

Grupo **IMQ**

Memoria de
sostenibilidad

2023



ÍNDICE

PRESENTACIÓN

- Sobre esta Memoria
- Visión de la Dirección

SOBRE GRUPO IMQ

- Quiénes somos
- Misión, visión, valores
- Modelo de negocio
- Estrategia de negocio

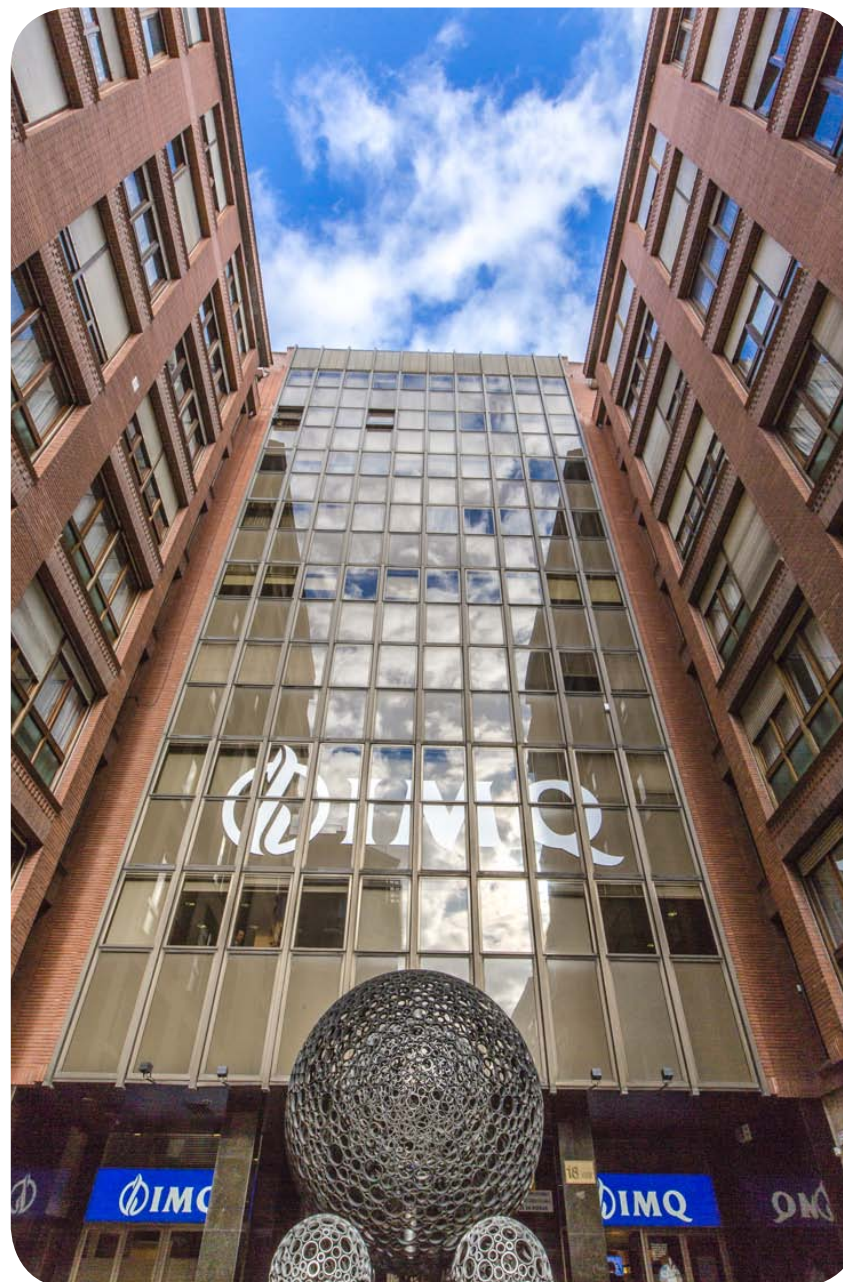
ORGANIZACIÓN Y GOBERNANZA

- Sistema de gobierno corporativo
- Políticas corporativas

COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD Y LAS PERSONAS

- Grupos de interés
- Ética y derechos humanos
- Con los ODS y la Agenda 2030
- Protección de clientes y consumidores
- Nuestras personas
- Con nuestros proveedores
- Vocación social

SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL



PRESENTACIÓN



Sobre esta memoria

Esta Memoria de RSC y Sostenibilidad recopila de forma resumida las estrategias e iniciativas más relevantes desarrolladas por Grupo IMQ durante 2023 en relación a su triple cuenta de resultados: económica, social y medioambiental, tratando con ello de ofrecer información transparente, completa y comparada sobre la actividad de la compañía a los principales grupos de interés con los que interactúa.

Grupo IMQ apuesta, por consolidar en sus aspectos materiales, un modelo de gestión socialmente responsable y de impacto positivo para la sociedad, guiado por valores de

servicio, eficiencia, profesionalidad, calidad y cooperación, que promuevan un desarrollo socioeconómico, humano y medioambiental sostenible, conjugado con un comportamiento implicado, responsable y ético.

La Memoria recoge también las prácticas que relacionan a Grupo IMQ con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normativa laboral, medio ambiente y anticorrupción a los que Grupo IMQ está adherido.



PRESENTACIÓN

Visión de la dirección



**Beatriz Astigarraga
Aguirre**
Presidenta

Es un placer presentar esta Memoria de Sostenibilidad en la que reflejamos las principales actividades, estrategias y proyectos abordados en el ámbito de la ESG por nuestro Grupo a lo largo de 2023.

Como compañía estamos plenamente comprometidos con una visión integral de la sostenibilidad que abarque tanto nuestro rendimiento socioeconómico, como nuestro impacto social, medioambiental y de gobernanza, conscientes del papel que en todo ello podemos desempeñar como empresa líder del sector asegurador de salud en el País Vasco y nuestro deseo de contribuir a un desarrollo crecientemente sostenible.

Dentro de ese marco y de acuerdo a los principales ejes establecidos en nuestro Plan estratégico, hemos apostado, un año más, por intensificar nuestro esfuerzo para ofrecer, en primer lugar, una propuesta de valor crecientemente atractiva y de excelencia para nuestros clientes.

Se han abierto para ello nuevos centros policonsultorios y clínicas dentales, hemos incorporado tecnología y equipamientos terapéuticos avanzados, ampliado servicios, instalaciones y profesionales y puesto en marcha proyectos innovadores en el espacio digital que nos permitan seguir ofreciendo soluciones diferenciales, ágiles y de vanguardia en la prestación de servicios sanitarios, sociosanitarios y de prevención.

Se han favorecido también buenas prácticas para mejorar la experiencia y atención del cliente y su fidelización, así como los avances en materia de calidad, seguridad, humanización, gestión omnicanal, personalización y aporte de información y contenidos de valor.

Hemos continuado, además, con nuestro compromiso de acción social mediante el apoyo a iniciativas de muy diverso signo en el ámbito deportivo, cultural, educativo, investigador o solidario, así como reafirmado nuestra vinculación y arraigo con Euskadi, su bienestar y desarrollo, como entidad referente y de servicio.

En materia de gobernanza consideramos fundamental garantizar la transparencia, la ética y la responsabilidad en todas nuestras actividades. De ahí que hayamos también fortalecido nuestras prácticas de buen gobierno mediante la actualización y mejora de algunas de nuestras políticas corporativas y procedimientos internos para ir incluso más allá del cumplimiento normativo y de la eficaz gestión de riesgos e impactos en nuestra cadena de valor.

Hemos seguido fomentando, igualmente, una cultura organizativa basada en valores de ética, respeto, rigor y transparencia, con la aprobación de un nuevo Código ético para el Grupo, que se suma al que ya existía para IMQ Seguros, y la implantación del Canal interno de denuncias junto con nuevos protocolos anticorrupción. Se ha promovido, del mismo modo, la involucración activa en la gestión de nuestros stakeholders clave gracias a su participación o feedback y a una continuada rendición de cuentas.

Todo ello junto con la adaptación y refuerzo organizativo que ha supuesto el incremento en la participación accionarial de SegurCaixa Adeslas, compañía a la que nos vinculaban ya fuertes lazos desde hace muchos años y que dará, sin duda, nuevo impulso a la actividad, proyección y logros de nuestro Grupo.

A nivel interno, además de seguir trabajando la eficiencia organizativa y de procesos, hemos profundizado en nuestro objetivo de impulsar de manera proactiva políticas de conciliación, igualdad, diversidad, inclusión, participación y comunicación, promoviendo también un entorno de trabajo seguro y respetuoso para todos nuestros empleados/as, así como favorecido iniciativas para la atracción, formación, retención del talento, liderazgo y el empoderamiento de los equipos.

Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, hemos seguido, de igual modo, adoptando medidas para minimizar nuestro impacto ambiental y contribuir a la lucha contra el cambio climático mediante la reducción en el consumo de recursos naturales y emisiones de gases de efecto invernadero en nuestras operaciones, así como mediante prácticas de gestión de residuos y reciclaje en nuestras instalaciones y procesos.

2023 ha sido, además, un año en el que hemos reafirmado públicamente nuestra trayectoria, vocación de servicio y compromiso como marca con la sociedad y con nuestros clientes mediante iniciativas como “En buena compañía, ayer, hoy”, la campaña corporativa en la que hemos contado con la inestimable cooperación de nuestros profesionales sanitarios, a quienes aprovechamos para agradecer aquí su colaboración y esfuerzo diario para construir esta compañía, lo mismo que a cuantas personas conforman IMQ. Personas que con su buen hacer, profesionalidad y dedicación constante nos ayudan a recorrer la senda del crecimiento competitivo, sostenible y de futuro al que aspiramos.



**Javier Aguirregabiria
González de Echávarri**
Director general



SOBRE GRUPO IMQ

La más amplia red de profesionales, centros y clínicas de la sanidad privada vasca al servicio de la salud y de las personas.

Quiénes somos

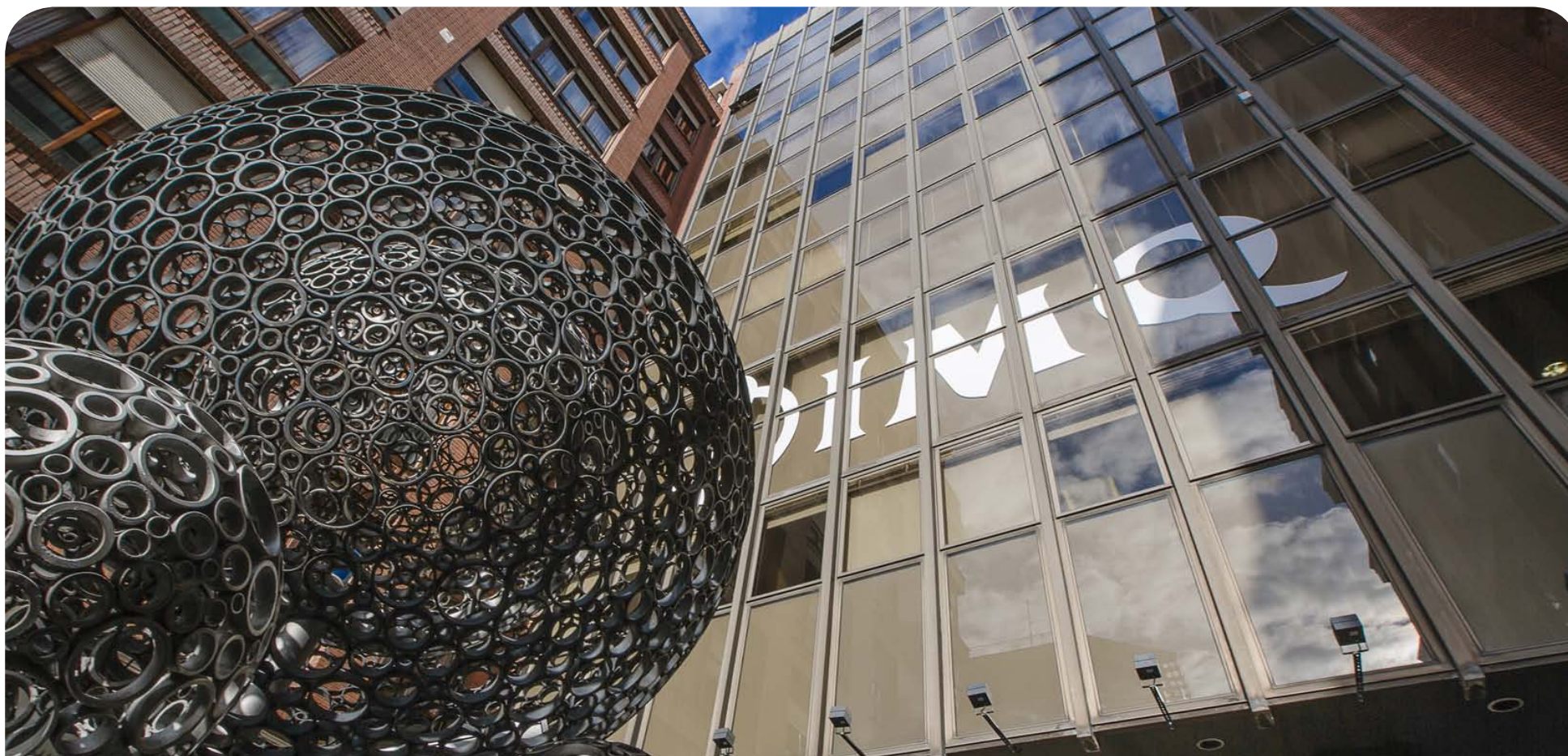
Grupo IMQ, propiedad de SegurCaixa Adeslas (a través de Grupo Iquimesa) con un 75,68% de las acciones, y de la Sociedad de Médicos, con el 24,32% restante, es una compañía privada vasca con dilatada trayectoria al servicio

de la salud y una consolidada posición de liderazgo en Euskadi.

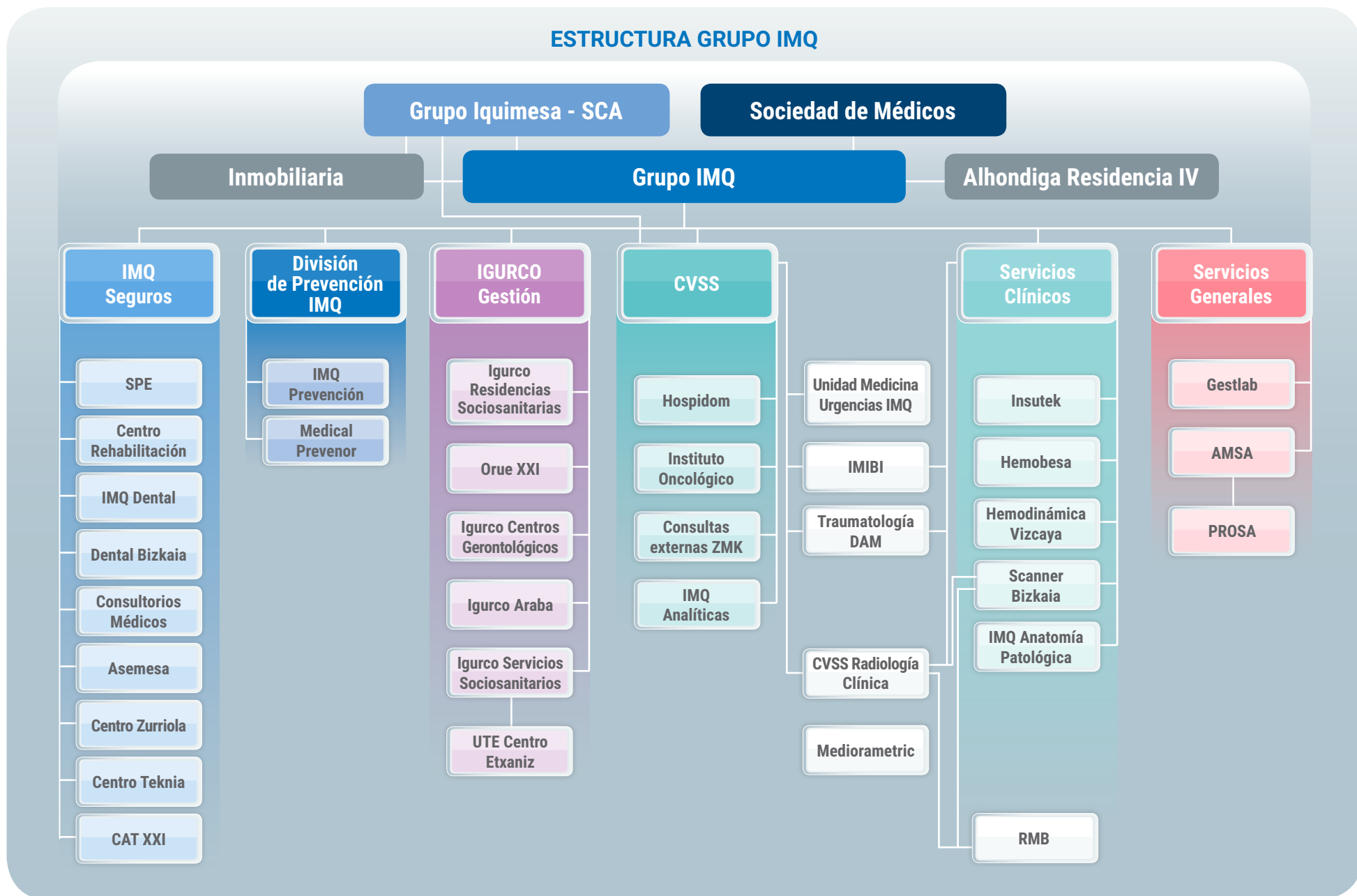
Constituye un holding empresarial con cerca de 50 sociedades sanitarias, socio-sanitarias y de prevención la-

boral, integradas, bajo el paraguas del Grupo IMQ, en seis grandes Divisiones. A través de ellas, el Grupo pone a disposición de sus clientes la más amplia red de profesionales, clínicas y centros propios existente en el ámbito

de la sanidad privada de Euskadi. La continua inversión en instalaciones, equipamientos, servicios y tecnología representa una máxima dentro del constante proceso de mejora al que aspira el Grupo.



