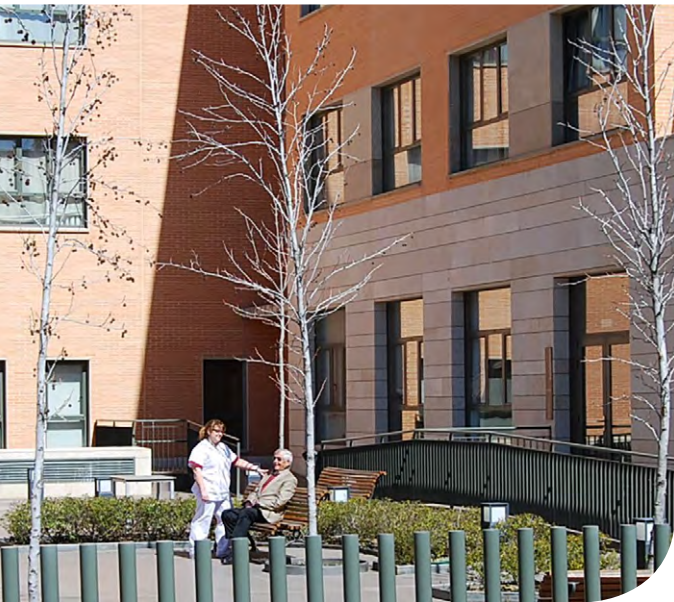


20

DIVERSIFICACIÓN

Crecimiento basado en servicios innovadores y de calidad





Se espera un crecimiento del 20% de cara a 2018 en las actividades de Diversificación

En 2017 las actividades relacionadas con la Tercera Edad, Gestión Hospitalaria y servicios en el hogar y para empresas, dirigidas tanto a personas como a instituciones, crecieron un 13% respecto al año anterior y alcanzaron una facturación de 104 millones de euros. Gracias a las buenas perspectivas y la intensa actividad de esta unidad de Caser, se espera un crecimiento del 20% de cara a 2018.



VALENTÍN GARCÍA

Director de Diversificación

¿Cuál ha sido la evolución de Diversificación en 2017?

Su resultado supone ya el 11% del total del Grupo y cabe destacar que, durante el ejercicio, las empresas del Grupo especializadas en Diversificación han ampliado su catálogo para la prestación de servicios de valor añadido a las personas, a su patrimonio y a la gestión de activos de las empresas.

La facturación ha alcanzado 104 millones de euros, un 13% más que en 2016. Si entramos en detalle, las actividades desarrolladas en el sector de la dependencia, prestadas por Caser Residencial y Atendae, han llegado a los 65,8 millones de ingresos, con un crecimiento

del 8% sobre el año anterior. Un equipo de más de 1.500 profesionales atiende a 2.300 residentes en 16 residencias. Por su parte, la gestión de hospitales en Tenerife, Fuerteventura, Don Benito y Zafra, alcanzó una facturación de 24,2 millones, lo que supone un crecimiento del 15% sobre el año anterior. Así, y bajo la denominación Grupo Hospitalario Parque, referente en la sanidad privada de Canarias y Extremadura, se atendió a 570.000 pacientes. Acierta Asistencia, que presta servicios de asistencia en viviendas, mantenimiento de calderas e inmuebles, reparaciones urgentes, *facility management* y otros de valor añadido para empresas, ha facturado 14 millones de euros, un 28% más que en 2016, gestionando más de 90.000 expedientes.

¿Qué expectativas contemplan en el Plan Estratégico 2018-2022?

La actividad aseguradora está evolucionando, pasando de cubrir solo riesgos a ofrecer también servicios. Las compañías de seguros han

trabajado en todos los entornos con redes de profesionales que ofrecían el servicio. Con el paso del tiempo y a través de las actividades de Diversificación, han pasado de prestar servicios ligados a la protección de las personas en residencias y hospitales a, posteriormente, prestar servicios en inmuebles particulares y empresas aprovechando las sinergias con seguros. En este plan estratégico queremos aumentar el peso de Diversificación en el Grupo pasando a facturar 225 millones en 2022, con un crecimiento anual del 19%. Se prevé alcanzar una facturación de 100 millones en Caser Residencial, de 60 millones en Hospitales y de 65 millones en Acierta Asistencia.

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

La búsqueda de una mejora continua, junto con el desarrollo de nuevas ideas, es clave en nuestra apuesta por la excelencia y la sostenibilidad para brindar un servicio de asistencia de calidad. En este sentido, el desarrollo tecnológico es un pilar fundamental. El reto es trabajar

para tener información ágil, fiable y de forma automática que mejore la comunicación con residentes y familias, y la eficiencia con los empleados para que el tiempo dedicado a registros se dedique a cuidados.

