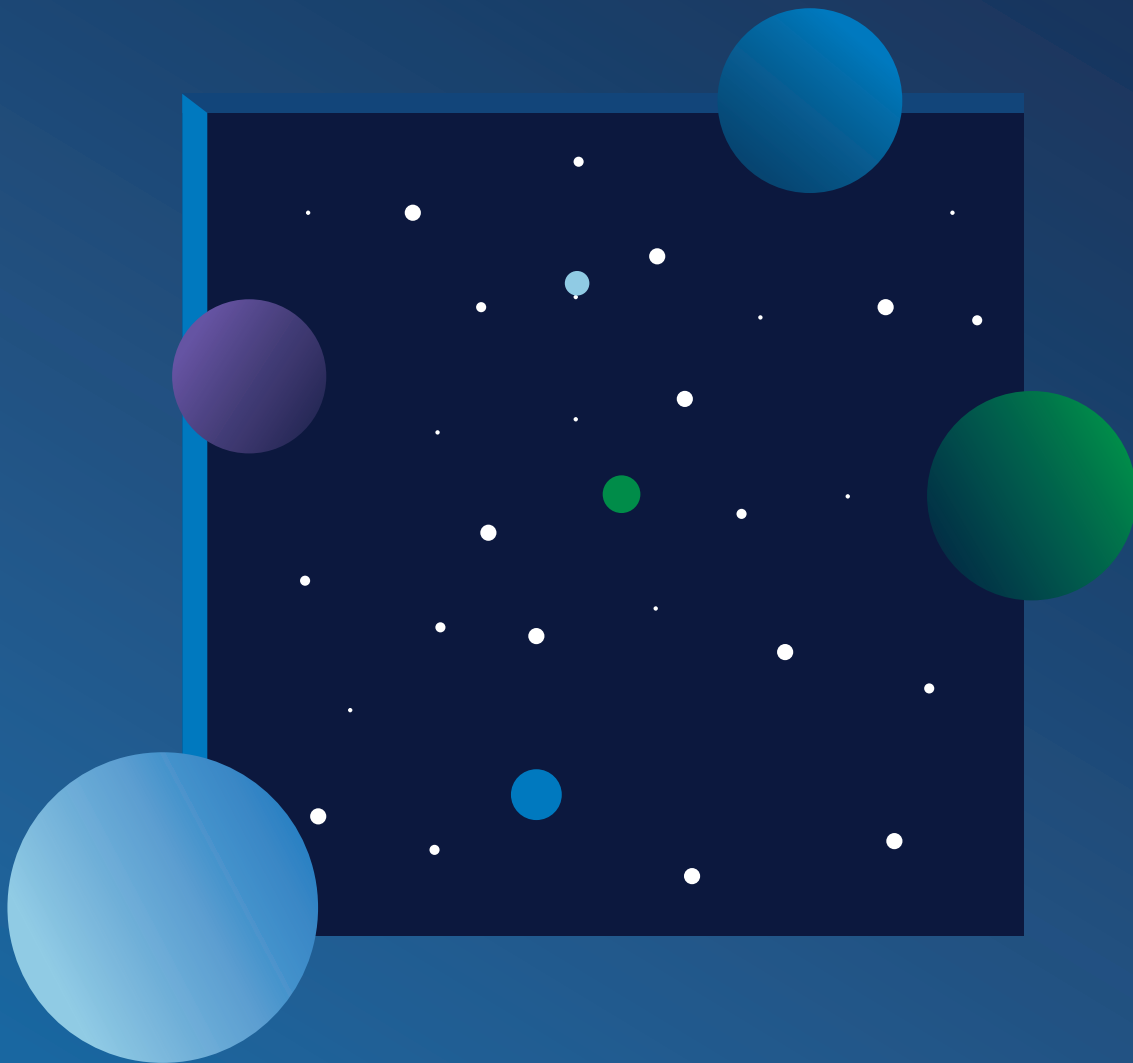


informe anual Sanitas 2023



Resumen ejecutivo

Informe completo:



Parte de Bupa desde 1989

Sanitas forma parte del Grupo Bupa, que emplea a más de 87.000 profesionales distribuidos principalmente en tres mercados que operan con autonomía: Bupa Global y Reino Unido, Asia Pacífico, y Europa y Latinoamérica (ELA).

Nuestro propósito

Ayudar a las personas a vivir vidas más largas, sanas y felices y crear un mundo mejor. La digitalización y la innovación son las claves para alcanzarlo.

