

# 17.

## Servicios



El ejercicio 2020 supuso un gran desafío para toda la sociedad, especialmente para nuestros mayores y las residencias, por ser lugares donde conviven y se cuida a grupos de personas más frágiles. Caser Residencial ha puesto todos sus medios en minimizar, en la medida de lo posible, las repercusiones de la pandemia. Hay que reseñar la profesionalidad de los equipos de las diferentes áreas y su vocación y esfuerzo, en este tiempo. Hospitales Parque y Acierta Asistencia continuaron trabajando desde el primer momento para adaptarse a las nuevas necesidades que trajo consigo la Covid 19.



**VALENTÍN GARCÍA**  
DIRECTOR DE SERVICIOS

La pandemia ha supuesto un antes y un después para el sector, ¿Cómo lo han afrontado desde el área de Servicios? Sin duda, la Covid-19 ha sido el punto común en el que todo el conjunto de la sociedad ha trabajado sin descanso. Desde la Dirección de Servicios del Grupo lo hemos afrontado desde las diferentes áreas de actividad mediante una rápida actuación de protocolos de prevención, atendiendo y agilizando todas las necesidades de gestión de materiales así como todo aquello que fuese esencial para salvaguardar la salud de las personas, especialmente de las que viven y trabajan en Caser Residencial.

Hospitales Parque supo adaptarse pronto a la nueva situación y desarrolló rápidamente capacidades digitales. Asimismo, desde Acierta Asistencia también hemos trabajado sin descanso prestando nuestros servicios en más de 81.000 expedientes

y manteniendo el firme compromiso de seguir siendo referentes en las soluciones de servicios en hogares y pymes del mercado español.

¿Qué expectativas contemplan en el Plan Estratégico?

El plan estratégico está construido alrededor de los siguientes ejes:

- Crecimiento orgánico poniendo en marcha internamente nuevos servicios que incrementan la oferta de productos y servicios a las personas.
- Crecimiento de la actividad mediante compras selectivas de residencias, hospitales y empresas del sector servicios en funcionamiento.
- Mejora de la calidad percibida de nuestros clientes, acompañándolos a lo largo de su ciclo de vida, poniéndolos en el centro de la organización.
- Diferenciándonos de la competencia en cada una de las actividades en las que operamos y siendo referentes en las mismas.
- Implementando tecnologías de vanguardia y siendo eficientes en la gestión de los recursos.

¿Qué aportan los servicios a la actividad aseguradora?

Los servicios son una herramienta para evitar la commoditización del seguro y permiten fortalecer la fidelización del cliente con la marca.

La venta conjunta de seguros y servicios nos permite ofrecer soluciones tangibles a nuestros clientes en diferentes momentos. A veces es más fácil llegar al cliente a través del servicio que del seguro.

¿Qué planes tienen para el 2021?

Seguiremos trabajando en la recuperación de la actividad previa a la pandemia en nuestras residencias, hospitales y Acierta Asistencia. Además, atenderemos nuevas necesidades emergentes de nuestro cliente, relacionadas con bienestar, salud y servicios en el hogar.

También trabajaremos la gestión de personal orientada a formación y desarrollo de talento, así como a atraer a los mejores profesionales y el desarrollo de servicios para empresas y particulares orientados a la venta directa al cliente final o a través de acuerdos con terceros.

Por último, el próximo año también será el inicio de la construcción de dos residencias así como el crecimiento inorgánico en residencias, hospitales y empresas de servicios.

## TERCERA EDAD

Caser Residencial es la empresa de atención integral a la dependencia del Grupo Caser para la prestación de servicios que contribuyen a la calidad de vida de las personas dependientes. La actividad de Tercera Edad ha estado marcada por el contexto sanitario que ha traído consigo la aparición de la Covid-19. Por ello, durante el año se pusieron todos los esfuerzos en seguir manteniendo la calidad de todos los servicios proporcionados por el Grupo en esta área de actividad.



**Caser Residencial obtuvo la Certificación AENOR en Protocolos frente a la Covid-19 en todas sus residencias**

De ese modo, se trabajó en varios niveles de organización relativos a la prevención, el cuidado y la gestión de necesidades materiales, así como en recursos humanos, para dotar a los centros de todo aquello que fuese esencial para salvaguardar la salud tanto de las personas que viven en los centros como de los que trabajan en ellos.

