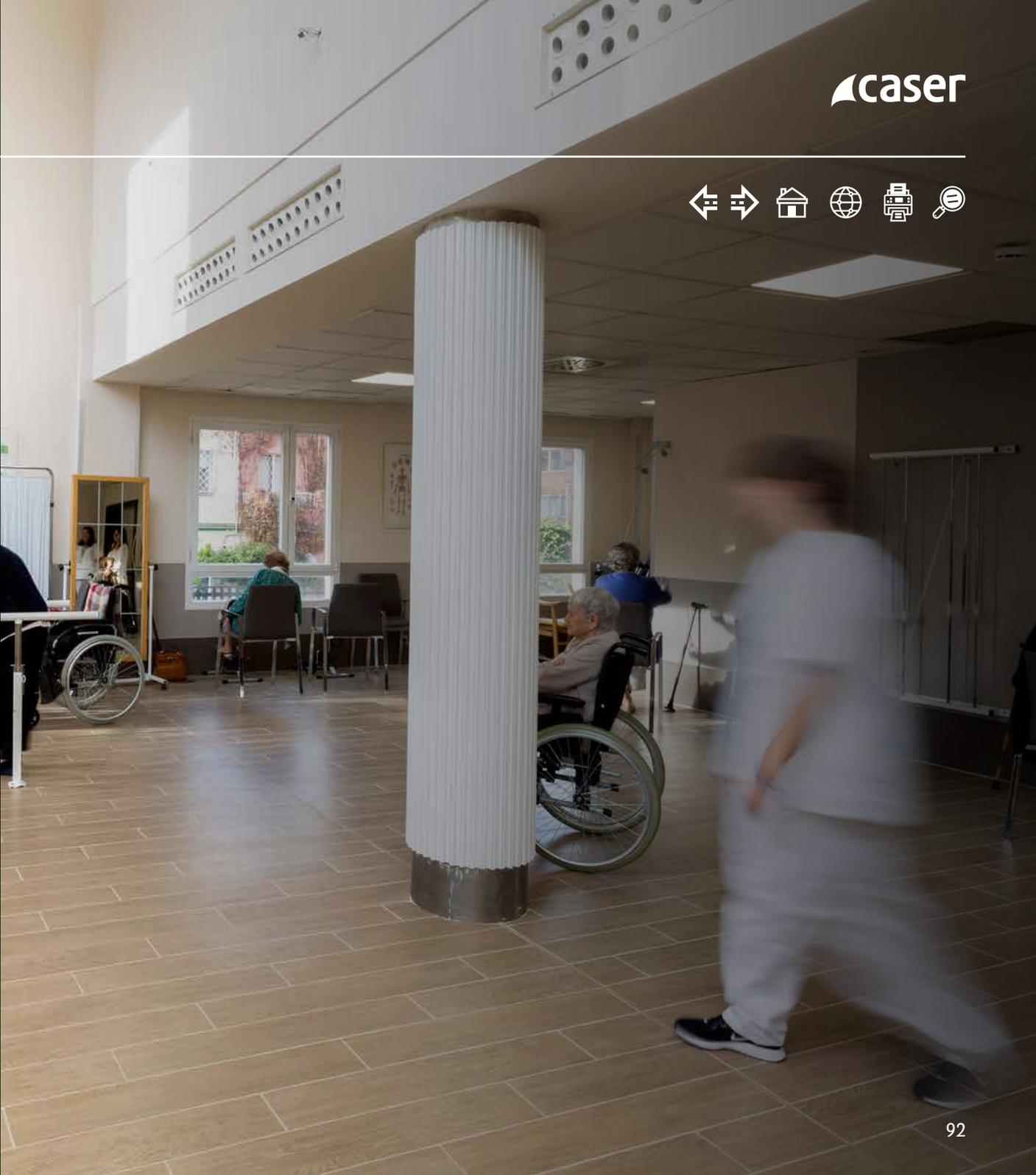


19.