Sanitas en cifras

2.637 M€*

facturación

+12% que en 2022

10.713*

empleados

+7% que en 2022

210 M€*

beneficio de explotación

+2% que en 2022

Grupo Bupa en cifras

15.100 M€

ingresos

+9% que en 2022

20,3 M

pacientes

+6% que en 2022

50 M

asegurados

+15% que en 2022

Sanitas Seguros

1.883 M€

facturación

+12,4% que en 2022

2,7 M

asegurados

+11,3% que en 2022

21,65%

cuota de mercado

Sanitas Hospitales

738.341

pacientes atendidos

24

centros médicos

multiespecialidad

4

hospitales propios

(+1 departamento de salud bajo el modelo PPP)*

9

nuevos centros de

rehabilitación avanzada

Sanitas Dental

208

clínicas dentales en España

40.650

videoconsultas

2.293.310

clientes

+15% que en 2022

Sanitas Mayores

6.072

plazas residenciales

21

centros de día

43

residencias

95,7%

ocupación

Sanitas Campus FP

En 2023, hemos inaugurado nuestro centro educativo oficial de FP en el ámbito sanitario llamado a convertirse en una cantera de talento para nuestros futuros profesionales.

Ofrecemos:

4 ciclos formativos

Grado Medio de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería

Grado Superior de Higiene Bucodental

Técnico Superior en Imagen y Diagnósticos y Medicina Nuclear**

Técnico de Atención a Personas en Situación de Dependencia**

Bolsa de trabajo



*Este dato no incluye el Hospital de Manises, que dejó de ser gestionado por Sanitas en mayo de 2024.

**Nuevos en 2024.

Hitos 2023

2.637 M€ de facturación*

+12% que en 2022

210 M€ beneficio de explotación*

+2% que en 2022

10.713 empleados*

+7% que en 2022

2,7M de asegurados

+11,3% que en 2022

814.736 consultas digitales

+5,6% que en 2022

738.341 pacientes únicos atendidos

+5,8% que en 2022

Sanitas Dental sigue creciendo

208 centros, +2% que en 2022

Confianza en las residencias

Los niveles de ocupación han crecido hasta el 95,7%

Sanitas Campus FP

Nueva línea de actividad dedicada a formar profesionales sanitarios

Anestesia sostenible

Hemos minimizado los gases anestésicos protóxido y desflurano y reducido cerca de 600 T de CO₂ en 2023

Compromiso NetZero

-78% de emisiones de CO₂ desde 2009**

Construimos ciudades saludables

VIII edición de Healthy Cities: 24.000 árboles y 36 T de CO₂ ahorradas

Solidaridad en acción

Colaboramos con UNICEF España, CEAR, Cesare Scariolo, Jérôme Lejeune, Alentia, Recover

*Este dato no incluye el Hospital Manises.

**Emisiones derivadas del consumo de gas natural, LPG y gasoil, electricidad y flota propia.

Nuestro compromiso con los ODS

En Sanitas, los ODS son el marco a través del cual orientamos nuestras iniciativas para contribuir a resolver los desafíos de nuestra sociedad y del planeta





Iñaki Peralta

Consejero delegado de Sanitas
y de Bupa ELA

Los mayores hitos de la compañía en 2023

Trabajamos para ofrecer a nuestros pacientes la salud más cercana, precisa y pionera posible sin dejar de generar beneficios y, un año más, hemos consolidado nuestro crecimiento. Esto se debe, en gran parte, a nuestro negocio asegurador, que en 2023 ha vuelto a estar por encima del mercado, y a Sanitas Dental, que sigue abriendo clínicas y sumando pacientes únicos en todo el territorio español.

También Sanitas Hospitales ha aumentado su red y centros médicos multiespecialidad propios en toda España, y Sanitas Mayores sigue con índices de ocupación casi plena.

La construcción del Hospital Blua Sanitas Valdebebas, el primero digital de España, continúa según lo previsto para abrir sus puertas en 2025. Será el quinto de Sanitas y albergará, entre otros, la sede de la Fundación para la Investigación de Sanitas Hospitales para la investigación científica.

Durante 2023 hemos continuado invirtiendo en proyectos de desarrollo, innovación y sostenibilidad y, un año más, la asistencia sanitaria digital ha destacado como una alternativa apreciada tanto por pacientes como por profesionales.

La salud digital del futuro

Acercar la mejor salud al mayor número de personas implica apostar por un excelente cuidado asistencial presencial, pero también por la digitalización de nuestros productos y servicios.

Gracias a nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, el *big data* o la analítica avanzada podemos conseguirlo y obtener resultados clínicos más precisos, mejorar la experiencia del paciente y dotar de mejores herramientas a nuestros profesionales. Por ello, no dejamos de investigar y tenemos en marcha más de 50 proyectos de IA.