En materia de Prevención, Caser Residencial diseñó circuitos sanitarios para acotar los flujos de acceso y paso, conforme a las recomendaciones propuestas por el Ministerio de Sanidad. Además, facilitó EPI al personal de sus residencias y realizó pruebas periódicas –tanto de antígenos como serológicas– a residentes y empleados regularmente. Asimismo, se activó un protocolo sanitario para realizar pruebas PCR a todos los contactos que pudiesen albergar una mínima duda de contagio, con el fin de priorizar siempre la seguridad de sus residentes y trabajadores.



**PABLO RUBIO**  
DIRECTOR DE OPERACIONES  
DE CASER RESIDENCIAL

¿Qué protocolos y acciones habéis llevado a cabo en Caser Residencial durante pandemia?

Desde Caser Residencial, trabajamos desde el primer momento con un único objetivo basado en salvaguardar la salud de nuestros residentes y profesionales, así como seguir manteniendo el nivel de excelencia de todos nuestros servicios.

De ese modo, ampliamos los recursos en el ámbito de la prevención y del cuidado de las personas. Para ello, fue clave la gestión de necesidades materiales y de Recursos Humanos.

Además de los Equipos de Protección Individual necesarios, realizamos pruebas periódicas de antígenos y serológicas, además de PCR a todos los contactos que pudiesen albergar una mínima duda de contagio.

Además, trabajamos con una comunicación constante entre familiares, residentes y profesionales para aportar transparencia, tranquilidad y seguridad en un momento tan delicado como el que vivimos.

¿Qué ha supuesto obtener la Certificación AENOR en Protocolos frente a la Covid-19 en todas sus residencias?

La obtención de esta certificación ha supuesto el reconocimiento de todos los esfuerzos realizados por seguir manteniendo el nivel de excelencia, calidad y seguridad para nuestros empleados y residentes.

Además, pone en valor la importante e indispensable labor de coordinación de los profesionales, no solo dentro de cada uno de los centros de Caser Residencial sino también con los Servicios Centrales.

Paralelamente, se priorizó el flujo de comunicación con las familias con el objetivo de aportar transparencia, tranquilidad y seguridad a los allegados de los residentes, dando como resultado una colaboración fluida y constante entre los profesionales del centro y los familiares. Merece ser destacado, el trabajo y coordinación de los profesionales que conforman el área de actividad de la Tercera Edad, no solo dentro de cada uno de los centros de Caser Residencial sino también con los Servicios Centrales.

Además, se ampliaron los equipos de servicio psicológico disponibles para todo el conjunto de pacientes, familiares y profesionales y se instauró la figura de un responsable de Covid-19 con la función constante de velar por el cumplimiento y seguridad sanitaria en todos los niveles del área de actividad.

En lo referente a la innovación tecnológica, Caser Residencial dotó de material y medios a todos sus centros para mantener el compromiso de acompañamiento y ayuda a todos sus residentes, dándoles la posibilidad de poder mantener el contacto con familiares de forma continuada mediante videoconferencias.

En línea con el Plan Estratégico 2018-2022 se inició el proyecto de asistencia sociosanitaria Caser Cuidados para el área de servicios privados a domicilio, en el que se incorporaron especializaciones para las ramas de dependencia, discapacidad y convalecencia. Estos son, entre otros, fisioterapia, atención psicológica, trabajo social, terapia ocupacional, logopedia, podología y apoyo psicológico.



## FÓRMULAS DE COMUNICACIÓN CON FAMILIARES

Conscientes de la limitación de movimiento que provocó la aprobación del estado de alarma, desde Caser Residencial se activaron diferentes mecanismos para seguir dando soporte a residentes y familias fomentando el uso de las nuevas tecnologías con la finalidad de paliar, en la medida de lo posible, el distanciamiento social impuesto por la pandemia.

En esa línea se puso en marcha un servicio de videollamadas para la comunicación interfamiliar, mediante la utilización de nuevas tecnologías, con el objetivo de mejorar la socialización en momentos de aislamiento preventivo o por enfermedad.

Fórmulas de comunicación que han permitido a los residentes seguir en contacto y sentirse acompañados por sus familiares, aspectos que –en una situación como la vivida– cobran mayor relevancia en una actividad como el cuidado a personas mayores.