Diversificación





Durante el ejercicio se realizaron importantes avances en las actividades de Diversificación.

Caser Residencial, Hospitales Parque y Acierta Asistencia son las empresas participadas que se agrupan en la Dirección de Diversificación. Gracias a la intensificación de sus operaciones y las buenas perspectivas de los mercados en los que cada una de ellas desarrolla su actividad, esta Dirección experimentó un incremento del 31% en la facturación, hasta los 162 millones de euros.

VALENTÍN GARCÍA DIRECTOR DE DIVERSIFICACIÓN



¿Qué destacaría del ejercicio?

Durante el 2019 cabe destacar el buen comportamiento que han tenido en sus respectivos mercados las empresas participadas. La facturación alcanzó 162 millones de euros, un 31% más que en 2018. Si entramos en detalle, las actividades desarrolladas en el sector de la dependencia, prestadas por Caser Residencial, superaron los 85 millones de euros, con un crecimiento del 17% sobre el año anterior. Por otro lado, la gestión de hospitales, creció un 70%, con una facturación de 47 millones de euros. Asimismo, Acierta Asistencia,

que ofrece servicios de asistencia y *facility management*, facturó 30 millones de euros, prestando más de 110.000 servicios.

¿Qué hitos han propiciado el crecimiento de la actividad de Diversificación en 2019?

Mención especial merece la compra de un nuevo centro para personas mayores en Bilbao, de acuerdo al Plan Estratégico 2018-2022. Esta residencia cuenta con 207 camas, una superficie construida de 12.500 m² y está ubicada en la zona de expansión de la ciudad. Así, Caser Residencial cuenta ya con veinte residencias en las que trabajan más de 2.300 personas.

Hospitales Parque incorporó también un nuevo centro, el Complejo Sanitario de Llevant en Porto Cristo (Mallorca) y continuó con su inversión en tecnologías punteras.

Por su parte, Acierta Asistencia se ha consolidado como referente en servicios de mantenimiento de activos y servicios de valor añadido.

¿Qué supone el reconocimiento “Great Place to Work” en las residencias para personas mayores?

Nos sentimos muy orgullosos de haber sido reconocidos como uno de los mejores lugares para trabajar en España. Este año, solamente 30 empresas españolas han obtenido este reconocimiento y Caser Residencial es la primera dedicada a la atención a personas mayores en España en obtenerlo.

Para tener el reconocimiento GPTW es necesario que más del 70% de los empleados cumplimenten una encuesta de 70 preguntas; que el grado de satisfacción de las respuestas sea superior al 70%;

y que se valore positivamente una Memoria con las mejores prácticas.

Tengo que dar especialmente las gracias a las personas que forman parte del equipo Caser Residencial por su entusiasmo y profesionalidad en su trabajo para ofrecer una atención personalizada.

¿Qué retos conlleva mantener la calidad e innovación en el cuidado a las personas?

El reto, que a su vez debe ser el objetivo principal, consiste en trabajar día tras día estableciendo indicadores de resultados, revisando y tomando las acciones necesarias para la mejora, teniendo en cuenta las mejores prácticas y la innovación. Para ello, es importante la búsqueda de una mejora continua, así como el desarrollo de nuevas ideas para elevar la excelencia y la sostenibilidad y poder seguir brindando un servicio de asistencia de calidad.



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 mantenido su trayectoria de crecimiento rentable, de calidad e innovador, junto a la profesionalización su equipo.

Por ello, durante el pasado ejercicio, abordó un plan de desarrollo de la excelencia en todos los procesos relacionados directamente con la satisfacción del cliente: alimentación, trato y cuidados asistenciales. Además, se adquirió una nueva residencia en Bilbao, especializada en psicogeriatría, demencias, crónicos o rehabilitación, con servicios específicos de fisioterapia y terapia ocupacional. También se pusieron en práctica programas específicos para la mejora de calidad percibida en cada uno de los momentos de experiencia del cliente y se profundizó aún más en conseguir herramientas que permitan medir adecuadamente la efectividad de las medidas abordadas.