Entre nuestros nuevos servicios digitales cabe destacar *Fisioterapia digital*, que facilita tratamientos de rehabilitación y fisioterapia; *Evalúa tus síntomas*, que permite analizar los síntomas de un paciente para dirigirle a los especialistas adecuados, o *Alexa Smart Properties for Senior Living*, que acerca a los mayores a sus familiares y seres queridos.

En Sanitas creemos en el futuro. Por eso, en 2023 hemos inaugurado Sanitas Campus FP, nuestro centro educativo oficial de Formación Profesional en el ámbito sanitario. La iniciativa, enmarcada en nuestro compromiso con la excelencia sanitaria, está llamada a convertirse en una cantera de talento de nuestros futuros profesionales. Unos sanitarios preparados para trabajar en entornos retadores, digitalizados y con acceso a las terapias más avanzadas e innovadoras.

Entornos saludables y sostenibles

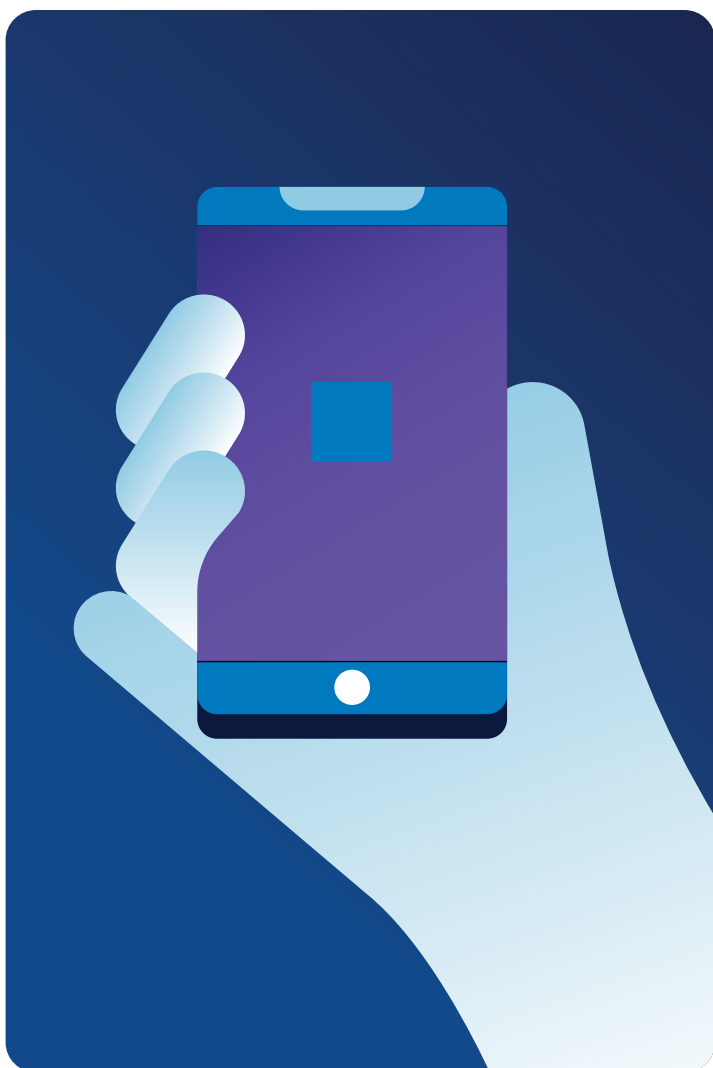
En Sanitas sabemos que cuidar de la salud del planeta es también cuidar de la salud de las personas. Ponemos mucho esfuerzo y dedicación en desarrollar entornos urbanos que ayuden construir espacios sostenibles. Nuestro compromiso con ser una compañía cero emisiones netas directas en 2030 e indirectas en 2040 está más vigente que nunca. Además, a través de la iniciativa *Healthy Cities* colaboramos activamente en varios proyectos con distintos organismos para restaurar los ecosistemas y promover ciudades más sanas y sostenibles.

Por otro lado, gracias a Fundación Sanitas y su labor con distintas asociaciones, conseguimos también llevar los servicios sanitarios a los colectivos más vulnerables y generar un mayor impacto positivo en las comunidades donde operamos.

La medicina que queremos

Innovación al servicio de las personas

En Sanitas apostamos por una medicina en la que lo presencial y lo digital se fusionan hasta convertirse en un todo. Para ello, aplicamos la tecnología más vanguardista. Cercanía e innovación en su máxima expresión.



Blua: salud digital en permanente evolución

Nuestro ecosistema de salud digital facilita una experiencia de cliente más completa y con acceso a las coberturas digitales más innovadoras. En 2023 hemos incorporado:

Fisio Digital

Diseñado para prevenir lesiones futuras y tratar síntomas de posibles dolencias con ejercicios preventivos, de tratamiento y de rehabilitación física online.

