades l'actuació en la preeclàmpsia i la gestió de l'hemorràgia postpart, així com un taller pràctic que va permetre als assistents aprofundir en els aspectes tècnics i procedimentals relacionats amb aquestes afeccions.

És rellevant, també, fer referència al fet que l'any 2025, igual que en l'exercici anterior, 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 2024-2025 es van concedir ajudes per valor de 30.772 euros a 33 estudiants de màsters o postgraus relacionats amb la salut (31.045 euros a 33 estudiants en l'exercici anterior). Amb una trajectòria consolidada des del 2008, el programa ha lliurat un total de 4513 sol·licituds i ha atorgat un total de 531 beques, amb una inversió acumulada de prop dels 498 milers d'euros (500 beques amb un import que arribava als 467 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.

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 2025 es va signar la pròrroga de la col·laboració, de la mateixa manera que es va fer el 2024.

Així mateix, el 2025 CIRHAB ha renovat el conveni de donació amb la Vall d'Hebron Institut de Recerca (VHIR) en virtut del qual l'entitat fa una aportació de 45.000 euros anuals per col·laborar amb activitats de recerca relatives a alteracions autoimmunitàries i al·loimmunitàries en la infertilitat. Aquesta aportació manté el mateix import que el realitzat durant l'exercici 2024.

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. El 2025 s'ha renovat el conveni i s'ha ampliat la duració per tres períodes més, consolidant així una col·laboració estable i el compromís amb la recerca i la formació en aquest àmbit científic.

En relació amb l'esmentat anteriorment, s'ofereixen condicions especials en el centre Gravida 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, el 2024 Assistència Sanitària va promocionar 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 2025, 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 240.441 euros (297.922 euros el 2024). Entre els beneficiaris de les quantitats més rellevants es troben, l'any 2025, la Fundació Espriu, la Fundació Galatea, la Fundació Catalonia, la Fundació Privada Ateneu Sant Roc i la Fundació Randstad. També és important ressaltar la donació efectuada el 2024 a la Creu Roja per un import de 100.000 euros, una quantitat que va estar destinada de manera íntegra a l'assistència i suport a les víctimes de les inundacions provocades per la DANA.

El 2025, el Grup Assistència ha impulsat iniciatives de cardioprotecció amb SAMS, reforçant la prevenció i la seguretat davant emergències cardíaques.

Durant l'exercici 2025, Assistència Sanitària ha participat en la campanya de joguines de la Creu Roja Joventut i ha promogut la col·laboració amb el Gran Recapte 2025, fomentant la solidaritat entre els seus grups d'interès.

En l'àmbit esportiu, el 2025 es va organitzar una jornada i el torneig de futbol YouPlay a l'Estadi Johan Cruyff, amb la participació de 44 assegurats.

Així mateix, el 2025 també es va formalitzar un conveni anual de col·laboració econòmica amb el Club Esportiu Únics Cerdanya per donar suport a l'equip de bàsquet per a persones amb discapacitat intel·lectual i mobilitat reduïda.

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 de la Informació 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
- RGPD i LOPDGDD

Durant l'exercici 2025, s'han realitzat les corresponents avaluacions per valorar el compliment de la seguretat de la Informació.

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 2025, es van atendre un total de 62 reclamacions o queixes registrades procedents de persones assegurades (77 en l'exercici anterior). De la xifra total, 6 van ser estimades (5 en l'exercici anterior), 17 desestimades (26 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 fets per l'asseguradora pels serveis realitzats.

Segons el CCMC, només dues companyies arriben al notable. Assistència Sanitària, que encapçala la taula amb un 7,48 i manté la primera posició assolida en totes les edicions de l'enquesta, es consolida com la companyia més ben valorada pel col·lectiu mèdic. Els professionals destaquen aspectes com la gestió de les sol·licituds, la claredat en la informació i la percepció d'un tracte més proper i coherent amb la pràctica clínica. Tot plegat, elements que, segons el CCMC, contribueixen a una millor atenció i un clima de confiança en un sector on aquesta és una peça clau.