En cifras, este impulso se materializó en una facturación de 85 millones de euros para el Grupo. Se trata de un crecimiento del 17% sobre el año anterior, 12 millones de euros más con respecto al ejercicio de 2018. Estos buenos crecimientos de facturación y ocupación, junto con los resultados positivos obtenidos contribuyeron a reforzar a Caser Residencial como uno de los líderes del sector.

El crecimiento y la intensificación de la actividad de Caser Residencial también conllevó al mantenimiento de generación de empleo y como consecuencia un incremento del número de empleados, hasta las 2.300 personas.

En lo referente a la innovación tecnológica en 2019, se lanzaron diversos proyectos de modernización y mejoras cuyo objetivo es automatizar registros de actividades de la vida diaria. Asimismo, participó en proyectos de innovación con diferentes socios para implantar nuevas tecnologías en los centros y en los servicios domiciliarios.

El centro es el segundo de la compañía en Vizcaya y con él suma un total de 20 residencias bajo gestión en nuestro país. En el ámbito de los servicios a las personas cabe destacar el importante crecimiento de la facturación de los servicios en el domicilio que en 2019 superaron los 4,3 millones de euros, el doble que en el año anterior.



EN ESPAÑA, HAN OBTENIDO EL RECONOCIMIENTO DE GREAT PLACE TO WORK 30 EMPRESAS ESPAÑOLAS, SIENDO CASER RESIDENCIAL LA PRIMERA Y ÚNICA DE SU ACTIVIDAD

CASER, UNA DE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR



En 2015, Caser Residencial inició un proyecto con el fin de crear una estrategia de desarrollo de personas, con mayores inversiones en formación y políticas de recursos humanos enfocadas a la profesionalización y desarrollo. Fruto de ese esfuerzo, Caser Residencial recibió en 2019 el reconocimiento Great Place to Work.

En la evaluación se destacaron como puntos fuertes de Caser Residencial el compañerismo, el trabajo en equipo, el orgullo por el trabajo realizado además de la autonomía y confianza. También, se destacó como puntos fuertes de la compañía, la cultura corporativa inspiradora que genera sentimiento de orgullo de pertenencia y sentimiento de unidad dentro del Grupo Caser.

Por ello, Caser Residencial es un “gran lugar para trabajar”, donde se confía en los equipos y se está orgulloso de lo que hacen. Un lugar donde cada uno de sus empleados logra sus objetivos corporativos con personas que entregan lo mejor de sí mismas y trabajan juntas como equipo, todo en un ambiente de confianza.



CASER RESIDENCIAL TXURDÍNAGA (BILBAO)

En 2019 se adquirió Caser Residencial Txurdínaga, un centro innovador y de referencia en el sector de la tercera edad. Adquirido en octubre de 2019, cuenta con 207 camas y una superficie construida de 12.500 m². Además, dispone de un servicio asistencial muy completo y dispone de instalaciones de vanguardia para cubrir las necesidades de las personas dependientes.



EN 2019 SE COMPLETÓ LA COMPRA DE UNA NUEVA RESIDENCIA PARA PERSONAS MAYORES EN BILBAO, CON LO QUE LA RED DE RESIDENCIAS ALCANZA LOS 20 CENTROS



PABLO RUBIO

DIRECTOR DE OPERACIONES DE CASER RESIDENCIAL



¿Qué retos conllevó la innovación en Caser Residencial?

Es uno de los principales pilares que desarrollamos desde diferentes perspectivas y enfocando en nuestra apuesta por la excelencia y la sostenibilidad.

Así, y entre otros, a lo largo del año se lanzaron varios proyectos de modernización tecnológica para tener información ágil, fiable de actividades cotidianas y de forma automática que permitan además mejorar la comunicación con residentes y familias.

¿Qué papel tiene la excelencia en el cuidado de personas mayores?