Evalúa tus síntomas

Nuestro asistente médico virtual basado en IA ha ofrecido triaje y pre-diagnóstico online a casi 30.000 clientes.

Otros servicios Blua

Cuida tu mente

Monitoriza tu salud

Medición de constantes vitales mediante imagen facial

Geolocalización de ambulancias

Las videoconsultas se consolidan

814.736

videoconsultas a lo largo de 2023

3.603

médicos especialistas (2.066 en Sanitas Hospitales, 1.427 en centros concertados y 154 en SPS)

En todas las especialidades

1.090

centros con cita online

Hospital Blua Sanitas Valdebebas

El 5º centro de la red hospitalaria de Sanitas y el 1º totalmente digital del país utilizará electricidad 100% renovable en una superficie de 30.000 metros cuadrados.

Contará con las instalaciones y servicios físicos y digitales más avanzados

Potenciará la capacidad de diagnóstico y seguimiento de los médicos

Ofrecerá todas las especialidades médicas

Tendrá unidades especializadas de oncología médica, radioterápica y medicina nuclear, y de salud mental

Albergará la sede de la Fundación para la Investigación de Sanitas Hospitales

Abrirá en 2025



One Health

Concepto One Health

Cuidamos de la salud de las personas y de la salud del planeta. Porque estamos todos conectados.



Healthy Cities

VIII edición de nuestro proyecto

doble objetivo...

proteger la salud de las personas
mejorar la salud del planeta

... y doble reto

caminar 6.000 pasos diariamente
no usar el coche al menos un día a la semana

En cifras

+24.400

participantes

230

empresas adheridas

+6.300 M

pasos

+24.000

árboles plantados

36

T de CO₂ evitadas

238.000

personas beneficiadas por zonas verdes restauradas

Compromiso Net Zero

Nuestro compromiso es ser una compañía net zero en emisiones directas en 2030 e indirectas en 2040.

78%*

reducción en CO₂ desde 2009

1,2 M€

invertidos en proyectos de eficiencia energética

100%

electricidad renovable

*Emisiones derivadas del consumo de gas natural, LPG y gasoil, electricidad y flota propia.

Anestesia sostenible

Los servicios de Anestesiología de nuestros hospitales y centros médicos con cirugía ambulatoria han reducido al mínimo el uso de protóxido y desflurano, dos gases anestésicos habituales en los quirófanos.

44%

emisiones de CO₂ relacionadas con gases anestésicos

-1.000

toneladas de CO₂ estimadas en los próximos años

Digitalización para la sostenibilidad

La revolución digital en Sanitas agiliza y facilita la atención a las personas al tiempo que protege la salud del planeta.

Sanitas Seguros: en 2023, se evitó la emisión de más de 8.000 T de CO₂ gracias a consultas digitales y la descarga de informes médicos.

Sanitas Hospitales: en 2023, se realizaron más de 600.000 pruebas diagnósticas que evitaron cerca de 450T de CO₂ y el ahorro de más de 75 T en materias primas y plástico.

Sanitas Dental: gracias a la digitalización, las clínicas dentales de Sanitas evitan cada año la emisión de 187 toneladas CO₂ y 48 toneladas de residuos.

Sanitas Mayores: la firma digital de los ingresos ha permitido evitar el uso de 50 kg de papel.

Fundación Sanitas

3,5 M€

Invertidos en la comunidad (incluye la inversión total de Sanitas en proyectos en la comunidad).

El deporte más inclusivo

Semana del deporte inclusivo. En la 12ª edición celebramos una carrera de relevos con cinco equipos de cinco atletas que unió a deportistas olímpicos y paralímpicos. Recorrieron una distancia de 404,8 metros. En total, 2.024 metros cada equipo.

Deporte Inclusivo en la Escuela (DIE). Más de 400 colegios, 1.110 profesores y 50.000 estudiantes para fomentar los valores de superación, respeto y empatía desde las escuelas.

Campeonatos CESA Inclusivos. Nueve modalidades distintas -atletismo en pista, bádminton, baloncesto en silla, campo a través, judo, natación, rugby, tenis de mesa y triatlón- para deportistas con y sin discapacidad.

Alianza estratégica por el deporte inclusivo. El Consejo Superior de Deportes, el Comité Olímpico Español, el Comité Paralímpico Español o la Fundación ONCE son algunos de los socios promotores.

Premios Sanitas MIR y EIR

Desde 1996, el Premio Sanitas MIR reconoce al Médico Interno Residente que más ha destacado durante su formación especializada y, desde 2022, el Premio Sanitas EIR elige a la mejor Enfermera Interna Residente.

