



 **vithas**
vivir para cuidarte

**Memoria
anual**

2021

Índice



0. Cartas

1. Vocación de servicio

- 1.1. Somos Vithas
- 1.2. Misión, Visión y Valores
- 1.3. Cuidamos de las personas
- 1.4. Con el foco en la sostenibilidad
- 1.5. Cadena de suministro
- 1.6. En continua evolución
- 1.7. Un nuevo Vithas

2. Crecemos contigo

- 2.1. Hitos 2021

3. Transformación digital

- 3.1. Una revolución estratégica

4. Dedicados a ti

- 4.1. Actividad asistencial
- 4.2. El paciente en el centro
- 4.3. Buscando la excelencia
- 4.4. Premios y reconocimientos

5. Somos Vithales

- 5.1. Un equipo único
- 5.2. Creemos en la diversidad
- 5.3. Impulsamos el talento
- 5.4. Cuidamos de nuestras personas
- 5.5. En constante comunicación

6. Contribución responsable

- 6.1. Fundación Vithas
- 6.2. Investigamos el presente para mejorar el futuro
- 6.3. Formando a los mejores
- 6.4. Iniciativas sociales

7. Cuidamos el entorno

- 7.1. Plan de Sostenibilidad Medioambiental y Eficiencia Energética 3.0: nuestra apuesta por el futuro
- 7.2. Actuamos con responsabilidad
- 7.3. Sensibilización y concienciación ambiental

8. Comprometidos con el mañana

- 8.1. Nuestros retos de futuro

 **Acerca de esta memoria**

 **Directorio de Centros**

Carta del Director General

Todos tenemos a veces la impresión de que el tiempo acelera el paso. El año 2021 fue uno de esos momentos, tanto en los acontecimientos que afrontamos como sociedad, como en la configuración y desarrollo de Vithas, la compañía que seguimos construyendo entre todos.

Tras el largo túnel que transitamos en 2020, con la pandemia covid-19 condicionándolo todo y a todos, 2021 trajo consigo las ansiadas vacunas, y con ellas, empezamos a respirar más tranquilos porque la incertidumbre no nos atenazaba, la actividad social y económica volvían paulatinamente a la normalidad, y nuestros profesionales pudieron recuperar por fin el contacto habitual con sus pacientes de siempre. Fue el año en que pusimos por escrito lo que siempre hemos hecho: "Vivir para cuidarte". Un propósito para el que nos dotamos con herramientas e inversiones más potentes que nunca en los casi diez años de nuestra compañía, aniversario que justamente celebramos en 2022.

También en 2021 dimos pasos de gigante en el desarrollo de nuestra ambiciosa estrategia de transformación digital, Vithas One, sobre las sólidas bases que ya construimos el año anterior y que desplegarán todo su potencial y beneficios para pacientes y profesionales en 2022 y años sucesivos. También nos dotamos de los recursos económicos necesarios para poner en pie un programa plurianual de inversiones que nos permitirán ampliar y robustecer nuestra red asistencial con la construcción de nuevos hospitales en la provincia de Barcelona y en la ciudad de Valencia; nuevos centros médicos en Castellón, Alzira o Gibraltar, y la modernización de los hospitales ya existentes y de nues-

tra tecnología sanitaria gracias a acuerdos estratégicos con las principales compañías internacionales del sector.

Hemos dado un nuevo impulso a la investigación y la innovación a través de la Fundación Vithas, al mismo tiempo que reforzábamos su compromiso docente mediante nuevas alianzas con universidades que se suman a las cátedras y másteres que ya gestionábamos.

Avanzamos en la comprensión de las expectativas de nuestros pacientes, a quienes ofrecimos una Vithas más accesible, ágil, ubicua y resolutive con la omnicanalidad que permiten el proyecto My Vithas (app y área privada con acceso web para una mejor experiencia del cliente digital), y el centro de relación con el cliente Ok Vithas como hub de gestión integral de canales no presenciales

Sí, 2021 fue un gran año para las mujeres y hombres que conforman Vithas, que estuvieron más que nunca en el centro de todas nuestras decisiones de compañía, mejorando sus condiciones y entornos laborales, la formación y la igualdad de acceso al desarrollo de sus carreras profesionales.

Decisiones para un futuro que estamos contribuyendo a que sea más sostenible a nivel empresarial, medioambiental y social como una forma imprescindible de seguir cuidando a las personas, a todas las personas, y de hacernos sentir más orgullosos aún de nuestra pertenencia a Vithas.



Dr. Pedro Rico Pérez
Director General de Vithas



**2021 fue un gran año para
las mujeres y hombres que
conforman Vithas**



Carta del Presidente

Este año 2022 Vithas ha cumplido su décimo aniversario. Es un honor para mí poder decir que, tras estos primeros diez años, la compañía se encuentra, probablemente, en su etapa más dinámica. Estamos apostando por acercarnos, cada vez más, a nuestros pacientes; en todos los sentidos.

La compañía sigue comprometida en aumentar su presencia y accesibilidad, con dos nuevos hospitales en construcción: uno en Barcelona y otro en Valencia, que, como tercer hospital en la ciudad, ayudará a completar la cartera de servicios de nuestro campus sanitario en la capital del Turia. Adicionalmente, pronto anunciaremos la apertura de nuevos centros médicos que sigan acercando la asistencia al ciudadano, como los recientemente inaugurados en Alzira, Castellón y Gibraltar. Estas inversiones en presencia geográfica y puntos de atención se complementan con ampliaciones, reformas y creación de nuevas unidades asistenciales en centros ya existentes, como por ejemplo la ampliación de Vithas Xanit Internacional en Benalmádena, que dobla su capacidad asistencial, la reforma de las urgencias de Vithas Madrid La Milagrosa, o la creación del Instituto Cardiovascular Vithas, que mejoran sustancialmente la calidad de las instalaciones así como la atención recibida por nuestros pacientes y familiares.

Nuestro compromiso desde el primer día es mejorar la calidad del modelo sanitario y, por tanto, la calidad de vida a largo plazo

Este es, precisamente, el objetivo: aumentar la capacidad asistencial y tener una cartera de servicios lo más completa y accesible para contribuir a mejorar la salud de todos.

Para que todo esto sea posible, Vithas también se está transformando por dentro, desde sus cimientos, cambiando su forma de trabajar, para parecernos más cada día al modelo de atención sanitaria que creemos que se corresponde a las necesidades de la sociedad actual. Un ejemplo de esta renovación interna son los proyectos de transformación digital y de experiencia del usuario, como por ejemplo, la creación de una Área Privada del Paciente que permite al usuario una comunicación con Vithas más rápida y una gestión de sus citas y documentación más fácil y directa.

Todas estas iniciativas, ya sean de crecimiento o de transformación, reflejan la vocación con la que los accionistas de Vithas enfocamos el proyecto desde el primer día: el compromiso con la mejora de la calidad del modelo sanitario y, por tanto, la calidad de vida a largo plazo. Es este enfoque con el que hace diez años presentábamos a Vithas como nueva marca, y que hoy nos sigue moviendo. Gracias por acompañarnos en este viaje.

 **Jorge Gallardo Piqué**
Presidente de Vithas



Tras los primeros 10 años de vida, la compañía se encuentra en su etapa más dinámica



1.
Vocación
de servicio



 **vithas**

1.
Vocación
de servicio

1.1 Somos Vithas

El Grupo hospitalario Vithas, perteneciente al Grupo Goodgrower, se crea en el año 2012 con el propósito de **mejorar la vida de las personas**. Empezamos con diez centros hospitalarios y 3.100 profesionales para dar servicio a cerca de 1,5 millones de pacientes. Desde entonces, el espíritu de crecimiento de nuestra compañía nos ha llevado a contar en la actualidad con **19 hospitales y 31 centros médicos y de atención** (1.872 camas) situados en 13 provincias españolas (Alicante, Almería, Castellón, Granada, Las Palmas, Lleida, Madrid, Málaga, Sevilla, Santa Cruz de Tenerife, Valencia, Pontevedra y Álava) donde nuestros 12.500 profesionales atienden a 5,5 millones de pacientes.



2021



- HOSPITALES
- EN CONSTRUCCIÓN
- CENTROS MÉDICOS Y ASISTENCIALES
- EN CONSTRUCCIÓN

19 HOSPITALES

- Vithas Aguas Vivas
- Vithas Alicante
- Vithas Almería
- Vithas Castellón
- Vithas Granada
- Vithas Las Palmas
- Vithas Lleida
- Vithas Madrid Aravaca
- Vithas Madrid Arturo Soria
- Vithas Madrid La Milagrosa
- Vithas Málaga
- Vithas Medimar
- Vithas Sevilla
- Vithas Tenerife
- Vithas Valencia 9 de Octubre
- Vithas Valencia Consuelo
- Vithas Vigo
- Vithas Vitoria
- Vithas Xanit Internacional

2 EN CONSTRUCCIÓN

- Vithas Barcelona Esplugues
- Vithas Valencia Turia

31 CENTROS MÉDICOS Y ASISTENCIALES

- Vithas Castellón
- Vithas El Ejido
- Vithas Fuengirola
- Vithas Granada
- Vithas La Rosaleda
- Vithas Limonar
- Vithas Lleida
- Vithas Nerja
- Vithas Playa Serena
- Vithas Pontevedra
- Vithas Rincón de la Victoria
- Vithas Sevilla
- Vithas Tárrega
- Vithas Torre del Mar
- Vithas Torremolinos
- Vithas Vitoria
- Vithas Internacional
- Vithas Unidad Atención Infantil
- Vithas Unidad de Fisioterapia
- Vithas Consultas Las Palmas (2)
- Vithas Consultas Madrid (2)
- Vithas Consultas Hospital y Unidad Dental Alicante
- Vithas punto de extracción de laboratorio Lleida
- Vithas Urgencias Pediátricas Leida
- Vithas Consultas Hospitalarias Santa Cruz de Tenerife
- Vithas Consultas Hospitalarias 9 de Octubre Valencia

2 EN CONSTRUCCIÓN

- Vithas Gibraltar
- Vithas Alzira

CENTROS MONOGRÁFICOS

- Vithas Eurocanarias Instituto Oftalmológico (2)
- Vithas Instituto de Neurorehabilitación

Principales magnitudes

19 
hospitales

31 
centros médicos
y asistenciales

12.500 
profesionales

155 
quirófanos

5,5 
millones
de pacientes

1.872 
camas

125 
puestos UCI adultos

88 
puestos UCI
pediátrica

845 
consultas
externas

902.008 
urgencias

La **red asistencial Vithas** sigue creciendo, con la **construcción de dos nuevos hospitales**, uno en la provincia de **Barcelona** (donde no teníamos presencia) y otro en la **zona sur de Valencia**, el tercero en esta ciudad. Ambos proyectos se iniciaron en 2021.

20
21

Grupo Vithas, la gestión como valor

La matriz, Vithas Sanidad, S.L.U., está al frente de las sociedades dependientes que, a su vez, gestionan hospitales y/o centros médicos.

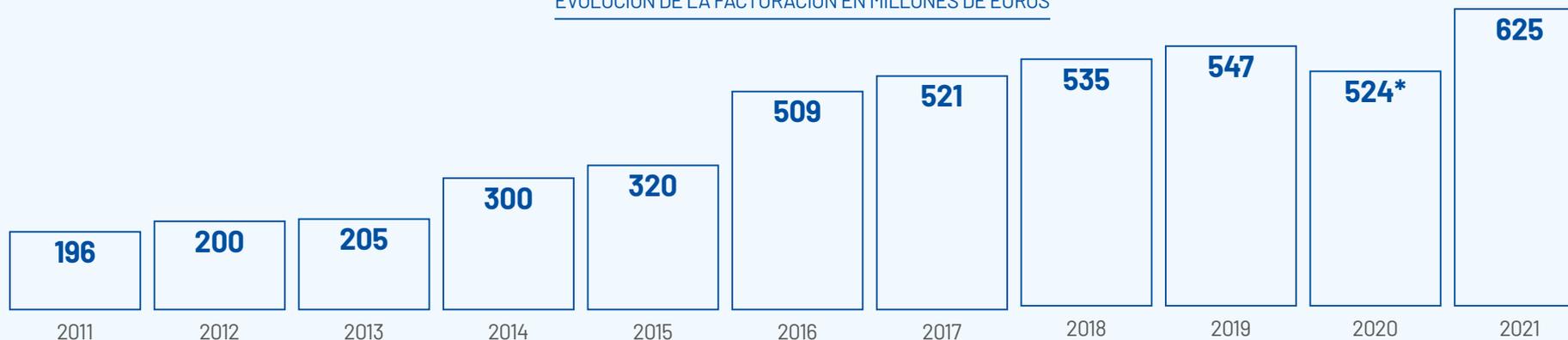
Fundación Vithas

**Central de compras
PlazaSalud**

Vithas Red Diagnóstica

El **100%** de las participaciones sociales de Vithas Sanidad, S.L.U. a fecha 31 de diciembre de 2021, eran propiedad de Goodgrower, S.A.

EVOLUCIÓN DE LA FACTURACIÓN EN MILLONES DE EUROS



*Impacto de la pandemia de covid-19 y del Decreto de puesta a disposición de la sanidad pública de los hospitales y centros Vithas.

Aportamos valor a la economía española

118 M€

en compras a
proveedores españoles

13 M€

en impuesto de
sociedades y en IVA

48 M€

a la Seguridad Social en forma de
cotizaciones por cuenta de la empresa

Consejo de Administración

A 31 de diciembre de 2021, el Consejo de Administración estaba formado por cinco miembros.

- I Jorge Gallardo Piqué (**Presidente**), en representación de Goodgrower, S.A.
- I Germán Venancio Castejón Fernández
- I Jesús Caramés Bouzán
- I Arturo Molinero Sánchez
- I José Luis Pardo Izquierdo

Comité de Dirección

En el Comité de Dirección están representadas las principales áreas funcionales de la compañía a través de sus respectivos directores corporativos:

Director General	Dr. Pedro Rico Pérez
Director Corporativo Asistencial, Calidad, Innovación e Investigación	Dr. David Baulenas Parellada
Director Corporativo de Negocio y Grandes Cuentas	Javier Gil Celma
Director Corporativo Económico-Financiero	Ignacio Navarro Martínez-Avial
Director Corporativo de Operaciones	José María Ramón de Fata de Pereda
Directora Corporativa de Personas, Docencia y Sostenibilidad	Luisa Martínez Abásolo
Directora Corporativa de Experiencia del Cliente	María José Basanta Felpeto
Directora Corporativa de Transformación Digital	Mercedes Barreiro Hernández
Director Corporativo Comercial, Marketing y Comunicación	Óscar Márquez Sievers



1.2 Misión, Visión y Valores

En Vithas queremos mejorar el bienestar de las personas a través del cuidado de su salud. Somos conscientes de que nuestra actividad tiene un **componente humano** que es el que da sentido a nuestra actividad, por eso la vocación

sanitaria y la pasión por lo que hacemos están presentes de forma protagonista en nuestro desempeño. Ofrecemos **servicios de calidad** y contamos con profesionales altamente cualificados y comprometidos con sus pacientes

para generar la **confianza** que necesitan en todo momento. Asimismo, desarrollamos nuestra actividad de forma ética y sostenible, cuidando de las personas, impulsando a nuestros profesionales y contribuyendo a la sociedad.



Misión

Nuestra Misión define **nuestra razón de ser**: queremos contribuir a mejorar el bienestar de las personas a través del cuidado de su salud, poniendo a su disposición los mejores profesionales, con los criterios científicos y la tecnología más eficaz y segura.



Visión

Nuestra Visión define **nuestra aspiración**: queremos ser la referencia en excelencia de la sanidad privada en España, diferenciándonos por una sanidad de calidad y un esmerado servicio personal.



Valores

Profesionalidad

Nos ganamos la confianza de nuestros pacientes al actuar con honestidad, esfuerzo, responsabilidad y respetando escrupulosamente la legalidad en el desarrollo de nuestra Misión. Para lograrlo, dedicamos importantes esfuerzos a nuestra propia formación y preparación técnica.

Innovación

Potenciamos nuestra iniciativa y participación para mejorar cada día en cada tarea, con el objetivo de ofrecer la mejor atención sanitaria al paciente.

Servicio personal

Ofrecemos una atención personalizada para superar las expectativas de pacientes y familiares en accesibilidad, acompañamiento, rapidez y trato.

