



Estado de información
NO FINANCIERA CONSOLIDADO

2019

Abril 2020



1	CARTA DEL CEO	3
2	SOBRE ESTA MEMORIA	4
3	QUIÉNES SOMOS	6
4	ESTRATEGIA Y GESTIÓN DE RIESGOS	12
5	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	15
6	CUESTIONES AMBIENTALES	18
7	CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	21
8	RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	29
9	COMPROMISO CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	31
10	COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	36

Carta del CEO

GRI 102-14

Durante este ejercicio, el Grupo Eugin ha iniciado un proceso de transformación digital.

Presentamos el Estado de Información No Financiera de 2019 de Grupo Eugin, que tiene como objetivo comunicar a todos nuestros grupos de interés cual ha sido la estrategia de creación de valor social, medioambiental y económico de nuestra compañía y cuál es nuestra hoja de ruta para seguir avanzando en nuestro compromiso con la sociedad y con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Nuestra responsabilidad va más allá de asegurar una rentabilidad y generar valor económico y trabajamos día a día para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros pacientes, equipo de profesionales, comunidad médica y científica, sociedad civil y administración pública, desarrollando nuestra actividad de acuerdo con altos estándares de calidad y de forma respetuosa con el medioambiente.

A lo largo de los años hemos sabido adaptarnos a las tendencias del mercado y evolucionado hasta convertirnos en un grupo empresarial líder en

la prestación de todo tipo de servicios médicos y de investigación en el campo de la ginecología, obstetricia y reproducción humana. El enfoque hacia las personas, definitorio de la filosofía Eugin, se mantiene hoy en día, aunque como empresa haya experimentado crecimientos exponenciales en actividad.

Nuestra compañía destaca por una política dinamizadora de mejora continua en tecnología, investigación y desarrollo, así como en calidad asistencial, que nos ha posicionado como referentes en este ámbito.

Durante este ejercicio hemos iniciado un proceso de transformación digital que nos permitirá ser más eficientes, dar un mejor servicio a todos/as nuestras pacientes y dotar a toda la organización de una plataforma integrada que garantice el crecimiento ordenado y estructurado del Grupo. Así mismo, esta transformación digital nos sitúa a la cabeza de nuestro sector con las tecnologías más avanzadas en el tratamiento de la información y las comunicaciones.

Desarrollamos nuestra actividad fomentando la responsabilidad social, ambiental y el buen gobierno. En el ámbito del buen gobierno contamos con un

conjunto de programas, políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento normativo, así como una gestión eficiente y transparente de la compañía. En el ámbito social tenemos un papel destacado en la generación de empleo y el desarrollo local, apostamos por el desarrollo y formación continua de nuestro equipo de profesionales y facilitamos un entorno de trabajo favorable, igualitario, diverso e inclusivo. En el ámbito medioambiental fomentamos el ahorro energético en nuestras instalaciones, así como la prevención y gestión responsable de los residuos.

Con todo seguimos firmes en nuestros objetivos para los próximos años para seguir añadiendo valor social y medioambiental a nuestra actividad.

Eduardo González
CEO de Eugin Group



2 Sobre esta Memoria





Sobre esta Memoria

GRI 102-45, 102-50, 102-51, 102-52 y 102-53

El presente **Estado de Información no Financiera** consolidado muestra la información y los datos correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019 de **Luarmia, S.L. y sociedades dependientes**.

El presente **Estado de Información no Financiera** se ha elaborado en base al cumplimiento y en línea con los requisitos que establece la **Ley 11/2018, de 29 de diciembre, de información no financiera y diversidad** aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados, por la cual se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobada por el Real Decreto legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de auditoría de cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

En este marco, por medio de esta Memoria no Financiera, Luarmia S.L. y sus sociedades dependientes tienen el objetivo de informar sobre **cuestiones ambientales,**

sociales, económicas, relativas al personal, derechos humanos e impactos en la comunidad relevantes para la organización en el desarrollo de su actividad.

Para la elaboración de la presente Memoria se han considerado las directrices y los requerimientos contemplados en los estándares de **Global Reporting Initiative** (GRI).

La presente Memoria representa la tercera Memoria no Financiera que realiza y presenta la entidad, que de ahora en adelante se elaborará siguiendo un ciclo anual.

Para cualquier duda o pregunta en relación a la Memoria y sus respectivos contenidos, se puede realizar una consulta a través del siguiente correo electrónico: contabilidad@eugin.es.

3 Quiénes somos



Introducción

Eugin es líder en la prestación de servicios médicos y de investigación en el campo de la ginecología, obstetricia y reproducción humana.

Luarmia, S.L. (Grupo Eugin, Eugin o Grupo, de ahora en adelante) es un grupo empresarial líder en la prestación de todo tipo de servicios médicos y de investigación en el campo de la ginecología, obstetricia y reproducción humana.

Nuestra actividad

GRI 101-2, 102-2, 102-6, 102-7, 102-10

Eugin es una compañía multinacional y multicentro con presencia en 8 países.