El lanzamiento de Caser Cuidados, en el que participaron los Centros Residenciales y las direcciones de Recursos Humanos y Operaciones de Caser Residencial, ha cerrado el año con cinco proyectos en marcha en Madrid, Zaragoza, Vizcaya, Guipúzcoa y A Coruña y cuenta ya con diversos acuerdos de colaboración con hospitales, asociaciones, y fundaciones tutelares entre otros.

Durante 2020, también se obtuvo la Certificación AENOR en Protocolos frente a la Covid-19 de todos los Centros Residenciales y fue un año en el que se siguió mejorando el NPS (Net Promoter Score), con una puntuación de 37, siendo lo más valorado los trabajadores que conforman la actividad de Tercera Edad y su calidad profesional.



## NUEVOS PROYECTOS

Málaga en 2021, teniendo en estudio tres proyectos más en Santiago de Compostela, Madrid capital, y Sevilla. Asimismo, también está prevista la ampliación de la residencia de Logroño.

De igual modo, está previsto la creación de nuevas unidades de cuidados especializadas en los centros actuales, para seguir aumentando nuestra oferta de servicios que mejoren la calidad de los cuidados y ampliar nuestras capacidades asistenciales.

También está previsto el crecimiento inorgánico a través de la compra de nuevos centros funcionando, que complementen a los actuales.

Enmarcado dentro del plan de expansión del Grupo para el área de atención integral a la dependencia, Caser Residencial pone en marcha la construcción de dos nuevas residencias en Majadahonda y en

Adicionalmente el área de Caser Cuidados crecerá su oferta extendiéndola a un mayor número de provincias y aumentará su oferta de servicios incorporando nuevas tecnologías para atención en el hogar.

## HOSPITALES

La aparición de la pandemia marcó el transcurso del año para Hospitales Parque que trabajó desde el primer momento para capacitar sus centros a las nuevas necesidades que trajo consigo la Covid-19. En ese sentido, el Grupo se consolidó como uno de los primeros centros hospitalarios de España en obtener el certificado Protocolo Covid Auditado.

Reconfigurar en tiempo récord el funcionamiento de un hospital no es sencillo, pero si algo cabe destacar como extraordinario es el esfuerzo, generosidad y profesionalidad de todo nuestro personal y profesionales. Su comportamiento ha permitido que Hospitales Parque estuviese, en los momentos más delicados de la pandemia, a disposición de las Autoridades Sanitarias con todos los servicios autorizados.

Asimismo, es importante señalar el recorrido positivo que obtuvieron los servicios de Telemedicina, especialmente útiles en el periodo de confinamiento domiciliario para seguir ofreciendo alternativas de atención a los pacientes.



Entre marzo y mayo, periodo del primer estado de alarma, se realizaron más de 5.000 teleconsultas, sirviéndose, entre otros sistemas, de la plataforma de video consultas Qlinicus.

Hospitales Parque desarrolló una intensa actividad de crecimiento en 2020 y mantuvo el objetivo prioritario de inversión en tecnología médica, la actualización y modernización de instalaciones y equipamiento y el desarrollo de la cartera de servicios con la finalidad de ofrecer la mejor calidad asistencial.

Como datos objetivos de este crecimiento, los ingresos por servicios a pacientes nacionales aumentaron un 14% -desde la finalización del estado de alarma- respecto al mismo periodo del año anterior, lo que indicó que el ritmo de crecimiento del negocio recurrente del Grupo se aceleró de forma importante.

De cara al próximo año, Hospitales Parque confía en seguir cumpliendo las distintas iniciativas de crecimiento de sus centros actuales trazadas en el Plan Estratégico 2021-2025, así como la incorporación de nuevos centros.

Se realizaron más de  
**5.000**  
teleconsultas durante  
el primer estado de  
alarma

## CANARIAS

En 2020 Hospital Parque Tenerife mejoró significativamente la capacidad diagnóstica del centro con la incorporación de un nuevo TAC de 128 cortes y baja radiación, convirtiéndose en el más moderno de la isla. Paralelamente, se reforzaron los Servicios de Hemodinámica y Cardiología Intervencionista así como de la Unidad de Deporte y Salud, lo que supuso un importante progreso en la atención médica.

Hospital Parque Fuerteventura inauguró un nuevo centro de consultas con más de 300 m<sup>2</sup>. Esta nueva dotación permitirá a su vez duplicar el área de hospitalización del Complejo, para seguir ofreciendo la mejor calidad asistencial de sanidad privada de la isla.