Calidad asistencial

Buscamos la mejora continua en los procesos asistenciales, seguridad del paciente y gestión de la organización, aplicando estándares de consenso internacional.

1.3 Cuidamos de las personas

Queremos que nuestros resultados y éxitos sean consecuencia de una forma de ser, que es la de afrontar el día a día con **vocación de ayudar**, con **pasión por lo que hacemos**, con **optimismo y vitalidad** para trasladarlo a nuestros pacientes. Somos cercanos y esta es nuestra esencia para desarrollar nuestra labor.

Nuestro modelo asistencial está basado y centrado en las personas. Contamos con grandes profesionales altamente cualificados al servicio de personas que nos necesitan. Todo organizado en torno a las necesidades de cada uno de los **pacientes que nos confían su salud**. Profesionales, tec-

nología, estructura y organización para dar la mejor asistencia individualizada a cada paciente.

Nuestro modelo asistencial está basado y centrado en las personas

Un modelo asistencial que persigue un **cuádruple objetivo**:

Excelencia clínica, con los mejores resultados

asistenciales y en salud, apoyados en los principios de la medicina basada en la evidencia, la **medicina personalizada y de precisión**.



Seguridad del paciente,

con los mecanismos destinados a garantizar unos **procedimientos seguros** evitando el potencial de lesiones, complicaciones o incidentes de manera proactiva.



Eficiencia en los procesos, evitando prácticas de bajo valor,

innecesarias o contraproducentes.



Impacto en la experiencia del paciente, a través de la percepción

de nuestros servicios y del sentimiento generado.



Para conseguir los objetivos, contamos con la participación activa de nuestros profesionales en la visión y la estrategia. Los diferentes órganos asesores como el Consejo Asistencial Corporativo o los Consejos Asesores de la especialidad nos acompañan en la definición de estos objetivos, bajo el prisma de la **mejora continua**.

En cada uno de nuestros hospitales, las Direcciones Asistenciales y sus comisiones de gestión clínica, evalúan y analizan estos fines con información estandarizada y fiable, lo que nos permite tomar las decisiones con el rigor y solidez que requieren.





Comité de Ética Asistencial

El Comité de Ética Asistencial de Vithas es un órgano colegiado de deliberación, independiente y autónomo, de carácter consultivo y multidisciplinar, creado para el **asesoramiento de profesionales y equipos directivos** de las Unidades de Negocio de Vithas en la prevención o resolu-

ción de los conflictos éticos que pudieran generarse en el proceso de atención sanitaria.

Dicho Comité de Ética Asistencial tiene **tres funciones principales**:

Consultiva:
asesorar en la resolución de casos clínicos que se plantean en la práctica asistencial y que proyecten conflictos de valores.

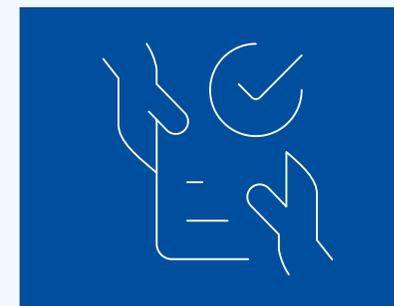
1

Educativa:
promover formación y sensibilidad sobre aspectos de Bioética entre los profesionales de las Unidades de Negocio del Grupo.

2

Normativa:
elaborar guías, recomendaciones o protocolos de actuación respecto a situaciones que, por su frecuencia, pueden ser causa de potencial conflictividad por el dilema ético subyacente.

3



Comisión Vithas de Investigación, Desarrollo e Innovación (CVIDI)

La Comisión Vithas de Investigación, Desarrollo e Innovación (CVIDI) se aprueba el 23 de junio de 2021 durante la Junta Ordinaria del Patronato de la Fundación Vithas, y se cons-

tituye en diciembre de 2021 como un órgano colegiado de naturaleza consultiva y de asesoramiento para el desarrollo de la **actividad de I+D+i de la Fundación Vithas**.

En la **CVIDI** se toman las decisiones para:



La aprobación o rechazo de las **iniciativas de investigación propuestas a la Fundación Vithas**



La **definición de acciones** de asesoramiento, guía y tutorización a los profesionales relacionados con la **I+D+i**



El cumplimiento de los criterios de valoración y reconocimiento de la investigación realizada por los profesionales de Vithas, de manera individual o en grupo, de acuerdo con los baremos aprobados por el Patronato, y decidir, con arreglo a sus normas, las eventuales ayudas a la investigación y formación de investigadores que pudieran concederse con cargo a los presupuestos de la Fundación

Experiencia paciente

Nuestra cultura corporativa está enfocada a **situar al paciente en el centro de todo lo que hacemos**. De este modo, en Vithas hemos priorizado en los últimos años favorecer la experiencia de paciente desde todos los ámbitos, implicando a todas las áreas de la compañía, desde las asistenciales hasta las administrativas, con el fin de que el paciente de Vithas tenga una experiencia favorable desde la petición de cita hasta su total recuperación.

En este sentido, desde 2019 contamos con una **Dirección Corporativa de Experiencia de Cliente**, un gran paso para que la voz de los pacientes esté presente en el órgano de gobierno de Vithas y que su opinión se tenga en cuenta en la toma de decisiones.

Además, en 2021 hemos puesto en marcha **Ok Vithas**, el **nuevo centro de relación con el cliente** para mejorar la atención en los canales no presenciales, y la **nueva app y web privada de Vithas**, que permiten a los pacientes gestionar sus citas, consultar sus pruebas y recibir consejos de prevención y salud de forma digital.

Trabajamos para que cada paciente que confía en Vithas tenga la mejor experiencia asistencial posible



1.4 Con el foco en la sostenibilidad

Uno de los pilares de nuestro modelo de crecimiento es la sostenibilidad, pues entendemos que la reducción de nuestro impacto en el medioambiente mediante el uso responsable y sostenible de los recursos es fundamental para seguir avanzando como negocio. Por eso hemos adquirido el com-

promiso de ser una compañía cada vez más responsable con la salud del planeta, y lo hacemos estrenando en 2021 un nuevo **Plan de Sostenibilidad Medioambiental y Eficiencia Energética**, que cuenta con una inversión de **más de cuatro millones de euros para el periodo 2021-2025**.

El plan se articula en torno a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** y tiene como objetivo alcanzar en el año 2025 el 80% de los objetivos del Marco sobre Energía y Clima para 2030 de la UE, basado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible que las Naciones Unidas ha plasmado en la denominada Agenda 2030.

Objetivos Vithas 2025



1

Consumir exclusivamente energía eléctrica procedente de fuentes **100% renovables**



2

Conseguir que el **40%** de los centros sean catalogados como **Edificios de Consumo Casi Nulo**



3

Reducir un **33%** las emisiones de **CO₂** y otros gases de efecto invernadero



4

Disminuir el consumo **energético** en un **33,2%** en todos los hospitales y centros médicos



5

Instalar plantas solares de generación eléctrica en **siete hospitales** del Grupo



6

Implantar un sistema digital de **control** y alerta del **consumo energético**



7

Involucrar a los **empleados** mediante un Manual de Concienciación y Buenas Prácticas y **acciones formativas**

1.5 Cadena de suministro

En una actividad como la nuestra, la gestión de los suministros es un aspecto de especial relevancia. Por eso ponemos todos los medios para garantizar que nuestros proveedores cumplan con los **máximos estándares de calidad, seguridad, servicio y coste**, especialmente en lo que respecta al material sanitario. Nuestro **Código de Conducta** incluye un apartado específico en el que se establecen los compromisos del Grupo en "Relación con nuestros socios, clientes y proveedores", con el objetivo de realizar acuerdos justos, de mutuo beneficio, duraderos en el tiempo y generadores de valor para las partes.

Además, disponemos de un **registro de acreditación** para proveedores de bienes y servicios que evalúa, entre otros requisitos, el estricto cumplimiento de las normas y procedimientos legales, y que promuevan unos valores corporativos similares a los recogidos en nuestro Código de Conducta. Esta acreditación y evaluación de proveedores se gestiona desde la Dirección de Compras en colaboración con la central de compras **PlazaSalud**, empresa perteneciente al Grupo Vithas. Durante el ejercicio 2021 se renegociaron a través del área de compras **176 proveedores**.

Plazasalud+ la central de compras de Vithas y de todos

PlazaSalud se ha convertido en una central de compras que da servicio tanto a los centros del Grupo Vithas como a cualquier centro privado que requiera sus servicios (47 hospitales y 66 centros médicos y clínicas dentales en 2021). Con una experiencia de 18 años, ofrece un **servicio completo en todo el proceso de compra de productos farmacéuticos**, incluyendo estudio, planificación, asesoría, consultoría y

negociación. Su equipo humano, formado en su mayor parte por personal sanitario cualificado con una gran experiencia en el sector, trabaja para ofrecer soluciones personalizadas e integrales al cliente, posicionando a PlazaSalud como la **central de compras sanitaria líder del sector**.

www.plazasalud24.com

Central de compras hospitalarias **líder en España**

+ **18** años **experiencia**

+ **105 M€** volumen de negocio **gestionado / año**

+ **70.000** productos **negociados**

+ **47** hospitales

+ **66** centros médicos y **clínicas dentales**

+ **10%** de ahorro **generado**

1.6 En continua evolución

En un mundo que avanza tan rápido, y en el que todo puede cambiar de un momento a otro, como hemos visto con la pandemia de la covid-19, tenemos que estar pre-

parados para **responder de forma eficiente y ágil ante cualquier circunstancia**. En Vithas somos inconformistas, estamos en continua evolución y lo hacemos con el

objetivo de **ofrecer el mejor servicio** a nuestros clientes, tanto asistencial como de gestión administrativa.

Vithas One, la transformación digital real

Sabemos que la tecnología juega un papel indispensable hoy en día, y en un sector como el nuestro, que se apoya en ella para todos sus procesos, es necesario utilizarla para favorecer la experiencia del paciente. **Vithas One** es un ambicioso **proyecto de transformación digital** que involucra a todas las áreas de la compañía con el objetivo de homogeneizar todos los procesos y herramientas, de manera que sean comunes para todo el Grupo. Poder concentrar toda la información, compartirla y que esté disponible en una compañía con tantos hospitales y centros médicos es un gran avance que abordamos con el foco puesto en el paciente, pues es el centro de la estrategia de Vithas. Queremos procesos de calidad que sean eficaces, pero sobre todo que estén destinados a mejorar la experiencia de nuestros pacientes.

Vithas One es la piedra angular que nos está permitiendo construir y gestionar de forma eficiente una única compañía



Vithas Red Diagnóstica

Desde el año 2015 el Grupo Vithas cuenta con Vithas Red Diagnóstica, que se ha convertido en un centro de biodiagnóstico referente en el sector. Con sede en Vigo y con una red de más de 300 puntos de extracción repartidos por toda España, el laboratorio realiza más de 2,7 millones de test al año.

En Vithas Red Diagnóstica trabaja un equipo de profesionales con más de 30 años de experiencia, que disponen de la tecnología más avanzada para poder ofrecer un servicio especializado, de calidad y con una respuesta diagnóstica muy ágil. El centro se estructura en las siguientes divisiones:



Humana



Veterinaria



Medioambiente y Bromatología



Genética



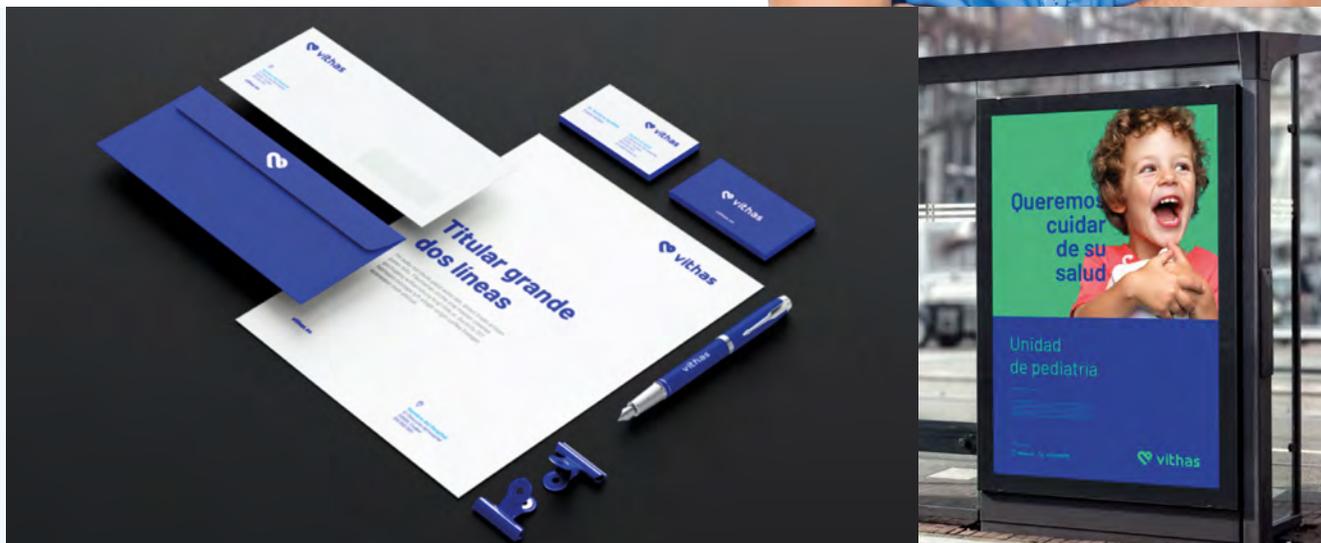
Toxicología

1.7 Un nuevo Vithas

En 2021 hemos presentado nuestro **nuevo propósito de marca**, que conlleva una renovación completa de nuestra **imagen de marca**, para adecuarlo a la estrategia y posicionamiento de la compañía. El propósito de marca **"Vivir para cuidarte"** define el compromiso, pasión y talento de nuestros profesionales, que trabajan por y para los pacientes. Nuestra actividad tiene un componente humano que es el que da sentido a nuestra actividad. Cuidamos personas que pasan por momentos complicados, de incertidumbre, de miedo, por eso la **vocación sanitaria y la pasión por lo que hacemos** están presentes de forma protagonista en nuestro desempeño. Ofrecemos servicios de calidad y contamos con profesionales altamente cualificados y comprometidos con sus pacientes para generar la confianza que necesitan en estos momentos.

Nuestro objetivo es seguir creciendo como compañía, pero lo hacemos desde un enfoque que sitúa a **las personas (pacientes y profesionales sanitarios) en el centro de todo**. Para conseguirlo estamos afrontando grandes cambios a nivel organizativo, asistencial, de compromiso social y medioambiental. Por eso nuestra nueva marca quiere reflejar este momento crucial que vivimos, y la hemos hecho más directa, digital y simplificada, para que se adapte a las nuevas plataformas y refleje el mensaje de modernismo y futuro.

Y, lo más importante, es una imagen que define un Vithas unificado, igual para todos, donde todos tienen voz y se sienten representados.



2.
Crecemos
contigo

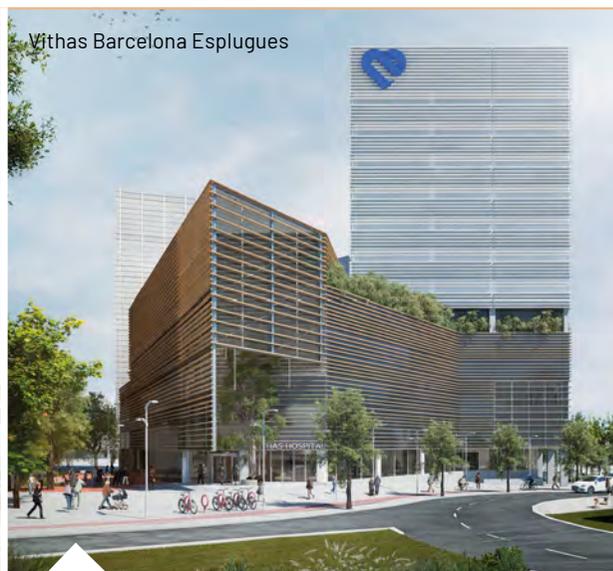


2.

