

La confiança i la transparència, els valors que inspiren el Grup Med

Us lliurem amb satisfacció l'informe anual del Grup Med de l'exercici 2018 dins la Memòria anual del CoMB. Aquesta publicació és part del compromís de transparència i bon govern corporatiu que hem assumit amb el nostre accionista únic, el Col·legi de Metges de Barcelona. Un comportament responsable, la rendició de comptes i la bona gestió amb sostenibilitat són el camí per tal de continuar superant els nous reptes que se'ns plantegen continuament.

La confiança i la transparència són valors fonamentals que inspiren el Grup Med i que estan íntimament relacionats. Una empresa sòlida cal que estigui convençuda de la seva pròpia identitat per tal d'esdevenir una empresa que practiqui la transparència en la gestió. Només una empresa transparent és creïble i de confiança. Per això ens cal fer "memòria" cada any, per recordar i reafirmar-nos sobre **qui som, què fem i com ho volem fer**.

Us presentem aquest informe amb l'objectiu d'exemplificar com el Grup ajuda a crear valor i com el comparteix. Ens cal emfasitzar la importància de cuidar i atendre els qui ho fan possible, començant pels nostres clients i col·laboradors. Amb aquesta finalitat volem reforçar el treball d'equip i ens cal impulsar una comunicació eficaç i una col·laboració eficient entre les àrees i les diferents societats del Grup Med. Aquest objectiu es reforça mitjançant el treball amb objectius comuns, des del compromís mutu, la il·lusió i la passió que compartim dia a dia per la feina ben feta.

Estem compromesos a garantir la sostenibilitat de la nostra Corporació professional, el Col·legi de Metges de

Barcelona. El Grup ha traçat una estratègia de responsabilitat corporativa en el centre de la qual hi ha la creació de valor social sostenible en un àmbit de bon govern. Per a nosaltres és una prioritat fomentar aquest marc de treball ètic i transparent.

A grans trets, en les pàgines següents podreu resseguir aquest esforç. Durant l'any 2018, amb la voluntat de tenir una relació més propera amb els nostres clients, s'ha treballat en l'actualització dels portals web del Grup Med i de les seves societats, un projecte laboriós el resultat del qual ha merescut l'esforç. Se'ls ha dotat amb dissenys més actuals, amb més continguts i una estructura més àgil que en facilita la recerca d'informació. Tots ells s'articulen entorn d'un nou disseny adaptat a les últimes tendències digitals: millora la usabilitat i l'arquitectura de la informació; adaptació als dispositius mòbils o tauletes, a les diferents resolucions de pantalla i més facilitat d'accés a la informació; millora del posicionament en els buscadors, i una nova secció d'actualitat amb continguts d'interès.

Continuem vivint un temps marcat per importants desafiaments i grans oportunitats que abordarem amb la certesa de disposar d'un equip humà extraordinari i de la confiança reiterada dels nostres clients, el nostre actiu principal. Hem decidit una estratègia eficaç per tal d'afrontar-los i mantenim un entusiasme renovat per abordar el futur amb èxit, reforçar la confiança en el Grup i poder mantenir-lo com a líder en els seus camps d'actuació.

Gràcies, a tots, per formar part d'aquest projecte engrescador.

Albert Lluch
Conseller delegat – director general

QUÈ SOM

Grup Med, del Col·legi de Metges de Barcelona, és un conjunt d'empreses de serveis que amb alta professionalització i adreçades als col·legiats, professionals sanitaris i les seves famílies i a altres col·lectius professionals, té la voluntat d'aportar i oferir:

confiança

Donem prioritat als valors que conformen la nostra personalitat corporativa, basada en el treball ben fet i la relació propera amb clients, treballadors i proveïdors. La confiança es mereix i s'ofereix sent íntegres i treballant amb **compromís, qualitat, innovació, talent i responsabilitat**.

compromís

Estem compromesos amb el creixement, amb el nostre equip humà i amb els clients, i, alhora, amb la societat i el medi ambient. Volem ser un Grup socialment responsable i apliquem mesures que contribueixen a crear i preservar un entorn més amable. Ho fem internament, facilitant als empleats i col·laboradors polítiques d'igualtat i conciliació i, externament, per mitjà d'accions respectuoses amb el medi ambient i l'entorn social i ciutadà.