¿Cómo se consigue la calidad en los servicios de atención a las personas mayores y/o con dependencia?

La calidad se consigue fijando objetivos, estableciendo indicadores de resultados, midiendo la satisfacción a través de diversas encuestas a los grupos de interés, revisando y tomando las acciones necesarias para la mejora, teniendo en cuenta las mejores prácticas y la innovación.

¿Cómo fomenta Caser Residencial la motivación de los trabajadores sanitarios y sociosanitarios?

Estamos convencidos de que para dar el mejor servicio a nuestros residentes necesitamos tener los mejores profesionales, por lo que en la estrategia de la Compañía, la política de recursos humanos en selección, formación y desarrollo de personas es fundamental.

Tercera Edad

La búsqueda de la calidad y la innovación han sido las pautas que han marcado la consolidación de Caser Residencial como referente en el cuidado de las personas. Todo ello se ha materializado en la presencia en ocho Comunidades Autónomas a través de 16 residencias de personas mayores –la más reciente de ellas abierta en Lleida en 2017–. En total, la Compañía cuenta con 2.400 plazas, siete centros de día y dos centros con apartamentos tutelados. Además, presta servicio de ayuda a domicilio y de teleasistencia.

El promedio de residentes durante el ejercicio 2017 alcanzó las 2.300 personas, con un porcentaje de ocupación de los centros del 96% y una facturación de 65,8 millones de euros.

El crecimiento y la intensificación de la actividad de Caser Residencial también conllevó el incremento del número de empleados, hasta alcanzar las 1.500 personas. A ello también contribuyó la política de Recursos Humanos, que está muy enfocada en la selección, formación y desarrollo de los mejores profesionales. Fruto de esta cultura empresarial, en los últimos cuatro años la plantilla ha crecido un 25%.

Caser Residencial revalidó por segunda vez consecutiva el sello de excelencia europea EFQM 500+ que otorga el Club Excelencia en Gestión y su convalidación europea Recognised for Excellence Five Star. Es

un paso más en la apuesta por la calidad de Caser Residencial, que cuenta con su primera certificación de calidad desde el año 2000, concretamente la ISO 9002 y, desde 2013, con la ISO 9001, la UNE 158.101 y OHSAS 18001.

El modelo EFQM ha ayudado a Caser Residencial a incorporar los ocho fundamentos de la excelencia de dicho modelo en la cultura: añadir valor a los clientes; alcanzar el éxito mediante el talento de las personas; crear un futuro sostenible; liderar con visión, inspiración e integridad; desarrollar la capacidad de la organización; aprovechar la creatividad e innovación, y gestionar con agilidad. Para ello, la organización se implica a todos los niveles en la determinación de los resultados que se quieren conseguir, en la definición de enfoques y el despliegue de los mismos, así como en la evaluación y su revisión sistemática.

MÁS CERCA DEL CLIENTE

Fruto de la creciente demanda de la población y con la experiencia adquirida a lo largo de nuestra trayectoria en el sector, en 2017 se lanzó Atendae, plataforma de servicios de asistencia integral y personalizada en el propio hogar para personas en situación de dependencia y otros colectivos.

A lo largo de 2017 también se han realizado diferentes encuestas en pro de la mejora de la calidad del servicio en línea, con el objetivo de tener al cliente




2.400
PLAZAS EN CENTROS RESIDENCIALES

Caser Residencial Lleida

En 2017 se inauguró Caser Residencial Lleida, un centro residencial innovador y de referencia en el sector de la tercera edad. El centro dispone de 95 plazas residenciales, 25 de centro de día y amplias zonas ajardinadas. Con esta adquisición son ya 16 los centros incluidos en la red de residencias del Grupo, distribuidas en ocho comunidades autónomas.



Atendae: Asistencia integral a la dependencia

Atendae, la plataforma de servicios de asistencia integral y personalizada en el propio hogar para personas en situación de dependencia y otros colectivos, se lanzó en 2017 para atender la creciente demanda de la población.

La plataforma cuenta con una red de profesionales que asesoran sobre las mejores opciones de atención. Entre las más demandadas están: cuidadores y acompañamiento, terapia psicológica, logopedia, terapia ocupacional, servicio de enfermería, fisioterapia, trabajo social y teleasistencia. Estos profesionales ofrecen al usuario un servicio a medida.

 **más información**
en la web de Caser Residencial

como eje de nuestra organización de cuidados y escuchar sus inquietudes y sugerencias. Esta línea de trabajo forma parte del proceso iniciado en 2016 con la elaboración de “el pasillo del cliente”.