ESTRUCTURA GRUPO IMQ



Misión, visión y valores

Cuidar de las personas velando por su salud y seguridad a lo largo de la vida, compromiso social y vinculación con el entorno, aportando creciente valor, servicio y desarrollo sostenible constituyen el propósito y razón de ser de IMQ.

Ese propósito se refleja también en nuestra misión, visión y valores.

MISIÓN

Somos la compañía líder en Euskadi en sanidad privada. Cuidamos y acompañamos a las personas a lo largo de toda su vida en algo tan importante como es su salud. Nuestros profesionales médicos, nuestras personas y quienes integramos Grupo IMQ, trabajamos para que sientan que están en las mejores manos.

VISIÓN

Queremos seguir siendo una empresa líder en Euskadi, de personas para las personas, sorprender a nuestro cliente, comprometer a nuestro equipo y conectar con la sociedad. Queremos seguir creciendo y mejorando para sentar las bases del futuro.

VALORES

IMQ defiende valores que le comprometen con sus clientes, sus personas, sus accionistas y el conjunto de la sociedad y que han sido elaborados con la participación de cuantas personas integran Grupo IMQ.

NUESTROS VALORES

- NOS APASIONA EL CLIENTE**
 Es nuestra razón de ser
- SOMOS VALIENTES**
 Nos adelantamos, nos preocupa el futuro
- ESTAMOS CERCA**
 Generamos confianza
- SOMOS UN SOLO EQUIPO**
 Con pasión, con ética, con responsabilidad y compromiso social
- QUEREMOS PERSONAS GANADORAS**
 Personas que se atreven, ejemplares
- SER SIEMPRE MEJORES**
 Más solventes, más rentables, más eficaces

Modelo de negocio

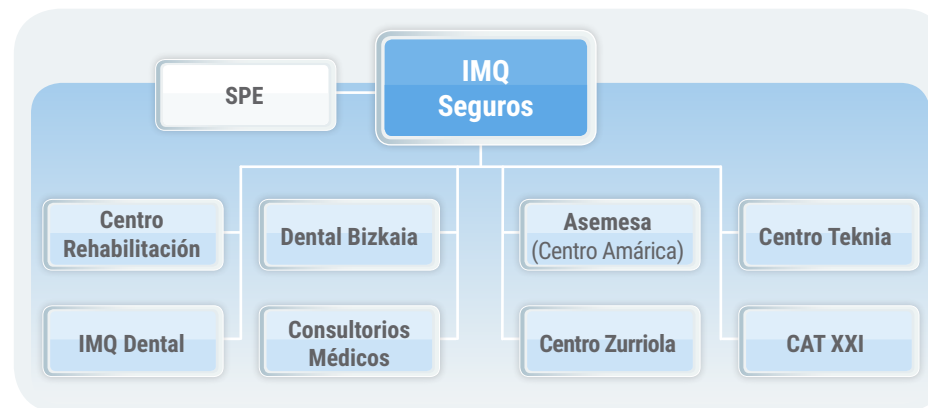
IMQ Seguros

Con 89 años de sólida trayectoria empresarial, IMQ Seguros fue el primer igualatorio médico de España, ostentando actualmente la condición de aseguradora líder en Euskadi con una cuota de mercado del 68,68% (ICEA, "El mercado de seguros por provincias. Estadística 2022").

Cuenta con la red asistencial más extensa de la sanidad privada vasca con casi 1.700 profesionales sanitarios, 2 clínicas hospitalarias propias y 11 concertados, 25 centros médicos propios y 149 concertados, así como 5 oficinas presenciales y otra online.

Fuera de la CAPV, a través de SegurCaixa Adeslas, los clientes de IMQ acceden, además, a otros 48.000 profesionales médicos y 1.360 centros médicos de referencia.

Además de seguros de salud, IMQ comercializa también seguros de decesos, dentales, de accidentes, viaje, esquí y dependencia.



• A diciembre de 2023 el volumen de primas de la compañía se situaba en 263,72 millones de €.

CARTERA DE CLIENTES POR SEGURO

	2022	2023
IMQ SALUD	249.637	251.033
IMQ BAJA DIARIA	1.300	1.191
IMQ ACCIDENTES	8.559	7.854
IMQ RENTA	12.315	12.129
IMQ CENTROS INTERNACIONALES	1.162	1.057
IMQ DENTAL	79.942	86.243
IMQ ACUNSA	5.997	6.008
IMQ DECESOS	19.481	18.941
IMQ ESQUÍ*	71	43
IMQ DEPENDENCIA	6	6
IMQ VIAJE *	2.169	2.963

*Contratación de seguro temporal durante el año. Por la naturaleza de los productos, no se indica cartera sino el total de asegurados que han contratado el seguro en 2023 con fecha efecto máxima 31/12/2023

Junto a la diversificación y ampliación de su oferta, durante los últimos años la compañía ha realizado una importante apuesta por potenciar su red de centros propios, a través del desarrollo de nuevos centros policonsultorios, dentales y clínicas de rehabilitación, que se suman a los de podología y medicina deportiva.

Centros policonsultorios

IMQ Seguros dispone de 9 centros policonsultorios multiespecialidad con la apertura en julio de 2023 de IMQ Medikosta Algorta y en diciembre del Centro Médico IMQ Castro, con más de 5.300 metros cuadrados de superficie asistencial, que dan empleo a 113 personas y en los que prestan sus servicios 247 profesionales sanitarios. Ofrecen asistencia integral, personalizada, cercana y de calidad tanto en atención primaria, como en diferentes especialidades médico-quirúrgicas y diagnósticas. Está previsto, además, para el segundo semestre de 2024 la apertura de IMQ Alhóndiga, alcanzando con ellos una superficie asistencial de 5.875 metros cuadrados.



ACTIVIDAD CENTROS

	2022	2023
CONSULTAS CON ESPECIALISTAS DE CENTROS POLICONSULTORIOS	265.253	305.512
CONSULTAS ATENCIÓN URGENTE AMBULATORIA	35.904	34.830
SESIONES FISIOTERAPIA CENTROS DE REHABILITACIÓN	200.793	210.861
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (ANALÍTICAS Y RX)	83.742	89.981
ACTOS QUIRÚRGICOS	1.248	1.592
CONSULTAS DE PODOLOGÍA	13.187	12.767
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS DEPORTIVOS	974	887
CLIENTES/PACIENTES ÚNICOS	108.081	125.773



Centros de rehabilitación

9 Centros de rehabilitación, con equipos multidisciplinares compuestos por médicos especialistas en cardiología y en medicina física y rehabilitación, fisioterapeutas y matronas.



Clínica Podológica IMQ Doña Casilda

Ofrece un servicio integral de podología con todo tipo de tratamientos relacionados con la salud y bienestar del pie.

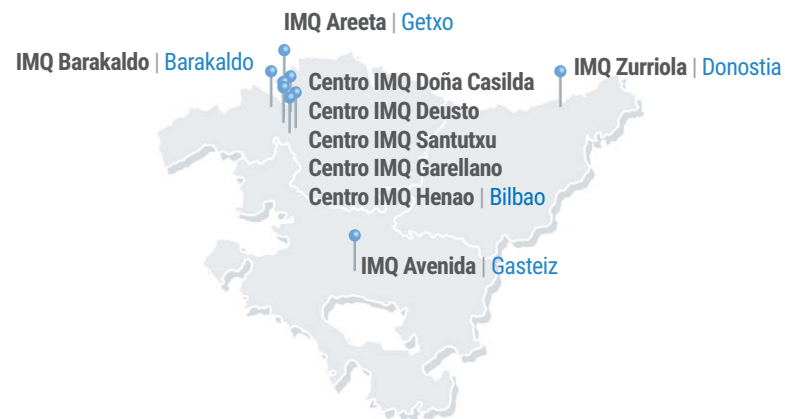
Unidad de Medicina Deportiva IMQ Zorrotzaurre

Ubicada en la Clínica IMQ Zorrotzaurre, facilita atención y asesoramiento para todo tipo de lesiones y patologías derivadas de la práctica del deporte.

Clínicas dentales

IMQ Seguros ofrece en la actualidad asistencia en el ámbito de la salud bucodental a través de 9 clínicas repartidas por los tres territorios históricos (10 en enero 2024 con la apertura de la Clínica IMQ Algorta), en los siguientes centros:




	2022	2023
NÚMERO DE ACTOS	153.679	162.714
PACIENTES ATENDIDOS	30.003	32.506



CAT XXI

Ofrece servicios integrales de Atención al Cliente manteniendo una comunicación directa a través de diferentes canales (teléfono, correo electrónico, formularios y clic to call vía web, SMS, fax, etc.) con una gestión omnicanal y con el objetivo de dar una atención personalizada.

Los principales servicios, con más de 709.000 interacciones con clientes, durante 2023 fueron:

-  Atención al cliente de IMQ Seguros
-  Gestión de citas de centros servicios asistenciales IMQ
-  Atención y Coordinación de los servicios de Urgencias Telefónicas y Ambulancias
-  Atención comercial a nuevos clientes
-  Fidelización/retención de clientes existentes
-  Telemarketing en base a campañas
-  Atención a gestores Kutxabank
-  Otros servicios (chaqueta azul oficinas, atención teléfono oficinas, ...)

- **Más de 709.000 interacciones con clientes durante 2023.**



División de Prevención IMQ

Integrada por IMQ Prevención y Medical Prevenir, es líder de su segmento en Euskadi.

Tiene entre sus cometidos contribuir a reducir la siniestralidad laboral y favorecer políticas y servicios integrales de prevención en las empresas cliente en 4 disciplinas: seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y medicina del trabajo. También se encarga de vigilar la salud de los empleados y empleadas realizando reconocimientos médicos preventivos.

- **IMQ Prevención, la más importante de las sociedades que integran la División, dispone de 22 centros para la prestación de los servicios de vigilancia de la salud y 4 para la realización de actividades técnicas.**

IMQ PREVENCIÓN	2022	2023
EMPRESAS CLIENTES	5.341	5.063
USUARIOS DE LOS SERVICIOS	147.850	142.407
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS PREVENTIVOS	105.932	106.499



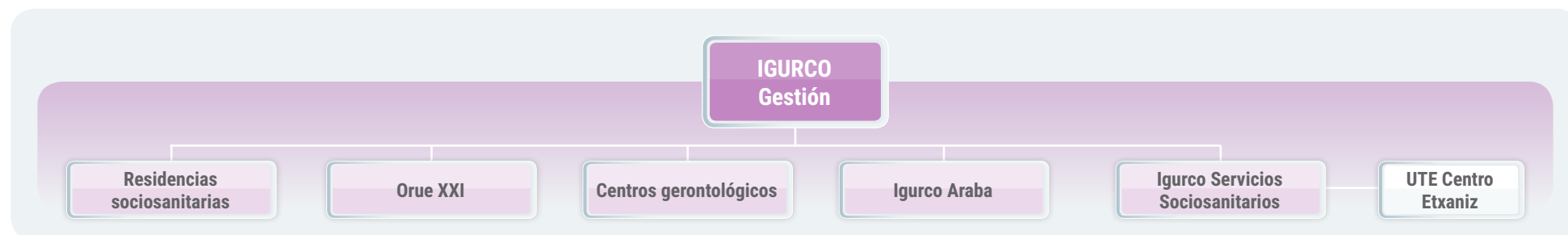
IMQ IGURCO

Orienta su actividad a mejorar la calidad de vida de las personas mayores y sus familias, proporcionando servicios sociosanitarios y un trato personalizado y humanizado.

Se ha posicionado como uno de los referentes del sector sociosanitario de Euskadi, ofreciendo servicios de primer nivel de la mano de un equipo de profesionales de medicina, psicología, enfermería, fisioterapia, trabajo social y gerocultura, que garantizan una atención interdisciplinar.

En 2023 atendió a 2.226 personas, tramitando 339.767 estancias en las 1.319 plazas que gestiona en 10 centros de día, 7 residencias y un complejo de apartamentos tutelados, abarcando en ellos tanto a plazas públicas, como concertadas y privadas. Además, ha dado respuesta a 1.587 consultas a través del servicio IMQ Ayuda, que ofrece información y asesoramiento integral a las personas mayores y a sus familias sobre todas las soluciones socio sanitarias tanto en el sector público como en el privado. Atendió también en 2023 a 547 hogares a través de su servicio de tele-asistencia.