qualitat

Hem establert una política de qualitat continuada en relació amb els productes i serveis oferts pel Grup Med que es basa en els següents pilars estratègics: oferir productes i/o serveis diferencials i específics (Innovació), a preus competitius sense preocupacions (Confiança i Integritat), i mitjançant un assessorament personalitzat (Professionalitat/Tecnologia).

talent

L'actiu més important del Grup Med, a més dels clients, és el capital humà. La formació contínua és fonamental, perquè aporta un valor que reforça la capacitat diària dels nostres professionals. Contribuïm a què l'equip treballi en un bon ambient i en condicions òptimes per tal que es generi compromís, a més d'eficàcia i productivitat. Si a aquesta gestió del talent se suma l'agilitat de resposta, el rigor, la seriositat i l'atenció personalitzada, el resultat ha de ser un servei excel·lent.

responsabilitat

Mantenim un decidit compromís amb la seguretat de la informació i la confidencialitat amb els nostres clients i establim les mesures de seguretat necessàries per garantir la privacitat de les seves dades. La prioritització de la tasca d'adaptació de les empreses del Grup Med al nou Reglament General de Protecció de Dades Europeu (Reglament UE 2016/679), aplicable des del 25 de maig de 2018, n'és una mostra.

innovació

A partir de les activitats del Grup, hem generat un seguit de projectes que afegeixen valor a la comunitat mèdica i a tot el país, que responen a la voluntat d'acompanyar i potenciar les idees i projectes dels professionals de la salut i que cerquen aconseguir finançament públic i privat per a projectes empresarials en el sector sanitari. Oferim solucions tecnològiques i digitals a empreses i emprenedors.

QUÈ FEM

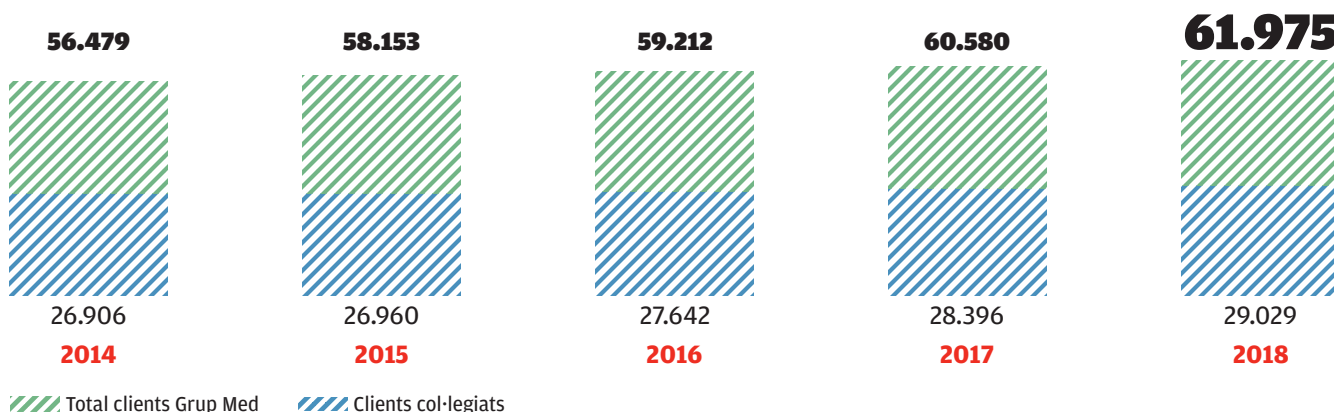
Per tal de fer més eficient la nostra vocació de servei, el Grup Med s'estructura en quatre grans àmbits d'activitat i ofereix als col·legiats productes i serveis de qualitat:



El Grup Med en xifres

84% de la col·legiació és client de Grup Med

Clients Grup Med



2.904.297€

Aportació directa del Grup Med al CoMB l'any 2018

COM HO FEM

Un model de creixement sostenible

D'acord amb les polítiques de sostenibilitat del Grup – i que compartim amb la Corporació professional –. Hem implantat mesures i accions per tal d'augmentar l'eficiència i estalvi en les instal·lacions i assignat els recursos necessaris amb l'objectiu d'assegurar la reeixida implantació d'aquestes polítiques

Gestió eficient de l'energia

Partint dels principis d'equilibri i racionalitat, cerquem incrementar l'eficiència energètica de les instal·lacions. Per la important repercussió mediambiental que té, els principals esforços han posat el focus en la substitució de les lluminàries per d'altres amb tecnologia LED i la implantació d'un sistema de control de consums a cada instal·lació amb sensors per controlar la il·luminació automàticament. Gràcies a aquestes mesures, hem aconseguit reduir el nostre consum energètic en un 27 % des de 2009.

