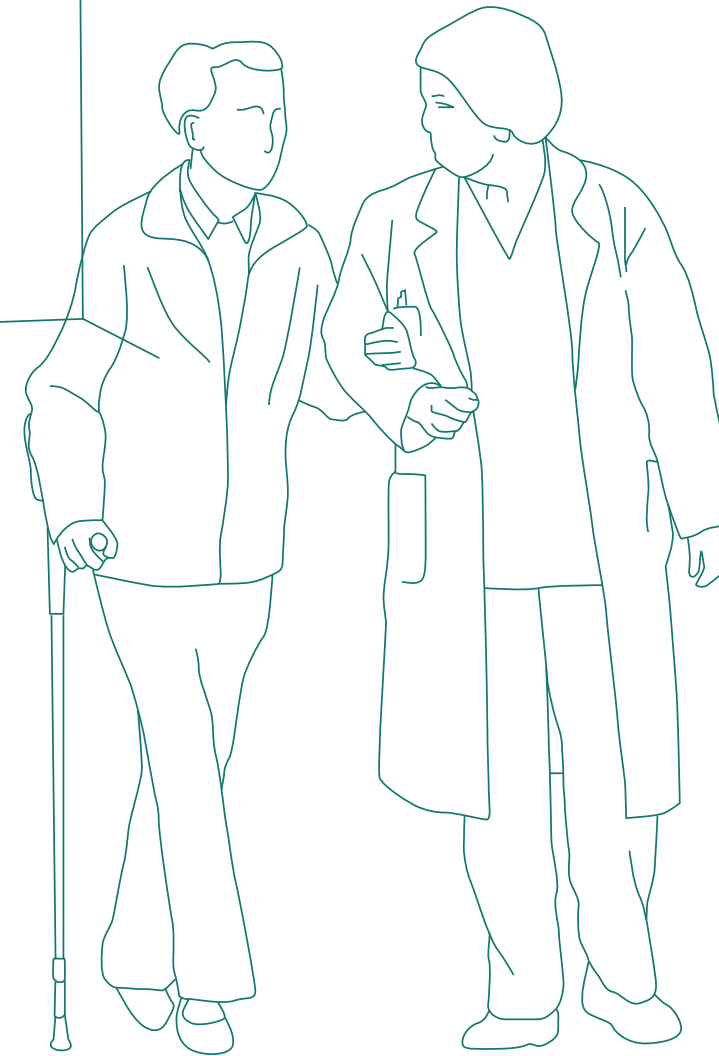
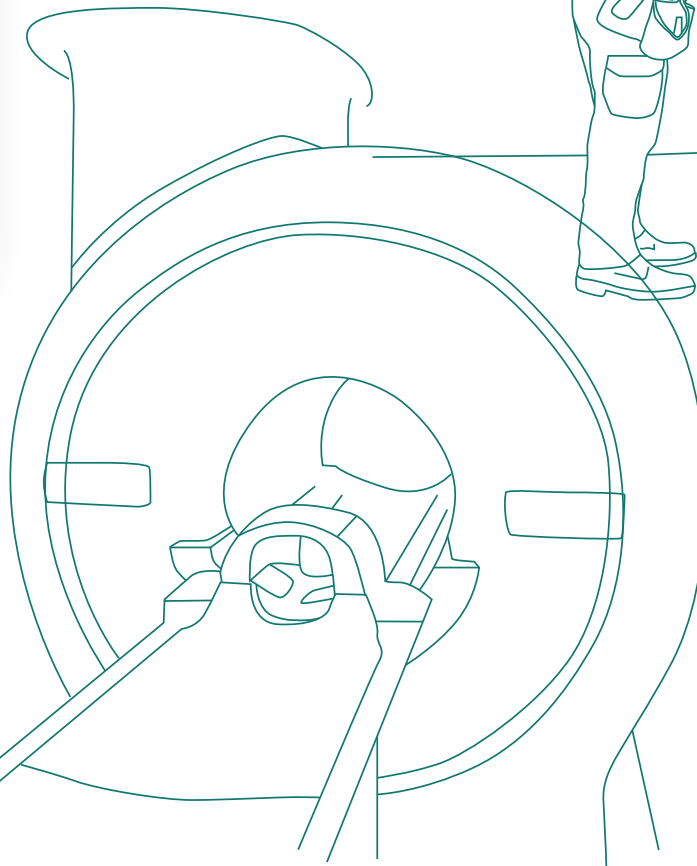


17. Servicios



2021 ha sido un año de recuperación de la actividad y de vuelta a la confianza, especialmente en el sector servicios. El Grupo, a través de sus empresas participadas –Caser Residencial, Hospitales Parque y Acierta Asistencia– experimentó un incremento en facturación del 19% con respecto al ejercicio anterior, hasta alcanzar 175 millones de euros. La profesionalidad, la vocación y el esfuerzo de los equipos de las diferentes áreas resultaron fundamentales para la consecución de los objetivos.