	2022	2023
PERSONAS CUIDADAS	2.201	2.226
ESTANCIAS ANUALES	317.896	339.767
CONSULTAS IMQ AYUDA	2.337	1.587
CLIENTES TELEASISTENCIA	505	547



CARTERA DE SERVICIOS

- IMQ Ayuda: Información y asesoramiento de servicios socio sanitarios
- Tele-asistencia
24 horas / 365 días
- Valoración geriátrica integral
- Plan de cuidados en el hogar - Iгурtek
- Unidades de Recuperación Funcional
- Centros residenciales y centros de día
- Cuidados al final de la vida

CENTROS RESIDENCIALES

876 camas

BILBOZAR 137 plazas	JOSÉ M^a AZKUNA 112 plazas	ZORROZGOITI 140 plazas
-------------------------------	--	----------------------------------

Gestión de concesión administrativa por 40 años

ARABA 90 plazas	FORUA 44 plazas	UNBE 224 plazas	ORUE 129 plazas
---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------

APARTAMENTOS TUTELADOS

28 apartamentos

APARTAMENTOS ORUE
50 plazas

GESTIÓN DE 10 CENTROS DE DÍA DE LA DFB

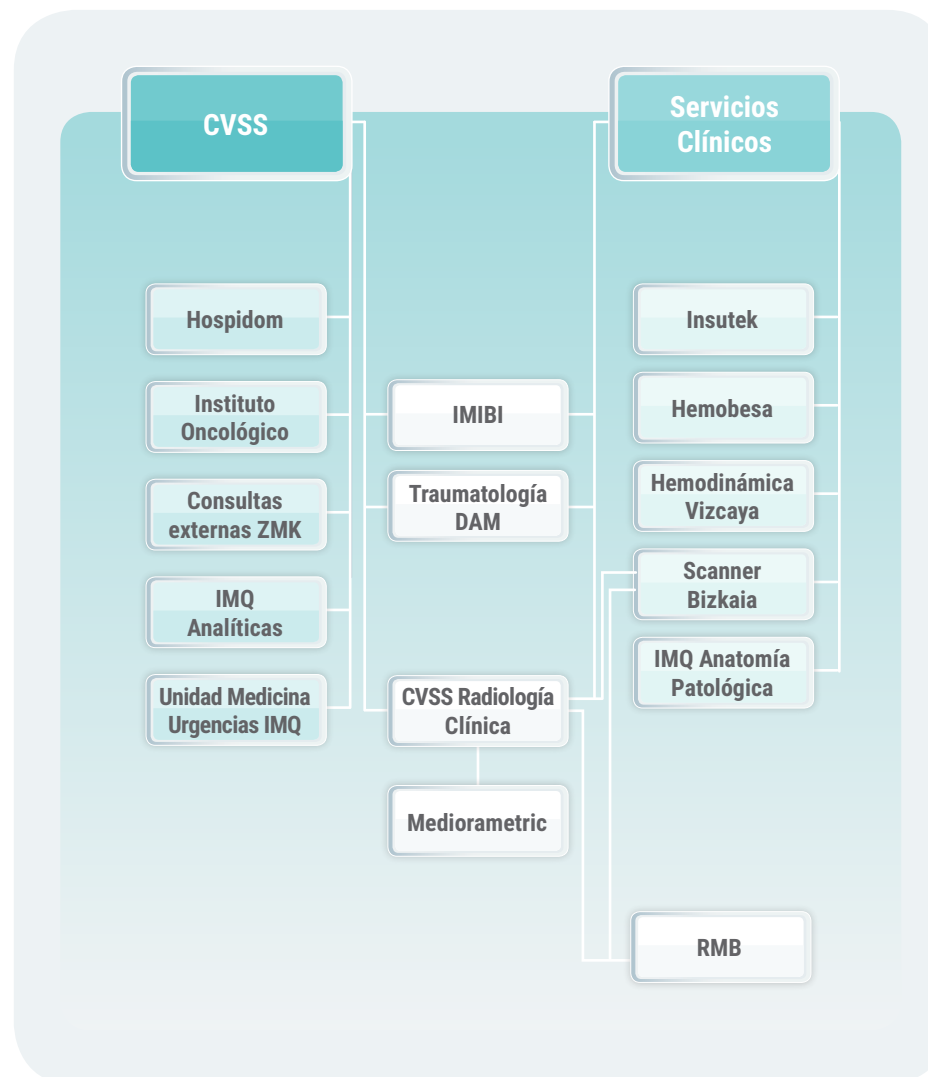
393 plazas para personas mayores dependientes

ETXANIZ 25 plazas	OTXARKOAGA 44 plazas	SAN ADRIÁN 56 plazas	ZORROZGOITI 30 plazas	GALDAKAO 24 plazas
ESTARTETXE LEIOA 64 plazas	ONDARROA 25 plazas	UGAO MIRABALLES 45 plazas	BILBOZAR 50 plazas	AIBOA GETXO 30 plazas

Clínica Vicente San Sebastián

La Clínica IMQ Zorrotzaurre y la Clínica IMQ Virgen Blanca se organizan como dos infraestructuras de una misma unidad societaria, la Clínica Vicente San Sebastián, conformando la mayor infraestructura sanitaria privada de Euskadi. Ofrece en conjunto todas las especialidades médicas y quirúrgicas, profesionales referentes y tecnologías de vanguardia, lo que les permite garantizar una atención médica completa e integral, abierta también a pacientes privados sin seguro IMQ.

Entre sus unidades asistenciales destacan las de Urgencias (generales, pediátricas, gineco-obstétricas); Hospitalización; Unidad de Cuidados Intensivos, Unidad de Maternidad, Oncología (Médica y radioterápica); Diagnóstico por Imagen, Laboratorio, Unidad de Endoscopia Avanzada; Hospital de Día Médico Quirúrgico... además de contar con un área de Consultas Externas donde se presta servicio a una amplia gama de especialidades médicas y quirúrgicas.



ACTIVIDAD CVSS	2022	2023
UCI		
PACIENTES	845	892
ESTANCIAS	2.175	2.091
UNIDAD NEONATAL		
PACIENTES	76	74
ESTANCIAS	99	95
TOTAL HOSPITALIZACIÓN		
INGRESOS	13.447	12.303
ESTANCIAS	44.811	43.648
HOSP. DÍA MÉDICO-QUIRÚRGICO		
ESTANCIAS	20.583	20.919
HOSPITAL DÍA ONCOLÓGICO		
ESTANCIAS	4.392	4.013
ACTIVIDAD OBSTÉTRICA		
PARTOS TOTALES	893	736
% CESÁREAS	22,28%	24,59%
ACTIVIDAD QUIRÚRGICA		
INT. TOTALES (PROGRAMADAS+URGENTES)	15.453	15.899
CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA	6.182	6.391
URGENCIAS GENERALES		
TOTAL URGENCIAS ATENDIDAS	86.552	87.226



Servicios Generales

Comprende diversas sociedades de servicios, siendo las más importantes:

GESTLAB

- Sociedad que ofrece soluciones globales de asistencia sanitaria en eventos, domicilios, etc.

Presta servicio médico de atención continuada a domicilio para aquellos pacientes que lo precisan.

AMSA

- Sociedad de psiquiatría y psicología.

Está formada por un equipo asistencial multidisciplinar que ofrece atención a la salud mental en todas las etapas de la vida, contando para ello con servicios y terapias especializadas como atención psiquiátrica, psicoterapia, terapias grupales, de pareja y familia, programas específicos, etc.

En 2023 se ha adaptado un programa dentro de la Unidad de trastornos afectivos para abordar la desregulación emocional y de conducta en pacientes graves, fundamentalmente adultos jóvenes. Además, se han llevado a cabo acciones de carácter formativo y preventivo en relación con la salud mental en centros educativos de Bizkaia y desarrollado programas preventivos para el ámbito empresarial.

AMSA PACIENTES ATENDIDOS

	2022	2023
CONSULTAS EXTERNAS	5.654	6.035
HOSPITALIZACIÓN	300	340
UNIDADES DE DÍA	408	424
URGENCIAS	633	589
TOTAL	6.995	7.388



Servicios Clínicos

La División de Servicios Clínicos integra las diferentes sociedades y servicios que dan apoyo y prestan servicios a las clínicas IMQ Zorrotzaurre e IMQ Virgen Blanca en el desarrollo de su actividad, entre ellas las sociedades vinculadas con las especialidades de:

Urología

Insutek

Nefrología

Hemobesa

Cardiología

Hemodinámica Vizcaya

Radiología

CVSS Radiología Clínica

Grupo Scanner Bizkaia

Resonancia Magnética Bilbao

Anatomía Patológica

IMQ Anatomía Patológica



Estrategia de negocio

Plan Estratégico 2022 – 2024 IMQ

Son 4 los principales ejes estratégicos que definen el marco estratégico de IMQ:



Potenciar el Modelo IMQ en el mercado, con el profesional médico como gran protagonista y con el cliente y la sociedad en general como sus principales destinatarios, poniendo en valor la propuesta diferencial de IMQ. La campaña corporativa lanzada entre finales de 2022 y mayo de 2023, “En Buena Compañía – Ayer, Hoy y Siempre”, con el cuadro médico como referente de la misma, ha sido un claro ejemplo de la apuesta que en este sentido está realizando IMQ.



Valor y proximidad al cliente, dando continuidad a la estrategia iniciada en el periodo anterior. En este eje adquieren relevancia proyectos como el de experiencia de cliente, la transformación digital, el desarrollo de nuevos programas y servicios enfocados en la prevención de la salud y en el tratamiento de patologías crónicas, o la historia clínica digital. Durante el año 2023, en IMQ Seguros, se ha trabajado en potenciar los servicios de medicina digital, reforzando el servicio de vídeo-consulta, desarrollando el chat de especialidades médicas, o el servicio de fisioterapia digital, y que se incluyen como nuevas coberturas para los asegurados en 2024.



Rentabilidad. Apostando por la expansión de la red asistencial mediante la incorporación de nuevos centros policlinicos y dentales, el proyecto de ampliación de la Clínica Zorrotzaurre o los nuevos proyectos de Igarco. Igualmente, y en el ámbito de Prevención se ha culminado un proceso de reestructuración societaria enfocado a potenciar su modelo de negocio y su servicio.



Eficiencia. Dando protagonismo al equipo de personas de la compañía, para potenciar el talento y la polivalencia. Y evolucionando los sistemas de información como herramienta al servicio de dicha eficiencia. En este plan estratégico, y como exige el contexto actual, adquiere un protagonismo esencial la estrategia de ciberseguridad de la compañía, reforzando los programas enfocados a garantizar la continuidad de negocio en todo momento.



ORGANIZACIÓN Y GOBERNANZA

Un sistema de gobierno que garantiza una gestión sana y prudente de la actividad del Grupo.



Sistema de Gobierno

El Sistema de Gobierno de Grupo IMQ distingue las funciones de dirección y gestión efectiva y las de supervisión y control, garantizando con ello una gestión sana y prudente de la actividad del Grupo.

Grupo Igualmequisa, holding operativo del Grupo, dispone de **Junta General de Accionistas** y de **Consejo de Administración**, albergando este último Comisiones que prestan sus servicios a las distintas divisiones de Grupo IMQ a excepción de IMQ Seguros:



Cada una de las divisiones de Grupo IMQ dispone, además, de sus propios órganos de Gobierno.

IMQ Seguros, en tanto que es una organización regulada por su pertenencia al sector asegurador y la naturaleza de sus operaciones, dispone de su propio sistema de gobernanza, posibilitando éste una estructura organizativa transparente, con una clara distribución de funciones que garantiza la adecuada transmisión de la información para el desarrollo de sus objetivos operativos y estratégicos.



Además de con la **Junta General de Accionistas**, cuenta con los siguientes órganos:

Consejo de Administración

Máximo órgano responsable de la estrategia operativa y financiera, quedando a su cargo la definición y tutela de la implantación de las políticas correspondientes, siendo, adicionalmente, el responsable último del Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno.

Comisión Ejecutiva

Se encarga, entre otras funciones, de analizar los elementos esenciales de la estrategia de la Sociedad, de los planes de negocio y de los presupuestos anuales.

Comisión de Auditoría y Control

Órgano supervisor no ejecutivo (salvo por las facultades que le delegue el Consejo de Administración) en asuntos relacionados con la supervisión del sistema de gestión de riesgos y el entorno de control interno; la supervisión de la elaboración y la presentación de la información financiera; relaciones con auditores externos; y la supervisión de la función de auditoría interna.

Comisión de Inversiones

Órgano consultivo no ejecutivo con facultades de asesoramiento al Consejo, a la Dirección General y a la Dirección de Administración para la supervisión y control de las inversiones financieras y consiguiente información al Consejo, así como para proponer políticas al Consejo. Orienta la toma de decisiones dentro de las directrices del Consejo.

Comité de Cumplimiento Normativo

Comité consultivo, no ejecutivo, con facultades de información, asesoramiento y propuesta al Consejo de Administración en relación con el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias, administrativas e internas que afectan a la Sociedad de acuerdo con las competencias específicas que se le atribuyen en el Reglamento de Cumplimiento, sin perjuicio de cualquier otra competencia que le pueda encomendar el Consejo de Administración.

Comité de Riesgos

Órgano consultivo no ejecutivo con facultades de información, asesoramiento y propuesta al Consejo de Administración que abarca diferentes ámbitos competenciales dentro del Sistema de Gobierno de la Sociedad en relación con el Sistema de gestión de riesgos y el entorno de control interno y las funciones de Gestión de Riesgos y Actuarial.

Equipo directivo

Dependiente de la Dirección General. Está, junto con ésta, sujeto a la supervisión y control del Consejo de Administración, quien podrá delegar total o parcialmente este cometido en la Comisión Ejecutiva. El marco de referencia del Equipo Directivo es la consecución del plan de negocio, en el ámbito de un adecuado Sistema de Gobierno que garantice una gestión sana y prudente de la actividad, sin exceder el nivel de riesgo fijado por el Consejo de Administración.

Políticas corporativas

Las Políticas Corporativas por las que se rige **IMQ Seguros** están comprometidas con el cumplimiento de toda la legislación aplicable a su actividad. Son aprobadas por el Consejo de Administración y se someten a revisión anual. Actualmente existen las siguientes:

- Política del Sistema de Gestión de Riesgos y de la Función de Gestión de Riesgos
- Política de la Función Actuarial
- Política de la Función de Cumplimiento
- Política de la Función de Auditoría Interna
- Política de Suscripción y Reservas
- Política de Control Interno
- Política de Reaseguro
- Política de Riesgo Operacional
- Política de Gestión de Capital
- Política de Información
- Política de Impuestos Diferidos

- Política de Inversiones
- Política de Calidad del Dato
- Política de Externalización
- Política de Prevención de Riesgos Penales
- Política de Aptitud y Honorabilidad
- Política ORSA
- Política de Retribuciones
- Política de Continuidad
- Política de Gobernanza de Productos
- Política de Seguridad de la Información
- Política del Sistema Interno de Información y Procedimiento de Gestión de Informaciones



ORGANIZACIÓN Y GOBERNANZA

En el ámbito de la gobernanza IMQ también cuenta con un canal interno de comunicación que canaliza las eventuales denuncias por hechos o conductas que puedan contravenir los principios generales de conducta profesional establecidos por el Código Ético de que también dispone la compañía.

Se viene también impartiendo formación básica en materia de Cumplimiento a todos los empleados de IMQ Seguros y a lo largo del ejercicio 2023 se ha llevado a cabo una formación general en materia de prevención de riesgos penales dirigida a todos los miembros de la organización para que se formen y conciencien adecuadamente acerca de los riesgos penales a los que la compañía se encuentra expuesta.

Adicionalmente, en relación con la corrupción y el soborno, el Comité de Cumplimiento de IMQ Seguros ha aprobado recientemente un Protocolo de actuación en lo referente a la aceptación y ofrecimiento de regalos, invitaciones y atenciones, que se divulgará entre los miembros de la organización y sobre el que se impartirá formación.

En las operaciones de tipo inmobiliario y societario realizadas durante el ejercicio, el Grupo y sus asesores han observado lo previsto en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Por su parte

Grupo IMQ, en su propósito de seguir siendo una compañía socialmente responsable, cuenta con una Política de Responsabilidad Social Corporativa, a través de la cual se refleja su compromiso con el desarrollo económico, humano y medioambiental sostenible. El Consejo de Administración de Grupo IMQ se identifica como garante máximo de la Política de Responsabilidad Social de la compañía y con los principios y compromisos a observar en el desarrollo de la misma. La Política General de Responsabilidad Social Corporativa se marca como objetivo formalizar tanto los principios fundamentales como el marco general de actuación que guíe la gestión de las prácticas de RSC de Grupo IMQ, sirviendo también de base para incrementar la integración de la responsabilidad social en la estrategia y modelo de negocio de la compañía y para aportar valor de largo plazo a sus grupos de interés.

Se encuentra, además, en proceso de desarrollo la elaboración de una Política de Prevención de Riesgos Penales a nivel de Grupo IMQ, que se desplegará en las distintas sociedades a lo largo del ejercicio 2024.

En 2023 no se ha detectado ningún caso de corrupción o soborno en ninguna de las sociedades, ni se ha recibido ninguna comunicación en el canal interno de comunicación habilitado, por lo que no ha sido preciso adoptar medida alguna.