Desde su creación, Eugin mantiene unas señas de identidad propias que la han convertido en uno de los centros de referencia tanto en España como en Europa. El enfoque hacia las personas (y hacia los/las pacientes) es definitoria de la filosofía Eugin y a día de hoy se mantiene, aunque como empresa haya experimentado crecimientos exponenciales tanto en actividad como en personas. Los principales clientes con los que cuenta la compañía son parejas y/o mujeres solas que quieren tener un hijo a través de la técnica de reproducción asistida.

Eugin es actualmente una compañía multinacional y multicentro. Cuenta con una presencia global en los siguientes países: España, Brasil, Italia, Colombia, Dinamarca, Suecia, Argentina y Letonia.

Los mercados principales de Grupo Eugin son donde el Grupo tiene presencia, sin embargo, en función de las características de los países también se trabaja con pacientes de otros países son limítrofes a los mencionados.



A continuación, se presentan los servicios ofrecidos por la compañía:

Fecundación In Vitro

La Fecundación In Vitro es una técnica de laboratorio que permite fecundar un óvulo con un espermatozoide fuera del útero.

Inseminación Artificial

Con la Inseminación Artificial (IA), se colocan en el útero los espermatozoides que se seleccionan de una muestra. Pueden ser de la pareja (IAC) o de donante de semen anónimo (IAD). Para que haya más opciones de embarazo, se estimulan hormonalmente los ovarios y se controla la ovulación para saber cuál es el mejor momento para la inseminación.

Donación de óvulos y semen

La Clínica Eugin está entre los centros de Europa con un mayor número de tratamientos de este tipo, por lo que su sistema de selección es uno de los más reconocidos y perfeccionados.

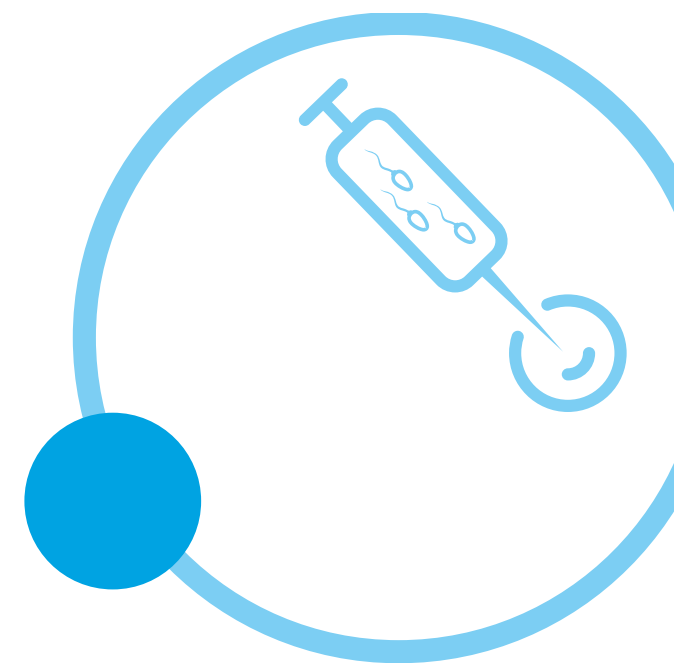
Gracias a un gesto altruista como es la donación, muchas parejas y madres solteras, pueden cumplir su sueño de ser madres. En el caso de España, donde la donación es anónima, la donante y la receptora nunca podrán conocer sus identidades.

Vitrificación de óvulos y criopreservación de embriones

La vitrificación de óvulos consiste en la conservación de óvulos maduros de una mujer mediante el método de congelación ultrarápida, que mantienen estas células inalteradas durante un tiempo indefinido. Nuestros estudios demuestran que la tasa de fecundación de los óvulos vitrificados es muy similar a la de los que se extraen del cuerpo.

Mientras que la criopreservación de embriones se aplica en los ciclos de Fecundación in vitro, cuando se dispone de varios embriones de buena calidad se guardan para futuros intentos.

Este proceso no modifica ni altera la calidad de los embriones criopreservados y permite tener tasas de supervivencia y embarazo muy altas.



Misión, visión y valores

GRI 102-16

El Código Ético recoge todos aquellos principios y pautas de buen gobierno que son imprescindibles en el desarrollo de la actividad.

A continuación, se define la misión, visión y valores:

Visión

La visión es convertir este mundo, en un mundo en el que toda mujer que sienta el deseo de quedarse embarazada, pueda lograrlo.

Misión

Garantizar siempre el máximo bienestar a los/las pacientes, aplicando las mejores técnicas de reproducción asistida, respaldadas por el rigor científico y la excelencia médica.

La ética personal y profesional, la excelencia, la vocación de servicio, el compromiso y la dedicación, son los **5 valores** que definen la auténtica esencia de Eugin.

1. Ética personal y profesional

Las personas se caracterizan por ejercer la profesión basándose en la honestidad y la coherencia a la hora de actuar, así como en la transparencia a la hora de comunicarse.