Es fundamental. Precisamente en 2019 se ha abordado un Plan de desarrollo de la excelencia en todos los procesos relacionados directamente con la satisfacción del cliente: alimentación, trato y cuidados asistenciales. Y se ha profundizado aún más en el uso de herramientas que permitan medir la efectividad de estas medidas.



HOSPITALES

El año 2019 ha supuesto la consolidación de la incorporación del Complejo Sanitario de Llevant en Porto Cristo (Mallorca) a Hospitales Parque la cual se inició a finales de 2018, así como la continuidad del crecimiento del resto de hospitales, tanto a nivel económico como asistencial.

Hospitales Parque mejoró de forma significativa sus ratios, continuando con la tendencia registrada en los últimos ejercicios, manteniendo los criterios esenciales del mismo como son inversión en tecnología, ser referente para pacientes y profesionales médicos, actualización y modernización continua de instalaciones y equipamiento, excelente cuadro médico al servicio de un inmejorable trato al paciente en búsqueda de la mejor calidad asistencial.



Como datos objetivos de este crecimiento, en 2019 la facturación de Hospitales Parque se ha incrementado en un 75%, debido en su mayor parte a la ya referida incorporación del Complejo Hospitalario de Llevant, eliminando dicho efecto, el crecimiento de la facturación ha sido del 11% lo que confirma dicha evolución positiva del resto de hospitales.

El Grupo Hospitales Parque cuenta con cinco hospitales, una residencia y cuatro centros médicos donde trabajarán más de 600 personas y 600 profesionales médicos que confían en nuestro proyecto. El grupo confía en seguir cumpliendo las iniciativas del Plan Estratégico 2018-2022 incorporando nuevos centros y siendo la referencia hospitalaria en los territorios donde está presente.

ALEJANDRO REY DIRECTOR DE HOSPITALES PARQUE



¿Qué hitos destacaría de la actividad de Hospitales Parque?

A lo largo del ejercicio anterior, se consolidó la incorporación del Complejo Sanitario de Llevant en Porto Cristo (Mallorca, la cual se inició a finales de 2018, así como la continuidad del

crecimiento del resto de hospitales, tanto a nivel económico como asistencial.

Además, durante todo el año se han mantenido y reforzado la inversión en tecnología, continuando con la actualización y modernización de instalaciones y equipamiento.

¿Qué novedades se van a introducir durante 2020?

En 2020 el Grupo Hospitales Parque contará con cinco hospitales, una residencia y cuatro centros médicos donde trabajarán más de 600 personas y 600 profesionales médicos que confían en nuestro proyecto. El grupo confía en seguir cumpliendo las iniciativas del Plan Estratégico

2018-2022 incorporando nuevos centros y siendo la referencia hospitalaria en los territorios donde está presente. En Tenerife se realizará una importante reforma del Servicio de Urgencias que proporcionará una mayor disposición de espacio en el Servicio, Hospital Parque Fuerteventura abrirá el nuevo Centro Médico en Puerto del Rosario proporcionado mejores instalaciones de consultas y ampliando el Servicio de Hospitalización, Hospital de Llevant incorporará un nuevo Centro Médico en Manacor con las principales especialidades médicas, y en Extremadura, Hospital Parque Vegas Altas, en Don Benito, actualizará las instalaciones de diagnóstico por imagen, endoscopias y rehabilitación.



CANARIAS

En 2019 Hospital Parque Tenerife ha crecido un 8% con respecto al año anterior en intervenciones quirúrgicas, un 6,5% en pacientes hospitalizados y un 6,5% en consultas externas, incrementando en un 22% la facturación de pacientes privados.

Es importante señalar la positiva evolución de la unidad del Deporte, que confirma la implicación de Hospital Parque Tenerife con el deporte y la vida saludable, siendo referente a nivel provincial tanto para deportistas de alto nivel como para aficionados.