Apoyamos a colectivos vulnerables

Con la colaboración de distintas asociaciones:

Fundación Cesare Scariolo. Ayudamos a dar acceso a una salud de calidad a niños con cáncer.

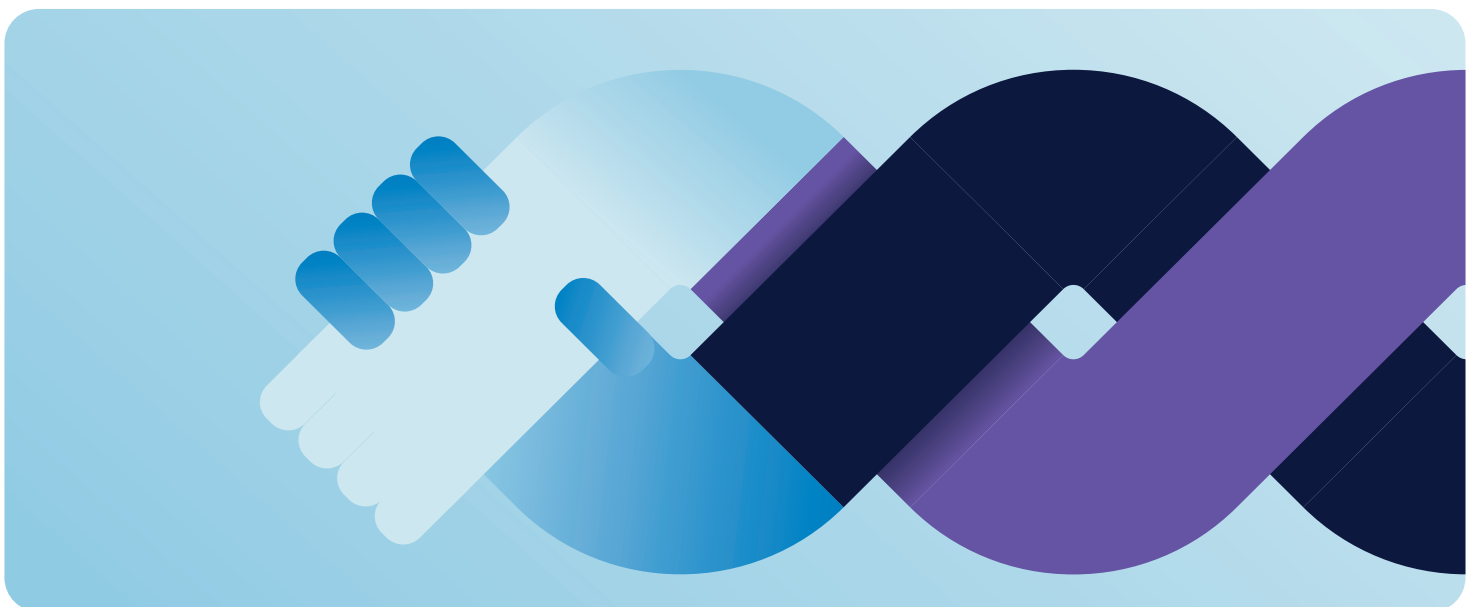
UNICEF España. Detectamos los problemas auditivos en los recién nacidos en Perú a través del tamizaje neonatal auditivo universal.

Fundación Jérôme Lejeune. Colaboramos para dar asistencia sanitaria a personas con discapacidad intelectual de origen genético.