Por su parte, el Centro Médico Parque Lanzarote, ha ampliado de forma importante su actividad y oferta de especialidades. La mejora de los servicios prestados afianzó su posición como referente en la oferta sanitaria privada de Arrecife y supuso un incremento de su actividad de un 26% en 2020.

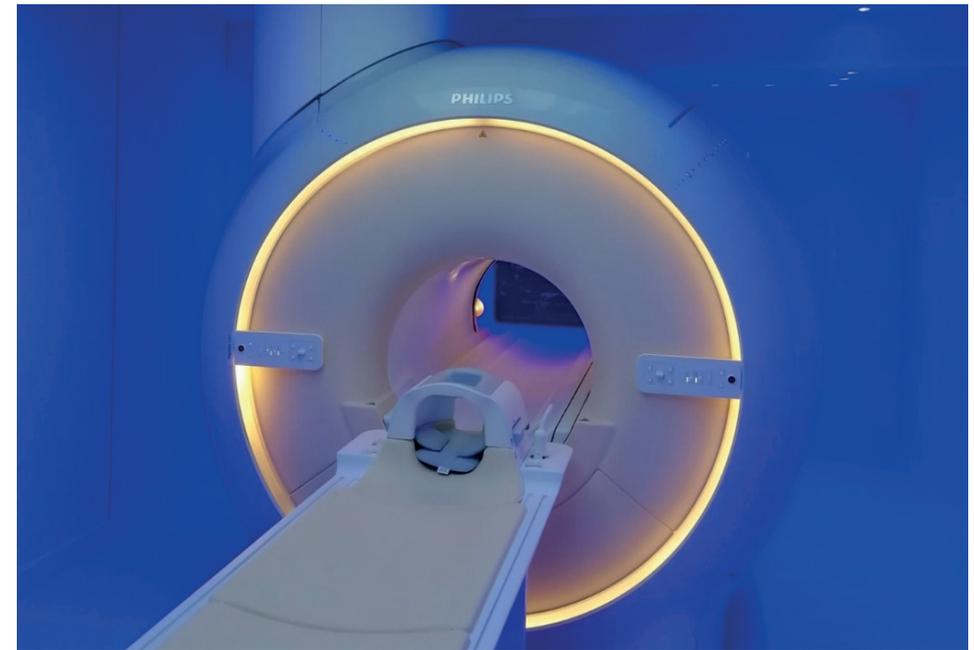
El Grupo Hospitales Parque abordará distintas iniciativas de crecimiento, trazadas en el plan estratégico 2021-2025:

Hospitales Parque realizará una reforma de espacio y modernización del Servicio de Urgencias en Tenerife. Además, tiene previsto la creación de una nueva superficie de 500 m<sup>2</sup> como zona de consultas y ecografías y un reacondicionamiento de la UCI para el aislamiento de pacientes infecciosos o inmunodeprimidos.

Hospital Parque Fuerteventura inaugurará una nueva planta de Hospitalización, con amplias instalaciones, modernas y luminosas, que permitirá duplicar el número de camas del centro. El hospital mayorero y su centro médico satélite en Lanzarote continuarán reforzando su amplia cartera de servicios y ampliando y potenciando su cuadro médico.

## ISLAS BALEARES

El Complejo Hospitalario de Llevant incorporó el policlínico Laserclínic -líder en Manacor- como nuevo centro con el objetivo de acercar sus servicios a la capital



de la comarca levantina. De esta manera, el complejo –con más de 500 m<sup>2</sup>– mejoró su accesibilidad y ayudó al tratamiento de 30.000 pacientes anuales.

De cara al próximo ejercicio, está prevista la modernización integral de Laserclínic,

incluyendo mejoras tecnológicas y de accesibilidad. Igualmente, el centro continuará aumentando su cartera de servicios y cuadro médico, de forma coordinada con el Hospital de Llevant.

## EXTREMADURA

En Extremadura, Hospital Parque Vegas Altas, en Don Benito, incorporó una nueva resonancia magnética de alto campo (1,5 Teslas) y 70 cm de ancho de gantry, lo que le permitió realizar estudios para la detección precoz del cáncer de mama y próstata. Este nuevo equipo se suma al TAC de 32 cortes incorporado en 2019, conformando un servicio de diagnóstico por imagen único en la zona. Además, y con el objetivo de ofrecer la mejor experiencia al paciente y disminuir su estrés, el centro hospitalario añadió a sus servicios el novedoso sistema de ambiente In-bore.