Una de las herramientas utilizadas ha sido el NPS (Net Promoter Score), poco utilizado en el sector y que se diferencia de otras métricas en que no mide la satisfacción con respecto a un evento específico, sino la satisfacción general con la Compañía o la recomendación del centro, que es el canal de prescripción más importante en nuestra actividad.

Además, se puso en marcha el portal familias, donde pueden consultar *online* información relativa al centro y a sus familiares.

INNOVACIÓN

La búsqueda de una mejora continua y el desarrollo de nuevas ideas ha sido clave en la apuesta por la excelencia y la sostenibilidad. En este sentido, se ha elaborado un Plan de Innovación que ha contado con la participación de todos los centros y servicios centrales. Este Plan gira en torno a cuatro grandes líneas de acción: generar ideas útiles de mejora; compartir e implantar mejoras y buenas prácticas; desarrollar proyectos que aporten valor mediante aspectos innovadores, e implantar y documentar dichos proyectos. Los resultados se presentan en el marco de las Jornadas anuales de Buenas Prácticas, jornadas en las que se reconocen y premian los logros alcanzados.

Asimismo, como parte de nuestro compromiso con la mejora continua de los procesos que monitorizan los

servicios que se prestan a los residentes encamados con capacidad reducida de movimiento, y con el fin de satisfacer sus expectativas y las de sus familias, se planteó incorporar un sistema de seguimiento detallado de los cambios de postura que se efectúan periódicamente para minimizar el riesgo de aparición de úlceras. Así, junto con Viewnext (empresa del grupo IBM) se ha lanzado un proyecto piloto cuyo objetivo es validar la tecnología de control y seguimiento de los cambios posturales en nuestras residencias.

De cara al futuro, Caser Residencial iniciará obras en tres suelos en Madrid y otras provincias. Además, inaugurará dos nuevos centros, uno construido en Badajoz y otro en León.



PLAN
**DE INNOVACIÓN PARA
IMPLANTAR MEJORAS
Y BUENAS PRÁCTICAS**

Parque Hospitales

El crecimiento mediante el refuerzo del cuadro médico, integración de los mejores profesionales de las zonas, inversión en tecnología, mejora y modernización constante de las instalaciones, adecuación del servicio asistencial y excelente trato al paciente, han sido desde su concepción los pilares del Grupo Parque Hospitales. Así, en 2017 la actividad y los ingresos del Grupo aumentaron un 15% sobre el año anterior, con 570.000 pacientes atendidos. Asimismo, el número de intervenciones quirúrgicas del conjunto del Grupo Hospitalario aumentó un 29%.

En 2017 la plantilla se incrementó en un 19% y también creció un 16% el número de especialistas médicos que

se incorporaron a los hospitales Parque, lo que nos refrenda como un grupo preferido por los profesionales, que constituyen la piedra angular de nuestro enfoque asistencial.

Estos datos avalan el crecimiento, no solo en términos cuantitativos, sino también cualitativos, gracias a una filosofía que sitúa siempre al paciente como centro del sistema. La amplia cartera de servicios de los centros se ha potenciado aún más, creando unidades especializadas o multidisciplinarias con el objetivo de dar un servicio integral de excelencia, que se caracteriza por la rapidez y por una atención inmejorable a nuestros pacientes.

De acuerdo con el Plan Estratégico del Grupo, en 2017 se ha emprendido el camino de la medicina personalizada, que se adapta a las necesidades concretas de cada paciente apoyándose en el uso de las tecnologías de la información.

REFERENTE EN CANARIAS

Hospital Parque Tenerife es ya, por imagen, cuadro médico, cartera de servicios, unidades especializadas y equipamiento, el hospital privado de más alto nivel de toda la provincia. En 2017 ha crecido un 11% con respecto al año anterior, con un aumento del 20% en consultas externas y de hasta un 17% tanto



570.000

**PACIENTES ATENDIDOS
POR EL GRUPO PARQUE
HOSPITALES EN 2017**



ALEJANDRO REY
Director de Hospitales

¿Qué proyectos tiene Grupo Parque Hospitales en 2018?