La ética personal y profesional se basa en conceptos aplicables a la manera de ser y de trabajar:

*Se prima la **honestidad** en el ejercicio de la profesión.*

*La compañía es **coherente** en sus comportamientos, sabiendo que dando ejemplo se sienta precedente en la forma de actuar.*

*Se apuesta por una comunicación en la que se priorice la **transparencia**.*

2. Excelencia

Las personas actúan con total profesionalidad y máximo rigor, características que definen los procesos y procedimientos. En este sentido, la eficiencia y eficacia del trabajo y el afán de mejora continua permiten evolucionar para alcanzar los mejores resultados.

La excelencia como valor pivota en subvalores claves como:

El rigor y la profesionalidad a la hora de trabajar (indistintamente de la función que se desempeñe). El enfoque en medicina basada en la evidencia distingue y ejemplifica claramente este valor.

*La **eficiencia** y la **eficacia** a la hora de desarrollar los procesos y el día a día de la clínica, buscando siempre la mejora continua y los mejores resultados para cumplir las expectativas de los/las pacientes.*



3. Vocación de servicio

Las personas se caracterizan por atender a los/las pacientes de forma excelente, preocupándose por sus necesidades, empatizando y escuchando sus demandas. Además, procuran anticiparse a sus necesidades, enfocándose en la solución y no en el problema.

La vocación de servicio se vertebra alrededor del momento de vulnerabilidad e incertidumbre que vive el/la paciente, provocando que ésta espere mucho de nosotros, requiriendo nuestra entera atención. Todos los esfuerzos están centrados en ofrecerle ayuda y comprensión. La empatía y la escucha activa son definitorias del perfil del personal, tanto a la hora de relacionarse con el/la paciente, como entre las propias personas de Eugin, lo que incide en que exista un entorno de trabajo agradable.

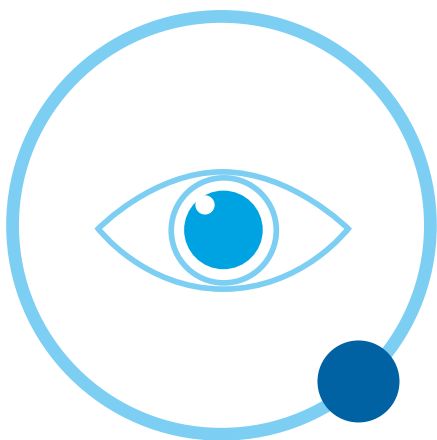
4. Compromiso

El compromiso es total, tanto con pacientes como con los compañeros. La compañía se responsabiliza de todo aquello que hace y espera el/la paciente, implicándose al máximo como equipo en ofrecer la mejor solución.

5. Dedicación

La dedicación de las personas se demuestra a través del máximo interés y disposición por realizar las tareas y funciones encomendadas, y por dedicar el tiempo necesario para resolverlas. Esa buena disposición la percibe tanto el/la paciente como los propios/as compañeros/as.

*La **disposición** y **flexibilidad** para adaptarse a cualquier situación en beneficio tanto de pacientes como de compañeros/as se refleja en un día a día orientado al/a la paciente, facilitando el desarrollo del trabajo propio y el de los demás, invirtiendo el tiempo necesario para satisfacer las necesidades de los/las pacientes.*



Eugin dispone también de un **Código Ético**, como documento esencial que marca las pautas de conducta profesional y con el entorno. El Código Ético recoge todos aquellos principios y pautas de buen gobierno que son imprescindibles en el desarrollo de

la actividad. Realizando la actividad en el ámbito de la Salud, es todavía más importante si cabe, mantener una actitud ejemplar en cualquiera de los temas que se abordan, ya que cuanto hace la organización afecta directamente a las personas y a la sociedad.

4 Estrategia y gestión de riesgos



Estrategia corporativa

GRI 102-11

Eugin tiene implementado un Sistema de Gestión Integrado.

Desde su creación, Eugin mantiene unas señas de identidad propias que la han convertido en uno de los centros de referencia tanto en España como en Europa. Destaca su política dinamizadora de mejora continua en tecnología, investigación y desarrollo, así como en calidad asistencial, posicionándola como líder en este ámbito. El Grupo desarrolla su actividad fomentando la responsabilidad social y ambiental y respetando el cumplimiento de los requisitos legales asociados a su actividad. Además, el enfoque hacia las personas (y hacia los/las pacientes), definitoria de la filosofía Eugin, se mantiene a día de hoy, aunque como empresa haya experimentado crecimientos exponenciales tanto en actividad como en personas.

Para lograr la mejora continua de las actividades, Eugin fomenta un espíritu de participación en la ejecución de proyectos que lleven a mejorar los servicios y las actividades que se desarrollan en sus centros. Desde el área científica, la compañía promueve proyectos de investigación (I+D) con el

objetivo de impulsar y desarrollar una investigación de vanguardia y competente a nivel internacional. Asimismo, Eugin dispone de un **departamento de investigación** básica que está ubicado en el Parque Científico de Barcelona (PCB).

Eugin dispone de un **Programa de Cumplimiento Normativo** que tiene como objetivo establecer los principios, procedimientos y herramientas para gestionar las obligaciones legales a las que está sujeto el Grupo y mitigar los riesgos de incumplimiento con el objetivo de alcanzar las metas establecidas en el programa de cumplimiento.