L'estudi de l'exercici 2024 no es va realitzar d'entitats asseguradores de salut, sinó que es va centrar en entitats bancàries, això fa que Assistència Sanitària seguís liderant el rànquing durant el 2024. Dels resultats obtinguts a l'estudi de 2023²⁰, 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 privada²¹, 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 els exercicis posteriors no s'ha realitzat aquest estudi.



En relació amb 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 2025 s'ha fet aquest estudi i Assistència Sanitària també va sortir com a companyia més ben valorada.

²⁰ Estudio de Emociones en el Sector de Seguros de Salud. EMO Insights International, 2023.

²¹ Estudi dels professionals de la medicina privada. Consell de Col·legis de Metges de Catalunya (CCMC), 2022.

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

El 2025, el Grup va obtenir un benefici abans d'impostos de 9,8 milions d'euros (8,6 milions l'exercici 2024) i no va rebre subvencions públiques en els exercicis 2024 i 2025. En l'exercici 2025 es van practicar **retencions i realitzar pagaments fraccionats de l'Impost de Societats** per import de 2,2 milions d'euros (2,7 milions d'euros l'exercici 2024). 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)



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 més 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 2025 i el 2024:

Contribucions destacades el 2025 i 2024



- El 14,6% de la cartera del Grup Assistència contribueix directament a la lluita contra la pobresa, especialment a través de projectes centrats en inclusió financera, un dels eixos d'impacte més importants de la cartera. Aquest tipus d'inversions faciliten l'accés de les persones i comunitats vulnerables a serveis financers essencials que milloren les seves oportunitats econòmiques i redueixen situacions de risc social.



- Proximitat en relació amb el pacient a través de més de 6.785 consultoris, 34 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 6.665 consultoris, 37 clíniques i una xarxa de més de 5.000 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 2025, el Grup Assistència comptava amb 205.919 persones assegurades, de les quals el 56% eren dones i el 44% homes amb una permanència mitjana de 20 anys. El 2024, la població assegurada era de 204.373 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.

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

- Aportació econòmica el 2025 de 46.612 euros a la Fundació Galatea (45.343 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.
- Donació el 2025 de 6.000 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, quantitat 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.
- Adhesió a la campanya "World restart a heart day" des d'Assistència Sanitària i SCIAS Hospital de Barcelona en el Dia Mundial de Conscienciació sobre l'Aturada Cardiorespiratòria, promoguda a Catalunya pel Consell Català de Ressuscitació.
- Impuls del programa "Recepta medicoesportiva" des del servei d'Assissport. Aquesta iniciativa va ser aprovada aquest 2025 per al Govern de la Generalitat, com eina terapèutica per combatre el sedentarisme i millorar la salut de la població.
- L'entitat reforça el seu compromís amb una atenció sanitària de qualitat mitjançant iniciatives com la 13a edició de la Jornada de l'Hospital de Barcelona, organitzada per Assistència Sanitària, així com els programes de cardioprotecció amb SAMS. Aquestes accions promouen la prevenció, la formació contínua dels professionals i la millora dels protocols clínics, contribuint a garantir una vida sana i a promoure el benestar per a totes les persones en totes les etapes de la vida.
- Durant l'exercici 2025, Assistència Sanitària ha formalitzat una aportació de 90.000 euros a la Fundació Espriu, entitat de referència en la promoció del cooperativisme sanitari. Aquesta col·laboració reforça un model assistencial basat en la participació dels professionals, la centralitat de la persona i la responsabilitat compartida.



- Programa de Beques a partir del qual es van concedir el 2025 ajudes econòmiques a 33 estudiants per un valor de 30.772 euros destinades a màsters o postgraus relacionats amb l'àmbit de la salut (31.045 euros a 33 estudiants en l'exercici anterior).
- 6.994 hores destinades en el transcurs de l'exercici 2025 a la formació del personal (7.194 hores de formació en l'exercici anterior).
- Participació el 2024 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.
- Així mateix, l'entitat ha realitzat una donació de 1.187,40 euros al Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), amb la voluntat de donar suport a la recerca científica i a la generació de coneixement. Mitjançant aquesta aportació, Assistència Sanitària reafirma el seu compromís amb el progrés científic i amb el desenvolupament d'iniciatives que contribueixin a millorar la qualitat de vida de les persones a través de la innovació i l'excel·lència investigadora.

