

22° EDICIÓN



PREMIO
**CIUDADANÍA
EMPRESARIA**

MODALIDAD

INICIATIVAS TEMÁTICAS

EJE:

GOBIERNO CORPORATIVO

CATEGORÍA:

**TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN
RESPONSABLE DE CUENTAS**

Prevención Salud

Transparencia y Rendición Responsable de Cuentas

Prevención Salud, una empresa de salud joven y digital

Somos una empresa de medicina prepaga con apenas 6 años de vida, nacidos en plena era digital y bajo la filosofía cooperativista del Grupo Sancor Seguros, que cuenta con 75 años de trayectoria y creciente expansión nacional e internacional. Nacimos bajo el paradigma de la sustentabilidad y buscamos la innovación y un servicio para cuidar y elevar la calidad de vida de nuestros afiliados poniendo el acento en los afectos, el bienestar y lo saludable, con base en la **Prevención**, como nuestro nombre lo indica. Con una facturación de **\$3.143.654.279**, hoy nos ubicamos en el puesto número 8 del mercado nacional, con una propuesta de medicina prepaga más accesible, simple, rápida y sobre todo tecnológicamente amigable. Y de eso se trata nuestra filosofía: crear soluciones basadas en tecnología, para facilitar la vida de nuestros afiliados. Somos **218** empleados y estamos presentes en todo el país en 15 unidades de negocio del Grupo Sancor Seguros, en 6 oficinas propias (en las provincias de Santa Fe, Córdoba, Mendoza y Santiago del Estero), en oficinas de nuestros Productores Asesores y a través de desarrollos digitales, que nos permiten estar en las pantallas de nuestros más de **174.200** afiliados. Contamos con una variedad de Planes Médicos pensados para adaptarse a las exigencias, expectativas y posibilidades económicas de cada afiliado, **200** vendedores directos, **170** productores de seguros que vendieron planes de salud en el último ejercicio, más de **100.000** profesionales médicos, **6.831** farmacias adheridas y **3.567** clínicas y sanatorios en nuestro sistema de salud.

Ofrecemos calidad de servicio, trato humano y una política de **innovación y creación de valor** constantes, pilares que forman parte de nuestra **Estrategia de Sustentabilidad** cuyos ejes también incluyen el **diálogo** con los grupos de interés y la **rendición de cuentas** utilizando los beneficios de la tecnología, pero sin olvidar lo esencial: **el aspecto humano**. Trabajamos en la contención de nuestros afiliados en momentos importantes, en internaciones, embarazo, inicio escolar, entre otros, donde profesionales brindan acompañamiento y asesoramiento en esos momentos especiales, facilitando la comunicación y ayudándolos en todo lo que necesiten.

Reporte de Sustentabilidad: participación, compromiso y generación de valor.

Desde 2015, trabajamos en la gestión sustentable del negocio a través del Proceso de RSE siguiendo el modelo del Grupo Sancor Seguros, pero identificando y trabajando en los temas materiales propios de salud. Uno de estos temas es la **transparencia y la rendición de cuentas**. Llevamos publicados **4 Reportes de Sustentabilidad** y en octubre **publicaremos el 5to Reporte**, correspondiente al período **2019/2020**, ejercicio que finalizó en Junio 2020. De esta forma, rendimos cuentas de manera permanente sobre nuestro desempeño con una visión de largo plazo orientada a la sustentabilidad del negocio y también de la sociedad.

Nuestros reportes utilizan lineamientos internacionales como soporte a la gestión de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. El último Reporte de Sustentabilidad está basado en la **Guía GRI Standards** (Iniciativa de Reporte Global); la Serie AA1000 de AccountAbility (Principios de AccountAbility AA1000AP 2018, AA1000SES de involucramiento con grupos de interés); la Norma Internacional

de Responsabilidad Social **ISO 26000**, el **Pacto Global de Naciones Unidas**, los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** y Metas 2030 a través de su herramienta SDG Compass (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, WBCSD), la guía de **Derechos del Niño y Principios Empresariales** (UNICEF, Save The Children-Pacto Global) y los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres** (ONU).