Crecemos
contigo



2.1 Hitos 2021



INVERSIONES QUE NOS HACEN CRECER

En los últimos años hemos destinado importantes recursos económicos para **incrementar el número de hospitales y centros médicos, y modernizar y ampliar la red ya existente**. Sin duda, el proyecto más destacado es la **construcción de dos nuevos hospitales**, Vithas Barcelona Esplugues, en Esplugues de Llobregat, que se convertirá en nuestro primer hospital en esta provincia, y Vithas Valencia Turia, el tercero de la capital valenciana, dos hospitales de vanguardia diseñados para ofrecer la mejor experiencia paciente y con las últimas innovaciones asistenciales, tecnológicas y arquitectónicas. Con esa misma premisa, en 2021 hemos iniciado **proyectos para renovar varios de nuestros centros, además de dotarlos con equipos tecnológicos de última generación**, invirtiendo alrededor de 15 millones de euros.

UN ÚNICO VITHAS

Hemos seguido trabajando en la unificación de la marca Vithas, un proceso que incluye a todos nuestros hospitales, centros médicos y actividades. La finalidad es reforzar la **identificación de la marca con los valores y visión propios del Grupo** para ser capaces de transmitirlos y hacerlos llegar a todos nuestros pacientes.

NUEVO POSICIONAMIENTO DE MARCA

El año 2021 ha supuesto un punto de inflexión para la imagen corporativa de Vithas. En el mes de julio dimos a conocer **nuestro nuevo logotipo**, una evolución necesaria que refleja el nuevo rumbo del Grupo, embarcado en grandes proyectos como la construcción de nuevos hospitales y centros médicos, la transformación digital, el impulso a la investigación y el compromiso medioambiental. Además de la imagen, renovamos nuestro posicionamiento, haciendo del lema **"Vivir para cuidarte" el propósito que guía todas nuestras actuaciones**.



VITHAS ONE COMPLETA SU PRIMERA FASE

Estamos inmersos en un ambicioso **proyecto de transformación digital** para favorecer un cambio efectivo en el desempeño de Vithas, más ágil, eficiente y operativo, todo ello en beneficio de nuestros pacientes. En este contexto nace **Vithas One**, cuyo objetivo es **homogenizar todos los procesos y herramientas**, de manera que sean comunes para todo el Grupo. Durante 2021 hemos completado la llamada **Fase 1 del proyecto, centrada en las actividades financieras y de compras**, con beneficios tangibles como disponer toda la información de forma centralizada o la mayor mayor eficiencia administrativa.



OK VITHAS Y MY VITHAS, APUESTA POR LA OMNICANALIDAD

Seguimos trabajando para que nuestra relación con el paciente sea cada vez más directa, sencilla, ubicua y cercana. Con este objetivo hemos creado **OK Vithas, nuestro nuevo Centro de Relación con el Cliente**, orientado a coordinar la atención no presencial. En 2021, atendimos a través de OK Vithas **más de 1,5 millones de llamadas**, consiguiendo una importante mejora en la gestión administrativa.

En la misma línea, y como parte de la apuesta del Grupo por la omnicanalidad, pusimos en marcha la iniciativa **My Vithas**, un ecosistema digital que permite el **acceso al área privada del paciente a través de una aplicación móvil o de la página web** del Grupo. My Vithas superó ampliamente las expectativas, superando a finales de 2021 los **537.000 usuarios digitales**.

ACUERDOS PARA IMPULSAR LA TECNOLOGÍA

Con objetivo de proporcionar la mejor experiencia de paciente basada en los diagnósticos más precisos y las terapias más certeras y personalizadas, hemos llegado a importantes acuerdos con empresas referentes del sector con el fin de dotar a nuestros centros con los últimos avances tecnológicos.

Entre ellos, destacan los firmados con **Medtronic**, que nos permite incorporar de manera preferente su equipamiento tecnológico de última generación; **GE Healthcare**, para aplicar la realidad aumentada y la inteligencia artificial a la ingeniería hospitalaria, mejorando así la gestión y la eficiencia operativa de los equipos de tecnología de Vithas; **Hologic**, líder mundial en salud de la mujer, para dotar a nuestra red de hospitales y centros médicos de mamógrafos con tecnología 3D; y **Philips**, que nos convierte en socios de referencia y nos ayudará a introducir de forma preferente los avances e innovaciones que desarrollen antes de su comercialización estándar, como equipos diagnóstico por imagen, soluciones informáticas y equipos de intervencionismo mínimamente invasivo.

VITHAS RED DIAGNÓSTICA

En el ámbito de los **análisis clínicos y el biodiagnóstico**, los laboratorios integrados en Vithas Red Diagnóstica se han convertido en toda una referencia en el sector. Esta red ha sido capaz de realizar **más de 2,7 millones de pruebas en 2021**, una valiosa información para seguir avanzando en diversos campos de la biopatología.

ALIANZA CON GENESISCARE: HACIA LA EXCELENCIA EN ONCOLOGÍA

Acuerdo estratégico con GenesisCare, el mayor proveedor de radioterapia mundial para la atención del cáncer, para desarrollar en el **Hospital Vithas Madrid La Milagrosa** uno de los centros de excelencia oncológica más avanzados del mundo. La iniciativa permitirá instalar tecnologías de última generación para el tratamiento de pacientes, que incluyen el **primer acelerador lineal ViewRay MRIdian MR en España**.



PROGRAMA E-LIDERA PARA ENFERMERÍA

En 2021 pusimos en marcha el **Programa de Desarrollo en Liderazgo para la Gestión de Enfermería**, denominado e-Lidera. Se trata de un proyecto único en España, orientado a 34 profesionales, como directores, supervisores y personal de referencia de enfermería, de todos los centros de Vithas. Impartido por profesores de la Universidad Antonio de Nebrija, el objetivo es **mejorar la experiencia paciente a través de la cualificación y motivación de nuestro equipo humano**. El programa, de 272 horas (27 ECTS) de duración, se estructura en seis módulos lectivos, tres mesas redondas, cinco talleres prácticos y el Proyecto de Mejora como trabajo de fin de curso.

Premios y reconocimientos



Vithas fue el grupo sanitario que más premios recibió en la tercera edición de los **'Best Spanish Hospital Awards'**, convocados por la consultora Higia Benchmarking y la compañía de codificación sanitaria ASHO, con el aval de la Sociedad Española de Directivos de la Salud (SEDISA). En total, siete hospitales de Vithas fueron reconocidos como 'Mejor Hospital' en distintas especialidades, mientras que ocho centros obtuvieron 19 diplomas como finalistas.



El proyecto 'Aplicación para la integración de múltiples sistemas de control de un hospital y tratamiento inteligente de la información', o sistema CONECT@, resultó ganador en la categoría de Transformación Digital en los **'enerTIC Awards' 2021**.



3.

Transformación digital

3.1 Una revolución estratégica

Tenemos el compromiso de ofrecer la mejor experiencia a todos nuestros pacientes y a este fin dedicamos nuestros esfuerzos y recursos. El objetivo es que los usuarios de los servicios de Vithas, independientemente del centro al que acudan o de la modalidad asistencial que necesiten, vean superadas sus expectativas. Para ello, se hace imprescindible **actuar como una única compañía**.

Por esta razón, fieles a nuestro carácter innovador y de la mano de la tecnología, decidimos iniciar una revolución estratégica en el Grupo, poniendo en marcha un **ambi-**

cioso proyecto de transformación digital que está suponiendo un punto de inflexión en nuestra trayectoria.

Se trata de un viaje sin retorno hacia la digitalización completa de Vithas, puesto que **abarca tanto a las personas como a los procesos y las herramientas** de la organización. Esta innovadora iniciativa está dando importantes resultados en el área de aplicaciones, infraestructuras y telecomunicaciones, sin olvidar algo tan crucial como la ciberseguridad. La primera fase de este plan ya está completada y la siguiente, en la que ya estamos trabajando, se

centra en la transformación de los procesos asistenciales y la gestión hospitalaria.

El objetivo último es la implementación de **procesos únicos y la creación de una herramienta común que sustente toda nuestra actividad**. De este modo, podremos hacer un análisis y predicciones más precisas que hasta ahora y, al centralizar toda la información, podremos explotarla de manera sencilla. Por otro lado, contar con procesos y herramientas comunes nos ayudará a mecanizar tareas, liberando recursos para otras necesidades.

Vithas One: piedra angular de la digitalización

Dentro de este proceso de transformación digital destaca un proyecto por encima de todos. Se trata de Vithas One, una iniciativa incluida en el **área de aplicaciones**, basada en tecnología SAP, orientada a la homogenización de los procesos y la implantación de una única herramienta capaz de dar soporte a dichos procesos.

Objetivos de Vithas One



Armonizar y **estandarizar los procesos corporativos** en todos los hospitales y centros del Grupo Vithas



Implantar una **solución estándar, completa e integrada**, que permita el crecimiento orgánico e inorgánico de forma ágil



Centralizar y **homogeneizar la información** básica del negocio



Optimizar la **calidad** del servicio al paciente



Facilitar el trabajo al profesional de la medicina, así como **retener e incrementar el talento**



Contribuir a una nueva **cultura colaborativa** y de trabajo en equipo

La idea se empezó a gestar en 2019, si bien se puso en marcha en 2020, poco antes del comienzo de la pandemia, lo que añadió complejidad a un proyecto que ya era un desafío por sí mismo. A pesar de todo, gracias a la profesionalidad y dedicación de todos los equipos implicados, liderados por la dirección corporativa de Transformación Digital, Vithas One ya está implementado en los procesos del área financiera, compras y logística, y se prevé que finalice en 2023 con los procesos asistenciales.

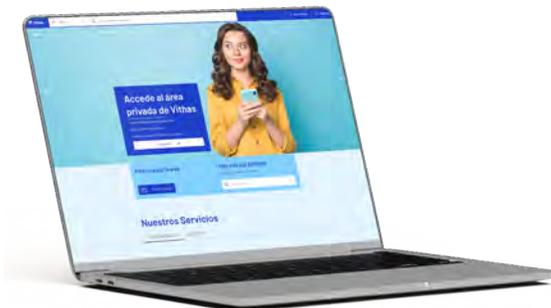
Un proyecto integral

Además del de aplicaciones, el proyecto de transformación digital de Vithas se centra también en otras áreas para que el nuevo modelo sea completo y cumpla su objetivo de revolucionar el Grupo, siempre en beneficio de todos nuestros pacientes:

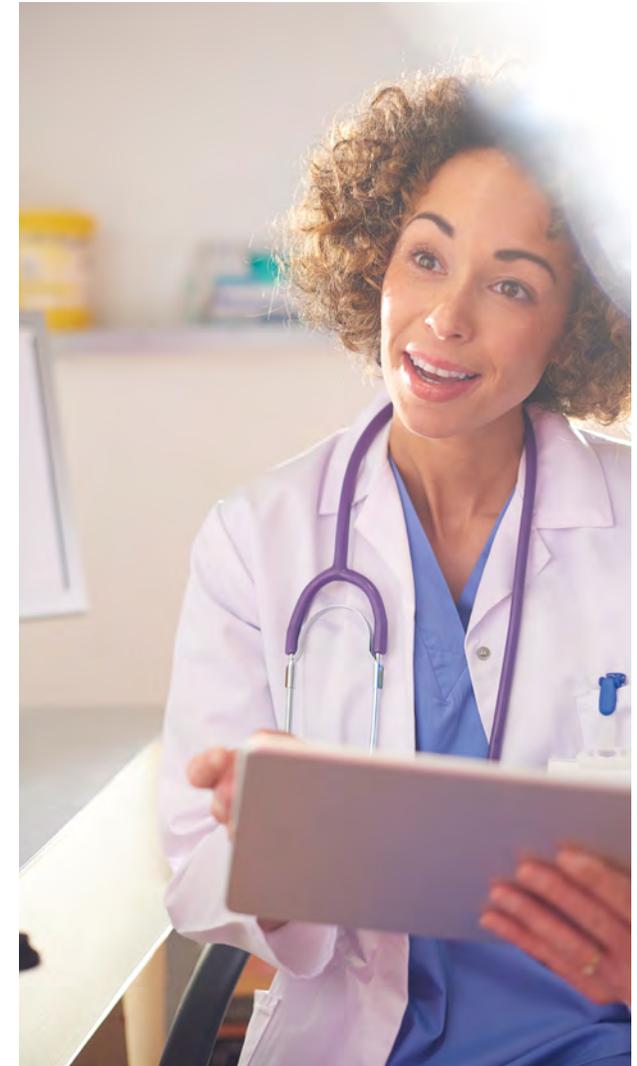
- I **Área digital:** la finalidad es **potenciar la relación con el cliente** en el ámbito asistencial, con ventajas tangibles como la videoconsulta o la receta virtual, pero también en el de gestión e información. Todo ello para reforzar la agilidad, la cercanía y la eficiencia.
- I **Área de infraestructuras:** para mejorar los procesos, primero debemos optimizar los equipos y las herramientas, por lo que estamos **modernizando y adecuando los puestos de trabajo y la seguridad física**, además de los Data-Center.
- I **Área de datos:** en nuestra meta de ser y actuar como una única compañía, estamos construyendo un 'Data-

lake' que sea la **f fuente de información homogenizada** para informes de gestión y control, pero también para otros proyectos de *Machine Learning* e Inteligencia Artificial. Algunos de los principales hitos alcanzados en esta área durante 2021 son:

- Implementación de una **nueva web corporativa** asociada al área privada de pacientes.
- Implantación de la **telemedicina** y la **receta electrónica**.
- Creación de un **nuevo Data-Center**, en el que se implanta toda la infraestructura necesaria para Vithas One.
- Implementación de una herramienta para el **análisis del tráfico de datos**, basada en Inteligencia Artificial.
- Implantación de Ok Vithas (Contact Center).



Nuestro proyecto de transformación digital se centra en diversas áreas para que el nuevo modelo sea completo y beneficie a todos nuestros pacientes



Seguridad de la información

Sin duda, uno de los aspectos esenciales de la digitalización de Vithas es el **refuerzo y optimización de la ciberseguridad**. Para ello, disponemos de diferentes sistemas y procesos para la adecuada gestión de la misma, tales como *firewalls*, detectores de intrusiones, antivirus con EDR, servicio de *threat hunting* (búsqueda proactiva a través de las redes para detectar y aislar amenazas), servicio de análisis forense, sistemas de antispam y servicio ASO (*App Store Optimization*), por citar algunos ejemplos. A corto plazo, vamos a poner en marcha un **cuerpo normativo global**, que nos permitirá aumentar considerablemente el grado de seguridad, además de limitar los riesgos de obsolescencia, además de otras acciones como encriptación, auditorías de vulnerabilidades, una mayor segmentación de nuestras redes, etc.

Principales actuaciones llevadas a cabo en 2021



Actualización y renovación de **firewalls en los hospitales**



Mejoras en la **monitorización** y ampliación de los servicios de *threat hunting* y ASO



Renovación de **equipos de red** y rediseño de la segmentación de red



Desarrollo de **Política de Seguridad para Empleados**



Actualización general de **infraestructura** y mejoras en los servicios de *backup*

Todo ello se ha traducido en un **incremento sustancial de nuestra ciberseguridad. Como ejemplo podemos dar datos sobre los mails maliciosos o sospechosos detectados en los últimos meses:**



Bloqueo de **12.000** millones de **acciones sospechosas**



Aislamiento de **133** ordenadores que podrían ser **sospechosos**



Detención de **4.800** ataques de **phishing**



Detección de **1.873** programas con **malware**



Identificación de correos sospechosos: cerca del **60%** de los **140.000** e-mails mensuales que recibimos no se entrega a los empleados

4.
Dedicados
a ti

 vithas

4.
Dedicados
a ti



4.1 Actividad asistencial

Para conseguir nuestro objetivo ponemos a disposición de los pacientes que confían en nosotros los mejores profesionales y la tecnología más eficaz y avanzada, para ser **referentes en la excelencia en el sector de la sanidad privada**. Por eso la estrategia corporativa del Grupo se enfoca en:



La calidad asistencial. Es uno de los pilares del modelo de negocio. Establecemos estándares de calidad para todos los hospitales del Grupo para garantizar una atención óptima. Para ello tenemos *Joint Commission International* como modelo de referencia en calidad asistencial y servicio al cliente, ya que es considerada la **organización con mayor experiencia y prestigio en acreditación sanitaria de todo el mundo por su alto nivel de exigencia**. Tres de nuestros hospitales (Vithas Xanit Internacional (Benalmádena), Vithas Granada y Vithas Madrid Arturo Soria) ya poseen la certificación, lo que les clasifica entre los mejores hospitales del mundo, y seguimos trabajando para acreditar más hospitales y centros del Grupo.