Las Sociedades del Grupo Eugin en España disponen también de una **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral** de aplicación a las sociedades Euvitro, CIRH y Fecunmed en todas las fases de la actividad: el diagnóstico y tratamiento de la esterilidad, el seguimiento obstétrico y ginecológico, la investigación desarrollada por la Fundación Eugin y la actividad administrativa y de apoyo necesaria para las anteriores.

Todos los tratamientos y técnicas de reproducción asistida del Grupo están avalados por numerosos

sistemas de gestión integrada de calidad, una de ellas es la certificación de su Sistema de gestión de la Calidad, Medioambiente y Seguridad laboral en base a las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007. Asimismo, Eugin dispone de la certificación en la norma ISO/IEC 27001:2013 de Seguridad de la Información y Protección de Datos.



Asimismo, Eugin instaure las medidas necesarias para garantizar la seguridad de la información mediante un sistema de seguridad de la información, que es revisado anualmente por parte de la Dirección, y que cuenta con la aplicación de **normas, procedimientos y controles** que permiten asegurar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información, esenciales para:

- **Cumplir con la legislación vigente en materia de sistemas de información y protección de datos personales.**
- **Asegurar la confidencialidad de los datos obtenidos y gestionados por Eugin.**
- **Asegurar la disponibilidad de los sistemas de información, tanto en los servicios ofrecidos los clientes como en la gestión interna.**
- **Asegurar la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia, restableciendo el funcionamiento de los servicios críticos en el menor tiempo posible.**
- **Evitar alteraciones indebidas en la información.**
- **Promover la concienciación y formación en seguridad de la información de todo el personal implicado.**

Eugin está certificada en la norma ISO/IEC 27001:2013 de Seguridad de la Información y Protección de Datos. En este contexto Eugin dispone de un Comité de Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y de un Data Protection Officer (DPO) en cada uno de los países donde desarrolla su actividad como figuras esenciales para garantizar la protección de los datos personales.

Identificación y gestión de riesgos

En el contexto de los diferentes sistemas de control y gestión implementados por Eugin, la organización lleva a cabo la identificación y gestión de los riesgos que se derivan de su actividad a través de los mapas de riesgos, que se actualizan aproximadamente cada tres años, donde se identifican los riesgos potenciales y los planes de acción para su mitigación.

5 Análisis de materialidad



Análisis de materialidad

GRI 102-46, 102-47

En el marco de la elaboración del Estado de información no Financiera, Eugin ha desarrollado un **Estudio de Materialidad Contextual**, que ha permitido identificar los temas que son relevantes para ser incluidos en este Informe.

En el desarrollo de la presente Memoria, se ha llevado a cabo un proceso de análisis contextual de la organización, se ha considerado los temas relevantes para el sector de actividad de Eugin y se han recogido los marcos de referencia establecidos por Global Reporting Initiative (GRI), Governance & Accountability Institute (G&A) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Este proceso se ha desarrollado con el objetivo de que la Memoria recoja los aspectos económicos, sociales y ambientales más significativos para la organización y que influyen de manera sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Aspectos materiales por ámbito

GRI 102-47

• Cuestiones ambientales

- Economía circular y prevención y gestión de residuos
- Uso sostenible de los recursos
- Cambio climático

• Cuestiones sociales y relativas al personal

- Ocupación
- Salud y seguridad
- Relaciones sociales
- Formación
- Igualdad

• Sociedad

- Compromiso con el desarrollo sostenible
- Subcontratación y proveedores
- Consumidores
- Información fiscal

• Respeto de los derechos humanos

- Respeto de los derechos humanos

• Lucha contra la corrupción y el soborno

- Corrupción y soborno

Los **aspectos identificados como materiales** han estado considerados para determinar el contenido de la presente Memoria, en base a los requerimientos de la Ley 11/2018.

En el marco de referencia establecido por los **contenidos del estándar GRI**, la Memoria de Eugin contempla otras cuestiones económicas, ambientales y sociales establecidas en este estándar.

Cobertura de los aspectos materiales

GRI 102-46



Aspectos materiales	Cobertura interna	Cobertura externa
Medioambiental		
Contaminación	X	X
Economía circular y prevención y gestión de residuos	X	X
Uso sostenible de los recursos	X	X
Cambio climático	X	X
Protección de la biodiversidad	X	X
Social y relativa al personal		
Ocupación	X	
Salud y seguridad	X	
Formación	X	
Igualdad	X	
Respeto de los derechos humanos		
Respeto de los derechos humanos	X	X
Lucha contra la corrupción y el soborno		
Corrupción y soborno	X	X
Sociedad		
Compromiso con el desarrollo sostenible	X	X
Subcontratación y proveedores		X
Consumidores		X
Información fiscal	X	

6 Cuestiones ambientales



Gestión ambiental

GRI 304-2

La Política de Medioambiente establece el compromiso de Eugin con el desarrollo sostenible del negocio.

La Clínica Eugin de Barcelona dispone de la certificación de la norma ISO 14001/2015.

