

Gure konpromisoa
zurekin da

Grupo **IMQ**



IRAUNKORTASUN MEMORIA

2016

Grupo **IMQ**

IRAUNKORTASUN MEMORIA

2016

AURKIBIDEA

AURKEZPENA, PRESIDENTEA ETA KONTSEILARI ZUZENDARI NAGUSIA	4
1. ENPRESA TALDE HANDI BATEN INDARRA	6
2. MUGIARAZTEN GAITUZTEN BALIOAK	24
3. OSASUN ETA ONGIZATE EREDU INTEGRATUA	30
4. GARAPEN SOZIOEKONOMIKOAREN ALDE	44
5. IMQ KONPROMISOAK	52
6. INGURUMENAREKIN	100





AURKEZPENA

► **PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ, IMQCO PRESIDENTEA**

Niretzat oso pozgarria da Grupo IMQren lehenengo Iraunkortasun Memoria, 2016. urteari dagokiona, aurkeztea. Gure konpainia sortu zenetik gizarte erantzukizun korporatiboko jarduerak gauzatzen ari da, baina 2016an konpromiso horri eman diogun bultzada erakutsi nahi izan dugu, hemendik aurrera, egunero gai horren proiektzioa eta nondik norakoa indartzeko ekimen azpimarragarrienak ezagutarazteko Txosten espezifikoarekin.

Gizartearekin eta pertsonarekin, gure erkidegoaren garapen sozioekonomiko orokorrearekin, osasunarekin eta ingurumenarekin, dugun inplikazioa ere gure nor-tasunaren eta enpresa gisa ditugun helburuen parte da, eta horrela islatzen da Grupo IMQren egitekoa gidatzen duten plan estrategikoetan eta kudeaketa planetan, eta baita GEK-RSCak eta gure interes talde guztiekin dugun harremanak gero eta leku garrantzitsuagoa har dezaten dugun borondatean ere.

Gure bokazioa, bezeroen beharrei erantzuneko dieten produktuak eta zerbitzuak eskaintzen jarraitzea da, sarritan baita beraien itzaropenen gainetik ere, eta baita gure konpainia osatzen duten pertsonen bete-behar eta gogobetetze egokia bultzatzea, gure akzio-dunei balioa ematea eta euskal gizartearen eta bere iraunkortasunaren aurrerapenari laguntzea ere. Horrez gain, ahalik eta inplikazio eta erantzukizun handienetik egin nahi dugu, baliotan oinarrituta egongo den eta segurtasuna eta konfiantza sortuko dituen portaera etiko, garden eta zorrotzarekin.

Asko izan dira IMQk gai horren inguruan 2016an aurrera eramane dituen jarduerak. Horien artean azpimarragarriak dira kode etiko berriaren onespina eta gure gobernantza hobekuntza, gure bazkideentzat

eta akziodunentzat emaitza azpimarragarriak lortzea, gure bezeroen esku zerbitzu, produktu eta inbertsio berriak jartzea, gure pertsonari zuzendutako ekimenei izan duten aurrerapena... Asko izan dira, baita ere, osasun arretaren kalitatearen, segurtasunaren edo humanizazioaren, gure profesional medikoen garapenaren, eta kirolarekin, kulturarekin eta elkartasunarekin dugun konpromisoaren alde gauzatutako estrategiak eta apustuak, eta baita ingurumen eragina murriztuko duten edo prebentzioa eta bizitzeko ohitura osasungarriak bultzatuko dituzten estrategiak ere.

Illo horretan sakontzen jarraitzeko eta, gizartearen ikuspegitik enpresa arduratsu gisa identifikatzeaz gain, kudeaketa aurreratuan, berrikuntzan eta etengabeko hobekuntzan egiten ditugun esfortzuak indartuko dituzten parametroetatik eta adierazletik lantzeko asmoa dugu. Hori guztia, erreferente diren gure publikoekin sintonia estuan, badakigulako Euskadin lider den eta estatu mailan ere oso leku garrantzitsua betetzen duen gurea bezalako erakunde batek, erronka izateaz gain, horrela sentitzeko eta jarduteko beharra ere baduela.

Enpresek oso leku garrantzitsua betetzen dute jarduten duten gizartearen garapenean. Duela zortzi hamarkada baino gehiagotik, gurea bere aztarna uzten ari da, negozio, kudeaketa eta zerbitzu eredu diferentzian, hurbi-lekoan, malguan eta eragingarrian oinarrituta hazteko, enplegua eta aberastasuna sortzeko egiten ari den esfortzuaren bitartez. Pertsonarekin eta gizartearekin gero eta eraginkorragoa, dinamikoagoa eta integratzaileagoa izango den harreman egitura eraikitzeke ahalmena da. Eta hori guztia gizarte erantzukizun korporatiboaren ikuspegitik egitea, apustua egiten jarraitzea merezi duen plus bat da, inolako zalantzarik gabe.



► MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA, GRUPO IMQKO KONTSEILARI ZUZENDARI NAGUSIA

2016 jardueraz betetako ekialdia izan da Grupo IMQ-rentzat eta, zorionez, esfortzuekin batera lorpenak ere etorri dira. Horrela, adibidez, marka guztiak gainditu ditugu emaitzetan, ez sozio-ekonomikoetan eta enpleguarekin loturikoetan bakarrik, baita gure konpainiari euskarria ematen dioten eta berezi bilakatzen duten profesional medikoen akzioaren balioa handitzeari dagokionez ere.

Beste alde batetik, gure produktuen kartera zabaldu egin dugu, heriotza, istripu eta bizi aseguru berrieekin, adar anitzeko konpainia gisa hazkunderari ekiteko. Horrez gain, Kaudimena II indarrean sartu den ekitaldia ere izan da, gure erakunderari horrek eskatu dizkion egokitze esfortzu guztiekin.

Garrantzitsua da, baita ere, Grupo IMQren jarduketari berriak bideratuko dituen Plan Estrategikoa 2016an prestatu izana, eta baita gure zerbitzuen digitalizazioa bultzatzeko egindako apustua ere, historia digitalarekin, Info33+rekin, IMQ ONekin edo egitasmo berrien prestakuntzarekin, 2017an argia ikusiko duten bideo-kontsulta, online hitzordua sendagilearekin edo mugikorrean eraman ahal izango den txartela, besteak beste.

Gauzatutako inbertsioei eta hobekuntzei esker, azpimarragarria da zerbitzu, instalazio eta berrikuntza berriak izateko aukera, gure bezeroei zerbitzu diferentziala, kalitatezkoa, hurbilekoa eta abangoardiakoa eskaini ahal izateko. Gure kliniketan eta zentroetan azpimarratzekoa da, baita ere, kalitatean lan bikaina egiten ari dela bermatzen duten egiaztapen berriak lortu direla, eta baita energiaren aurrezpenean, ingu-

rumenaren zainketan edo osasun arretaren kudeaketan edo humanizazioan ere.

Halaber, gizarte, ekonomia eta kultura alorretan dugun konpromisoaren bultzadak markatutako urtea ere izan da, aliantza berriak garatuz edo lehendik genituenak indartuz erreferentziazko kolektiboekin eta erakundeekin, 2016an dimentsio eta garrantzia berria lortu duen GEK-RSC politikari edukia ematen jarraitzeko.

Landutakoaren barruan aipatzekoa da, baita ere, gure pertsonen gogobetetzea, motibazioa eta garapena indartzeko esfortzua, prestakuntzaren, lidergoaren, talentuaren kudeaketaren, komunikazioaren, partaidetzaren, aintzatespenaren, laneko eta familiako bizitzaren arteko kontziliazioaren edo berdintasunaren bultzadaren bitartez, besteak beste. Helburu horiei guztiei jarraipena eman beharko zaie datozen urteetan.

Gizartean dugun presentzia zabaltzen ere ahalegindu gara, bizitzeko ohitura osasungarriak sustatuz, Osasun Kanala sortzea, sare sozialetan dugun presentzia, enpresa osasungarri proiektua edo gure profesional medikoen euren ezagutza gizartearen aurrean hedatzeko foro publikoetan sarritan parte hartu izana bezalako ekimenak bultzatuz.

Laburbilduz, helburuz, erronkez, dedikazioz eta Grupo IMQ gure Erkidegoko osasun pribatuko erreferentzia nagusi eta bere interes talde guztien arteko harremanean eta loturan eredu bilakatzen jarraitzeko ilusioz betetako urtea izan da. Hori posible egin duten guztiei, eta batez ere gure bezeroei, hemendik bihotzez eskertu behar diet egin duten lana eta esfortzua.

1.
ENPRESA TALDE
HANDI BATEN
INDARRA



NOR GARA

IMQ Euskadiko osasun sektore pribatuko liderra da. 82 urteko esperientzia duen eta gizarte-osasunarekin, prebentzioarekin eta ongizatearekin erlazionatutako 60 sozietate baino gehiago elkartzen dituen enpresa holding indartsua osatzen du.

Akzioak, IMQko Sendagile Sozietatearen, konpainia osatzen duten sei atal nagusiak lotesten dituen Taldearen esku daude:

IMQ ASEGURUAK

IMQKO PREBENTZIO SAILA

**IGURCO GESTIÓN:
GIZARTE-OSASUN ZERBITZUAK**

**VICENTE SAN SEBASTIÁN KLINIKA:
IMQ ZORROTZAURRE KLINIKA
ETA IMQ VIRGEN BLANCA KLINIKA**

ZERBITZU KLINIKOAK

**ZERBITZU OROKORRAK:
KONTSULTA ANITZEKO ZENTROAK
ETA BESTE SOZIETATE BATZUK**

Partaidetza **60** enpresa



Osasun eskaintza osoa,
laneko arriskuen prebentzioa,
osasun eta gizarte-osasun
zerbitzuak



Soluzio pertsonalizatuak,
berritzaileak eta kalitatezkoak,
gaurko eta biharko
bezeroarentzat pentsatutakoak



SegurCaixa Adeslas dauka aliatu estrategiko handi gisa, osasun aseguru etheen estatuko ranking-ean lehenengo tokian dagoen konpainia.

Aliantza horri esker, gure bezeroek 40.000 profesional mediko eta 1.150 zentro izaten dituzte EAE-tik kanpo. Halaber, atzerrira doazenek ere gure babesa izango dute, IMQren asistentzia gaitasunak ez baitu mugarik.

Euren indar eta egiteko jakite osoa biltzen duten bi liderren aliantza: IMQ, lider Euskadin, SegurCaixa Adeslas, lider estatu mailan.

XEDEA ETA IKUSPEGIA

XEDEA

Grupo IMQ liderra da Euskadin osasun aseguruaren, laneko arriskuen prebentzioaren eta osasun eta gizarte-osasun zerbitzu pribatuen alorretan.

Bere jabetza osasun alorreko profesionalen esku dago, etengabeko hobekuntzaren eta bezeroei eskainitako zerbitzuaren, kalitatearen, jarduera guztien ardatz nagusiaren, aldeko apustua indartzen duen balio bereizlea.

Horrez gain, Euskadiko osasun azpiegitura pribatu zabalena eta indartsua eta zerbitzu eskaintza osatzeko aukera ematen dion aliantza estrategiko sarea ditu.

Sektoreko liderra

Gure **profesional medikoak**, konpainiaren jabeak

Euskadiko osasun **azpiegitura** pribatu **zabalena**



IKUSPEGIA

Grupo IMQren helburua, bere jarduera alor guztietan Euskadiko lider izaten jarraitzea da, lurraldean duen garrantzia eta posizionamendua handituz eta lortuz. Lidergo etikoa eta arduratsua, barne mailan zein Gizartearekin duen erlazioan, bezeroarekin batez ere, hori baita bere azken erreferentzia eta bere estrategiaren ardatza nagusia.

▶ Hainbat alderditan aurrera eginez, eraldaketa digitalean, berrikuntzan, prestakuntzan eta heziketan, bere eskaintza eta osasun azpiegitura zabaldu indartuz.

▶ Bere zerbitzu katalogoa zabalduz, dibertsifikazioaren bitartez eta osasunarekin erlazionatutako eta erlazionatu gabeko negozio berrietan sartuz, pertsonei eskaintza orokorra eta integratua eskaini ahal izateko eta Taldeari sinergia handiagoak sortzeko.

Portaera etikoa eta arduratsua

Berrikuntza

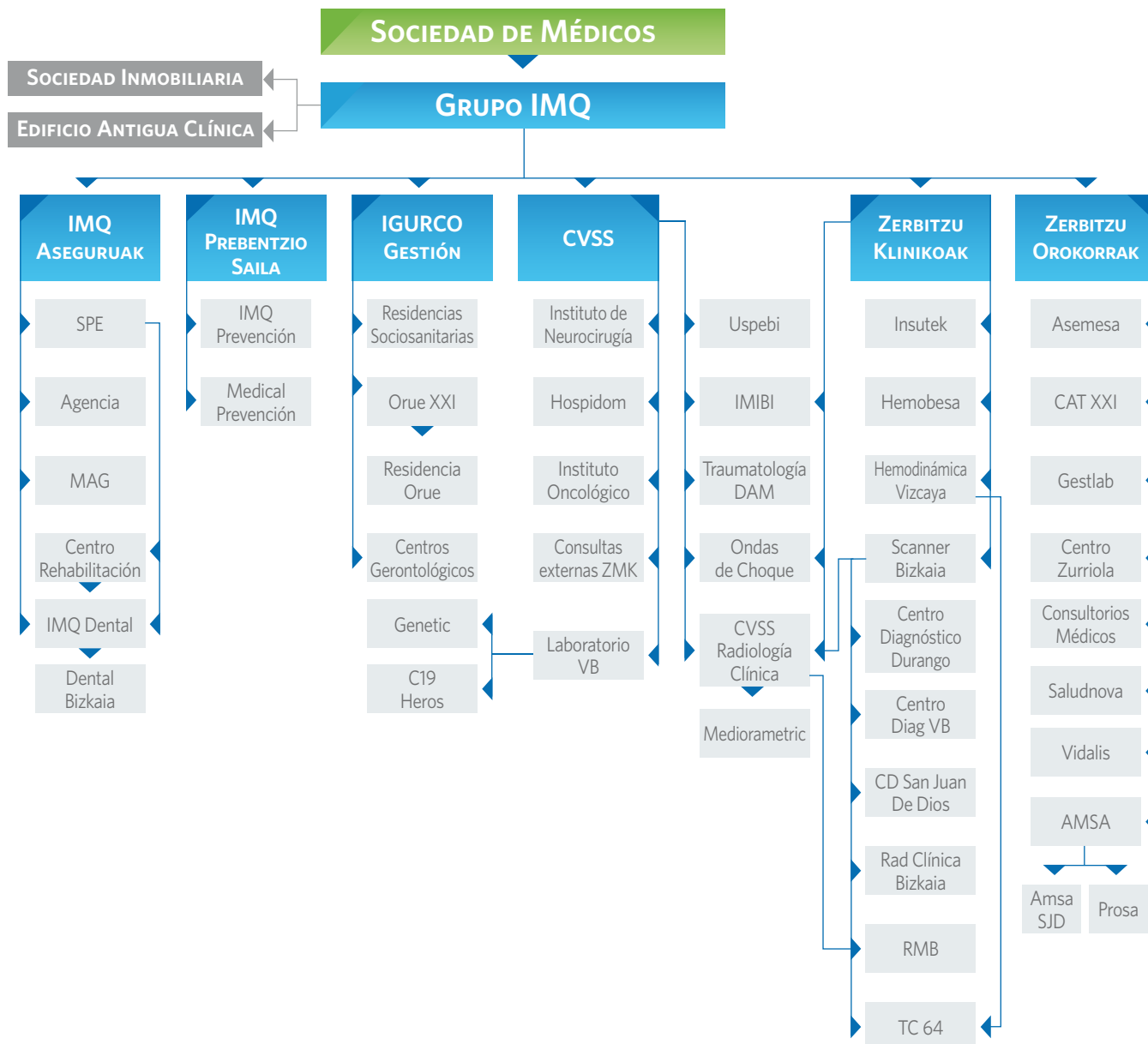
Dibertsifikazioa



SOZIJATEAREN ESTRUKTURA

2016an, IMQk sozietate berregituraketa garrantzitsuari ekin dio, Taldearen kudeaketa sinplifikatzeko eta errazteko, bere sozietate guztiei euskarria emango dien pertsonen estruktura emateko eta

jarduketako politika komunak ezartzen laguntzeko Plan Estrategiko berri baten bitartez eta sinergiak lortzeko ikuspegi orokorra sortzeko xedez.



IMQ ASEGURUAK

Taldeko enpresa garrantzitsuena da. Euskadiko enpresa liderra da osasun pribatuaren alorrean, eta estatu mailan seigarren lekua hartzen du (ICEA 2016 datua).

2016an dibertsifikazio prozesu garrantzitsuari ekin dio, aseguru gehiago kaleratuz, bere bezeroei aholkularitza integrala emateko gai izango den adar anitzeko konpainia osatzeko.

82 urteko esperientzia eta aitzindariak osasun aseguruaren sektorean

Presentziazko **10 bulego** + online bulegoa

Adar anitzekoa: Osasun, heriotza, istripu eta bizi aseguruak. Denbora gutxi barru baita etxebizitzakoa, bidaiari asistentzia ematekoa eta bestelako aseguruak ere.

3 hortz-klinika eta birgaitze, podologia eta kirol medikuntza zentroa

Euskadiko klinika eta zentro propio eta kontzertatu sare nagusia, IMQren ekipamenduarekin, bermearekin eta asistentzia kalitatearekin.

IMQ PREBENTZIO SAILA

Liderra laneko osasunaren alorrean EAEn, bi enpresatan banatzen da: IMQ Prevención eta Medical Prevención, bien helburu nagusia laneko istripagarritasuna murriztea eta prebentzio politikak eta zerbitzu integralak bultzatzea izanik.

4 diziplina: laneko segurtasuna, higiene industrial, ergonomia eta laneko medikuntza

Osasun zainketako 19 zentro eta **jarduera tekniko 3 zentro**

IGURCO GESTIÓN

Gizarte eta osasun zerbitzuen prestazioari zuzenduta, pertsona nagusien alorrean, batez ere.

1.049 plaza kudeatzen ditu eguneko 9 zentrotan, 6 egoitzatan eta tutelaturako apartamentu multzo batean

Telelaguntza zerbitzua 24 ordu, 365 egun

Gizarte eta osasun **orientazio zerbitzua** IMQ Ayuda



VICENTE SAN SEBASTIÁN KLINIKA ETA ZERBITZU KLINIKOAK SAILAK

Vicente San Sebastián Klinika sailak, bere inguru-
nean erreferentziakoak diren bi klinika propio ditu.

- **IMQ Zorrotzaurre Klinika.** 2016an Joint Com-
mission International aintzatespen ospetsua
izan zuen Euskadiko zentro bakarra.
- **IMQ Virgen Blanca Klinika.** Pazientearen se-
gurtasunari buruzko DIAS akreditazioa duen Es-
tatuko lehenengo klinika.

Horrez gain, laborategi bat, irudi bidezko diagnos-
tiko elkarteak, esku-hartze baskularra, Da Vin-
ci robota eta etxeko ospitaleratzea ditu, bestek
beste, espezialitateekin lotetsitako zenbait elkar-
tez gain: onkologia, barne medikuntza, pediatria,
traumatologia, etab.

ZERBITZU OROKORRAK

Kontsulta anitzeko zentroak:

IMQ América Osasun Zentroa,
IMQ Colón Osasun Zentroa eta
IMQ Zurriola Osasun-Kirurgia Zentroa

CAT XXI: Telefono bidezko zerbitzu
integralari euskarria ematen dion elkarte

AMSA: Psikiatria eta psikologia elkarte

Partaidetza beste elkarte batzuetan: Gestlab (osa-
sun arretako soluzio globalak ekitaldian, etxee-
tan, etab.), Saludnova (telemonitarizazioa eta te-
lelaguntza osasunaren alorrean), Vidalis (ongizate
zerbitzuak).

GOBERNANTZA

GOBERNU ERAKUNDEAK

SENDAGILEEN ELKARTEA

Administrazio Kontseilua 2016.12.31

PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ	Presidentea
ÁNGELA GRANDE MARLASCA	Lehen Presidenteordea
JOSÉ ANTONIO VICANDI MADARIAGA	Bigarren Presidenteordea
BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE	Kontseilaria
JULIO GARAIZABAL GAIZTARRO	Kontseilaria
LUIS MARÍA GUEVARA PÉREZ	Kontseilaria
GABRIEL MARTÍNEZ COMPADRE	Kontseilaria
JUAN IGNACIO PADRÓ LOLO	Kontseilaria
ENRIQUE RODRÍGUEZ PARDO	Kontseilaria
IÑIGO UCELAY VICINAY	Kontseilaria
EDUARDO ZABALA ALARCIA	Kontseilaria
JORGE CARAMÉS PUENTES	Idazkari ez Kontseilaria

GRUPO IMQ

Administrazio Kontseilua 2016.12.31

PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ	Presidentea
RICARDO VILLANUEVA MARCOS	Lehen Presidenteordea
JOSÉ ANDRÉS GORRICO VISIERS	Bigarren Presidenteordea
MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA	Kontseilari-Zuzendari Nagusia
BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE	Kontseilaria
PEDRO CHACÓN RUIZ	Kontseilaria
ÁNGELA GRANDE MARLASCA	Kontseilaria
ANTTON PÉREZ DE CALLEJA BASTERRECHEA	Kontseilaria
ÁLVARO VIDEGAIN MURO	Kontseilaria
JOSÉ ANTONIO VICANDI MADARIAGA	Kontseilaria
JORGE CARAMÉS PUENTES	Idazkari ez Kontseilaria

Zuzendaritza Taldea 2016.12.31

MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA	Kontseilari-Zuzendari Nagusia
JAVIER AGUIRREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHAVARRI	IMQ Seguros Zuzendari Nagusiaren Albokoa
TERESA ARANGUREN DE LA PIEDAD	Pertsonen Garapen Zuzendaria
MERCEDES BAYÓN ESTEBAN	Komunikazio eta Marketin Zuzendaria
SANTIAGO CANALES ABAITUA	Igurcoko Zuzendaria
EDUARDO CLIMENT CASTELLET	Prebentzio Sozietate Zuzendaria
NICOLÁS GUERRA ZALDÚA	IMQ Kliniketako Zuzendari Nagusia
MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ	Aholkularitza Juridiko Zuzendaria
ESTHER ZABALLA LLANO	Idazkaritza Teknikoa

IMQ ASEGURUAK

Administrazio Kontseilua 2016.12.31

PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ	Presidentea
JAVIER MURILLO FERRER	Presidenteordea
MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA	Kontseilari-Zuzendari Nagusia
JOSÉ ANDRÉS GORRICO VISIERS	Kontseilaria
JOSÉ LUIS PICAZA GOROSTIZA	Kontseilaria
FERNANDO CARMELO PINDADO DELGADO	Kontseilaria
TEÓTIMO SÁEZ ZAZO	Kontseilaria
JOSÉ ANTONIO VICANDI MADARIAGA	Kontseilaria
ÁLVARO VIDEGAIN MURO	Kontseilaria
RICARDO VILLANUEVA MARCOS	Kontseilaria
JORGE CARAMÉS PUENTES	Idazkari ez Kontseilaria

Zuzendaritza Taldea 2016.12.31

MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA	Kontseilari-Zuzendari Nagusia
JAVIER AGUIREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHAVARRI	Zuzendari Nagusiaren Albokoa
TERESA ARANGUREN DE LA PIEDAD	Pertsonen Garapen Zuzendaria
MERCEDES BAYÓN ESTEBAN	Komunikazio eta Marketin Zuzendaria
JORGE DíEZ FERNÁNDEZ	Profesionalaren Arreta Zuzendaria
NEREA EGUÍA NARBAIZA	Prestazio Zuzendaria
JAVIER GÁRATE ORTEGA	Sistema Zuzendaria
MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ	Aholkularitza Juridiko Zuzendaria
PABLO VIDAL VARO	Administrazio Zuzendaria
ESTHER ZABALLA LLANO	Idazkaritza Teknikoa

IMQ PREBENTZIO SAILA

Administratzaile bakarra 2016.12.31

MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA

IGURCO GESTIÓN

Administrazio Kontseilua 2016.12.31

JOSÉ ANDRÉS GORRICO VISIERS	Presidentea
VALENTÍN ACHÓTEGUI IRAOLAGOITIA	Kontseilaria
ENRIQUE GUZMÁN GANDARIAS	Kontseilaria
JUAN HERNÁNDEZ ZAYAS	Kontseilaria
MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA	Kontseilaria
JOSÉ LUIS PICAZA GOROSTIZA	Kontseilaria
ALBERT SARRÁ ESCARRÉ	Kontseilaria
JORGE CARAMÉS PUENTES	Idazkari ez Kontseilaria



CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN

Administrazio Kontseilua 2016.12.31

PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ	Presidentea
NICOLÁS GUERRA ZALDUA	Kontseilari-Zuzendari Nagusia
JOSÉ MARÍA AGUIRRE SALCEDO	Kontseilaria
ANTÓN ARRIEN ARALUCE	Kontseilaria
JOSÉ ÁNGEL ARZUAGA TORRE	Kontseilaria
FIDEL DIEGO FUENTES FELIPE	Kontseilaria
JOSÉ ANDRÉS GORRICO VISIERS	Kontseilaria
MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA	Kontseilaria
JESÚS JAVIER MURILLO FERRER	Kontseilaria
JOSÉ LUIS PICAZA GOROSTIZA	Kontseilaria
IÑIGO UCELAY VICINAY	Kontseilaria
RICARDO VILLANUEVA MARCOS	Kontseilaria
JORGE CARAMÉS PUENTES	Idazkari ez Kontseilaria

ZERBITZU KLINIKOAK

Administratzaile bakarra 2016.12.31

NICOLÁS GUERRA ZALDÚA

ZERBITZU OROKORRAK

Administratzaile bakarra 2016.12.31

SANTIAGO CANALES ABAITUA

ELKARTEKO ZUZENDARITZA KONTSEILUA

2016.12.31

IÑIGO UCELAY VICINAY	Presidentea	Otorrinolaringologia
LUIS M ^a GUEVARA PEREZ	Presidenteordea	Ginekologia eta Obstetrizia
VALENTÍN ACHOTEGUI IRAOLAGOITIA	Idazkaria	Alergologia-Neumologia
JOSE M ^a AGUIRRE SALCEDO	Batzordekidea	Espezialitate Medikuak
M ^a LUISA ALLONA ALMAGRO	Batzordekidea	Anestesiologia
ANTON ARRIEN ARALUCE	Batzordekidea	Traumatologia
ÁNGEL BARTUREN BARROSO	Batzordekidea	Digestio aparatua
JOSÉ MANUEL BEJAR ABAJAS	Batzordekidea	Kirurgia Plastikoa-Kirurgia Maxilo-Faziala
MYRIAM BOYERO URANGA	Batzordekidea	Medikuntza Orokorra
JUAN BURGOS BRETONES	Batzordekidea	Anatomia Patologikoa
JESÚS M ^a CAREAGA ALZAGA	Batzordekidea	Dermatologia
JOSÉ M ^a CASTAÑOS DEL MOLINO	Batzordekidea	Kardiologia
JAVIER CERERO BEJARANO	Batzordekidea	Pediatría
JOSÉ JULIO FUENTES PEREZ	Batzordekidea	Kirurgia Orokorra
JULIO GARAIZABAL GAIZTARRO	Batzordekidea	Kirurgia Orokorra
JESÚS GARCÍA VILLAVERDE	Batzordekidea	Medikuntza Orokorra
ALFONSO GIL IBARRA	Batzordekidea	Oftalmologia
RAFAEL GÓMEZ ITURRIAGA	Batzordekidea	Medikuntza Orokorra
JESÚS GORROCHATEGI EREÑO	Batzordekidea	Medikuntza Orokorra
DOMINGO GRANDE ICARAN	Batzordekidea	Erradiologia-Onkologia-Medikuntza Nuklearra
GASPAR IBARLUZEA GONZÁLEZ	Batzordekidea	Urologia-Nefrologia
MIKEL LONGA PEÑA	Batzordekidea	Analisi klinikoak-Hematologia-Mikrobiologia
JOSÉ LUIS MARTÍNEZ DE BOURIO MUGICA	Batzordekidea	Kirurgia Orokorra
MIKEL MARTÍNEZ ORTIZ DE ZARATE	Batzordekidea	Barne Medikuntza
ÁNGEL PASTOR RODRÍGUEZ	Batzordekidea	Erreumatologia
JOSÉ ANTONIO PINIES RAPOSO	Batzordekidea	Endokrinologia eta Nutrizioa
JUAN BTA. URIBARRI MADARIAGA	Batzordekidea	Neurokirurgia
ANTONIO VILLASANA CUNCHILLOS	Batzordekidea	Psikiatria-Neurologia-Neurofisiologia Klinikoa
PEDRO A. ZORRILLA GONZALEZ	Batzordekidea	Kirurgia espezialitatea
JOSEBA ZUAZO MEABE	Batzordekidea	Kirurgia Kardio-Baskularra eta Torazikoa

PROFESIOALEN HARRERA BATZORDEA

2016.12.31

PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ

IÑIGO UCELAY VICINAY

MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA

BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE

NEREA EGUIA NARBAIZA

Espezialitatearen Ordezkarria Zuzendaritza Kontseiluan

(Onartzeko xede den Espezialitatea)

KONTROL BATZORDEA

2016.12.31

MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA

ANDER ASTOBIETA ODRIUZOLA

JOSÉ MARÍA ITURRIAGA ZALDÚA

RICARDO VILLANUEVA MARCOS

MONTEPIOKO ZUZENDARITZA BATZORDEA

2016.12.31

PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ

Presidentea

IÑIGO UCELAY VICINAY

Presidenteordea

JOSÉ MANUEL MORENO MARTÍNEZ

Batzordekidea

JESÚS GORROCHATAGUI EREÑO

Batzordekidea

SALVADOR LANDA LLONA

Batzordekidea

CAMILO LANDÍN VICUÑA

Batzordekidea

MIGUEL MARISCAL BERÁSTEGUI

Batzordekidea

MARIANO MATEO ECHEVARRIA

Batzordekidea

PABLO JESÚS VIDAL VARO

Batzordekidea

MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ

Idazkarria

GOBERNU ONA

IMQren Gobernu Sistema barne antolamendua da, eta indarrean dagoen arautegiarekin bat etorriz, erakundearen helburu operatiboen eta estrategi-koen ahalik eta garapen hobereenerako aukera ematen du. Horrela, IMQren Gobernu Sistemak zuzendaritza eta kudeaketa efektibo eta gainbegiraketa eta kontrol egitekoak bereizten ditu, gure jardueraren kudeaketa osasungarria eta zuhurra bermatuz. Gure eguneroko jardunaren ezaugarria jarduketa profesionala, integroa eta arduratsua da, eta horretarako kontrol mekanismo zorrotzak ditugu.