VALENTÍN GARCÍA
DIRECTOR DE SERVICIOS

¿Qué balance realiza de 2021 en la dirección de Servicios?

El inicio del año, marcado por la vacunación en todos nuestros centros para personas mayores y su demostrada eficacia, nos permitió ir recuperando la normalidad de forma progresiva y, con ello, el crecimiento de la actividad. Durante el pasado ejercicio, Hospitales Parque incorporó un nuevo centro, con la adquisición de un Hospital en Talavera de la Reina. Por su parte, Acierta Asistencia, ha prestado servicios en más de 89.000 ocasiones atendiendo casi un millón llamadas telefónicas, consolidándonos así como referentes en las soluciones de servicios en hogares y pymes del mercado español.

¿Qué hitos han propiciado el crecimiento de la actividad de Servicios en este ejercicio? Destacamos la adquisición de un nuevo centro residencial en Valladolid, Caser Residencial Laguna con un total de 90 plazas, –sumando ya un total de 21 centros en España–, además de la puesta en marcha de las Unidades de Salud mental de Olivenza (Badajoz) y de Neurorehabilitación en Santo Ángel (Murcia). Igualmente destacable es la compra del nuevo Hospital Parque Marazuela en Talavera de la Reina, a la vanguardia de la medicina privada en Castilla La Mancha. Por su parte, Acierta Asistencia activó una nueva línea de negocio –Acierta Hogar–, que le ha permitido consolidarse como referente en servicios de valor añadido.

Además, y tras los acontecimientos vividos en los dos últimos años, es fundamental reseñar la profesionalidad de los equipos de las diferentes áreas y su vocación y esfuerzo en todo este tiempo.

¿Cómo se consigue la calidad en los servicios?

Nos fijamos objetivos para lograr mejoras, estableciendo indicadores de resultados, midiendo la satisfacción a través de diversas encuestas a los grupos de interés, revisamos y activando las acciones necesarias. Asimismo,

trabajamos continuamente para dotar de los mejores profesionales a las diferentes empresas de servicios.

¿Cuáles son los principales desafíos para el próximo año?

Seguiremos trabajando en la senda de la recuperación de la actividad previa a la pandemia. La innovación seguirá siendo clave en todos estos procesos, ya que nos permite ganar eficiencia y competitividad que contribuyan a generar ese crecimiento. Trabajaremos por 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, y eso pasa por realizar una firme apuesta por la formación, atracción y retención del talento.

Además, atenderemos nuevas necesidades emergentes de nuestros clientes, relacionadas con bienestar, salud y servicios en el hogar, mediante 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 afrontamos la continuación del trabajo de mejora y modernización de las infraestructuras en línea con los objetivos del Plan Estratégico 20.25.

TERCERA EDAD

La búsqueda de la excelencia en la prestación de servicios, que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de las personas dependientes, y la innovación, constituyen los pilares sustanciales de Caser Residencial, la empresa de atención integral a la dependencia del Grupo Caser. Dos objetivos clave en un año de progresiva recuperación de la actividad marcado por la vacunación masiva frente a la Covid-19.

Caser Residencial cerró el pasado ejercicio superando los 88 millones de euros de facturación, con un total de 21 centros residenciales repartidos por todo el territorio español, con una capacidad para 3.300 plazas, con una ocupación superior al 90%, y 2.500 empleados.



Caser Residencial alcanzó en 2021 una satisfacción global del 8,64 y un NPS de 51 (Net Promoter Score), parámetros que miden el servicio prestado y el grado de recomendación de residentes y familiares.