La cercanía al paciente. Fieles a nuestro lema "Vivir para cuidarte", en Vithas creemos que la cercanía con el paciente y con sus familiares es clave para la recuperación. Por eso queremos potenciar la figura del **Asesor Personal de Salud** (APS), un profesional especialmente formado para acompañar al paciente y a su familia a lo largo de todo el proceso, reforzando su presencia y número e invirtiendo en su formación y preparación.



La accesibilidad. En Vithas trabajamos para reforzar el **acercamiento a la sociedad** en general a través de la transformación digital, las iniciativas encaminadas a la mejora de la experiencia del paciente y también el programa Vithas Aula Salud mediante la divulgación de consejos de salud en unos espacios dedicados a la formación de la ciudadanía en temas relacionados con los hábitos de vida saludables.



La asistencia en cifras

En Vithas atendemos al año a más de 5,5 millones de pacientes en nuestros centros. Entre las especialidades más demandadas encontramos traumatología, aparato digestivo, ginecología y obstetricia, oftalmología, dermatología y otorrinolaringología.

En 2021 en los hospitales Vithas hemos asistido **8.667 partos**, **902.008 urgencias** y **142.579 intervenciones quirúrgicas**, con una **tasa de ambulatorización de más del 55%** y un total de **104.187 pacientes hospitalizados**, con una **estancia media de 3,35 días**. En el ámbito de laboratorio hemos llevado a cabo un

total de **835.069 análisis clínicos** y **87.638 pruebas de anatomía patológica**. Por su parte, el servicio de **radiodiagnóstico por imagen** ha realizado un total de **850.698 pruebas**, y en el servicio de **farmacia** se han elaborado **16.649 mezclas intravenosas** y se han realizado **25.274 dispensaciones** a pacientes externos.

Datos asistenciales Vithas



5,5
millones de
pacientes



8.667
partos



902.008
urgencias



142.579
intervenciones
quirúrgicas



+ 55%
tasa de
ambulatorización



104.187
pacientes
hospitalizados



3,35
días de estancia
media

En Vithas dedicamos
todos nuestros esfuerzos
a alcanzar la excelencia
en la asistencia y
experiencia del paciente





850.698 pruebas de diagnóstico por imagen:



245.293
ecografías



164.756
resonancias magnéticas



71.994
tomografías computerizadas (TC)



93.425
mamografías



275.230
otras pruebas



378.665 pruebas covid-19:



173.595
PCR



173.781
antígenos



31.289
anticuerpos

4.2 El paciente en el centro

Nuestra cultura corporativa está enfocada hacia el paciente, que es el centro de nuestra actividad. Nuestro lema "Vivir para cuidarte" es el faro que nos guía, y por eso ponemos todo nuestro empeño en cumplirlo. Así, desde el año 2019 contamos con una **Dirección corporativa de Experiencia de Cliente**, siendo hasta la actualidad el único grupo hospitalario que cuenta con una

dirección específica de este tipo, que representa la voz del paciente en el órgano de gobierno donde se toman las decisiones corporativas. En esta línea, en 2020 se crea el **Comité de Experiencia de Paciente Corporativo**.

Esta política está orientada a mejorar la experiencia del paciente tanto en la parte del proceso asistencial como

administrativo, involucrando en ella a todos los ámbitos de la **compañía** y desde una **estrategia omnicanal** que mejore los servicios al paciente tanto en el canal presencial como en el digital, para conseguir una auténtica transformación en la que, de verdad, el paciente esté en el centro.

Un paciente con voz

Para conseguir la mejor experiencia paciente, es necesario que puedan participar y contar de primera mano sus vivencias, y en esta línea se ha desarrollado **un proyecto de co-creación del Patient Journey** ideal entre pacientes, acompañantes y profesionales de los centros Vithas. En 2021 se han realizado los primeros talleres sobre Urgencias, en los que durante tres jornadas se ha colaborado en la construcción del macroproceso de Urgencias, con un plan de acción de mejora continua a corto, medio y largo alcance.

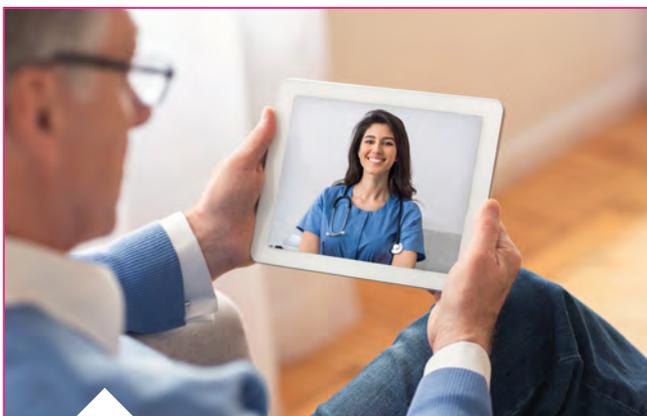
Año	Talleres	Pacientes	Profesionales	Patient Journey
2021	16	128	780	107

La opinión de nuestros pacientes nos ayuda a seguir mejorando





Gestión digital de la salud



OK VITHAS

En 2021 hemos realizado un importante avance en la gestión administrativa con el paciente, a través de **OK Vithas**, el nuevo Centro de Relación con el Cliente del Grupo para coordinar la atención no presencial. Con la incorporación de 14 nuevos centros en este año, se han gestionado **más de 1,5 millones de llamadas**, siendo un 68% de llamadas para citaciones y un 31% de llamadas para información y otros asuntos.

MY VITHAS

Otro de los principales proyectos lanzados este año es **My Vithas la nueva app y web privada de Vithas**, un canal digital por el cual los pacientes pueden gestionar las citas con los especialistas, acceder a la historia clínica y a las pruebas diagnósticas para consultar y descargar, consultar el cuadro médico de los distintos hospitales y centros médicos del Grupo, y recibir consejos de salud. En menos de un año la aplicación ha superado el **medio millón de usuarios**, que la han valorado con un 4,4 sobre 5.

Nuestra estrategia digital también tiene como objetivo la mejora en la atención asistencial no presencial, con consultas y revisiones a través de canal telefónico, video consultas y chat, servicio disponible en todos los centros Vithas. En 2021 se han realizado **más de 20.000 atenciones asistenciales no presenciales**, y además hemos cumplido nuestro objetivo marcado: implantar el **Chat Médico en My Vithas** y lograr realizar 300 consultas, alcanzando finalmente las 337 consultas. La implantación del servicio de receta electrónica también va ganando terreno, y ya son 21 centros Vithas los que cuentan con este recurso, emitiéndose en 2021 **1.971 e-recetas**.

Usuarios digitales
537.521

Objetivo
2021:
500.000 ↑

Transacciones
cita online
605.891

Objetivo
2021:
500.000 ↑

% Citación online
+13%

Descargas APP
174.219

Objetivo
2021:
100.000 ↑

Valoración APP
4,4 sobre 5

Objetivo
2021:
3,8 ↑



VITHAS GESTIÓN DE RECOMENDACIONES

La promoción de hábitos saludables, consejos de salud y recomendaciones para prevenir patologías es el objetivo del nuevo **Vithas Gestión de Recomendaciones (VGR)**. Se trata de un proyecto enfocado al acompañamiento de nuestros pacientes a través de envíos de **recomendaciones preventivas de salud y comunicados informativos**. A través de canales digitales como el email, SMS y la web y app ofrecemos información de calidad a nuestros clientes. En 2021 hemos logrado cumplir nuestro objetivo de integrar este proyecto en el canal digital My Vithas, alcanzando **más de 1 millón de recomendaciones impactadas**.

PRESENTES EN LAS REDES SOCIALES

En Vithas estamos presentes en todas las redes sociales, un canal de comunicación indispensable donde encontrar información de actualidad, novedades y en el que poder establecer un **contacto directo con todos nuestros grupos de interés** (clientes, empleados, proveedores, medios de comunicación, etc.). Cada año crecemos en seguidores e incrementamos los recursos para mantener un contacto fluido y cercano con todos ellos.

RRSS: una comunidad de
+103.000 seguidores



Instagram

+7.000



LinkedIn

+64.000



Twitter

+12.000



Facebook

+20.000



Youtube

+730

4.3 Buscando la excelencia

Uno de los valores imprescindibles para cumplir nuestro propósito de mejorar la vida de nuestros pacientes es contar con los más altos estándares de calidad y lograr así la excelencia. Por eso en Vithas disponemos de un **Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente** en todos los centros hospitalarios, certificado con las normas **ISO 9001, ISO 14001** y basado en los estándares de la **acreditación Joint Commission International** (actualmente la acreditación sanitaria más prestigiosa del mundo).

Para lograr esta excelencia asistencial trabajamos en distintos aspectos enfocados a la mejora continua en:



Los procesos asistenciales



La seguridad del paciente



La gestión de la organización



La atención personalizada



La accesibilidad, orientación, acompañamiento, rapidez y trato cercano

Durante 2021 hemos promovido distintas acciones de mejora en aspectos de calidad asistencial y seguridad del paciente, entre otras:



Redefinición del cuadro de indicadores de calidad



Actualización del modelo de gestión documental y creación de un portal de calidad accesible a todos los profesionales



Realización de formaciones en seguridad del paciente entre los profesionales



Consolidación e impulso de las comisiones clínicas



Seguridad como herramienta de seguimiento y verificación



Inicio de la estandarización de los procesos clave del bloque quirúrgico y urgencias

Trabajamos para alcanzar los más altos estándares de calidad, siempre en beneficio del paciente



Portal de Calidad y Transparencia

Otro de los hitos de este año ha sido la implantación del Portal de Calidad y Transparencia, una herramienta para los profesionales encaminada a **mejorar los procesos laborales y asistenciales**. Así, cualquier profesional, accediendo desde la intranet de Vithas, puede encontrar desde los documentos estratégicos (como los órganos de gobierno y liderazgo o las políticas de Vithas) hasta cualquier documento o registro a nivel de hospital.

Toda la documentación está ordenada según el mapa de procesos de la compañía y también según el modelo de acreditación **Joint Commission Internacional**.

Desde el Portal de Calidad y Transparencia se puede acceder a todas las herramientas de gestión asistencial que se usan de forma habitual.

Además, se ha diseñado con el propósito de ser el **espacio de trabajo del conjunto de los hospitales**, de forma que, mediante los formularios, los responsables de proceso pueden registrar y hacer seguimiento de forma sencilla del ciclo de mejora continua (PDCA).



Reclamaciones, quejas y sugerencias

Para poder conocer nuestros márgenes de mejora necesitamos el *feedback* de nuestros clientes, por eso es importante saber de primera mano qué opinan de nosotros. En esta línea, disponemos de un sistema que permite gestionar las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones (RQSF) que presentan los pacientes y/o familiares que se reciba por escrito (formularios de quejas y reclamaciones, reclamaciones oficiales, correo ordinario, fax, mail, redes sociales, reseñas en buscadores...), verbal o telefónicamente o a través de la compañía de seguros.

En 2021 **más de 12.000 pacientes fueron atendidos** ante una reclamación, queja, sugerencia o felicitación en menos de 48 horas. La mayoría de las reclamaciones estuvieron relacionadas con la gestión de esperas (25%), el servicio asistencial (22%), la práctica médica (19%) y el trato (10%). Por su parte, las **felicitaciones aumentaron un 37% respecto al año anterior**.

Año	Reclamaciones	Quejas	Sugerencias	Felicitación
2021	536	3.415	140	1.134

12.000
pacientes
atendidos

4.4 Premios y reconocimientos

En 2021 hemos logrado diferentes reconocimientos del sector sanitario, lo que nos empuja a seguir mejorando en nuestra vocación de vivir para cuidar de nuestros pacientes.

Hospitales TOP 20. Es el programa de referencia en el entorno sanitario español, con más de 20 años de trayectoria, desarrollado por la IQVIA Healthcare y en el que participan hospitales públicos y privados de manera gratuita, voluntaria y anónima. Los criterios para otorgar estos premios están basados en indicadores de calidad, funcionamiento y eficiencia, además de reconocer las buenas prácticas del sector. La valoración es global, pero se alimenta del balance de resultados para los procesos más frecuentes permitiendo aportar más valor asistencial. En 2021 Vithas Castellón ha obtenido el premio Top20 a la Excelencia en Gestión Hospitalaria Global, y Vithas 9 de Octubre ha sido finalista en esta misma categoría.

Best Spanish Hospitals Awards (BSH). Este ranking ha sido elaborado por la consultora Higia Benchmarking y la compañía líder en codificación sanitaria ASHO, con el aval de la Sociedad Española de Directivos de la Salud (SEDISA). En 2021 han sido siete los hospitales Vithas que han conseguido premios como "Mejor Hospital": Vithas Valencia Consuelo, con seis premios; Vithas Valencia 9 de Octubre, con dos premios; y con un premio Vithas Alicante, Vithas Castellón, Vithas Málaga, Vithas Sevilla, y Vithas Tenerife. Además, ocho hospitales del Grupo han recibido el diploma de finalistas en diferentes categorías, alcanzando los 19 diplomas en total: Vithas Castellón, Vithas Madrid Aravaca, Vithas Valencia 9 de Octubre, Vithas Lleida, Vithas Valencia Consuelo, Vithas Madrid Arturo Soria, Vithas Medimar, y Vithas Las Palmas.

Premios 'enerTIC Awards' 2021. El proyecto 'Aplicación para la integración de múltiples sistemas de control de un hospital y tratamiento inteligente de la información' resultó ganador en la categoría de Transformación Digital.

Premios 100 mejores ideas de 2021 de Actualidad Económica. El sistema Aerobox, un dispositivo portátil para el aislamiento individual de pacientes con covid-19 que evita la transmisión aérea de virus, desarrollado por Vithas, fue una de las mejores ideas en el área de la Salud.

También Vithas Almería ha recibido la **Medalla de Oro de la Provincia de Almería**, y Vithas Sevilla logró el **Primer premio comunicación oral larga de la Sociedad Española de Calidad Asistencial (SECA)** por 'Evaluación del riesgo para la seguridad del paciente en telemedicina'.

Certificaciones y acreditaciones

Además de estar acreditados por **Joint Commission Internacional** en tres de nuestros hospitales (Vithas Xanit Internacional, Vithas Madrid Arturo Soria y Vithas Granada), y tener las **ISO 9001 Sistemas de gestión de calidad**, e **ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental** en 18 hospitales, contamos con otras certificaciones que garantizan la calidad en distintos hospitales y servicios:



Certificación ACSA
(Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía)
en el Hospital Vithas Granada
y en la Unidad Alerta Temprana de Vithas Almería

Certificación CAT
(Calidad en Transfusión sanguínea, terapia celular y tisular) en Vithas Xanit Internacional

Sello Madrid Excelente
en Vithas Madrid Aravaca y Vithas Madrid Arturo Soria



5.
Somos
Vithales



5.
Somos
Vithales

5.1 Un equipo único

En Vithas tenemos el compromiso de ofrecer la mejor calidad asistencial y de lograr la excelencia en la experiencia del paciente. La salud y el bienestar de las personas es nuestra prioridad y, para tener éxito en este cometido, es necesario contar con **un equipo humano a la altura de las expectativas**. De este modo, estamos convencidos de que todas y cada una de las personas que integran el Grupo son el pilar que sustenta nuestra actividad y el **elemento diferencial que nos hace únicos**.

Los profesionales de Vithas, como no puede ser de otra manera, 'viven' para cuidar a todos nuestros pacientes. Son personas **comprometidas, dedicadas y altamente especializadas** que, en el desarrollo de sus funciones, actúan con honestidad, esfuerzo, responsabilidad y con un escrupuloso respeto a la legalidad y al código de conducta interno.

Por ello, con el fin de ofrecer los mejores servicios posibles como compañía, sabemos que primero debemos cuidar a nuestros empleados. Así, nos esforzamos cada día para **construir el mejor entorno de trabajo posible**, haciendo de

todos los centros de trabajo de Vithas espacios seguros y saludables, igualitarios e inclusivos, donde cada individuo pueda seguir desarrollándose personalmente y aumentando sus conocimientos profesionales para desarrollar todo su potencial.

De este modo, apostando por el **empleo de calidad**, reforzamos el compromiso de las personas con este proyecto común que es Vithas, una relación de confianza que, en última instancia, redundará en los servicios prestados a nuestros pacientes.

La plantilla de Vithas, en cifras

(a cierre de 2021)

A finales del año 2021, el equipo humano de Vithas estaba formado por 12.500 profesionales, teniendo relación contractual directa con 6.991 personas, cifra que supone un 14% más respecto al año anterior. Sin duda, la paulatina recuperación de la actividad tras los peores meses de la pandemia nos ha permitido **incrementar la plantilla** para seguir ofreciendo la mejor atención posible.