Gestió sostenible de l'aigua

El consum total d'aigua s'ha anat reduint des de 2009 en un 20 %. Entre les raons que expliquen aquesta reducció, cal esmentar les noves instal·lacions de dispensadors d'aigües a l'edifici i les polítiques de sensibilització sobre el consum.

Economia circular del paper

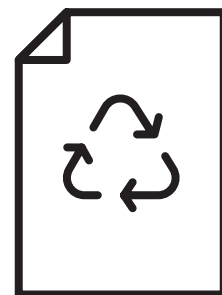
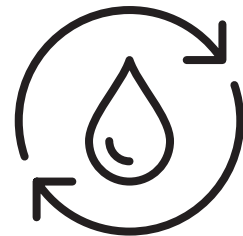
El consum de paper s'ha reduït els darrers anys en un 30 % fruit dels objectius de reducció a favor de l'estalvi de recursos. Així mateix, el 2018 s'ha implantat un nou protocol de tractament del paper amb dades confidencials i no confidencials.

- **Tractament de paper amb dades confidencials**

Per tal de complir amb el nou Reglament de Protecció de Dades europeu (RGPD), s'ha creat un nou procediment de destrucció del paper distribuint contenidors de màxima seguretat per introduir la documentació confidencial que es vol destruir amb total garanties. El paper amb dades confidencials, una vegada destruït, també es recicla.

- **Tractament de paper amb dades NO confidencials**

Continuant amb les polítiques de sostenibilitat del Col·legi i del Grup Med, i per tal de seguir assumint el compromís amb la preservació del medi ambient com una part essencial de l'estratègia de responsabilitat corporativa, s'han distribuït contenidors de cartró a cada planta per dipositar els documents sense dades confidencials per ser reciclats.



Una relació estreta i positiva amb els 'stakeholders'

Definim els grups d'interès com aquelles entitats o individus que estan afectats significativament per les activitats, productes i serveis del Grup Med: clients, Col·legi i col·legiats, empleats, col·laboradors, emprenedors, societat i país. Conèixer les seves expectatives i requeriments és un aspecte fonamental per desenvolupar la nostra estratègia. Hi mantenim una comunicació fluida i bidireccional a través de diferents eines de diàleg que ens permeten conèixer els temes que més els preocupen o interessin i que són, alhora, rellevants per a nosaltres per afrontar els reptes i les oportunitats que sorgeixen en el desenvolupament de la nostra activitat

Eines de diàleg

Amb els clients

- **Enquestes de satisfacció del client:** de satisfacció del col·legiat amb el Grup Med; de l'atenció dels sinistres de Medicorasse; del Servei de Responsabilitat Civil Professional.
- **Sistema multiplataforma d'atenció al client:** atenció personalitzada, telefònica, mailings, formularis web, etc.

Amb el Col·legi de Metges de Barcelona i col·legiats

- 4 Consells d'Administració anuals per societat.
- 3 Assemblees de Compromissaris anuals.
- 59 reunions de Consells de totes les societats.

Amb els empleats i col·laboradors

- Enquestes de satisfacció de clima laboral.
- Reunions de seguiment.
- Portal de l'empleat.
- Bústia de suggeriments.
- Pla d'incorporació de l'empleat.
- Pla de participació i comunicació interna.

Amb emprenedors

- **Metge Emprenedor** (Healthequity, empresa del Grup Med): impulsa la creació de noves empreses d'alta tecnologia en l'àmbit mèdic.
- Participació als **Fòrums d'inversió Healthcare**, punt de trobada entre inversors i empreses.

Amb la societat i el país

- **Grup de Prevenció de Residus en Oficines de Barcelona.**
- Conveni de col·laboració per fer un reciclatge de residus d'oficines.