En 2021 se activaron las Unidades de Salud mental de Olivenza en Badajoz –la tercera del Grupo– y la Unidad de Neurorrehabilitación en Santo Ángel en Murcia, centrada en la especialización de los servicios y la profesionalización de los equipos. Por su parte, Caser Cuidados, la gama de Caser Residencial de servicios de atención sanitaria y sociosanitaria a domicilio, mantuvo su crecimiento en el transcurso del ejercicio. En

paralelo, el Grupo continuó con su política de comunicación transparente, cercana y de confianza, con el lanzamiento de una nueva web adaptada al usuario y sus familias, y se potenció el servicio de videoconsultas médicas para los residentes, en colaboración con saludweb de Hospitales Parque.



AVANCES EN LA TRANSFORMACIÓN Y EVOLUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

la profesionalización de los equipos. La apuesta por la formación y la implantación de procesos adaptados a cada una de las patologías propias de las personas mayores o de situaciones de dependencia dio como resultado la puesta en marcha de las Unidades de Salud mental de Olivenza (Badajoz) y de Neurorrehabilitación en Santo Ángel (Murcia).

A estas nuevas Unidades de cuidado y atención, se suma la adquisición y puesta en marcha del centro Caser Residencial Laguna (Valladolid), con un total de 90 plazas destinadas a la atención y cuidado de los mayores, con áreas especiales de atención en Alzheimer, rehabilitación traumatológica o de cuidados post hospitalarios, entre otros. Esta nueva incorporación consolida la apuesta de Caser Residencial en Castilla y León, donde ya ofrece un total de 415 plazas residenciales y da empleo a más de 250 personas.

Enmarcado dentro del plan de expansión del Grupo para el área de atención integral a la dependencia, la especialización de los servicios y

En lo referente a la innovación tecnológica, se mantuvo el impulso de la digitalización junto a diferentes fórmulas de comunicación que permitieron a los residentes seguir en contacto directo con sus familiares. Destacan las pantallas táctiles RFID –instaladas en los centros de Guadiana, Lleida, León y Ruiseñores– que permiten más tiempo de atención directa a cada residente y evitan desplazamientos para gestionar la información. Además, se incorporaron dispositivos tecnológicos y aplicaciones que han optimizado los procesos operativos de Caser Residencial, como Resiplus táctil, una herramienta de gestión portátil de información del residente que agiliza el trabajo diario de los centros.

En 2021 se firmó un acuerdo de colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer (AECC), con el objetivo de dar visibilidad a la lucha contra esta enfermedad y para dar a conocer los servicios que presta la AECC. También Caser Residencial La Moraleja obtuvo la acreditación como “Centro Libre de Sujeciones Químicas” (CLSQ) para una prescripción racional y segura de psicofármacos, manteniendo el compromiso de seguridad y calidad asistencial por el que se

rigen los centros de atención de dependencia del Grupo Caser.

Como resultado de ello, Caser Residencial alcanzó un NPS de 51 (Net Promoter Score) y una satisfacción global del servicio de 8,64 sobre diez, que miden la satisfacción del servicio prestado y el grado de recomendación por parte de residentes y familiares.



PABLO RUBIO
DIRECTOR DE OPERACIONES
DE CASER RESIDENCIAL

hacia la excelencia de los servicios. Hemos trabajado en varios niveles de organización relativos a la prevención, el cuidado y la gestión de necesidades materiales, así como en recursos humanos. Así, hemos podido avanzar en el acompañamiento a los residentes, en la especialización de los servicios, así como en la profesionalización de nuestros centros y optimizar los procesos operativos de Caser Residencial.

¿Cuáles han sido los principales hitos en este 2021?

Sin duda alguna, destacaría la creación de las Unidades de Salud mental de Olivenza y la Unidad de Neurorehabilitación en Santo Ángel en Murcia. Con su puesta en marcha, hemos dado un paso más. A ellas se suma la adquisición y puesta en marcha del centro Caser Residencial Laguna, que consolida nuestra presencia en Castilla y León donde ya damos empleo a más de 250 personas.

¿Qué papel ha tenido la innovación tecnológica en Caser Residencial durante el pasado año?

La innovación es uno de los principales pilares que desarrollamos desde diferentes perspectivas y enfocamos

HOSPITALES

Hospitales Parque experimentó un destacado crecimiento en 2021, mejorando de forma significativa sus ratios, manteniendo 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.

