



Valentín García

DIRECTOR DE  
DIVERSIFICACIÓN



**¿Ha seguido ganando importancia en la cuenta de resultados de Caser la Dirección de Diversificación durante 2014?**

Así es. Los negocios de Diversificación son cada vez más importantes y su aportación a la cuenta de resultados, más significativa. De hecho, aportaron 76 millones de euros, lo que supone un incremento del 13% respecto a 2013. El Negocio de Diversificación

de Caser, a través de sus líneas de actividad, permite aprovechar la experiencia de la Compañía poniéndola al servicio del bienestar de las personas.

**¿Cuáles con los objetivos de Diversificación para 2015?**

Diversificación afronta 2015 con el objetivo de incrementar la facturación un 11% hasta llegar a los 84 millones de euros desglosados en 57 millones de euros en Caser Residencial,

20 millones de euros en Hospitales y 7 millones de euros en Caser Asistencia. En el ámbito de la profesionalización del equipo humano hay previstas importantes inversiones en formación y actividades tendentes a la mejora de clima laboral. Abordaremos también proyectos de digitalización de procesos que contribuyan a mejorar y diversificar la comunicación con los clientes y a incrementar la eficiencia de los procesos internos.

14

**DIVERSIFICACIÓN**

CRECIMIENTO Y CALIDAD

**POR EL BIENESTAR**

La Dirección de Diversificación de Caser es el área especializada en prestación de servicios cuyo fin principal es el bienestar de las personas. Los pilares en el desarrollo de sus actividades son la calidad, la atención individualizada y la profesionalización.

La Dirección aglutina como líneas de actividad Tercera Edad, Gestión Hospitalaria y venta de servicios de Asistencia en el Hogar y Empresas.

Dichas áreas experimentaron importantes crecimientos en 2014, tanto en cifra de facturación como en resultados, alcanzando en su conjunto, 76 millones de €, lo que supone un incremento del 15% respecto al ejercicio anterior.

**TERCERA EDAD**

El ejercicio 2014 estuvo marcado por el crecimiento en el negocio de Tercera Edad. Los buenos resultados de cierre del año en términos de cifra de factu-

ración y eficiencia consolidan a Caser Residencial como uno de los líderes del sector.

En concreto, los ingresos por servicios asistenciales del conjunto de sociedades de Tercera Edad alcanzaron los 45,3 millones de €, lo que supone un 5% más que en 2013.

El número medio de residentes atendidos se situó en los 1.850 y la tasa de ocupación fue del 87% de las plazas disponibles. Caser Residencial ha sido capaz de mantener un crecimiento de actividad incrementando la ocupación en las residencias, y en particular, en el Centro de La Moraleja, de reciente apertura.

Asimismo, un año más, este área se mostró como un magnífico motor generador de empleo directo, a pesar del contexto económico adverso, cerrando el ejercicio con una plantilla de 1.320 personas.

La solvencia se vio reforzada por los resultados positivos del ejercicio, que crecieron también respecto al año anterior.





El número medio de residentes atendidos se situó en los 1.850, y la tasa de ocupación fue del 87% de las plazas disponibles

> En 2014, se abordaron diferentes iniciativas en torno a las líneas estratégicas centrales: atención individualizada, crecimiento de actividad innovación y eficiencia, calidad y profesionalización.

En este sentido, se inició la implantación en las residencias del Proyecto de Centros Libres de Sujeciones. Este proyecto que supone importantes inversiones en formación del personal y revisión de procedimientos de trabajo ha culminado su implantación en cinco centros de la Red con gran éxito, estando prevista su prolongación a lo largo del ejercicio 2015 al resto.

Cabe destacar, además, que Caser Residencial ha sido pionera al instaurar el Comité de Bioética, que organizó las Jornadas de Bioética llevadas a cabo en distintas ciudades de España en las que la Compañía cuenta con residencias. Estas jornadas han contribuido a dar a conocer al mundo sociosanitario el interés y la

preocupación Caser por la ética en el abordaje de los procesos sanitarios y asistenciales.

Las jornadas, de inscripción gratuita, estuvieron dirigidas a profesionales sociosanitarios; médicos, trabajadores sociales, enfermeros, terapeutas ocupacionales, psicólogos, fisioterapeutas y estudiantes, así como a Entidades Sociales, Colegios Profesionales, Gestores de Servicios y Organismos Públicos.