Eugin dispone de una **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral** de aplicación a las sociedades Euvitro, CIRH y Fecunmed en todas las fases de la actividad.

En el ámbito ambiental, la Política establece el compromiso con el desarrollo sostenible del negocio, previniendo la contaminación y minimizando el impacto ambiental de las operaciones, haciendo un uso más eficiente de los recursos naturales y de la energía. Además, establece la aportación de todos los recursos humanos y materiales necesarios y de formación continua del personal interno, para garantizar que las actividades se desarrollen de acuerdo con

estándares de protección ambiental. La Clínica Eugin de Barcelona dispone de la certificación de la norma ISO 14001/2015.

Dadas las características de la actividad de Eugin, el impacto de la empresa sobre el medio ambiente es reducido y se relaciona principalmente con el medio de transporte que utilizan los clientes para acudir a las instalaciones de la organización, así como el del personal y de los proveedores. En relación a la contaminación, cabe destacar que la actividad de la organización no supone emisiones atmosféricas de gases contaminantes, ni se ha identificado contaminación acústica

o lumínica, tampoco cuenta con un consumo significativo de combustible, gases fluorados ni se ha identificado que tenga un impacto significativo en la biodiversidad.

Para evaluar la eficacia del sistema de gestión ambiental Eugin dispone de diversos mecanismos como son, entre otros, las verificaciones externas/ internas y los sistemas de medición.



Economía circular y prevención y gestión de residuos

GRI 306-2

Con el objetivo de trabajar de forma respetuosa con el medio ambiente y velar por su protección, la compañía trabaja en la prevención y en una gestión correcta de los residuos que genera fomentando su reutilización y reciclaje.

En este sentido Eugin dispone de un **Procedimiento para la gestión de residuos y medidas de**

seguridad. Este procedimiento afecta a todo residuo producido en las dependencias de la Clínica Eugin de Barcelona.

Las clínicas de las sociedades de EUGIN en Brasil cuentan con un Plan de Gestión de Residuos de los Servicios de Salud, que tienen por objeto asegurar que la recogida, almacenamiento, transporte y

eliminación de los residuos producidos se realice de forma correcta, minimizando los riesgos para la salud y el medio ambiente, y de acuerdo con la legislación vigente.

Uso sostenible de los recursos

GRI 301-1, 302-1, 302-2, 303-5

Con el objetivo de trabajar de forma respetuosa con el medio ambiente y velar por su protección, la compañía realiza un consumo responsable de los recursos que utiliza en el desarrollo de su actividad.



7 Cuestiones sociales y relativas al personal



Cuestiones sociales y relativas al personal

Eugin desarrolla un gran número de iniciativas que buscan posicionar a la compañía como un excelente lugar en el que poder trabajar y desarrollarse profesionalmente.

El ámbito laboral se regula en base al estatuto de los trabajadores, al convenio colectivo de referencia y al cumplimiento normativo de respeto a los derechos de los trabajadores. Adicionalmente, Eugin desarrolla un gran número de iniciativas y políticas de recursos humanos y que van más allá y buscan posicionar a Eugin como un excelente lugar en el que poder trabajar, desarrollarse profesionalmente y una empresa empleadora puntera en todos sus ámbitos.

En este sentido destacan los siguientes reconocimientos:

- *Premio Empresa Catalunya Flexible en 2012.*
- *Premio Capital Humano en 2013 (mención en políticas de bienestar).*

Estas iniciativas y políticas se basan en los valores corporativos y el Código Ético que son las guías de comportamiento de referencia de Eugin. Asimismo, la compañía dispone de otros códigos de conducta tanto generales (como el compromiso de confidencialidad, la guía de conducta en la nueva sede corporativa y el código de buenas prácticas en el uso de las tecnologías), como específicos para algunos colectivos (código de conducta de enfermería).

El Área de Recursos Humanos pone a disposición del equipo humano de Eugin un buzón de correo electrónico (rrhh@eugin.es) a través del cual se pueden dirigir todas las preguntas, quejas, reclamaciones y comentarios que se consideren oportunos.



Ocupación

GRI 102-7, 102-8

Eugin fomenta la ocupación a través de líneas de actuación diversas según la necesidad de la compañía.

• Contratación

Eugin busca establecer relaciones laborales a largo plazo, apostando por el mantenimiento del empleo y minimizando las subcontrataciones de personal a terceros para cubrir vacantes temporales o permanentes en los equipos propios de la compañía.

• Diversidad

La plantilla de Eugin es diversa y muy variada en todas las dimensiones posibles, dado que los procesos de selección de profesionales buscan la adecuación perfil-persona sin tener en cuenta el género, edad, cultura ni ninguna otra razón que no responda al ajuste requerido. Eugin cumple los requisitos normativos marcados en este sentido, como la Ley General de Discapacidad y el Plan de igualdad de oportunidades.

• Prácticas

Eugin oferta y promociona anualmente en todos sus centros y en todas sus áreas la acogida de estudiantes en prácticas, tanto de estudios de grado universitario como de máster. Las áreas con más estudiantes acogidos son el laboratorio, el área de investigación y las áreas de organización (Finanzas, Marketing y Recursos Humanos).