Hospital Parque Fuerteventura ha completado un año de consolidación de Servicios ofreciendo la mejor calidad asistencial de sanidad privada de la isla.

En los últimos meses de 2019 se ha iniciado la obra del Centro Médico Fuerteventura en Puerto del Rosario, el cual estará concluido en los primeros meses del 2020, lo que supondrá una mayor comodidad para los pacientes debido a la mejora de los espacios de consulta fuera del hospital y al mismo tiempo ampliar el Servicio de Hospitalización de Hospital Parque Fuerteventura disponiendo de un mayor número de camas para ingresos.

La evolución del Centro Médico Parque Lanzarote, inaugurado el año pasado, continua siendo positiva, ampliando su cartera de servicios y cuadro médico. A finales de este año se ha puesto en funcionamiento el Centro Médico Corralejo, ofreciendo al paciente turista y residente una atención primaria cercana y con continuidad asistencial en Hospital Parque Fuerteventura.

El hospital mayorero ha incrementado este año su facturación por encima del 11% con respecto al año anterior, destacando el incremento de volumen de negocio a pacientes particulares (17%) y a pacientes extranjeros (25%).

ISLAS BALEARES

El Complejo Hospitalario de Llevant ha aportado un volumen de facturación a Hospitales Parque que supone aproximadamente un 37% del total de facturación, así como un volumen de pacientes extranjeros muy significativo, exportando dicho conocimiento en 2020 a otros hospitales del grupo para incremento de la actividad a pacientes extranjeros.



40 ANIVERSARIO DE HOSPITAL PARQUE TENERIFE



En 2019, el Hospital Parque Tenerife celebró 40 años desde su apertura, siendo el hospital de referencia en toda la provincia tinerfeña, continuando con la ampliación de su cuadro médico con la creación de nuevas unidades especialidades, como es el nuevo Servicio de Hemodinámica, el cual ha requerido una importante dotación tecnológica, haciendo posible la atención de patologías complejas de pacientes y generando un mayor nivel asistencial.



Como en el resto de centros, se ha apostado de forma importante por la innovación tecnológica, materializándose fundamentalmente en este caso en la adquisición de una Resonancia Magnética abierta.

Un nuevo sistema de Call Center ha proporcionado una importante mejora de atención telefónica a los usuarios que se ha traducido en un incremento del 3,5% de pacientes en Consultas Externas.

En definitiva, la incorporación del Complejo Hospitalario de Llevant ha supuesto en 2019 un crecimiento inorgánico de facturación de aproximadamente 17 millones de euros.

EXTREMADURA

En Extremadura, Hospital Parque Vegas Altas, en Don Benito, ha tenido un fuerte crecimiento del 31% en el volumen de negocio respecto al año anterior, habiendo crecido en actividad de forma muy significativa en los diversos servicios, destacando al incremento del 45% en número de cirugías y 73% en hospitalización.

Hospital Parque Vegas Altas ha incorporado en 2019 un TAC de 32 cortes confirmado el objetivo de mejora tecnológica en todos los hospitales, lo que ha supuesto un incremento de la actividad del Servicio de Radiología en un 41% y aportando una mayor capacidad diagnóstica a los profesionales médicos.



Respecto a la incorporación de nuevas unidades, destacar el nuevo Servicio de Oftalmología, gestionado por profesionales punteros siendo pioneros en su zona de influencia.

En la búsqueda de una mejor experiencia de paciente, se ha implantado en 2019 el novedoso sistema de Guiado de Pacientes (NemoQ), proporcionando una mayor comodidad al paciente en el trámite de Admisión y tránsito por el hospital por medio de pantallas, agilizando también de forma interna el proceso de facturación de la actividad de consultas externas, siendo hospital piloto para la implantación en el resto de hospitales del grupo.

Hospital Parque Vía de la Plata, en Zafra, ha alcanzado un importante crecimiento del 11% en actividad, habiendo realizado un 13% más de intervenciones quirúrgicas y atendido un 4,7% más de pacientes en el Servicio de

Urgencias, destacando un incremento del 10% de la facturación a pacientes particulares.