En 2018 queremos continuar la senda de crecimiento que ha tenido la división hospitalaria en los últimos ejercicios. Este desarrollo viene recogido dentro de las iniciativas del Plan Estratégico 2018-2022. En Canarias comenzaremos a prestar servicio en la isla de Lanzarote, con la apertura de un gran centro de especialidades en Arrecife. En Tenerife se inaugurará un nuevo

quirófano especializado, abrirá una unidad de consultas externas en Santa Cruz de Tenerife, y se potenciará de forma importante Parque Zárate para convertirlo en un centro de especialidades referente en el norte de la isla. Tras la exitosa instalación este año de la resonancia magnética más potente de la provincia, seguiremos reforzando el servicio de diagnóstico por imagen incorporando un ecógrafo de última generación. Por otra parte, iniciarán

su andadura nuevas unidades especializadas de alto impacto en la zona. Además, el Hospital Parque Fuerteventura reforzará su amplia cartera de servicios y continuará ampliando y potenciando su cuadro médico. Se inaugurará un nuevo centro médico en el norte de la isla que acercará los avanzados servicios sanitarios de Parque a la población de la zona. El Hospital Parque Vegas Altas (en Don Benito, Extremadura), continuará su andadura de

crecimiento especialmente en el ámbito quirúrgico, desarrollando nuevos procedimientos de creciente complejidad. Igualmente, se prevé la creación de unidades de gran impacto en la zona. Hospital Vía de la Plata, en Zafrá, se acercará a las localidades vecinas convirtiéndose así en su hospital de referencia en la comarca, implantando varios centros médicos satélite que contarán con el apoyo del hospital zafrense.

en intervenciones quirúrgicas como en pacientes particulares. Entre las incorporaciones producidas durante este año, cabe citar la apertura de una nueva y moderna unidad de hospitalización con 22 camas en luminosas habitaciones individuales, la adquisición de la resonancia magnética más potente y moderna de toda la provincia, el único mamógrafo de la isla con tomosíntesis y estereotaxia, y la inauguración de un nuevo centro de Rehabilitación en el centro de Santa Cruz.

En cuanto a cartera de servicios, el centro tinerfeño sigue incorporando nuevas unidades especializadas, adaptándose cada vez más a necesidades muy concretas de la población. En ese sentido, cabe citar el nuevo servicio de Oncoginecología, de Medicina Predictiva, la unidad de Mama, la de Epilepsia y la de Obesidad. En los últimos meses del año se creó igualmente la unidad de Ecoendoscopia, pionera en la provincia. Hay que destacar también el crecimiento y desarrollo de la unidad del Deporte, que consolida la fuerte unión con el deporte y la vida saludable de Parque Tenerife, que se ha convertido en un auténtico referente en Canarias tanto para deportistas de alto nivel como para aficionados.

Hospital Parque Fuerteventura es ya un completísimo hospital general, líder de la sanidad privada de la isla y referencia en muchas de sus unidades, como el Servicio de Traumatología, que atrae cada vez más pacientes de otras islas. También ha crecido en número de profesionales y se han creado nuevas unidades especializadas, como la unidad de mama y el área de la mujer.

El hospital mayorero ha incrementado este año su actividad y su volumen de negocio en un 30%, con una importante progresión en todas las áreas y un crecimiento de intervenciones quirúrgicas del 23%, alcanzando las 1.500 cirugías, y un incremento del 25% en urgencias e ingresos y del 35% en consultas externas.

En Extremadura, el Hospital Parque Vegas Altas, en Don Benito, ha tenido un fuerte crecimiento del 35% de actividad y volumen de negocio, así como de plantilla. Además se han añadido nuevas unidades pioneras en la zona, como la de láser verde prostático, o la de radiofrecuencia para intervenciones de Otorrinolaringología.

Hospital Parque Vía de la Plata, en Zafra, ha alcanzado un importante crecimiento del 16% en actividad y facturación, destacando un incremento del 18% en urgencias. Ha finalizado un plan de modernización de sus instalaciones y su plantilla creció un 20% respecto al año anterior. A su vez, ha potenciado su colaboración con el Servicio Extremeño de Salud, convirtiéndose en un referente en actividad quirúrgica en la zona.

En 2018, el Grupo Parque Hospitales seguirá creciendo y desarrollándose con la incorporación de nuevos centros hospitalarios y la continua modernización de los ya existentes, para convertirse en un gran grupo hospitalario de impacto nacional.



Nueva planta de hospitalización en el Hospital Parque Tenerife.

Centros y servicios de referencia

Los hospitales del Grupo Parque Hospitales continuaron aumentando tanto su actividad como la oferta de servicios innovadores.

Hospitales como los de Santa Cruz de Tenerife y Fuerteventura son una referencia en Canarias. Por su parte, en Extremadura, los centros hospitalarios de Don Benito y Zafra mantuvieron en 2017 su apuesta por incorporar unidades pioneras.