IMQk, arautegi berrira egokitutako antolakuntza egitura du. Bere ezaugarriak hiru defentsa lerro dira: Prozesuen eta azpi-prozesuen arduradunak; Arriskuen Kudeaketa, Betetze eta Jardute Egitekoak; eta Barne Auditoria Egitekoa. Erakundearen Plan Estrategikoa prozesuen araberako kudeaketan oinarritzen da, eta horretarako Euskalitek sustatutako Kudeaketa Eredu Aurreratua erabiltzen da erreferentziazko esparru gisa. Horrek erreaztu egiten du aseguru-erakundeek II. Kaudimen esparruaren barruan gauzatu behar duten arriskuen kultura bereganatzea, eta horretarako Prozesu Mapa formalizatua daukagu.

Prozesu Mapa horrekin lerrokatuta Arriskuen eta Kontrolen Mapa dago, II. Kaudimen arauzko esparrurako egokia den arriskuen identifikazio, ebaluazio, jarraipen, murrizketa eta informazio prozesua indartzeko. Horrek, prozesu eta azpi-prozesu bakoitzari lotutako arrisku eta kontrol inbentarioa jasotzeko, arriskuak aldizkakotasunez ebaluatzeko, kontrolen ezarpenaren ebidentziak eransteko... aukera ematen du, eta guztia lagungarria da Erakundearen Gobernu Sistema onerako.

KODE ETIKOA

IMQk, konpainiaren administrazioan ari diren, lan egiten duten edo zerbitzua eskaintzen duten pertsona guztiek ezagutu, onartu eta jarraitu behar dituzten printzipio etikoen eta arau orokorren multzoa biltzen duen kode etikoa du 2016tik. Halaber, erabateko jokaera profesionala betetzea eta gardentasuna, konfidentzialtasuna, bikaintasuna eta profesionaltasuna aipatzen ditu, interes taldeei zuzenduta eta, nola ez, gizarte erantzukizunarekin izan beharreko konpromisoa.

Jasotzen diren printzipioek hainbat gauza betetzea bilatzen dute: indarrean dauden legeak eta arauak, delituen prebentziorako eta iruzurraren aurkako sistemak, giza eskubideen eta askatasun publikoen errespetua bultzatzea, ez baztertzea, aukera berdintasuna eta garapen profesionala, familiako bizi-tzaren eta laneko jardueraren arteko kontziliazioa, intimitaterako eskubidea, laneko segurtasuna eta osasuna, langileen aukeraketa, ebaluazioa eta sustapena edo ingurumenaren errespetua.

GARDENTASUNA

Aldi berean, IMQk erabat finkatuta dagoen gardentasunaren kultura darama aurrera, urtez urte bere Jardueren Memoria argitaratuz bere webgunean, konpainiaren emaitzak eta gizarte-ekonomia eta arreta magnitude nagusiak jasoz. Kanal horretan bertan, besteak beste, bere jarduerari, historiari, estrategia korporatiboari (xedea, ikuspegia, balioak), organigramari eta parte hartzen duen GEK-RSE programei buruzko informazioa ematen du.

GRUPO IMQKO MAGNITUDE NAGUSIAK

EKONOMIA ETA GIZARTE ARLOKO ERAGINA

468,15 milioi euroko **fakturazio** osoa

IMQ ASEGURUAK	256.866
PREBENTZIOA	19.275
IGURCO	21.834
CVSS	86.662
ZERBITZU KLINIKOAK	25.775
ZERBITZU OROKORRAK	
ETA BESTELAKOAK	12.292
BESTE SOZIJETATE BATZUK	45.449
	(mila euroak)

605 milioi euro Euskadiko **BPGari egindako ekarpenean** 2016an era zuzenean, zeharkakoan eta induzituan

Grupo IMQko sozietateek sortutako jarduerak ondoren adierazten den **zerga bilketa** ekarri die Foru Ogasunei:

42,2 milioi euro era zuzenean eta zeharkakoan
44,1 milioi euro era induzituan

+ %9,98 negozio **hazkundera**



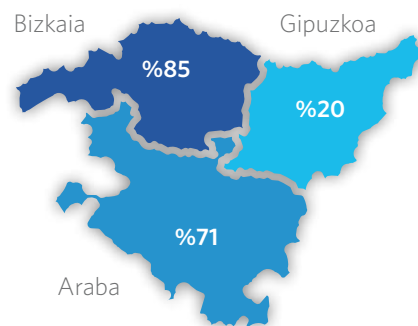
233 milioi euro inguruko **Aurrezpena Osasun Publikoari**

31,40 milioi euroko **emaitza** finkatua (zerga ondoren)

%74ko merkatu kuota **Euskadiko** osasun pribatuan

IMQ ASEGURUAK	17.636
PREBENTZIOA	728
IGURCO	565
CVSS*	10.209
ZERBITZU KLINIKOAK	1.269
ZERBITZU OROKORRAK	
ETA BESTELAKOAK	993
	(mila euroak)

*Vicente San Sebastián Klinikaren orube zaharren salmenta barne



Aseguru etxearen **kaudimen ratioa**: eskatutakoa baino **2,47** gehiago

%2,97ko merkatu kuota estatu mailako osasun pribatuan

OSASUN AZPIEGITURA

Euskadin 1.762 profesionalek osatutako sendagile multzoa
1.030 sendagile akziodun

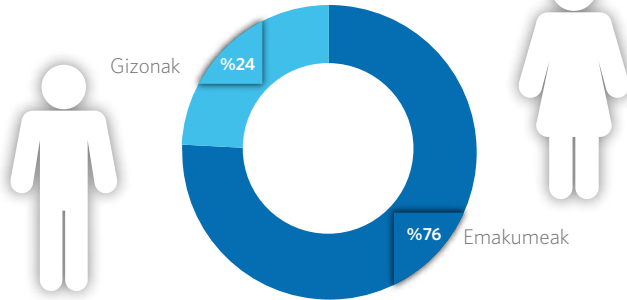


40.000 profesional mediko eta **1.150 zentro** EAetik kanpo

11 klinika eta zentro propio

ENPLEGUA

Enplegu zuzena **2.031 pertsonari**



%44 emakume zuzendaritza taldeko kideen artean

5.420 lanpostu sortuta, enplegu zuzenaren eta zeharkakoaren artean

BEZEROAK

329.000 pertsona baino gehiago eta mila enpresa baino gehiagok euren osasunaren zainketa gure esku uzten dute

Gure bezeroen **%94** pozik dago gure arretarekin

Fidelizazio maila altuko bezeroak: **20 urteko** batez-besteko egonaldia

%6,5eko osasun arretako polizen baja, sektoreko batez-bestekoa baino askoz txikiagoa

Prebentzio zerbitzuak laneko osasun alorrean **4.600 enpresa** bezero eta **130.000 langile** baino gehiagori



Gizarte eta osasun alorreko arreta **1.750 pertsona nagusiri eta euren familiei**

700.000 dei baino gehiago gure **call center**rek kudeatuta



JARDUERA

JARDUERA KLINIKOA

1.047.566 artatutako kontsulta zentro propioetan eta osasun laukian, IMQko asegurdunei

90.669 larrialdiri arreta

15.174 ingreso klinikatan

56.502 egonaldi klinikatan

20.279 esku-hartze

1.239 erditze

LANEKO PREBENTZIO JARDUERA

100.000 osasun azterketa baino gehiago egin dira

GIZARTE ETA OSASUN JARDUERA

265.000 egonaldi baino gehiago egoitzetan eta eguneko zentroetan

1.554 kontsulta baino gehiagori eman die arreta **IMQ Ayuda** izeneko gizarte eta osasun orientazio zerbitzuak





2016KO GERTAKARI GARRANTZITSUAK

PLAN ESTRATEGIKO BERRIA

Etorkizunaren aldeko apustua eginez.

KAUDIMENA II

Egokitua indarrean sartzea aseguruaren sektoreko esparru erregulatzailerik berrirako.

HOBEKUNTZAN INBERTITUZ

- IMQ Virgen Blanca Klinikako instalazio berrien inaugurazioa.
- Igurcok Zorrozoitiko, Zorrotzako egoitza berriko, ateak ireki ditu.
- Erditzea Prestatzeko Unitate Berria IMQ Aju-riagerran.
- Bihotz prebentzioa eta birgaitzea IMQ Am-rica Osasun Zentrorako.
- AMSA Eguneko Ospitale berria Bilbon.
- IMQ Zurriola Hartz Klinikaren irekiera.
- Bezeroen arretarako bulego berria Zamudio-ko Teknologia Parkean.
- IMQren Web Atari berria martxan jarri izana.
- Igurcok geriatría kontsulta berriak inauguratu ditu Durangon eta Getxon.
- AMSAren Haur-gazte Unitate berria.

- IMQ Zurriola Zentroa, Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak baimendutako haurren txertatze puntu berria.
- Merkatuko neuro-nabigatzaile hoberena gure pazienteen esku.

GIZARTE KONPROMISOA

- Arraunean Kaikurekin.
- Kulturaren alde Guggenheimekin.
- IMQ, SD Eibar eta GBC taldeen aseguru medikua.
- Athletic, Baskonia eta Deportivo Alavés taldeekiko laguntza berriztatuz.
- Aitor Lopez Rekarte, IMQren irudia Gipuzkoan, Real Sociedad taldearen babesaren barruan.
- Sestao River Club taldearekin mendeurrena ospatuz.
- Gipuzkoako Enpresen Lasterketarekin, Behobia-Donostiarekin, Bilboko Emakumeen Itsas Miliarekin eta Bustitzen diren Enpresekin.
- Unicef-ekin aurrera daramagun lankidetzaren hamargarren urteurrena, gure konpromisoa hitzarmen berri batekin berretsiz.
- Osasun Kanala, osasungarri bizitzeko ohiturak sustatzeko gizar-tean.



ESKAINZA DIBERTSIFIKATUZ

- Heriotza, Istripu eta Bizi aseguru berriak merkatura.
- IMQ Dental familia osorako.
- IMQ Prevenciónen mediku azterketa zerbitzu berriak.
- IMQren partaidetza duen ABEEak irabazi du Euskadiko tele-asistentzia lehiaketa.

ALIANZA BERRIAK

- Hitzarmena Bizkaiko eta Arabako Aseguru Birtartekarien Elkargoarekin.
- Euskal enpresariekin dugun lankidetzaz berriztatuz: Adeg, Cebek, Cecobi, FMG, SEA Arabako Enpresariak, eta Bizkaiko Merkataritza Ganbera.
- Hitzarmenaren sinadura Arabako (ADEADA) eta Gipuzkoako (AEGA) Automobilgintza Elkarteekin.
- Adar berriak merkaturatuz Kutxabank-ekin batera.
- IMQren eta Aita Menni Ospitale Taldearen eta Igurcoren eta Gornizko Ospitalearen arteko lankidetzaz Hitzarmena.

KONPROMISOA KALITATEAREKIN

- IDISen bigarren QH izarra IMQ Zorrotzaurre Klinikarako.
- IMQ Virgen Blanca, pazientearen segurtasunari buruzko DIAS egiaztatgia lortu duen Estatuko lehenengo klinika.
- Zorrotzaurre, eredu Madrilen Joint Commission izenekoaren lorpenerako.
- Aenorrek berriz ziurtatu ditu IMQ Colonen, Ajuriaguerraren eta Amaricaren kudeaketa sistemak.
- Zorrotzaurrek berriztatu egin ditu kalitatearen kudeaketaren ISO 9001 eta pazientearen segurtasunaren UNE 179003 ziurtagiriak.
- Zorrotzaurre, finalista Best in Class sarietan, bigarren urtez jarraian.
- IMQ, OCUn gogobetetze ranking-ean ongien baloratutako hirugarren aseguru-etxea.
- Bezeroen gogobetetzea ebaluatzeko proiektua bulego eta zentro propioetan.

BERRIKUNTZAREKIN

- IMQ, IDCek eta ING Enterprise-ek, osasun sektoreko enpresa berritzaileena moduan aintzatetsia 2016an.
- Osasun arreta Gizatiarrago bilakatzeko Plan Berria IMQ Kliniketan.
- Historia kliniko digitalerantz, Info33+ izenekoaren abiatzea Amarican eta Zurriolan.
- IMQ ON, tele-medikuntzan aurrera eginez.
- Ikerketaren, garapenaren eta berrikuntzaren kudeaketaren UNE 166002 akreditazioa IMQ klinikentzat.
- Zorrotzaurre Klinika, finalista Ospitale Baikor sarietan.
- Kudeaketa Aurreratura daraman bidea hasiz.
- Zorrotzaurre, jaioberrien inskripzioa Erregistro Zibilean izapidetzen duen lehenengo eskal zentro pribatua.
- IMQ IDISeko Berrikuntza Batzordean sartu izana.
- Igurcok Presbide sartu du bere egoitzetan, pazienteek eta profesionalek segurtasun gehiago izan dezaten.
- Digestio aparatuko lehenengo ebakuntza kirurgia robotikoa erabiliz.

PARTEKATUZ

- Kirurgia robotikoaren arrakastaren 10. urteurrena ospatuz Zorrotzaurre Klinikaren auditorioan.
- Familia Medikuntzak eta Geriatriak elkarren arteko lankidetzat batu dute hiru topaketetan, paziente nagusiari eskaini beharreko arreta hobetzeko.
- Prostatako Minbiziari buruzko Diziplina Anitzeko III. Bileran IMQ Zorrotzaurre Kliniketan.
- Osasun pribatua, balioa gehituz, IDISen eskutik
- Paziente Nagusiaren Arretari buruzko XI. Sinposioa Igurco Oruen.

INGURUMENAREKIN

- Grupo IMQ, Eusko Jaurlaritzaren energia auditorien arautegia eta energia horniduraren eraginkortasunaren sustapena bereganatu duen lehenengo enpresa taldeetako bat.
- Bilboko Udalak IMQ klinikak saritu ditu, iraunkortasunaren eta ingurumenaren defentsarekin erakutsi duten konpromisoarengatik.
- Ingurumenaren ISO 14.001 ziurtagiriaren berriztapena Zorrotzaurren eta Virgen Blancan, eta energia eraginkortasunari buruzko ISO 50.001 izenekoarena bi klinikatan.

ERRONKA ESTRATEGIKOAK

Grupo IMQko 2017-2018 Plan Estrategiko Orokorra 2016. urtearen amaieran diseinatu zen eta 2017ko otsailean onetsi zuen Administrazio Kontseiluak.

Taldearen erronka estrategiko orokorrez gain, bertan erronkak planteatzen dira negozio alor bakoitzera, besteak beste:

- IMQ Aseguruetan Kaudimenari buruzko II. arautegi berrira egokitzeko prozesuarekin jarraitzea.
- Adar eta produktu berrietan dibertsifikatzea edo negozioa modu errentagarrian handitzea.
- Negozioaren hazkunde errentagarria.
- Taldearekin sinergiak sortzeko eta Laneko Arriskuen Prebentzio Sozietateen aldetik zentro berriak irekitzea aztertzen jarraitzeko gaitasuna.
- Igurcoren hedapena.
- Kliniketan eta Zerbitzu Klinikoetan adituak prestatzea edo kalitatearen eta segurtasun klinikoaren aldeko etengabeko apustua.
- Kontsulta anitzeko IMQko zentroyen etorkizuneko bilakaera.

Laburbilduz, konpainiaren etorkizuneko ibilbidea markatuko duen plana, konpartitutako ikuspegian eta balioetan oinarrituz, kaudimenean, bezeroarenganako orientazioan, gizartearekin izan beharreko loturan, berrikuntzan, gure pertsonen lidergoan eta elementu bereizle batean, gure akziodunen konpromisoan, hain zuzen ere. Bide horretan funtsezkoak dira dagoeneko lantzen ari diren bi elementu: eraldaketa digitala eta Kudeaketa Aurreratu Eredurako bilakaera. Beti ere erreferentzia eta ardatz nagusi gisa bezeroari zuzendutako estrategia izanik, gure jarduera osoaren elementu nuklearra eta protagonista nagusia.



Handitzea eta estruktura hobetzea

Taldearen errentagarritasuna **indartzea**

Jabetza eta gobernantza eredia **finkatzea**

Antolakuntza eredia eta pertsonak **eboluzionatzea**

Eraldaketa **digitala**



Etorkizunari begiratzea



2. MUGIARAZTEN GAIUZTEN **BALIOAK**



PAREGABE BILAKATZEN GAIUZTEN BALIOAK

Lana ondo egiteko kezka, hau da, lana trebetasunez, seriotasunez, zintotasunez eta eraginkortasunez egitea, Grupo IMQ osatzen duten pertsonen egitekoaren ezaugarrietako bat da.

Egunez egun egiten dugu lan, gudan, duela zortzi hamarkada baino gehiago sortutako konpainiak bezeroak izan dituen balioetan konfiantza jarri duten bezero guztiak gogobetetzeko. Definitzen eta inspiratzen gaituzten eta gure konpromisoaren eta konpainia gisa dugun DNAREN parte diren balioak.

Bizitza osoan zainketa eta laguntza ematea, pertsonak gehiago eta osasungarriago bizi daitezen. Hori da gure helburu nagusia, eta egunero hori lortzeko lan egitea da gure harrotasun nagusia.

ENPRESA ARDURADUNA

IMQ-k erakunde gisa sortu zenetik pertsonetikiko sentikortasun esanguratsua erakutsi du, euskal herritarren osasuna hobetzen eta prebenitzen lagunduz.

1934an, Bilboko 46 sendagilek osatutako taldeak Igualatorio Quirúrgico y de Especialidades elkartearen sortzea erabaki zuen, egungo IMQren hastapena. Baliabiderik gabeko pertsoneri, hilean behin ordaindu beharreko familiako edo banakako poliza merke baten truke, aukera libreko arreta kirurgikoa bermatzea zen elkartearen helburua. Ordura arte, ekintza medikoaren ordainsaria alderdien artean adosten zen eta, horregatik, osasun laguntza elitista zen. Aseguratzeko pribatuko sistema berri horren bidez, Estatu osoko lehen Igualatorioa sortu zen, geroztik sortzen joan ziren gainerako elkarte medikoen aitzindari izan zena.

KAUDIMENA

Kaudimen ekonomikoa, soziala eta profesionala, Euskadin orokorrean finkatutako marka batean islatzen dena.

BEZEROAREKIKO ORIENTAZIOA

Bezeroarekiko orientazioa, bere jardura osoaren ardatz nagusi gisa, kalitatea, komunikazioa, gardentasuna, konfiantza eta tratu profesionala, adeitsua eta hurbila zutabetzat hartuta.

BERRIKUNTZA

Berrikuntzaren, sormenaren eta etengabeko hobekuntzaren kultura, eraldatzeko eta etorkizunera eta errealitate berri batera zaltasunez egokitzeko gaitasuna sortuz.

KONPROMISOA

Akziodunen konpromisoa, hau da, profesional medikuena, merkatuko balio diferentzial gisa.

GIZARTEAREKIKO LOTURA

Gizartearekiko lotura: presentzia instituzionala, solidaritatea, eta prebentzioaren, kirolaren, kulturaren, jasangarritasunaren eta ingurumenaren aldeko apustua.

LIDERGOA

Lidergoa, profesionaltasuna eta jarrera, Taldearekin konprometituta dauden eta ahalegina, talde-lana eta grina motibazio nagusitzat dituzten pertsonen taldea eratzeko lan eginez.

Bere ibilbidean zehar, IMQk sortzaileen konpromiso izaera berari eusten eta izaera hori bultzatzen jarraitu du, medikuak konpainiako jabe izaten jarraitzen duelarik. Profesional medikuak dira gure negozioaren gako zutabea eta zutabe bereizgarria, eta lehen mailako arreta sanitario hurbila eta pertsonalizatua bermatzen diote bezeroari.

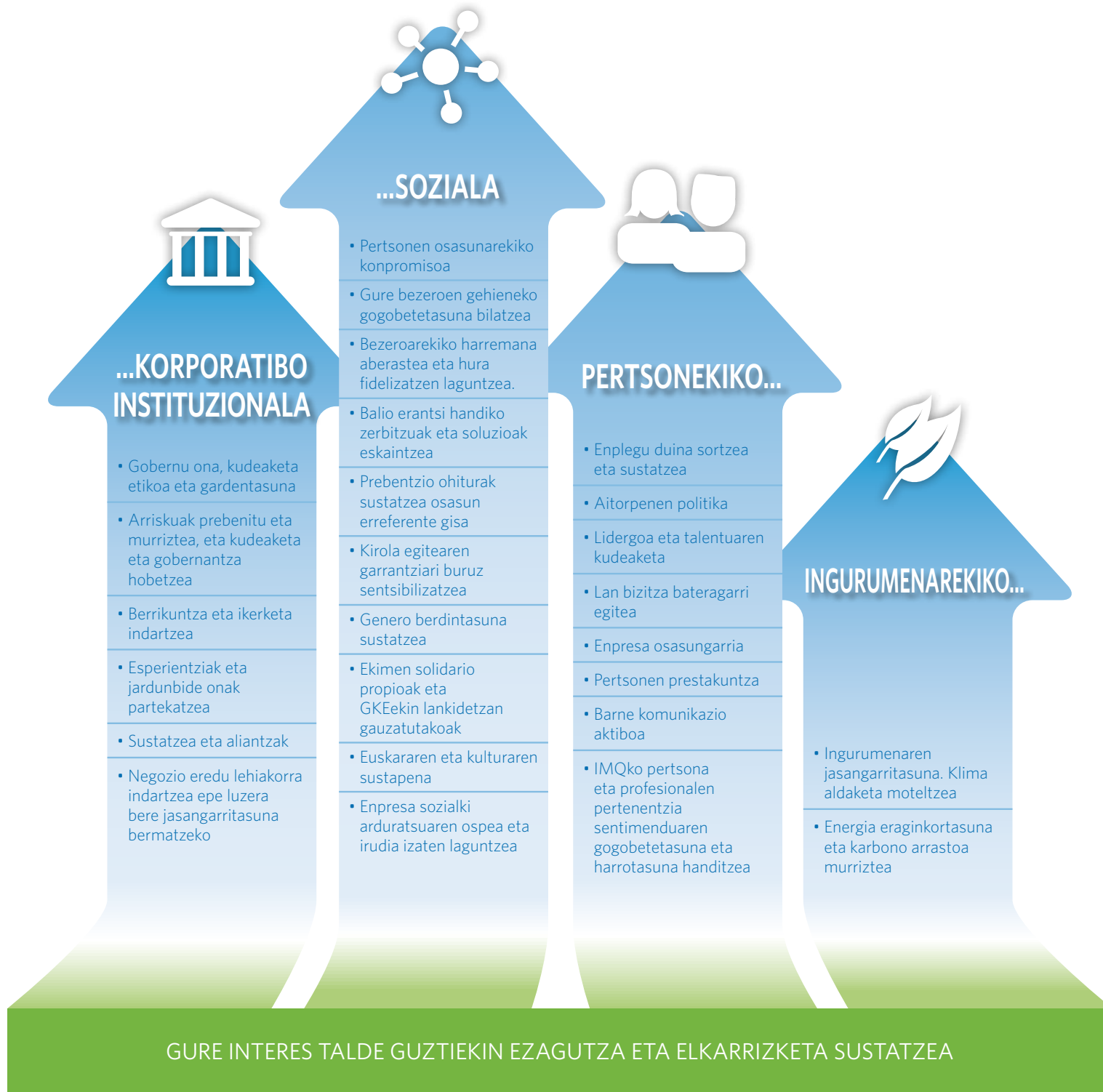
IMQk, gainera, konpromiso sendoa garatzen du euskal gizartearekin, herritarren artean bizi ohitura osasuntsuak sustatuz eta hainbat eta hainbat erakunderekin sinatutako lankidetzak akordioekin bidezkirola, kultura eta elkartasuna babesteko ekin-tzetan inplikaturik.

Gaur egun txertatuta dituen konpromiso soziala eta gizarte erantzukizun korporatiboa bere Plan Estrategikoan eta bere Kudeaketa Planean, bere GEK politikari erantzuna emanaz gizartean eta ingurumenean erantzukizuneko eta inpaktuko kultura sustatzeko portaera inplikatuaren, gardenaren eta etikoaren bitartez.

Ikuspegi horrekin eta premisa horiekin, Grupo IMQk bere ingurune sozialaren eta ingurune hori osatzen duten pertsona eta erakundeen garapena zaintzen du. Modu aktiboan parte hartzen du bere gaitasunekin bat datorren lan sozial esanguratsua aurrera eramateko moduko jardueretan.



GURE KONPROMISOAK...



...KORPORATIBO INSTITUZIONALA

- Gobernu ona, kudeaketa etikoa eta gardentasuna
- Arriskuak prebenitu eta murriztea, eta kudeaketa eta gobernantza hobetzea
- Berrikuntza eta ikerketa indartzea
- Esperientziak eta jardunbide onak partekatzea
- Sustatzea eta aliantzak
- Negozio eredu lehiakorra indartzea epe luzera bere jasagarritasuna bermatzeko

...SOZIALA

- Pertsonen osasunarekiko konpromisoa
- Gure bezeroen gehieneko gogobetetasuna bilatzea
- Bezeroarekiko harremana aberastea eta hura fidelizatzen laguntzea.
- Balio erantsi handiko zerbitzuak eta soluzioak eskaintzea
- Prebentzio ohiturak sustatzea osasun erreferente gisa
- Kirola egitearen garrantziari buruz sentsibilizatzea
- Genero berdintasuna sustatzea
- Ekimen solidario propioak eta GKEekin lankidetzan gauzatutakoak
- Euskararen eta kulturaren sustapena
- Enpresa sozialki arduratsuaren ospea eta irudia izaten laguntzea

PERTSONEKIKO...

- Enplegu duina sortzea eta sustatzea
- Aitorpenen politika
- Lidergoa eta talentuaren kudeaketa
- Lan bizitza bateragarri egitea
- Enpresa osasungarria
- Pertsonen prestakuntza
- Barne komunikazio aktiboa
- IMQko pertsona eta profesionalen pertenezia sentimenduaren gogobetetasuna eta harrotasuna handitzea

INGURUMENAREKIKO...

- Ingurumenaren jasagarritasuna. Klima aldaketa moteltzea
- Energia eraginkortasuna eta karbono arrastoa murriztea

GURE INTERES TALDE GUZTIEKIN EZAGUTZA ETA ELKARRIZKETA SUSTATZEA

BARNEKOAK

AKZIODUNAK.

Profesional medikuek jabe gisa duten balio diferentziala: medikuaren eta pazientearen arteko inplikazio bakarra.



GOBERNU ORGANOAK. Enpresa talde handi baten sozietate eta erakunde egitura.

PERTSONAK. Proiektu partekatu batekiko pertenezia inplikazioa eta sentimendua duten 2.000 pertsona baino gehiago.

ALIATU ESTRATEGIKOAK. Helburu erkide batera zuzendutako kolaborazioak, gure jakinduria eta trebetasuna jarriz.

KANPOKOAK

BEZEROAK. Pertsonen osasunarekin eta zaintzarekin konprometituak beraien bizi ziklo osoan.

PROFESIONAL MEDIKUAK. Euskadiko mediku talde zabalena gure eredu asistentzialaren protagonista.

HORNITZAILEAK (asistentzialak eta ez-asistentzialak): Gure balioekin bat datorren erosketa politika arduratsu baten aldeko apustua egin dugu.

ADMINISTRAZIOA ETA ERAKUNDE ERREGULATZAILEAK: Babesa eta kolaborazioa partekatzen ditugu erakundeekin.