Igualmente, Hospital Vegas Altas inauguró una nueva área de endoscopias, con cuatro espacios secuenciales y zona de recuperación para pacientes lo que permitió ampliar la capacidad de atención y la mejora del servicio.

Hospital Parque Vía de la Plata, en Zafra, adaptó su área de urgencias para adaptarse a las necesidades de la pandemia, creando un área diferenciada para pacientes Covid-19, y amplió su área de observación.

A su vez, se amplió la ya estrecha colaboración con el Servicio Extremeño de Salud, siendo un centro referente en actividad quirúrgica en la zona

En el transcurso de 2021, Hospital Parque Vegas Altas, en Don Benito, continuará desarrollando sus servicios, especialmente los quirúrgicos, ofreciendo un mayor abanico de procedimientos a sus pacientes, clientes aseguradoras y mutuas, así como a la propia Administración. Además, adoptará labores de modernización con el claro objetivo de dar una experiencia satisfactoria al cliente.

La búsqueda de mejora continua también se verá reflejada en el Hospital Vía de la Plata, en Zafra, mediante una modernización general de sus instalaciones de cara al próximo año, con el objetivo de mejorar la adaptabilidad y crear entornos de mayor confort para los pacientes.



**ALEJANDRO REY**  
DIRECTOR DE HOSPITALES PARQUE

¿Cuáles cree que son las mayores innovaciones dentro de Hospitales Parque?

Sin duda alguna, destacaría el desarrollo de la Telemedicina así como la realización de más de 5.000 teleconsultas a través de la plataforma Qlinicus. Avance que nos ha permitido continuar junto a nuestros clientes en los momentos más complicados de esta pandemia.

Además, añadiría el trabajo llevado a cabo por todo el Grupo para la obtención del certificado Protocolo Covid Auditado, que ha permitido que todos nuestros centros hospitalarios se consoliden como puntos de referencia en cuidados y comodidad, especialmente en un año tan complicado.

¿Cómo se resumen sus planes para 2021?

El próximo año seguiremos trabajando para cumplir los objetivos del Plan Estratégico y mantenernos como una referencia hospitalaria en los territorios en los que estamos presentes. Para ello, continuaremos impulsando los avances en tecnología médica, la actualización y modernización de nuestras instalaciones y equipamiento, así como el continuo desarrollo de la cartera de servicios acordes con las necesidades de la sociedad, el contexto y nuestros pacientes.

## ACIERTA ASISTENCIA

El Grupo Acierta, formado por Acierta Asistencia y TH Mantenimiento, tiene por objeto la prestación de servicios relacionados con el Real Estate, Facility Management y Servicios de Valor Añadido. A pesar del efecto de la Covid-19 motivado por la imposibilidad de acceso a domicilios, oficinas y centros comerciales durante los meses de confinamiento, en 2020 el negocio cerró con una facturación de más de 20 millones de euros, y habiendo prestado sus servicios en más de 81.000 casos.

Dicho año ha estado condicionado en el área de Real Estate por la decisión de muchos fondos de inversión, propietarios de los activos gestionados por los Servicers clientes de Acierta Asistencia, de ralentizar sus operaciones en España debido a la incertidumbre económica así como por los cambios legislativos relacionados con el alquiler de viviendas. A pesar de ello, la compañía incorporó como clientes los Servicers Altamira y Aliseda y se mantuvo presente en la práctica totalidad de los operadores del

mercado. Conjuntamente, puso en marcha una nueva línea de negocio consistente en la adecuación y realización de listas de repastos para nuevas promociones en todo el territorio nacional.

La línea de negocio relativa al mantenimiento integral de edificios e infraestructuras tuvo un ritmo de crecimiento estable durante el año, especialmente en la entrada de licitaciones públicas. En dicho sentido y, a pesar

del suspenso temporal motivado por el confinamiento, el Grupo Acierta fue adjudicatario de 21 centros por un importe cercano a los dos millones de euros.

Asimismo, más de 80 técnicos de diferentes oficios e ingenieros prestan sus servicios en todos los centros públicos y privados que la compañía gestiona, convirtiéndola en un actor relevante dentro del sector, con valoraciones técnicas de sus ofertas que han seguido ocupando los primeros lugares.