5 IGUALTAT DE GÈNERE



- 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 davant 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.

8 TREBALL DIGNE I CREIXEMENT ECONÒMIC



- 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: 98% amb contracte indefinit i 85% amb jornada laboral a temps complet l'any 2025 (99% amb contracte indefinit i 83% 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.

El 12,4% de la cartera del Grup Assistència, es dirigeix a activitats que promouen un creixement econòmic inclusiu i sostingut. Aquest impacte està lligat a iniciatives d'inclusió financera i de desenvolupament econòmic que fomenten la generació d'ocupació, l'accés al treball productiu i l'estabilitat laboral. Les inversions contribueixen a enfortir entorns econòmics que generen més oportunitats i millors condicions de treball.

9 INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURES



- Aportació econòmica el 2025 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 antigens 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 fa 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.

El 23,1% de la cartera del Grup Assistència es destina a projectes que reforcen infraestructures sostenibles, innovadores i resilents. Aquestes inversions abasten des d'infraestructures energètiques fins a tecnologies industrials que milloren el funcionament de ciutats, serveis i sistemes productius. La cartera financera dona suport a iniciatives que impulsen el progrés tecnològic, l'eficiència i el desenvolupament socioeconòmic sostenible, contribuint directament a la meta d'infraestructures de qualitat, orientades a donar suport al desenvolupament econòmic i al benestar humà, amb especial èmfasi en garantir un accés assequible i equitatiu per a tothom.

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

El 59,99% de la inversió en IIC es destina a fons que promouen característiques ambientals i/o socials, fet que afavoreix el finançament de projectes innovadors i d'infraestructures sostenibles. Aquest component de la cartera contribueix a la transició cap a models productius més eficients i responsables, reforçant la innovació i el desenvolupament d'infraestructures que generen valor a llarg termini.



- 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 2025, Assistència Sanitària va realitzar una donació de 25.850 euros (25.146 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 2025 de 26.976 euros a la Fundació Privada Pro Persones amb Discapacitat Intel·lectual Catalunya, 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 2025 es va destinar una quantitat de 29.084 euros a l'empresa Subtil (28.968,5 euros en l'exercici anterior) que es va encarregar de prestar el servei de gestió per a les persones amb aquesta discapacitat.

- Donació el 2025 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.

- Col·laboració amb Únics Cerdanya des del 2020, l'equip de bàsquet format per persones amb discapacitat intel·lectual, com a compromís amb l'esport inclusiu i la voluntat de transformació per a una societat sense barreres, més justa, saludable i diversa. Aquesta relació s'estendrà com a mínim fins a la temporada 2027-2028.

- Assistència Sanitària ha col·laborat amb el CERMI Comunitat Valenciana mitjançant una aportació de 3.998 euros, amb l'objectiu de donar suport a la tasca que aquesta entitat desenvolupa en defensa dels drets i la plena inclusió de les persones amb discapacitat. Aquesta acció reflecteix el compromís social de l'organització amb la igualtat d'oportunitats, l'accessibilitat i la construcció d'una societat més justa i inclusiva.



En línia amb l'exercici anterior, durant l'exercici 2025 s'ha revisat la cartera d'inversions financeres d'Assistència Sanitària, conclouent que es troba alineada amb els estàndards de sostenibilitat.

L'any 2023 es va realitzar una avaluació del grau d'exposició als riscos físics dels immobles d'Assistència Sanitària en propietat, resultant en 43 actius. D'aquest anàlisi s'ha obtingut la conclusió que l'exposició als riscos físics no és material. En els exercicis 2024 i 2025, no s'ha fet aquest estudi.