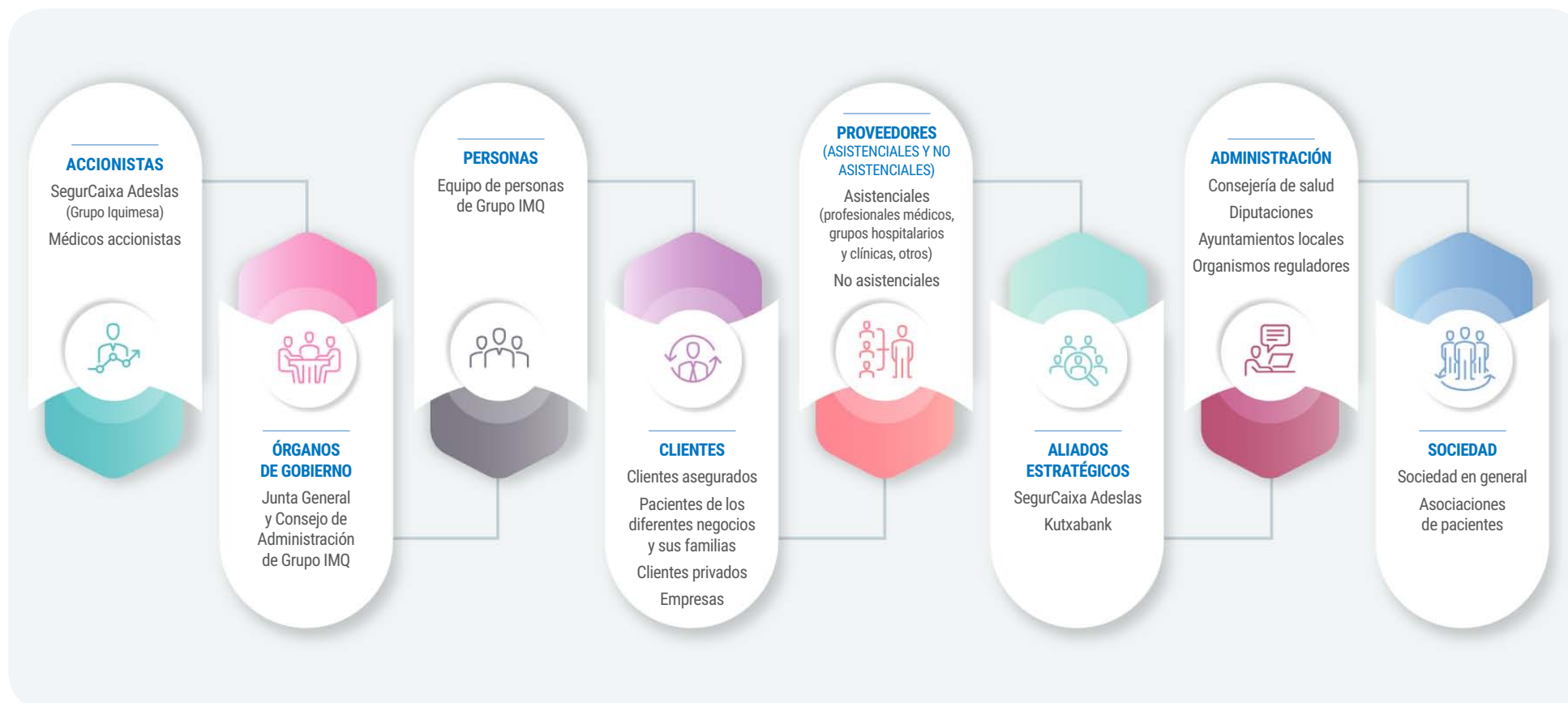
COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD Y LAS PERSONAS

Una actividad basada en
la ética, la transparencia,
la confianza y el respeto.








Grupos de interés

Grupo IMQ apuesta decididamente por el compromiso con las personas y con la comunidad como elemento definitorio de su génesis, identidad y propósito corporativo, atendiendo también en el desarrollo de su estrategia y actividad las necesidades y expectativas de sus grupos de interés en base a la revisión y priorización de los mismos.

Tales necesidades y expectativas se analizan a través de diversas fuentes de información definidas para cada uno de los grupos establecidos: Accionistas, Órganos de Gobierno, Personas de la compañía, Aliados Estratégicos, Clientes, Proveedores generales y asistenciales, Administración y Sociedad.



Fuentes de información y relación con los grupos de interés

GRUPOS DE INTERÉS	ÁMBITO DE VIGILANCIA	FRECUENCIA
 <p>ACCIONISTAS ÓRGANOS DE GOBIERNO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consejos de Administración • Reuniones de Trabajo (Dirección General, Direcciones...) 	<p>Mensuales</p> <p>Periódico</p>
 <p>ALIADOS ESTRATÉGICOS: SCA, KUTXABANK</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SCA: reuniones del Consejo de Administración, reuniones de seguimiento,... • Kutxabank: reuniones de los equipos de trabajo 	<p>Mensuales, quincenales</p> <p>Periódico</p>
 <p>PERSONAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos y equipos de trabajo • Encuestas de satisfacción • Intranet 	<p>Periódicas</p> <p>Puntuales</p> <p>Periódico</p>
 <p>PROVEEDORES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores asistenciales: reuniones de trabajo con médicos • Proveedores no asistenciales: reuniones de trabajo 	<p>Periódico</p> <p>Periódico</p>
 <p>ADMINISTRACIÓN SOCIEDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas a sociedad e instituciones 	<p>Bienal</p>
 <p>ORGANISMOS REGULADORES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto y reporte 	<p>Periódico</p>
 <p>CLIENTES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas transaccionales y relacionales • Focus group • Análisis de quejas y reclamaciones • Redes sociales 	<p>Encuestas diarias, semanales, mensuales, puntuales</p> <p>Puntuales</p> <p>Diario</p> <p>Diario</p>

Ética y derechos humanos

Grupo IMQ basa su actividad y la relación con sus grupos de interés en principios sólidos y estables, donde la ética y el respeto a los derechos humanos representan un valor clave.

En julio de 2023 el Consejo de Administración de Grupo Igualmequisa aprobó un Código Ético que incorpora el conjunto de principios y normas generales que deben seguir quienes administran, dirigen o trabajan en Grupo IMQ y al que se han ido adhiriendo los órganos de administración de las diferentes sociedades del Grupo. El Consejo de Administración de IMQ Seguros, dentro del plan de adaptación a los requerimientos de la directiva europea de Solvencia II, aprobó ya en 2016 un Código Ético propio como piedra angular de su sistema de gobierno corporativo.

El Código obliga al desempeño de una conducta profesional íntegra y a la transparencia, la confidencialidad, la excelencia y la profesionalidad en la relación con los grupos de interés, así como, al compromiso con la responsabilidad social. Los principios recogidos en el Código Ético persiguen el cumplimiento de las leyes y normas vigentes, los sistemas de prevención de delitos y contra el fraude y buscan promover el respeto de los derechos humanos y libertades públicas, la no discriminación, la igualdad de oportunidades y desarrollo profesional, la conciliación de la vida familiar con la actividad laboral, el derecho a la intimidad, la seguridad y salud en el trabajo; la selección, evaluación y promoción de personal o el respeto del medio ambiente, entre otros.

Existe en el Grupo, además, un canal de comunicación interno que, atendiendo a lo dispuesto en la Política del Sistema Interno de Información, obliga a informar a todas las personas que forman parte de IMQ de comportamientos o actitudes que puedan vulnerar los principios generales de conducta establecidos por el Código Ético. El Canal es también la vía a través de la que se puede informar sobre cualquier vulneración de derechos humanos apreciable en el ámbito corporativo, pudiendo, en su caso, definirse desde la compañía los mecanismos necesarios para minimizar los riesgos que pudieran derivarse de actuaciones contrarias al Código Ético o la inobservancia de los principios contenidos en el Pacto de Naciones Unidas al que IMQ está adherido.

● **Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos:** A lo largo de 2023 no se ha identificado ninguna operación en Grupo IMQ susceptible de ser sometida a revisión o evaluación de impacto sobre derechos humanos.

● **Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos:** Durante el año 2023 se ha divulgado el Código Ético de Grupo IMQ en las sociedades que se han adherido a través de un vídeo formativo en el que se han dado a conocer los principios generales de conducta profesional que establece el Código Ético y el canal interno de comunicación para reportar posibles conductas irregulares.

● **Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos:** Durante 2023, no se han acometido inversiones de relevancia en Grupo IMQ. No obstante, dado el entorno geográfico en el que opera Grupo IMQ, se tiene la confianza de que las inversiones que se realizan se hacen bajo criterios de respeto a los derechos humanos, no teniendo constancia de ningún tipo de actuación de origen interno o externo que hayan sido contrarias a la protección de estos derechos.



Con los ODS y la Agenda 2030

En el marco de las directrices y objetivos definidos por su Plan Estratégico 2022-24 y en un intento de contribuir al reto y esfuerzo global que implican, Grupo IMQ viene manifestando su compromiso con los Diez principios del Pacto de Naciones Unidas a los que está adherido, así como con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, habiendo definido como prioritarios los siguientes ODS:

Icono	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Acciones y Resultados
	01 PONER FIN A LA POBREZA EN TODAS SUS FORMAS Y EN TODO EL MUNDO	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto IMQ Solidario con UNICEF en favor de los derechos de la infancia en los países en desarrollo. 17.797 € aportados en 2023 / 454 clientes solidarios. Colaboración solidaria con el Banco de Alimentos de Bizkaia.
	03 SALUD Y BIENESTAR	<ul style="list-style-type: none"> Refuerzo de la estrategia comunicativa para divulgación permanente a la sociedad de contenidos y recomendaciones de salud, prevención y bienestar a través de canales propios y medios de comunicación. Apoyo a organizaciones y asociaciones orientadas a la promoción de la salud.
	04 EDUCACIÓN DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Planes de formación y carrera para las personas de IMQ. Acuerdos de colaboración con universidades y centros para formación nuevos profesionales sanitarios. Primer máster de Ortodoncia en Euskadi junto a la Universidad de Deusto. Puesta en marcha I curso de Urgencias y Emergencias de Euskadi.
	05 IGUALDAD DE GENERO	<ul style="list-style-type: none"> El 76,7% de la plantilla mujeres. Igualdad y diversidad en los comités de dirección. Aprobación del I Plan de Igualdad de IMQ y el II Plan de Igualdad de IMQ Prevención. Participación en programa Kontzilia del Gobierno Vasco.
	07 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	<ul style="list-style-type: none"> Auditorías energéticas de equipos, instalaciones, edificios, sistemas de calefacción, refrigeración y alumbrado, con el fin de adoptar medidas de ahorro, eficiencia energética e incorporación de instalaciones renovables.
	08 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	<ul style="list-style-type: none"> Contribución al PIB y desarrollo socioeconómico del País Vasco. Generación de empleo de calidad. <ul style="list-style-type: none"> 2.358 personas empleadas. 82 % con contrato indefinido.
	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> Gestión eficiente de recursos como el agua o la energía y sostenible de los residuos generados.
	17 ALIANZAS PARA SEGUIR AVANZANDO	<ul style="list-style-type: none"> Salud (Andade, AECC, Buzti Zaitez, Cruz de Oro, Fundación Bultzatu, ACMB, Cibersurgery, Fisify, Accesible, Basque Health Cluster, organizaciones empresariales y deportivas) Docencia e investigación (UPV-EHU, Universidad de Deusto, colegios...) Innovación (BIC, Innolab...) Calidad (Aenor, AEC, Euskalit) Igualdad (Mujer Siglo XXI, Muy Segura, Gobierno Vasco...)

Protección de clientes y consumidores

Experiencia de cliente

El Plan Estratégico 2022 – 2024 pone foco en el cliente como elemento nuclear de la estrategia de IMQ. Dentro del Plan el proceso de Experiencia de Cliente trabaja para dar respuesta a sus necesidades y expectativas.

Programa de voz

El feedback permanente del cliente que la compañía recibe a través del Programa de voz permite conocer de primera mano la situación, experiencia y percepción de éste, así como los ámbitos de satisfacción y los puntos de dolor en su relación con la compañía. Actualmente, en IMQ Seguros, además de las otras herramientas y canales disponibles (Atención al Cliente, redes sociales, Gestión de incidencias, focus group...), las encuestas constituyen uno de los principales elementos de feedback.

En 2023, con 14 cuestionarios activos de forma periódica (2 de carácter relacional y 12 de carácter transaccional vinculadas al journey del cliente), se han obtenido 41.300 opiniones de los asegurados, siendo la tasa de respuesta global del 8,55%* en ese mismo periodo.

Dicho feedback permite también hacer el seguimiento y ver la evolución, entre otros aspectos, del NPS (Net Promoter Score) o índice de recomendación, así como el Índice de Satisfacción.

Principales datos 2023

NPS (NET PROMOTE SCORE)	
Journey (encuestas transaccionales)	36,8%
Prestación asistencial	44,4%
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	
Journey (encuestas transaccionales)	8,52
Prestación asistencial	8,95

TIPOLOGÍA DE ENCUESTAS, CANAL Y PERIODICIDAD

Interacción	Metodología	Medición
ALTA	SMS/EMAIL	SEMANAL
ACTIVIDAD AMBULATORIA	SMS/EMAIL	DIARIA
CONSULTA TELEFÓNICA	SMS/EMAIL	DIARIA
URGENCIAS (GENERAL)	SMS/EMAIL	DIARIA
URGENCIAS (PEDIATRÍA)	SMS/EMAIL	DIARIA
HOSPITAL DE DÍA	SMS/EMAIL	DIARIA
HOSPITALIZACIÓN C/ESTANCIA	SMS/EMAIL	DIARIA
OFICINA ONLINE	OFICINA ONLINE	INMEDIATA
APP MÓVIL	APP	INMEDIATA
CALL CENTER	SMS/EMAIL	SEMANAL
INCIDENCIA	TELEFÓNICA	MENSUAL
SOLICITUD BAJA	SMS/EMAIL	SEMANAL
SIN INTERACCIÓN	SMS/EMAIL	ANUAL
RELACIONAL	SMS/EMAIL	ANUAL

*Aclaración: no se considera para el cálculo de la tasa de respuesta global las encuestas con notificación push dentro de la aplicación online de IMQ.




COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD Y LAS PERSONAS


Entre las principales preocupaciones que trasladan los clientes a través de las encuestas se encuentran aspectos como las listas de espera, la necesidad de avanzar en la implantación de la cita online, o la disponibilidad de una historia clínica integrada. Aspectos en los que la compañía está trabajando para intentar dar el mejor servicio posible.

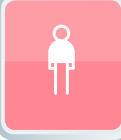
Durante 2023 se ha trabajado, además, en la puesta en marcha de un programa de voz específico para el cliente empresa poniendo en marcha una encuesta relacional, y otra de carácter transaccional para los nuevos colectivos dados de alta.





Otras iniciativas trabajadas en 2023 para mejorar la experiencia del cliente – asegurado y aumentar su fidelización han sido:


- 


Cliente desplazado fuera de País Vasco: Además de mejorar la información disponible en los diferentes canales y de crear un site específico, se ha modificado el modelo de tarjeta digital de identificación en consulta (con código OTP) para favorecer el acceso a la red de SCA.
- 

Tiempos de espera en cita en determinadas especialidades: Se está dotando a los canales de atención al cliente de herramientas con información para orientar a los asegurados en caso de problemas en la búsqueda de una cita.
- 

Recuperación de la figura del Chaqueta Azul: La alta valoración recibida por parte de los clientes durante su utilización durante la pandemia ha permitido que en 2023 se recupere esta figura, elemento diferencial de IMQ Seguros, pensada para facilitar la vida del asegurado ingresado en la Clínica Zorrotzaurre.
- 

Propuesta de identidad única: Se ha desarrollado una propuesta para evolucionar la identidad corporativa de la compañía, poniendo foco en los elementos diferenciales que le caracterizan con el cliente como centro de la estrategia. Tras su presentación al Consejo de Administración, se está trabajando para su lanzamiento en 2024.
- 

CRM – Gestión 360° del cliente: Se ha centralizado en esta aplicación el mantenimiento de todos los datos del cliente y los procesos de gestión de su ciclo de vida para tener un único punto trazable y accesible.
- 

Proyectos del área de fidelización y retención: Se ha puesto en marcha un nuevo programa enfocado a asegurados de hasta 45 años, que se suma a otros como el de clientes de no uso o el de acogida del nuevo cliente para reforzar la vinculación.
- 

Plan de cultura interna: Un pilar fundamental para conseguir mejorar la experiencia que se ofrece a los clientes son las personas que trabajan en la compañía, sin cuya involucración y compromiso es difícil alcanzar niveles de excelencia. Por ello se trabaja cada año en el desarrollo de un plan de cultura interna que busca concienciar a toda la compañía de la importancia de poner al cliente en el centro de la actividad. En 2023, con el mensaje “El filtro cliente es...” se han llevado a cabo diferentes acciones con la participación de personas del equipo IMQ.