12.500
profesionales



Relación
contractual directa
6.991
personas



Incremento
+14%

Objetivo
2021





6.991
empleados
directos

Distribución por sexo:



Mujeres
5.302

76%



Hombres
1.689

24%



68% del personal es
asistencial sanitario



Dirección
199



Personal no sanitario
2.085



Licenciados sanitarios
2.169



Técnico sanitario
1.118



Otro personal sanitario
2.053



Becario
16



100%
de la plantilla
se localiza
en España

Por edad:



< 30 años
1.395

20%



30 - 50 años
3.983

57%



>50 años
1.613

23%



Tipo de
contrato

79%
indefinido

79%
a tiempo
completo

99% cubierto
por un convenio
colectivo

5.2 Creemos en la diversidad

Entendemos la diversidad desde todos sus ámbitos, no solo desde una perspectiva de género. Estamos convencidos de que las diferencias, sean del tipo que sean, nos enriquecen y nos aportan valor. De este modo, en Vithas **apostamos por la inclusión y la integración** como parte esencial de nuestro desempeño, además de rechazar cualquier tipo de discriminación.

En Vithas trabajamos para que todos nuestros profesionales reciban el mismo trato y las mismas oportunidades. En este sentido, promover y favorecer la igualdad en el

lugar de trabajo es una máxima en Vithas. Por ese motivo, **promovemos una igualdad efectiva entre personas** en todos nuestros procesos, incluyendo la selección e incorporación de talento, la promoción y la formación, entre otros.

Muchos de nuestros centros cuentan con **Planes de Igualdad**, concebidos e implantados para que todas las personas que trabajan en ellos reciban un trato equitativo. Asimismo, llevamos **iniciativas de sensibilización** para concienciar al equipo humano de la importancia de este

aspecto y realizamos un seguimiento continuo para evaluar los planes y poder desarrollar acciones de mejora cuando corresponda. En este sentido, nuestro objetivo es contar con un Plan de Igualdad único para todo el Grupo.

Asimismo, trabajamos firmemente para **favorecer la inclusión de las personas con capacidades especiales**. A finales de 2021 contábamos en nuestro equipo con 81 profesionales con algún tipo de discapacidad. Por otra parte, todos nuestros centros están adaptados para garantizar la accesibilidad a las personas con discapacidad.



Prevención del acoso



Con el fin de garantizar la dignidad, contamos con un **protocolo de prevención del acoso**, orientado a favorecer el libre desarrollo de su personalidad y la protección de su integridad física y moral, con **tolerancia cero ante situaciones de discriminación** por cualquier motivo.

5.3 Impulsamos el talento

Debemos contar con el mejor talento para ser capaces de ofrecer los mejores servicios. De este modo, en Vithas contamos con un **Plan de Formación anual** enfocado a desarrollar todo el potencial de nuestros profesionales. El objetivo es facilitar las herramientas adecuadas para que puedan ampliar y **reforzar sus habilidades y conocimientos**, ayudándoles a crecer para que puedan desempeñar su actividad al máximo nivel.

La formación se estructura en torno a tres ejes: las necesidades estratégicas del Grupo, aquellas detectadas por las diferentes unidades de negocio y las específicas de cada puesto de trabajo. Los objetivos, roles y responsables de las acciones formativas a implementar se establecen a través de un procedimiento general, cuyo fin último es **identificar y establecer itinerarios formativos** y de desarrollo específicos.

A lo largo de 2021 **hemos invertido casi un millón de euros en nuestro programa formativo**, impartiendo cerca de 56.000 horas para impulsar el talento de las personas de Vithas. Para facilitar el acceso a la misma, alrededor del 70% se ha desarrollado en modalidad 'teleformación', un formato ágil y flexible que, además, ayuda a optimizar la gestión del tiempo y favorece aspectos tan importantes como la conciliación.

Formación en 2021



Horas por categoría profesional



Dirección
2.544



Licenciados sanitarios
26.587



Otro personal sanitario
8.412



Técnico sanitario
6.144



Personal no sanitario
12.269

Total horas
55.956

Modalidad (horas)
Presencial **244**
Virtual **16.804**
Teleformación **38.908**

Principales materias impartidas

Temática	Horas	Participantes
Conocimientos	16.614	1.845
Idiomas	414	70
Limpieza sanitaria	99	9
Sanitaria	19.915	2.279
Seguridad, salud y prevención	18.914	3.130
Total	55.956	7.333



El camino para seguir creciendo

Una de las principales herramientas utilizadas en Vithas para el desarrollo de nuestras personas es la **evaluación del desempeño**. Este proceso nos permite medir el rendimiento individual en relación con las competencias propias y los objetivos corporativos definidos. Así, es posible identificar los ámbitos en los que se han cumplido las expectativas fijadas y posibles áreas de mejora para impulsar el **crecimiento personal y profesional**. Dicha evaluación se ha realizado en 2021 a cerca de 350 personas, principalmente directivos y mandos intermedios, aunque ya estamos trabajando para incluir en el corto plazo a profesionales del área asistencial (enfermería, auxiliares y otros profesionales sanitarios).



5.4 Cuidamos de nuestras personas

Para proteger la salud y el bienestar de nuestros pacientes, primero debemos **garantizar la seguridad y la protección de las personas** que integran Vithas, así como la de todas aquellas que tienen relación con el Grupo. Es un compromiso prioritario al que dedicamos importantes esfuerzos y recursos porque sabemos que **la seguridad y salud es lo primero**.

Fomentamos, a través de nuestra **Política de Seguridad y Salud**, una cultura preventiva que nos permite proporcionar espacios de trabajo seguros y saludables, identificando los riesgos específicos y los relacionados con las diferentes actividades, siempre velando por el cuidado de los profesionales. Igualmente, hemos definido el **Plan Estratégico de Prevención de Riesgos Laborales 2021-2024** para seguir avanzando, y mejorando, en esta materia.

Compromisos de seguridad de Vithas

Proporcionar a sus profesionales unas condiciones de trabajo donde prime la seguridad y la salud es uno de los compromisos de Vithas, y este se plasma en las siguientes actuaciones:

Mantener un alto nivel de **seguridad y salud** en el trabajo, cumpliendo con la legislación

Desarrollar actividades formativas e informativas en prevención de riesgos laborales (PRL) que ayuden a mejorar la seguridad de los empleados en sus puestos de trabajo

Asesorar en materia de **PRL** de forma personal y detallada a todos los centros

Conseguir que todas las **personas** de la compañía **sean parte activa** de la **Política de Seguridad y Salud**

Garantizar la participación e **información** de los **empleados**

Realizar auditorías que verifiquen el cumplimiento de la prevención de riesgos laborales

Contar con los medios necesarios para eliminar los peligros y reducir los riesgos, **disminuyendo** con ello **la siniestralidad laboral**

Asegurar que las **contratas** y **subcontratas** que entran a los centros de trabajo **ejecutan tareas seguras**

Integrada en la gestión

La **seguridad y salud** de las personas son **cuestiones estratégicas** en Vithas y cuentan con el total apoyo de la dirección del Grupo. La Dirección de Área de Prevención de Riesgos Laborales desarrolla un Mapa Estratégico específico a partir del cual se definen unos Planes Operativos con un claro denominador común: **el cuidado personalizado de todos nuestros empleados**.

Algunos de estos planes operativos son la creación del **Servicio de Prevención Propio Mancomunado con 11 técnicos de Prevención de Riesgos Laborales**, encargado de la especialidad de Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología Aplicada, y que da cobertura a todos los empleados de Vithas de una manera más estructurada y cercana; la **implantación de un Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo** para conseguir circuitos homogéneos en todo lo referente a seguridad y salud del empleado en todos los centros; y la **monitorización de los accidentes** que se producen con baja, para su control, análisis y reducción.

NÚMERO DE ACCIDENTES 2021*

	Hombres	Mujeres	Total
Sin baja	43	180	223
Con baja	34	73	107

*Sin incluir accidentes in itinere.

Conocimiento para prevenir

La **formación en riesgos laborales** es protagonista en la actividad preventiva de todos nuestros centros de trabajo. El objetivo es **fomentar la cultura de seguridad** para tomar conciencia de su importancia, además de proporcionar los conocimientos adecuados para **desarrollar las actividades minimizando cualquier riesgo**.

En 2021 hemos impartido cerca de **16.000 horas de formación en prevención de riesgos laborales**, centrada principalmente en riesgos específicos derivados del puesto de trabajo, otros riesgos laborales y emergencias. También se han llevado a cabo acciones relacionadas con los planes de autoprotección de los centros y prácticas de seguridad.

Con todo ello, el objetivo, además de garantizar la seguridad de las personas, **es reducir el número de accidentes** en la compañía, impactando de forma positiva en los índices de frecuencia y gravedad.

ACCIDENTALIDAD Y ABSENTISMO



Índice de frecuencia **10,7**

Índice de gravedad **0,4**

Horas de absentismo **94.872**



5.5 En constante comunicación

En Vithas fomentamos una relación estrecha, cercana y de confianza con todas y cada una de las personas que integran el Grupo. Queremos mantener un contacto directo para aumentar su conocimiento sobre la actividad y la actualidad de la organización. Del mismo modo, ponemos en marcha los canales necesarios para escuchar sus necesidades e inquietudes. La comu-

nicación interna se convierte así en una herramienta clave para **favorecer un diálogo bidireccional y fluido en beneficio mutuo**.

Además del **impulso de la comunicación personal**, que desarrollamos a través de reuniones periódicas, grupos de trabajo y cursos de formación, entre otros ejemplos, contamos con diver-

sos medios con los que podemos llegar al total del colectivo. Nuestro boletín digital **InVithas** o la **intranet del Grupo** son quizás los ejemplos más visibles, sin olvidar también otras herramientas corporativas, como el correo electrónico, las pantallas de información o los tabloneros de anuncios, que nos ayudan a comunicar los mensajes a nuestras personas.

INTRANET



Es el canal preferente de comunicación interna en Vithas. Desde la intranet los profesionales pueden acceder a:

- **Publicación de noticias** tanto generales como de interés para determinados colectivos (direcciones corporativas y hospitales).
- **Herramientas para estar informados** de lo que ocurre en Vithas, en cada centro hospitalario y en cada dirección corporativa.
- Acceder al detalle de los **nombramientos** que se mencionan en InVithas.
- **Gestionar su perfil de empleado**, como el acceso a SuccessFactors (SSFF), la petición de vacaciones, acceso al directorio corporativo, detalles o solicitudes de la nómina.
- Obtener **soporte de IT**.
- Contenidos relacionados con el **Código de Conducta**, el Canal de denuncias, jornadas y cursos de formación, entre otros, además de distinta documentación relevante.
- Herramientas propias para el **desarrollo de su misión**.

INVITHAS



Es un boletín informativo con un **resumen semanal** de la información más relevante publicada en la intranet.

COMUNICADOS INTERNOS



Periódicamente se publican diferentes comunicados internos de interés con **información corporativa** de interés para toda la organización, y con información de carácter local de interés para colectivos concretos, por ejemplo, por su pertenencia a un centro de trabajo hospitalario.





COMUNICAMOS A LA SOCIEDAD



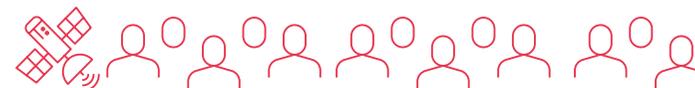
En Vithas queremos compartir nuestros retos, logros y acciones con toda la sociedad. Desde el área de comunicación se trabaja para dar a conocer **de forma transparente la actividad del Grupo**, tanto a nivel corporativo como desde cada hospital y centro médico.

En 2021 Vithas ha registrado un total de 18.655 impactos en medios, cifra que supone un 53% más respecto al 2020, alcanzando una audiencia potencial de 15.540.576.857 personas. En el 99,7% de los casos, el tono de los impactos ha sido positivo.

18.655
impactos
en medios de
comunicación



+53,1%



En el **99,7%** de los casos el
tono de los impactos ha sido positivo



2.511
papel

2%



357
televisión

13%



1.474
radio

8%

IMPACTO
POR TIPO DE
CANAL



14.313
online

77%



6.

Contribución responsable



6.1 Fundación Vithas

La Fundación Vithas es el organismo a través del cual articulamos las actuaciones con la sociedad. Es una responsabilidad, sí; pero también es una motivación enorme para, con nuestro trabajo, **seguir contribuyendo**

al desarrollo social. Los ámbitos en los que la Fundación centra su actividad son principalmente la **investigación, la formación y la docencia en salud**, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los pacientes y de la sociedad

en general, y siempre aplicando los más altos estándares de calidad, buenas prácticas y transparencia. En 2021 se han desarrollado iniciativas de investigación, docencia y acción social por valor de **1,5 millones de euros**.

fundación vithas

Investigación



■ Activos
■ Nuevos



Docencia



Títulos de
posgrado
8

Alumnos
187

Pacientes
tratados
138

Producción
científica
171
publicaciones

Proyectos
I+D+i
concedidos
9

Másteres
4

Total
alumnos
528

Programas
de acción
social
6

6.2 Investigamos el presente para mejorar el futuro

La investigación es una de las principales áreas de actividad de la Fundación. En 2021, la Junta Ordinaria de su patronato aprobó la **Comisión Vithas de Investigación, Desarrollo e Innovación (CVIDI)**, un órgano colegiado de naturaleza consultiva y de asesoramiento para el **desarrollo de la actividad de I+D+i en la Fundación**. La Comisión permite asegurar que la actividad investigadora que se lleve a cabo en el Grupo reúna las condiciones éticas, clínicas, técnicas, económicas y legales, exigibles para cada

tipo de proyecto. La CVIDI tiene como una de sus funciones principales ayudar a **implementar las líneas de investigación definidas en el plan estratégico**, que deben tener la consideración de preferentes en la Fundación Vithas, así como los planes anuales o plurianuales de actuación, sin perjuicio del derecho de los investigadores a la, libertad de investigación y de producción científica.

Entre **sus objetivos** se encuentran:



La acogida y análisis de viabilidad de las **iniciativas de investigación** propuestas a la **Fundación**



El asesoramiento, guía y **tutorización a los profesionales** relacionados con la **I+D+i**



La evaluación de los criterios de valoración y **reconocimiento de la investigación** realizada por los investigadores o de los grupos de investigación **en todos los centros Vithas**, de acuerdo con los baremos aprobados por el Patronato



La **evaluación periódica de la investigación** realizada en la Fundación y la **elaboración de listados** prioritarios de receptores de las eventuales **ayudas** a la investigación y formación de investigadores que pudieran concederse con cargo a los presupuestos de la Fundación, con arreglo a las normas establecidas en el Patronato



La investigación en cifras

En 2021 la Fundación ha aumentado el número de **ensayos clínicos realizados** en nuestros hospitales con 22 ensayos clínicos nuevos, teniendo un total de **37 ensayos activos** en los que han participado **138 pacientes**. Además, se han gestionado **67 contratos** para la realización de pruebas en el contexto de ensayos clínicos. El resultado ha sido poder ofrecer a nuestros pacientes la posibilidad de acceder a los tratamientos más vanguardistas en diferentes patologías.

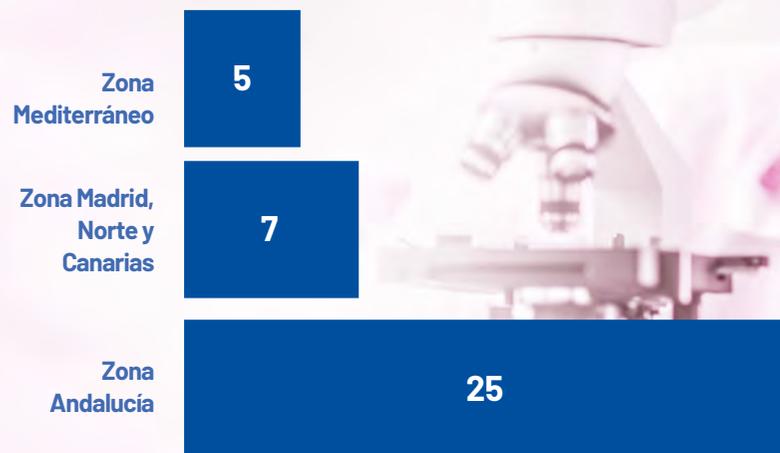
La Fundación también ha desarrollado **19 estudios observacionales**, de los que 14 se han iniciado en **2021**. Un total de 54 pacientes han participado en los diferentes

estudios puestos en marcha en diversos centros del Grupo.