Las **3 etapas** del Proceso de RSE y la rendición de cuentas que implementamos son:



En el Reporte de Sustentabilidad presentamos los beneficios de la gestión de sustentabilidad basada en la idea de promover un “**Ciudadano Sustentable**”, con una fuerte cultura de la prevención, un estilo de vida saludable, ética e integridad en su accionar y preocupación por el medioambiente. Nos enfocamos precisamente en los **ejes de Prevención y Salud** buscando generar programas con nuestros grupos de interés que responden a estos temas materiales:

Eje Ciudadano Sustentable	Temas materiales de Prevención Salud	Programas / acciones
Prevención	Fomento de hábitos de vida saludable y prevención para el empleado y su familia	Programa “SOMOS”; Políticas de higiene y seguridad en la empresa.
Salud	Calidad de servicio	Atención federal y oficinas propias; Planes a medida de las expectativas; Atención al cliente y encuestas de satisfacción del servicio; Más de 90.500 prestadores.
Salud	Innovación en los productos y servicios	Plan Joven; Consultorio Médico Virtual; Autogestión (Mi salud on-line); Beneficios adicionales: coberturas de Sancor Seguros; Credencial digital; Receta digital.
Prevención	Desarrollo de programas preventivos para los afiliados	Chequeo médico anual; Intervenciones en empresas; Programa “Somos lo que comemos”; Programa “Un toque de conciencia”; Plan materno-infantil.
Salud	Promoción del derecho a la salud y calidad de vida	Planes con obras sociales y planes con acceso a prestaciones médicas esenciales; Plan Materno-infantil; Trabajo conjunto con Pacto Global de Naciones Unidas; Firma de los Principios de Empoderamiento de la Mujer; Adhesión a Derechos del Niño y Principios Empresariales.
Salud	Educación en hábitos de vida saludable	Ciudadano Sustentable; Programa “Sumá chances de vida”; Programa “Somos lo que comemos”; Sección “Promoción de la salud” en la web y estrategia de comunicación a través de las redes sociales.
Prevención	Campañas de Prevención de enfermedades	Alianza con INCUCAI; Cursos de RCP y prevención de ACV; Circuito Saludable; Sección web “Promoción de la salud”.

La colaboración y las alianzas como pieza fundamental para promover el desarrollo sostenible y la rendición de cuentas de triple impacto.

Para que este Proceso de RSE y rendición de cuentas realmente funcione, es fundamental la internalización de la Estrategia de Sustentabilidad y la transparencia, como parte integral de nuestra filosofía y accionar. En nuestra estructura interna contamos con un **Comité de RSE integrado por las gerencias de la empresa** y un **Equipo de Gestión de RSE**, conformado por personas de diferentes áreas del negocio que trabajan en el proceso de RSE, con la coordinación y liderazgo de la **Gerencia de RSE** del Grupo. Para que sea realmente transversal y federal contamos, además, con **Referentes de RSE** en cada Unidad de Negocio del país. Ellos son multiplicadores de esta gestión, colaboran con el relevamiento de indicadores e información para reportar, y principalmente, ayudan a detectar oportunidades de mejora en la gestión responsable del negocio y a llevar adelante acciones de RSE. De esta forma el Proceso de RSE es transversal a toda la organización y nos permite registrar, comparar y medir la evolución en el tiempo del desempeño de los temas materiales para la sustentabilidad del negocio de Prevención Salud.

Aún hay mucho por hacer en el sector de la salud para avanzar en miras a una medicina más humana y comprometida con el desarrollo sostenible. Desde Prevención Salud queremos impulsar este cambio. Por eso, desde nuestros inicios comenzamos con este Proceso de RSE y la elaboración de Reportes de Sustentabilidad para rendir cuentas de nuestra forma de trabajar y entender la salud.

Hoy el mundo está más interconectado que nunca y los grandes desafíos a los que se enfrenta la humanidad y, en especial los relacionados a la salud humana en el contexto de Pandemia generado por el Covid-19, solo se pueden lograr con el compromiso a favor de alianzas y cooperación, y así generar un efecto multiplicador que permita replicar las acciones que contribuyan al desarrollo sostenible y la transparencia. Como parte de nuestra contribución al ODS 17, creamos alianzas con ONG's, con otras empresas y con iniciativas internacionales como las de Naciones Unidas, que generen sinergias y nos permitan cumplir los objetivos asumidos. Por ejemplo, en 2017 firmamos los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres con ONU Women, continuamos participando de la Mesa de Trabajo de Salud y Bienestar, de la Red de Empresas por la Diversidad (R.E.D), una iniciativa colectiva conformada por organizaciones empresariales, académicas y civiles, y coordinada por el Espacio de Negocios Inclusivos de la Universidad Torcuato Di Tella; y nos sumamos a la Campaña "Empresas contra la violencia hacia las mujeres en el ámbito doméstico". Con el INCUCAI (Instituto Nacional Central Unico Coordinador de Ablación e Implante) nos vinculamos a través de CUDAI (Santa Fe) - INCAIMEN (Mendoza), con el fin de llevar adelante campañas de donación de sangre y médula ósea. Otra alianza importante fue el acuerdo con Grupo GALENO para invertir conjuntamente en la empresa "Llamando al Doctor" (LAD), responsable del desarrollo de la app del Consultorio Virtual que conecta a pacientes con médicos por videoconferencias: dos empresas del mismo rubro, nos unimos en esta propuesta de valor tecnológico.