Humanización de la asistencia sanitaria

En el ámbito asistencial para la mejora en la experiencia de paciente se ha trabajado en 2023 sobre las siguientes iniciativas:

• Humanización en Oncología:

IMQ Zorrotzaurre es el único hospital, tanto privado como público, de Euskadi que ofrece talleres de onco-estética y servicios de psico-oncología dentro de su esfuerzo por aportar soluciones integrales a los enfermos de cáncer y a sus familias.

• Humanización en el parto:



Proyecto Tximeleta. La muerte de un hijo/a intraútero o intraparto es una de las experiencias especialmente traumáticas con efectos psicológicos a largo plazo. En 2023 se ha continuado trabajando junto con la asociación Esku Hutsik para proporcionar una asistencia humanizada a las familias y facilitar la elaboración del duelo perinatal.



Humanización en el parto. El viaje de nacer. Una vez superada la pandemia, se han retomado este año las visitas presenciales a las instalaciones. Mensualmente se celebran sesiones donde matronas, pediatras y enfermeras, resuelven las dudas de los futuros padres y les enseñan las instalaciones de maternidad de la clínica. La media de satisfacción de las sesiones celebradas es de 9/10.

- **Humanización en UCI.** Desde 2019, en la UCI de IMQ Zorrotzaurre se trabaja en un Modelo integral de atención conforme al modelo HU-CI, que contempla más de 400 estándares desde el ámbito estructural, hasta el ámbito técnico. Dentro del proyecto, se han desplegado iniciativas asociadas a UCI de puertas abiertas, participación en procedimientos del cuidador principal, comunicación entre profesionales, familiares y a pacientes; descanso y SueñOn en la UCI, confort de espacios e infraestructuras, etc. En 2023 se ha trabajado para acreditarlo dentro del Programa de certificación nacional de Humanización en las Unidades de Cuidados Intensivos, (HUCI).



Modelo de gestión y calidad

Modelo de gestión avanzada

El despliegue del plan estratégico pivota sobre el Modelo de Gestión Avanzada impulsado por Euskalit cuya elaboración es fruto de la participación y el consenso de personas expertas en gestión, organizaciones e instituciones referentes en Euskadi.

Desde la compañía se trabaja en la mejora continua de los 6 grandes elementos que contempla el modelo:



Estrategia: Generar una visión a largo plazo plasmada en un plan estratégico ordenado, participativo y comunicado a toda la organización.



Clientes: Destacar el valor de los clientes a quienes pone en el foco de la empresa con el propósito de ofrecerles una aportación diferencial.



Personas: Intensificar en las personas el sentido de pertenencia dentro de un proyecto compartido, incrementando su participación en la gestión.



Innovación: Poner en valor la importancia de la innovación en todos los ámbitos de la empresa y potenciar la cultura innovadora.



Sociedad: Potenciar el compromiso con la sociedad y con el entorno.



Resultados: Alcanzar resultados satisfactorios para los diferentes grupos de interés, bajo la premisa de que, para mejorar, primero hay que medir.

En el caso de IMQ Seguros el modelo de gestión obtuvo en el año 2019 el Premio A de Oro a la Gestión Avanzada que otorga el Gobierno Vasco. Tras dicho logro se ha obtenido el Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el elemento clientes en 2020 y el Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el elemento Estrategia en 2021. Desde entonces se continúa trabajando en el marco de la organización para reforzar el resto de elementos, sumando nuevas certificaciones vinculadas, como, por ejemplo, la certificación UNE 1660002 de su Sistema de Gestión de la Innovación desde el año 2020.



Calidad y Seguridad del Paciente en Grupo IMQ

En Grupo IMQ se trabaja bajo una cultura y una metodología enfocadas a la mejora continua, que garantice una asistencia excelente, resolutive, personalizada, eficaz y segura en todos los procesos de atención al paciente/usuario.

Por ello, todas las empresas del Grupo se esfuerzan para implementar y acreditar su Sistema de Gestión de la Calidad y cuando corresponde, de Seguridad del Paciente.

Se apuesta por certificaciones de gran renombre y prestigio nacional e internacional, siendo ésta la mejor manera de evidenciar ante nuestros clientes y grupos de interés el compromiso de Grupo IMQ por aportar el máximo nivel de calidad en todos sus productos y servicios (seguro de salud, servicios clínicos, dentales, atención sociosanitaria, prevención de riesgos laborales...).

Los múltiples reconocimientos y acreditaciones recibidos por nuestras sociedades, clínicas y centros avalaron en 2023, un año más, el compromiso con la calidad y la seguridad asistencial que forma parte de la identidad de Grupo IMQ.

La Clínica IMQ Zorrotzaurre ha cumplido también en 2023 el décimo aniversario desde que se convirtiera en el primer hospital vasco en acreditarse con el modelo más riguroso, exigente y prestigioso del ámbito internacional respecto a la seguridad clínica, la Joint Commission International, marchamo cuya última re-acreditación se logró por cuarta vez consecutiva en el mes de junio. Entre los muchos proyectos e iniciativas llevados a cabo a lo largo de esta década en materia de calidad y seguridad clínica destacan la identificación del paciente mediante doble sistema de seguridad, lista de comprobación quirúrgica con metodología similar a las utilizadas en los sectores aeronáutico y nuclear, seguridad en la medicación, reducción del riesgo de accidentes y caídas, nuevos desarrollos en la APP de Experiencia de Paciente, la implementación del historial dosimétrico del paciente, el rediseño de circuitos asistenciales o la formación continuada de los profesionales (Scape Unsafe Room), entre otras.



IMQ SEGUROS

- Premio vasco a la gestión avanzada en el elemento Estrategia 2021
- Premio vasco a la gestión avanzada en el elemento Clientes 2020
- A de Oro en MGA de Euskalit 2019
- ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
- ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental
- UNE 166002 Sistema de Gestión de la I+D+i
- ISO 22301 Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio
- Asistencia médica en san Mamés y Miribilla: UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente

CLÍNICA IMQ ZORROTZAURRE

- 4ª Re acreditación en junio 2023 de la Joint Commission International (JCI). La acreditación sanitaria hospitalaria más prestigiosa a nivel internacional
- ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad
- ISO 14001:2015. Sistema de Gestión Ambiental
- UNE 166002:2014. Sistema de Gestión de la I+D+i
- ISO 45001:2018. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo
- UNE 179003:2013. Servicios sanitarios. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente
- UNE 179006:2013. Sistema para la vigilancia, prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria en los hospitales (2019)
- ISO 50001:2018. Sistemas de Gestión Energética
- CEC (Cirugía Extracorpórea). Acreditación del modelo de evaluación y resultados clínicos de Cirugía Extracorpórea
- Acreditación SEMES: Acreditación de calidad asistencial de los Servicios de Urgencias
- Reconocimiento: Finalista en Premios Best in Class 2015,2016, 2017 y 2018
- Sello de "Excelencia" a la Calidad de Diagnóstico por Imagen Entidad certificadora: Departamento de Salud
- Reconocimiento QH IDIS *** (Quality Healthcare) excelencia a la calidad asistencial Fundación IDIS
- Certificación Modelo SEP (2018)

CLÍNICA IMQ VIRGEN BLANCA

- Acreditación DIAS de seguridad del paciente. 2016
- ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental
- UNE 166002. Sistema de Gestión de la I+D+i
- ISO 50001: Sistemas de gestión de la energía

CENTRO MÉDICO IMQ AMÁRICA

- ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad
- UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente

CENTRO MÉDICO IMQ COLÓN

- ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
- UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente

CENTRO MÉDICO IMQ ZURRIOLA

- ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
- UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente

CENTRO MÉDICO IMQ ABENDAÑO

- ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
- UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente

CLÍNICA PODOLÓGICA IMQ DOÑA CASILDA

- ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad

CENTRO MÉDICO IMQ BARAKALDO

- ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad y UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente

C. REHABILITACIÓN IMQ AJURIAGUERRA

- ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad

IMQ PREVENCIÓN

- ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
- ISO 45001 Sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo

IMQ IGURCO

- ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
- ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental

IMQ IGURCO ORUE

- UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente

IMQ IGURCO ZORROGOITI

- Norma Libera-Care de la Fundación Cuidados Dignos

IMQ AMSA

- ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
- UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente

CAT XXI

- ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad

Gestión de quejas y reclamaciones

El equipo de Gestión de Incidencias de IMQ Seguros es el responsable de responder a las quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos de los asegurados, trabajando para que la respuesta sean lo más adecuada, personalizada y ágil posible. En 2023 la media del tiempo de respuesta se haya situado en 9 días, tiempo muy por debajo del plazo máximo legal (2 meses) y del establecido por la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones de Unespa (1 mes), a la que IMQ está adherida.

Cada año se elabora, además, una Memoria anual cuyos datos son remitidos a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En 2023 se registraron 1.631 quejas y reclamaciones (tanto por el SAC como procedentes del Servicio de Reclamaciones de la DGS)

Por lo que respecta a las quejas y reclamaciones resueltas, en 2023 se han solventado 1.632 expedientes, de los que 1.603 fueron iniciados en 2023 y 29 en 2022. De ellos, 895 han sido reclamaciones. 493 se resolvieron parcial o totalmente a favor del reclamante y 402 fueron rechazadas.

TRÁMITE	TOTAL DE TRÁMITES
QUEJA	737
CERRADA	737
RECLAMACIÓN	895
ACEPTADA TOTAL O PARCIALMENTE	493
RECHAZADA	402
TOTAL	1.632



Apuesta por la innovación

Grupo IMQ pone el foco en el cliente para estar cerca, identificar necesidades y transformarse para ofrecer las mejores soluciones. En 2023 se ha seguido potenciando la estrategia de innovación en las diferentes unidades de negocio, con algunos proyectos destacados:

- **Fisify** e IMQ quedaron finalistas en los Seal Awards de la Insurance World Challenges, Community of Insurance de 2023 gracias a la colaboración mantenida para la implantación de una novedosa plataforma de fisioterapia digital basada en inteligencia artificial que IMQ ha puesto a disposición de sus clientes como complemento a los tratamientos ofrecidos en nuestros centros de rehabilitación.
- **Medicina digital:** Se ha continuado trabajando desde IMQ Seguros para potenciar la medicina digital, incluyendo como cobertura para 2024 nuevos servicios de chat médico inmediato de medicina general 24 horas y chat de 40 horas semanales con 11 especialidades (pediatría, ginecología, psicología, psiquiatría, dermatología, traumatología, oftalmología, cardiología, alergología, nutricionista y entrenador personal), así como vídeo-consulta inmediata de medicina general (12 horas de lunes a sábado) y de pediatría (8 horas de lunes a viernes).
- **Diagnóstico precoz del Alzheimer:** IMQ se sumó, en colaboración con Accexible, a la campaña "¡Chequea tu salud mental!" ofreciendo a los clientes acceso gratuito a un test que, analizando la voz y con una sensibilidad del 91%, permitía detectar el riesgo de deterioro cognitivo hasta 5 años antes del desarrollo de alzhéimer.
- **Info33+ - Historia clínica digital:** Se ha trabajado en la evolución de la herramienta de gestión de consultas (Info33+) para simplificar procesos administrativos definiendo también nueva interfaz más ágil e intuitiva para la gestión clínica para implantar en 2024. La mejora de procesos administrativos se ha centrado en simplificar las tareas de facturación y automatizar tramites que requerían antes el uso de varias aplicaciones.
- **Cibersurgery, el robot de columna.** También en el campo de la robótica de columna se ha colaborado con CyberSurgery, startup vasca que viene efectuando ensayos preclínicos para el lanzamiento en 2024 de un robot quirúrgico, pionero en España.
- **PET-TAC de última generación.** El servicio de Medicina Nuclear de Zorrotzaurre ha incorporado un nuevo equipo de PET-TAC que ofrece a profesionales y pacientes mejor calidad de imagen, mayor rapidez diagnóstica y menores dosis de radiofármacos, favoreciendo el diagnóstico de tumores, enfermedades del corazón y neurodegenerativas.
- **Un robot Rosa para traumatología.** La incorporación a nuestra cartera de servicios de la última versión del Robot Rosa para la especialidad de traumatología y cirugía ortopédica ha convertido a IMQ en referente en cirugía robótica de rodilla para el País Vasco y comunidades limítrofes. El robot ha iniciado su actividad con el módulo de rodilla, estando previsto que se sumen hombro, cadera y columna.
- **Pioneros en cirugía robótica pulmonar.** IMQ Zorrotzaurre se ha convertido este 2023 en el único centro en Euskadi en incorporar un programa estable de cirugía torácica robótica a través del robot Da Vinci, favoreciendo un tipo de cirugía mínimamente invasiva.
- **Nuevo servicio de resonancia magnética de última generación con tecnología AIR.** Resonancia Magnética Bilbao (RMB), compañía de Grupo IMQ, con el apoyo de Grupo Scanner Vizcaya, adquirió este año un nuevo equipo de resonancia magnética que conjuga un confort hasta ahora desconocido para el paciente con novedosas técnicas que incrementan la precisión diagnóstica.
- **Imagen mamaria sintética para mejorar la detección del cáncer de mama.** La Clínica IMQ Zorrotzaurre puso en marcha un novedoso sistema de imagen sintética para la tomosíntesis de la mama y la biopsia asistida por vacío con estereotaxia digital vertical. Con el uso de la mamografía sintetizada, se reduce la dosis de radiación necesaria un 43% y se aumenta la detectabilidad un 35% en microcalcificaciones y distorsiones arquitecturales.
- **Primeras 'habitaciones inteligentes' de la sanidad española.** Con objeto de incrementar la satisfacción del paciente y contribuir a su pronta recuperación, la Clínica IMQ Zorrotzaurre adaptó en 2023 algunas habitaciones de la zona de hospitalización para posibilitar a los pacientes la interacción mediante la voz con diversos elementos de la habitación, una iniciativa pionera en los hospitales de España.

Nuestras personas

Desde el área de Personas de Grupo IMQ se definen las políticas clave transversales que afectan a todas las unidades de negocio del Grupo.

En 2023 han destacado las actuaciones realizadas en el ámbito de gestión del talento, la aprobación del I Plan de Igualdad de IMQ Seguros y el II Plan de Igualdad de IMQ Prevención, que suponen avances muy relevantes en los ámbitos de la Igualdad, las condiciones laborales y los modelos de organización del trabajo.

Dada la importancia de desarrollar políticas de atracción y retención del talento, dentro del plan estratégico 2022-2024 del Área de Personas uno de los objetivos ha sido “POTENCIAR AL PERSONAL”. Su desarrollo se ha dividido en 4 ejes y diferentes proyectos en la gestión del talento:



Nuestra plantilla

Grupo IMQ cuenta con un total de 2.358 personas en plantilla, de las que 1.934 cuentan con un contrato indefinido. 1.809 son mujeres y 549 son hombres. De ellos son menores de 30 años 357, encontrándose en la franja entre 30 y 50 años 1.281 personas y siendo 720 mayores de 50 años.

Integración de personas con discapacidad

Las principales unidades de negocio de Grupo IMQ cumplen con la cuota del 2% de contratación de empleados/as con discapacidad establecido en la Ley 13/1982. En las clínicas de IMQ se mantiene, además, un acuerdo con la Asociación APNABI gracias al cual se incorporan personas con discapacidad (autismo).

Personas en prácticas

En Grupo IMQ se cuida la marca como un elemento diferenciador para atraer, reclutar y seleccionar talento, dando también relevancia al proceso de incorporación y acogida de personas en prácticas en las diferentes unidades de negocio. Algunos ejemplos de ello son:

- Un total de 280 alumnos /as de diferentes ramas de las ciencias de la salud se han formado a lo largo del 2023 en la clínica IMQ Zorrotzaurre. La mayor parte de ellos corresponden a los grados de Medicina y Enfermería de la Universidad de Deusto, gracias al acuerdo existente entre Grupo IMQ y dicha entidad académica. Aunque también hay estudiantes de la Universidad del País Vasco y la Universidad de Vic (Universidad Central de Cataluña).
- En Igorco, y en lo que respecta al ámbito socio-sanitario, un total 250 estudiantes han participado en programas de prácticas de formación de grados universitarios y ciclos formativos de grado superior, tanto en centros de día como en residencias.
- Igualmente, en IMQ Seguros e IMQ Prevención se han incorporado personas en prácticas en diferentes áreas y ámbitos. En la sociedad AMSA, que actúa en el ámbito de la psiquiatría y la psicología, han participado también 24 alumnos de diferentes universidades.