Se ha trabajado también en el desarrollo de nuevas unidades sociosanitarias, que permitan ofrecer a particulares y al sector público centros con mayor capacidad de atención sanitaria para residentes.

Por último, se consiguió la adjudicación del primer concurso público de teleasistencia en Cáceres, actividad que hasta la fecha estaba enfocada a clientes privados.



## HOSPITALES

El Grupo Hospitalario de Caser obtuvo en 2014 un destacado crecimiento en las zonas donde está presente, Canarias y Extremadura, pese al entorno sumamente competitivo, la contención de tarifas, y las limitaciones financieras de los servicios públicos de salud.

De esta forma, los ingresos por servicios del Grupo Hospitalario crecieron 3,8 millones de €, lo que supone un incremento del 28 % sobre el año anterior. El EBITDA creció 1,4 millones de €.

### Canarias

Hospital Parque, en Tenerife, está comenzando a ser el centro privado referente de Santa Cruz de Tenerife. En 2014 incrementó sus ingresos 2,6 millones de €, lo que supone un incremento del 32 % sobre el año anterior. El EBITDA creció 0,6 millones de €.

El centro está implantando un nuevo modelo de hospital. Como parte del mismo, en 2014 se puso en marcha la U.V.I privada más completa de la isla, con intensivistas especialistas con presencia física 24 horas para atender 6 boxes dotados de los mejores medios. Por su parte, el servicio de Urgencias Pediátricas cumplió, con gran éxito, su primer año de andadura, y fue ampliado con el Área



## Alejandro Rey

DIRECTOR DE OPERACIONES  
DEL NEGOCIO HOSPITALARIO
**¿Cuáles son las claves del nuevo modelo hospitalario que está implantando Caser?**

El nuevo modelo se basa en tres pilares: innovación, calidad y servicio. Estamos trabajando para que nuestros centros sean referencia dentro del ámbito de la sanidad privada allí donde se establezcan. Para ello, dotamos a nuestros hospitales de las técnicas y tratamientos más avanzados e innovadores cubriendo la práctica totalidad de las especialidades. A ello le sumamos contar con el mejor cuadro médico y priorizar una atención de máxima calidad al paciente.

**¿Cuáles son los planes para 2015 en los hospitales de Canarias?**

En 2015 se producirá un significativo desarrollo de un número importante de especialidades del Hospital Parque Tenerife, ampliando el catálogo de técnicas y nuevos procesos quirúrgicos y creando

nuevas unidades especializadas o multidisciplinares, e incorporando a importantes profesionales. Iniciarán su andadura el nuevo Centro de Salud y Estética, que incluirá la nueva unidad de Odontología, y el Instituto Oftalmológico. Hospital Parque Fuerteventura inaugurará el mayor centro de rehabilitación de la isla, pondrá en funcionamiento un nuevo gabinete odontológico y reforzará de forma importante su catálogo de servicios, con lo que impulsará su crecimiento.

**¿Y los centros de Extremadura?**

Nuestro objetivo es transformar el centro de Don Benito Salud, creciendo sobre la actividad existente para abarcar nuevas áreas y procedimientos de mayor complejidad. También queremos incrementar el negocio en Extremadura con todo el abanico de financiadores privados y con el Servicio Extremeño de Salud.

> del Niño: un servicio dotado con unidades de las distintas especialidades –Traumatología, Oftalmología, Alergología...– atendidas por especialistas pediátricos.

El Servicio de Oncología se ha convertido en la unidad privada de referencia en la isla, aumentando de forma muy importante su actividad y siendo el proveedor preferente para las principales compañías aseguradoras.

Asimismo, la práctica totalidad de especialidades y servicios del Hospital han ampliado su catálogo de técnicas y han podido atender patologías cada vez más complejas. Para propiciar este desarrollo, el centro tinerfeño llevó a cabo en 2014 importantes inversiones como la única torre de laparoscopia 3D de la Comunidad de Canarias, un nuevo microscopio quirúrgico de oftalmología de última generación, o un láser combinado YAG-Argón.

Por su parte, el Hospital Parque Fuerteventura ha completado su segundo año de andadura como hospital general. La creación y ampliación de distintas unidades –como Preparación al Parto, Logopedia, Psicoterapia, o Endocrinología– sumadas a las ya existentes le han permitido configurar un cuadro médico muy completo, sin comparación en la Isla.