Con esta cultura participativa en la empresa y con la esfera de influencia, entendemos que generamos un efecto multiplicador y promovemos criterios de sustentabilidad y de transparencia generando un efecto dominó de valores y objetivos

comunes, animando a replicar nuestra cultura de sustentabilidad e involucrando progresivamente a nuestra cadena de valor, a nuestros asociados y a la comunidad en general, a participar, cada uno en la escala que le sea posible.

Beneficios de reportar lo que de verdad importa

Como empresa que rinde cuentas de su gestión de triple impacto, nuestro principal objetivo es dar respuesta sobre lo que de verdad interesa de nuestra gestión de negocio responsable, con metas concretas y el cumplimiento de objetivos para cada tema material. Los temas críticos a trabajar en pos de la sustentabilidad del negocio, surgen de diagnósticos realizados por la Gerencia de RSE, el análisis de las mejores prácticas de la industria de la salud, las tendencias y desafíos mundiales en salud, los lineamientos internacionales y la opinión de los grupos de interés.

Desde los inicios del Proceso de RSE en Prevención Salud revisamos anualmente los temas materiales siguiendo las mejores prácticas y las etapas del proceso de la **Matriz de Materialidad** que son Identificar, Priorizar, Validar y Reportar. Consultamos a los grupos de interés que nos ayudan a definir las prioridades de la gestión. Han participado tanto la Alta Dirección de Prevención Salud y el Consejo de Administración del Grupo Sancor Seguros, como los colaboradores, afiliados y prestadores.

Nuestra Matriz de Materialidad identifica temas innovadores y muy específicos de nuestra industria y las preocupaciones y objetivos que tenemos en agenda como: **el compromiso con la transparencia y rendición de cuentas; el uso de la tecnología para facilitar la accesibilidad de los afiliados; la confidencialidad de la información de los afiliados; el desarrollo de programas preventivos para los afiliados; la innovación en los productos y servicios; la promoción del derecho a la salud y calidad de vida; el empoderamiento del paciente a través de la accesibilidad a la información; la contención y acompañamiento al afiliado y a su familia; la prevención del fraude; la fidelización de prestadores y alianzas estratégicas; la promoción de criterios de sustentabilidad en la red de prestadores; el desarrollo humano y formación profesional; el fomento de hábitos de vida saludable y prevención para el empleado y su familia; el compromiso con el canal de ventas; la calidad de servicio; la satisfacción del cliente y atención de reclamos; la educación en hábitos de vida saludables; las campañas de prevención de enfermedades; el cuidado del medio ambiente como contribución a la salud humana; la conformidad ambiental de los servicios (cartilla virtual, factura electrónica, etc.) y la concientización a empleados y sociedad**, entre otros.

Siendo la prevención nuestro sello y la salud el principal derecho por el que velamos, los niños son uno de nuestros públicos más importantes: **28%** de nuestros afiliados tienen entre 0 y 14 años y **14%** son jóvenes entre 15 y 25 años. La calidad de vida de una persona depende en gran medida de los hábitos saludables que esta traiga desde su infancia, por eso contamos con 2 temas materiales relacionados como la **prevención en la salud y promoción de hábitos saludables en la infancia; y la promoción de los Derechos del Niño**.

Dado que el **64%** del personal de la empresa son mujeres y al menos el **50%** de los destinatarios de nuestros servicios lo son, y en muchos casos son incluso las

decisoras en la contratación del servicio de medicina para todo su grupo familiar, sus necesidades están en el centro de nuestra atención y contamos con temas materiales como **la promoción del derecho a la salud y la calidad de vida; y la diversidad e igualdad de oportunidades**. Desde allí abordamos temáticas de prevención de enfermedades como el cáncer de mama, la receta digital para anticonceptivos, y también fomentamos la profesionalización, la educación en el cuidado de la salud y la promoción del bienestar general en pos de lograr igualdad en las condiciones sociales y laborales de mujeres y hombres.