- En l'exercici 2025, el Grup d'Assistència ha elaborat un Pla de Descarbonització 2026–2030, alineat amb l'Acord de París, la Science Based Targets (SBTi), i les trajectòries científiques de reducció d'emissions necessàries per a limitar l'escalfament global. Així mateix, s'ha establert com a any base l'inventari d'emissions de GEI corresponent a l'exercici 2025, pel el qual el Grup Assistència ha ajustat la metodologia de càlcul de la seva petjada de carboni per a alinear-se amb el Reial Decret 214/2025 i el GHG Protocol, ampliant l'abast d'anàlisi d'emissions. Per a aconseguir els objectius establerts al Pla de Descarbonització, el Grup Assistència ha identificat un conjunt d'accions i mesures de reducció d'emissions prioritàries que combinen innovació tecnològica, millora operativa i sensibilització interna. Aquestes mesures seran avaluades anualment segons el seu grau d'implantació i la contribució a l'objectiu de reducció d'emissions.

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



Assistentia
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 2025 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				
Model de negoci				
Breu descripció del model de negoci del grup (incloent-hi el seu entorn empresarial, la seva organització i estructura)	2. Model de Negoci	Aspecte material	2-1 2-2 2-6	
Presència geogràfica	2. Model de Negoci	Aspecte material	2-1 2-6	
Objectius i estratègies de l'organització	2. Model de Negoci	Aspecte material	3-3	
Principals factors i tendències que poden afectar la seva futura evolució	2. Model de Negoci	Aspecte material	3-3	
Polítiques del Grup				
Una descripció de les polítiques que aplica el grup respecte a qüestions mediambientals i socials, respecte dels drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn, així com relatives al personal, incloses les mesures que, si escau, s'hagin adoptat per afavorir el principi d'igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, la no discriminació i inclusió de les persones amb discapacitat i l'accessibilitat universal	Informació reportada en cadascun dels apartats de l'Estat d'Informació No Financera	Aspecte material	3-3	
Gestió de riscos				
Els principals riscos relacionats amb les qüestions mediambientals i socials, respecte dels drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn, així com relatives al personal, incloses les mesures que, si escau, s'hagin adoptat per afavorir el principi d'igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, la no discriminació i inclusió de les persones amb discapacitat i l'accessibilitat universal	3. Gestió de Riscos No Financers	Aspecte material	3-3	
Marc de reporting				
Esment en l'informe al marc de <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				
Informació general detallada				
Sobre efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient i, en el seu cas, la salut i la seguretat	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	Aspecte material	3-3	
Sobre els procediments d'avaluació o certificació ambiental	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	Aspecte material	3-3	
Sobre els recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	Aspecte material	3-3	

Sobre l'aplicació del principi de precaució	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	Aspecte material	3-3	
Sobre la quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals	4. Informació sobre Qüestions Mediambientals	Aspecte material	3-3	
Contaminació				
Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient (inclou també soroll i contaminació lumínica)	No reportat	Aspecte no material	305-7	A causa del model de negoci i tipus d'activitat que realitza, el Grup Assistència no genera una contaminació atmosfèrica significativa, de manera que la implantació de mesures per a la seva prevenció i reducció no és un aspecte essencial per a l'Entitat.
Economia Circular				
Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de deixalles	4.1 Economia circular: Prevenció i Gestió de Residus	Aspecte material	3-3 306-3 306-4 306-5	
Accions per combatre el desaprofitament d'aliments	No reportat	Aspecte no material	3-3	L'activitat del Grup no està vinculada a un possible malbaratament d'aliments.
Us sostenible dels recursos				
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	
Canvi Climàtic				
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				
Ocupació				
Nombre total i distribució d'empleats per sexe, edat, país i classificació professional; nombre total i distribució de modalitats de contracte de treball, mitjana anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per sexe, edat i classificació professional	5.1. Ocupació	Aspecte material	2-7 405-1	
Nombre total d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional	5.1. Ocupació	Aspecte material	3-3	
Les remuneracions mitjanes i la seva evolució desagregats per sexe, edat i classificació professional	5.1. Ocupació	Aspecte material	3-3	
Bretxa salarial, la remuneració llocs de treball iguals o de mitjana de la societat	5.1. Ocupació	Aspecte material	405-2	
Remuneració mitjana dels consellers (incloent la retribució variable, dietes, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció) per sexe	5.1. Ocupació	Aspecte material	3-3	
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 treball				
Organització del temps de treball	5.2. Organització del Treball	Aspecte material	3-3	
Nombre d'hores d'absentisme	5.2. Organització del Treball	Aspecte material	403-9 403-10	
Mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació i fomentar el seu exercici corresponent d'aquests per part de tots dos progenitors	5.2. Organització del Treball	Aspecte material	3-3	
Salut i seguretat				
Condicions de salut i seguretat en el treball	5.3. Salut i Seguretat	Aspecte material	3-3	
Nombre d'accidents de treball per sexe	5.3. Salut i Seguretat	Aspecte material	403-9	
Índex de freqüència per sexe	5.3. Salut i Seguretat	Aspecte material	403-9	
Índex de gravetat per sexe	5.3. Salut i Seguretat	Aspecte material	403-9	