Evaluación y Remuneración

La política de retribuciones de IMQ Seguros forma parte del sistema de gobierno de la entidad. Busca la generación recíproca de valor para los distintos colectivos de empleados/as y el alineamiento con los intereses del conjunto de la organización. Del mismo modo, se establecen las competencias que sobre las políticas de remuneración de los distintos colectivos de la compañía ostentan los diferentes Órganos de Gobierno de la Compañía.

Durante el año 2023 se ha trabajado en la implementación de un nuevo procedimiento digital para definir y medir esos objetivos en el ámbito de IMQ Seguros: el Sistema de Gestión por Objetivos (IMQ SGO). Asimismo, y en ese mismo ámbito se ha desarrollado un nuevo sistema de evaluación del desempeño, en el que han participado todas las personas de la compañía como método proactivo de feedback para identificar las fortalezas y las necesidades de desarrollo. Nace de un proceso previo de reflexión por parte del Comité de Dirección de IMQ Seguros donde se define un modelo de competencias alineadas con los valores de IMQ y los ejes del Plan Estratégico.

Grupo IMQ ofrece también a sus personas trabajadoras una serie de beneficios sociales, que varían en función de la unidad de negocio.

Grupo IMQ es, además, una compañía sensible con la equidad salarial, así como la igualdad en el ámbito de géneros, tanto en la generación de oportunidades como en el ámbito de la retribución. Los modelos de revisión salarial permiten realizar propuestas ajustadas a las distintas posiciones internas, de una forma competitiva y equitativa.

Relaciones sociales

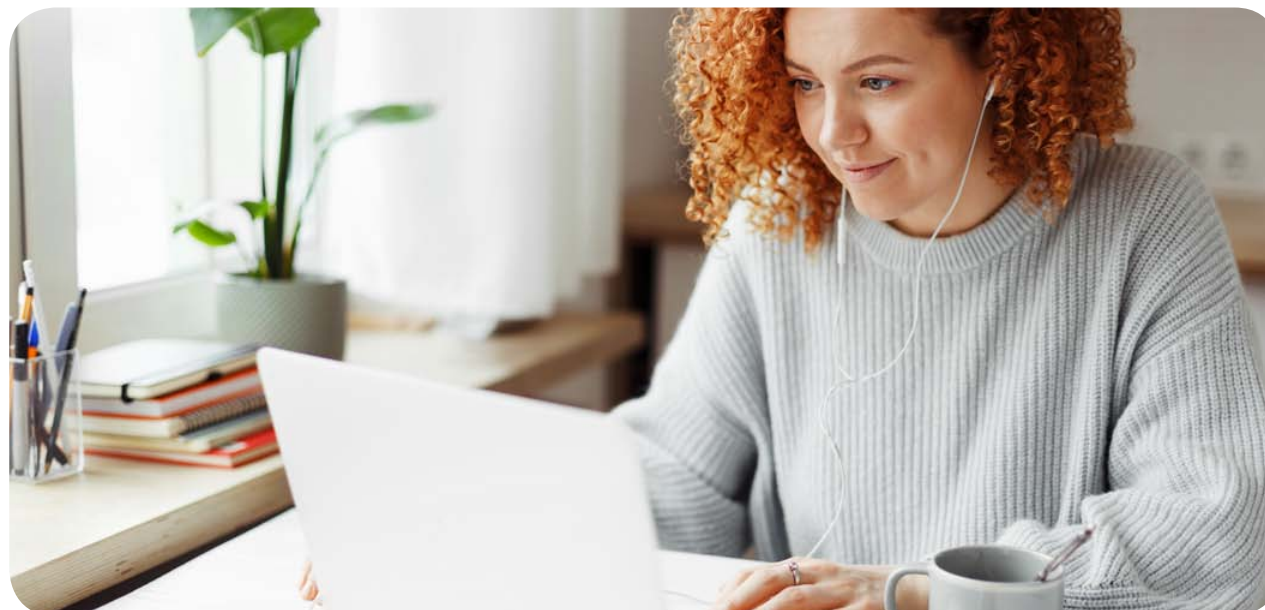
De conformidad con la regulación vigente en España, los derechos y condiciones laborales se encuentran recogidos en normas, convenios y acuerdos suscritos, en su caso, con las correspondientes representaciones legales de las personas trabajadoras.

Formación

Este año se ha lanzado una nueva plataforma de formación “Campus IMQ”, digital e innovadora, que ayuda a desarrollar los planes de acción anuales, tanto individuales como colectivos identificados en los procesos de evaluación de desempeño. Una plataforma que se irá implementando paulatinamente en las diferentes unidades de negocio.

Las personas trabajadoras tienen acceso a un amplio catálogo de curso tanto de habilidades como de formación técnica. Las formaciones se complementan con una biblioteca online donde tienen a disposición artículos de divulgación científica elaborados por profesionales de la compañía, artículos de interés de las temáticas más relevantes e información sobre colaboraciones con universidades. Dada la diversidad de las actividades, en cada unidad de negocio se diseñan programas específicos que dotan a sus profesionales de cualificación necesaria para el desempeño de sus funciones.

Además, en las distintas unidades de negocio se han desarrollado diversas acciones formativas presenciales y online.



Organización del trabajo

Existen en las diferentes unidades de negocio medidas que favorecen la conciliación de la vida familiar y laboral ya sea a través de planes de igualdad, aspectos incluidos en convenios colectivos y pactos de empresa o iniciativas específicas de flexibilidad. Se participa también en programas que promueven las mismas, caso, por ejemplo, del programa de Kontzilia 30, iniciativa promovida por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco orientado a avanzar en materia de conciliación en el que colabora activamente IMQ Zorrotzaurre.

Salud y Seguridad

Dentro de la natural preocupación por la seguridad y la salud, no sólo se pretende dar cumplimiento a las prescripciones establecidas por la Ley, sino también mejorar en lo posible las condiciones de vida laboral fijando objetivos que son revisados periódicamente con el fin de detectar y controlar, en su caso, situaciones de riesgo en todas las especialidades preventivas:

Seguridad en el trabajo

Higiene industrial

Ergonomía y psicología aplicada

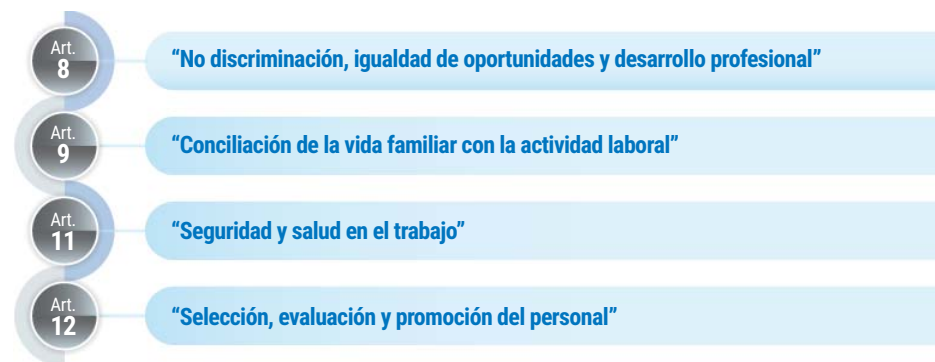
Medicina del trabajo

La organización tiene establecidos los cauces de consulta, participación y representación de los trabajadores que exige la Ley, a través de los delegados de prevención, y de la constitución de los correspondientes Comités de Seguridad y Salud. En concreto, la organización cuenta con 12 Comités de Seguridad y Salud.



Igualdad

El Código ético de IMQ seguros destaca el compromiso societario que con respecto a esta materia mantiene en relación a sus empleados/as:



El compromiso por la Igualdad de género se ha ratificado también con la firma del I Plan de Igualdad de IMQ Seguros en diciembre de 2022. El I Plan tiene por objeto cumplir con los requerimientos legales y promover una cultura de empresa que impulse y garantice la igualdad de trato y de oportunidades en toda la compañía. Para conseguirlo se han pactado diferentes medidas de actuación y se ha constituido una Comisión responsable del seguimiento periódico y evaluación de la consecución de acciones.

IMQ Prevención cuenta también con un Plan de Igualdad que rechaza toda forma de discriminación y mantiene el compromiso de velar porque toda su plantilla, sea tratada con respeto hacia su diversidad, promoviendo la igualdad de oportunidades. El II Plan se aprobó a finales de 2022.

Las Clínicas, además de Plan de igualdad, cuentan con una Comisión de Igualdad y en 2023 se han incorporado al programa de PWN Bilbao, encaminado a generar una gestión laboral basado en el Liderazgo Equilibrado y la igualdad de oportunidades.

En Igurco Araba siguen vigentes los planes de igualdad y en Igurco Residencias Sociosanitarias se está desarrollando el diagnóstico.

En 2023 la Comisión de Igualdad de IMQ Amsa ha continuado también desarrollando las acciones que quedaron pendientes del Plan de Trabajo 2022 para elaborar un plan de conciliación que sistematice las medidas existentes e incluya nuevas medidas que amplíen las posibilidades de conciliación y trabajar la sensibilización real de la plantilla en la materia.



Protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo

El Código Ético de IMQ en su artículo 8.5 rechaza cualquier manifestación de violencia, acoso físico, sexual, psicológico, moral u otros, el abuso de autoridad en el trabajo y cualesquiera otras conductas que generen un entorno intimidatorio u ofensivo para los derechos de todas las personas. IMQ promoverá medidas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, de acuerdo con la legislación vigente

IMQ Seguros, policlínicos, dental y RHB-MD cuenta con Protocolo de acoso desde el año 2020 que se ha ido actualizando y fue ratificado en 2022 por la comisión negociadora del Plan de Igualdad.

Con nuestros proveedores

Grupo IMQ, comprometido con la ética en el desarrollo de su actividad empresarial dispone en su Código Ético de políticas de conducta interna en referencia a su relación con los proveedores.

La red de proveedores de Grupo IMQ integra dos grandes grupos:

- Los **proveedores asistenciales**, grupo de interés estratégico donde se incluye el cuadro de profesionales médicos, las clínicas y centros concertados, diferentes sociedades vinculadas a determinadas especialidades, casas de prótesis, transporte sanitario etc. En definitiva, todos aquellos proveedores que ayudan a la prestación a los clientes de un servicio seguro, fiable y de la máxima calidad posible.

- En el otro lado, se sitúan el **resto de proveedores** con los que Grupo IMQ trabaja “mano a mano” generando una relación basada en la confianza para la consecución de objetivos comunes.



Proveedores generales

Grupo IMQ sigue un enfoque similar en la gestión de sus proveedores de productos y/o servicios gracias a que sus principales unidades de negocio se guían por las directrices que marca la certificación ISO 9001. Así, en dichas unidades de negocio del Grupo se cuenta con un proceso para la selección y evaluación de proveedores que marca las pautas generales a seguir en este sentido. Dentro de dicho proceso, y con carácter periódico, se realiza una evaluación de la cartera de proveedores de la organización, teniendo en cuenta no sólo el desempeño vinculado a su actividad sino también otros aspectos como la calidad, o la obtención de certificaciones con impacto social (medio ambiente, etc.). Actualmente se está trabajando también para incorporar otros aspectos relevantes como todo lo vinculado con la seguridad de la información.

En la medida de lo posible, desde Grupo IMQ se apuesta por la contratación de proveedores locales y nacionales, contribuyendo con ello a generar un mayor impacto en su ámbito de referencia.



Proveedores asistenciales

Los principales proveedores de Asistencia Sanitaria de IMQ son:

- Los cerca de 1.700 profesionales que integran el cuadro médico de IMQ Seguros
- 2 clínicas hospitalarias propias y 11 concertadas
- 25 centros propios (policonsultorios, dentales, monográficos)
- 149 centros médicos concertados

Las y los profesionales médicos de Grupo IMQ suponen uno de los grandes motores de la compañía destacando por su profesionalidad, implicación y el trato atento hacia los clientes. El amplio cuadro médico y clínico y su estudiada composición por especialidades y geografía permiten un acceso cómodo y ágil a medicina de vanguardia.

	2022	2023
BIZKAIA	1.085	1.076
ARABA	214	208
GIPUZKOA	409	411
TOTAL	1.708	1.695

Modelo de relación con los proveedores prestacionales

La incorporación de proveedores sanitarios está estandarizada en los protocolos de la compañía, asegurando un proceso transparente y coherente con las necesidades actuales y futuras de IMQ Seguros. El proceso de incorporación de los profesionales al Cuadro Médico promueve, por su parte, la igualdad de oportunidades entre los candidatos, mientras que el resto de proveedores asistenciales se valoran en función de criterios técnicos y económicos específicos.

Las unidades de negocio evalúan de manera continua el desempeño de cada proveedor, así como su adecuación a los estándares planteados. De forma periódica se envía una comunicación a todos ellos, comparando sus datos con los del resto de especialidades / tipología de proveedores, lo cual permite identificar desviaciones fomentando su corrección.

IMQ Seguros pone a disposición de su cuadro médico un canal encargado de darle respuesta en los diferentes ámbitos de relación: la oficina de atención al profesional. En los últimos años ha orientado sus esfuerzos, por un lado, a consolidar su transformación en la atención a un entorno cada vez más digital y, por otro, a seguir mejorando y aportando valor en un modelo de relación y atención compañía-médico único en este mercado.

El mix de la casuística y gestiones realizadas ha cambiado, ganando cada vez más importancia el soporte dado, en la utilización de la nueva herramienta de prescripción digital y el proceso de autorización. A esto, se suman las tareas y resoluciones de dudas, incidencias y reclamaciones derivadas de herramientas y procesos ya consolidados como la Extranet de Profesionales, la transmisión de la actividad o la liquidación de honorarios médicos.



Vocación social

IMQ trabaja en muy diferentes ámbitos aportando valor a la comunidad y las personas:

Divulgación sanitaria

Dentro del esfuerzo por fomentar hábitos de vida saludables y potenciar una cultura preventiva, en IMQ se realizan cada año un número significativo de actividades y contenidos de divulgación sanitaria para su difusión a través de los medios de comunicación y de las publicaciones y canales propios de la compañía. Un propósito que tiene uno de sus máximos exponentes en el blog de IMQ, canalsalud.imq.es, que en 2023 ha enriquecido su oferta mediante la creación de nuevos espacios de divulgación. Se ha seguido realizando, además, una importante labor de promoción de la salud mediante la organización de espacios de debate, mesas redondas, webinars y conferencias para diferentes colectivos.