En lo relativo a Servicios de Valor Añadido, en 2020 se gestionaron más de 55.000 expedientes, lo que supuso un incremento del 13%, motivado en parte por la puesta en marcha de diversos servicios vinculados con la mejora de la calidad de vida en determinados colectivos de personas en el periodo de confinamiento. Así, esta línea de negocio –tradicionalmente asociada con prestación de servicios de reparaciones y mejoras en el hogar– amplió su ámbito de actuación a servicios como la atención



psicológica, la asistencia jurídica o el acompañamiento telefónico de personas mayores, ofreciendo así un servicio integral para dar respuesta a las diversas necesidades de los clientes en diferentes ámbitos de su vida personal.

De forma paralela, se incrementó el servicio de atención telefónica y *back office* mediante la incorporación de nueva tecnología para el desarrollo de la comunicación multicanal así como la incorporación de equipos especializados de atención al cliente en las ramas de venta y prestaciones.

Por otro lado, la compañía TH Mantenimiento, que cuenta con más de 30 años de experiencia en la instalación, en la puesta en marcha y mantenimiento de equipos de climatización e instalaciones térmicas, aumentó su actividad comercial en licitación pública, lo que facilitó que la compañía haya sido la encargada del mantenimiento preventivo de todos los establecimientos de la red de Paradores de Turismo de España.

### GRANDES RETOS PARA 2021

El grupo Acierta, formado por más de 300 profesionales, continuará en 2021 su objetivo de ser el referente en servicios de mantenimiento de activos y servicios de valor añadido, sobre la base de un modelo comercial basado en el diseño de soluciones a medida para cada cliente, buscando la excelencia en el servicio y aprovechando las fortalezas y sinergias que le otorgan la pertenencia a un gran grupo asegurador.

Para ello, nuestra estrategia se enfocará en el desarrollo del mercado de clientes particulares y pymes potenciando el portfolio de servicios y coberturas específico para el mercado español y basándose en plataformas tecnológicas que ofrezcan una experiencia de cliente única.



**IGNACIO DÍAZ PINÉS**  
DIRECTOR ACIERTA ASISTENCIA

¿Cómo resumiría el ejercicio de Acierta Asistencia en 2020?

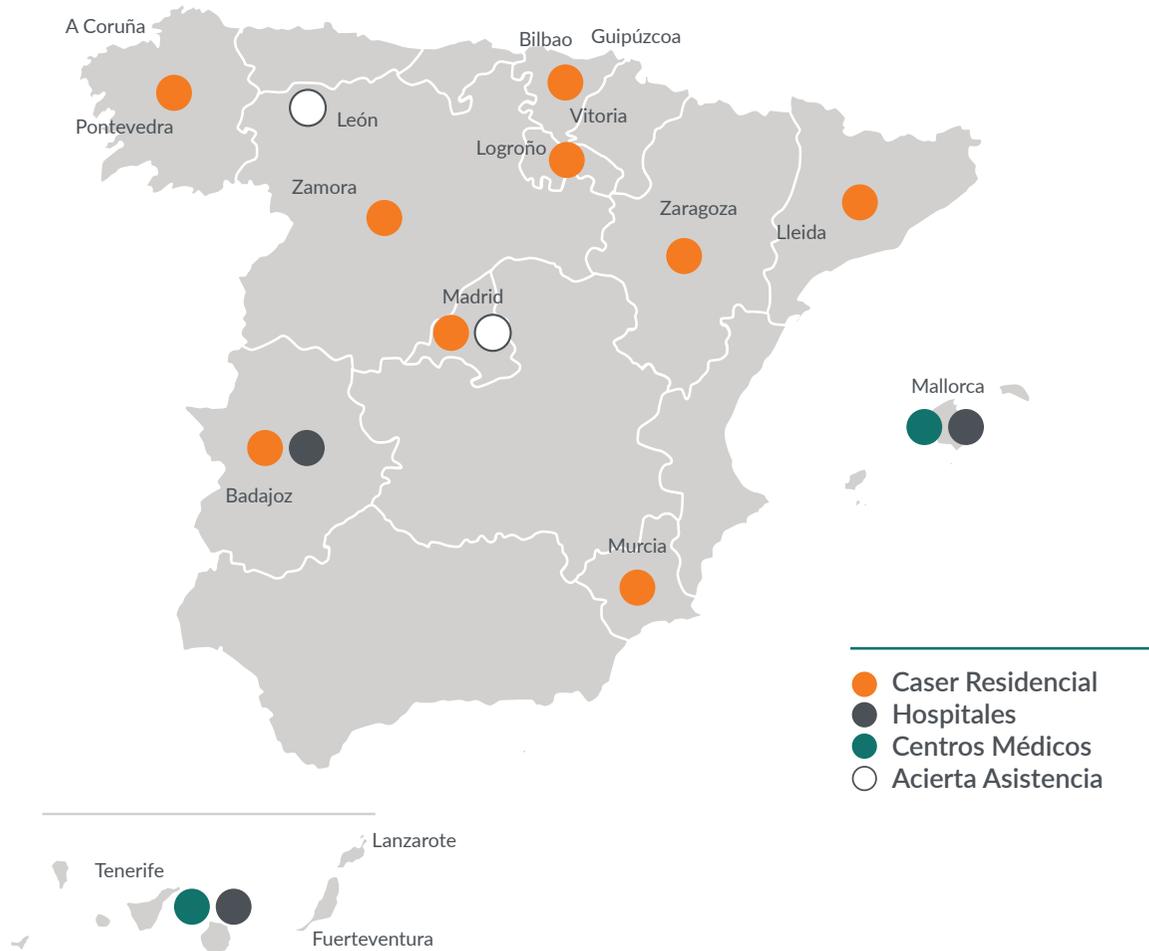
El año 2020 ha sido un ejercicio con una actividad atípica marcada por el contexto. Aun así, el negocio cerró con una facturación de más de 20 millones de euros, y habiendo prestado sus servicios en más de 81.000 expedientes. Asimismo,