Toda esta actividad científica tiene también su reflejo en el volumen de publicaciones realizadas, que en 2021 han ascendido a 171, siendo oftalmología, oncología y neurociencias las tres especialidades que mayor presencia han tenido en diferentes revistas científicas a lo largo del año 2021. Esta cifra refleja la apuesta clara de Vithas por **potenciar la investigación de calidad** en nuestros hospitales, orientada siempre al paciente.



ENSAYOS CLÍNICOS POR HOSPITALES



37 ensayos clínicos

138 pacientes **67** contratos

19 estudios observacionales

14 de ellos iniciados en 2021 **54** pacientes



6.3 Formando a los mejores

La formación de calidad es otro de los ejes fundamentales de la actividad de la Fundación Vithas, que desarrolla y promueve iniciativas de diversa índole con el objetivo de **acercar la formación a profesionales de la asistencia sanitaria**, tanto del sector público como privado, facilitando la creación de un entorno donde poder compartir experiencias, opiniones y conocimientos con profesionales de muy diversos ámbitos.

La oferta en materia de formación es diversa, novedosa y adaptada a las distintas necesidades e inquietudes personales y profesionales. Se organiza en cursos y programas teóricos y prácticos desarrollados en **colaboración con destacadas universidades y centros docentes**, entre las que se encuentran la Universidad CEU Cardenal Herrera Oria de Valencia, la Universidad Francisco de Vitoria y la Universidad CEU San Pablo, ambas en Madrid, la Universidad Panamericana, la Universidad de Málaga y AMIR, entre otras instituciones.

La **docencia** en la Fundación Vithas **se estructura en:**



Titulaciones de posgrado



Cátedras



Jornadas

Además, la Fundación Vithas promueve becas para la formación de los profesionales, otorgando en 2021, con la colaboración de Elekta, la **VII Beca para la formación e investigación en radiocirugía**. Esta beca, que persigue impulsar, potenciar y favorecer la investigación en el campo de las nuevas tecnologías y el desarrollo de técnicas de formación e investigación clínica en radiocirugía, consiste en una ayuda económica de 3.000 euros, destinados al apoyo de la manutención del investigador.



Está dirigida a un médico residente en el último año de oncología radioterápica o médico especialista en oncología radioterápica graduado en los dos últimos años. La persona galardonada realiza un trabajo de investigación clínica en radiocirugía cerebral y extra cerebral en el Servicio de Oncología Radioterápica de Vithas Valencia Consuelo.

Titulaciones de posgrado

En 2021 se han impartido un total de ocho títulos de posgrado, cuatro de ellos másteres, lo que ha permitido la formación de 187 profesionales durante el año, y más de 500 en las diferentes ediciones.



Tipo de Curso	Título	Director	Universidad	Formato	Curso	Nº alumnos	Total alumnos todas las ediciones
Máster Universitario	Técnicas Avanzadas Estéticas y Láser	Dr. Vicente Alonso	CEU Cardenal Herrera	Presencial	2021/2022	37	339
Máster propio	Gestión Integral de Ensayos Clínicos	Dr. Ángel Ayuso	UFV	Presencial	2021		
Máster propio	Abordaje Integral del Dolor	Dr. Carlos Tornero	UFV- Panamericana	Online	2021*	31	56
Máster propio	Máster en Dolor Para Fisioterapeutas	Dr. Carlos Tornero	UFV- Panamericana	Online	2021*	17	17
Especialista	Dolor Crónico	Dr. Carlos Tornero	UFV- Panamericana	Online	2021*	12	16
Experto	Dolor Agudo Postoperatorio	Dr. Carlos Tornero	UFV- Panamericana	Online	2021*	6	13
Experto	Técnicas Avanzadas en Tratamiento del Dolor	Dr. Carlos Tornero	UFV- Panamericana	Online	2021*	9	12
Curso Universitario	Bases del Dolor Crónico	Dr. Carlos Tornero	UFV- Panamericana	Online	2021*	75	75
Total alumnos Títulos de Posgrado						187	528

* A 31 de diciembre

Cátedras

La Fundación Vithas tiene en 2021 una Cátedra.



Cátedra	Director	Centros Asociados	Año creación	Patrocinadores
Dolor	Dr. Carlos Tornero	UFV	2019	Varios

La **Cátedra Dolor UFV-Fundación Vithas** se crea en 2021 de la mano de la Universidad Francisco de Vitoria. Nace con el objetivo de promover el conocimiento en temas relacionados con el dolor entre los profesionales sanitarios y la población en general. Dirigida por los doctores Carlos Tornero y María Carnero, anestesiólogos de Vithas Valencia 9 de Octubre y Vithas Madrid Arturo Soria respectivamente, en 2021 la Cátedra ha desarrollado las siguientes líneas de acción:

Actividad investigadora



- Estudio clínico de valoración de agujas de radiofrecuencia

Organización de cursos y jornadas



- Curso de técnicas de sutura para médicos de la unidad del dolor
- Sesión de programación de neuroestimulación



Jornadas

La Fundación organiza jornadas informativas, simposios y congresos sobre contenidos de interés tanto para los profesionales sanitarios como para pacientes y sus familiares. El objetivo es poder trasladar la información de la manera más

eficiente posible, ofreciendo la posibilidad de un contacto directo entre profesionales, pacientes y familiares para **intercambiar conocimiento** en temas como las vacunas, la diabetes o la esclerosis múltiple.

En 2021 se han realizado un total de **10 jornadas** a las que han asistido **701 personas**.

Fecha	Jornada	Modalidad
07/04/2021	I Jornada de vacunas Vithas Madrid La Milagrosa	Online
27/04/2021	Webinar: Pediatría	Online
20/05/2021	I Jornada de dolor centrada en el paciente	Presencial
28/05/2021	Técnicas de suturas	Presencial
22/06/2021	Diabetes sin fronteras	Online
14/09/2021	Webinar: Perfiles en la gestión de ensayos clínicos	Online
23/09/2021	Sesión de programación en neuromodulación	Presencial
29/09/2021	Jornada inaugural Cátedra Dolor	Presencial
19/11/2021	III Jornada internacional de cirugía de pared abdominal	Online
30/11/2021	Vithas Sevilla avanza con la esclerosis múltiple	Presencial



6.4 Iniciativas sociales

El Grupo Vithas realiza numerosas iniciativas sociales, tanto a través de la Fundación Vithas como a nivel Grupo y también en cada hospital y centro sanitario.

En 2021, la **Fundación Vithas** ha colaborado en diferentes acciones sociales, entre las que destacan:

- ▮ Colaboración con otras entidades y ONGs para operar y tratar en los centros de Vithas a **niños de países en desarrollo**.
- ▮ **Surg for all**, proyecto de formación médico-quirúrgica de profesionales procedentes de países en desarrollo.
- ▮ **Programa de voluntariado** en colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer, dirigido al acompañamiento a pacientes y familiares.

▮ **'Las caras de las meningitis'**, exposición itinerante en diferentes hospitales en colaboración con la Asociación Española contra la Meningitis, con el objetivo de concienciar sobre la enfermedad y fomentar su **prevención**.

▮ Programa de **odontología pediátrica** para niños con necesidades especiales en colaboración con la Fundación Manuel de La Torre.

▮ Coche eléctrico para **trasladar a los niños a quirófano**, con el patrocinio de Messer, iniciativa desarrollada en Vithas Valencia 9 de Octubre y Vithas Castellón.

Por su parte, el **Grupo Vithas**, los hospitales y centros médicos han desarrollado **más de 130 iniciativas** orientadas a la concienciación, educación y formación, medio ambiente, donaciones de materiales, apoyo a ONG y patrocinios.

Lo que hacemos como compañía tiene su reflejo en la sociedad. Es una responsabilidad, sí; pero también es una motivación enorme para, con nuestro trabajo, seguir contribuyendo al desarrollo social



En 2021 se está desarrollando el **Plan de Sostenibilidad** que, entre otros aspectos, definirá la estrategia de acción social corporativa de Vithas, con el fin de poder unificar los esfuerzos y aportar un mayor impacto en la sociedad.

- I Promoción y estimulación de la **investigación**.
- I Acogida de las iniciativas de investigación propuestas en las **diferentes áreas clínicas**.
- I **Asesoramiento, guía y tutorización** a los profesionales que quieran plantear sus ideas.
- I **Coordinación** de los recursos de investigación.
- I **Supervisión** y coordinación de los procesos de contratación de los proyectos, centros e investigadores.

I **Impulso** y establecimiento del contacto de colaboración del Grupo con otros organismos o promotores, con el fin de coordinar líneas y proyectos de investigación.

I Identificación de **necesidades de formación** en investigación clínica.

I **Fomento de la colaboración** entre grupos con líneas de investigación clínicas afines y/o complementarias, para optimizar los recursos disponibles.

I Elaboración de **procedimientos normalizados** de trabajo, que permitan abordar los proyectos de investigación siguiendo las Normas de Buena Práctica Clínica.



Nuestra estrategia de acción social se centra en la investigación, la formación y la asistencia social. Queremos aportar nuestro granito de arena con la ilusión de alcanzar una transformación efectiva



7.

Cuidamos
el entorno

7.1 Plan de Sostenibilidad Medioambiental y Eficiencia Energética 3.0: nuestra apuesta por el futuro



Somos conscientes de la estrecha relación que existe entre el medio ambiente, la salud y la calidad de vida de las personas y de los seres vivos. Por este motivo, **nos comprometemos cada día a cuidar y respetar el entorno**, así como a minimizar el impacto negativo derivado de los servicios y actividades que desarrollamos.

Así lo hemos plasmado en nuestro **Plan de Sostenibilidad Medioambiental y Eficiencia Energética 3.0 (2021-2025)**, ar-

ticulado en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. De esta forma, para 2025, y utilizando como base de referencia los datos de consumo energético de la compañía en 2015, queremos **alcanzar el 80% de los objetivos del Marco sobre Energía y Clima para 2030 de la UE**.

Este Plan conlleva la incorporación de herramientas adicionales que ayudan a monitorizar los avances e involucrar a nuestros profesionales. Así, para evaluar el desempeño energético

y las medidas implantadas, hemos establecido un **sistema digitalizado de gestión y prevemos ampliar los puntos monitorizados**. Para implicar a nuestros profesionales contamos con un **Manual de Concienciación Energética y Buenas Prácticas**, así como con un plan anual con acciones formativas.

Para lograr este reto tenemos previsto invertir más de cuatro millones de euros destinados a cumplir, entre otros, los siguientes propósitos:

Propósitos **medioambientales** de Vithas:

Reducir un **33%**  las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y energía primaria no renovable

Aumentar la eficiencia energética disminuyendo el consumo hasta un **32,5%** 

Alcanzar una cuota del **40%**  en edificios de energía casi nula (EECN)

Incrementar la eficiencia en los procesos hospitalarios en el consumo de **agua**



Un proyecto de premio



El proyecto 'Aplicación para la integración de múltiples sistemas de control de un hospital y tratamiento inteligente de la información', o **sistema CONECT@ de Vithas**, fue galardonado en la octava edición de los **enerTIC Awards**, en la categoría de Transformación Digital.

Medidas eficientes

Gracias a las medidas sostenibles y eficientes establecidas durante los últimos años, hemos logrado **reducir un 14,8% el consumo energético y un 27,6% las emisiones anuales de CO₂**, lo que equivale a plantar 22.467 árboles o a ahorrar la energía que requerirían 164.979 estancias hospitalarias.

Asimismo, dentro de nuestro Plan de Sostenibilidad Medioambiental y Eficiencia Energética 3.0 se prevé promover medidas que afectarán a la iluminación, el mantenimiento, los combustibles y la producción térmica (calefacción y agua caliente), entre otras. En este sentido, pretendemos que, **en 2025, el 50% de los vehículos adquiridos sean eléctricos**, además de elaborar un **plan de movilidad para los empleados** que contribuya a la sostenibilidad global de la compañía.

Por otro lado, una vez que hemos conseguido que toda la energía eléctrica consumida proceda de **fuentes 100% renovables certificadas**, el siguiente paso es fomentar la autogeneración no contaminante. En esta línea, dos centros ya cuentan con energía solar para la producción de agua caliente sanitaria. Adicionalmente, **para el periodo 2022-2023 iniciaremos**

la instalación de plantas fotovoltaicas en seis de nuestros hospitales: Vithas Sevilla, Vithas Madrid Aravaca, Vithas Xanit Internacional, Vithas Alicante, Vithas Almería y Vithas Aguas Vivas, que se sumarán a la **planta ya construida en 2021 en el Hospital Vithas Las Palmas**. Esta red de plantas solares fotovoltaicas **evitará la emisión de casi 800 toneladas de CO₂** a la atmósfera cada año, una reducción de la huella de carbono que equivale a plantar 5.821 árboles o a retirar 207 coches de la circulación anualmente.

La eficiencia energética es otro de los retos que contiene nuestro Plan, y esperamos alcanzar una cuota del 32,5%, lo que también repercutirá en el reto de conseguir que un 40% de nuestros hospitales dispongan de una calificación energética A o B, es decir, queden catalogados como **Edificios de Consumo Casi Nulo**, con inversiones en la mejora de las instalaciones junto con el resto de medidas.

Nos esforzamos para desarrollar nuestras actividades de la forma más eficiente posible para minimizar nuestro impacto en el entorno

Hemos conseguido reducir un

14,8%
el consumo
energético

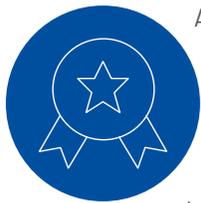


27,6%
las emisiones
anuales de CO₂



7.2 Actuamos con responsabilidad

Contamos con una **Política de Calidad y Medio Ambiente** que guía nuestras acciones para asegurar el cumplimiento de la normativa y la minimización de nuestro impacto ambiental, mediante la adopción de actuaciones que favorezcan la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación y el consumo responsable de recursos naturales.



Asimismo, disponemos de un **Sistema de Gestión Ambiental** –según la norma ISO 14001:2015– cuya metodología de trabajo se aplica a todos nuestros centros. Dicho Sistema define los pasos a seguir a la hora de identificar, evaluar y registrar

los aspectos ambientales originados en nuestras actividades con el fin de determinar cuáles son significativos y poder actuar sobre ellos. Gracias a ello, se han identificado tanto los aspectos ambientales directos, como los indirectos generados por proveedores y subcontratas. Por medio de este Sistema de Gestión Ambiental nos acogemos al **principio de precaución**, donde se identifican los impactos ambientales más significativos y se establecen los mecanismos necesarios para evaluación y control.

Cabe destacar que, durante 2021, hemos llevado a cabo **las auditorías de Certificación Multisite ISO 14001:2015**, un certificado único que contiene el alcance de las actividades asistenciales y no asistenciales para la prestación de los servicios sanitarios de atención especializa-

da del 100% de los hospitales y 10 centros médicos (45% sobre el total).

Las áreas de Ingeniería, Hostelería y Calidad son las responsables de la gestión ambiental. Además, existe un equipo de 59 personas distribuido entre corporativo (5 personas) y los hospitales (54 personas: 19 responsables de hostelería, 19 jefes de mantenimiento y 16 jefes de calidad).

En los centros hospitalarios hemos creado un **Comité de Gestión Ambiental y Seguridad Industrial** que gestiona de manera efectiva las instalaciones físicas, el equipamiento médico y las personas. Dicha gestión se centra en:

- Reducir y controlar los peligros y los riesgos; evitar accidentes y lesiones.
- Mantener condiciones seguras.
- Mejorar la sensibilización y la cultura.
- Promover la información y la formación sobre la evaluación de la gestión ambiental y energética.
- Asesorar a los diferentes servicios hospitalarios sobre la segregación de residuos y consumos energéticos.
- Evaluar los problemas, analizar las causas, identificar áreas de mejora, proponer medidas correctoras y monitorizar las medidas propuestas.