Distribución de la plantilla

 **Eugin España** cuenta, a fecha de 31 de diciembre de 2019, con 361 **personas trabajadoras**, de las cuales 291 son mujeres (80,61%) y 70 son hombres (19,39%). En relación a la **edad**, un 45,15% de la plantilla se concentra en la franja de los 30 a los 39 años. Respecto a la distribución de la plantilla en **categorías profesionales**, la categoría más representada es la de personal de oficina que representa un 41,27% del total de la plantilla, seguido de la de titulados sanitarios superiores que representa

 **Eugin Brasil** cuenta, a fecha de 31 de diciembre de 2019, con 260¹ personas trabajadoras, de las cuales 213 son mujeres (81,92%) y 47 son hombres (18,08%). En relación a la edad, un 44,61% de la plantilla se concentra en la franja de los 30 a los 39 años. Respecto a la distribución de la plantilla en **categorías profesionales**, la categoría más representada es la de titulados sanitarios superiores que representan un 38,46% del total de la plantilla, seguida del personal de oficina, que representa un 30,38%.

- **Eugin** cuenta en **España** con un 44,44% de mujeres en sus órganos de gobierno y **Brasil** con un 20%.
- **Eugin España** cuenta con 6 personas trabajadoras con discapacidad que forman parte de la plantilla. **Brasil**, por su parte no cuenta con personas con discapacidad en la plantilla.
- **Eugin** fomenta la **contratación indefinida**. En **España**, la mayor parte de la plantilla, un 95,29%, dispone de un contrato indefinido, y en **Brasil** un 78,85%.

Política retributiva

Eugin dispone de una **Política de retribución** creada en 2017 y actualizada en 2019 que tiene como objetivo establecer una remuneración a los profesionales de la compañía que sea adecuada a la dedicación y responsabilidad asumidas, y que además sea competitiva en el mercado.

Eugin cuenta con distintos beneficios retributivos.

Por su parte, en las sociedades de EUGIN en Brasil las personas empleadas están cubiertas por un seguro de salud corporativo que cubre el 99% de las cirugías, consultas médicas y exámenes en los mejores hospitales del país.

¹ De las 260 personas que forman parte de la plantilla, 55 de ellas tienen un contrato de freelance y corresponden a la categoría de Titulados sanitarios superiores.

Organización del trabajo y conciliación

Eugin ofrece distintas medidas que fomentan la conciliación entre la vida personal y laboral.

En el ámbito de la conciliación y organización del trabajo, gradualmente y desde 2018 se han ido incorporando mecanismos, ventajas y recursos orientados a fomentar una efectiva conciliación de la vida personal y profesional entre la plantilla.

Algunas de las medidas más destacadas son, por ejemplo:

- *Política de teletrabajo*
- *Mejora de las condiciones de la lactancia acumulada*
- *Bolsa de horas*
- *Otras medidas como: jornada continuada, cambio de turno, flexibilidad en relación a la distribución de los días de vacaciones, días de asuntos propios adicionales, adelanto de jornada en fechas señaladas del período navideño, solicitud y recuperación de ausencias, así como días adicionales de vacaciones.*

En el marco del fomento de manera efectiva de la conciliación de la vida laboral, personal y familiar Eugin respeta el derecho de las personas trabajadoras a la desconexión digital, pese a no disponer actualmente de una política específica aprobada en este ámbito.



Salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-8, 403-9, 403-10

Compromiso con la seguridad y salud laboral.

Eugin dispone de una **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral** de aplicación en todas las fases de la actividad. En el ámbito de Seguridad Laboral, la Política se establece sobre la base de los principios:

- **Protección activa de la salud y la seguridad de las personas trabajadores** y de las instalaciones durante el desarrollo de las actividades de Eugin para conseguir llevarlas a cabo en un entorno saludable y en condiciones seguras para el personal interno, los pacientes y la sociedad en general.

- **Aportación de todos los recursos humanos y materiales necesarios** y de formación continua del personal interno, para garantizar que las actividades se desarrollen de acuerdo con los estándares de seguridad laboral.

En este contexto la Clínica Eugin de Barcelona dispone de la certificación en base a la norma OSHAS 18001 de salud y seguridad laboral.

Asimismo, Eugin dispone de un **Procedimiento de evaluación de riesgos laborales** donde se recogen los criterios y metodología utilizados en relación con la identificación y evaluación de riesgos que puedan afectar a la salud de las personas, tanto en lo que se refiere al contenido de la misma como a la metodología y sistema de elaboración. La evaluación contempla las condiciones de trabajo existentes o previstas, rutinarias y no rutinarias, para lo cual los técnicos del equipo evaluador efectúan visitas a las instalaciones, mediciones, toma de datos, entrevistas a la plantilla sobre las actividades desarrolladas y las condiciones de desarrollo de las mismas.

Eugin cuenta con un **Comité de Seguridad y Salud (CSS)** con el objetivo de hacer seguimiento tanto de indicadores como de proyectos e iniciativas relacionados con la efectiva prevención de riesgos laborales en Eugin.