más de 80 técnicos e ingenieros han continuado realizando trabajos esenciales y a pesar del suspenso temporal motivado por el confinamiento, el Grupo Acierta ha sido adjudicatario de 21 centros por un importe cercano a los dos millones de euros.

¿Cómo se afronta el Plan Estratégico desde Acierta Asistencia?

A lo largo de 2021, seguiremos trabajando con el objetivo de convertir al grupo Acierta Asistencia en referente en servicios de mantenimiento de activos y servicios de valor añadido. Para ello, seguiremos centrándonos en el desarrollo del mercado de clientes particulares y pymes así como en la consolidación de los negocios B2B ya tradicionales de Real Estate, el mantenimiento de carteras de inmuebles, facility services y mantenimientos de calderas a través de la compañía TH Mantenimiento.

MAPA DE PRESENCIA



CIFRAS DE DIVERSIFICACIÓN

**20**  
RESIDENCIAS  
PARA  
PERSONAS  
MAYORES

**5**  
HOSPITALES

**5**  
CENTROS  
MÉDICOS

CASER RESIDENCIAL

- Alameda (Lorca-Murcia)
- Alto del Prado (Vitoria)
- Anaka (Irún-Guipúzcoa)
- Arturo Soria (Madrid)
- Artxanda (Bilbao)
- A Zapateira (A Coruña)
- Betharram (Hondarribia-Guipúzcoa)
- Castell D´Oliana (Oliana-Lleida)
- Guadiana (Badajoz)
- La Moraleja (Alcobendas-Madrid)

- León (San Andrés del Rabanedo-León)
- Lleida (Lleida)
- Montesoria (Logroño)
- Olivenza (Olivenza-Badajoz)
- Ruiseñores (Zaragoza)
- Santa Hortensia (Madrid)
- Santo Ángel (Murcia)
- Txurdínaga (Bilbao)
- Zamora (Villaralbo-Zamora)
- Pontevedra (Vilaboa-Pontevedra)

HOSPITALES Y CENTROS MÉDICOS

- Hospital Parque Tenerife (Santa Cruz de Tenerife)
- Hospital Parque Fuerteventura (Puerto del Rosario)
- Hospital Parque Llevant (Porto Cristo, Mallorca)
- Hospital Parque Vegas Altas (Don Benito, Badajoz)
- Hospital Parque Vía de la Plata (Zafra, Badajoz)

- Centro Médico Parque Lanzarote (Arrecife)
- Centro Médico Corralejo (Fuerteventura)
- Centro Médico Parque Cala Mesquida (Mallorca)
- Centro Médico Parque Porto Colom (Mallorca)
- Centro Médico LaserClic Manacor (Mallorca)