Principales líneas de actuación

En 2021 hemos avanzado principalmente en **dos ámbitos**:

Energías renovables



Se ha realizado un análisis del estado de los centros de cara a la instalación de energías renovables

Concienciación ambiental

Se ha desarrollado una campaña de concienciación medioambiental dirigida principalmente a nuestros profesionales



Durante 2021, hemos invertido

434.565€

en gestión ambiental

Luchamos contra el cambio climático

Tenemos una aspiración: reducir nuestra huella de carbono. Para conseguirlo, desarrollamos medidas destinadas a **ahorrar nuestro consumo energético**, así como a alcanzar una **mayor eficiencia energética** que redunde en una menor generación de emisiones a la atmósfera. De esta forma, hemos puesto en marcha:

- Implantación de sistemas de control y gestión automatizada de clima.
- Ajuste de las consignas de confort en cuanto a calor y frío en climatización.
- Ajuste de las consignas de temperatura en los sistemas de ACS, UTAs y enfriadoras.
- Ajuste de los horarios de funcionamiento en las instalaciones de climatización.
- Ajuste de la programación horaria del sistema de gestión de los *fan-coils*, los climatizadores y el alumbrado.
- Control del alumbrado en horario nocturno.
- Acciones de mantenimiento correctivo en consumo de gas.
- Sustitución de los equipos de bombas de calor por otros altamente eficientes.
- Sustitución de grupos de frío por otros altamente eficientes.

■ Elaboración de manuales de eficiencia energética.

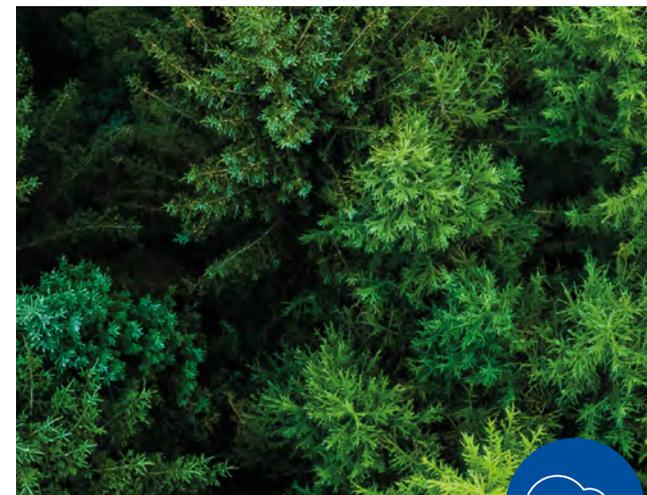
■ Correcciones de pérdidas térmicas en redes de distribución de frío y calor mediante aislamientos.

Gracias a estas medidas, hemos evitado la emisión de 493 toneladas de CO₂ a la atmósfera, lo que se traduce en aproximadamente 1.643 árboles plantados y 12.972 estancias de hospital.

Asimismo, promovemos otras iniciativas que impactan en la **disminución de la huella de carbono**, tales como las reuniones remotas mediante teleconferencias y videoconferencias y la reducción, en la medida de lo posible, de los viajes de negocios.

Nuestras medidas de eficiencia energética han evitado la emisión de casi 500 toneladas de CO₂ a la atmósfera

En Vithas no generamos impactos significativos en el medio ambiente como consecuencia de vertidos, derrames, emisiones de NO_x, SO_x o Partículas, contaminación lumínica ni acústica. Si bien no es un aspecto material para nosotros, también hemos llevado a cabo **auditorias acústicas**.



Emisiones (tCO ₂ eq)	2021
Alcance 1	4.141,34
Alcance 2*	0
Total	4.141,34

* El 100% del consumo de electricidad proviene de fuentes 100% renovables. Esto ha permitido dejar de emitir 6.159,79 toneladas de CO₂ equivalente a la atmósfera (factor de emisión. REE 2021). Fuente de factores de emisión Gas natural: Ministerio para la transición ecológica. Abril 2021.

Uso sostenible de los recursos

Eficiencia energética

Durante los últimos años hemos conseguido disminuir de forma constante y sostenida el consumo energético en nuestros centros, **reduciendo en el último año un 4%** con respecto al ejercicio anterior. Si bien el consumo eléctrico ha subido ligeramente (1,17%), el consumo de gas natural ha bajado (-12,61%) debido principalmente a que ha dejado de funcionar un equipo de cogeneración en uno de los hospitales donde se produce un mayor consumo, lo que implicó una mayor importación de energía de la red, neutralizado por una disminución considerable del consumo de gas natural.



Consumo de energía (kWh)	2021
Electricidad	44.636.145
Gas natural	22.754.629
Total	67.390.774

Alcance: 18 hospitales y 3 centros médicos

Gestión del agua

El agua que consumimos procede de las redes municipales de abastecimiento donde se encuentran ubicados los hospitales.



Consumo de agua (m ³)	2021
Agua	265.285
Alcance: 18 hospitales	

Con el fin de seguir reduciendo cada año nuestro consumo, reforzando así la **importancia que tiene este recurso para nuestra organización**, tenemos previsto sustituir de forma gradual los aireadores de lavabos, pilas, aparatos sanitarios y cisternas, por otros de bajo consumo.

Materias primas

Por la naturaleza de nuestra actividad, no consumimos **materias primas** adquiriendo de forma mayoritaria **productos terminados**.



Gestión de residuos

Queremos contribuir a **minimizar la generación de desechos** mediante actividades de prevención, reducción, reutilización y reciclado. Todos ellos son tratados por gestores autorizados conforme a legislación vigente en las comunidades autónomas donde estamos presentes. En este sentido, contamos con un **plan de gestión de residuos** por cada comunidad donde se recoge determinada información relacionada con la legislación aplicable, tipología, etiquetado de recipientes y envases que contienen residuos peligrosos, medidas de seguridad y salud aplicables durante su manipulación, etc.

Debido a nuestra actividad, generamos altos volúmenes de desechos hospitalarios peligrosos para la salud humana y el medio ambiente. Si bien es cierto que en el sector sanitario es complicado reducir este tipo de residuos, en Vithas apostamos por realizar una **correcta segregación y gestión de los mismos**. Además, hemos implementado las siguientes medidas:

- Auditorías internas por parte del equipo de jefes de calidad y responsables de hostelería.
- Auditorías por parte de las empresas gestoras de residuos.
- En las auditorías externas (ISO 14001 y de la *Joint Commission International*) se audita también la adecuada gestión de los residuos.
- En todos los hospitales existe cartelería en la que se indica cómo separar correctamente los diferentes desechos.
- Formaciones de segregación.



Tipología de residuos Tn en 2021

Residuos biosanitarios especiales (incluyendo cortantes y punzantes)	447
Residuos químicos	121
Citotóxicos y citostáticos	12
Otros	3

Total Residuos Peligrosos 583

Alcance: 100% centros. Información correspondiente a las retiradas realizadas por gestor autorizado de acuerdo al Libro de Residuos. La retirada es gestionada por los servicios municipales de recogida de basuras.

Los residuos biosanitarios especiales y los residuos químicos representan el 76,70% y el 20,80% sobre el total de residuos peligrosos, respectivamente. Cabe destacar que cada tipo de residuo peligroso tiene un tratamiento diferente según legislación. De esta manera:

- El tratamiento de los **residuos biosanitarios** se realiza mediante esterilización en autoclave de vapor que garantiza la total destrucción de cualquier forma vegetativa de bacterias, microbacterias, hongos, esporas de hongos y virus, eliminando toda forma de vida microbiana. Los residuos, una vez esterilizados, pierden su potencial infeccioso y adquieren las características de residuos asimilables a urbanos.

- Con respecto a los **residuos citostáticos**, estos se incineran en horno pirolítico. La tecnología de estas plantas permite la combustión a temperaturas de unos 1.100°C asegurando la oxidación de la totalidad de la materia orgánica y la completa depuración de los gases generados en el proceso.
- El resto tiene diferentes tratamientos, como los reactivos de laboratorio, parafina y revelador fotográfico, que tienen tratamiento fisicoquímico, o los residuos de tóner, eléctricos y electrónicos, fluorescentes, , etc., que van a recuperación.

Desperdicio alimentario

Tenemos el compromiso de minimizar el desperdicio de comida en todos nuestros centros. Para ello, contamos con un **Plan de Reducción de Desperdicio Alimentario**, cuyo objetivo es disminuir un 50% los residuos alimentarios generados en la producción y servicio de alimentación de usuarios y clientes para 2030.

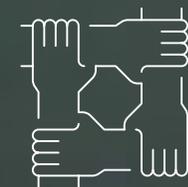
El plan se centra en tres ámbitos principales, **planificación, minimización y reutilización**, desarrollando a su vez diversas acciones e iniciativas en diferentes fases del servicio: diseño de la oferta gastronómica; organización y planificación del servicio; formación y sensibilización interna y externa; y colaboración con entidades del tercer sector y donaciones de excedentes.

Además, mediante un **sistema de vigilancia**, que consiste en la observación periódica de los residuos orgánicos generados, podemos analizar la tendencia de reducción y diseñar planes para mantener y asegurar los objetivos definidos.

7.3 Sensibilización y concienciación ambiental

En Vithas creemos que es necesario crear un entorno más saludable para todos. Por ello, como empresa responsable con nuestro planeta, llevamos a cabo distintas acciones encaminadas a **sensibilizar a nuestros empleados** y a la sociedad en general, de la necesidad de cuidar el medio ambiente y conservar los recursos.

De esta forma, disponemos de un *Manual de Concienciación Energética* en el que se reflejan objetivos y buenas prácticas para la optimización del consumo energético. Por otro lado, en 2021 hemos realizado diversas campañas de concienciación ambiental aprovechando la celebración de los días mundiales de la Eficiencia Energética, del Agua, del Reciclaje, del Medio Ambiente y del Ahorro energético. Para este último distribuimos un decálogo de buenas prácticas elaborado con algunas ideas surgidas dentro de la propia compañía.



Involucramos a todas las personas de Vithas en el cuidado del medio ambiente



8.

Comprometidos
con el mañana



8.1. Nuestros retos de futuro

En Vithas tenemos el firme propósito de alcanzar la excelencia asistencial para ofrecer a todos nuestros pacientes la mejor experiencia posible. Es un objetivo exigente que requiere de visión a largo plazo, compromiso con la mejora continua y el esfuerzo de todo nuestro equipo humano. Una estrategia que, además, nos ayudará a **seguir avanzando hacia el liderazgo del sector hospitalario en España**.

En el año **2022 vamos a celebrar nuestro décimo aniversario**, una fecha señalada que nos permitirá hacer balance del camino recorrido y de todos los logros conseguidos desde nuestro nacimiento. Sin embargo, **debemos poner la vista en el futuro y mirar hacia delante**, porque todavía nos queda mucho trabajo por hacer para continuar cumpliendo nuestra filosofía de **"Vivir para cuidarte"**.

Seguiremos construyendo un único Vithas, más ágil, eficiente y digital, capaz de **dar respuesta a las necesidades de nuestros**

pacientes a través de la excelencia operacional y de la tecnología. Asimismo, continuaremos ampliando y modernizando nuestra red de hospitales y centros médicos para mejorar la accesibilidad de las personas al **modelo asistencial que nos identifica y diferencia**, poniendo a su disposición al equipo de profesionales más motivado y preparado, y nuestro amplio catálogo de servicios y recursos tecnológicos de vanguardia. Para ello, mantendremos nuestra apuesta por la formación de las personas y por ofrecer el mejor entorno de trabajo posible. Y todo ello, como no puede ser de otra manera, **con un enfoque sostenible**, minimizando nuestro impacto en el medioambiente y colaborando para generar cada vez más valor compartido con la sociedad.

Solo así, con determinación y sabiendo cómo queremos que sea nuestro futuro, seremos capaces de **afrentar con garantías los retos que están por llegar**, poniendo de manifiesto la enorme capacidad de adaptación y superación que nos define y caracteriza.



Compañía: el objetivo seguir creciendo

Como grupo hospitalario, en Vithas trabajamos para **continuar con nuestro crecimiento orgánico e inorgánico y mejorando la eficiencia operacional**. En primer lugar, esto implica actuar siempre bajo los principios de nuestro código y de una manera ejemplar, aportando valor y confianza a todos nuestros grupos de interés.

El desarrollo de nuestro plan estratégico nos permitirá avanzar en cuestiones prioritarias para Vithas. La construcción de dos hospitales en Barcelona y Valencia son la punta de lanza de una **política inversora** que se traduce en la renovación continua de nuestros centros en beneficio de nuestros pacientes, con más de 500 actuaciones llevadas a cabo solo en 2021. Del mismo modo, seguiremos dando pasos en nuestro **proceso de transformación digital**, continuando con el desarrollo de Vithas One y su aplicación en los procesos asistenciales y no asistenciales para optimizar nuestra eficiencia en el cuidado de la salud, facilitar el trabajo de nuestros profesionales, y ofrecer nuevos canales de comunicación y acceso con nuestros pacientes y demás grupos de interés.

Todo por nuestros **pacientes**



Junto con el corporativo, el ámbito de pacientes es, sin duda, donde más debemos focalizar nuestros esfuerzos de mejora continua. Nuestra sólida posición como **referente en el sector hospitalario nacional** nos lleva a trabajar de forma constante para ofrecer los mejores y más modernos servicios, siempre de la mano de la tecnología y la innovación como aliadas.

Algunos de nuestros próximos pasos en 2022 serán la creación y desarrollo de **institutos** centrados en especialidades como oftalmología, neurociencias, cardiología y oncología, así como **unidades especializadas** en obesidad, dermatología y dolor. Asimismo, estamos trabajando en la implantación de sendos planes para la vigilancia, prevención y control de la infección relacionada con la asistencia sanitaria, y la gestión y mejora del riesgo sanitario, sin olvidar el **modelo Vithas de cirugía segura**, de aplicación a todos nuestros centros. Igualmente, tenemos el objetivo de que, al menos, otros tres centros de nuestra red se certifiquen según los **estándares de la Joint Commission International**, la acreditación sanitaria más prestigiosa y exigente del mundo.

También seguiremos avanzando hacia la **profesionalización de la gestión clínica**, cumpliendo con el plan definido de comisiones clínicas, estandarización de procesos clave asistenciales y firma de acuerdos estratégicos. Por último, la digitalización nos permitirá reforzar nuestra **relación con los pacientes**, tanto en el área asistencial como en el de las gestiones e información, con proyectos tan innovadores como la dispensación y entrega informada de medicamentos a distancia (*home delivery*).

Con la ayuda de **las personas**



En Vithas ponemos a los pacientes en el centro de todo lo que hacemos, pero antes debemos cuidar a todas las personas que forman parte del Grupo. Nuestros profesionales son **fundamentales para el éxito de nuestro proyecto** y, por ello, debemos seguir haciendo de Vithas el mejor lugar posible para trabajar.

La formación continuará siendo un **pilar de crecimiento personal y profesional**, fomentando la especialización y la adquisición de nuevas habilidades y competencias. También lo será el refuerzo del **buen clima laboral**, avanzando en materia de **igualdad, inclusión, diversidad y conciliación**, así como disponer de centros de trabajo seguros y saludables para **favorecer el bienestar del equipo humano**. Sabemos que necesitamos personas motivadas, comprometidas y altamente formadas para alcanzar la excelencia asistencial y seguiremos dedicando un importante volumen de recursos para ello, poniendo de manifiesto nuestra firme apuesta por el **empleo de calidad**.

De modo **sostenible**



Para Vithas es muy importante lo que hacemos, pero también el modo en que lo hacemos. Por ello, nos esforzamos para que nuestro desempeño sea cada vez más respetuoso con el entorno y genere un **valor compartido para el conjunto de la sociedad**. La sostenibilidad, por tanto, se convierte en un elemento estratégico que determinará nuestros próximos pasos.

Seguiremos trabajando en el cumplimiento de los objetivos y prioridades en el análisis de materialidad del Grupo, una hoja de ruta trazada con la ayuda y colaboración de todos nuestros grupos de interés. Así, a través de la Fundación Vithas continuaremos apoyando e impulsando iniciativas de **investigación, docencia y acción social** con el objetivo de impulsar el desarrollo de las comunidades en las que estamos presentes y a toda la sociedad. Del mismo modo, de la mano de PlazaSalud, seguiremos afianzando relaciones estables y duraderas con los proveedores para desarrollar una **cadena de suministro segura, fiable y con principios compartidos**, siempre en beneficio de nuestros pacientes.

En materia ambiental, continuaremos trabajando para **reducir nuestra huella en el entorno**, favoreciendo la descarbonización de la economía a través del impulso de las energías renovables en nuestros centros y actividades, además de impulsar iniciativas que nos permitan reducir el consumo de recursos y hacer un uso más sostenible de los mismos.



