

# 6.1

## Servicios



Servicios experimentó una notable recuperación en prácticamente todas las actividades, haciendo crecer su facturación por encima del 19%, alcanzando los 223,5 millones de euros en 2022, superando así las expectativas presupuestarias.

De esta manera, se lograron los objetivos previstos en cuanto a resultados e ingresos, destacando el crecimiento de Acierta Asistencia (26%), Hospitales Parque (20%) y Caser Residencial (15%). Durante el ejercicio anterior, las empresas participadas también ampliaron su cartera de servicios, incorporando un nuevo hospital, dos clínicas dentales, dos residencias de mayores y siete clínicas veterinarias.

Este éxito fue posible gracias al compromiso y desempeño excepcional de los equipos de todas las áreas, cuyo profesionalismo, dedicación y esfuerzo resultaron clave en el cumplimiento de los objetivos.

### TERCERA EDAD

Caser Residencial experimentó un período sumamente positivo, con un crecimiento significativo en su actividad y la consecución de varios hitos importantes. En términos de facturación alcanzó los 100 millones de euros, un hito que representa un aumento del 14,2% respecto al año anterior. Además, se adquirieron dos nuevas residencias, ampliando así el número de centros a un total de 22, ubicados en 14 provincias, con una capacidad de 3.350 plazas, las cuales estuvieron ocupadas al 93% y atendidas por de 2.268 empleados a tiempo completo.

El pasado ejercicio también significó una etapa de redefinición para la marca, en la que se lanzó un nuevo propósito orientado a la “Excelencia en el cuidado de las personas dependientes cuando realmente importa”. Con este enfoque, Caser Residencial se centró en la atención personalizada, la profesionalidad del equipo humano a cargo de los centros, la innovación, la calidad y la eficiencia en todas las actividades realizadas. En esa línea, se implementaron una serie de actividades formativas para que todos los empleados puedan especializarse y brindar una atención y cuidados de calidad. Además, se desarrollaron procesos adaptados a las patologías propias de las personas

mayores y en situación de dependencia. Cabe destacar que las Unidades de Salud Mental de Olivenza en Badajoz y la Unidad de Neurorehabilitación en Santo Ángel en Murcia consolidaron su actividad y aumentaron sus programas de intervención, incorporando nuevos profesionales especializados para ofrecer una atención integral.

Simultáneamente, el Grupo mantuvo su compromiso con una política de comunicación transparente, cercana, fluida y de confianza con todos sus grupos de interés, especialmente con los residentes y sus familiares. Con el objetivo de optimizar esta comunicación, se implementaron nuevas herramientas, destacando la instalación de pantallas digitales con web App en todas las recepciones de los centros. Estas pantallas proporcionan información actualizada sobre menús, actividades, noticias corporativas y otros temas relevantes, para que los usuarios estén siempre informados de primera mano.

Otra innovación destacable fue el lanzamiento de su servicio de teleasistencia avanzada para los mayores o aquellas personas en situación de dependencia que requieren de cuidados especiales en sus domicilios. Se instalaron sensores en los hogares de estas personas, lo que permitió a los especialistas de Caser Residencial

monitorizar su estado en caso de algún problema y proporcionar soporte médico en videoconsulta a través de los profesionales médicos de Hospitales Parque si fuera necesario.

En términos generales, se mejoró la eficiencia de la gestión al agilizar los procesos de información, comunicación y toma de decisiones con la implementación de 22 proyectos de innovación. Como resultado de ello, Caser Residencial alcanzó un NPS (Net Promoter Score) de 8,77 sobre diez, que mide la satisfacción del servicio prestado por parte de residentes y familiares, en más de 2.700 encuestas realizadas a residentes y familiares.

Como parte del plan de expansión, se llevó a cabo la adquisición y puesta en marcha del centro Caser Residencial Laguna en Valladolid. Esta operación consolida la presencia de Caser Residencial en Castilla y León con tres centros residenciales y un total de 415 plazas. Además, se inauguró el centro de Majadahonda en Madrid, con una capacidad de 140 plazas y espacios diseñados para el confort, la recuperación y el bienestar de las personas mayores. Entre las instalaciones destacan salas de terapia, peluquería, podología y fisioterapia, entre otras.