GIZARTEA: Lan sozial eraginkorragoa egiteko eta ingurumen jasangarritasuna lortzen laguntzeko neurriak bultzatzen ditugu.

KUDEAKETA EREDU AURRERATUA

Grupo IMQk Kudeaketa Eredu Aurreratuaren aldeko apustua egin du erreferentzia esparru gisa bere Plan Estrategikoan jasotako helburuak lortzeko eta, horrela, pertsonen inplikazioa bilatzen duen kudeaketa eredu baten bidez erakundea egokitzeko.

Prozesukako Kudeaketa ereduaz ezentzeko prozesu betean, Euskalitek erreferentzia esparru gisa sustatutako Kudeaketa Eredu Aurreratuan bermatu da konpainia, erakunde gisa hazteko, antolaketa eraginkortasun handiagoa ahalbidetzen duten hobekuntzak ezentzeko eta lan egiteko hobekuntza eremuak detektatzeko helburu nagusiarekin.

Ikusmena helburu horietan jarrita eta jasotako ezagutza aprobetxatuz, Kudeaketa Eredu Aurreratu Lantalde espezifikoa jarri da martxan, ereduaren ezarpena dinamizatu eta bultzatzeko ardura duena.

2016an egin da erakundeak Euskalitek bultzatutako ereduarekiko duen egungo egoeraren lehen diagnostikoa, Ereduan jasotako elementu bakoitzarekiko Ekintza Plana identifikatzeko aukera emango duena: Estrategia, Bezeroak, Pertsonak, Gizartea, Berrikuntza eta Emaizak.

Sendagileek, konpainiako akziodun gisa duten inplikazio paregabeak sendagile-paziente harreman pertsonalizatua eta hurbilekoa bermatzen du.

KALITATE EGIAZTATUA

Asistentziaren kalitatearekiko eta segurtasunarekiko konpromisoa ere Grupo IMQren identitatetik abiatzen da eta ezaugarri hori gure sozietate, klinika eta zentroek jasotako aitorten eta egiaztapen ugariak bermatzen dute.

 **IMQ**
Zure aseguru medikoa

- **ISO 9001.** Bezeroaren Arretaren eta Bezero-zorroaren Zerbitzua

CLÍNICA
 **IMQ Zorrotzaurre**
KLINIKA




- **Joint Commission International (JCI).** Mundu osoko osasun akreditazio ospetsuena, arreta kalitate eta segurtasun kliniko mailan.
- **ISO 9001.** Kalitatea kudeatzeko sistema, ospitale osorako irismenarekin.
- **ISO 14.001.** Ingurumena kudeatzeko sistema.
- **OHSAS 18.001.** Laneko Segurtasun eta Osasun Sistema.
- **UNE 179.003.** Pazientearen segurtasunerako Arriskuak Kudeatzeko Sistema.
- **Gorputzez Kanpoko Kirurgiaren (GKK)** Ebaluazio Ereduaren eta emaitza klinikoaren egiaztapena.
- **ISO 50.001.** Energia eraginkortasuna.
- **UNE 166.002.** I+G+Bren kudeaketa.
- **SEMES egiaztapena.** Larrialdietako Zerbitzuetako asistentziaren kalitatearen egiaztapena.
- **QH +2 aitortpena** (Quality Healthcare), asistentziaren kalitatearen bikaintasuna. IDIS fundazioa.
- Aitortpena: **Best In Class** 2015eko eta 2016ko Sarietan finalista.
- **Erakunde ziurtagiri emailearen irudiagatiko Diagnostikoaren Kalitatearen "Bikaintasun" Zigilua.**
- **Finalista Ospitale Baikorretan.** 2016ko Ospitale Proiektu Orokorrak.


CLÍNICA
 **IMQ Virgen Blanca**
KLINIKA



- Pazientearen segurtasunari buruzko **DIAS** egiaztapena. Lortu duen Estatuko lehenengo klinika.
- **ISO 9001.** Kalitatearen kudeaketa. Erabateko irismenarekin.
- **UNE 179.003.** Segurtasun klinikoa.
- **ISO 14.001.** Ingurumena kudeatzeko sistema - erabateko irismena.
- **ISO 50.001.** Energia eraginkortasuna.
- **UNE 166.002.** I+G+Bren kudeaketa.

CENTRO MÉDICO
 **IMQ América**
ZENTRO MEDIKOA

- **ISO 9001.** Kalitatea eta pazienteen arreta kudeatzeko sistema.

CENTRO MÉDICO
 **IMQ Colón**
ZENTRO MEDIKOA

- **ISO 9001.** Kalitatea eta pazienteen arreta kudeatzeko sistema.

CLÍNICA DENTAL
 **IMQ Zurriola**
HORTZ KLINIKA

- **UNE 179.001.** Hortz kliniken kalitatea eta segurtasuna Kudeatzeko Sistema.

CLÍNICA DENTAL
 **IMQ Avenida**
HORTZ KLINIKA


- **UNE 179.001.** Hortz kliniken kalitatea eta segurtasuna Kudeatzeko Sistema.

CLÍNICA DENTAL
 **IMQ Doña Casilda**
HORTZ KLINIKA


- **UNE 179.001.** Hortz kliniken kalitatea eta segurtasuna Kudeatzeko Sistema.

PSICOLOGÍA Y PSIQUIATRÍA
 **IMQ AMSA**
PSICOLOGÍA ETA PSIQUIATRÍA


- **ISO 9001.** Kalitatea eta pazienteen arreta kudeatzeko sistema.
- **UNE 179.003.** Pazientearen segurtasuna.

 **IMQ Prevención**

- **ISO 9001.** Kalitatearen Kudeaketa Sistema.
- **OHSAS 18.001.** Laneko Segurtasunaren eta Osasunaren Kudeaketa Sistema.

 **IGURCO**
SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS
Grupo IMQ

- **ISO 9001.** Kalitatea eta pazienteen arreta kudeatzeko sistema.

 **CATXXI**

- **ISO 9001.** Kalitatearen Kudeaketa Sistema.
- **UNE 15838.** Zerbitzuaren eta kontsumitzailearen babesaren kalitatea.

3.
OSASUN ETA
ONGIZATE
EREDU
INTEGRATUA



Grupo IMQko sailek klinika eta zentro modernoak jartzen dituzte bezeroen esku, eta baita beste sozietate eta zerbitzu espezifiko batzuk ere. Horien ezaugarria etengabeko inbertsioa da ekipamenduan eta teknologian. Profesional adituen eta kontu handiz aukeratutako en esku, lehen mailako gizarte-osasun eta prebentzio arreta sarea eskaintzen da, finkatutako Talde baten bermearekin eta bultzadarekin.

▶ IMQ KLINIKAK

IMQ Zorrotzaurre eta IMQ Virgen Blanca klinikek euskal osasungintzako ospitale multzo nagusia osatzen dute, eta bere unitate guztietan jarduera maila altuei eusten dien erreferentziazko arreta eredia dute. Bi azpiegiturek antolakuntza eredu berbera konpartitzen dute, eta elkar osatzen dira zerbitzuen eskaintzan.

Gure klinikek euskal **osasungintzako ospitale multzo pribatu handienetakoa** osatzen dute



IMQ ZORROTZAURRE KLINIKA

Bere dimentsioa dela eta Euskadiko ospitale zentro pribatu handiena izateaz gain, euskal osasungintza pribatuko erreferente gisa finkatu da, goi mailako kalitate sistemaren bitartez arreta zerbitzu aukera zabala eskaintzeagatik, eta baita pazientearen arreta pertsonalizatua bermatzen duen laguntzarentatik ere, profesionalen konpromisoan eta talde lanean oinarrituta, eta abangoardiako ekipamendu teknologikoak lagunduta.



	2015	2016
ZBU		
PAZIENTEAK	880	895
EGONALDIAK	2.287	2.729
JAIORRIEN UNITATEA		
PAZIENTEAK	109	101
EGONALDIAK	193	191
OSPITALERATZEA GUZTIRA		
INGRESOAK	11.547	10.435
EGONALDIAK	44.247	43.899
EGUNEKO OSPITALE MEDIKU-KIRURGIKOA		
EGONALDIAK	10.876	11.484
EGUNEKO OSPITALE ONKOLOGIKOA		
EGONALDIAK	6.893	6.481
JARDUERA OBSTETRIKOA		
ERDITZEAK GUZTIRA	1.370	1.239
ZESAREAK	404	323
JARDUERA KIRURGIKOA		
PROGRAMATUTAKO EBAKUNTZAK	8.576	8.923
PREMAZKO EBAKUNTZAK	974	711
EBAKUNTZAK GUZTIRA (PROGRAM.+PREMAZKOAK)	9.550	9.634
KIRURGIA NAGUSI ANBULATORIOA	3.169	3.001
LARRIALDI OROKORRAK		
ARTATUTAKO LARRIALDIAK	47.275	50.858
LARRIALDI PEDIATRIKOAK		
ARTATUTAKO LARRIALDIAK	21.627	22.655
LARRIALDI GINEKO-OBSTETRIKOAK		
ARTATUTAKO LARRIALDIAK	3.512	3.436
LARRIALDIAK GUZTIRA		
ARTATUTAKO LARRIALDIAK	72.414	76.949



IMQ VIRGEN BLANCA KLINIKA

2016an amaitu zen klinikako instalazio eta ekipamendu askotan ekindako zaharberitze prozesuaren parte bat. Jarduera horiek 6,37 milioi euroko inbertsioa eskatu dute azken 7 urteetan.

	2015	2016
OSPITALERATZEA GUZTIRA		
INGRESOAK	4.425	4.739
EGONALDIAK	12.182	12.603
EGUNEKO OSPITALEA		
EGONALDIAK	5.021	5.537
JARDUERA KIRURGIKOA		
PROGRAMATUTAKO EBAKUNTZAK	5.070	5.362
PREMAZKO EBAKUNTZAK	20	111
EBAKUNTZAK GUZTIRA (PROGRAM.+PREMAZKOAK)	5.090	5.473
KIRURGIA NAGUSI ANBULATORIOA	1.654	1.565
LARRIALDIAK		
ARTATUTAKO LARRIALDIAK	13.155	13.252

KONTSULTA ANITZEKO ZENTROAK

IMQk kontsulta anitzeko zentroak ditu lurralde historiko bakoitzeko hiriburuetan. Bertan, espezialitate anitzeko arreta eskaintzen da, profesional mediko-kirurgiko talde zabalekin.

IMQ AMÉRICA OSASUN ZENTROA

1.200 m² instalazio

62 profesional

26 espezialitate:

Alergologia, Kardiologia, Kirurgia Orokorra eta Digestiboa, Kirurgia Maxilofaziala, Dermatologia, Digestiboa, Endokrinologia, Erizaintza, Dietetika eta Nutrizioa, Fisioterapia, Ginekologia eta Obstetrizia, Medikuntza Orokorra, Kirol Medikuntza, Barne Medikuntza, Nefrologia, Neumologia, Neurofisiologia, Neurologia, Oftalmologia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Podologia, Psikologia, Psikiatria, Erradiologia, Traumatologia, Urologia.

Ekipamendua:

- 25 kontsulta espezialista mediko-kirurgikoentzat
- Azterketa kardiologiko eta kirol medikuntza areto bat
- Erauzketa puntua
- Erizaintza gela
- Irudi bidezko diagnostikoa: RX konbentzionala, ekografia, dentsitometria, ortopantomografia, mamografia
- 5 fisioterapia box
- Erabilera anitzeko gimnasioa, fisioterapia eta birgaitze kardiako tratamenduetarako ekipatua.



Etengabeko Arreta Zerbitzua
familia medikuntzan, erizaintzan
eta erradiologian

2016

Erradiologia Zerbitzua zabaltzea, dentsitometro bat eskuratuz

Bizkarreko Patologia indartzea, beste trauma espezialista bat hartuz eta pilates terapeutiko eta bizkarreko eskola ikastaroak gehituz

Zerbitzu kartera zabaltzea, Podologia espezialitatearekin

	2015	2016
ARTATUTAKO KONTSULTAK GUZTIRA	58.430	66.166
EGINDAKO FISIOTERAPIA SAIOAK GUZTIRA	4.966	13.511
PROBA DIAGNOSTIKOAK GUZTIRA (RX ETA ANALITIKAK)	20.451	23.757

IMQ COLÓN OSASUN ZENTROA

1.164 m² instalazio

52 profesional

19 espezialitate:

Medikuntza Orokorra, Alergologia, Psikiatria, Otorrinolaringologia, Neumologia, Neurologia, Erreumatologia, Kirurgia Orokorra eta Digestiboa, Kirurgia Plastikoa, Dermatologia, Analisi Klinikoak, Erizaintza, Angiologia eta Kirurgia Baskularra, Traumatologia, Pediatria, Endokrinologia, Erradiologia, Kardiologia, Endokrinologia pediatrikoa eta Kardiologia pediatrikoa.

Ekipamendua:

- 21 kontsulta espezialista mediko-kirurgikoentzat
- Azterketa kardiologiko eta kirol medikuntza areto bi
- Erauzketa puntua
- Erizaintza gela
- Irudi bidezko diagnostikoa: Erradiologia konbentzionala, ekografia, ortopantomografia, hortz eskanerra, intraorala.

Etengabeko Arreta Zerbitzua familia medikuntzan

2016

Zerbitzu kartera zabaltzea, neurologia espezialitatearekin, espezialitate horretako hiru profesional sartuz.

Beste bi kontsulta egokitu dira zentroan, arreta jarduera zabaltzeko.

Konplexutasun gutxiko Etengabeko Arreta edo larrialdi ambulatorio ekipo propioa osatzea, hiru familia sendagilerekin.

	2015	2016
ARTATUTAKO KONTSULTAK GUZTIRA	68.464	75.154
PROBA DIAGNOSTIKOAK GUZTIRA (RX ETA ANALITIKAK)	28.832	24.548



IMQ ZURRIOLA ZENTRO MEDIKO-KIRURGIKOA

680 m² instalazio

40 profesional

26 espezialitate:

Analisi klinikoak, Anatomia Patologikoa, Erradiologia, Anestesia, Medikuntza Orokorra, Pediatria, Barne Medikuntza, Kardiologia, Digestiboa, Endokrinologia, Dermatologia, Dietetika eta Nutrizioa, Psikologia, Psikiatria, Kirurgia Orokorra eta Digestiboa, Kirurgia Baskularra, Kirurgia Plastikoa, Ginekologia eta obstetria, Traumatologia, Erreumatologia, Urologia, Otorrinolaringologia, Oftalmologia, Pediatria, Podologia, Neurologia, Fisioterapia, Erizaintza.

Ekipamendua:

- 9 kontsulta espezialista mediko-kirurgikoentzat
- Erauzketa puntua
- Erizaintza gela
- Irudi bidezko diagnostikoa: RX konbentzionala, ekografia, ortopantomografia, mamografia eta erresonantzia magnetiko irekia
- 6 fisioterapia box
- Erabilera anitzeko gimnasioa, fisioterapia tratamenduetarako erabat ekipatua
- Kirurgia nagusi anbulatorioko ebakuntza-gela anestesia ondorengo berreskuratze 3 boxekin



2016

Sozietatearen %100 eskuratu du IMQren Zerbitzu Orokorreko Sozietateak.

Zerbitzu kartera zabaltzea, pediatria espezialitatearekin, asteko egun guztietan zerbitzua eskaintzen duten bi pediatria sartuz.

Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak baimenduriko haurrentzako txertatze puntua.

Etengabeko Arreta Zerbitzua erizaintzan eta irudi bidezko diagnostikoan

	2015	2016
ARTATUTAKO KONTSULTAK GUZTIRA	24.155	26.036
PROBA DIAGNOSTIKOAK GUZTIRA (RX ETA ANALITIKAK)	9.668	8.754
EGINDAKO FISIOTERAPIA SAIOAK GUZTIRA	9.626	8.701
CMA EKINTZA KIRURGIKOAK GUZTIRA	667	606

HORTZ KLINIKAK

2016an Donostiako IMQ Zurriola Hortz Klinika inauguratu ondoren, hiru dira dagoeneko IMQk dituen hortz klinika propioak, bat autonomia erki-degoko hiriburu bakoitzean.

2016an nabarmen egin du gora, baita ere, IMQ Avenida eta IMQ Doña Casilda hortz kliniken jarduerak. Horri Donostian hortz klinika martxan jarri izana gehituz, ondorio gisa, esan daiteke langile kopuruak gora egin duela nabarmen, hau da, enplegua sortu dela.

Odontologia zerbitzu integrala eskaintzen dute, abangoardiako teknologiarekin hortz diagnostikoan eta tratamenduetan, eta UNE 179001 Arauaren arabeko Kalitatearen Kudeaketa sisteman AENORren akreditazioa lortu duten Euskadiko lehenengoak izan dira.

IMQ AVENIDA HORTZ KLINIKA

	2015	2016
JARDUERA	18.267	22.321
ARTATUTAKO PAZIENTEAK	2.844	3.346



IMQ DOÑA CASILDA HORTZ KLINIKA

	2015	2016
JARDUERA	14.833	30.503
ARTATUTAKO PAZIENTEAK	3.775	6.390



IMQ ZURRIOLA HORTZ KLINIKA

	2015	2016
JARDUERA	-	3.745
ARTATUTAKO PAZIENTEAK	-	1.099



BESTE ZENTRO BATZUK

IMQ AJURIAGUERRA ERREHABILITAZIO ZENTROA

Ekipamendua:

- 14 fisioterapia box.
- 2 birgaitze kontsulta, azterketa gelarekin.
- Erabilera anitzeko gimnasioa, mota guztietako fisioterapia tratamenduetarako ekipatua.
- Birgaitze kardiako gunea.
- Zoru pelbiko birgaitze gunea.
- Erditzerako prestatzeko unitatea.

	2015	2016
ARTATUTAKO KONTSULTAK	4.687	5.613
EGINDAKO FISIOTERAPIA SAIOAK	27.621	31.759
ZORU PELBIKOA BIRGAITZEKO SAIOAK	1.524	2.805
EGINDAKO LINFOEDEMA TRATAMENDUAK	237	593
EGINDAKO BIRGAITZE KARDIAKO TRATAMENDUAK	50	38
EGINDAKO ERDITZERAKO PRESTAKUNTZAK	40	75



IMQ DOÑA CASILDA KLINIKA PODOLOGIKOA

Oinaren osasunarekin eta ongizatearekin erlazionatutako mota guztietako tratamenduak eskaintzen ditu, eta horretarako teknologiaren ikuspegitik oso aurreratua dagoen ekipamendua dauka.

Ekipamendua:

- 3 podologia kabinete.
- Azterketa biomekaniko gela.
- Plantilla tailer propioa.

	2015	2016
ARTATUTAKO KONTSULTA PODOLOGIKOAK GUZTIRA	6.326	6.797





IMQ DOÑA CASILDA KIROL MEDIKUNTA UNITATEA

Zentroak arreta eskaintzen du kirol jardueratik sortutako mota guztietako lesioetarako eta patologietarako, aholkularitza entrenamenduen plan-gintzan eta jarraipenean, kirol errendimendua hobetzeko, eta medikuntza-kirol azterketak, Euskadin erreferentziazkoak diren kirol medikuntza espezialistek eskainitakoak, euskal kirol talde nagusietako kirolariei arreta eskaintzen dieten berberak, hain zuzen ere.

Berrikuntza gisa, 2016an kirolariei zuzendutako nutrizio eta entrenamendu espezifiko zerbitzuak jarri dira martxan, eta 2017rako, unitatea IMQ Zorrotzaurre Klinikara eramatea aurreikusten da.

Ekipamendua:

- Kirol medikuntzako kontsulta bi.
- Medikuntza-kirol azterketetarako gela.
- Balorazio isozinetikoetarako gela.

	2015	2016
EGINDAKO KIROL MEDIKUNTA AZTERKETA KOPURU OSOA	780	1.031
ARTATUTAKO KIROL MEDIKUNTA KONSULTA KOPURU OSOA	767	795
BESTELAKO KONSULTA KOPURU OSOA: NUTRIZIOA ETA ENTRENAMENDUAK	-	61

AMSA

Aurrerapen Medikoak (AMSA) izenekoak zerbitzu espezializatuak ditu buru osasunaren alorreko zenbait patologiarri arreta eskaintzeko, profesional espezializatuekin alor bakoitzean: psikiatrak, psikoanalistak, psikologoak, talde terapeutak, bikote eta familia terapeutak, haur-gazte zerbitzua... 80 profesional guztira.

2016ko berrikuntza nagusien artean azpimarratzekoak dira Eguneko Ospitaleko instalazio berrien inaugurazioa, Bilboko Heros kalean, Haur-Gazte Unitatearen aktibazioa, Lankidetza IMQ Prebenzioekin, eta zerbitzu kopurua zabaltzea Min Kroniko eta Fibromialgia Unitatean, fisioterapia eta dantzaterapia zerbitzuekin.

ARTATUTAKO PAZIENTEAK	2015	2016
KANPOKO KONSULTAK	2.999	3.172
OSPITALERATZEA	339	321
EGUNEKO UNITATEAK	224	239
LARRIALDIAK	566	585
GUZTIRA	4.128	4.317



PREBENTZIO SAILA

IMQ Prevención eta Medical Prevención sozietateek osatua, laneko arriskuen prebentzioari buruzko kanpo zerbitzua eskaintzen du, bezero diren enpresetan laneko istripu maila gutxitzeko, legezko betebeharrak betez, langileen segurtasuna eta osasuna zaintzeko.

- 25 zentro, osasunaren zainketa zerbitzuak eskaintzeko.
- 4 zentro, jarduera teknikoak egiteko.
- 295 pertsonak osatutako lantaldea, horietatik 215 laneko medikuntzan espezialistak.

IMQren Prebentzio Sailak 4 diziplinetan jarduten du: laneko segurtasuna, higiene industrial, ergonomia eta laneko medikuntza. 2016an beste zerbitzu bat gehitu zen, azterketa psikoteknikoak egiteko.

	2016
ENPRESA BEZERO KOPURU OSOA	4.600
LANGILE KOPURU OSOA	130.000
PREBENTZIOZKO OSASUN AZTERKETA KOPURU OSOA	100.000

VIDALIS

IMQren ongizate zerbitzuen plataformak, osasunarekin eta bizitza kalitatearekin erlazionatutako ondasun eta zerbitzu aukera zabalaz gozatzen duten 75.000 bazkide baino gehiago ditu.

Vidaliseko kide diren pertsonak prezio esklusiboak dituzte zenbait zerbitzutan: gizarte laguntza eta etxeko laguntza, laguntza tekniko etxean, osasun laguntza etxean, entzumen zentroak, spak eta bainu-etxeak, janaria etxean, gimnasioak eta ongizate zentroak, masajeak, erretzeari uzteko metodoak, optikak, ortopediak, erditzerako presakuntza, birgaitzea eta fisioterapia, ilerako tratamenduak, tele-laguntza, tratamendu estetikoak eta edertasunekoak edo bidaia.



IGURCO

Pertsona nagusien alorrean gizarte-osasun zerbitzuak eskaintzeko orduan erreferentea den enpresa gisa, tratu gizatiarrean oinarritutako kalitatezko zerbitzuak eskaintzen ditu, koalfikazio maila altuko 378 pertsonak osatutako lantaldearekin.

2016an Igurcok 1.750 pertsonari eskaini zien arreta eta 265.000 egonaldi baino gehiago kudeatu zituen. Orain 15 urte sortu zenetik, 9 eguneko zentrotan, 5 gizarte-osasun zentrotan eta apartamentu tutelatu multzo batean 1.049 plaza kudeatzera heldu arte hazi da.



BFAren Eguneko 9 Zentroren Kudeaketa 358 plaza mendekotasuna duten pertsona nagusientzat	OTXARKOAGA 44 plaza	SAN ADRIÁN 56 plaza	ZORROZGOITI 30 plaza	GALDAKAO 24 plaza
	ESTARTETXE LEIOA 64 plaza	ONDARROA 15 plaza	UGAO MIRABALLES 45 plaza	BILBOZAR 50 plaza
Egoitzak 786 ohe	BILBOZAR 137 plaza	JOSÉ M^a AZKUNA 112 plaza	ZORROZGOITI 140 plaza	Tutoretzapeko apartamentuak 28 apartamentu
	40 urteko administrazio emakidaren kudeaketa			
	FORUA 44 plaza	UNBE 224 plaza	ORUE 129 plaza	
				ORUE APARTAMENTUAK 50 plaza

Igurcok gizarte-osasun zerbitzu eremu zabala hartzen du, bere egoitza barruan zein kanpoan, gure bezeroen behar guztiei erantzunez eta familiei laguntza emanez.

Zerbitzu horien artean hauek azpimarratu behar dira:

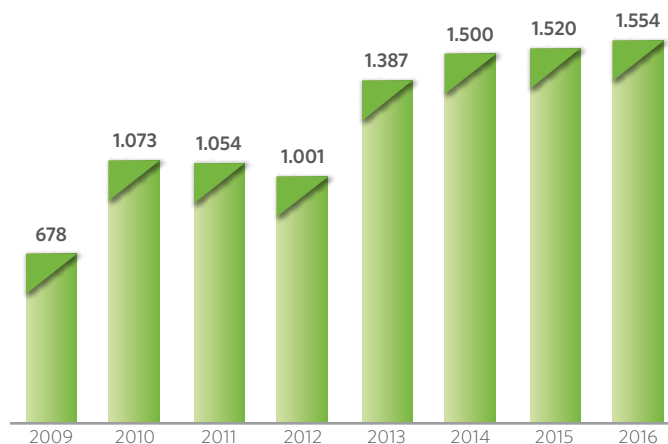
- IMQ Laguntza: gizarte-osasun zerbitzuei buruzko informazioa eta aholkularitza
- Telelaguntza 24 ordu / 365 egun
- Balorazio geriatriko integrala
- Etxeko zainketa plana
- Berreskuratze Funtzional Unitateak
- Egoitzak eta eguneko zentroak



Erreferentziazko zerbitzuetako batek, IMQ Ayudak, orientazio integrala eskaintzen die pertsona nagusiei eta haien familiei, sektore publikoan zein pribatuan dauden gizarte-osasun soluzio guztiei buruzko aholkularitza emateko, eta horrela zerbitzu aukera zabalaren artean hautatu ahal izateko.

IMQ AYUDAK ARTATUTAKO KONTSULTAK		%
EGOITZAK	445	%28,64
TELELAGUNTZA	389	%25,03
ETXEKO LAGUNTZA	244	%15,70
LAGUNTZA TEKNIKO MATERIALA	81	%5,21
EGUNEKO ZENTROAK	53	%3,43
BALORAZIO GERIATRIKOA	51	%3,25
AHOLKULARITZA LEGE PROZESUETAN / LAGUNTZA ESKARIETAN, ETAB.	42	%2,71
ETXEBIZITZAREN EGOKITZAPENA	17	%1,10
BESTELAKOAK	232	%14,93
GUZTIRA	1.554	%100

IMQ LAGUNTZAK ARTATUTAKO KONTSULTEN BILAKAERA



CAT XXI

IMQren contact centerrak Bezeroaren Arretarako soluzio eta zerbitzu integralak eskaintzen ditu, zenbait bide erabiliz: telefonoa, posta elektronikoa, formularioak eta click to call vía web, SMS, fax, etab. Horrela komunikazio zuzena du bezeroekin, haien eskariei arreta azkarra eta eraginkorra eskaini ahal izateko. Halaber, beste zenbait egiteko ere gauzatzen ditu, 24 orduko larrialdi zerbitzuaren koordinazioa, hitzorduen kudeaketa, gogobetetze inkestak eta merkatu azterlanak, edo telemarketin ekintzak, bezeroaren esku dauden produktu eta zerbitzu berriak jakinarazteko eta ezagutarazteko.

1998an sortu zenetik 4 milioi dei baino gehiagori eskaini die arreta. Sail bakoitzean espezializatuta dauden 51 pertsonak osatutako lan taldearekin, IMQren contact centerrak kanal anitzeko arreta eskaintzen du, denbora errealean, deien kudeaketa softwareari eta konpainiak bezeroaren esku duen informazio guztiaren ezagutza zorrotzari eta eguneratuari esker. 2016an 700.000 dei baino gehiago kudeatu ditu.



	Dei kopurua
BEZEROARENTZAKO INFORMAZIOA	242.321
PROFESIONALEN EDO/ETA ZENTROEN AGENDAK	210.632
OSASUN LARRIALDIEN KOORDINAZIOA	45.124
BULEGOETAKO TELEFONO ARRETA	29.119
CLICK TO CALL - WEB ARRETA	14.383
TELEMARKETIN ERREAKTIBOA	15.720
IRTEERAKO KANPAINETAKO TELEMARKETINA	139.483
BESTELAKO ZERBITZUAK	9.981
GUZTIRA	706.763

**Bulego sare zabala Euskadi osoan,
presentziazko arreta ordutegi
zabalarekin eta 24 orduz, eguneko
365 egunetan arreta eskaintzeko
tokiko call centerra.**

4.