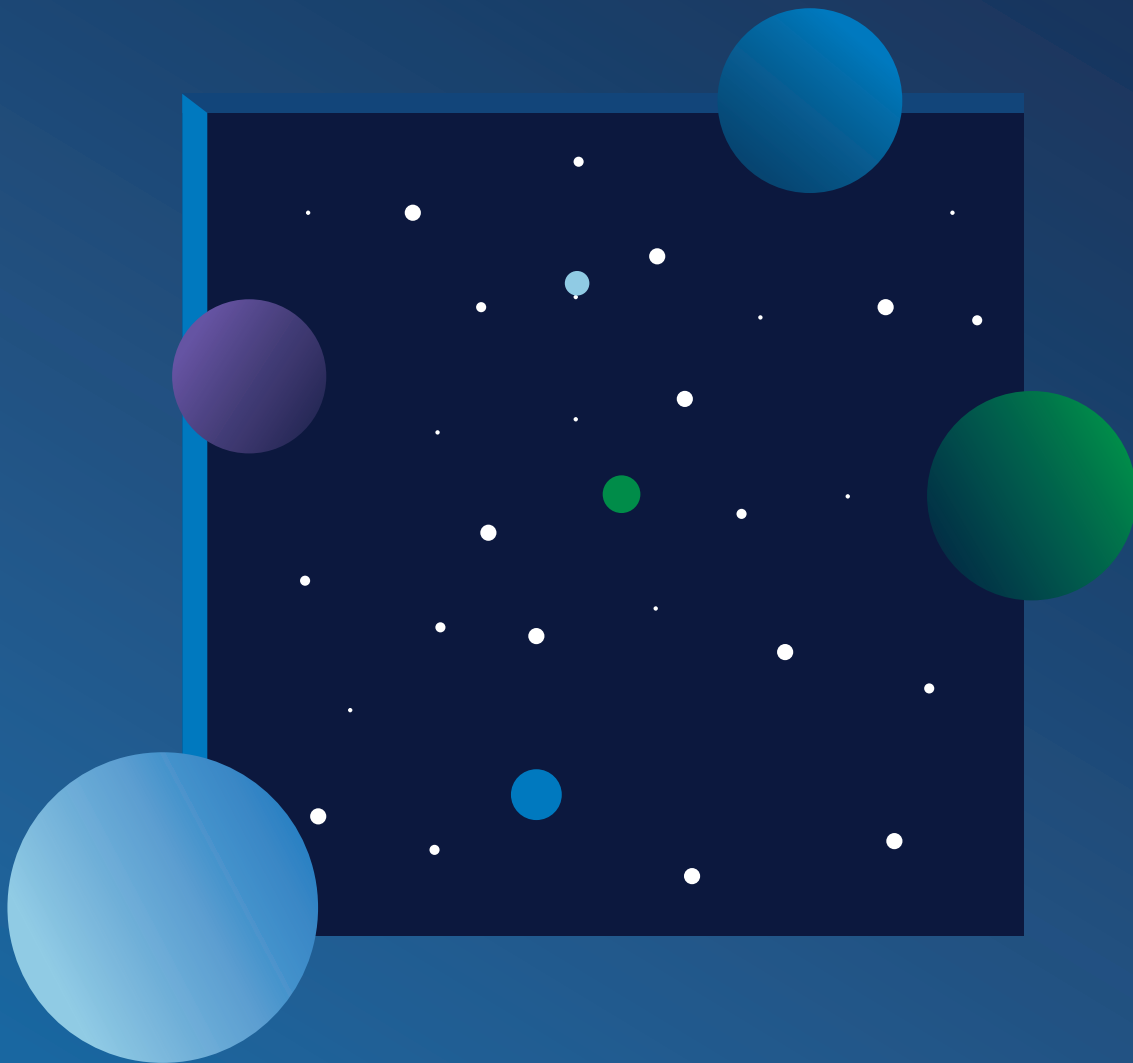
Fundación Alentia. Ofrecemos tratamiento psicológico a menores tutelados y extutelados por la Comunidad de Madrid.

Fundación Recover. Mejoramos el acceso a la sanidad de más de 1.300 mujeres embarazadas de Camerún.

Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR). Contribuimos a dar asistencia sanitaria mental y bienestar emocional y, prestamos cuidado bucodental.



Sanitas Annual Report 2023



Executive Summary

Full Report:



Part of Bupa since 1989

Bupa group employs more than 87,000 professionals across three market units, each with its own autonomous operational structure. Bupa Global and United Kingdom, Asia Pacific and Europe and Latin America (ELA).

Our purpose

To help people live longer, healthier, happier lives and create a better world. Digitalisation and innovation are the keys to achieving our purpose.

Sanitas in figures

2.637 bn€* turnover 12% more than in 2022	10,713* employees 7% more than in 2022
210 M€* operating profit 2% more than in 2022	

Bupa group in figures

15.1 bn€ revenue 9% more than in 2022	20.3 M patients 6% more than in 2022
50 M policyholders 15% more than in 2022	

Sanitas Seguros

1.883 bn€ turnover 12.4% more than in 2022	2.7 M policyholders 11.3% more than in 2022
21.65% market share	

Sanitas Hospitales

738,341 patients treated	24 multispecialty medical centres
4 own hospitals (+1 health department under the PPP model)*	9 new advanced rehabilitation centres

Sanitas Dental

208 dental clinics in Spain	40,650 video consultations
2,293,310 customers 15% more than in 2022	

Sanitas Mayores

6,072 senior living spots	21 day centres
43 care homes	95.7% occupation

Sanitas Campus FP

In 2023, we officially opened our vocational training centre for health-care, which will serve as a talent pool for our future professionals.

We offer:

- **4 training courses**
 - Nursing Assistant Diploma, intermediate level
 - Higher Certificate in Dental and Oral Care
 - Higher Certificate in Diagnostic Imaging and Nuclear Medicine**
 - Care Certificate in Safeguarding Vulnerable Persons**
- Job pool



*This data does not include the Manises Hospital, which is no longer managed by Sanitas since May 2024.