100 MILLONES  
DE EUROS DE  
FACTURACIÓN

+14,2%  
RESPECTO A 2021



## HOSPITALES

Hospitales Parque mantuvo su estrategia de crecimiento y expansión a nivel nacional, con un total de siete hospitales y cinco centros médicos, consolidándose como un importante grupo hospitalario líder en las regiones donde tiene presencia, tales como Canarias, Islas Baleares, Talavera de la Reina y Extremadura.

Para lograr su objetivo de ofrecer atención personalizada y de primer nivel, el Grupo Hospitalario continuó apostando por la inversión en tecnología médica y modernización de las instalaciones; asimismo, amplió su cartera de servicios y contrató a los mejores y más cualificados especialistas para robustecer su cuadro médico.

En cuanto a facturación, el Grupo logró un incremento del 21% respecto del 2021 alcanzando los 69,4 millones de euros y un cumplimiento del presupuesto del 116%. Gracias a la atención de calidad brindada por los 900 profesionales y 700 especialistas que conforman su plantilla, se atendió oportunamente a más de un millón de pacientes.

Uno de los principales hitos que marcaron 2022 fue la adquisición de Hospital Parque San Francisco en Cáceres y su equipo, de más de 80 personas, que fortalece el servicio sanitario y el *know how* en materia sanitaria y asistencial. Así el Grupo Hospitalario cuenta ahora con un total de tres hospitales modernos y completamente equipados en la comunidad, permitiéndole incrementar la asistencia sanitaria para la población residente y visitante en Extremadura.



69,4 MILLONES DE  
FACTURACIÓN

+21%  
RESPECTO A 2021



Además, ha consolidado la integración del Hospital Parque Marazuela, adquirido en 2021, el cual se ha convertido en un centro de referencia para la población de Talavera de la Reina y las localidades adyacentes.

En síntesis, Hospitales Parque se enfocó en garantizar la calidad, estandarización de procesos y mejora continua en todos sus hospitales. Para lograrlo, reforzó el compromiso de identificar buenas prácticas y unificar los procesos de gestión, con el objetivo de optimizar su funcionamiento y mejorar la calidad de la atención percibida por el paciente.

## CANARIAS

El Hospital Parque Tenerife mantuvo su trayectoria de éxitos y mejoras en la asistencia médica durante el ejercicio, consolidándose como el hospital privado líder de mayor prestigio en la provincia de Santa Cruz de Tenerife. Entre las novedades del año, cabe destacar la creación de la Escuela de Espalda, la coordinación de la Unidad de Deporte y Salud, así como la expansión de servicios en Medicina del Dolor, Traumatología y Neurocirugía. Al mismo tiempo, se incorporó la Unidad de Cirugía Bariátrica y la Unidad de Disfunción Eréctil para satisfacer las necesidades concretas de los pacientes.

Por su parte, Hospital Parque Fuerteventura cumplió 12 años liderando la sanidad de la isla, reafirmando su posición como hospital de referencia para la población. El compromiso con la mejora continua de su ya completa asistencia médica se mantuvo firme, incorporando nuevos especialistas a su equipo. Además, los centros médicos de Parque Corralejo (Fuerteventura) y de Lanzarote ampliaron su cuadro médico con especialidades como Ginecología, Traumatología y Dermatología, afianzando aún más su posición como líder en la oferta sanitaria privada de ambas islas.

### EXTREMADURA

Hospital Parque fortaleció su presencia en Extremadura tras adquirir el Hospital Parque San Francisco en Cáceres, lo que lo convirtió en el grupo hospitalario privado más grande de la región. El centro cuenta con 32 camas de hospitalización, tres quirófanos equipados, unidad de urgencias 24 horas, diagnóstico por imagen, entre otros, y un equipo de más de 80 personas.