GARAPEN

SOZIOEKONOMIKOAREN
ALDE



HAZKUNDE ERRENTAGARRIA ETA JASANGARRIA

IMQ etengabe hedatzen ari den konpainia da, lehen-dik dauden aukerak bilatu eta baliatzen dituen modu eutsian eta jasangarrian hazten jarraitzeko, bere bazkide eta akziodunei mozkinak emanaz, eta euskal gizarteari inbertsioa eta garapen sozioekonomikoa emanaz etengabeko hobekuntzaren ikuspegitik. Horri esker, Euskadiko sektore sanitario pribatuaren lider izaten jarraitzen du, urteak joan eta urteak etorri, eta erreferentziatzeko estaldura sanitarioa eskaintzen die milaka enpresa eta partikularri.

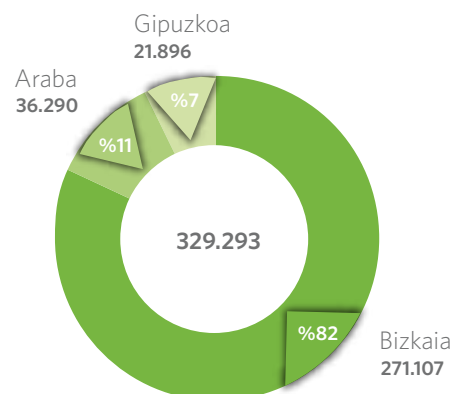
Bere produktu aniztasunak, zentro eta klinika propioen sareak eta hiru lurralde historikoetan duen presentzia aktiboak, bikaintasunarekin, profesional-tasunarekin eta zerbitzurako grinarekin duen konpromisoarekin batera, gure Erkidegoan % 74ko merkatu kuota izaten jarraitzeko aukera ematen dion gero eta garapen handiagoa izaten laguntzen dute.

BEZERO KARTERA ASEGURU BAKOITZEKO

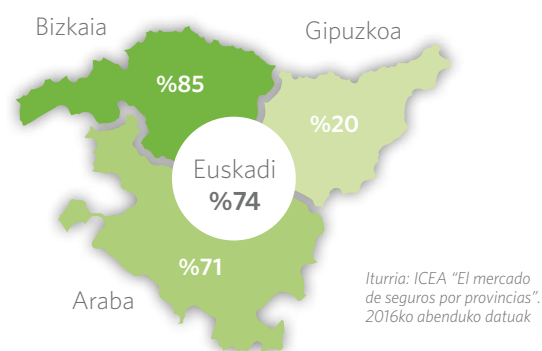
IMQ SALUD	246.844
IMQ BAJA DIARIA	1.543
IMA ACCIDENTES	7.460
IMQ RENTA	15.515
IMQ INTERNACIONAL	1.565
IMQ DENTAL	47.145
IMQ ACUNSA	7.968
IMQ DECESOS	1.253
EUSKOFIDE	12.604
VIDALIS	75.944
IMQ AYUDA	1.554
DIVISIÓN DE PREVENCIÓN	130.000

Grupo IMQren kaudimen finantzarioko egoerak, bere kudeaketa ereduak eta profesional sanitarioen konpromisoak aukera ematen diote finka-

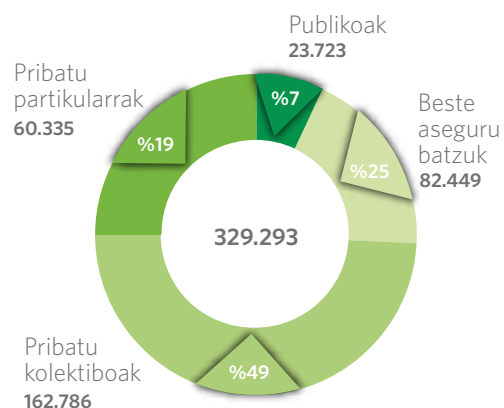
BEZERO KARTERA LURRALDE BAKOITZEKO



MERKATU KUOTA LURRALDE BAKOITZEKO



KARTERAREN BANAKETA BEZERO MOTAREN ARABERA



peneko eta etengabeko gorakadako ildo horretan aurrera egiten jarraitzeko.

2016an, konpainiak hazkunde sendoa erakusten jarraitu zuen, eta markak gainditu ditu diru sarreretan, irabazietan, bezerotan eta enpleguan eta aurrerapausoa eman du lankidetzan publiko-pribatuaren konpromisoan eta garapen sozial eta ingurumenekoan, eta indartu egin du kulturarekin, ikerketarekin eta kirolarekin duen konpromisoa.

GARAPEN SOZIOEKONOMIKOARI EGINDAKO EKARPENA

2016ko jardueraren ondorioz, taldeak inpaktu ekonomiko handia eragin zuen: 468 milioi eurotik gorako fakturazioa, 605 milioi eurotik gorako ekarpena euskal BPGri (horietatik 359 baino gehiago aseguru etxeari esker).

BPGRI EGINDAKO EKARPENA

IMQ SEGUROS TALDEAK ERAGINDAKO BPG. 2015-2016

	2015	2016
ERAGIN OSOAK	352,5	359,7
ERAGIN ZUZENAK	220,5	225,1
ZEHARKAKO ERAGINAK	10,9	10,9
ERAGINDAKO ERAGINAK	121,1	123,7

GRUPO IMQ OSOAK ERAGINDAKO BPG. 2015-2016

	2015	2016
ERAGIN OSOAK	596,9	605,0
ERAGIN ZUZENAK	344,1	349,1
ZEHARKAKO ERAGINAK	10,9	10,9
ERAGINDAKO ERAGINAK	241,9	245,0

Datu ekonomikoak milioika eurotan.

ZERGA BILKETA

Grupo IMQko sozietateek egindako jarduerari esker, Foru Ogasunek 86 milioi euro jaso dituzte 2016an.

42,2 milioi euro era zuzenean eta zeharkakoan

44,1 milioi euro eragindako eran



DIRU BILKETAREN ERAGINA FORU OGASUNETAN, 2015-2016

	2015	2016
BEZ	22.984	23.283
PFEZ	27.971	28.270
SZ	34.187	34.741
GUZTIRA	85.142	86.294

Datu ekonomikoak milaka eurotan.

ENPLEGU SORKUNTZA

Enplegu zuzenaren eta zeharkakoaren artean 5.420 laguni ematen die lana eta azpiegitura sanitario ahaltzua du, bitarteko eta baliabide aurreratu eta erreferentziazko profesionalen hornitua. Profesional horiek goi mailako arreta bermatzen dute, kalitatea, zerbitzua eta segurtasun klinikoa xede dituen arreta, hain zuzen ere.

SORTUTAKO ENPLEGUA

	2015	2016
	5.352	5.420



OSASUN PUBLIKOARI BALIOA EMATEN

Grupo IMQk modu aktiboan laguntzen jarraitzen du sistema sanitarioaren bilakaera jasangarrian euskal osasun publikoaren aliatu eta kolaboratzaile gisa eta osasunaren eta prebentzioaren sustatzaile gisa, eta artatzen duen eskaera sanitarioak 233 milioi euroko aurrezpena eragin dio sistemari 2016an, Euskadin soilik.

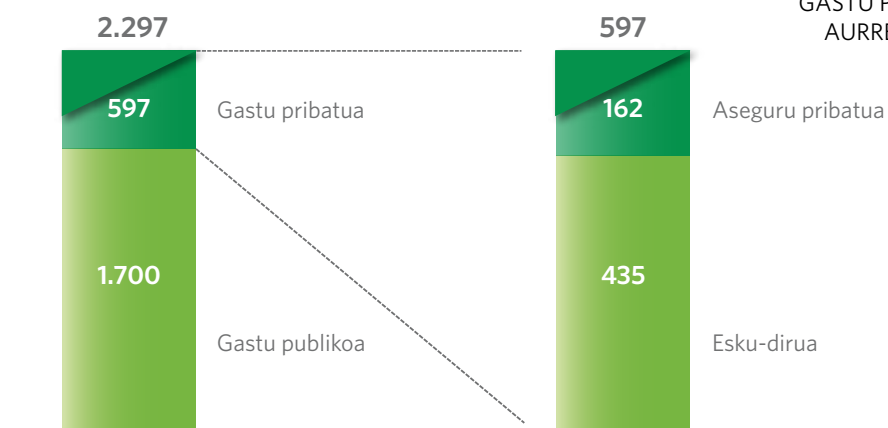
IDISen (Osasunaren Garapenerako eta Integraziorako Institutua) datuen arabera, aseguru pribatuak 1.134 euro aurreztu zizkion 2016an pertsonako/urteko Osasun Sistema Nazionalari, eta gastu sanitario publikoa 1.407 euro per capita izan zen, eta gastu sanitario pribatua, aldez, 547 euro per capita.

Artatutako eskaera sanitarioak 233 milioi euroko aurrezpena eragin dio euskal osasun publikoari.

Beste alde batetik, Euskadiko per capita osasun gastuaren aurreikuspena 2.297 eurokoa da, eta horietatik 597 euro osasun gastu pribatuari dagozkie.

EUSKADIKO PER CAPITA OSASUN GASTUA

PER CAPITA OSASUN GASTUAREN AURREIKUSPENA



PER CAPITA OSASUN GASTU PRIBATUAREN AURREIKUSPENA

GASTUAREN AURREIKUSPENA	ESTATUA	EUSKADI	ALDEA
PRIBATUA PER CAPITA	530 €	597 €	+%12,6
PUBLIKOA PER CAPITA	1.260 €	1.700 €	+%34,9

Osasun gastu publikoaren iturria: 2015eko aurreikuspena, Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioaren datuetan oinarrituta. Hasierako aurrekontuak doitueta 2009-2013 epealdian izandako batez-besteko desbideraketa kontuan izanda (%7,3).
Osasun gastu pribatuaren iturria: 2015eko aurreikuspena, INEren, familiako aurrekontuei buruzko inkestaren datuetan oinarrituta. Datu horiek doitueta 2010-2014 epealdian izandako batez-besteko desbideraketa kontuan izanda (%1,8). ICDA, Osasun Asegurua, 2014. urtea, 2015eko batez-besteko desbideraketa kontuan izanda doitueta (%3,5).

KAUDIMEN HANDIKO KONPAINIA

Asistentzia sanitarioaren sektorearen ezaugarri bereziak direla eta, gure konpainiak askotariko arrisku konplexuei aurre egin behar izaten die, eta arrisku horien kudeaketa eraginkorraren baitan dago hazkunde errentagarria izatea eta, batez ere, gure interes taldeen aurrean enpresa gisa hartzen ditugun konpromiso eta erantzukizunei erantzun egokia ematea.

Aseguruaren sektorerako 2016ko gertaera erregulatzailerako garrantzitsuenetako bat Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2009/138/EE Zuzentaraua, bizi aseguruari, aseguruaren eta berraseguruaren jarduerarako sarbideari eta hori gauzatzeari buruzkoa (II kaudimena), urtarrilaren 1ean indarrean sartzea izan zen.

Europako zuzentarau horren helburu nagusia arrisku ekonomikoan oinarritutako ikuspegi bat hartzea da, aseguru eta berraseguru konpainiek arriskuen ebaluazio eta kudeaketa egokia egitea sustatuko duena. Horretarako, funtsezkotzat jotzen da gobernantza-sistema eraginkorra ezartzea.

IMQ Espainiako aseguruaren sektoreko konpainia sendoenetakoa da 2016ko abenduaren 31n %247,53ko kaudimen ratioa zuen, eskatzen den gutxieneko erregulatzaileraren bikoitza baino gehiago. Beraz, konpainia sendoa da, ondo kapitalizatua eta merkatuan eragiketarako egiteko indar finantzario handikoa.

2016an %250etik gorako batez besteko kaudimen ratioa lortu zuen. Aseguruaren eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Orokorrari %266ko batez bestekoa eman zion hiruhileko guztietan, eta sektoreko agregatu gisa erregistratutako %239,05ekoa gainditu zuen urte osoan zehar.

IMQ Espainiako aseguru sektoreko konpainia sendoenetakoa da, eta %247,53ko kaudimen ratioa izan zuen 2016an.

	LAGINA*	IMQ
NAHITAEZKO KAUDIMEN KAPITALA (NKK-SCR)	19.290.199	41.987
NKK-SCR ESTALTZEKO FUNTS PROPIO ONARGARRIAK	46.112.487	103.930
NKK-SCR GAINEKO KAPITAL SOBERAKINA	26.822.288	61.943
FUNTS PROPIO ONARGARRIEN ETA NKK-SCRREN ARTEKO RATIOA	%239,05	%247,53

(a) Iturria: ICEA. Aseguru sektorearen abenduko txosten ekonomikoa. 2016. urtea.

(*) Lagina: Entitate kopurua 141, merkatu kuota %91,5.

ARRISKUAK KONTROLATZEN

Bere gobernu sistema orokorraren barruan, konpainiak bere negozioaren berezko jarduerengatik dituen edo izan ditzakeen arriskuei aurre hartzea eta arrisku horiek kontrolatzea eta kudeatzea eta hartutako konpromisoak betetzen laguntzea xede duen Arriskuak Kudeatzeko Sistema du IMQk.

Honako hauek dira IMQn Arriskuak Kudeatzeko Sistema eratzen duten elementu nagusiak:

ARRISKUEN KUDEAKETA PROZESUA

Bere jardueraren kudeaketa osasuntsua eta zuhurraren bermatuko duen Gobernu Sistema eraginkorra ezartzen laguntzeko, entitateak dituen arriskuak kudeatzeko hainbat politika ditu IMQk, bai eta defentsako hiru lerrotan oinarritutako gobernu eredu ere (IMQko prozesu eta azpiprozesuen Arloak/Arduradunak; Arriskuak Kudeatzeko Fun-



tzioa, Betetze eta Funtzio Aktuariala; eta Barneko Auditoretza Funtzioa).

Bai zuzendariek eta bai konpainiako gainerako langileek ere politika horiek guztiak ezagutu eta bete behar dituzte eragiten dieten arloetan, eta horretarako haiek behar bezala hedatzea bermatzen da.

GOBERNU SISTEMA POLITIKA OROKORRA

- Barne Kontroleko Politika
- Gaitasun eta Ohoragarritasun Politika
- Funtzio Aktuarialaren jarduketa politika
- Arriskuak Kudeatzeko Sistemaren eta Arriskuak Kudeatzeko Funtzioaren Politika
- Betetze Funtzioaren jarduketa politika
- Barne Auditoretza Funtzioaren jarduketa politika

ARRISKUEN AZPIPOLITIKAK

- Erreserben Harpidetza eta Eraketa Arriskua Kudeatzeko politika
- Berraseguru politika
- Arrisku Operazionala Kudeatzeko politika
- ORSA politika
- Kapitala Kudeatzeko politika
- Inbertsio politika

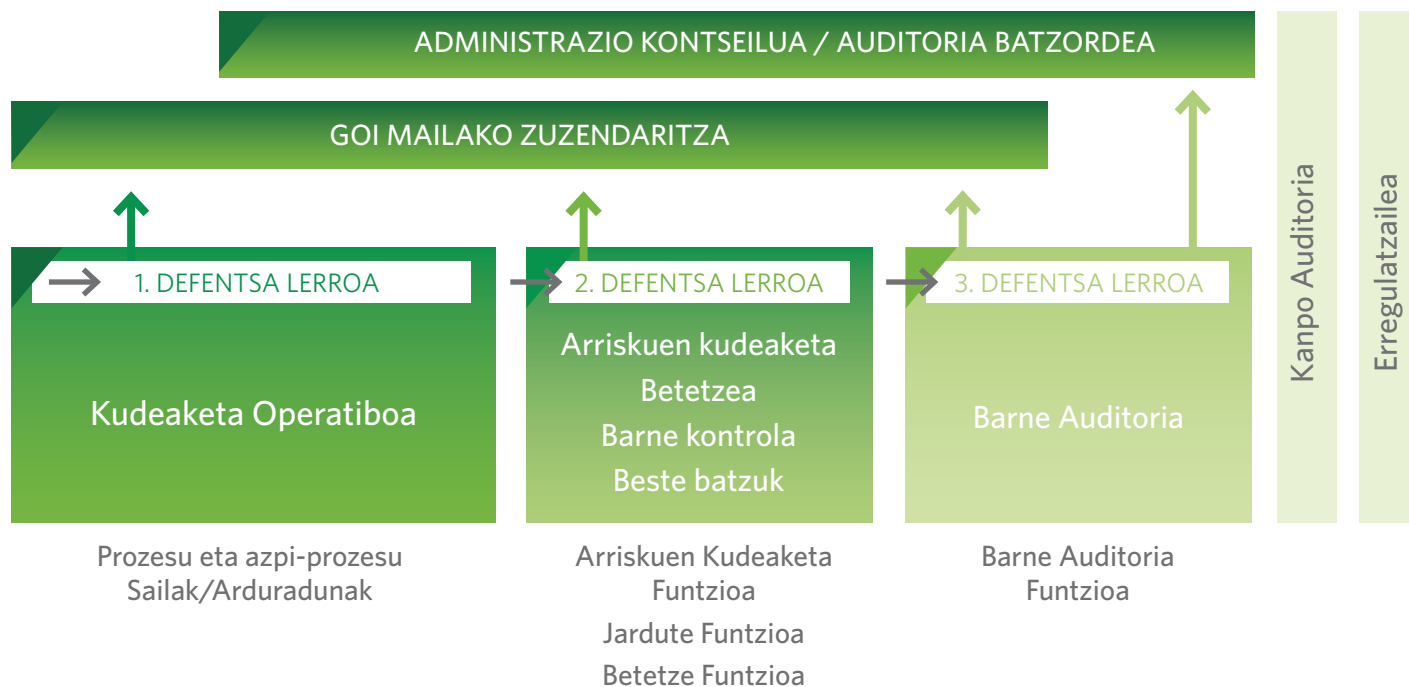
ORDAINSARIEN POLITIKA

EXTERNALIZAZIO POLITIKA

INFORMAZIO POLITIKA

DATUAREN KALITATEAREN POLITIKA

JARRAIKORTASUN POLITIKA



IMQko arriskuen kontrolaren kudeaketa aktiboa defentsako 3 lerroetan oinarritzen da:

- **Defentsako Lehen Lerroa**

IMQko prozesuen/azpi-prozesuen ardura-dunek osatutakoa. Entitateak eguneroko operatibean dituen arriskuak identifikatzeaz eta arrisku horiek arintzeko behar diren kontrolak ezartzeaz arduratzen da.

- **Defentsako Bigarren Lerroa**

Arriskuak Kudeatzeko Funtzioak eta Bete-tze eta Funtzio Aktuarialak osatzen dute, eta arriskuen kudeaketa modu egokian egi-ten dela zaintzen du eta definitutako kontrol politikak eta estandarrak betetzen direla bermatzen du, gizartearen arrisku nahiare-kin bat etorritik.

- **Defentsako Hirugarren Lerroa**

Barne Auditoretzako Funtzioa da. Ikuskatze maila eta segurtatze objektiboa eskaintzeko ardura du, eta gobernu onaren eta antolake-ta prozesuen gaitan aholku ematekoa.

ARRISKUEN IDENTIFIKAZIOA

IMQk "Arriskuen Identifikazioa" izeneko doku-mentua du, entitateak makro mailan aurre egin beharreko arrisku guztiak jasotzen dituen.

ARRISKUEN NEURKETA/BALORAZIOA

Arriskuen neurketaren abiapuntua "Arriskuen Pro-fila" izeneko dokumentua da. Dokumentu horre-tan, arrisku bloke bakoitzerako balorazio metodo-logia ezartzen da eta metodologia horren azpiko hipotesiak egokiak diren egiaztatzen da.

ARRISKUEN ESTRATEGIA

IMQk negozio estrategia bere arriskuen strate-giarekin lerrotatzen du eta horretarako funtsezko puntuetako bat plangintza estrategikoa Arriskuen Autoebaluazio prozesuarekin sinkronizatzea da, lehendik dagoen informazioa erabiliz eta arriskuen kudeaketa erabakiak hartzeko ekintzan txertatuz. Hori guztia "Arriskuen Estrategia" dokumentuan dago jasota.

MAGNITUDE EKONOMIKO ETA NEGOZIO EMAITZA NAGUSIAK

	2015	2016	Aldaketa	%
Grupo IMQ Aseguruak				
Aseguratuak	320.797	329.293	8.496	%2,65
Diru-sarrerak	251.724	256.866	5.142	%2,04
Prestazioak	199.107	201.746	2.639	%1,33
Kudeaketa gastuak eta beste batzuk	35.203	37.446	2.243	%6,37
Irabazia	17.414	17.674	260	%1,49
Kaudimen Ratioa II	241,30%	247,53%	6,23%	%2,58
Grupo IMQ Zerbitzuak				
Diru-sarrerak	165.178	165.838	660	%0,40
Gastuak	163.444	155.213	-8.231	-%5,04
Irabazia	1.734	10.625	8.891	-%512,75
Grupo IMQ Erantsitako Sarrerak				
Grupo IMQ Seguros	251.724	256.866	5.142	%2,04
IMQko Prebentzio Saila	18.469	19.275	806	%4,36
Grupo IMQ Gizarteosasan Zerbitzuak	20.693	21.834	1.141	%5,51
Grupo CVSS	84.846	86.662	1.816	%2,14
Grupo IMQ Zerbitzu Klinikoak	25.225	25.775	550	%2,18
Grupo IMQ Zerbitzu orokorrak eta besteak	15.945	12.292	-3.653	-%22,91
Beste Sozietate batzuk	8.765	45.449	36.684	%418,53
GUZTIRA	425.667	468.153	42.486	%9,98
Medikuen Sozietatea Talde Kontsolidatua Guztira				
Diru-sarrerak, ustiapena	286.771	323.146	36.375	%12,68
Gastuak, ustiapena	267.231	289.845	22.614	%8,46
Emaizta, ustiapena	19.540	33.301	13.761	%70,42
Emaizta, finantzak	7.392	4.290	-3.102	-%41,96
Part. Rdo baliokidetzan jartzea	979	1.087	108	%11,03
Emaizta IS aurretik	27.911	38.678	10.767	%38,58
Irabazien gaineko zerga	6.269	7.075	806	%12,86
Emaizta IS ondoren	18.964	31.400	12.436	%65,58
Sozietate nagusiari atxikitako emaitza	10.461	19.645	9.184	%87,79

Milaka eurotan.

5. IMQ KONPROMISOAK



Gizarte bokazio luzea.

IMQk, 1934an sortu zenetik, inork zalantzan jarri ezin duen gizarte bokazioa erakutsi du, pertsonen eta kolektibitate osoaren alde lan eginez.

Gaur, garai hartan bezala, pertsonetikiko erantzukizunak eta lotura estuak konpainia gisa betetzen dugun lanaren ezinbesteko parte dira, eta gure interes taldeekin eta haien beharren eta itxaropenen identifikazioarekin dugun erlazioa gidatzen dute.

Gure jardueraren erdigune eta motor gisa egin dugun apustu hori egunero berriztatzea, bete-behar bat izateaz gain, pribilegioa ere bada, eta modu irmoan eramaten gaitu inbertsio berriei ekitera, teknika eta tratamendu berriak ezartzera, ekipamenduak eta instalazioak etengabe hobetzera, profesional hoberenen aldeko apustua egitera eta gizartearen ikuspegitik ekonomia garatuagoa, iraunkorragoa eta enplegua sortuko duena lortzen laguntzera.



BALIOA AKZIODUNARENTZAT

INFORMAZIO PUNTUALA ETA GARDENA

Bazkideak eta akziodunak funtsezkoak dira IMQ-ren euspenean eta garapenean eta, horrez gain, konpainiaren kudeaketa etikoaren eta arduratsua-
ren bermatzaile nagusiak dira.

IMQko Sendagileen Elkartearen akziodunen koa-
droa sendagileek beraiek osatzen dute, osasune-
ko 1.030 profesionalak. Berezitasun horrek, beste
aseguru-etxe batzuekin alderatuz diferentziala
den kudeaketa eredua eraiki du eta hori da, baita
ere, gure ezaugarri garrantzitsuenetakoa.

IMQko gobernu organoetan, konpainiaren akzio-
dunekin dagoen harremana gardentasun nagusia
bermatu beharrea, horiei informazio garrantzi-
tsua, aldizkakoa eta zehatza ematean islatzen da,

Sendagilearen figuran oinarritutako
eredu diferentziala

Ibexen ari diren enpresena baino
altuagoa den **errentagarritasuna**
akziodunarentzat

enpresaren bilakaerari eta emaitzei buruzkoa zein
enpresaren kudeaketa korporatiboari buruzkoa.

Akziodunak beraiek partaide diren Batzorde eta
Kontseilu sare garrantzitsuari esker, akziodunek
erakundearen helburuak, ardatzak eta estrategiak
ezagutzeko eta finkatzeko eta egunero gardenta-
sunez eta zorrotasunez informatuta egoteko au-
kera dute. Horrela, konpainiaren gobernu onaren
eta jardueraren zainketa eta kontrol egokia gauza
daiteke.

ERRENTAGARRITASUNA AKZIODUNARENTZAT

Akziodunari balioa ematea ere oso garrantzitsua
da IMQrentzat. Epe ertainean eta luzean hazkun-
dea bultzatuko duen politikaz gain, balio ekarpen
hori, gaur egun Ibexen ari diren konpainia handiek
ematen dituztenetatik oso gora dauden errenta-
garritasunak eta dibidenduak eskainiz ere lortzen
da. Errentagarritasun horrek nabarmen egin du
gora 2016an, eta errentagarritasunari beste aban-
taila osagarri garrantzitsuak ere gehitzen zaizkie.



ZERBITZU BIKAINA BEZEROARENTZAT

Gure bezeroei bikaintasunean, eraginkortasunean eta berrikuntzan oinarritutako zerbitzua eskaintzea da konpainia gisa gure buruari jarri diogun helburu nagusietakoa, eta, beraien beharrak eta itxaropenak beteko dituzten produktuak, zerbitzuak, teknologiak eta tresnak haien esku jartzea da gure ardura nagusia. Hori guztia, beti ere, leialtasunean eta konfiantzan oinarritutako hazkunde eredu sendoa eta iraunkorra ekarriko duen epe luzeko harremanari eusteko helburuz.

EREDU DIFERENTZIALA

Asko dira Grupo IMQ sektoreko beste konpainia batzuetatik bereizten duten alderdiak. Alderdi horiek gure nortasunaren, gure balioen eta osasun alorreko laguntza eta arreta ulertzeko dugun moduren parte dira.

Horien artean azpimarragarria da, 82 urte hauetan euren konfiantza eman diguten guztiei zerbitzu pertsonalizatua, hurbilekoa eta abegikorra eskaintzeko bokazio sakona.

Gure akziodunen artean, osasun alorreko profesionalekin gertatzen den bezala, osasun eta ongizate zainketa horiek zuzenean ematen dituztenak izateak, eta erreferentziak diren estalduren bitartez kalitatearen, profesionaltasunaren eta teknologiararen alde egindako apustu ausartak, asko lagundu dute, baita ere, ekarpen diferentziala indartzen. Horrek azaltzen du, ez soilik euskal osasun pribatuaren barruan lortutako lidergoa, batez ere, gure bezeroek saritzen gaituzten 20 urtetik gorako batez besteko leialtasun luzea.

Hazten jarraitzeko eta zerbitzu gehiago eta hobek eskaintzeko inbertitzen duen konpainia.

Eredu hori osatuz, Euskadiko klinika eta zentro propio sare handiena izatearen abantaila, hurbileko sarea, konpainian araua den ekipamenduekin, bermearekin eta kalitatearekin. Hori dela eta, zentro horietako erabiltzaileen %93k adierazten du oso edo nahiko pozik dagoela horiekin, Ikerfel kontsultoretza etxeak 2015ean egin zuen ikerlanaren emaitzek erakusten dutenez. Horrekin guztiarekin batera, EAEko klinika garrantzitsuenetako batzuen estaldura izateko aukera, eta baita Estatu mailako sarea ere, beste 1.150 zentro garrantzitsutan arreta eskaintzen duen Segurcaixa Adeslas konpainiarekin sinatutako aliantzari esker.

Kalitatezko eskaintza anitza, tratu azkarra, eraginkorra eta pertsonalizatua, aukeraketa librea profesional talde zabalaren artean, estalduren interpretazio diferentziala eta gure bezeroekin eskuratutako konpromisoarekiko leialtasuna, gehien behar gaituztenean beraien ondoan egonez. Hori guztia ere, identifikatzen gaituen diferentzia horren parte da.

PREBENTZIOAREN ALDEKO APUSTUA

Emakumeentzako prebentzio kanpaina

Emakumeak gure gizartean duen protagonismoaz eta betetzen dituen rol zailen ondorioz sarri askotan bere osasuna zaintzeko behar beste denbora izateak dituen zailtasunez jabetuta, IMQk 25.000 emakumeri zuzendutako prebentzio kanpaina jarri zuen martxan 2016an, adin bakoitzaren araberako patologia, proba diagnostiko eta kontrol ohikoenen berri emanez, emakumeen artean beraien ongizatearen inguruko sentsibilizazio handiagoa bultzatzeko xedez.

Kanpaina, datozen urteetan aurrera eramango den ekintza multzo zabalago baten barruan dago. Ekintza horiek era sistematikoan sartuko dira bezeroaren kudeaketa operatiban, eta lanerako ildo nagusiak kontzientziazioa, prebentzioa eta ohitura osasungarriak izango dira.