JORNADAS Y CONGRESOS CON PARTICIPACIÓN DE PROFESIONALES DE IMQ

CONGRESOS SANITARIOS

- **40º seminario de ingeniería hospitalaria congreso nacional:** ponencia "medidas de ahorro energético implementadas en clínicas IMQ Zorrotzaurre y Virgen Blanca de Bilbao" y poster "Implantación de sistema para la automatización de la logística del almacén central de la clínica imq Zorrotzaurre de Bilbao"
- Participación en el encuentro **#healthnology España 2023** de inter Systems Healthnology España 2023 con la ponencia "construyendo la sanidad del futuro: innovación, éxito y colaboración"
- **VII reunión multidisciplinar sobre cáncer de próstata.** jornadas celebradas en la clínica IMQ Zorrotzaurre centradas en el análisis de las controversias en el diagnóstico y tratamiento del cáncer de próstata
- **XIX congreso nacional y III congreso internacional de la sociedad española de enfermería oncológica.** ponencia "prescripción enfermera, dosis altas de humanización" y poster. "la campana de la vida, un toque humanizado"
- **Workshop de endourología** y nuevas tecnologías en urología. jornadas celebradas en la clínica IMQ Zorrotzaurre contando con la presencia de destacados urólogos nacionales e internacionales.
- **33 congreso nacional SEMES.** poster "sospecha de ictus/ AIT en urgencias"
- **Semana de Humanidades y Semana Médica de la ACMB**
- **Colegio de psicólogos de Bizkaia:** jornada psicología en la calle. intervención "qué hacer si quien me importa consume drogas"
- **Webinar: prevenir el alzheimer** para clients IMQ
- Participación en congreso de **ciberseguridad en el sector salud 5.0**
- I Jornadas europeas de AMSA y Universidad de Deusto sobre **trastornos de desregulación emocional** y de conducta en pacientes graves
- **Jornada b-Venture.** participación en mesa redonda "salud e innovación, una inversión de futuro"
- Participación en matchmaking innovación en salud **Smart Medical Devices and Robotics**, organizado por el Basque Health Cluster, Fenin y Tecnalía
- Participación en la jornada "El poder de los resultados sanitarios" de IDIS
- **Jornadas gastronómicas en IMQ Zorrotzaurre** 'Aliméntate Con Sentido' que impulsa la alimentación saludable y sostenible en los restaurantes de las empresas y oficinas
- **1st prostate user & expert meeting.** jornadas celebradas en la Clínica IMQ Zorrotzaurre contando con la presencia de destacados expertos nacionales e internacionales en la materia

PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL

- WEBINAR Obligaciones legales en la Coordinación de Actividades Empresariales. Experiencia de un caso práctico.
- V congreso internacional de seguridad y salud en el trabajo- OSALAN: Participación como miembros del Comité Científico.
- Ponencia: Servicios de prevención: los objetivos y acciones de los profesionales de la prevención
- Expositor en el congreso del servicio KOORDINATU.
- OSALAN. Taller sobre teletrabajo. Participación con ponencia Teletrabajo, papel del asesoramiento y vigilancia de la salud de los Servicios de Prevención Ajeno
- NORTEGAS: Webinar salud y deporte, cómo evitar el sedentarismo
- Participación en encuentro de APNABI "Autismo y empleo: prevención, seguridad y salud en el trabajo",
- COLEGIO VASCO DE ECONOMISTAS: WEBINAR "Efecto de las nuevas formas de trabajo sobre la salud psicosocial
- CEBEK: WEBINAR Descanso y trastornos del sueño. impacto directo en la salud
- COLEGIO DE ABOGADOS DE BIZKAIA. Participación en el III Congreso de la Abogacía de Bizkaia con la ponencia. Gestión del estrés. Cómo aumentar la satisfacción personal y laboral.
- CEBEK. Webinar Cada segunda cuenta. ¿Qué hacer frente a un infarto o un ictus?
- WEBINAR Polipíldoras para la mejora de la salud integral. Impacto del ejercicio físico en nuestra salud.
- WEBINAR Gestión del Tiempo. Enfoque desde la productividad y el bienestar.
- WEBINAR Trabajo híbrido.
- WEBINAR Conociendo el estrés.
- WEBINAR Protocolos de acoso.
- WEBINAR Hábitos de alimentación saludable.
- CURSO Actuar frente al acoso en la empresa desde una perspectiva global: Nuevas exigencias del convenio 190 OIT – CEBEK.
- JORNADA Cómo evitar los atrapamientos en la Industria – FVEM
- Coorganización e intervención en jornada Cultura empresarial, salud psicosocial y responsabilidad legal – CEBEK
- Participación en WORK CAFÉ de CEBEK: La diversidad en tu empresa, una oportunidad de crecimiento
- Participación en presentación guía implantación vigilancia colectiva de Servicios de prevención.

ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

- Intervención de IMQ Igurco en Jornada 'Cuidados paliativos en el paciente con ictus', organizada por la Academia de Ciencias Médicas de Bilbao
- Presentación en la Universidad de Oxford del modelo de Atención en el hogar Etxetik junto a la Diputación foral de Bizkaia
- Presentación de primera Unidad convivencial de IMQ Igurco
- Presentación Igurtek en Foro Silver Economy organizado por Adinberri.
- Organización I Jornada de Personas Mayores de IMQ Igurco
- Participación en la jornada de Zainlab upskilling en la economía de los cuidados y la longevidad
- Intervención de Igurco en la jornada de la ACMB sobre Síndromes Linfoproliferáticos.



Deporte y salud

- Asegurando la salud de los principales clubes deportivos de Euskadi.** IMQ ha seguido siendo también en 2023 la aseguradora médica oficial de los principales clubes y fundaciones deportivos de Euskadi, tanto de élite como de base, apoyando las actividades que éstos realizan para que se desarrollen con plenas garantías de salud. Athletic Club, Bilbao Basket, Baskonia, Deportivo Alavés, Real Sociedad y Sociedad Deportiva Eibar así como a la Fundación Bizkaia Bizkaialde y a la Fundación Kirolgi son las entidades más relevantes con la que se viene manteniendo una estrecha relación. Este año se han conmemorado, además, las bodas de plata de la colaboración con el Athletic Club habiéndose realizado diversas iniciativas al amparo de esta efeméride.

- Renovada alianza con la Real Sociedad.** IMQ selló en 2023 la renovación de una alianza con la Real Sociedad que estará en vigor hasta el 30 de junio de 2025, fortaleciendo así su contribución no sólo al deporte de élite, sino también al de base representado por la Real Sociedad Fundazioa, que tiene por objeto la difusión, promoción y fomento de actividades deportivas, culturales y sociales, entre las que se encuentran el acercamiento del deporte a la sociedad, facilitando su práctica, en sus distintas categorías y edades.

- Con la afición rojiblanca en San Mamés.** También 25 años se han cumplido del convenio de cooperación que cada temporada permite que alumnos y alumnas de la Facultad de Medicina y Enfermería de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU) realicen, convocados por IMQ, sus prácticas en el estadio San Mamés a fin de que adquieran habilidades para actuar ante grandes colectivos, así como ante situaciones de urgencia o emergencia. San Mames dispone también desde 2017, gracias a IMQ, de la certificación UNE 179.003 de salud y seguridad, habiendo sido el primer estadio de Europa en contar con tal distinción.

- Bilbao Basket, un triple en seguridad sanitaria.** También de la mano de IMQ, el Bilbao Basket logró en 2023 la recertificación UNE 179.003 de gestión de riesgos para la seguridad del paciente que protege a todos los y las asistentes al Bilbao Arena.



Con la docencia y la investigación

- Formando a las futuras generaciones de sanitarios.** Además de posibilitar la realización de prácticas a los grados universitarios de Enfermería y Medicina con la UPV/EHU y la Universidad de Deusto, IMQ Zorrotzaurre ha mantenido en 2023 acuerdos de colaboración con distintas entidades formativas, proporcionando docencia práctica a diferentes títulos sanitarios como Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería, Técnico en Farmacia y Parafarmacia, Técnico Superior en Radioterapia y Dosimetría y Técnico Superior en Imagen para el Diagnóstico y Medicina Nuclear.
- Con los profesionales de la medicina a través de la Academia de Ciencias Médicas.** IMQ ha renovado, un año más, el acuerdo que mantiene con la Academia de Ciencias Médicas de Bilbao, apoyando algunos de sus eventos más destacados para la formación y divulgación de contenido experto a los profesionales sanitarios que esta entidad realiza.
- IMQ y la Universidad del País Vasco clausuran su primer curso universitario de medicina de urgencias.** La iniciativa, pionera en Euskadi, ha tenido por objeto ofrecer formación teórico-práctica a graduados en Medicina interesados en la práctica de la Medicina de Urgencias y Emergencias y se ha impartido tanto en la UPV/EHU, como en los servicios de Urgencias de IMQ Zorrotzaurre. El curso, patrocinado por IMQ, otorga una titulación universitaria de posgrado por la universidad pública vasca, así como oportunidades de contratación en el servicio de Urgencias de la clínica y para los servicios de atención continuada de los centros policonsultorios de IMQ.
- Culmina sus estudios la primera promoción del Deusto Orthodontic Programme.** La primera promoción de alumnos del Deusto Orthodontic Programme, primer máster europeo del País Vasco en Ortodoncia, puesto en marcha bajo la codirección de IMQ y la Universidad de Deusto, presentó en junio sus trabajos de fin de máster. El Deusto Orthodontic Programme tiene una duración de tres años y comenzó su primera edición en septiembre de 2022, estando ya en su segunda promoción.



Con la Igualdad

- **Clínicas IMQ, ejemplo de buenas prácticas entre las empresas adheridas a la Comunidad Kontzilia.** Las clínicas se adhirieron hace 5 años a la Comunidad Kontzilia del Gobierno Vasco que pretende comprometer a las empresas vascas con la implantación de planes de conciliación. En 2023 fueron seleccionadas como ejemplo de buenas prácticas.
- **Con la igualdad.** El Grupo quiso visibilizar su apuesta por la igualdad, realizando en un día tan señalado como el 8M diferentes iniciativas, tanto internas como externas, mediante la puesta en marcha de acciones de sensibilización para todos sus empleados a través de cursos destinados a favorecer la igualdad en el ámbito laboral, la utilización de lenguaje no sexista y el empoderamiento de las mujeres, además de dar a conocer los planes de igualdad con que cuenta la compañía, el de IMQ Seguros implantado este año.
- **Mujer Siglo XXI.** Un año más, IMQ ha contribuido, a través de un convenio de colaboración, a los fines de la Asociación Mujer Siglo XXI entre cuyos principales objetivos está visibilizar el talento femenino, su liderazgo y reconocer su contribución en todos los ámbitos profesionales e interempresariales.
- **Protocolos de atención en las clínicas y residencias de IMQ** para apoyar a las mujeres frente a la violencia de género con motivo del 25M.
- **Grupo IMQ con el 8M.** Aprovechando la efeméride del 8M, IMQ puso el foco en los problemas de salud que en mayor medida afectan a las mujeres y las diferencias de género existentes en este ámbito, desarrollando también acciones de sensibilización externa e interna.



En favor del arte y la cultura

IMQ participa activamente en la vida cultural de Euskadi mediante los convenios de colaboración que la ligan con algunas destacadas instituciones.

- **Con la ABAO Bilbao Opera.** Dentro de su trayectoria de apoyo al proyecto cultural y artístico de esta institución, iniciado el ejercicio 2023 IMQ renovó su convenio de colaboración con la ABAO Bilbao Opera para el patrocinio de su 71ª temporada. ABAO Bilbao Opera está considerada como una de las principales instituciones de las artes escénicas en Euskadi, situándose como una entidad lírica de referencia en el ámbito estatal y europeo.
- **Y otras organizaciones sociales.** IMQ, además, apoya en el ámbito social y de la cultura a organizaciones como el Orfeón Donostiarra y la Sociedad Coral de Bilbao, la Asociación Cruz de Oro, Fundación Mirada Solidaria y la Fundación Puerto Ría de Bilbao, entre otras.



Con las personas mayores

- **Cuidados sin sujeciones como norma de buen trato.** IMQ Igurco tiene implantados diversos protocolos de prevención y abordaje del maltrato, cuyo objetivo es detectar posibles situaciones de maltrato físico, económico o derivado de la falta de atención en las necesidades básicas de las personas mayores. Este año, además, se ha difundido una Guía interna de buenas prácticas, con especificaciones sobre el uso de lenguaje inclusivo y no edadista, el fomento de una imagen positiva de la longevidad y la modificación de ambientes, orientándose éstos hacia espacios más hogareños, no infantilizadores.
- **Igurtek, acompañamiento también en casa.** IMQ Igurco ha puesto en marcha este año su servicio IgurTEK de acompañamiento en el hogar, que tiene como objetivo facilitar la permanencia de las personas mayores en su entorno sociofamiliar el mayor tiempo posible y con la máxima autonomía funcional y calidad de vida, dando, a su vez, a la persona cuidadora conocimientos profesionales para llevar a cabo su labor. Todo ello, a través de una plataforma tecnológica propia, multifuncional, que permite la atención remota y el apoyo a los cuidados en el hogar.
- **Abre sus puertas Arabarren.** En enero abrió sus puertas el centro de cuidados Arabarren, gestionado por la cooperativa de iniciativa social sin ánimo de lucro Arabarren, que implementa el nuevo modelo de cuidados foral Gizarea contando con el apoyo del IMQ Igurco. Su puesta en marcha es fruto de la colaboración público-social, y todas sus plazas son públicas. El centro añade a la oferta asistencial de la a población alavesa cien nuevas plazas para personas mayores, 25 de centro de día para personas mayores y otras 25 para personas con discapacidad física severa.
- **Nuevo modelo convivencial.** Igurco puso en marcha en febrero su primera unidad convivencial en el centro sociosanitario IMQ Igurco Unbe, respondiendo al impulso que, desde la Diputación Foral de Bizkaia, en colaboración con las entidades gestoras de servicios sociosanitarios, se ha dado para la transformación de los cuidados de larga duración. La transformación se orienta hacia una personalización que avance en la atención a la diversidad y la evolución de las necesidades, expectativas y preferencias de las personas que necesitan de apoyos para desarrollar su proyecto de vida.



Compromiso y Acción social

- **IMQ Solidario: ayuda al desarrollo y salud de la infancia.** IMQ viene trabajando desde hace años con UNICEF en favor de los derechos de la infancia en los países en desarrollo a través de una aportación corporativa anual y del proyecto IMQ Solidario. IMQ Solidario hace posible que, a partir de 1 euro al mes, también clientes, empleados, empresas y profesionales de nuestro cuadro médico puedan aportar su grano de arena para que UNICEF siga ayudando al desarrollo y la salud de la infancia allí donde más se necesita. Lo recaudado se destina, fundamentalmente, al impulso de iniciativas para fomentar la educación, la salud, la protección de niños y niñas contra la violencia y la explotación, la prevención del sida y la puesta en marcha de alianzas y políticas públicas a favor de los derechos de los niños y niñas del mundo.

- **Desarrollo sostenible.** Desde las Clínicas IMQ junto a la cooperativa sin ánimo de lucro Kooperera, se ha promovido, un año más, la recogida y reciclaje de ropa y juguetes tratando de favorecer con ello el desarrollo sostenible, la creación de puestos de trabajo estables para personas con dificultad y el protagonismo del voluntariado.

- **Con las asociaciones de pacientes.** Dentro de su apuesta de apoyo a las asociaciones de pacientes, las clínicas IMQ renovaron en 2023 el convenio de colaboración que venían manteniendo con la Asociación Nacional de Amputados (ANDA) y con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC). Ambos convenios recogen, entre otras cuestiones, el compromiso de informar y concienciar, tanto a pacientes como a profesionales sanitarios mediante diferentes acciones cuyo principal objetivo es mejorar la atención integral de las y los pacientes afectados. El acuerdo con ANDA recoge, además, el apoyo a la investigación en el ámbito de la amputación o sus consecuencias. El convenio de colaboración con AECC, por su parte, apuesta por incidir en la prevención, información y concienciación sobre el cáncer, así como en la mejora de la calidad de vida de las personas afectadas por esta enfermedad. Se ha colaborado también desde IMQ Seguros con la 1ª Noche Solidaria promovida por Cebek a beneficio de la AECC.

- **Préstamos solidarios.** Tanto IMQ Igurco como IMQ Seguros colaboraron en 2023 con la Fundación Bultzatu en su IV Campaña de Donaciones con el objetivo de dar un paso cualitativo en la cobertura social que presta el Banco municipal de Ayudas Técnicas (BAT) Nos involucramos con la difusión y apoyo de una iniciativa que trata de recabar donaciones de artículos de ayuda técnica para tareas de la vida diaria que resultan especialmente necesarias en situaciones de envejecimiento y dependencia (sillas de ruedas, andadores etc.).