La puesta en marcha en 2015 de nuevos e importantes proyectos en desarrollo –como el centro de rehabilitación más grande de la isla o la nueva unidad de odontología– consolidarán y ampliarán el liderazgo del centro y harán que el Hospital Parque Fuerteventura continúe su crecimiento e intensifique la confianza depositada por las compañías aseguradoras y por el Servicio Canario de Salud.

## Los hospitales de Caser son ya un referente en el sector en Canarias y Extremadura

**Extremadura**

En Extremadura, Don Benito Salud impulsó de forma significativa sus servicios y especialidades, lo que se tradujo en un relevante crecimiento, convirtiéndose en el centro privado de referencia de la zona.

Por su parte, Zafra Salud-Clinica Vía de la Plata se reforzó con nuevas unidades –Odontología y Centro de Reconocimientos– que potenciaron su liderazgo.

En ambas localidades, la práctica totalidad de las compañías aseguradoras de salud ha ampliado su apuesta por el Grupo Hospitalario de Caser.

Asimismo, el Servicio Extremeño de Salud incrementó su actividad con los dos centros, confiándoles la realización de nuevos procesos, consiguiéndose una alta valoración en encuestas de satisfacción del servicio público y una muy baja tasa de complicaciones. >





CASER ASISTENCIA  
 DUPLICÓ LA CIFRA  
 DE NEGOCIO DE 2013  
 HASTA SUPERAR LOS  
**5**  
 MILLONES DE €  
 DE FACTURACIÓN

## > CASER ASISTENCIA

2014 fue un excelente año para Caser Asistencia. Esta división del Negocio de Diversificación consolidó su principal actividad, el mantenimiento de inmuebles de entidades financieras, y abrió nuevas líneas de actuación y de futuro crecimiento recurrente como el servicio de mantenimiento de calderas.

Caser Asistencia cerró un magnífico ejercicio, duplicando la cifra de negocio conseguida en 2013 hasta superar los 5 millones € de facturación. El EBITDA alcanzó los 500.000 €.

### Ampliación de servicios

El área siguió trabajando sobre las necesidades de las entidades financieras en el ámbito de los inmuebles, promociones, suelos y locales, entre otros, anticipándose, en muchos casos, y ofreciendo nuevos productos, lo cual fue la puerta para la obtención de otras adjudicaciones de sociedades participadas y otras entidades financieras clientes.

En paralelo, Caser Asistencia lanzó al mercado sus productos de mantenimiento de calderas trabajando para uno de los clientes de referencia en este negocio, GALP, adjudicándose el concurso para atender a todos los clientes que esta compañía tiene en España.



### Manuel Zapatero

DIRECTOR DE  
 CASER ASISTENCIA



#### ¿Cuál ha sido la clave de los buenos resultados obtenidos en 2014?

La clave ha estado en que hemos sido capaces de adelantarnos a las necesidades de nuestros clientes y ofrecerles aquellos productos nuevos que necesitan en su día a día. Al tiempo, hemos desarrollado y entrado en otros ámbitos de negocio ofreciendo siempre servicios caracterizados por la calidad y la profesionalidad.

#### ¿En qué consiste el servicio de mantenimiento que se ofrece a GALP?

En concreto, el servicio de mantenimiento consiste en una revisión anual y atención de averías de urgencia, 24 horas al día los 365 días del año, a los más de 5.000 clientes de GALP Energía, tanto de las calderas de gas, como de los equipos de climatización. Sin duda, el nivel de servicio, calidad y eficacia que caracterizan a Caser Asistencia han sido decisivos para conseguir esta adjudicación.



También se crearon servicios para la gestión de alquileres, tanto administrativa como operativa y de servicios, producto que será clave en los próximos años.

#### Planes 2015

En 2015, Caser Asistencia impulsará la actividad comercial para ampliar el número de clientes con los productos actuales e implementar los nuevos productos en clientes potenciales.

Se incrementarán los servicios de valor añadido, focalizados en aquellos dirigidos a particulares y servicios de orientación jurídica, comercializándolos de manera colectiva o través de acuerdos con grandes redes de distribución. También se prevé poner en marcha la central de compras de servicios del Grupo Caser para optimizar costes y aumentar ingresos.

Caser Asistencia se adjudicó la prestación de servicios de mantenimiento de GALP energía