La comunicación de posibles riesgos se realiza a través del “registro para la comunicación de riesgo potencial.

Los posibles accidentes de trabajo se investigan en detalle, de acuerdo con el procedimiento de comunicación e instrucciones en esas situaciones.

El servicio de prevención está a plena disposición de los/las trabajadores/as a través del buzón de correo prl@eugin.es. Este mecanismo de comunicación permite que todas las dudas, preguntas y sugerencias sobre prevención de riesgos lleguen a los interlocutores adecuados para responderlas. Asimismo, en el apartado documental de la intranet están los distintos documentos de referencia en materia de prevención y salud, consultables en todo momento para cualquier persona de la plantilla de Eugin.

Relaciones sociales

GRI 102-41

Eugin Barcelona dispone de un Comité de Empresa, constituido desde 2017. La Dirección de Recursos Humanos centraliza la relación con el Comité de Empresa, a través de reuniones de periodicidad mensual con un orden del día previo y para las que se redacta un acta informativa interna. La Dirección General de Eugin participa regularmente en estas reuniones.

Complementariamente a las reuniones con el Comité de Empresa, se han constituido diversas comisiones conformadas paritariamente por miembros de Eugin y del Comité de Empresa. Estas comisiones, promovidas por parte de la dirección de Eugin, se orientan a ser foros de debate y acuerdos con el Comité de Empresa en temas especialmente relevantes desde el punto de vista de recursos humanos.

Además de promover el diálogo social a través del Comité de Empresa, la compañía promueve la comunicación interna en todos los sentidos y la participación de empleados/as en todos aquellos foros en que la opinión de la plantilla aporta valor y debe ser tomada en cuenta.

Las principales herramientas de comunicación que actualmente están vigentes son los siguientes: la intranet, los comunicados, la comunicación a Dirección, las reuniones con Dirección.

Los Convenios Colectivos de aplicación de Eugin en España son los siguientes:

- *Conveni col·lectiu de treball d'establiments sanitaris d'hospitalització, assistència, consulta i laboratoris d'anàlisis clíniques de Catalunya 2019 - 2021*
- *Convenio colectivo de trabajo del sector de oficinas y despachos de Cataluña para los años 2019 - 2021*
- *Convenio Colectivo del Sector de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid 2019 - 2021*
- *Convenio Colectivo del Sector de Establecimientos Sanitarios de Hospitalización, Asistencia Sanitaria, Consultas y Laboratorios de Análisis Clínicos de la Comunidad de Madrid 2016-2020*

Formación y desarrollo profesional

GRI 404-1

Eugin promueve la formación de la plantilla, especialmente en aquellos temas relacionados con su ámbito de actividad, el aprendizaje de idiomas y otras habilidades transversales y específicas. En este sentido la organización intenta facilitar la combinación de trabajo con estudios de nivel superior directamente relacionados con el ámbito profesional de la plantilla (máster, títulos de posgrado o similares).

Igualdad y diversidad

Eugin declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de la organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico para el Grupo.

En este contexto se enmarca el Plan de Igualdad, que es un instrumento que traslada al mundo empresarial todo un conjunto de valores, acciones y medidas que tienen una finalidad común que es garantizar el principio de igualdad de

oportunidades entre hombres y mujeres. El Plan de Igualdad fija los objetivos concretos de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como el establecimiento de sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos fijados.

La **Comisión de Igualdad** es el órgano interno de gestión y seguimiento del Plan de Igualdad. Se reúne con una periodicidad trimestral para hacer el seguimiento de las medidas en curso, así como para abordar cualquier propuesta adicional que se considere oportuna y que contribuya a los objetivos del Plan de Igualdad. Asimismo, los mecanismos de comunicación interna y los canales de denuncia aseguran el flujo de

comunicación necesario tanto para explicar las medidas y acciones, como para recoger las quejas y/o denuncias en materia de igualdad que pudieran producirse.

En relación a la accesibilidad universal la compañía trabaja para ir más allá del contexto normativo y en este contexto se enmarca la accesibilidad de la página web y la accesibilidad de las instalaciones del edificio de Balmes.



8 Respeto de los derechos humanos



Respeto de los derechos humanos

El Código Ético refleja el compromiso de la organización con la legalidad y el comportamiento ético e íntegro.

Eugin dispone de un **Código Ético**, que es de aplicación a todo el Grupo, como documento esencial que refleja el compromiso de la organización con la legalidad y el comportamiento ético e íntegro. Asimismo, los valores corporativos incluyen implícitamente el cumplimiento normativo correspondiente y el respeto de los derechos humanos.

La compañía pone a disposición de sus empleados/as, directivos/as, consejeros/as y filiales del grupo un canal de denuncias y un canal de consultas para las comunicaciones relacionadas con el Código Ético.

Durante el período objeto de la Memoria, Eugin no tiene constancia de ningún caso de denuncia por vulneración de los Derechos Humanos.