América: prebentzio eta birgaitze kardiako programa berria

Gaixotasun kardiobaskularrak (GKB-ECV) dira gaur egun hilkortasun zergati nagusiak mundu mailan eta, gainera, oso eragin handia dute arazo horiek dituzten pertsonen bizitza kalitatean eta osasun sistemaren kostuetan.

Bizitzeko estiloarekin, tabakoaren kontsumoarekin, oso osasungarriak ez diren jateko ohiturekin, jarduera fisiko ezarekin eta estres psikosozialarekin batez ere, estu erlazonatutako patologia denez, IMQk, Gasteizko América zentroaren bitartez, birgaitze kardiako programa integral berria jarri zuen martxan 2016an, bihotzeko sindrome larria (miokardio infartua edo bularreko angina) jasan duten edo prebentziozko esku-hartze terapeutikoa gomendatzen duten arrisku faktoreak dituzten pazienteei zuzenduta.



HUMANIZAZIO PLANA, PERTSONAN ZENTRATUTAKO ARRETA

Osasun arretaren humanizazio plan berria IMQ Kliniketan

Aurrerapen teknologikoez paziente guztien esku jartzen dituzte gero eta baliabide aurreratuagoak eta eraginkorragoak, behar dituzten zainketak bermatzeko, baina, horretarako behar diren makinak gero eta presentzia eta esku-hartze maila altuagoak tratua ez hain pertsonala eta hurbilekoa izatea ere eragin dezake.

Testuinguru horretan, IMQ Kliniketik osasun zainketen humanizazioaren eta ospitalean dauden pertsonen laguntasunaren aldeko apustu irmoa egin dute 2016an, edo, Osasunaren Mundu Erakundeak (OME) definitzen duen bezala, "pertsonarengan zentratutako arretan", "Humanizazio plan" baten bitartez, pazienteak ondo sentiarazteaz gain, jasotzen ari den osasun zerbitzuaren partaide bilakatuz.

Kliniketako profesionalen inplikazioa da plan honen indargune nagusietakoa, erabiltzaileekin harreman zuzenean daudenez adierazitako iritzietan eta proposamenetan oinarritutako estrategiak eta esku-hartzeak definitzeko eta sartzeko aukera ematen baitu.

PROIEKTU BERRITZAILEAK ARRETA HUMANIZATURAKO

CHILD LEADERRAK

Azpiegiturak, baliabide materialak eta langileak egokitzea, umeen osasun eta segurtasun kliniko beharrei erantzun ahal izateko, heroi gisa senti daitezen beraien gaixotasunari edo ebakuntza kirurgikoari aurre egiteko orduan, horrela antzietate gutxiago izan dezaten.

MUSIKOTERAPIA JARDUNALDIAK

Musikak giro atsegina sortzen du pazienteentzat eta senideentzat, erlaxatzen eta euren burua pentsamendu positiboetan zentratzen laguntzen du, horrela hobekuntza nabarmena sustatuz norbanakoaren osasun soslaian.

TALDE FOKALAK

Hainbat sailletako pazienteen esperientzia jasotzeko.

ILUSIOAK EZAGUTUZ

Emozioen eta sentimenduen adierazpena errazteko.

ESKUKO HIGIENEAREN MUNDUKO JARDUNALDIA

Profesionalen eta pazienteen inplikazioaren bitartez, eskuen higie egokiari eutsiz eta hobetuz, infekzioak saihesteko.

Zorrotzaurre Klinika, "Ospitale Baikorra" sarietako finalista

"Zurekin" proiektuaren bitartez, IMQ Zorrotzaurre Klinika finalista izan zen Madrilgo Sendagileen Elkar-goak bultzatutako Estatu mailako "Ospitale Baikorra" bigarren sarietan, 158 hautagaien artean.

Sariak, pazientearentzat zein bere familiarentzat ingurune osasungarriagoa, gizatiaragoa eta baiko-rragoa indartzen laguntzen duten ekimen positibo guztiak aintzatesten dituzte. "Zurekin" proiektua, Zorrotzaurre Klinikak egin dituen ekimenetan zentratzen da, ilusioa, konpromisoa, aintzatespena, enpatia eta baikortasuna sortuko duen ingurunea sortzeko eta, horrela, goi mailako osasun asistentzia eskaintzeko kalitateari eta segurtasunari dago-kienez, baina baita gizatasunari dagokionez ere.

Troya proiektua: ospitaleko ingresoaren administrazio kudeaketa

Aseguratuaren ardura bakarra, ospitalera eraman duen osasun zergatia izan dadin, eta ez bere egonaldiarekin erlazionatutako izapide burokratikoak, 2016an "Troya Proiektua" jarri da martxan gure zentroetan.

Proiektua bi hobekuntza ildo nagusitan oinarritzen da. Alde batetik, aseguratuak, ingresoaren unean, sinatu behar duen berariazko baimenaren existentzian, Klinikari baimena emanez aseguru-etxearen aurrean izapidetzeko osasun arretatik sortutako baimenak, pazienteak bertan dagoen bitartean.

Eta bestetik, pazienteek sinatzen duten baimenak erabateko gardentasuna izango du eta, horrela, aldi berean, sms eta email zerbitzu berria ere jarri da martxan, aseguratuak, bere izenean hasita-ko baimenarekin erlazionatutako edozein izapide nola doan jakinarazteko eta, horrela, horren inguru-ko eguneroko kontrola errazteko.

KANAL OROTAKO ARRETA

Arreta pertsonalizatua eta kontaktu zuzena

Aseguratuekin harreman zuzena izateko aukera eta zortea dugunez, gure xedea arreta pertsonalizatua eta erabat gogobeteko dituen eskaintzea da, kontaktua ezartzeko kanalen bitartez, eskatzen dizkiguten gestioak egiteko eta zerbitzuak eskaintzeko, informazio eskari orokorrak ahalik eta modu azkarrenean eta eraginkorrean izapidetzeko edo sor daitezkeen keak eta erreklamazioak atzerapenik gabe bideratzeko, informazio argiaren, egiazkoaren, ulergarriaren eta homogeneoaren eta tratu atsegina eta gertukoaren bitartez.

ARRETARAKO KANALAK

PRESENTZIAZKOA

Ofizina sare zabala Euskadi osoan, presentziazko arreta ordutegi zabalarekin. Bulegoak ditugu Euskadiko hiru hiriburuetan. Horrez gain, euskal geografia osoan banatutako 10 bulego ditugu.

TELEFONAZKOA

CAT XXI sozietateak kudeatzen duen Contact Centerra, bezeroaren eskariei erantzunez eguneko 24 orduetan urteko 365 egunetan.

ONLINE

IMQ online bulegoaren bitartez, bezeroa bere gune pribatura sartu ahal izango da, bere aseguruari dagozkien zenbait eragiketa egiteko: baimenak izapidetzea, modalitate edo familia sendagile aldaketa eskatzea, Atzerrirako Bidaiarako Asistentzia Ziurtagiria jaistea, bere datu pertsonalak aldatzea, bere aseguruaren baldintzak kontsultatzea...

IMQren call centerrak **4 milioi dei baino gehiagori** eskaini die arreta sortu zenetik

Kanal presentziala

ARTATUTAKO BEZEROAK	202.713
ARRETARAKO BATEZ BESTEKO DENBORA	6:25
ITXOITEKO BATEZ BESTEKO DENBORA	5:41

Kanal telefonikoa

ARTATUTAKO DEIAK	242.321
ARRETARAKO BATEZ BESTEKO DENBORA	2:14
ITXOITEKO BATEZ BESTEKO DENBORA	0:30

Online kanala

ONLINE BULEGOAN ALTA EMAN DUTEN BEZEROAK	25.023
ESKATUTAKO BAIMENAK	7.888
24 ORDU BAINO GUTXIAGOTAN KONPONDUTAKO BAIMENEN EHUNEKOA	%78

Arreta azkarra, tratu malgua, eraginkorra eta diferentziala.

AMSA, BURU OSASUNA ESKU ONETAN

Arreta psikologikoan eta psikiatrikoan 28 urteko esperientzia duen Grupo IMQko AMSA erreferentziatzeko erakundea da Euskadiko buru osasunaren alorrean. Tratamendu hoberenak eta abangoardiako soluzioak ematea kontsultatutako gaixotasun psikikoetarako izan da beti bere nortasun zeinuetako bat, eta horren ondorioz AMSA erakunde paregabea bilakatu da bere espezialitatearen barruan, denbora horretan 27.000 pertsona baino gehiago artatuz.

Bere egiteko asistentzialaz gain, AMSAk prestakuntza programa ugari eramaten ditu aurrera erakundeko profesionalentzat eta Euskadiko osasun ingurunearentzat, nazio zein nazioarte mailako zentroekin eta unibertsitateekin gauzatutako zenbait ikerketarekin osatuta, exigentzia kliniko maila egunero handitzeko eta hobetzeko.

PAZIENTE BAKOITZARENTZAKO PROGRAMA ESPEZIFIKOAK

AMSAk asistentzia integratu mediko-psikologikoa eskaintzen dio paziente bakoitzari, programa espezifikoen bitartez, diagnostiko eta tratamendu biologiko teknika modernoak eta banakako, taldeko eta familiako ebaluazio eta esku-hartze psikoterapeutiko prozedura egokienak eskainiz.

Horretarako beharrezkoak dira pazientearen ulermena eta zainketa, ikuspegi medikotik, emozio-naletik, familiakotik eta sozialetik, eredu bio-psiko-sozialean oinarrituta. Diziplina arteko lanak, erizainek, gizarte langileek, hezitzaileek, terapeuta artistikoek, psikologoek eta psikiatreek tratamendu espezifikoa eskaintzen dute, denbora programatutakoa eta jarraitukoa.

Eguneko Ospitalea, zerbitzu paregabea

2016ko erdialdetik, AMSAk Eguneko beste Ospitale bat du, gainerako zentroetatik bereizten duen baliabide asistentzial garrantzitsua, ospitaleratze partzial aukera duen bakarra baita. Beste alde batetik, IMQ da horrelako asistentzia mota berezia finantzatzen duen bakarra, eta horrela zerbitzu paregabea, profesionala eta kalitatezkoa eskaini ahal die bere aseguratuei.

AMSAko Eguneko Ospitaleko programak laburrak, intentsiboak eta taldekoak dira, bi edo hiru hilabete baino irauten ez dutenak, eta hainbat formatutan aurkezten dira, intentsiboenetatik ari-nerara, astean behin edo birritan. Horrelako arreta anbulatorioari esker, pazienteek familian eta gizartean integratuta jarraitzeko aukera dute, eta baita euren lan ingurunean ere.



KALITATEA ETA SEGURTASUNA GOIBURU GISA

Kudeaketa kalitate sistema IMQ Aseguruak

Grupo IMQren Kalitatearen Kudeaketa Sistemaren bitartez modu ordenatuan administratzen dira bezeroen gogobetetzea bilatzen duen kalitatea kudeatzen duten arauak. Taldeko enpresa guztiek beraien Kalitatearen Kudeaketa Sistema administratzen dute, Grupo IMQ holding-aren koordinazio orokorrarekin.

Sistema horren barruan proposatzen da ziurtatutako zerbitzuetarako helburuen urteroko programa, prozesuetan inplikaturik dauden langileen prestakuntzako urteroko planak ziurtatzen dira, barne eta jarraipen eta ziurtapen auditoriak planifikatzen dira, sistema berrikusteko aldizkako txostenak egiten dira, gertakariak artatzen eta kudeatzen dira eta bezeroen gogobetetzea bilatzen da.

Azken finean, etengabeko hobekuntzara zuzendutako kultura eta egiteko era ezartzea da helburua, helburuak eta ekintza planak ezarriz, emaitzak neurtuz eta ebaluazioaren eta aldizkako jarraipenaren bitartez.

2007tik IMQk 9001 Arauan oinarritutako Kalitatearen Kudeaketa Sistemaren ziurtapena du, bezeroaren arreta zerbitzuak eskaintzeko, zerbitzuak baimentzeko eta polizak kontratatzeko.

Ordutik hainbat auditoria prozesu gauzatu dira, barrukoak zein kanpokoak, ziurtapenaren urteroko jarraipenarekin eta berriztapenarekin (hiru urtez behin). Prozesu horiei esker ziurtapenaren nondik norakoa sartu, zabaldu eta egokitu ahal izan da, bai arauzko aldaketetara (Arauen ber-

ISO 9001 akreditazioa: produktuaren edo zerbitzuaren azken kalitatean eragina duten alderdi guztiak hautemateko Kalitatearen Kudeaketa Sistema

tsio berrietara egokitzea) bai erakunde barruko aldaketetara ere.

Kalitatea gure kliniketan eta zentroetan

- **IDISen beste QH izar bat Zorrotzaurreri**

Osasun asistentzian kalitatearen alde egin duen apustu garrantzitsua aintzatetsiz, Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS) izenekoak "Acreditación QH (Quality Healthcare) + 2 estrellas" deritzona eman zion 2016an IMQ Zorrotzaurre Klinikari. Hilabete gutxitan jasotako bigarren izarra izan zen, aurretik "Acreditación QH + 1 estrella" izenekoak jaso baitzuen. Hain denbora laburrean antzeko zerbait lortu duen Espainiako klinika bakarra izan da.

- **Zorrotzaurre, Joint Commission International izenekoak lortzeko eredia**

IMQ Zorrotzaurre Klinikak lortu duen Joint Commission International (JCI) izenekoaren ziurtapenak, mundu osoko osasun zentro garrantzitsuen artean jartzen du, aintzatespen hori lortu duten zentroen artean Minnesotako Mayo Klinika, New Yorkeko Monte Siná Ospitalea edo Houstongo (Texas) Minbizirako MD Anderson zentroa baitaude.

2016an, baita ere, IMQren Zorrotzaurre eta Virgen Blanca klinikek arrakasta osoz gainditu zuten AENORren auditoria, eta horri esker ikerketaren, garapenaren eta berrikuntzaren UNE 166002 arau ziurtapena lortu zuten. Halaber, Zorrotzaurrek ziurtagiri hauek berriztatu zituen: kalitatearen kudeaketari buruzko ISO 9001; pazientearen segurtasunari buruzko UNE 179003; laneko arriskuen prebentzioari buruzko OSHAS; eta ingurumenari buruzko ISO 14001; azken hori IMQ Virgen Blanca Klinikak ere berriztatu du.

- **Zorrotzaurre, finalista “Best in Class” izenekoetan**

IMQ Zorrotzaurre Klinikako Larrialdi zerbitzua finalista geratu zen, bigarren urtez jarraian, Madridgo Rey Juan Carlos Unibertsitateko Osasunaren Kudeaketa Katedrak eta Gaceta Médica argitalpenak ematen dituzten “Best in Class” Sarietako 2016ko edizioan.

Klinika “Larrialdietako Espezialitate Hoberena” atalaren barruan izan zen sarietarako hautagai, eta kategoria horretan izendatutako Euskadiko zentro bakarra izan zen.

IMQ Zorrotzaurre Klinika, sei kalitate ziurtapen desberdin dituen euskal ospitale bakarra, horien artean Joint Commission International deritzona



- **Virgen Blanca, pazientearen segurtasunari buruzko “DIAS” akreditazioa lortu duen Estatuko lehenengo klinika**

Egoitza Oslon duen nazioarteko DNV GL etxe ospetsuak pazientearen segurtasunari buruzko “DIAS” ziurtagiria eman zion IMQ Virgen Blanca Klinikari, akreditazio hori lortu duen Estatuko lehenengo klinika bilakatuz.

“DIAS” ziurtagiria lortu izanak bermatu egiten du osasun zentroak era egokian gainditu dituela pazientearen segurtasunarekin eta asistentziaren kalitatearekin erlazionatua egin diren atal horietako azterketa guztiak. Pazientearen segurtasunak, osasun zerbitzuak eskainitako arretan sor daitezkeen kontrako eraginen erregistroa, azterketa eta prebentzioa azpimarratzen ditu.

- **AENORrek IMQ Colón eta Ajuriaguerra zentroetako kudeaketa sistemak ziurtatu ditu**

Colón eta Ajuriaguerra zentroetako kudeaketa sistemek AENORrek emandako ISO 9001:2008 Arauaren arabeko kalitate ziurtagiriak berriztatu zituzten 2016an. Ziurtapenaren berriztatze horrek argi eta garbi erakusten du IMQk martxan jarri duen kudeaketa eredu integralaren finkapena eta hobekuntza, bi zutabe nagusitan oinarritzen dena: asistentziaren kalitatean eta segurtasunean eta kudeaketaren bikaintasunean.

Eredua, pazientearen segurtasunaren, kudeaketaren, antolakuntza ereduaren, profesionalen talde lanaren eta zentroen ekipamenduen eta azpiegituren alorretako exigentzia maila altua duten estandarretan islatzen da.

- **AMSA: pazientearen segurtasunera daraman bidea**

Bikaintasuna helburu gisa hartuz, AMSAko zerbitzu guztiek ISO 9001 kalitate ziurtagiria dute, eta, horrez gain, Ospitaleratze eta Larrialdi zerbitzuak, pazientearen segurtasunerako arriskuen kudeaketa sistema egiaztatu du, UNE 179003 Arauarekin bat etorritik.

- **Kalitatea Prebentzio Sailean**

IMQ Prebenciónek, UNE-EN ISO 9001:2008 Arauan oinarritutako Kalitatearen Kudeaketa Sistema du 2011tik, eta 2013tik, OHSAS 18001:2007 Arauan oinarritutako Laneko Segurtasunaren eta Osasunaren Kudeaketa Sistema, biak ere AENORrek ziurtatutakoak.



DATUEN SEGURTASUNA

Izaera pertsonaleko datuen babesa, osasunaren alorrean sentsibilitate berezia eskatzen duen alorra, ezinbesteko eskakizuna da, eta Grupo IMQk zorrotz zaintzen du, datuen integritatea gordetzeko eta horien zainketa ezin hobea bermatzeko.

Hori dela eta, konpainiak Segurtasun Batzordea sortu du, datu pertsonalen babesaren alorreko erakunde espezifiko gisa, gai horrekin erlazionatutako puntu guztien jarraipen zorrotza egiteko eta bezeroen datuak beti ere babestuta egon daitezen hartu beharreko erabakiak hartzeko.

Horrez gain, berariaz datuen segurtasuna zainitzeaz arduratuko den pertsona bat izendatu da.

GOGOBTETZE MAILA ALTUENA BILATUZ

Bezeroaren gogobetetzea ebaluatzen dugu

Bere bezeroen eta pazienteen gogobetetzea funtsezko faktorea da IMQrentzat. Hori dela eta, kalitatea, estaldura, teknologia, zerbitzua... eskaintzeaz gain, gure konpainiak ahalegin berezia egiten du arreta zaindua, eraginkorra eta konprometua eskaintzeko.

Eskaintako zerbitzua baloratzeko xedez, zenbait inkesta egiten dira aldiari behin. 2015ean irudi auditoria bat egin zen kontsultoretza independente batekin, eta horrek gogobetetze datu garrantzitsuak eman zituen, eta 2015etik aurrera, bi fase-tan gauzatzen ari den azterlana egin da. Lehenengo, aseguratuei Grupo IMQko sozietateetan eta zentro propioetan eta Bezeroaren Arretarako Bulegoetan egin zaizkien 351 inkestetan jasotako datuetan oinarrituta. Bigarren, oraingo honetan telefono bidezko inkestean bitartez, gainerako profesionalei eta zentro kontzertatu garrantzitsuenei buruzko gogobetetze maila landu da.

Emaitzek erakutsi dutenez, orokorrean, bezeroek oso modu positiboan baloratzen dituzte eskaintako arreta eta zerbitzuak alderdi guztietan, izan ere, bezeroen %100ak "Ona" edo "Oso ona" dela esaten baitute. Azterlana zentro propioetan eta bulegoetan landu da, arduradun bakoitzak jakin dezan bezeroek beraien zerbitzuaren inguruan egiten duten balorazioa eta, horrela, beharrezkoa den tokietan hobekuntzarako konpromisoak hartu ahal ditzaten.

DIMENTSIO BALORATUAK

IRISGARRITASUNA

Hitzordu bat ezartzeko behar den denbora eta arreta jaso arte itxaron gelan egondako denbora.

INFORMAZIOA/TRATUA

Sendagilearen zein langile laguntzaileen aldetik.

EROSOTASUNA/BALIABIDEAK

Kontsultaren instalazioak eta baliabide teknikoak.

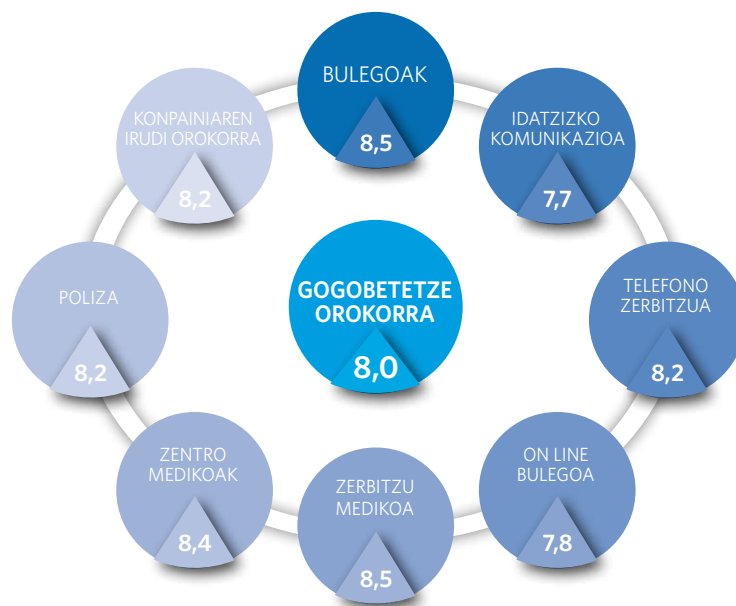
LEIALTASUNA

Sendagilearen/zerbitzuaren aholkua.

GOGOBTETZE OROKORRA

Sendagilearen/zerbitzuaren balorazio orokorra.

BIKAINTRASUN MAILA BEZEROEN GOGOBTETZEAN



Iturria: Ikerfel 2015 gogobetetze inkesta.

IMQ, ongien baloratutako hirugarren aseguru-etxea OCUREN gogobetetze ranking-ean

2016an Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) izenekoak egin zuen Espainiako aseguru-etxe nagusien konparazio azterlanean, balorazio hobereana lortu zuen hirugarren konpainia izan zen IMQ. Azterlan horretan, kontsumitzaile soslai anitzetarako polizen estalduren, kontratu baldintzen eta prezioen azterketa zorrotza egiten zen. Horrez gain, gertakari bat ematen denean, konpainiek behar bezala erantzuten duten, berriztapenetan zelan jarduten duten, primak doitzen diren edo gehiegizko igoyerak ezartzen dituzten... ere aztertzen zen.

Inkesta jaso zuten pertsonen %76eko puntuazioa eman zioten IMQri administrazio izapideen azkartasunean, eta puntuazio bera estalduran (ospitaleak, klinikak eta barruan hartzen diren zerbitzuetan/tratamenduetan). IMQko espezialistek are eta nota hobea lortu zuten, %79koa, gure aseguratuak eskaintzen dieten arretaren kalitateari esker.

Gertakarien kudeaketa

Une oro gure bezeroen jakin-minak eta beharrak ezagutzeko eta konpainiarekin duten tratuan sor daitezkeen gertakariak arreta egokia eskaintzeko, bezeroek, horretarako dauden kanalen bitartez adierazten dituzten keza eta erreklamazio guztiek erantzun azkarra jasotzen dute eta, horrez gain, IMQko Zuzendaritza Batzordean aztertzen dira egunero. 2016an 1.751 gertakari izan ziren, eta horiek ebazteko batez besteko epea 10 egunekoa izan zen. Espedienteak dagokienez, horien %78,9a 15 egun baino gutxiagotan ebazten da.

Beste alde batetik, 2016an indartu egin da funtzio horri arreta eskaintzen dion taldea, eta azpi-pro-

Gure bezeroen %94ak gogobetetze maila altua erakusten du eskaintako zerbitzuekin, eta gure konpainiarekiko batez besteko leialtasuna 20 urtetik gorakoa da.

zesu talde espezifikoak sortu da, Gertakarien Kudeaketa izenekoak. Talde horren egiteko arreta egokia eskaintzea da, hautemandako edo jakinarazitako arazoak azterketa sistematikoa eginez, horren ebazpenaren aurrepauso gisa, inplikaturako gainerako sailekin koordinaturik.

2016an sare sozialetara zabaldu da gure bezeroek alor horretan planteatu dituzten beharren arreta, eta 2017an, konpainiaren aurreikuspenen artean dago Unesparen Erreklamazioen Barne Ebazpenarako Jardunbide Onen Gidarekin bat egitea.

Horrez gain, urtero Memoria bat egiten da, eta memoria horretako datuak Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusira bidaltzen dira.

Gertakariak	
KEXAK	707
ERREKLAMAZIOAK	1.044
	1.751

Bestelako espedienteak	
ESKERRAK	29
IRADOKIZUNAK	37
	66

BERRIKUNTZARAKO ETANGABEKO BIDEA

Berrikuntza politika orokorra

Grupo IMQn badakigu beharrezkoa dela etengabe aritzea jarduketarako formula berrien bilaketan, lehiakideetatik bereizten jarraitzeko, kalitateari, eraginkortasunari, zerbitzuari, berrikuntzari eta balio erantsiaren ekarpenari dagokienez.

Hortik sortu da konpainiak martxan jarri duen dibertsifikazio prozesua, aseguruetakoa adar berrietan hazteko, gure bezeroei eskaintza integrala bideratu ahal izateko, beraien eguneroko bizitzako aseguruaren alor guztietan. Horrez gain, zerbitzuak, ekipamenduak eta instalazioak hobetzeko eta osasun arreta bikaina indartzeko ahalegina egingo duten proiektu berriak martxan jartzeko apustua egiten da.

Teknologia berriak ere motor garrantzitsua ari dira izaten gure konpainia osasunaren eta aseguru pribatuaren abangoardian jartzeko prozesu konplexu horretan aurrera egiteko, Taldeak kudeatzen dituen gizarte-osasun zerbitzuak eta laneko arriskuen prebentzioarekin erlazioaturikoak ahaztu barik.

Alor horretan, azpimarragarria da konpainia barruan gauzatzen ari den eraldaketa prozesu osoa, gaur egun bezeroen kudeaketaren, hodeian biltegiatzearen edo osasunaren online arretaren alorretan sortzen ari diren behar berriei erantzun ahal izateko. Horri dagokionez, zenbait proiektu azpimarragarriak dira asistentzia eta aseguru negozioaren barne kudeaketarako sistema berriak, IMQren Pazientearen Historia Klinikoa, Info33+ Osasun Plataforma, IMQ ON aplikazioa, dokumentu bakar elektronikoa, bideo-konferentzia, etab.

IMQ, osasun arloko **enpresa berritzaileena** 2016an

Berrikuntzaren aldeko apustu horrek CIO Directions 2016 sari garrantzitsua jaso zuen 2016an. Sari horrek osasun alorreko enpresa berritzaile gisa aintzatetsi gintuen, konpainia Cloud Computing izenekora bideratzera zuzendutako eraldaketa digital proiektuarengatik.

Gauzatutako berrikuntzak presentziazko asistentzia alorrarekin erlazioaturako beste proiektu batzuk ere jaso ditu. Arlo horretan, espezialitate guztiekin erlazioaturako azken teknologia daukagu dagoeneko (azken belaunaldiko azeleragailu lineala, kirurgia robotikoa, neuronabigatzailea...), eta jardunbide mediko hobea bultzatzeko elementu berritzaileak eta puntakoak ezarri dira (Google glass, etab.).



Aseguru eta zerbitzu gehiago

▪ IMQ Decesos, heriotz aseguru berria

Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioko Aseguru eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Nagusiak, heriotzen adarrean jarduteko IMQk egindako eskaria onetsi zuen 2016ko irailean. Horrekin hasiera eman zaio konpainiak martxan jarri duen dibertsifikazio prozesuari, bere aseguru jardueraren garapenerako eta hedapenerako.

IMQk merkaturatu duen heriotza aseguruaren ezaugarri nagusia, eskaintzen diren guztien artean prezio merkeena duena dela da. Estaldura hoberena eskaintzen du, nola eta zenbat ordaindu hautatzeko aukera eta IMQ bermea. Horrez gain, beste aseguru-etxeek ez bezala, adin mugarik gabeko aseguru modalitatea eskaintzen du.

IMQ Decesos, merkatuko asegururik merkeena

IMQ Accidentes, babes maila altua tarifa lauarekin

IMQ Vida, babestuta egotea jakitearen lasaitasuna

IMQ Dental, familia osoaren beharrei erantzuna

▪ IMQ Alta Protección, gure istripu aseguruaren modalitate berria

IMQ Accidentes Alta Protección aseguru modalitate berria da, eta horren bitartez IMQk bere eskaintza zabaltzen jarraitu du. Istripu motaren arabera (istripua, zirkulazio istripua edo garraio publikoko zirkulazio istripua), aseguru berri horrek, garraio publikoko zirkulazio istripuaren ondoriozko heriotzaren kalte-ordaina ere bermatzen du.