Esta adquisición se suma a los otros dos hospitales consolidados en la región, Hospital Parque Vegas Altas de Don Benito y Hospital Vía de la Plata en Zafra, que ofrecen un total de 270.000 asistencias médicas.

Hospital Parque Vegas Altas de Don Benito mejoró sus servicios mediante la incorporación de nuevas técnicas médicas aplicables a distintas especialidades y compró equipos de última generación para ampliar su catálogo de prestaciones. Mientras que, en el Hospital Parque Vía de la Plata ingresaron nuevos profesionales al cuadro médico en las áreas de Traumatología y Psiquiatría y se renovó equipamiento.

### ISLAS BALEARES

El Complejo Hospitalario de Llevant batió récords de actividad al realizar más de 60.000 consultas externas y 4.000 intervenciones quirúrgicas, lo que se tradujo en un aumento del 20% en su actividad global. Añadido a esto, se llevó a cabo la inauguración de un nuevo quirófano completamente equipado en su área quirúrgica reestructurada y remodelada, se consolidó el sistema de Call Center con una atención telefónica que fue incrementándose mes a mes y se dio inicio a una nueva instalación solar fotovoltaica que permitió reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> en 66,79 toneladas anuales.

### TALAVERA DE LA REINA

Hospital Parque Marazuela experimentó un importante crecimiento del 25% en su actividad logrando hitos remarcables a lo largo del 2022. Las consultas externas alcanzaron un 63% de crecimiento y los procesos quirúrgicos aumentaron un 25% en comparación con el 2021, año de la adquisición. Asimismo, desde inicios de 2022 se viene construyendo un nuevo edificio en las cercanías del hospital que albergará nuevas especialidades ampliando su extensa cartera de servicios.



## ACIERTA ASISTENCIA

El Grupo Acierta, que incluye a Acierta Asistencia y TH Mantenimiento, registró un importante aumento del 26% en su facturación con respecto al año anterior, alcanzando los 36,3 millones de euros. Además, cumplió con el presupuesto asignado en todas las líneas de negocio, excepto en Real Estate, donde la actividad se ralentizó debido a la incertidumbre económica.

Este éxito se debió en parte al lanzamiento de Acierta Hogar, la línea de negocio de reformas que fue recibida con gran entusiasmo por los clientes particulares y pymes, con más de 100 reformas integrales realizadas y un ticket medio de casi 30.000 euros. Acierta Hogar continúa en plena expansión y prevé inaugurar oficinas en Barcelona y Valencia para inicios del 2023 para dar respuesta a una demanda existente en el mercado de contar con soluciones profesionales que den garantía de calidad.

Otro factor de impacto fue la diligente actividad comercial realizada en las líneas de negocio tradicionales, como el Facility Management y los Servicios de Valor Añadido, contrastada con la creciente confianza depositada por los clientes. En total, se prestaron servicios

de mantenimiento integral en más de 50 grandes centros en toda España con el despliegue de más de 250 especialistas. Gracias a esta expansión, se creó el servicio de limpieza y jardinería logrando 28 adjudicaciones con una tasa de éxito del 17%.

Sin duda, el logro más destacado fue el lanzamiento de Acierta Eficiencia, una nueva línea de negocio mediante la cual el Grupo Acierta brindará un servicio integral y sostenible a particulares y pymes en materia de eficiencia energética. Esto incluirá la instalación de paneles solares, sistemas de aerotermia, cambio de ventanas y mejoras en el aislamiento de edificios. De esta manera, se ayudará a los clientes a optimizar el rendimiento de sus edificios para un uso responsable de la energía, consumiendo menos recursos y minimizando la huella de carbono.

Por último, en TH Mantenimiento se registró un aumento en el volumen de clientes, entre ellos Alcampo y Decathlon, a quienes se les proveyó servicios de instalación y mantenimiento de sistemas de climatización. Además, el negocio B2C sigue expandiéndose, especialmente en el sector de las pymes y los comercios.



36,3 MILLONES  
DE EUROS DE  
FACTURACIÓN

+26%

RESPECTO A 2021