El Grupo Hospitalario cerró el pasado ejercicio con un incremento de un 46% respecto a 2020 –un 22% frente a 2019, previo a la pandemia–, hasta alcanzar una facturación de 58 millones de euros, y atendió a más de 900.000 pacientes. En lo que respecta a la plantilla, se incrementó un 16%, hasta alcanzar los 700 profesionales y 650 especialistas. Con una dotación total de seis hospitales y cinco centros médicos, Hospitales Parque consolidó las iniciativas marcadas dentro del Plan Estratégico, convirtiéndose en referencia hospitalaria en los territorios donde está presente.

Uno de los grandes hitos fue la adquisición de Hospital Parque Marazuela en Talavera de la Reina. Implantado el modelo

asistencial de Hospitales Parque, el centro ha experimentado un notable desarrollo, aumentando la cartera de prestaciones y pasando a ser un centro hospitalario altamente resolutivo. La adquisición de equipos y mejoras continuas le ha consolidado como el mejor hospital privado en la comarca de Talavera. Estas mejoras en la infraestructura elevan el compromiso del hospital con la comunidad.

CANARIAS

Hospital Parque Tenerife sigue siendo un referente como el hospital privado con mayor prestigio en la provincia de Santa Cruz de Tenerife. Su cartera de servicios ha incorporado nuevas unidades especializadas, adaptándose cada vez más a necesidades concretas de los pacientes. Destaca, la puesta en marcha de las nuevas instalaciones de la Unidad de Deporte y Salud, un espacio que

pone el acento en potenciar la actividad física bajo control médico con el fin de garantizar la recuperación funcional del paciente. La Unidad incluye un laboratorio de análisis de rendimiento deportivo, en donde, además de los chequeos pertinentes, se puede contar con la ayuda de terapias adicionales, como la cámara hiperbárica, para mejorar el rendimiento, además de facilitar la recuperación de lesiones.



Por su parte, Hospital Parque Fuerteventura completó la primera fase de su proceso de modernización de instalaciones, con la puesta en marcha de la nueva planta de Hospitalización lo que permitió duplicar el número de camas disponibles. Por su parte, los centros médicos de Parque Corralejo (Fuerteventura) y de Lanzarote ampliaron su cuadro médico y la mejora de sus servicios, afianzando su posición como referente en la oferta sanitaria privada de ambas islas.

ISLAS BALEARES

El Complejo Hospitalario de Llevant apostó el año pasado por la innovación tecnológica, materializándose en la modernización de su Centro Médico Parque Laserclinic de Manacor. También implantó un nuevo sistema de Call Center, con la finalidad de aportar una optimización y mejora de la atención telefónica. En la línea de mejora de la atención sanitaria a pacientes extranjeros, Hospital Parque Llevant instaló 52 puntos de atención para la realización de pruebas covid en distintos centros médicos y hoteles del este de Mallorca.



HOSPITAL PARQUE MARAZUELA

Hospitales Parque adquirió en el transcurso del ejercicio el Hospital Marazuela de Talavera de la Reina, un centro equipado con 16 habitaciones de hospitalización, 14 consultas externas, dos quirófanos y cuatro boxes de urgencias, que le sitúan como referencia en el ámbito de la medicina privada en la comarca de Talavera.

Con esta incorporación, el Grupo Hospitalario suma un centro de referencia y un equipo de 125 personas que fortalece la red de servicio sanitario y el know how en materia sanitaria y asistencial.



EXTREMADURA

Hospital Parque Vegas Altas de Don Benito continuó trabajando en el desarrollo y modernización de sus instalaciones, lo que se tradujo en la ampliación de la nueva sala de Rehabilitación y Fisioterapia, suponiendo una mejora sustancial de la respuesta asistencial que se ofrece a los pacientes.

Por su parte, Hospital Vía de la Plata (Zafra) incorporó el pasado ejercicio mejoras generales en sus instalaciones, que incluyen una mejora en la accesibilidad y mayor confort para los pacientes, especialmente en el área quirúrgica.



ALEJANDRO REY
DIRECTOR DE HOSPITALES
PARQUE

Además, añadiría el importante crecimiento de la plantilla, que actualmente supera con creces el millar de personas. Concretamente, con 700 profesionales y 650 especialistas.

¿Cuál es la hoja de ruta del Grupo para 2022?