**New in 2024.

2023 Milestones

- **2.637 bn€ turnover***
12% more than in 2022
- **210 M€ operating profit***
2% more than in 2022
- **10,713 employees***
7% more than in 2022
- **2.7M policyholders**
11.3% more than in 2022
- **814,736 online consultations**
5.6% more than in 2022
- **738,341 unique patients seen**
5.8% more than in 2022
- **Sanitas Dental continues to grow**
208 centres, 2% more than in 2022
- **Customers trust our care homes**
Occupancy levels have risen to 95.7%
- **Sanitas Campus FP**
New project designed to provide training for healthcare professionals
- **Sustainable anaesthesia**
We have minimised the use of nitrous oxide and desflurane anaesthetic gases and reduced CO₂ output by 600 tons in 2023
- **NetZero Commitment**
78% less CO₂ emissions since 2009**
- **We build healthy cities**
8th edition of Healthy Cities: 24,000 trees and 36 tons of CO₂ saved
- **Solidarity in action**
We partner with UNICEF Spain and foundations such as CEAR, Cesare Scariolo, Jérôme Lejeune, Alentia, Recover, etc.

*This data does not include Manises Hospital.

**Emissions from burning natural gas, LPG and diesel, and from own fleet.

Our commitment to SDGs

At Sanitas we are guided by the SDGs in our mission to help address the challenges facing our society and the planet.





Iñaki Peralta

Chief Executive Officer, Sanitas and Bupa ELA

The company's major milestones in 2023

We strive to provide our patients with the most advanced healthcare available, while maintaining a commitment to financial stability. We have achieved another year of financial growth. This is largely due to our insurance business, which in 2023 outperformed the market, and to Sanitas Dental, which continues to expand its network of clinics and attract patients across Spain. Furthermore, Sanitas Hospitales has expanded its network of multispecialty medical centres across Spain, while Sanitas Mayores continues to operate at near full capacity.

Construction of the Blua Sanitas Valdebebas Hospital, the first digital hospital in Spain, is progressing according to schedule and is on track to open its doors in 2025. This will be Sanitas' fifth hospital. In addition to other facilities, it will house the headquarters of the Sanitas Hospitales Research Foundation.

In 2023, the company continued to invest in development, innovation, and sustainability projects. For yet another year, digital healthcare emerged as an appealing alternative for both patients and medical professionals.

The digital health of the future

To ensure the best healthcare for the greatest number of people, our strategy combines excellent face-to-face care with the digitalisation of our products and services.

New technologies such as artificial intelligence, big data and advanced analytics can help us achieve this, delivering more accurate clinical outcomes, improved patient experience and better tools for professionals. That is why we are constantly researching and have over 50 AI projects under development.

Our new digital services include Fisioterapia digital (Digital Physiotherapy), which provides rehabilitation and physiotherapy treatments; Evalúa tus síntomas (Assess Your Symptoms), which evaluates patients' symptoms to direct them to the right specialists; or Alexa Smart Properties for Senior Living, which brings seniors closer to their family members and loved ones.

At Sanitas, we believe in the future. In 2023 we inaugurated Sanitas Campus FP, our accredited educational centre for Vocational Training in healthcare. This initiative is part of Sanitas' commitment to healthcare excellence and is set to become a talent pool for our future professionals.

Healthcare professionals who are prepared to work in challenging, digitalised environments and with access to the most advanced and innovative therapies.

Healthy and sustainable environments

At Sanitas, we know that caring for the planet's health is also caring for people's health. We invest significant time and resources into the creation of sustainable urban environments.

Our goal of achieving net zero in both direct and indirect emissions by 2030 and 2040, respectively, is more relevant than ever. Furthermore, through the Healthy Cities initiative, we are engaged in a number of collaborative projects with various organisations with the objective of restoring ecosystems and promoting healthier and more sustainable cities.

Through our collaboration with Fundación Sanitas and various partner organisations, we are able to extend healthcare services to underserved communities, thereby creating a more positive impact on the communities where we operate.

The medicine we want

Innovation at the service of people

At Sanitas, we are committed to a medicine that merges the human and digital elements together to become a whole. To this end, we leverage the most advanced technology. Proximity and innovation at its best.



Blua: ever-evolving digital health

Our digital health ecosystem facilitates a more complete customer experience with access to the most innovative digital coverages. By 2023 we have incorporated:

Fisio Digital

This service is designed to prevent future injuries and treat symptoms of potential conditions through the provision of online preventive treatment and physical rehabilitation exercises.

Evalúa tus síntomas

Our AI-based virtual medical assistant has provided online triage and pre-diagnosis services to nearly 30,000 customers.