Este ejercicio ha incorporado un Mamógrafo Digital, reforzando la Atención a la Mujer, facilitando un servicio cada vez más integral a la Mujer desde el punto de vista diagnóstico y terapéutico.

La búsqueda de mejora continua en la atención en nuestros centros se ha visto reflejada en la implantación de un sistema (Rate Now) que proporciona una medición de la satisfacción del paciente incluyendo Net Promoter Score (NPS). Adicionalmente se ha implantado un sistema de encuesta a los pacientes de Hospitalización de Hospital Parque Tenerife siendo un objetivo para 2020 extenderlo al centro de hospitales del grupo. El grado de satisfacción obtenido de todos estos sistemas de medición es elevado, estando muy por encima de la media del sector.



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 Valor Añadido. En 2019, el negocio cerró con una facturación cercana a 30 millones de euros, y habiendo prestado servicios en más de 110.000 ocasiones.

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 política y a la inseguridad jurídica motivada por los recientes cambios en la legislación relacionada con los arrendamientos. A pesar de ello, la compañía se ha mantenido presente en la práctica totalidad de los operadores y manteniendo el nivel de actividad en relación al año anterior.

La línea de negocio relativa al mantenimiento integral de edificios e infraestructuras tuvo durante el año un crecimiento superior al 18% motivado fundamentalmente por la entrada en las licitaciones públicas de contratos de mantenimiento de todo tipo de activos como, por ejemplo, prestando servicio a la Base Aérea de Torrejón, Consejo General del Poder Judicial y a la Agencia Tributaria. Esto ha consolidado a la compañía como un actor relevante dentro

del sector, con unas valoraciones técnicas de nuestras ofertas que siempre han estado en los primeros lugares.

En lo relativo a Servicios de Valor Añadido, 2019 fue el año en el que se puso en marcha todas las capacidades necesarias para llevar a cabo un relanzamiento del modelo de negocio, de forma coordinada con el área aseguradora de Caser en muchos casos, con el fin de posicionar al Grupo en líder en soluciones de Seguros y Servicios.

Por otro lado, la compañía TH Mantenimiento, que cuenta con más de 30 años de experiencia en la instalación, puesta en marcha y mantenimiento de equipos de climatización e instalaciones térmicas, cerró el año con un crecimiento cercano al 20%. Este éxito radica tanto en el mantenimiento de grandes clientes como Decathlon o Carrefour, como en el buen resultado de nuevas líneas de negocio como puede ser el caso de las compañías vitivinícolas donde se llevó a cabo, entre otras, la instalación de infraestructura necesaria de la nueva bodega de Protos en Valladolid.

GRANDES RETOS PARA 2020

El grupo Acierta, formado por más de 270 profesionales, continuará en 2020 con 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.

IGNACIO DIAZ PINÉS DIRECTOR DE ACIERTA ASISTENCIA



¿Cómo resumiría la actividad de Acierta Asistencia en 2019?