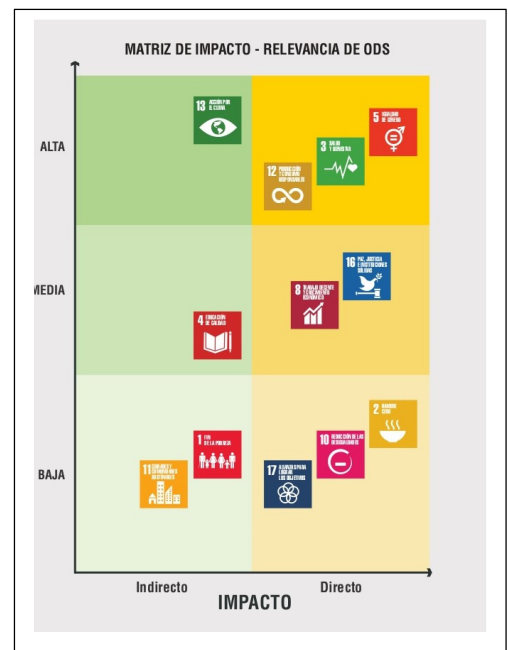
Los beneficios están a la vista, como resultado de esta gestión empresarial, desde su implementación, los indicadores de performance van en aumento: **logramos crecer en volumen y la marca es más reconocida**, aun en un momento complejo del mercado.

Difundimos nuestra rendición de cuentas: nuestro Reporte es un medio clave para comunicar hechos relevantes que pueden afectar y/o resultar de interés a las partes interesadas. Cada año lo presentamos al Directorio de Prevención Salud y al Consejo de Administración del Grupo Sancor Seguros. Se envía por email a todos los colaboradores de la empresa y el Grupo, se presenta en Intranet, en Redes Sociales, a afiliados, prestadores, productores de seguros y otros públicos clave como medios especializados, la Superintendencia de Salud, la Mesa Directiva del Pacto Global, entre otros. Está disponible en www.prevencionsalud.com.ar/responsabilidad-social-empresaria y en las páginas Web del Pacto Global y GRI.

Este año estaremos dando a conocer un video sencillo y ameno, empatizando con la situación actual y comunicando los resultados mas importantes del Reporte.

Adaptarnos ante un mundo desafiante: innovación y resiliencia.

Integración de la Agenda 2030: Hoy más que nunca creemos que es de suma importancia acompañar el proceso de contribución de la Agenda de Naciones Unidas, con un análisis anual de nuestra participación como empresa dedicada a la salud, y definir indicadores concretos con nuestros avances. En el reporte publicado (2018/2019) realizamos un análisis para definir cuales Metas de la Agenda 2030 son más relevantes y con un impacto directo en nuestro negocio, reportando de esa forma los ODS donde podemos influir de una forma positiva y con un mayor impacto. Presentamos una novedosa Matriz de Impacto-Relevancia de los ODS que fue elaborada con la valoración de la Alta Dirección y los colaboradores, analizando nuestra contribución en la Agenda Mundial. Durante el Año 2020, a raíz de la Pandemia, estamos rearmando esta matriz para identificar cómo estos ODS pueden haberse modificado en función a la crisis mundial en la salud.



Innovación y Resiliencia: Capitalizar nuestro ADN y crear soluciones basadas en la tecnología para facilitar la experiencia de los asociados, son las premisas fundamentales de nuestro cambio de imagen iniciado en 2019 y a su vez, guían

nuestro accionar en materia de sustentabilidad. Hoy en 2020, a raíz de la crisis en la salud generada por el Covid-19, fomentamos la resiliencia de la sociedad, colaboradores, nuestros afiliados y sus familias, y estamos re-trabajando en una Materialidad que considere temáticas de esta nueva normalidad, como: **modelos de salud operativos y más ágiles; la conciencia y capacitación de seguridad en telemedicina; ciberseguridad y la privacidad y protección de los datos de los afiliados**, entre otros. Porque **el modelo de salud digital** es el “nuevo ahora” y está dando forma a la atención médica del futuro.

En un mundo con enormes desafíos, buscamos que nuestro camino sea ofrecer a nuestros asociados soluciones antes de que se presenten las dificultades y, sobre todo, comunicar, estar cerca, ser transparentes en nuestro accionar. En este tiempo estamos orgullosos de haber podido responder con iniciativas preexistentes al tiempo de pandemia, como el **consultorio médico virtual “Llamando al Doctor”**, para consultar a un médico, a través de videollamadas, evitando esperas y traslados y sobre todo evitando que nuestros afiliados se expongan al contagio al ir personalmente a una guardia; la plataforma de autogestión **Mi salud online**, para hacer todo tipo de gestiones y donde los afiliados pueden encontrar su historial médico y el de su familia, y **la Óptica Digital**, donde adquirir lentes sin moverse de la casa, entre otras importantes acciones.

Ante los desafíos del mundo y la situación actual, estamos en pleno proceso de un nuevo Reporte de Sustentabilidad, repensando nuestro rol en el desarrollo sostenible y dispuestos a mejorar y rendir cuenta de ello. Fieles a nuestro espíritu y nombre, seguiremos trabajando permanentemente en soluciones que agilicen la atención de nuestros afiliados en esta nueva normalidad, y en acciones para promover hábitos y conductas saludables, porque entendemos profundamente que el gran valor agregado para la sociedad es gestionar salud.