Malalties professionals per sexe	5.3. Salut i Seguretat	Aspecte material	403-10	
Relacions socials				
Organització del diàleg social, inclosos procediments per informar i consultar 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	
Formació				
Polítiques implementades en el camp de la formació	5.5. Formació	Aspecte material	404-2	
Quantitat total d'hores de formació per categories professionals	5.5. Formació	Aspecte material	404-1	
Accessibilitat				
Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	8. Informació sobre la Societat	Aspecte material	405-1	Les mesures orientades a facilitar l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat es descriuen al punt 8.1
Igualtat				
Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes	5.6 Igualtat	Aspecte material	3-3	
Plans d'igualtat (Capítol III de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes), mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe; Integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	5.6 Igualtat	Aspecte material	3-3	
Política contra tota mena de discriminació i, en el seu cas, de gestió de la diversitat	5.6 Igualtat	Aspecte material	3-3	
3. INFORMACIÓ RELATIVA A LA LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN				
Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn	6. Informació relativa a la Lluita contra la Corrupció i el Suborn	Aspecte material	2-23 3-3	
Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	6. Informació relativa a la Lluita contra la Corrupció i el Suborn	Aspecte material	3-3	
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	8. Informació sobre la Societat	Aspecte material	3-3	Les donacions i aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre es descriuen en el punt 8.1 juntament amb les accions d'associació i patrocini.
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	
Prevenició dels riscos de vulneració de drets humans i, en el seu cas, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	7. Informació sobre el Respecte dels Drets Humans	Aspecte 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				
Compromís de l'empresa amb el desenvolupament sostenible				
Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local	8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible	Aspecte material	3-3	
Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori	8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible	Aspecte material	3-3	
Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests	8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible	Aspecte material	2-29	
Accions d'associació o patrocini	8.1. Compromisos de l'empresa amb el Desenvolupament Sostenible	Aspecte material	2-28	
Subcontractació i proveïdors				
Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals	8.2. Subcontractació i proveïdors	Aspecte material	3-3	
Consideració en les relacions amb proveïdors i de la seva responsabilitat social i ambiental	8.2. Subcontractació i proveïdors	Aspecte material	3-3	
Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes	8.2. Subcontractació i proveïdors	Aspecte material	3-3	
Consumidors				
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors	8.3 Consumidors	Aspecte material	416-1	
Sistemes de reclamació	8.3 Consumidors	Aspecte material	3-3	
Queixes rebudes i resolució d'aquestes	8.3 Consumidors	Aspecte material	3-3	
Informació fiscal				
Beneficis obtinguts país per país	8.4. Informació Fiscal	Aspecte material	207-4	
Impostos sobre beneficis pagats	8.4. Informació Fiscal	Aspecte material	207-4	
Subvencions públiques rebudes	8.4. Informació Fiscal	Aspecte material	201-4	





Assistència
Sanitària