Kalte-ordain altuek, prezioek, tarifa berberak aseguratuaren lanbidea eta adina kontuan izan barik, familientzat dituzten abantailek 23tik beherako seme-alabak sartu ahal baitituzte, eta seme-alaba kopurua kontuan hartzen ez duen tarifa lauak, erakurpen maila altuena ematen diote aseguru modalitate eksklusibo eta ez oso ohiko horri.

▪ IMQ Vida: etorkizuna ondo aseguraturuta

IMQk IMQ Vida izeneko aseguru modalitate berria ere jarri zuen martxan 2016an. Beraien eta gehien maite dituztenen etorkizuna, gerta daitekeen edozein ezusteren aurrean babestuta egotearen lasaitasuna ematen die gure bezeroei, edozein zergatiren ondoriozko heriotzarengatik kalte-ordaina bermatzen baitu, familiaren egonkortasun ekonomikoari eutsi ahal izateko.

IMQ Vidak hainbat aukera eskaintzen ditu, bezero bakoitzak bere asegurua interesatzen zaizkion bermekin osatu ahal dezan: erabateko ezintasun iraunkorraren aukerazko bermea kontratatzeko aukera, eta baita kalte-ordain bikoitzak eta hiru-koitzak ere, istripuaren edo zirkulazio istripuaren ondoriozko heriotzetarako, hurrenez hurren.

- **Aseguru dental berria familientzat**

“IMQ Dental Familia” da IMQk martxan jarritako aseguru dental berria, merkatuaren beharrei erantzuteko, familia unitateen priman beharpen garrantzitsuak aplikatuz. Aseguruak estaldura odontologiko zabala eskaintzen du, eta zerbitzu odontologikoetarako sarbidea berehalakoa da, lehen egunetik, ez baitu osasun galdetegirik edo karentzia epealdi orokorrik eskatzen.

BERRIKUNTZA GURE KLINIKETAN

Kliniken kudeaketa hobetzeko eta integratzeko proiektua

IMQ klinikek beraien kudeaketa sistemak berritzatzeko asmo handiko proiektua jarri dute martxan, taldeko zentro guztien jarduera integratzeko, pazienteek eta beraien senideek ospitale instalazioetan egin behar dituzten egonaldiak edo igarotzeak errazago bilakatzeko.

Ezarritako soluzioak, asistentzia jardueraren alor guztiak hartzen ditu bere gain, estazio kliniko-rik erradiologiara, larrialdietatik, ospitaleratzetik, eguneko ospitaletik, bloke kirurgikotik, medikuntza anbulatoriotik, birgaitzetik eta ospitaleko farmaziatik igaroz.

Aitzindariak ebakuntza kirurgikoetan eta tratamenduetan

IMQ Zorrotzaurre Klinikak, kirurgia robotikoak gaur egun eskaintzen dituen aukerak hasi da aplikatzen Digestio Aparatu espezialitatean. Puntako teknologia hori lehendik ere erabili izan da prostata, umetoki eta obario minbizietan.

Aitzindariak **kirurgia robotikoan**

Digestio kirurgiaren alorrean, “Da Vinci” robotak era berezian onuragarria da ondestearen lesio onetan edo minbizidunetan –uzki aldean daudenetan, batez ere–, eta baita colitis ultzerosoaren, ondesteko prolapsoaren... tratamenduan ere, epe ertaineko eta luzeko konplikazioen arriskua murrizten baitu.

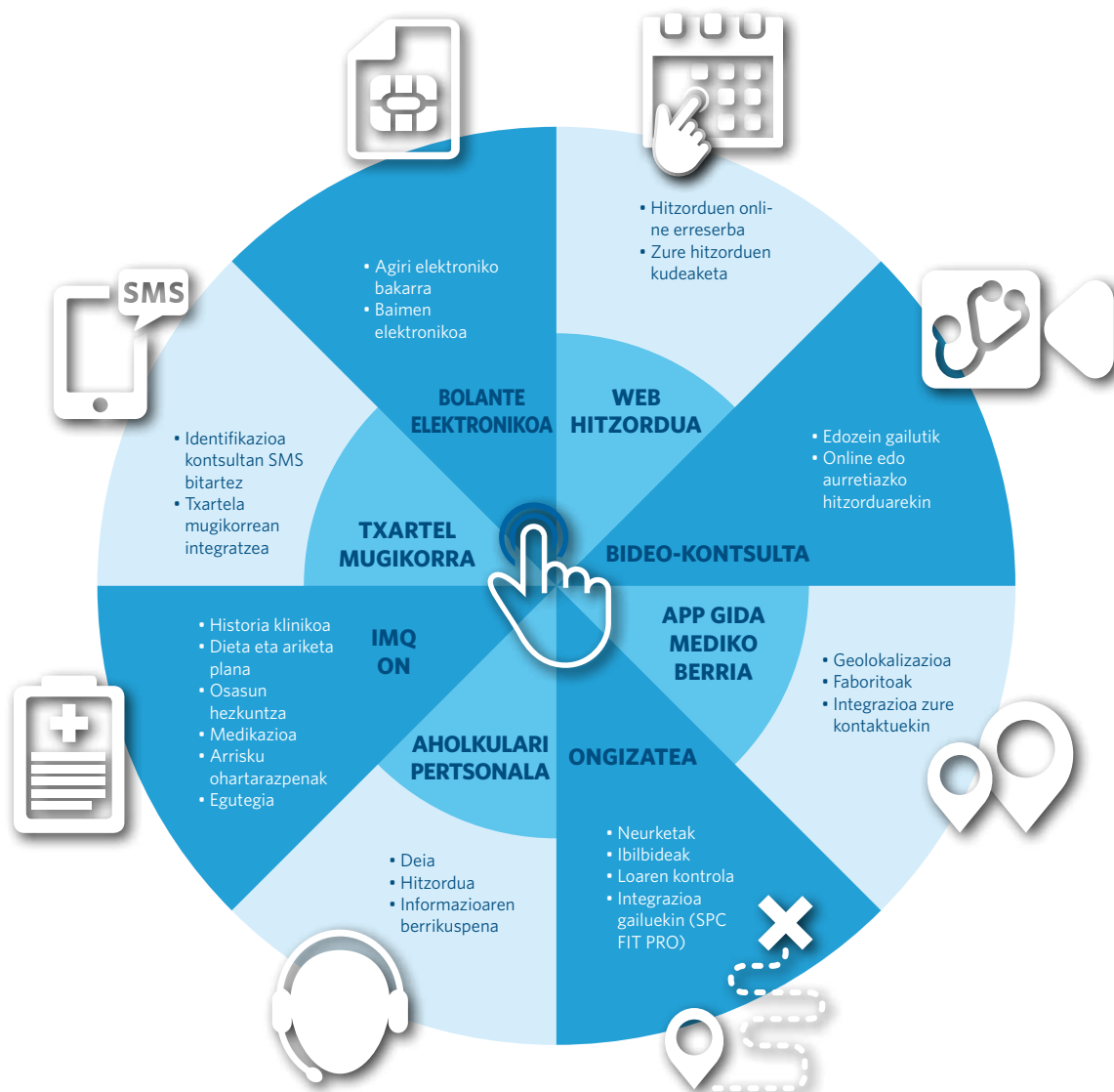


DIGITALIZAZIOAREN ALDEKO APUSTUA

IMQ ON, osasun digitala heldu da

2016. urtearen hasieran IMQk zerbitzu hori abiatu zuen, gailu mugikorraren edo ordenagailuaren bitartez, edozein unetan eta tokitan erregistratutako pertsonen euren historia klinikoak kudeatzeko, osasun aholkulari pertsonala izateko eta beraien osasuna zaintzeko aukera emango dien abangoardiako zerbitzua eskaintzeko xedez. Horrela, bezeroak behar dituen osasun datuak sartu ahal izango ditu, baita IMQtik kanpoko zerbitzuetakoak ere (adibidez, Osakidetza,...). Hori beste elementu diferentzial bat da gure lehiakideek garatu dituzten beste ekimen batzuekin alderatuz.

sun aholkulari pertsonala izateko eta beraien osasuna zaintzeko aukera emango dien abangoardiako zerbitzua eskaintzeko xedez. Horrela, bezeroak behar dituen osasun datuak sartu ahal izango ditu, baita IMQtik kanpoko zerbitzuetakoak ere (adibidez, Osakidetza,...). Hori beste elementu diferentzial bat da gure lehiakideek garatu dituzten beste ekimen batzuekin alderatuz.



IMQ ON, IMQk bere helburu estrategiko nagusietakoa bilakatu duen apustu digitalaren parte da, eta eskuragarri dago jadanik gure bezero kartera osoarentzat. Apustu horrek telemedikuntzaren abantaila guztiak eskaintzen ditu, sarbide erraz eta azkarrarekin baliozko osasun zerbitzuetara, denbora eta joan-etorriak aurrertuz eta eskaintzen den arreta hobetuz.

Pazientearen historia kliniko

2012tik, gure kontsulta anitzeko zentrok eta familia medikuntza espezialitateko profesionalen talde batek historia klinika kudeatzeko tresna bat dute, bertan azkar eta modu seguruan sartzeko beraien pazienteei buruzko informazio guztia. Horrekin, profesionala bere pazienteen historia digitala eraikiz doa, kudeaketa eta zerbitzu hobea eskaintzeko ikuspegi orokorra bereganatuz. Info33 izeneko tresna hori hobetu egin da, funtzionaltasun gehiago dituen Info33+ bertsio berriarekin.

Grupo IMQren web atari berria

2016an IMQk bere web ataria ere berriztatu zuen, aseguru-etxearekin eta Grupo IMQ osatzen duten gainerako zerbitzuekin erlazioatutako informazio guztia bertan sartuz.

Abantaila ugari, internetera konektatutako edozein gailutik osasuna zaintzeko.

Webgunearen bitartez, bezeroek eta erabiltzaileek azkar, erraz eta modu dinamikokan aurki dezakete konpainiari buruz behar duten infor-

Abantaila asko, Internetera konektatutako edozein gailutik osasuna zaintzeko.

mazio guztia, eta zerbitzu berriak edo hobetuta daudenak eskura ditzakete, hauek, besteak beste:

- Osasun kanala
- Sendagile gida bilatzailea
- Online hitzordua
- Produktuen kontratazioa
- Funtzionaltasun gehiago bereganatzen duen **Online bulegoa**, izapideak modu errazagoan eta azkarragoan egiteko aukera eskainiz (zerbitzuak baimentzea, etab.).



BIZITZA KALITATEA GURE NAGUSIENTZAT

Igurco, Euskadin pertsona nagusiei eskaintzen zaizkien gizarte-osasun zerbitzuen erreferente

Igurco 2002an sortu zen, Grupo IMQren partaide-tza nagusiarekin, Euskadin gizarte-osasun proiektuen garapenerako eta ustiapenerako, eta gaur egun erreferentea da Euskadiko Autonomia Erkidegoan pertsona nagusiei eskaintzen zaien arretan.

Asistentzian erakusten den prestakuntza, espezializazioa, etika eta profesionaltasuna, ebidentzia zientifiko hobereanean oinarrituta, dira nagusiei eta beraien familiei eskaintzen zaien arreta integraltaren zutabeetako batzuk. Eskainitako zerbitzuek, pertsona nagusiek eta beraien senideek aurrean izan ditzaketen arazo posibleak lantzen dituzte, lehenengo sintomak agertzen direnetik egoera konplexuenera arte.

▪ IMQ Ayuda, arreta eta aholkularitza gure nagusientzat

IMQ Ayudaren bitartez, orientazio eta aholkularitza doako zerbitzua eskaintzen diegu pertsona nagusiei eta beraien senideei, sektore publikoan zein pribatuan dauden gizarte-osasun alorreko soluzio posible guztiak eskaintzeko (egoitzak, teleasistentziak, etxeko laguntza, eguneko zentroak, etxebizitzaren egokitzapena, apartamentu eta etxebizitza komunitarioak, garraio egokitua...).

Pertsona nagusiarri eta senideei laguntza eta gida eskaintzen zaie, pazientearen eta bere ingurunearen bizitza kalitatea prebenitzeko eta hobetzeko, lehenbiziko ezintasunak agertzen direnetik mendekotasun handiagoko mailetara. IMQ Ayuda gure bezeroek asko baloratzen duten zerbitzua da, eta ez dago horrelakorik merkatuan.



• Tele-asistentzia zerbitzua

Igurcok 3 urte daramatza tele-asistentzia zerbitzua eskaintzen eta kudeatzen. Tele-asistentzia bezalako zerbitzuek aukera ematen dute, adibidez, autonomia pertsonala sustatzeko, 24 orduz, 365 egunez talde profesionalaren arreta jasoz.

Zerbitzu horren bitartez, ezuste, larrialdi edo asistentzia eskatzen duen edozein egoera sortzen den guztietan, beharrezkoak diren zerbitzuak edo baliabideak mobilizatuko dira, beharrezkoak diren pertsonekin, eragileekin edo erakundeekin harremanetan jarriz, arazoa konpontzeko. Botoia sakatuta, talde teknikoa telefonoz jarriko da harremanetan, egoera eza-gutzeko eta beharrezkoa den protokoloa aktibatuzko, beharrezkoak diren segurtasuna eta lasaitasuna bermatuz.

Igurcoren tele-asistentzia zerbitzua, bakarrik bizi diren edo egunean zehar hainbat ordu bakarrik igarotzen dituzten eta une oro talde profesional batek lagunduta sentitu nahi diren pertsona guztientzat dago pentsatuta.

• IMQ, euskal tele-asistentzia publikoaren esleipenduna

IMQ, Tunstall Televida Servicios Sociosanitarios eta Gestión de Servicios Residenciales enpresek osatutako ABEEa izan da, baita 2016an ere, Eusko Jaurlaritzako Osasun eta Kontsumo Sailak deitu duen eta Osakidetzaren esku dagoen Osatekek esleitu duen Euskadiko Tele-asistentzia Zerbitzu Publikoa eskaintzeko lehiaketaren irabazlea.

Beti On izeneko zerbitzua, mendekotasun egoeran dauden 65 urtetik gorako pertsonen, bakarrik bizi diren 70 urtetik gorako edo urritasun fisikoa, psikikoa, sentsoriala edo mendekotasu-

na eragiten dien buruko gaixotasuna duten pertsonen edo gizarte isolamendu arriskuko egoera jakin batzuetan daudenen arretara dago zuzenduta. Etxeko tele-asistentzia horri esker, erabiltzaile askok euren ohiko medioan jarrai dezakete, lekuz kanpo sentitzea saihestuz.

BETI ON

2016	ERABILTZAILAK	ZERBITZUAREN ESKARIAK
ARABA	5.179	1.265
BIZKAIA	24.348	5.954
GIPUZKOA	13.517	3.635
GUZTIRA	43.044	10.854

• Igurcoren Geriatria kontsulta berriak

Igurcok Geriatriako kontsulta pribatuak inauguratu ditu Bilbon, Getxon eta Durangon, konpainiak Bizkaian horrelako zerbitzuak zabaltzeko duen planaren barruan. Ekimen hori berritzailea da Euskadiko gizarte-osasun alorrean.

Kontsulta berrien jasotzaile objektiboak, kronikotasunerako joera duten zenbait gaixotasun dituzten eta, ondorioz, botika kopuru garrantzitsua behar duten 65 urtetik gorako pertsona nagusiak dira.

▪ Egoitza berria Zorrotzan

2016an ireki ziren Igurcok Bilboko Zorrotza auzoan dituen egoitzaren eta eguneko zentro berriaren ateak. Zorrozgoiti izena duen egoitza Bizkaiko Foru Aldundiaren gizarte alorreko azpiegitura sarearen barruan dago, eta Igurcok eraiki du. Horrela, Bilbok indartu egin du pertsona nagusiei zuzendutako asistentzia ahalmena, egoitzako 140 ohe gehiagorekin eta eguneko zentroko 30 plazakin, eraldatzen ari den auzoan.

Egoitzak arreta integrala, osasun alorrekoa, psikologikoa, eguneroko bizitzako ohiko jardueretara berregokitzea, ostalaritza zerbitzuak, dinamizazio soziokulturala, gizarte asistentzia, erabiltzaileen senideentzako laguntza eta higie-ne, fisioterapia eta birgaitze zerbitzuak eskaintzen ditu, besteak beste.



▪ Eraginkortasun maila altuak Errekuperazio Funtzional Unitateetan

Gizarte-osasun zentroetan dauden Errekuperazio Funtzional Unitateek, Bizkaian Igurco aitzindaria izan zen alorra, funtsezko asistentzia maila eskaintzen dute, mendekotasuna prebenitzeko eta autonomia pertsonala handitzeko.

Igurcoren Errekuperazio Funtzional Unitateak, osasun egoera batetik errekkuperazio fasean da- goen eta berreskura daitekeen autonomia ga- lera duten pertsonen zuzendutako asistentzia baliabideak dira. Sendagile geriatzarekin eta erizaintzako langileekin batera, Unitate horre- tan parte hartzen dute fisioterapeutek, terapeu- ta okupazionalak, psikologoek, gizarte langileek eta, modu puntualean, logopedek.

▪ Igurcoren eta Gornizko Ospitalearen arteko akordioa, paziente nagusiei eskaintzen zaien arreta hobetzeko

Igurcok eta Gornizko Ospitaleak lankidetzak akor- dioa sinatu zuten 2016an, bi erakundeek arreta jasotzen duten pertsonen zaintzetan jarraikor- tasun egokia bermatzeko, Gornizkoa bezalako azpi-agudoen ospitaletik, Igurcok kudeatzen di- tuenak bezala egonaldi ertaineko eta luzeko zen- troetara doan ibilbidean.

Erakunde biek paziente nagusiei eskaintzen zaien arreta hobetzeko sinatu duten lankidetzak hiru alorretan garatzen da: pazienteen arreta, prestakuntza eta elkarren artean egindako iker- keta lanak.

ERREFERENTEAK TALDEENTZAT ETA ENPRESENTZAT

Neurrira prestatutako soluzioak

Asko dira enpresa handiek eta txikiek IMQk eskaintzen dien aseguru medikoa nahi izateko arrazoiak. Osasun sare indartsua, abantaila ekonomikoak eta fiskalak, langileen fidelizazioa edo laneko absentismoaren murrizketa, bezero kolektiboek asko baloratzen dituzten onurak dira.

IMQ aseguru duten ia enpresa guztiek, 1.000 baino gehiago guztira, berriztatu egin dute beren kontratua 2016an, eta horrek argi eta garbi erakusten du IMQren aseguru mediko kolektiboaren abantailen aurrean duten fideltasun handia.

Malgutasuna da enpresei zuzendutako aseguru medikoen ezaugarri nagusia eta, horrela, asegururak erakunde bakoitzaren behar berezietara egokitzen dira, horrela, zuzendaritzaren eta langileen, IMQk eskaintzen dituen zerbitzuen azken erabil-tzaileen, eskariei erantzun ahal izateko.

Langileek, enpresarekin duten lan harremanaren beste onura bat bezala ulertzen dituzte osasun aseguru pribatuak, eta IMQren tratu pertsonalizatua eta eragingarria, azken belaunaldiko baliabide teknikoak, itxaron zerrendarik ez egotea eta zerbitzuaren profesionaltasuna baloratzen dituzte. Horrez gain, aseguru medikoak oso tresna eraginkorra dira laneko absentismoa murrizteko eta enpresak bere langileen aurrean duen irudi ona indartzeko.



▪ Lankidetzak hitzarmen berriak

2016an IMQk lankidetzak hitzarmenak ezarri edo berriztatu ditu talde profesional edo enpresarial askorekin, CECOBI, ADEGI, edo ELKARGItik, hasita ADEADA, AEGA, Policlínica Gipuzkoa edo Aita Meni Ospitale Multzora, CEBEK, SEA edo Gipuzkoako Merkataritza Federazioa ahaztu gabe.

Horri esker, erakunde horietako kide diren enpresek, bertako kideek eta senideek, oso baldintza egokietan eskura ditzakete IMQren aseguru medikoak, osasun estaldura osoarekin, lehen medikuntza, larrialdiak eta ambulanzia zerbitzuetatik espezialitate mediko-kirurgiko guztietara, proba diagnostikoetara eta tratamenduetara, goi mailako kirurgia espezializatutik, haurdunalditik eta erditzetik, familia plangintzatik, ospitaleratzetik eta psikoterapiatik igaroz, besteak beste.

Laneko osasuna eta segurtasuna

▪ Laneko arriskuen prebentzioa

IMQ Prevención eta Medical Prevención, IMQ-ren Laneko Arriskuen Saila osatzen duten bi enpresek, 130.000 langile baino gehiago dituzten 4.600 enpresa bezero baino gehiago dituzte.

Beraien egitekoa, lanarekin erlazionatuta dauden arriskuak prebenitzean zentratzen da, eta horretarako, segurtasun, higiene, ergonomia eta psikosoziala aplikatu jarduera teknikoak egiteaz gain, industriako jarduera guztiak osasunerako aris-

kurik gabe gauzatzen direla kontrolatzeko xedez, langilearen osasuna ere zaintzen du, prebentziozko osasun azterketak eginez. 2016an 100.000 osasun azterketa baino gehiago egin dira.

IMQ Prevenciónen izpiritua, bezeroarengan entzute aktiboa duen enpresa izatea da, bere egiten dituen EAeko enpresen erronkak, globalizazioaren eremu berrian denok izango ditugun erronken aurrean eskutik helduta joan ahal izateko.

▪ Medikuntza orokor eta erizaintza programa berritzailea

Zamudioko Parke Teknologikoan Medikuntza Orokor eta Erizaintza zerbitzua jarri da martxan, enpresa parke horretan dauden enpresetako aseguratuei, langileei, erosotasun handiagoa eskaintzeko.

Prebentziozko **100.000** osasun azterketa baino gehiago

ZERBITZU BERRITZAILEAK

ENPRESA JARDUEREN KOORDINAZIOA

Koordinatu izeneko tresnaren bitartez, eta teknikarien esku jartzea, prebentziozko baliabide edo segurtasun koordinatzaile gisa.

GATAZKEN IDENTIFIKAZIOA ETA TIPIFIKAZIOA

EHUko Metrologia zerbitzuak balioztatutako eta Laneko Ikuskaritzak, Osalanek eta Jazarpen eta Bazterketa Euskal Behatokiak abalaturako diseinu propioko ICMA metodoaren bitartez.

ENPRESA OSASUNGARRIEN OSASUN PROGRAMA

Horren bitartez, IMQ Prevencióneko bezero diren enpresek Innobasqueren zigilua lortu dute.

Gidatzeko karneta izapidetzeko azterketa psikoteknikoak egitera zuzendutako zerbitzu berria.

• Laneko Wellness

Laneko Wellnes izeneko, profesionalen bizitza kalitatean eragin positiboa izatea bilatzen duen kudeaketa sistema gisa definitzen da. Enpresa arduratzen da bere langileen bizitza hobea izan dadin, enpresan lanean aritzeagatik. Wellnesa ez da soilik langileen esku fisioterapeutak, gimnasioak, erlaxatze gelak eta bestelakoak jartzea, enpresa barruan bizitzeko ohitura osasungarriak sortzea eta motibatzea da, programa horiek sustatzeko.

IMQ Prebenciónekin laguntza eta aholkularitza eskaintzen zaie enpresei Enpresa Osasungarrien Kudeaketa Sistemaren garapenerako eta ezarpenerako, martxan jarriko diren kanpainen garapenean.

• Osasun azterketa mota berriak

IMQ Prebenciónek, gidatzeko karneta edo arma edo animalia arriskutsuak izateko baimena lortzeko edo berriztatzeko azterketa psikoteknikoak egitera zuzendutako zerbitzu berria jarri zuen martxan 2016an.

• Koordinatu, ezagutzaren kudeaketa zerbitzu integrala

Enpresarako dokumentazio guztia era antolatuan eta pertsonalizatuan eskuratzeko, eraginkortasuna hobetuz eta administrazio karga kenduz, IMQ Prebenciónek, "Koordinatu" izeneko ezagutzaren kudeaketa zerbitzu integrala jarri zuen martxan.

Plataforma informatikoaren eta talde gaituaren bitartez, IMQ Prebenciónek dokumentuen kudeaketa automatizatzeko aukera eskaintzen du, tresna enpresaren beharretara modu pertsonalizatuan egokituz eta eska daitezkeen dokumentazioa zehaztuz, egon daitezkeen aldagaien eta eskakizunen arabera.





► GURE PROFESIONALEKIN

PROFESIONAL SARE ZABALENA

Osasun alorreko profesionalak dira IMQren zutabe garrantzitsuenetakoak. Izaera bikoitza dute, jabe eta asistentzia emaile Bizkaiko lurraldean, eta, hori da, hain zuzen ere, gure bezeroek gehien baloratzen duten alderdietako bat, beste aseguru erakunde batzuekin alderatuta. Gainera, inplikazio gehiago eta konpainiaren konpromiso handiagoa bermatzen du, eta estaldura handiko zerbitzu hurbilekoan islatzen da. Bezeroak 10etik 8,5eko notarekin baloratzen du hori.

Beste alde batetik, Grupo IMQ, Euskadiko osasun sektore pribatuko profesional eta zentro sare nagusi gisa finkatu da, hiru lurralde historikoetan banatutako 1.762 profesionalekin eta 2.400 kontsultarekin.

IMQ PROFESIONALAK	
BIZKAIA	1.118
ALAVA	208
GIPUZKOA	436
GUZTIRA	1.762

OAP: 62.000 gestio baino gehiago
egin dira 2012aren amaieran sortu
zenetik

ARRETA GURE PROFESIONALEI

Profesionalari Arreta emateko Bulegoa

2012. urtearen amaieran sortu zenetik egindako 62.000 gestio baino gehiagok argi eta garbi erakusten dute IMQko Profesionalari Arreta emateko Bulegoaren arrakasta. Zerbitzu horren helburua konpainiaren eta bertako profesionalen arteko komunikazio bide zuzena ezartzea da, eta baita klinikekin eta zentroekin ere, guztien arreta zentralizatzeko xedez. Bulegoaren egitekoen artean administrazio lanen eta sendagileen jardueraren kudeaketa daude, eta baita bestelako kudeaketa lan batzuk, datuen mantentze-lanak (profesionalaren fitxa), jarduera jasotzea, likidazioak, probak agintzeko dokumentu bakarra entregatzea, jakinarazpenak bidaltzea edo gertakarien kudeaketa edo bestelako eskariak.

Profesional medikoek Grupo IMQ barruko erlazioari buruzko zalantzak edo izapideak ere Bulego honen bitartez bidera ditzakete, Sendagile Sozietateko akziodun, Montepioko kide edo IMQko Sendagile Sozietateko kide gisa.

Profesionalen Extraneta

Profesionalen Extranetak jarduera osoko bere bigarren urtea bete zuen 2016an, alta emandako 695 profesionalekin. 7.264 bisita eta 92.260 ikuskapen erregistratu zituen.

Extranetak bere likidazioei, espezialitatearen baimoari, kongresuei, argitalpenei, bere espezialitatearekin erlazionatutako eta Sendagileen Sozietateari eta Elkarteari buruzko informazioarekin erlazionatutako albisteei buruzko informazioa jasotzeko aukera eskaintzen dio profesionalari.

Sendagileak gertakari informatiko posibleen diagnostikoa eta konponbide posiblea jasotzen du, txat edo urruneko kontrol bitartez, eta baita kontsultetako aldi baterako ordezkapenei edo datu pertsonalen eta kontsulta ordutegien aldaketei buruzko informazioa ere.

IMQ Berriak digitala

Teknologia berriek eta IMQk martxan jarri duen digitalizazio prozesua eskaintzen dituzten aukera berriek beste etapa bat ireki dute Grupo IMQk bere profesional medikoekin aurrera daraman komunikazioan. Horrela, IMQ Berriak argitalpena digitala bilakatu da, orain arteko paperezko edizioa desagertuz. Horrek, aldi berean, ingurumen alorreko iraunkortasunari laguntzeko aukera ere ematen digu.

Osasun taldeko profesionalekin baliabide elektronikoetan oinarritutako komunikazio eredua bultzatzeko xedez, komunikazio korporatibo guztiak mezu elektroniko korporatiboaren eta Profesionalen Extranetaren bitartez bidaltzen dira dagoeneko. Operatiba horrek saihestu egiten du, posible den heinean, ohiko postaren erabilera, eta ingurumen alorreko aurrezpenak sortzen ditu.

2016AN EGINDAKO KUDEAKETAK

ONLINE LAGUNTZA	4.147
PROFESIONALARI ARRETA EMATEKO BULEGOA	16.146
GUZTIRA	20.293

EKITALDI GARRANTZITSUAK

Sendagile Sozietateak Akziodunen Batzar Nagusia ospatu du

IMQko Sendagile Sozietateak 2016ko Akziodunen Batzar Nagusia egin zuen ekainaren 22an. Bertan, ekitaldian zehar gauzatutako ekimen eta jardue-
ra garrantzitsuenen berri eman zen. Txostenean, IMQk Euskadiko osasun aseguruaren sektorean duen lidergoa eta euskal gizartean sortzen duen eragin ekonomikoa azpimarratu zen.