Seguir trabajando para cumplir los objetivos del Plan Estratégico 20.25. Para ello, se continuará con la modernización de instalaciones y equipamientos así como la implantación de tecnología al servicio de equipos y pacientes. Como acción más destacada, comenzará la segunda fase del plan de ampliación de Hospital Parque Fuerteventura, con la construcción del nuevo edificio anexo al centro, con el firme compromiso de seguir manteniéndonos como una referencia hospitalaria en los territorios en los que estamos presentes.

¿Qué hitos destacaría de la actividad de Hospitales Parque?

La incorporación del Hospital Marazuela al Grupo Hospitales Parque, que supone un fortalecimiento de nuestra red de servicio sanitario y asistencial, y que nos permite sumar ya un total de seis hospitales y cinco centros médicos, todos ellos referencia hospitalaria en los territorios en los que estamos presente.



ACIERTA ASISTENCIA

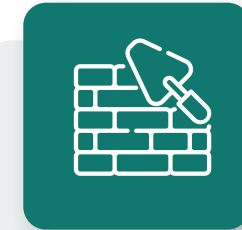
El Grupo Acierta, formado por Acierta Asistencia y TH Mantenimiento, tiene por objeto la prestación de servicios relacionados con el Real Estate, Facility Management y Valor Añadido. Cerró 2021 con una facturación de 29 millones de euros, un 40% más que en el año anterior, habiendo prestado sus servicios en más de 89.000 ocasiones, a lo que se suman casi un millón llamadas telefónicas atendidas.

Esta intensa actividad ha sido posible gracias a la creciente confianza que vienen depositando los clientes de Real Estate y Facility Services, así como a la consolidación de los Servicios de Valor Añadido o el Contact Center, que suponen ya una aportación notable al crecimiento de nuestra cifra de negocio.

El área de Real Estate estuvo focalizado en actuaciones de mantenimiento pendientes de la evolución del mercado y los cambios legislativos anunciados. Por su parte, Facility

Management, la línea de negocio relativa al mantenimiento integral de edificios e infraestructuras, cerró el ejercicio con una facturación superior a los tres millones de euros. Además, el Grupo Acierta mantuvo la cartera de clientes, logrando la adjudicación de centros tan complejos como bases aéreas, centros penitenciarios y otros edificios singulares. Asimismo, más de 104 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 2021 se atendieron más de 65.000 expedientes repartidos en diferentes servicios como urgencias y mantenimiento en el hogar, a los que se suman también 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.



ACIERTA HOGAR

Acierta Asistencia puso en marcha una nueva línea de negocio, denominada Acierta Hogar, un servicio de reforma de viviendas que llevará a cabo reformas de viviendas de particulares y negocios de pymes y autónomos. Además, ofrecerá un asesor a cada cliente que le acompañará durante todo el proceso de la reforma.

Se busca dar respuesta así a una creciente necesidad que existe en el mercado de contar con soluciones profesionales que den garantía de calidad y plazos en este tipo de trabajos, teniendo en cuenta también la necesidad de mejorar la eficiencia energética de viviendas y locales comerciales.



De forma paralela, se incrementó el servicio de atención telefónica, superando más de un millón de llamadas durante el pasado ejercicio, gracias al mantenimiento de una elevada calidad de servicio de forma constante, junto con la cercanía y adaptación a las necesidades de nuestros clientes. En esa línea, se inauguró un nuevo centro en Talavera de la Reina, formado por 30 teleoperadores que se une a los ya existentes en León y Madrid y que da servicio a los clientes de Caser Seguros.

2021 también ha sido el año en el que se ha puesto en marcha Acierta Hogar, una nueva

línea de negocio que llevará a cabo reformas de viviendas de particulares y negocios de pymes y autónomos y en las que se tendrá en cuenta la necesidad de mejorar la eficiencia energética de viviendas y locales comerciales.

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, lanzó una línea de negocio focalizada en el mantenimiento de calderas y equipos de climatización de viviendas y locales comerciales.



IGNACIO DÍAZ PINÉS
DIRECTOR ACIERTA ASISTENCIA

¿Cuáles han sido las mayores innovaciones de Acierta Asistencia en 2021?