Other Blua services

- Cuida tu mente (Take care of your mind)
- Monitoriza tu salud (Monitor your health)
- Measuring vital signs using facial imaging
- Ambulance geolocation

Video consultations are growing in popularity

814,736

video consultations performed in 2023

3,603

Specialist doctors (2,066 at Sanitas Hospitals, 1,427 at partner medical centres and 154 at SPS)

In all specialties

1,090

centres with online appointment scheduling

Blua Sanitas Valdebebas Hospital

The fifth hospital in the Sanitas network and the first fully digital centre in Spain will be powered by 100% renewable electricity on a site spanning 30,000 m².

- It will be equipped with the most advanced physical and digital facilities and services.
- It will enhance doctors' diagnosis and monitoring capabilities.
- It will offer a comprehensive range of medical specialties.
- It will feature dedicated units for medical oncology, radiotherapy and nuclear medicine, as well as mental health services.
- It will house the headquarters of the Sanitas Hospitales Research Foundation.
- Opening in 2025.



One Health

One Health Concept

We care for people's health and the planet's. Because we are all connected.



Healthy Cities

8th edition of our project

Twofold objective...

to protect people's health
to improve the health of the planet

... and a twofold challenge

walk 6,000 steps daily
leave the car at home at least once a week

In figures

+24,400

participants

+24,000

trees planted

230

participating companies

+6.3 bn

steps

238,000

people benefiting from
restored green areas

36

tons of carbon
emissions avoided

Net Zero Commitment

We are committed to becoming a net zero company in direct emissions by 2030 and in indirect emissions by 2040.

78%*

reduction in carbon
emissions since 2009

1.2 M€

invested in energy
efficiency projects

100%

renewable electricity

*Emissions from burning natural
gas, LPG and diesel, and from
own fleet.

Sustainable anaesthesia

The departments of our hospitals and medical centres with outpatient surgery have minimised the use of nitrous oxide and desflurane, two gases commonly used in surgical procedures.

44%

reduction of carbon
emissions associated
with anaesthetic gases

-1,000

estimated tons of CO₂ in the
next few years

Digitalisation for sustainability

The digital revolution at Sanitas is streamlining and facilitating the delivery of care to people while protecting the planet's health.

- **Sanitas Seguros:** in 2023, the emission of more than 8,000 tons of CO₂ was avoided as a result of digital consultations and downloadable medical reports.
- **Sanitas Hospitals:** in 2023, over 600,000 diagnostic tests were performed, resulting in the avoidance of nearly 450 tons of carbon emissions and savings of more than 75 tons of raw materials and plastic.
- **Sanitas Dental:** thanks to digitalisation, Sanitas dental clinics avoid the emission of 187 tons of CO₂ and 48 tons of waste each year.
- **Sanitas Mayores:** the introduction of digital signatures has enabled us to reduce paper usage by 50 kg.

Fundación Sanitas

3.5 M€

Invested in the community ((includes the company's total investment in community projects).

More inclusive sport

- **Inclusive sports week.** At the 12th edition, a relay race was held with the participation of five teams comprising five Olympic and Paralympic athletes. They covered a total distance of 404.8 metres, with 2,024 metres for each team.
- **Inclusive Sport in Schools (DIE).** More than 400 schools, 1,110 teachers and 50,000 students participated in this initiative to promote self-improvement, respect and empathy in schools.
- **CESA Inclusive Championships.** 9 sports: track and field athletics, badminton, wheelchair basketball, cross country, judo, swimming, rugby, table tennis and triathlon for athletes with and without disabilities.
- **Strategic alliance for inclusive sports.** The Spanish Sports Council, the Spanish Olympic Committee, the Spanish Paralympic Committee and the ONCE Foundation are among the promoting partners.

Sanitas MIR and EIR Award

Since 1996, the Sanitas MIR Award has been presented to the Internal Medical Resident who has demonstrated the highest level of proficiency during their specialised training. Since 2022, the Sanitas EIR Award has been presented to the most outstanding Internal Nurse Resident.

We support vulnerable groups

In partnership with different associations:

- **Fundación Cesare Scariolo.** We help provide access to quality health care for children with cancer.
- **UNICEF Spain.** We detect hearing problems in newborns using universal neonatal hearing screening.
- **Fundación Jérôme Lejeune.** We work together to provide healthcare services for people with intellectual disabilities of genetic origin.
- **Fundación Alentia.** We provide psychological care to foster children and ex-foster children in the Community of Madrid.
- **Fundación Recover.** We improve access to healthcare for more than 1,300 pregnant women in Cameroon.
- **Spanish Commission for Refugee Aid (CEAR).** We help provide mental health care and emotional well-being, as well as oral and dental care.