Konpainiaren bilakaera eta bere erronkak ere az-
tertu ziren, emaitzak hobetzeko hainbat alorretan egindako esfortzuak azpimarratuz. Horrez gain, aho batez onetsi ziren ekitaldiko kontuak, eta bai-
ta gizarte alorreko kudeaketa, estatuetan adie-
razten den hautaketa sistemaren arabera izenda-

tutako kontseilarien berrespena eta eskumeneren eskuordetzea, besteak beste.

Horren ondoren, Sendagileen Elkarteko Ohiko Ba-
tzar Nagusia egin zen. Bertan Elkartearen kontuak eta emaitzak aztertu ziren eta aho batez onetsi zen proposatutako estatutuen aldaketa.

IMQren Montepioaren Batzar Nagusia eta 2015ean erretiratutako sendagileen omenaldia

IMQren Montepioaren Batzarrari amaiera emateko, omenaldi hunkigarria eskaini zitzaion, medikuntzara eta osasun arretara zuzendutako bizitza osoaren ondoren 2016ko ekitaldian erretiratutako sendagile taldeko 19 profesionali.

Elkartearen Zuzendaritza Kontseilua

Gardentasunarekiko konpromisoaren ondorioz, Elkarteko Zuzendaritza Kontseilu bakoitzean, Sendagileen Elkartearen Administrazio Kontseiluetan landutako Taldeko ildo estrategiko nagusiak aurkeztu dira. Guztira, 2016an 5 Zuzendaritza Kontseilu egin dira.

Asociación del Igualatorio Médico Quirúrgico y de Especialidades izenekoaren bitartez egituratzen dira aseguru konpainiaren eta Bizkaiko sendagile taldearen arteko harremanak. 1.050 profesional mediko kide dituen Elkartea da gaur egun akzioduna den sendagilearen figuraren jatorria. Ordezkaritza organoa Elkarteko Zuzendaritza Kontseilua da, espezialitate mediko eta kirurgiko guztietako 30 sendagilek osatutakoa, aktiboan dauden bazkideek 4 urtez behin aukeratzen dituzten profesionalak, hain zuzen ere.



GURE HORNITZAILEEKIN

Hornitzaileen alorrean lehenengo talde bat bereizten dugu, funtsezkoa gure asistentzia eskaintzaren garapenean, profesional medikoekin batera: klinika kontzertatuak, asistentzia zentroak eta zenbait espezialitatekin erlazionatutakoak, baliabide diagnostikoen eta azterketa klinikoaren sozietateak, protesi etxeak, osasun alorreko garraioa... dira.

Guztiak ere funtsezko elementuak dira bezeroaren esku jartzen dugun zerbitzuan. Kalitatearekin, segurtasun klinikoarekin eta osasun arretarekin duten konpromisoak, urtez urte gure jarduketa eremuan lider izaten laguntzen dute. Grupo IMQk, maila guztietan bere jardura aurrera eramateko dituen gainerako hornitzaileekin batera. Horiekin batera Grupo IMQk modu lerrokatuan egiten du lan, harreman horren ardatz diren konpromiso hauei erantzuteko ahaleginean:

KONPROMISOAK

Gure beharrak eta itxaropenak, gure helburu estrategikoak eta proiektuak konpartitzea, horrela, aurreikusitako helburuak lortzen lagunduko duten estrategia **komunak** garatuz. Gardentasunean eta konfiantzan oinarritutako epe luzeko harremana ezarriz.

Gure hornitzaile guztien, beraien gaitasunen eta indarguneen, **ezagutza zabala garatzea**, horrekin lehiakortasuna hobetzen lagunduz.

Gure hornitzaileekin dugun harremana gidatuko duten **prozesu egituratuak**, gardenak eta argiak **definitzea**.

Izandako harremanarekin dugun gogobetetze maila ebaluatzea, **neurtzea eta horri buruzko informazioa ematea**, halaber, horren inguruan beraien duten iritzia eskatuz.

ADMINISTRAZIOAREKIN ETA ERAKUNDE ERREGULATZAILEEKIN

IMQk zorroztasun osoz betetzen ditu legedia eta erakunde publikoek eta erregulatzaileek ezarritako jarraibideak, beti ere denbora eta modu egokian erantzunez bere jarduerari buruzko edozein informazio eskariri. Martxan jartzean garapen orokorra eta lurraldekoa indartzen laguntzen duten proiektuak ere bultzatzen eta garatzen ditu.





► GURE PERTSONEKIN

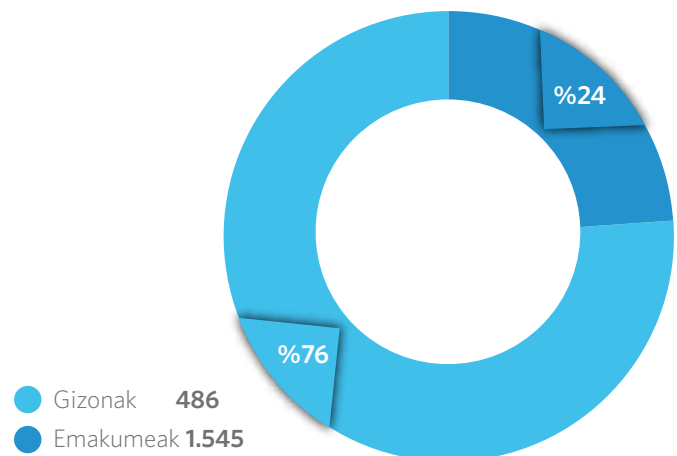
GRUPO IMQKO AKTIBO NAGUSIA

Grupo IMQk 60 enpresatan hartzen du parte bere jarduera aurrera eramateko, 2.000 pertsona baino gehiagoren enplegu zuzena eraginez, horietatik %76 emakumeak, eta gehienak mugarik gabeko kontratuekin.

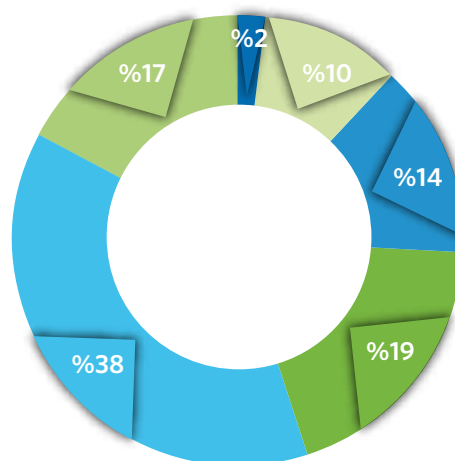
Pertsona gehienak zerbitzu klinikoaren prestazioan aritzen dira (%37,61), eta horien ondoren gizarte-osasun jarduera (%18,61) eta prebentzioa (%14,52) datoz.

2016an azpimarragarria izan da antolakuntza unitate berria sortu dela, Grupo IMQ, erakunde osoko enpresa guztietarako funtzio korporatiboak bere gain hartzen dituena, horren bitartez dagoeneko negozio unitateetan existitzen ziren jardunbideak homogeneizatzeko, eraginkortasun eta sinergia komunen aprobetxamendu handiagoa ekarriko duten politikak eta prozesu konpartituak sortuz.

LANTALDEAREN BANAKETA



● Grupo IMQ	50
● IMQ Seguros	201
● Prebentzio Saila	295
● Igurco	378
● Klinikak eta Kliniken perimetroa	764
● Grupo IMQko beste enpresa batzuk	343
LANTALDEA GUZTIRA	2.031



2016ko abenduaren 31ko datuak.

ETORKIZUNeko IKUSPEGIA. GALDETU ETA ENTZUN

2015-2018 Plan Estrategikoak ere konpainiaren norabidea markatzen du pertsonekin zerikusia duten proiektuak eta prozesuak martxan jartzeko. Produktu eta zerbitzu berriak abiarazteko mugarririk, gure bezeroei eskaintzen diegun zerbitzuaren hobekuntza eta gure jarduketaren eremuan osasun eta ongizate erreferente gisa jarraitzea dira ibilbide hori markatzen duten palanketako batzuk.

Ikuspegi horrekin, kanpoko bezeroei eta gure konpainietako langileei galdetu zaie Pertsonen Sailean landu beharreko ekintzei buruz.

IMQ Aseguruen eta Grupo IMQren alorrean, 2015ean egin genuen gogobetetze inkestaren emaitzekin, zenbait eskari entzun ditugu eta banaka zein taldean modu profesionalean hazten laguntzen ari zaizkigun jarduerak jarri ditugu martxan, horrela antolakuntzako erronkak hobeto lortzen eta gure jardueraren aurreko gogobetetze eta konpromiso handiagoa hobetzen lagunduz.

ETENGABEko IKASKETA, PRESTAKUNTZA PLANA ETA TALENTUAREN GARAPENA

Prestakuntza

IMQ Aseguruen eta Grupo IMQren alorrean, etengabeko prestakuntzari eta ikasketari dagokionez, iradokitako hobekuntzek zerikusia izan dute prestakuntza ekintzen antolakuntzarekin eta esanahiarekin. Horretarako, prestakuntza edukiak eta ekintzak oinarrizko bost arlotan antolatu dira.

- **Prestakuntza orokorra** (konpainia osoari aplikatzen zaio).
- **Prestakuntza komertziala** (betebehar horiek dituzten taldeetarako espezifikoak).
- **Prestakuntza teknikoak** (sail bakoitzerako espezifikoak).
- **Prestakuntza lidergoan** (taldeetako arduraduentzako espezifikoak).
- **Proiektu bereziak**, konpainia baten gaitasun generikoetan eta bizipenezkoen hobekuntzak eragingo dituzten prestakuntza proiektuak.

5.951 prestakuntza ordu IMQn

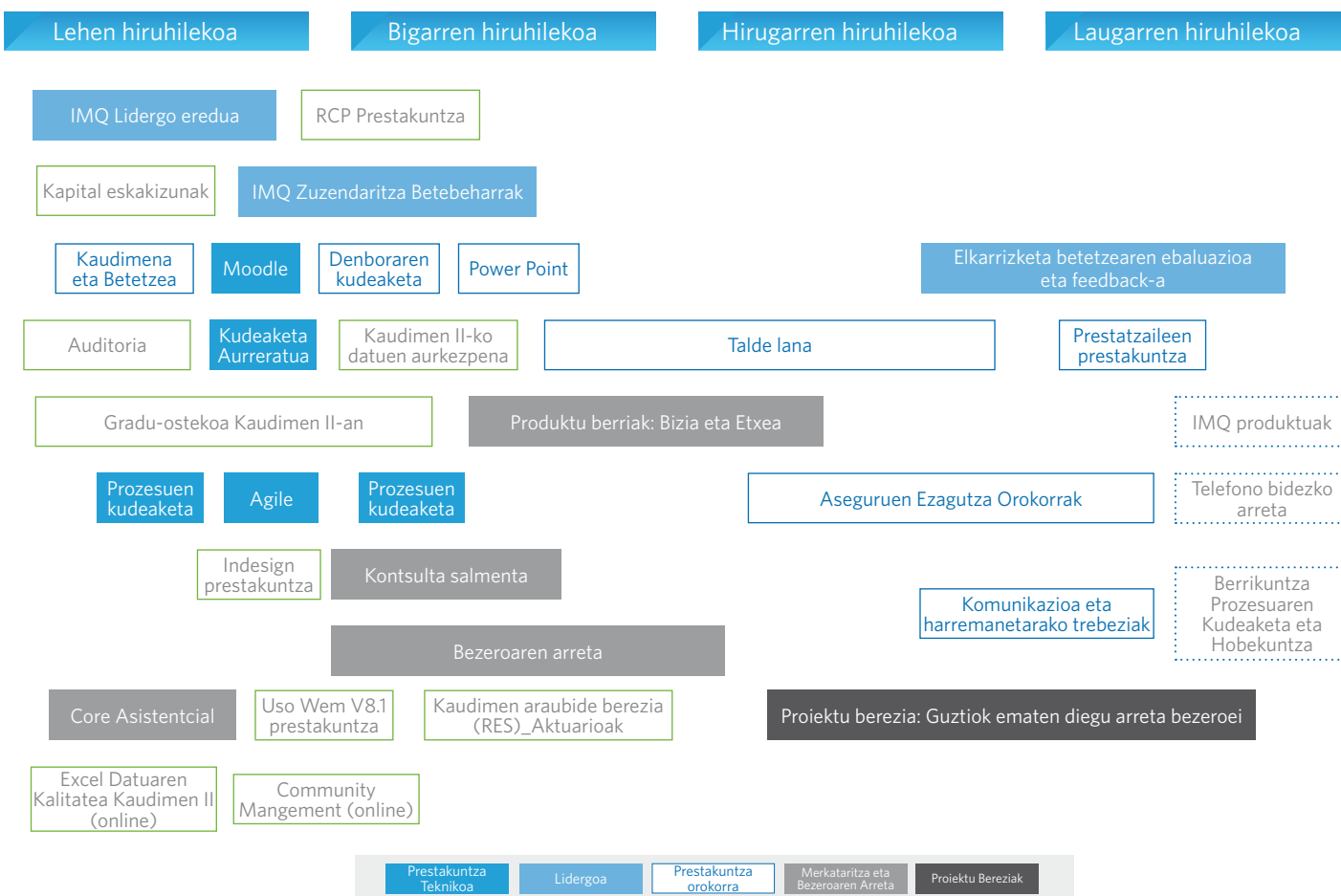
32 orduko prestakuntza urtean langile bakoitzeko

5.951 prestakuntza ordu kudeatu ditugu, hau da, 32 orduko prestakuntza urtean langile bakoitzeko.

Negozio unitate bakoitzean plangintza estrategikoaren arabera garatu dira prestakuntza jarduerak, batzuk zeharkako erronketan gehiago zentratuz, eta beste batzuk gaitasunetan eta trebezietan.

2016a urte aberatsa eta ekintzez betea izan da, ikasketara zuzendutako jarduera asko hedatuz, hasierako plangintzak jarraituz eta negozioaren beharrak barne hartuz (2016ko prestakuntza plana).

2016KO PRESTAKUNTZA PLANA IMQ SEGUROS-EN



Horrela, profesionalen gaitasunen ikasketara zuzendutako prestakuntza programa ezarri da, asistentziaren humanizazioa hobetzeko eta arreta integrala eta hurbilekoa eskaintzeko.

Barne talentua

Ezagutzen dugu erakundeetako barne talentua, ezagutzen ditugu ekimenak eta erronka berriak mahai gainean jartzeko gaitasun handia eta gure erakundearen barruan aldaketak sartzeko gogoia duten pertsonak. Horregatik, eta hasierako fasean, baita ere, era sistematikoan kudeatzen hasi dira Aseguru alorreko enpresen barne deialdiak.

PRESTAKUNTZA METODOLOGIA BERRITZAILE BERRIAK IMQ ZORROTZAURRE KLINIKAN

GAITASUN DIFERENTZIALEN HOZKADAK

- **Osasun asistentzia humanizatuz:** Asistentziako langileen (erizainak, laguntzaileak, zeladoreak...) eta asistentziakoak izan ez arren, leihatilan edo telefono bitartez paziente/erabiltzaileekin harreman handia dutenen eguneroko jardunean ematen diren oinarrizko trebeziak landu dira.
- **Doluari aurre eginez:** onkologiako, zainketa paliatiboetako... osasun alorreko langileei eta osasun alorrekoak izan ez arren, pertsona baten heriotza dela eta doluan dauden senideekin administrazio izapideak kudeatu behar dituzten langileei zuzendutako tailerrak egin dira.
- **Nire sabeleko hutsunea:** horretarako, emaginekin aritzeaz gain, jaio gabeko umeak galdu dituzten gurasoekin ere aritu gara, egoera horien aurrean enpatia kudeatzeko eta informazioa eta tratua errazteko.
- **Ahozko eta ez ahozko komunikazioaren magia.**

BESTE EKIMEN BATZUK

- **“Argi ikusteko nahikoa da begiradaren norabidea aldatzea”.** Pazienteek eta profesionalak elkarri begiratzeak eta hurbiltzeak duen garrantzia agerian uzten duten ekimen orokorrak dira, alderdi horrek ere emaitza bikainak baititu osasunean.
- **Lana gure seme-alaben begietatik ikusita** (pazientearen igarotzea ospitaletik erakusten duen filma, kliniketako langileen seme-alabekin egindakoa).
- **IMQ Berriak:** Urteroko albiste saioa (langileen seme-alabek ospitaleko profesionalak elkarrizketatzen dituzten albiste saioa).
- **Entzute aktiboa** (entzuten jakitea eta ingresatuta dauden pazienteen zaugarritasun egoera ulertzeko gai izatea).



LIDERGOA

Gure balioek eta gure estrategiak ere gure lidergo eredua eraikitzeko izan dugun jarduketara esparrua osatu dute.

Hasiera-hasieratik argi izan dugu garrantzitsua zela guretzat IMQn lider bat izatea, portaera erreferente gisa.

Portaeretan erreferentea den eredua lortu da, Taldeko Zuzendaritza Batzordeko eta Aseguru alorreko lider kolektibo osoak konpartitutako sorkuntza prozesuaren ondorioz. Hurrengo faseetan, eredu hori gainerako unitateetan daudenekin bateratzen joango da.

KONTZILIAZIOA ETA AINTZATESPENA

Kontziliazioa

Pertsonen gogobetetze azpi-prozesuak, pertsonen garapen prozesuan barneratuta dagoena, helburu gisa kontziliazioa duen plana prestatu du 2016an, baita ere, laneko denbora eta denbora pertsonala eta familiarri dagokiona era orekatuan antolatzeko. IMQk, kontziliazioa guztion betebeharra eta eskubidea dela hartzen du oinarri gisa, eta baztertu egiten du lehen eskusiboa zen "familia" kontzeptutik, aisiarekin lotetsiago dagoen "pertsonal" kontzeptua ere kontuan hartzeko.

Neurri horiek posible dira bezeroaren arretatik edo 24 orduko txandak eta zerbitzuak eskatzen dituzten zerbitzuetatik kanpoko jardueretan. Hori dela eta, lehenengo fase honetan, Aseguru eta Talde esparruan ari gara ezartzen, bideragarria den zerbitzuetan. 2016an akordio bat lortu dugu Langileen Lege Ordezkaritzarekin, ezartzeko eta garatzeko. Gizarte arloko onurekin eta jardunaldi intentsiboarekin batera, erakundearen harrera hobereena izaten ari den neurrietako bat da.

Aintzatespena

IMQ Seguros eta Grupo IMQ esparruko gogobetetze inkestaren fruitu gisa, baita ere, lantaldeak pertsonen aintzatespenaren inguruan gaur egun duen pertzepzioa hautemateko inkesta egin beharra hauteman zen. 2016an martxan jarritako aintzatespen planak, erakundeko pertsona guztiak aintzatespena sentitzea, norabide biko aintzatespenaren kultura sortzea (aintzatespen eta aintzatespena izaten ikastea) eta aintzatespenaren, horren aplikazioak dituen onura guztiak ahalik eta handienak izan daitezzen egituratzea bilatzen du.

Aurten aintzatespen modu berria estreinatu dugu. Zuzendaritza Batzordetik sortutako aintzatespenaz aparte, IMQ Seguros eta Grupo IMQ esparruaren barruan, gure botoaren bitartez, konpainian duen ibilbidearengatik lankide bat aukeratzeko prozesuan hartu ahal izan dugu parte.



ENPRESA OSASUNGARRIA

Osasunarekin eta ongizatearekin eta gure pertsonekin dugun konpromisoarekin erlazionatutako gure jarduerarekin bat etorritik, "enpresa osasungarriarekin" erlazionatutako proiektua jarri dugu martxan.

Kontzeptu horrek pertsonen bizitza kalitatearen inguruko zenbait dimentsio barne hartzen ditu, eta, alde batetik, osasunaren prebentzioan, babesean eta zainketan zentratzen da, eta bestetik laneko giroan, eta epe laburreko erronka gisa osasunaren sustapena hartzen du.

Horrela, etengabeko prozesutik, enpresa osasungarriari dagokionaz gain, kirola eta beste bizitza ohitura osasungarriak sustatzeko talde koordinatzailea ere abiatu da. Bertan, kirolarekin erlazionatutako jakin-minak dituzten pertsonak laguntzen dute, IMQ enpresa osasungarria izeneko taldeko kide bihurtuz.

BARNE KOMUNIKAZIOA

Barne komunikazio egokia egotea, gero eta gehiago, enpresa kudeaketako funtsezko alderdia da, eta, globalizazioaren, aurrerapen teknologikoaren eta gizarte digitalaren ondorioz enpresetan bizitzeko ari den bilakaera-iraultza eraldatzailearen kudeaketa egokirako ezinbesteko baldintza ere bada. IMQk argi eta garbi ikusten du abagune hori, eta barne komunikazio egokiak erakundearen helburuak lortzeko zein pertsonen konpromiso eta motibazio handiagorako egin dezakeen ekarpena, eta horren garapenerako ari da lanean erakunde barruan, hainbat ekimen bultzatuz. 2016an hauek azpimarratu behar dira:

Barne komunikazio azpi-prozesuaren sorkuntza

Helburua, erakundearen helburuei erantzungo dieten ekimenen garapena bultzatzea da, konpainia osatzen duten barne publikoen arteko elkarrekintza eta komunikazioa indartuz (pertsonek eta profesionalak eta sailak eta sozietateak), inplikazioa, partaidetza, integrazioa eta pertenezia sena indartuko duen kultura korporatiboari lagunduko dioten proiektuen, bideen eta tresnen bitartez.

Barne aldizkariaren finkapena

2015eko abenduan sortu zen Zurekin barne aldizkariak, hileroko, lantalde osoari erakundearen jardura guztiei buruzko informazioa ematen jarraitu du 2016an, eta, aldi berean, ezinbesteko tresna bilakatu da euren jardura enpresan egiten duten pertsona guztien arteko harremanetarako.

Azpimarratzekoa da, baita ere, aldizkakotasun zabalagoa duen arren, 2016an beste barne aldizkari bat argitaratu zela, E-Komunikazioa, orain honetan IMQ Klinikari zuzenduta, partaidetzan oinarritutako komunikazio tresna eskaintzeko helburu berberarekin.

IMQ gosariak, komunikatu eta konpartitu

IMQ Gosariak izan dira Taldeko Kontseilari Zuzendari Nagusiak martxan jarritako barne komunikaziorako beste ekimen handietako bat, parte hartzen duten langileek planteatzen dituzten gaiei, zalantzei eta iradokizunei zuzenean, modu zaballean eta hurbilean erantzuteko xedez.





2016an beste zortzi topaketa egin dira, eta horietan zenbait gai landu dira, konpainiaren egoera, proiektuak, lehiaketarako eta kudeaketarako erronkak, komunikazioa, barne sustapenerako aukera, lidergoa, bezeroren garrantzia, etab.

Barne komunikazio inkesta

Horrez gain, 2016an inkesta bat egin da IMQko lantaldean, konpainiak martxan jarritako barne komunikazio politikari dagokionez duten gogobetetze mailaren berri jasotzeko. Inkesta bete dutenen %86,39 nahiko edo oso gogobeteta agertu da politika horrekin, eta %78,65aren iritziz barne komunikazioko kanalak eta tresnak nahikoak dira.

Kliniken intranet berria

Duela zenbait urtetik, IMQk aseguru-etxearen intraneta dauka, eta 2016an beste intranet bat jarri da martxan IMQ Zorrotzaurre eta Virgen Blanca kliniketarako, Konekta2 izenekoa.

Intranet horren helburua ere IMQko bi kliniketako pertsonen arteko lankidetzeta eta komunikazioa erraztea da, beraien garapen profesionala eta pertenezia sentimendua bultzatzeko eta erakundearen berrikuntza gaitasuna eta pertsonen gogobetetzea hobetzeko.

Intranetak uztartu egiten ditu Intranet klasiko baten oinarritzko gaitasunak izan daitezkeenak eta sare sozialekin lotuago dauden beste batzuk, edozein eduki eztabaidatzeko, baloratzeko edo beste pertsona batzuekin konpartitzeko aukera eskainiz, besteak beste; horrez gain, topaleku eta lankidetzarako gune ere izan daiteke, lan bat gauzatzeko zuzendutako talde espezifiko baten mailan (egon daitezkeen Batzordeak, besteak beste) edo gai partikularretako topaleku (argazkigintza zaleen taldea, adibidez).

Gabonetako ekitaldia

Komunikazioa, partaidetzeta eta pertenezia sentimendua bultzatzen duten beste ekimen garrantzitsu batzuk Taldeko hainbat sozietatetan Gabonetan ospatzen diren urteroko ekitaldiak dira. Ekitaldi horietan konpainiaren emaitzak eta erronkak aurkezten dira, eta urtean zehar egite ona eta konpromisoa direla eta nabarmendu diren pertsonak aintzatesten dira.



BERRIKUNTZAREN KUDEAKETA

ThIMQing martxan jartzea

Berrikuntzaren kudeaketaren alorrean, helburu nagusiak hauek izan dira: berrikuntzaren eta sorkuntzaren kultura orokorra ezartzea; konpainiarentzat balioa sortzea, produktu edo zerbitzu berriekin, arreta eredu edo egiteko modu berriekin; eta enpresa berritzailearen irudia sustatzea bezeroengan eta gizartean orokorrean.

Lan hori martxan jartzeko, oinarritzko ardatz baten inguruan, pertsonengan egituratzen den metodologia definitu da. Pertsona guztiek euren ekarpenak egiteko eta baloratu eta aztertuko diren ideiak proposatzeko aukera izango duten prozesu partaidea ezarri da.

2016an ThIMQing prozesua jarri da martxan, une honetan IMQ Seguros eta Grupo IMQ alorretan erabilgarria, etorkizunean Taldeko sozietate guztietara hedatuko dena. Horri esker funtsezko lau helbururi erantzun ahal izango zaie: ideiak sortzea, parte hartzea eta ekarpenak egitea, sorkuntza sustatzea eta, batez ere, berrikuntzari buruzko kultura orokorra eratzea.

Funtsezko bi tresnatan oinarritu den prozesua da: IMQren Berrikuntzaren Atari berria, "Fly Komunitatea", eta egungo Plan Estrategikoarekin bat etorrituz Erakundeari planteatzen zaizkion Erronkak.



Ariketa horri esker, Konpainiak aurrean dituen erronka garrantzitsuei erantzuna ematen lagunduko duten ideiak identifikatzeaz gain, konpainia osatzen dugun pertsonak parte hartu, iritzia eman, baloratu eta bozkatu eta ezagutza konpartitu dezakegu.

2016an zehar hiru erronka handi landu dira, 72 ideia sortuz. Horietatik 14 proiektu gisa sartu dira 2017ko Kudeaketa Planean.



▶ ALIATU ESTRATEGIKOEKIN

Grupo IMQren xedeak, bere zerbitzu eskaintza osatzeko aukera emango dion aliantza estrategikoen sarea sortzea jasotzen du bere elementu diferentzialen artean. Aliantza sare horrek, beren jarduketa eremuan lider diren konpainia handiak jasotzen ditu, besteak beste:

▶ **SegurCaixa Adeslas:** Estatu mailan osasun asistentziaren alorrean lider den erakundea, eta IMQ Seguros-en akzioen %45aren jabea. SCArekin dugun aliantzari esker, lider den enpresa baten esperientzia eta lankidetzak daukagu eta gure asistentzia eskaintza Estatuko gainerako lekuetan osa dezakegu, goi mailako 40.000 profesional baino gehiago gure aseguratuen esku jarritz.

▶ **Kutxabank:** Euskadiko finantza erakunde nagusia. IMQk lankidetzak esparrua ezarri du berarekin, elkarren artean, osasun asistentziako aseguru gain, bestelako aseguru batzuk ere komertzializatzeko. Aliantza horri esker, bi konpainiek sinergiak konpartitu ahal izango dituzte, euren bezeroen esku jartzen duten zerbitzu eskaintza hobetzen eta osatzen dute eta Euskadiko enpresa sarea indartzen laguntzen dute.

▶ **Osakidetza:** IMQren aliatu naturala osasunaren munduan. Lankidetza publiko-pribatua inoiz baino beharrezkoagoa da orain, herritarren esku jartzen den asistentzia eskaintza osatzeko aukera emateaz gain, osasun publikoari baliabideak aurrezteko aukera ematen diolako.

▶ Horrez gain, beste aliantza batzuk existitzen dira, Saludnova, Tunstall, etab., eta osasunaren eta gizarte-osasunaren alorretan berriztatze eta soluzio berriak garatzeko aukera ematen digute.

Grupo IMQk bere aliatu estrategikoekin dituen konpromiso nagusiak funtsezko lau zutabetan oinarritzen dira.

IMQ KONPROMISOAREN ARDATZAK

Konfiantzazko harreman sendoak eraikitzea, gardentasunean, leialtasunean eta etengabeko hobekuntzan oinarrituta.

Gizartearentzat balioa sortzea, esfortzuak bateratuz eta sinergieztan baliatuz.

Gure ezagutza eta esperientzia beste batzuen esku jartzea, gure estrategiaren elementu garrantzitsuena den bezeroarentzako emaitza hoberenak lortzeko.