11%

DE CRECIMIENTO EN LA ACTIVIDAD DEL HOSPITAL PARQUE TENERIFE

Acierta Asistencia

La consolidación de Caser Asistencia en 2017 dio paso a su transformación en Acierta Asistencia como la nueva marca con la que, sin perder la identidad del Grupo, competir como unidad especializada en servicios de valor añadido al hogar, las personas y los negocios.

Siguiendo las directrices del nuevo Plan Estratégico 2018-2022 aprobado en septiembre de 2017, Acierta se consolida en sus negocios B2B ya tradicionales de Real Estate o Mantenimiento de Carteras de Inmuebles, Facility Services y Mantenimientos de Calderas y Urgencias, lanzándose más en profundidad en los Servicios de Valor Añadido B2B2C.

El año pasado elevó su facturación hasta 14 millones de euros, un 28% más respecto a 2016, e incrementó su número de expedientes un 37% hasta alcanzar los 92.119. Este crecimiento se ha basado tanto en una mayor penetración en los servicios a los clientes ya existentes, como en la captación de nuevas cuentas y contratos y en la diversificación de productos y

Acierta Asistencia nace en 2017 para competir como unidad especializada en servicios de valor añadido al hogar, las personas y los negocios



MANUEL ZAPATERO
Director de Acierta Asistencia

¿Cómo resumiría 2017?

El pasado ejercicio ha sido un gran año. La facturación respecto al año anterior ha crecido cerca del 30%, mientras que la plantilla ha aumentado cerca de un 50%. Este crecimiento se ha debido a la ampliación del negocio, gracias a la captación de nuevas cuentas y contratos y a la ampliación de productos y servicios.

¿Qué ha supuesto el cambio de Caser Asistencia a Acierta Asistencia?

Se trata de un paso importante, enfocado a convertir a esta actividad en un área con mayor alcance dentro del Grupo. Acierta Asistencia quiere competir en el mercado como una compañía especializada en servicios de valor añadido.

¿Qué planes de futuro contempla Acierta Asistencia?

Continuaremos trabajando en la consolidación de los negocios B2B ya tradicionales de Real Estate, Mantenimiento de Carteras de Inmuebles, Facility Services y Mantenimientos de Calderas y Urgencias, con el objetivo de incrementar el radio de acción hacia el B2B2C.

servicios. Además, la plantilla de Acierta Asistencia pasó a ser de 180 empleados, casi el doble que en el ejercicio 2016.

La línea de negocio de Real Estate superó los 9,3 millones de euros en 2017 y en Facility Services y Mantenimientos se superaron los 2,3 millones de euros. Entre ambas líneas se trabaja con las carteras y tenedores de activos inmobiliarios más destacados del país, gestionando un volumen superior a los 100.000 inmuebles.

Los clientes principales del negocio Real Estate y Mantenimiento de Inmuebles son todos los actores relevantes en el sector del Asset Management y de los Servicios Inmobiliarios: Anida (BBVA), Anticipa (Blackstone), Aktua (Lindorff), Altamira (Santander-Apollo), Haya (Bankia-Cerberus), Sumasa-Servihabitat (CaixaBank), entre otros. En Facility Services se

consolidan clientes como Unicaja-Ceiss, Iberdrola, Amper o Solvia.

El año pasado se lanzaron una gran cantidad de productos y servicios que permitieron alcanzar una facturación de 2,4 millones de euros en el área de los Servicios de Valor Añadido, con clientes como Iberdrola, Audax, Villar Mir, UCI y Conexiones, donde se ha facturado más de un millón de euros a particulares. Asimismo, en octubre de 2017 se lanzó el servicio de *call center* con la apertura de un nuevo centro en León.

Se espera que, a lo largo de 2018, se consolide aún más la línea de Servicios con ofertas B2B2C cruzadas a clientes actuales tanto de Acierta Asistencia como del resto de los negocios del Grupo Caser, lo que nos permitirá afianzarnos en las Grandes Cuentas.



Nuevo Call Center en León

En octubre de 2017 Caser Seguros puso en marcha un nuevo centro de atención telefónica en León. Desde allí, hasta un centenar de personas atenderán a clientes de la Aseguradora en toda España. El proyecto cuenta con el importante impulso de Unicaja Banco y tiene su sede en un edificio propiedad de EspañaDuero, ubicado en la calle Antonio González de Lama. Este equipo de atención telefónica ofrece servicios como la apertura de siniestros, la consulta del estado de expedientes y el mantenimiento de pólizas en los departamentos de seguros generales de la Aseguradora, entre otros. Esta nueva línea de negocio depende de la dirección de Operaciones de Acierta Asistencia, filial del Grupo Caser, y entre sus planes de crecimiento prevé facilitar también servicio a otras compañías y empresas.