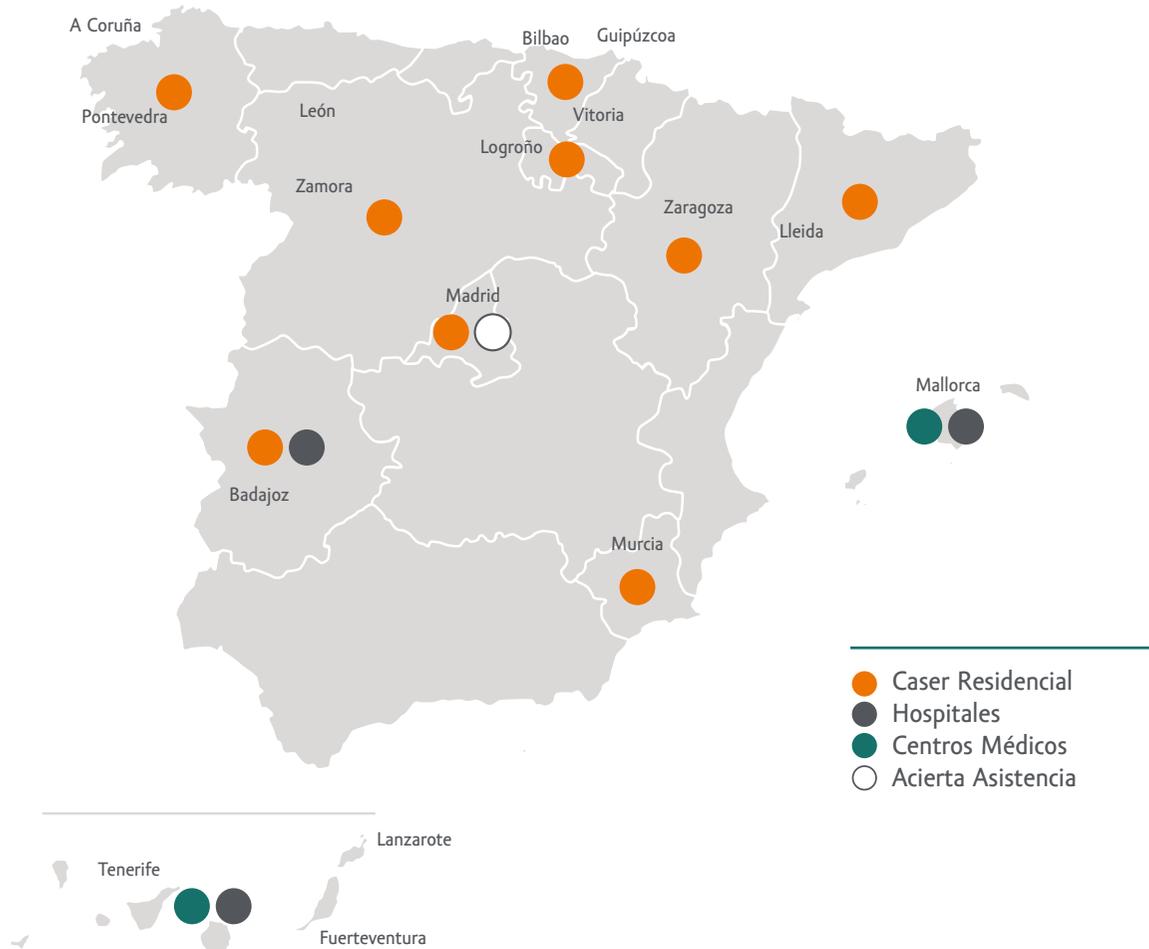
En 2019 se pusieron en marcha todas las capacidades necesarias para llevar a cabo un relanzamiento del modelo de negocio. Durante el ejercicio, hemos prestado nuestros servicios a más de 110.000 clientes con una facturación de 30 millones de euros.

¿Qué planes de futuro contempla Acierta Asistencia para el próximo año?

Continuaremos trabajando 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

4

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 (Madrid)

León (León)
 Lleida (Lleida)
 Montesoria (Logroño)
 Olivenza (Olivenza-Badajoz)
 Ruiseñores (Zaragoza)
 Santa Hortensia (Madrid)
 Santo Ángel (Murcia)
 Txurdinaga (Bilbao)
 Zamora
 Pontevedra

HOSPITALES Y CENTROS MÉDICOS

Hospital Parque Tenerife
 Hospital Parque Fuerteventura
 Hospital Parque Llevant (Mallorca)
 Hospital Parque Vegas Altas (Badajoz)
 Hospital Parque Vía de la Plata (Badajoz)

Centro Médico Parque Lanzarote
 Centro Médico Corralejo (Fuerteventura)
 Centro Médico Parque Cala Mesquida (Mallorca)
 Centro Médico Parque Porto Colom (Mallorca)