Euskadin **aberastasuna sortzen** eta enpresa **egitura indartzen laguntzea.**



Konfiantzazko harreman sendoak eraikitzen ditugu gure aliatuekin, benetako konpromisoa.



GIZARTEAREKIN KONEKTATUTA ETA KONPROMETITUTA

OSASUNA ETA PREBENTZIOA KOMUNIKATUZ

Bizitza ohitura osasungarrien sustapena

Gure aseguratuena osasuna eta ongizatea zaintzeaz gain, gizartearekin dugun konpromisoaren oso parte garrantzitsua herritar guztiei zuzendutako prebentzioaren eta bizitzeko ohitura osasungarrien inguruko kontzientziazioan eta sentsibilizazioan oinarritzen da. Horrela, aurrera jarraitzen da kanpo komunikazioaren alorrean gauzatzen ari den dibulgazio lan garrantzitsuarekin eta prebentzioari eta osasunari buruzko gaien babesarekin, IMQko, AMSAko, zentroetako eta kliniketako, Igurcoko eta Prebentzio Saileko profesionalak komunikabideetan ematen duten laguntzaren bitartez, besteak beste.

Alor horretan oso leku garrantzitsua betetzen du, baita ere, sare sozialetan eta Canal Salud izenekoaren bitartez egiten ari den lanak. Ekimen bi horiek 2016an jarri ziren martxan.

Osasuna eta kirola binomioa da, baita ere, medio espezializatuekin eta gure babesa duten erakundeekin dugun lankidetzaren beste ardatzetako bat. Bertan, kirol medikuntzan espezializatuta dauden IMQko sendagileek gai horri buruzko aholkuak ematen dituzte.

IMQ baliatu egiten da, baita ere, hileru zenbait patologiarekin eta gaixotasunarekin erlazionatuta dauden nazio, mundu eta nazioarte mailako egunen ospakizunaz, ohitura osasungarriak bultzatu beharri buruz kontzientziatzeko eta, aldi berean, Euskadiko biztanleria osoan osasun alorreko dibulgazioa egiteko, jakinarazpenen eta profesionalen elkarrizketen eta Vivir Sano aldizkariaren bitartez.

JARDUNALDIAK, PROGRAMAK ETA KONGRESUAK

OSASUNA	NAGUSIENTZAKO ARRETA
Arterosklerosiaren eta Gaixotasun Kardiobaskularren Prebentziorako XXV. astea	IMQ-Igurcoren Familia Medikuntza eta Geriatria Jardunaldiak. "Gure paziente nagusiei eskaintzen zaien arreta hobetuz"
Ortopedia Pediatrikoko Espainiako Elkartearen X. Kongresua	Nagusien egoitzen eta ikastetxeen arteko belaunaldi arteko programak
Prostatako Minbiziari buruzko Diziplina anitzeko III. Bilera	Paziente Nagusiari Arreta emateko XI. Igurco Sinposioa "Arreta dementzien unibertsoan".
Kirurgia Robotikoaren X. Urteurreneko Jardunaldia	Bilbo pertsona nagusien hiri adiskidea ekimena
"Osasun Pribatua Euskadin. Balioa Gehituz" Jardunaldia	Belaunaldi arteko kultur esku-hartzeari buruzko "Zaporez betetako mundua" programa, gastronomian oinarrituta
"Hartz txikien ospitalea"	

PREBENTZIOA ETA LANeko OSASUNA
OSALANek antolatutako jardunaldi teknikoak "Azpi-kontratazioa eta koordinazioa industria sektorean"
Metaleko Enpresen Bizkaiko Federazioaren (FVEM) foroa, "Alkoholaren eta beste Droga batzuen aurrean Sentsibilizatzeko kanpainak"; Kalitate irizpideak LAP-an prestatzeko orduan: ezarri beharreko gutxienekoak"; "Kontraten eta azpi-kontraten benetako zainketa jardueren koordinazioan: paper gutxiago" "Nazioartekotzea"
CSIS Foroa: Euskadiko zenbait enpresatako LAP arduradunen topaketa
Enpresa osasungarriari buruzko Innobasqueren Foroa.
APB enpresa osasungarriaren jardunaldia
Nola saihestu istripu larriak espazio itxietan identifikazio, sailkapen eta ekintza plan egokien bitartez
Drogamendekotasunaren kudeaketa erakundeetan



IRAKASKUNTZAREKIN ETA IKERKETAREKIN

Lankidetzarako akordio nagusiak

- **FIK, bizitza hobeko teknologia**

Berrikuntzarekin, zientziarekin eta gizarte-osasun alorreko ikerketarekin duen konpromisoaren barruan, Grupo IMQk ia 10 urte daramatza, hoge inbertitzaile pribatu ingururekin, FIKen parte hartzen. FIK enpresa lankidetzarako formula berritzailea da, eta bere azken helburua, pertsona nagusien edo urritasunen bat dutenen autonomia pertsonala, osasuna eta bizitza kalitatea hobetzen lagunduko duten produktu eta zerbitzu berriak garatzea eta patentatzea da.

FIKek proiektu berritzaileak indartzen zentratzen ditu bere esfortzuak, hainbat alorretan: birgaitzerako robotika, estimulazio elektriko funtzionala birgaitze motorrerako, etxean egiten den birgaitzerako teknologiak, aldaketa motorren eta kognitiboaren ebaluaziorako metodo berriak, sensorizazio eta biofeedback gailuak eta osasunerako gailu mediko aurreratuak.

- **Laguntza Zientzia Medikoen Akademiari**

IMQk Medikuntzaren eta Osasunaren Zientzien Euskal Akademia berriaren fundazio aktaren sinadura ekitaldian hartu zuen parte 2016an. Era-kunde horrek hainbat betebeharrak ditu: osasun alorreko profesionalen etengabeko prestakuntza sustatzea; irakaskuntzaren hobekuntza bultzatzea; ikerketa indartzea; osasunaren zientziekin erlacionatutako jarduerak zientifikoei, kulturaleri edo bestelakoei laguntza ematea; pertsonen osasuna sustatzea eremu guztietatik; edo euskararen erabilera sustatzea prestakuntza eta ikerketa jardueretan, besteak beste.

- **Lankidetzak UPV-EHUarekin eta beste prestakuntza zentro batzuekin**

IMQ Prebención-etik laguntza ematen da Era-kundearen Psikologia eta esku-hartze psikosoziala Masterreko irakaskuntzan Euskal Herriko Unibertsitateko Donostiako Campusean (EHU-UPV). Halaber, lankidetzan ari da LAP-PRL Masterra ematen duten beste zentro batzuekin, EHU-UPV, Arrigorriagako Eraikuntzaren LH Institutua, Elorrietako Institutua eta Mikeldi Pres-

takuntza Zentroa, partaidetza aktiboa izanik praktketan, ikasleak hartuz eta egin beharreko tutoretza eginez.

- **Ikasleen bisita IMQ Zorrotzaurre klinikara**

Novia Salcedo Fundazioak antolatu duen Lannaldi programaren barruan, IMQ Zorrotzaurre Klinikak zenbait ikasle talderen bisita jaso zuen 2016an. Bisita horietan, ikasleek ospitalearen barne funtzionamendua, osasun zentroan lan egiten duen kategoria profesional bakoitzak egiten duen jarduera mota eta osasun alorreko profesional ona izateko izan eta landu behar diren balioak ezagutzeko aukera izan zuten.

Halaber, IMQ Zorrotzaurre Klinika antzeko programekin ari da lankidetzan EGAZ Txorierrerekin (Mankomunitate horretako Ekonomiaren Sustapenerako Zerbitzua), ikasleak lan ingurunera hurbiltzeko eta orientazio akademikoa eta profesionala errazteko.

Halaber, akordioak ditu zenbait Unibertsitatekin, Gradu aurreko Prestakuntzarako (EHU-UPV, etab.)

KIROLAREKIN ETA BIZITZA OSASUNGARRIAREKIN BAT

IMQ, euskal kirol klub nagusien aseguru entitate mediko ofiziala

IMQk eliteko kirol profesionalaren nahiz oinarriko kirolaren aldeko apustua egin du eta Euskal Herriko hainbat eta hainbat kirol entitatek etorkizuneko belaunaldien osasuna sustatzeko egiten duten jarduera sorta zabala babesten du.

Estrategia honen izateko arrazoia euskal talde horiei guztiei beraien kirol helburuak lortzen eta kirola segurtasunez egiten laguntzea da. IMQk, bere espezialisten eta bere azpiegitura sanitario zabalaren bidez, euskal kirol talde nagusietako kirolarien eskura jartzen dituen aholkularitza integrlean eta arreta pertsonalizatuan oinarritutako laguntza sanitarioa eskaintzea da helburua.



Nabarmentzekoa da konpainiak futboleko eta saskibaloiko euskal kirol klub nagusien alde egindako apustu tradizionala eta sendoa: Athletic Club, Bilbao Basket, Baskonia, Deportivo Alavés, Gipuzkoa Basket, Sociedad Deportiva Eibar eta Real Sociedad.

Athletic-en kasuan, gainera, IMQk asistentzia sanitarioa bermatzen dio San Mamesera taldea animatzera joaten den jendeari. Gure konpainiak eskaintako baliabide sanitarioez gain, Euskal Herriko Unibertsitateko Medikuntza eta Erizaintza fakultateetako ikasleek hartzen dute parte asistentzian, bi alderdien arteko lankidetzaz hitzarmenari esker.

Aldi berean, Athletic Club Fundazioaren ohorezko bazkide estrategikoa gara, irabazi asmorik gabeko erakunde horrekin ere lankidetzaz hitzarmena 2019ra arte berritu ondoren.

Konpainia elkarlanean aritzen da talde hauekin ere: Club Esmaspadel, Gernika Futbol Club, Gernika Rugby Taldea, Sestao River, Kaiku, Isuntza eta Bizkaia Bizkaialde Fundazioa, besteak beste.



Lasterketen eta prebentzioaren aldeko apustu sendoa

▪ Behobia-Donostiarako prest

Behobia-Donostia, IMQk babestutako lasterketa, edizioz-edizio finkatzen ari den errealitate kementsua da. Lasterkariak proba baino hainbat hilabete lehenago hasten dira prestatzen lasterketako 20 kilometroak ahalik eta baldintza fisiko onenetan egiteko.

▪ Bilboko Nazioarteko XI. Milia

IMQ 2016an aritu zen lehen aldiz elkarlanean Bilboko Nazioarteko Miliarekin, Bilbao Atletismo Santutxu Klubak antolatzen duen lasterketarekin. Kirol profesionala eta elitekoa kirol amateurrekin konbinatzen duen lasterketa da eta hiribilduko kirol egutegiko klasiko bihurtu da. Milia bateko (1.609 metro) distantzia mitikoa egitean datza proba, eta korrikalariek 4 itzuli eman behar dizkiote zirkuituari. Bilboko Nazioarteko Milian Europako eta munduko txapelketetan eta Joko Olinpikoetan parte hartu duten nazioarteko atletarik onenetako askok hartu dute parte.

▪ Emakumeen Itsas Milia

Emakumeen Itsas Milia Bizkaia Bizkaialde Fundazioak antolatzen du. 2016an laugarren edizioa bete zuen partaidetza handiarekin eta IMQk ere lagundu zuen proban. Lasterketa Bizkaiko Atletismo Federazioaren egutegian sartuta dago, taldeka egiten da eta emakume guztiek har dezakete parte, kategoriarik berezi gabe, federatu lizentzia izan ala ez izan. Bildutako dirua Bizkaiko Lurralde Historikoko taldeak eta erreferentziatzko kirolariak babesten dituen Bizkaia Bizkaialde Fundazioaren proiektura bideratzen da.

- **Enpresa Lasterketaren IX. edizioa**

Enpresa Lasterketaren IX. edizioa Donostian egin zen. IMQk proba babesten du eta bost talde aurkeztu zituen lehiaketan. Bizitza osasungarriaren ikur eta lehiakortasunaren, esfortzuaren, lagunartekotasunaren eta umore onaren eredu izan ziren. Parte-hartze horri amaiera bikaina eman zitzaien kategoria mistoan lortutako lehen postuarekin.

Euskal Herri osoetik etorritako ia 500 enpresa eta 2.000 partaide izan zituen. IMQren marea urdin-zuria espaloietan ikusi ahal izan zen, eta kirola eta konpainiako giza taldearen arteko harreman pertsonalak izan ziren goizeko gauzarik garrantzitsuena.

- **Igeriketa proba, “Bustitzen diren enpresak”**

Osasunaren eta bizitza osasungarriko ohituren sustapenak “Bustitzen diren enpresak” probaren babesle nagusi izatera eraman dute IMQ. Donostiako Kontxako hondartzan egin zen laugarren edizioa.

Grupo IMQko bi igerilari taldeek ahal izan zuten guztia egin zuten Kontxako badian 1.000 metroko ibilbidea igerian egiteko. Kirol medikuntzako zentro batean kirol azterketa medikoa egiteko saria eman zion konpainiak emakumeen lehen taldeari.

KULTURARI BABESA

Lotura estua kultur erakundeekin

Bere plan estrategikoaren esparruan, IMQ gizarte erantzukizun korporatiboko testuinguruan mugitzen da gure gizarteak kultura arloan dituen erreferenteekin dituen aliantzen bidez.

Kultura pertsonen eta gizartearen garapen prozesuaren funtsezko dimentsioa dela jakinda, konpainiak lotura estua du gizartean inpaktu positiboa sortzen duten inguruneko hainbat erakunderekin.

LANKIDETZAK KULTURA ERAKUNDEEKIN

ABAO-OLBE

Guggenheim Fundazioa

Bilboko Koral Elkartea

Arriaga antzokia

Donostiako Orfeoia

Bilboko Portua eta Itsasadarra Fundazioa



MUNDU BIDEZKOAGO BATEN ALDE

Elkartasuna

- **Hitzarmen berria UNICEFekin haurrei laguntzeko eta babesa emateko**

Euskal Herriko UNICEFek eta Grupo IMQk hamar urteko harreman luzea dute. 2016an berritu egin dute harreman hori garapen bidean diren herrialdeetan haurrei laguntzeko eta babesa emateko hitzarmen berri batekin. Konpainiak IMQ Solidarioa kanpaina jarri du abian. Hilean euro bat emanaz Unicef-i laguntzera gonbidatzen ditu bere bezero eta enplegatuak. Hitzarmenak eragindako lankidetzak Unicef-entzat 314.000 eurotik gora biltzea lortu du kanpainaren indarraldian.

Enpresa gisa, arazoak dituzten adingabeen osasunerako eskubidea bermatzeko urtean 18.000 euroko ekarpen korporatiboa egiteko konpromisoa hartzeaz gain, IMQk babes, sentsibilizazio eta hedapen ekintzak ere egiten ditu bezero, partikular eta enpresen artean IMQ Solidarioa aseguruari bultzada emateko.

2016KO IMQ SOLIDARIOA

29.258 euro bilduta

602 bezerok hartu dute parte ekimenean

- **Begirada Lagunkidea Fundazioa**

Halaber, garapen bidean diren herrialdeetan, batez ere Bolivian eta Ekuadorren, Bilboko oftalmologo talde batek 2002an bultzatutako Begirada Lagunkidea Fundazioari laguntza ematen jarraitzen zaio ikusmen arazoetan prebentzioa eta asistentzia sustatzeko xedez.

- **África Avanza, osasunari babesa Cabo Verde-n**

2012az geroztik mediku talde batek África Avanza elkarteari laguntzen dio. Elkarateak, bere borondatez eta gastuak bere gain hartuz, Cabo Verdeko osasun sistema babesten du.

“Cabo Verderako mediku solidarioak” programaren bidez, elkarateak, aldian-aldian, sendagile boluntarioak eramaten ditu ebakuntza kirurgiko programatuak egiteko dohainik. Kirurgia ekipamendu eta kontsumigarriak garraiatu eta dohaintzan ematen dituzte, oso beharrezkoak direnak ekipamendu gabedia larriengatik.

- **Haur ospitaleratuaren eguna, Aladina Fundazioarekin lankidetzan**

IMQk bat egin zuen Aladina Fundazioak sustatutako Atresmediaren ekimenarekin maiatzaren 13a Haur ospitaleratuaren egun bihurtzea lortzeko. Fundazioak 1.700 neska-mutil baino gehiagori laguntzen die irribarrea berreskuratzen, eta bideo bat egin zuen ospitaleratutako haurrei milaka musu bidaltzeko. Maiatzaren 13an musu bidalketa masiboa egin zen 150 ospitale eta zentro mediko baino gehiagotan, besteak beste IMQ Zorrotzaurre Kliniketan.

- **“La Gota de Leche” saria**

Grupo IMQri “Las Manos Solidarias” saria eman zioten 2016an “La Gota de Leche Bilbao” ongintzako elkartearekin elkarlanean aritzeagatik. Iralako Anaia Frantziskotarren “San Antonio” jangelaren aldeko urteko ongintzako afarian eman zioten saria.

Ongintzako afarian bildutako dirua Anaia Frantziskotarrek artatutako 200 familia baino gehiagoren-
tzako premiazko elikagaiak erosteko erabili zen.

- **Janari bilketa eta odol ematea**

IMQko Laneko Arriskuen Dibisiokoek konpainia-
ko enplegatuak bultzatu zituzten odola emateko kanpainetan parte hartzera eta Arabako Odol Emaileen elkartearekin lankidetzan aritu dira. Eta lurralde historiko bakoitzean Caritasen Janari Bankuarekin lankidetzan aritu dira bulegoeta-
ko janari bilketan.

Berdintasuna

Genero indarkeriaren arazoaren inguruan gero eta sentsibilizazio handiagoak duen garrantzia-
ren eta gaitz hori jasaten dutenei ikusgaitasuna eta babesa emateko premiaren jakitun, “Emaku-
meen aurkako indarkeriari ez” izenpean Emakun-
dek sustatutako puntu lilaren kanpainarekin bat egin zuen IMQk.

Konpainiak, gainera, hizkuntzaren erabilera ez sexistarako gida bat egin zuen 2016an. Gida hori emakumearen ikusgaitasunaren eta gizon eta emakumeen arteko benetako berdintasunaren al-
deko apustuaren baitan dago, langileen %76 ema-
kumezkoak diren eta Zuzendaritza Batzorde pari-
tarioa duen konpainia baten barruan.

IMQ Zorrotzaurre Klinikak Berdintasun Batzordea ere badu.



6.

INGURUMENAREKIN



INGURUMEN POLITIKA IMQN

Berotegi-efektuaren, gainberotze globalaren eta klima aldaketaren aurkako borroka mundu osoko arazo bihurtu dira, eta enpresak beraien ekarpena eta ahaleginak batzen ari dira borroka horretan.

Ingurunea babesteko eta zaintzeko hartutako konpromisoaren barruan, Grupo IMQ lanean ari da ingurumen jasangarritasunari laguntzeko energia aurreztera, baliabide naturalen erabilera arrazional eta eraginkorrera, birziklatzera, klima aldaketaren prebentziora eta karbono arrastoa murriztera zuzendutako hainbat ekimenekin eta erakundeko pertsonak kontzientziatzeko ekimenekin.

Konpromiso hori enpresa gisa eta, aldi berean, osasuntsua eta jasangarria izan nahi duen gizar-teko kide gisa hartu da, eta ingurumena babestea egungo eta etorkizuneko belaunaldiekiko erantzukizuneko oinarrizko helburua dela pentsatzetik abiatu da. Asmo horrekin, IMQk errespetuzko ingurumen politika ezarri du, konpainia osatzen duten sozietate eta pertsonen jarduketa une oro gidatzen ahalegintzen dena.

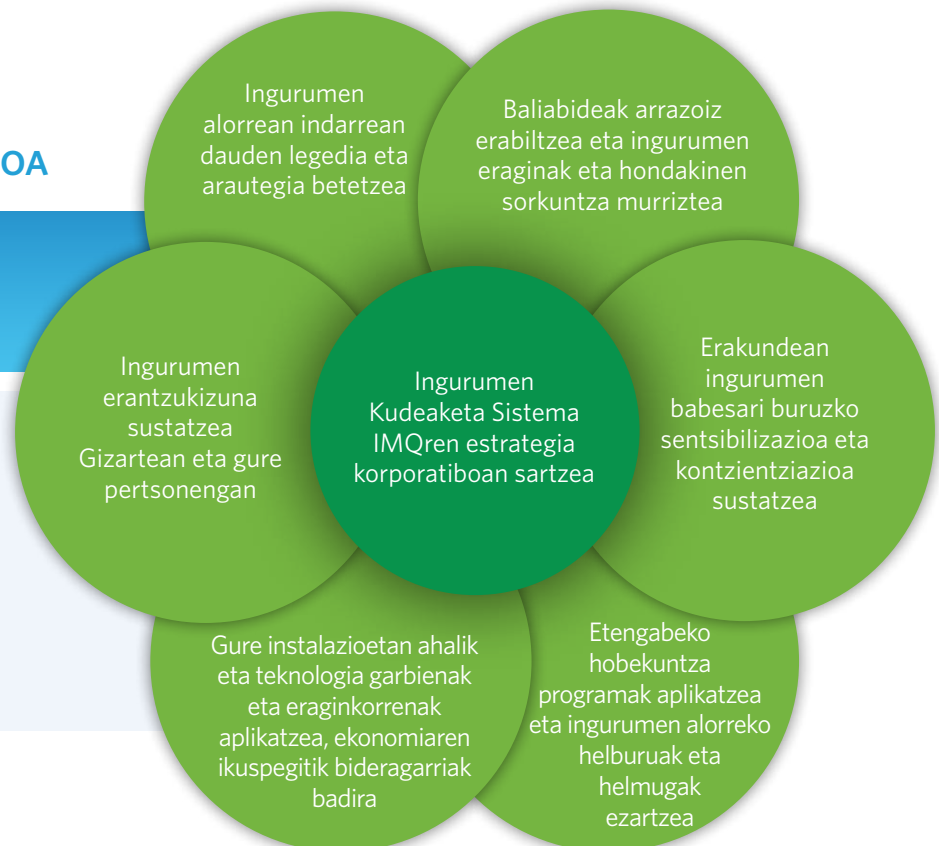
GURE KONPROMISOA

Pertsonen osasuna eta gure ingurunea zaintzea

IMQn oinarrizko printzipio gisa ulertzen dugu ingurumenaren babesa, eta baliabide naturalen erabilera arrazionala bermatzeko konpromisoa hartu dugu.

Hori dela eta, ingurumen politika ezarri dugu, gure erakundearen jardura guztiak aurrera eraman beharreko esparru gisa.

INGURUMEN PRINTZPIOAK



ENERGIA AUDITORIARIK

Grupo IMQ, Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasun Saileko Bizkaiko Lurralde Ordezkaritzan energia eraginkortasunari buruzko eta, zehazkiago, energia auditoretzeari eta energia horniduraren eraginkortasunaren sustapenari buruzko otsailaren 12ko 56/2016 Errege Dekretuko 5. artikuluan xedatutakoa betetzen duela jakinarazi duen lehenengo enpresa taldeetako bat izan da.

Grupo IMQk 2016an aurrera eraman duen beste ekimen baten xedea pertsonen sentsibilizazioa

Grupo IMQ, energia eraginkortasuna betetzen duela jakinarazi duen lehenengo enpresa taldeetako bat



sustatzea izan da, aparatu elektrikoak deskonektatzeko, erabiltzen ez direnean, argiak piztuta dauden denbora murrizteko, papera birziklatzeko edo ingurumenerako eduki kaltegarriak dituzten hondakinak bereizteko, besteak beste.



INGURUMENAREN ALDEKO NEURRIAK IMQ KLINIKETAN

ENERGETIKOKI ERAGINKORRAK

2016an, IMQ Zorrotzaurre eta IMQ Virgen Blanca klinikek ingurumenarekin duten konpromisoa aitortu diote IMQri, hain zuzen ere, ISO 50001 ziurtagiriaren bidez, energetikoki eraginkorrak diren kudeaketa sistemak egiaztatzen dituen nazioarteko arauaren bidez.

Kontsumoa txikituta eta kudeaketa sistematiko baten bidez kostuak eta berotegi efektuko gasak murriztuta, bi zentroen energia eraginkortasuna nabarmen hobetzeko aukera eman duten prozesuak martxan jartzea erraztu du sistemak.

Sistema ezartzeari esker lortutako energia aurrezpenak eskari elektrikoaren %20ra eta eskari termikoaren (berokuntza eta ur beroa) %15era iritsi dira, hasierako kontsumoaren oinarrizko lerroarekiko. CO₂ isurien 590 tona aurrezteka ekarri du horrek.

Sistemak etengabeko hobekuntza prozesua ere badu, urtero helburu berriak ezartzen dituen eta aurrezteko aukerak, eta energia kontsumoen eta horiekin zerikusia duten prozesu edo jardueren monitorizazioa identifikatu, analizatu eta inplementatzen dituzten tresnetan bermatzen dena.

IMQ klinikek ingurumenarekin duten konpromisoa 2011n hasi zen ISO 14001 ziurtagiria lortzean.

IMQko klinikek ingurumenarekin duten konpromisoa 2011n hasi zen, **ISO 14001** ziurtapena lortzean



Energia zerbitzuen enpresa baten babesarekin, klinikak energia kudeaketa optimizatzen, beraien jardueraren ingurumen inpaktua murrizten eta kanpoko erakunde baten bidez ekoiztutako energia aurrezpenak kudeaketa sistema baten bidez ziurtatzen joan dira. Kudeaketa sistemak instalazioen kontsumoa aurreikusten du eta kontsumo hori optimizatu eta murrizteko ekintzak gauzatzeko aukera ematen du.

2016an, **IMQ Zorrotzaurre** eta **IMQ Virgen Blanca** klinikek energiaren ikuspegitik eraginkorrak diren kudeaketa sistemak egiaztatzen dituen **ISO 50001** ziurtapena lortu zuten





KARBONO ARRASTOA MURRIZTEA

2016an ere IMQ Zorrotzaurre eta IMQ Virgen Blanca klinikak izan ziren “Bilbon karbono gutxi izateko estrategia baterantz” programaren laugarren edizioaren bidez ingurunea babesteko egin duten lana aitortuta ikusi duten euskal osasun entitate bakarrak. Programaren lehentasunezko helburua Bizkaiko hiriburuan berotegi efektuko gas isuriak 2020rako % 30,8 murriztea da.

INGURUMEN PRINTZPIOAK IMQ KLINIKETAN

Lurzoruen, uraren eta atmosferaren kutsadura prebenitzea.

Erakundearen jarduerak eragindako ingurumen inpaktuak prebenitzea eta minimizatzea, hondakinen, baliabide kontsumoaren eta isurien bolumena eta arriskugarritasuna modu egokian bereizi eta murrizteko behar diren mekanismoak ezarriz.

Ingurumen **kudeaketa** eta portaeraren etengabeko hobekuntzarekiko konpromisoa, eraginkortasuna eta bikaintasuna lortzeko, alderdi ekonomiko, tekniko eta sozialak txertatuz.

Konpainiaren jardueran aplika daitezkeen ingurumen arloko eta bestelako **lege eta arau eskakizunak** betetzeko konpromisoa

Pertsonentzako **ingurune seguru eta atsegina** lortzea.



INGURUMENAREN ALDEKO NEURRIAK IMQ PREVENCIÓN-EN

ENERGIA AURREZTEA PERTSONEN ZIRKULAZIO TXIKIAGOAGATIK

IMQko Laneko Arriskuen Dibisioak energia kontsumoa eta kutsadura murriztea xede duten hainbat neurri ere ezarri ditu. Horretarako, IMQ Prebencion-eko pertsonak laneko denboran ibilgailua gutxiago erabiltzea ahalbidetu da barne bilerak egiteko bideokonferentzia sistema bat erabiliz.

Koordinatu izeneko zerbitzuan prestakuntza ekintzak bideokonferentzia bidez ere egiten dira.



PAPERA MURRIZTEA

Dibisioak paper kontsumoa murrizteko neurriak ere jarri ditu martxan. Horretarako, dokumentazioa bezeroekin modu digitalean eta lege berme guztiekin partekatzeko aukera ematen duten teknologiak erabiltzen ditu. Hala, Gipuzkoan sortutako sail teknikoko txostenen %35 online plataformara igotzen dira bezeroen eskura jartzeko. Mediku txostenen %32 modu digitalean ematen zaie langileei, paperik erabili gabe.

Halaber, enpresa jarduerak Koordinatu plataformaren bidez koordinatzeko kudeaketan ez da paperik erabiltzen.



28.662 mediku txosten igo dira online plataformara

68.847 gaitasun ziurtagiri daude prest modu digitalean deskargatzeko

HONDAKINEN KUDEAKETA

IMQ Prebención-en sortzen diren hondakin sanitario guztiak modu egokian eta indarreko legearen arabera kudeatzen dira egiaztatutako hondakin kudeatzaile baten bidez. Zentro propioen %100 hondakin sanitarioen zentro ekoizle gisa erregistratuta dago.

IMQ Prebención-en, bestalde, baliagarritasunik ez duen paper guztia birziklatzen da.

Grupo **IMQ**

www.imq.es