Anexos



Acercas de esta
memoria



Memoria de sostenibilidad 2020-2021

A través de este Informe Anual, en Vithas queremos compartir con todos nuestros grupos de interés y con la sociedad en general, nuestro compromiso con la transparencia, la creación de valor y la comunicación fluida, dando cuenta en estas páginas de nuestro desempeño corporativo, social, ambiental y económico durante el ejercicio 2021.

Toda la información que recoge este documento está recopilada y presentada de forma veraz, transparente y fiable, facilitando la comparación con documentos similares publicados en años anteriores con el objetivo de poder seguir de forma sencilla la trayectoria de la compañía en los últimos años.



Compañía: Grupo Vithas



País: España



Periodo cubierto: 2021



Periodicidad: Anual



Domicilio social: C/ Arturo Soria, 107. 28043 Madrid



Correo electrónico: comunicacion@vithas.es



Teléfono: +34 915 905 252



Web: www.vithas.es



Grupos de interés

Grupo de interés	Canales de comunicación	
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Informes corporativos y financieros: cuentas anuales, EINF ▮ Web corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Web Fundación Vithas
Pacientes	<ul style="list-style-type: none"> ▮ SAP, Servicio Atención al Paciente ▮ Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Canal de Denuncias, Código de Conducta
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Visitas periódicas ▮ Comunicaciones periódicas ▮ Cuentas anuales, EINF ▮ Ferias sectoriales ▮ Encuestas de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Web corporativa ▮ Web Fundación Vithas ▮ Redes sociales ▮ Canal de Denuncias, Código de Conducta
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Reuniones periódicas ▮ Grupos de trabajo ▮ Campañas de comunicación ▮ Jornadas y cursos de formación 	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Web corporativa ▮ Redes sociales ▮ Intranet ▮ Canal de Denuncias, Código de Conducta
Administraciones públicas y organismos reguladores	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Comunicaciones oficiales ▮ Informes corporativos y financieros: cuentas anuales, EINF ▮ Web corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Web Fundación Vithas ▮ Redes sociales
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Reuniones y grupos de trabajo ▮ Convenciones, ferias y congresos ▮ Auditorías y evaluaciones ▮ Web corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Web Fundación Vithas ▮ Web Central de Compras PlazaSalud ▮ Redes sociales ▮ Canal de Denuncias, Código de Conducta
Entorno social	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Informe Fundación Vithas ▮ Proyectos sociales ▮ Patrocinios 	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Web Fundación Vithas ▮ Redes sociales ▮ Canal de Denuncias, Código de Conducta
Generación de opinión	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Comunicados de prensa ▮ Encuentros informativos ▮ Entrevistas y reportajes ▮ Eventos 	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Campañas publicitarias ▮ Web corporativa ▮ Web Fundación Vithas ▮ Redes sociales
Sindicatos	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Encuentros informativos ▮ Web corporativa ▮ Web Fundación Vithas 	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Redes sociales ▮ Canal de Denuncias, Código de Conducta
Financiadores	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Reuniones informes corporativos y financieros: cuentas anuales, EINF ▮ Web corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Web Fundación Vithas ▮ Redes sociales



Análisis de materialidad

Para conocer los aspectos y temas más relevantes en base a nuestro negocio, y poder dar así cuenta de los mismos a nuestros grupos de interés en este documento, durante este ejercicio hemos realizado un estudio de materialidad basado en un análisis externo a través de un *benchmarking* de las matrices de materialidad de empresas del sector y el análisis de estándares de referencia. De este estudio se sustrajeron una relación de 42 asuntos materiales relacionados con el Negocio, Gobernanza, Medioambiente, Recursos Humanos y Sociedad.

Para completar el análisis se realizó una encuesta *online* con los 42 aspectos identificados al Consejo de Administración, Comité de Dirección y Comité de Negocio/Gerentes para revisar y priorizar los distintos aspectos en base a su dimensión ESG, resultando el siguiente análisis:

ASUNTOS MATERIALES POR DIMENSIÓN ESG

NEGOCIO	Puntos
Calidad y seguridad del producto y paciente	4,80
Innovación	4,40
Transformación digital	4,40
Liderazgo	4,20
Desempeño económico	4,00
Modelo de gestión	3,97
Presencia en el mercado	3,93
Mejora continua	3,67
Gestión de alianzas	3,47
Buenas prácticas en adquisición	3,47
Impactos económicos indirectos	3,17

RECURSOS HUMANOS	Puntos
Compromiso del empleado	4,53
Formación y desarrollo del empleado	4,47
Salud y seguridad en el trabajo	4,23
Estabilidad en el empleo	4,17
Conciliación	4,17
Diversidad, no discriminación e igualdad de oportunidades	4,10
Hábitos de vida saludable	3,63
Asociación y negociación colectiva	3,20

SOCIEDAD	Puntos
Compromiso con la comunidad local	4,17
Otros retos sociales (envejecimiento de la población, salud mental, enfermedades raras...)	3,93
Acceso a pacientes con bajo poder adquisitivo	3,20

GOBERNANZA	Puntos
Ciberseguridad	4,70
Protección de datos personales	4,50
Cumplimiento y ética	4,47
Sistema de buen gobierno corporativo	4,30
Corrupción y soborno	4,20
Derechos humanos	4,03
Cultura corporativa: Valores compartidos	4,03
Gestión de riesgos	3,87
Diálogo con los grupos de interés	3,73
Transparencia fiscal	3,67
Política pública	3,33

MEDIOAMBIENTE	Puntos
Promedio de gestión energética	3,97
Compromiso con el medioambiente	3,83
Gestión, reducción y reciclaje de residuos	3,73
Consumo de agua	3,57
Gestión de emisiones (huella de carbono)	3,47
Materiales/compras respetuosas con el medioambiente	3,40
Productos y servicios eco-friendly	3,10
Biodiversidad	3,07
Prácticas medioambientales de proveedores	3,00
Impactos físicos del cambio climático (ej: inundaciones, terremotos...)	2,87

■ Asunto Crítico

■ Prioridad Alta

■ Prioridad Media

□ Prioridad Baja



Directorio
de hospitales
y centros
médicos

Álava



Hospital Vithas Vitoria

Calle Beato Tomás de Zumárraga, 10
01008 Vitoria
 Tel.: 945 14 09 00

**53**Camas
en planta**5**Puestos
UCI**6**

Quirofáneos

**32**Consultas
externas

Vithas Centro Médico Vitoria

Calle Beato Tomás
de Zumárraga, 1
01008 Vitoria
 Tel.: 945 14 09 00

Alicante



Hospital Vithas Alicante

Plaza Doctor Gómez Ulla, 15
03013 Alicante
 Tel.: 965 20 11 00

**94**Camas
en planta**10**

Quirofáneos

**35**Consultas
externas

Hospital Vithas Medimar

Avenida de Denia, 78
03016 Alicante
 Tel.: 965 16 22 00

**66**Camas
en planta**7**

Quirofáneos

**60**Consultas
externas

Vithas Consultas Hospital y Unidad Dental

Calle Padre
Arrupe,
03016 Alicante
 Tel.: 96 516 22 00

Almería



Hospital Vithas Almería

Carretera del Mamí, km1
04120 Almería
 Tel.: 950 21 71 00

**68**Camas
en planta**5**Puestos
UCI**7**

Quirofáneos

**37**Consultas
externas

Vithas Centro Médico El Ejido

Avenida Ciavieja, 15
04700 El Ejido
 Tel.: 950 48 96 88



Vithas Centro Médico Playa Serena

Avenida Playa Serena, 40
04740 Roquetas de Mar
 Tel.: 950 33 41 41

Castellón



Hospital Vithas Castellón

 Carrer Santa María Rosa Molas, 25
12004 Castellón de la Plana
 Tel.: 964 72 60 00



80

Camas
en planta



14

Puestos
UCI*



12

Quirofános



36

Consultas
externas

*6 pediátrica y 8 adultos



Vithas Centro Médico Castellón

 Carrer Santa María Rosa Molas, 40
12004 Castellón de la Plana
 Tel.: 964 72 60 00

Granada



Hospital Vithas Granada

 Avenida Santa María de la Alhambra, 6
18008 Granada
 Tel.: 958 80 88 80



81

Camas
en planta



5

Puestos
UCI



7

Quirofános



36

Consultas
externas



Vithas Centro Médico Granada

 Plaza de la Ciudad de los Cármenes, 2 (bajo)
18013 Granada
 Tel.: 958 00 15 00



Vithas Unidad de Fisioterapia

 Plaza de la Ciudad de los Cármenes, 3 (Local 2)
18013 Granada
 Tel.: 958 80 07 46

Las Palmas



Hospital Vithas Las Palmas

 Calle León y Castillo, 292
35005 Las Palmas de Gran Canaria
 Tel.: 928 29 71 51



157

Camas en
planta



18

Puestos
UCI*



5

Quirofános



38

Consultas
externas

*11 neonatal y 7 adultos



Vithas Consultas Hospitalarias

 Calle Doctor José Juan Megías, 8, Bajo
35005, Las Palmas de Gran Canaria
 Tel.: 928 29 71 51



Vithas Consultas Hospitalarias

 Calle León y Castillo, 294
35004 Las Palmas de Gran Canaria
 Tel.: 928 29 71 51

Lleida



Hospital Vithas Lleida

Calle Bisbe Torres, 13
25002 Lleida
 Tel.: 973 26 63 00



41

Camas
en planta



3

Puestos
UCI



5

Quirofáños



27

Consultas
externas



Vithas Centro Médico Lleida

Avenida de Tortosa, 4
25005 Lleida
 Tel.: 973 26 63 00



Urgencias Pediátricas

Calle Bisbe Torres, 13
25002, Lleida
 Tel.: 973 266 300



Vithas Centro Médico Tàrrega

Calle de les Astes de Sant
Macari, 3 25300 Tàrrega
 Tel.: 973 26 63 00



Punto de extracción de laboratorio

Calle Bisbe Torres, 6
25002, Lleida
 Tel.: 973 266 300

Madrid



Hospital Vithas Madrid Aravaca

Calle La Salle, 12
28023 Madrid
 Tel.: 915 12 90 00



88

Camas
en planta



13

Puestos
UCI



10

Quirofáños



46

Consultas
externas



Hospital Vithas Madrid La Milagrosa

Calle Modesto Lafuente, 14
28010 Madrid
 Tel.: 914 47 21 00



126

Camas en
planta



10

Quirofáños



26

Consultas
externas



Hospital Vithas Madrid Arturo Soria

Calle Arturo Soria, 103
28043 Madrid
 Tel.: 912 14 31 00



90

Camas
en planta



16

Puestos
UCI



7

Quirofáños



60

Consultas
externas



Vithas Consultas Hospitalarias La Milagrosa

Calle de Fernández de la Hoz, 45
28010, Madrid Tel.: 91 447 34 00



Vithas Internacional

Calle Arturo
Soria, 107
28043 Madrid
 Tel.: 915 90 52 99



Vithas Consultas Hospitalarias Arturo Soria

Calle Arturo Soria, 105
28043 Madrid
 Tel.: 91 214 31 00

Málaga



Hospital Vithas Málaga

Avenida Pintor Sorolla, 2
29016 Málaga
Tel.: 952 12 11 00



111

Camas en planta



14

Puestos UCI*



8

Quirofáneos



39

Consultas externas

*7 neonatal y 7 adultos



Vithas Centro Médico Limonar

Calle La Era, 6
29016 Málaga
Tel.: 952 12 11 00



Vithas Unidad Atención Infantil

Avenida Pintor Sorolla, 33
29016 Málaga
Tel.: 952 06 16 54



Vithas Centro Médico La Rosaleda

Paseo Martiricos, s/n - Estadio de Fútbol La Rosaleda
29011 Málaga
Tel.: 951 00 01 00



Vithas Centro Médico Rincón de la Victoria

Calle Valido del Rey, 5
29730 Rincón de la Victoria
Tel.: 951 00 01 00



Vithas Centro Médico Torremolinos

Calle Hoyo, 15
29620 Torremolinos
Tel.: 951 00 01 00



Vithas Centro Médico Nerja

Calle Antonio Ferrandis 'Chanquete', 5
29780 Nerja
Tel.: 951 00 01 00



Vithas Centro Médico Torre del Mar

Calle San Andrés, 23
29740 Torre del Mar
Tel.: 951 00 01 00



Hospital Vithas Xanit Internacional

Avenida de los Argonautas, s/n
29630 Benalmádena
Tel.: 952 36 71 90



120

Camas en planta



13

Puestos UCI*



6

Quirofáneos



41

Consultas externas

*1 neonatal y 12 adultos



Vithas Centro Médico Fuengirola

Avenida Ramón y Cajal s/n - Edificio Beroe
29640 Fuengirola
Tel.: 952 47 73 10

Pontevedra



Hospital Vithas Vigo

 Calle Via Norte, 48
36206 Vigo
 Tel.: 986 82 11 00



78

Camas
en planta



7

Puestos
UCI



10

Quirofáneos



36

Consultas
externas



Vithas Centro Médico Pontevedra

 Avenida Eduardo Pondal, 68
36003 Pontevedra
 Tel.: 986 86 85 44

Sevilla



Hospital Vithas Sevilla

 Avenida Plácido Fernández Viagas, s/n
41950 Castilleja de la Cuesta
 Tel.: 954 46 40 00



171

Camas
en planta



14

Puestos
UCI*



9

Quirofáneos



58

Consultas
externas

*7 neonatal y 7 adultos



Vithas Centro Médico Sevilla

 Calle Enramadilla, 8
41018 Sevilla
 Tel.: 954 42 06 00

Tenerife



Hospital Vithas Tenerife

 Calle Enrique Wolfson, 8
38006 Santa Cruz de Tenerife
 Tel.: 922 53 47 30



62

Camas
en planta



2

Quirofáneos



13

Consultas
externas



Vithas Consultas Hospitalarias

 Calle Enrique Wolfson 17
38006 Santa Cruz de Tenerife
 Tel.: 922 534 730

Valencia



Hospital Vithas Valencia 9 de Octubre

Carrer de la Vall de la Ballestera, 59
46015 Valencia
 Tel.: 963 17 91 00



218

Camas
en planta



34

Puestos
UCI*



21

Quirofáneos



70

Consultas
externas

* 20 neonatal y 14 adultos



Vithas Consultas Hospitalarias 9 de Octubre

Avenida Valle de la Ballestera, 59
46015 Valencia
 Tel.: 963 179 200



Hospital Vithas Valencia Consuelo

Carrer de Callosa d'en Sarrià, 12
46007 Valencia
 Tel.: 963 17 78 00



86

Camas
en planta



8

Puestos
UCI



12

Quirofáneos



40

Consultas
externas



Hospital Vithas Aguas Vivas

Carretera Alzira-Tavernes de Valldigna
CV-50, Km 11 - 46740 Carcaixent
 Tel.: 96 258 88 00



128

Camas en
planta



8

Quirofáneos



20

Consultas
externas



Centros Monográficos



Vithas Instituto de Neurorehabilitación

Calle María de Maeztu, 5
03208 Elche
 Tel.: 966 61 44 99



Vithas Eurocanarias Instituto Oftalmológico

Calle León y Castillo, 211
35004 Las Palmas de Gran Canaria
 Tel.: 928 49 10 90



Vithas Eurocanarias Instituto Oftalmológico

Calle León y Castillo, 269
35004 Las Palmas de Gran Canaria
 Tel.: 928 24 07 25



Vithas Red Diagnóstica

Vigo (sede)

  Rúa Troncoso, 3
36206 Vigo
 Tel.: 986 22 83 18 - División de Humana, Genética y Toxicología

  Rúa Lepanto, 5
36201 Vigo
 Tel.: 986 22 83 18 - División de Humana, Genética y Toxicología
 Tel.: 986 43 74 00 - División de Veterinaria

  Rúa do Paraguai, 18
36204 Vigo
 Tel.: 986 48 55 69 - División de Medioambiente y Bromatología

Pontevedra

  Avenida de Vigo, 5
36003 Pontevedra
 Tel.: 986 84 11 00 - División de Humana, Genética y Toxicología;
División de Medioambiente y Bromatología;
División de Veterinaria.

A Coruña

  Calle Alfredo Vicenti, 42 Bajo
15004 A Coruña
 Tel.: 981 06 70 66 - División de Humana, Genética y Toxicología;
División de Medioambiente y Bromatología;
División de Veterinaria.



 **vithas**
vivir para cuidarte