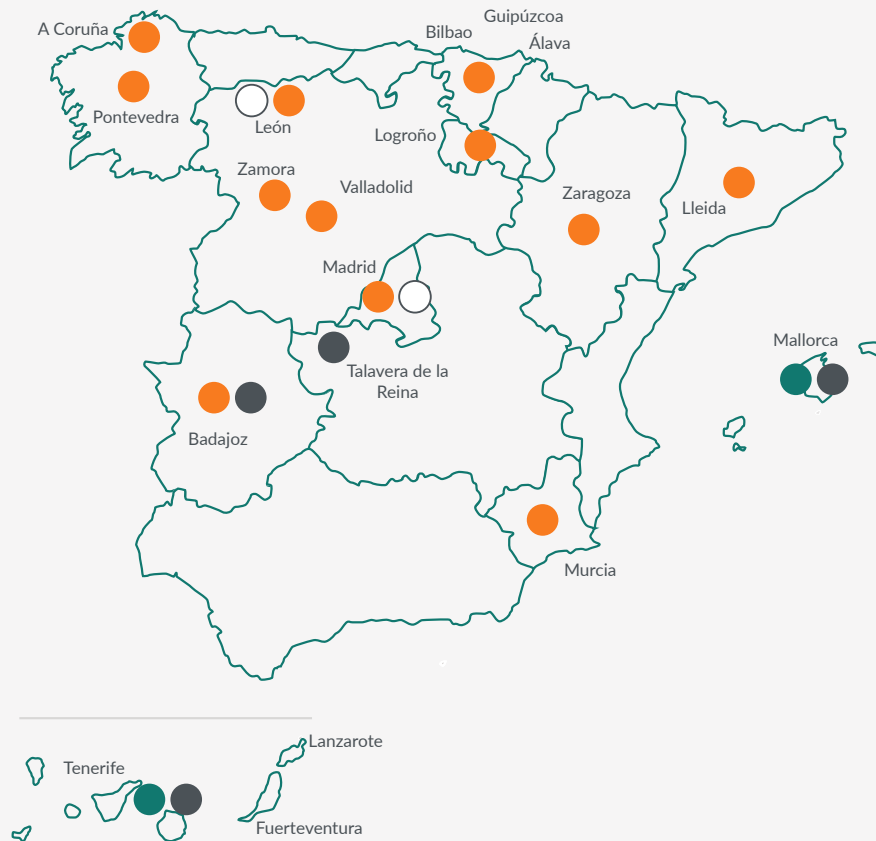
2021 supuso el inicio de la recuperación en las diferentes áreas de actividad de Acierta Asistencia y eso también se trasladó a la capacidad de innovación y creación de nuevas líneas de negocio. Cabe destacar la puesta en marcha de la nueva línea de negocio Acierta Hogar, que nace con el objetivo de resolver una creciente necesidad que existe en el mercado para contar con soluciones profesionales que den garantía de calidad y plazos en reformas de viviendas de particulares y negocios.

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

Afrontamos 2022 con el objetivo de ser referentes en servicios de mantenimiento de activos y servicios de valor añadido. Por ello, continuaremos trabajando en la consolidación de las nuevas líneas de negocio y en el crecimiento de las existentes, poniendo en todos los casos especial foco en los mercados de clientes particulares y pymes.

MAPA DE PRESENCIA

- Caser Residencial
- Hospitales
- Centros Médicos
- Acierta Asistencia



CIFRAS DE DIVERSIFICACIÓN

21

RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES

6

HOSPITALES

5

CENTROS MÉDICOS

CASER RESIDENCIAL

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Alameda (Lorca-Murcia) | León (San Andrés del Rabanedo-León) |
| Alto del Prado (Vitoria) | Lleida (Lleida) |
| Anaka (Irún-Guipúzcoa) | Montesoria (Logroño) |
| Arturo Soria (Madrid) | Olivenza (Olivenza-Badajoz) |
| Arxanda (Bilbao) | Ruiseñores (Zaragoza) |
| A Zapateira (A Coruña) | Santa Hortensia (Madrid) |
| Betharram (Hondarribia-Guipúzcoa) | Santo Ángel (Murcia) |
| Castell D'Oliana (Oliana-Lleida) | Txurdinaga (Bilbao) |
| Guadiana (Badajoz) | Zamora (Villaralbo-Zamora) |
| La Moraleja (Alcobendas-Madrid) | Pontevedra (Vilaboia-Pontevedra) |
| Laguna (Laguna de Duero-Valladolid) | |

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)
- Hospital Parque Marazuela (Talavera de la Reina, Toledo)

- 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)