- **17.797 euros recaudados y 454 clientes de IMQ Solidario en 2023**



Alianzas y colaboraciones

Grupo IMQ mantiene una estrecha relación con muy diferentes organizaciones y entidades de la vida social, económica, cultural y deportiva en base a acuerdos de colaboración o integración como organización asociada: destacan entre ellas las siguientes:

ASOCIACIONES E INSTITUCIONES

- ADEGI
- AEC - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD
- AECC - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER
- ANDADE - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PACIENTES AMPUTADOS
- APA - ASOCIACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES
- APNABI
- ASOCIACIÓN BASQUE HEALTH CLUSTER
- ASOCIACIÓN CENTRO DE INNOVACIÓN DE BILBAO – CIB (INNOLAB BILBAO)
- ASPA BIZKAIA - ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN AJENOS
- ASPREN - ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN AJENOS
- AVECAI
- CÁRITAS BIZKAIA-KOOPERA
- CEBEK
- CENTRO ILERNIA
- CIFP FADURA
- COLEGIO SAN JOSÉ DE CALASANZ
- COMUNIDAD KONTZILIA
- CONSEJO CÍVICO DE LA VILLA DE BILBAO (EXCMO. AYUNTAMIENTO DE BILBAO)
- ESCUELA SANITARIA TECNICO PROFESIONAL DE NAVARRA (ESTNA)
- ESKU HUTSIK - ASOCIACIÓN DE DUELO GESTACIONAL PERINATAL Y NEONATAL EN EUSKADI
- EUSKALIT
- FUNDACIÓN FORMETAL
- FUNDACIÓN INSTITUTO PARA EL DESARROLLO E INTEGRACIÓN DE LA SANIDAD (IDIS)
- FUNDACIÓN TECNALIA RESEACH & INNOVATION (PATRONATO Y UNIDAD DE SALUD)
- HOSPITAL DOCENTE ANTONIO LUACES DE CIEGO DE ÁVILA (CUBA)
- ICEA
- INSTITUTO DE LA CONSTRUCCIÓN
- OSASUNBERRI
- PWN BILBAO
- SEA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS ALAVESSES
- SOCIEDAD BILBAÍNA
- UNESPA
- UNIVERSIDADES DE ALEMANIA (INSTITUCIÓN ARBEIT + LEBEN / HAMBURGO)
- UNIVERSIDAD DE DEUSTO
- UNIVERSIDAD DE PRAGA
- UNIVERSIDAD PUBLICA DE NAVARRA, ESCUELA UNIVERSITARIA DE FISIOTERAPIA
- UPV/EHU

PATROCINIOS Y COLABORACIONES

- ACADEMIA DE CIENCIAS MÉDICAS DE BILBAO
- ASOCIACIÓN MUJER SIGLO XXI
- ASOCIACIÓN DE ALCOHOLICOS REHABILITADOS LA CRUZ DE ORO
- ATHLETIC CLUB – FUNDACIÓN ATHLETIC CLUB
- BANCO DE ALIMENTOS DE BIZKAIA
- BASKONIA – FUNDACIÓN 5+11
- BILBAO BASKET – FUNDACIÓN BILBAO BASKET
- BIZKAIA GARA - AMSA
- DEPORTIVO ALAVÉS – FUNDACIÓN 5 + 11
- FUNDACIÓN BIZKAIA BIZKAIALDE
- FUNDACIÓN KIROLGI
- FUNDACIÓN MIRADA SOLIDARIA
- FUNDACIÓN PEQUEÑO DESEO
- FUNDACIÓN PUERTO Y RÍA DE BILBAO
- FUNDACIÓN VASCA ESCLEROSIS MULTIPLE EUGENIA EPALZA
- GUGGENHEIM
- ORFEÓN DONOSTIARRA
- PACTO MUNDIAL NACIONES UNIDAS
- REAL SOCIEDAD – FUNDACIÓN REAL SOCIEDAD
- S.D EIBAR
- UNICEF
- SOCIEDAD CORAL DE BILBAO





SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

Garantía de sostenibilidad
medioambiental mediante
una utilización racional de
los recursos naturales.

Sostenibilidad medioambiental

Enfoque de gestión

El compromiso de la compañía en este ámbito se materializa en la Política de Medio Ambiente de IMQ, que constituye el marco de referencia en el que se generan, impulsan y definen los principios de actuación en la materia. En ese marco, se viene trabajando para favorecer la sostenibilidad medioambiental con iniciativas orientadas al ahorro energético, el uso racional y eficiente de los recursos naturales, el reciclaje, la prevención del cambio climático o contener la huella de carbono, además de fomentar iniciativas de concienciación entre las propias personas de nuestra organización, con un objetivo básico de responsabilidad para con las generaciones actuales y futuras.

NUESTRO COMPROMISO

En IMQ entendemos la protección del medio ambiente como un principio básico y nos comprometemos a garantizar una utilización racional de los recursos naturales.

PRINCIPIOS MEDIOAMBIENTALES



Grupo IMQ sigue dando pasos en sistematizar sus sistemas de gestión ambiental dentro de las diferentes divisiones.

Certificación ISO 14001

- Las Clínicas IMQ obtuvieron la certificación en 2011 y la renuevan anualmente desde entonces.
- IMQ SEGUROS obtuvo la certificación en 2019 y renueva anualmente desde entonces.
- IMQ IGURCO obtuvo la certificación en 2021 y renueva desde entonces.

También anualmente, se procede a realizar un análisis de los impactos ambientales generados por Grupo IMQ, concluyéndose como elementos más significativos el consumo energético, el consumo de papel y la generación de residuos.

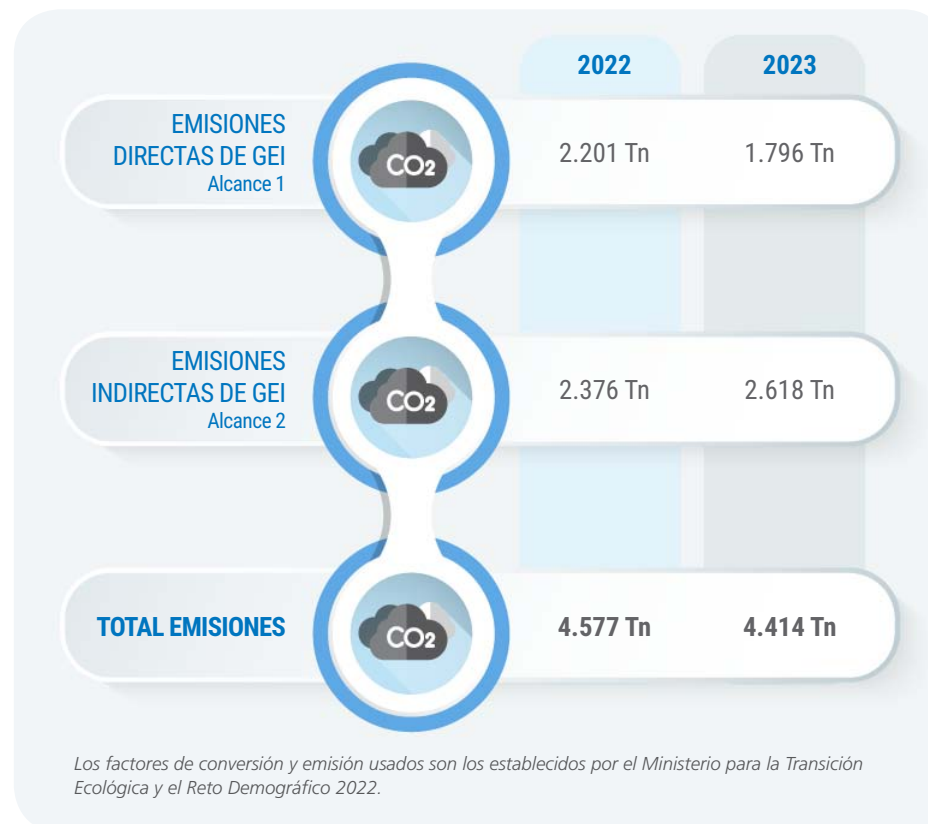
IMQ Seguros

Cada año se establecen de manera interna varios objetivos medioambientales que atienden, por un lado, a la concienciación interna de las personas, reduciendo y eliminando el uso de vasos de plástico en oficinas por ejemplo y por otro a tratar de reducir el impacto medioambiental de negocio. En este sentido, en los últimos años se ha apostado por reducir el consumo de papel a través de la opción de contratación digital o reducir las comunicaciones a clientes en papel, wellcome digital, etc.

En 2023, se está trabando en homogenizar criterios para calcular la huella de carbono y obtener a final de año el sello MITECO, de cara a concienciar y medir el impacto de nuestro consumo energético.

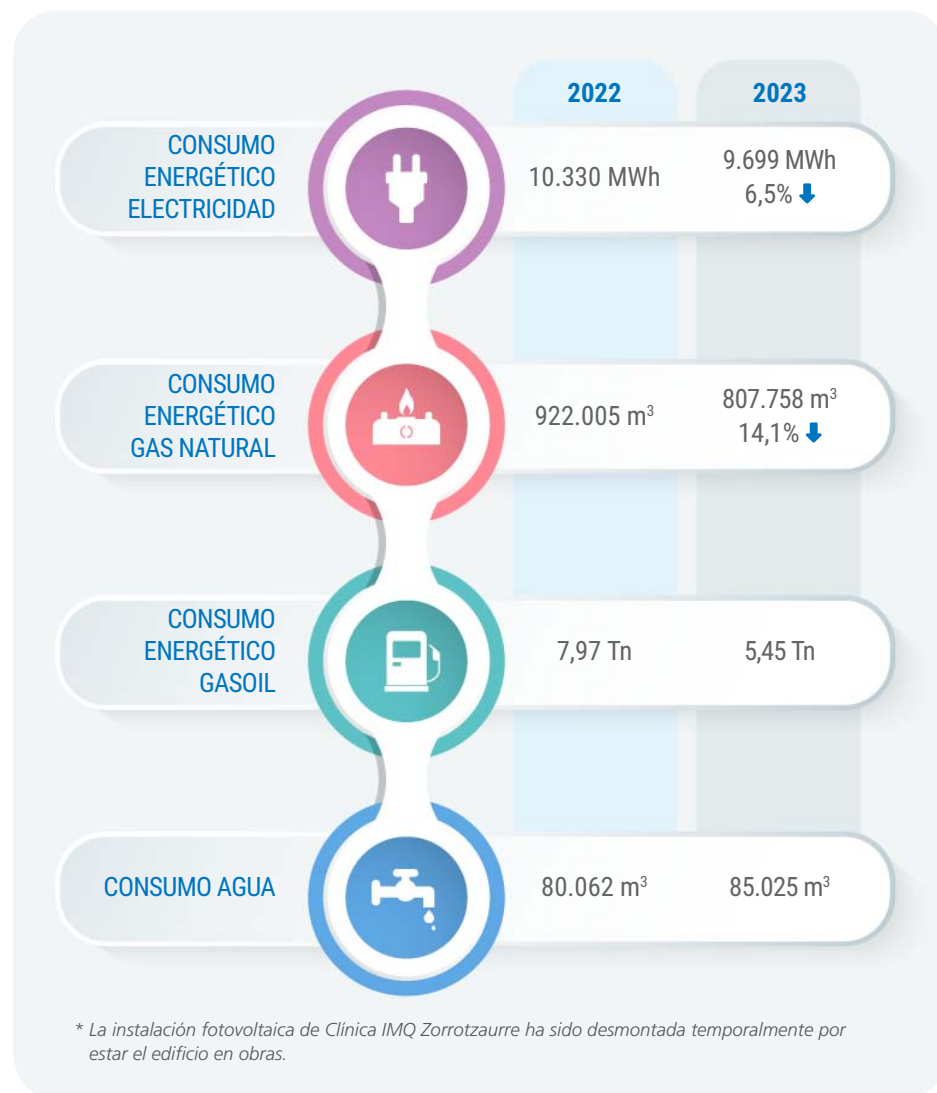
Emisiones de gases de efecto invernadero

Todos los años se realiza una estimación anual de las emisiones equivalentes de GEI (Gases de Efecto Invernadero) provenientes de la combustión en calderas y vehículos y de las emisiones fugitivas (Alcance 1), así como las asociadas a la generación de electricidad adquirida y consumida por la organización (Alcance 2).



Consumo de agua y energía

El mayor consumo de agua por la naturaleza de la actividad, se da en clínicas y centros sociosanitarios.



Consumo de materiales

CONSUMO DE MATERIALES	2022	2023
MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN		
VASOS DE PLÁSTICO (UNIDADES)	60.050	55.375
FLUORESCENTES (UNIDADES)	736	1.146
PAPEL BLANCO (KG)	31.441	37.884
TÓNERS (UNIDADES)	986	9422

Economía Circular. Tratamos de evitar el desperdicio de alimentos

En nuestros centros (los que aplica), desde la perspectiva del uso racional de la comida se minimiza el stock de los productos alimenticios, promoviendo el consumo inmediato de los mismos, evitando de esta manera el “stock” de productos, reduciendo así, el riesgo de caducidad de los diferentes productos alimenticios. Cuestiones que se trabajan conjuntamente con las empresas proveedoras de restauración.



Gestión de residuos

Los principales residuos generados por IMQ Seguros son papel y tóner los cuales se tratan de reciclar en su totalidad a través de contenedores específicos que permitan gestionar su reciclaje. Los equipos electrónicos que se retiran también tienen procedimiento para gestionar el residuo.

En los centros médicos y sanitarios, todos los residuos sanitarios que se generan son gestionados de manera adecuada y acorde con la legalidad vigente mediante un gestor de residuos acreditado. El 100% de los centros propios están registrados como centro productor de residuos sanitarios.

Atendiendo a la naturaleza de nuestra actividad sanitaria/ asistencial, se trabaja en concienciar entre el personal la disminución del consumo de recursos como el papel o los tóners y ayudar a tener un menor impacto en nuestro entorno.

Adicionalmente, en algunos centros y o procesos administrativos, la gestión digital trata de promover los trámites sin papel, como un punto de concienciación a clientes sobre el uso de las plataformas informáticas que dispone Grupo IMQ para la documentación, de cara a reducir su impresión. Es el caso, por ejemplo, de las clínicas dentales, donde se realizó la implantación del clinipad en el que se firman prácticamente todos los documentos en una tablet de manera digital.

EFLUENTES Y RESIDUOS

2022

2023

RESIDUOS POR TIPO RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO

RESIDUOS PELIGROSOS NO SANITARIOS

EQUIPOS ELECTRÓNICOS (KG)	1.243	828
FLUORESCENTES (UNIDADES)	509	406
BATERÍAS, ACUMULADORES, PILAS (KG)	841	163
ENVASES CONTAMINADOS (KG)	1.286	1.374
TONERS (UNIDADES)	768	1.513

RESIDUOS PELIGROSOS SANITARIOS

RESIDUOS SANITARIOS GRUPO II (KG)	62.688	44.322
MEDICAMENTOS DESECHADOS (KG)	636	654
RESIDUOS CITOSTÁTICOS (KG)	5.248	5.291

RESIDUOS NO PELIGROSOS

MEZCLAS (KG)	188.617	250.579
PAPEL / CARTÓN (KG)	60.954	64.212



Protección de la biodiversidad

IMQ Igurco gestiona la actividad del centro Forua que se encuentra dentro de la Reserva de la biosfera del Urdaibai. Su actividad es la de prestación de servicios socio sanitarios para personas mayores dependientes. Y tiene una superficie de 1.650 m², se encuentra en el núcleo de población de Forua-Gernika, y por la actividad y dimensión del centro, se considera que no existe impacto significativo en el hábitat de la zona.

Sensibilización ambiental e inversión medioambiental

En IMQ Seguros, se valora favorablemente que los proveedores, sean responsables con el medio ambiente. Dentro del Modelo de Evaluación de proveedores que se realiza anualmente, se puntúa positivamente si tienen acreditado un sistema de gestión medioambiental.

Por otro lado, y de manera interna a través de la intranet, contamos con un espacio donde se comparten píldoras de conocimiento de cara a sensibilizar a las personas de la organización en la importancia de cuidar de nuestro entorno.

Inversión en el sistema de Gestión ambiental de Grupo IMQ

Durante 2023, Grupo IMQ ha realizado una inversión de 305.737 euros, para el mantenimiento y mejora de su sistema medioambiental (gestión de residuos, cambio luminarias LED, mantenimiento preventivo, etc.). Se viene realizando también en los últimos años desde IMQ Seguros una campaña de sensibilización a las personas de la organización sobre la importancia de cuidar el entorno.

También se ha unido en 2023 a la celebración del 50º aniversario del Día Mundial del Medio ambiente con una iniciativa especial sobre la contaminación por plásticos con la celebración de un concurso de manualidades con materiales de plástico reciclados).