Eugin dispone, además, de un **Programa de cumplimiento** que tiene como objetivo establecer los principios, procedimientos y herramientas para gestionar las obligaciones legales a las que está sujeto el Grupo y mitigar los riesgos de incumplimiento con el objetivo de alcanzar los objetivos establecidos en el programa de cumplimiento.

La organización ha realizado también un **análisis de riesgos** donde analiza los posibles riesgos penales ya sea en el ámbito de la actividad de la empresa, de las actividades desarrolladas por los cargos directivos y de la contratación con terceros.

Asimismo, en la gestión de la cadena de suministro, la compañía fomenta la contratación de proveedores de proximidad y no ha identificado operaciones y proveedores con riesgo significativo de vulneración de los derechos humanos ni de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).



9 Compromiso contra la corrupción y el soborno



Compromiso contra la corrupción y el soborno

Eugin dispone de un programa de cumplimiento que establece los principios, procedimientos y herramientas para gestionar las obligaciones legales y mitigar los riesgos de incumplimiento normativo.

La política de buen gobierno del Grupo se fundamenta en cuatro grandes pilares como son el Código Ético, la Política Antisoborno, el Manual de prevención de delitos y la formación con el objetivo de fomentar la cultura de cumplimiento en toda la organización.

El Comité de Dirección del Grupo está directamente involucrado en la implantación de las políticas de buen gobierno, monitorizando, a través del Comité de Cumplimiento, la implantación, supervisión y cumplimiento de las leyes, regulaciones del sector en cada uno de los países donde el Grupo está presente y las políticas y procedimientos internos.

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

Eugin dispone de un **programa de cumplimiento** que está basado en la implantación de diversos documentos, políticas y procedimientos basados en la ética en los negocios, destacando principalmente el Código Ético del Grupo, el Compliance Framework, la Política de Antisoborno del Grupo, el Canal de denuncias y los Comités de Cumplimiento en cada uno de los países donde el Grupo tiene presencia, entre otros. La gestión de este programa es de aplicación a todas las entidades del Grupo, tanto la empresa tenedora localizada en Barcelona (España) como sus filiales internacionales.



Código Ético

La compañía es consciente de la importancia que tienen los valores y principios éticos, tanto en el quehacer diario como en cada decisión que se toma en el ámbito empresarial, por ello ha formalizado su propio **Código Ético**. Este código busca fomentar la ética en beneficio de todos/as los colaboradores/as de la compañía, y de una imagen de empresa sólida, rigurosa y éticamente responsable.

El Código nace con la intención de ser una guía y un manual de consulta que debe ayudar a la organización en sus actividades y decisiones cotidianas. Aborda, entre otros temas, cuestiones importantes en materia de integridad en la actividad empresarial y en el trato a personas trabajadoras, clientes, proveedores y asociados.

El Código Ético es compartido e impulsado por los órganos de administración de todas las sociedades que componen el Grupo.

Todas las personas que forman parte de la

compañía cumplen las leyes con responsabilidad y mantienen el compromiso de respetar los principios éticos y los valores que se recogen en el Código Ético. El objetivo de Eugin es actuar de forma íntegra, no porque sea una obligación sino por convencimiento.

Los principios que recoge este Código Ético son los mismos para todos los países en los que opera EUGIN, con independencia de las leyes, costumbres y prácticas locales, salvo que éstas sean más exigentes.

El Código Ético define los valores de la organización y establece los siguientes criterios de comportamiento:

- 1. Cumplimiento de las leyes y las normas corporativas*
- 2. Política de respeto y no discriminación*
- 3. Conflicto de intereses*
- 4. Uso de la información privilegiada*
- 5. Relación con el entorno profesional*
- 6. Protección de la información y confidencialidad*
- 7. Protección y correcto uso de los activos*
- 8. Tratamiento de la información financiera*
- 9. Responsabilidad con el medioambiente*

El Código Ético es de obligado cumplimiento por todos los trabajadores/as, directivos/as y/o consejeros/as de EUGIN, siendo la colaboración de todos/as absolutamente imprescindible para garantizar su aplicación en todas y cada una de las actividades.

La compañía pone a disposición de sus empleados/as, directivos/as, consejeros/as y filiales del grupo los siguientes canales para las comunicaciones relacionadas con el Código Ético:

- **Canal de denuncias**

La dirección de correo electrónico canaldedenuncias@eugin.es está gestionada por la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Auditoría Interna y es el medio de comunicación confidencial específico para canalizar las denuncias de los/as integrantes de Eugin respecto a indicios razonables de comisión de actos contrarios a la legalidad o al Código Ético.

En este sentido Eugin dispone del **Manual Interno del Canal de Denuncias** que tiene por objeto regular el Canal de Denuncias de Eugin, su gestión interna y externa y aquellos aspectos necesarios para su correcta implantación y funcionamiento, de acuerdo con, y siguiendo, la normativa interna del Grupo.

- **Canal de consultas**

La dirección de correo electrónico compliance@eugin.es está gestionada por el Comité de Compliance y es el medio de comunicación confidencial específico para canalizar las dudas y/o consultas de los/as integrantes de Eugin respecto a indicios razonables de comisión de actos contrarios a la legalidad o a este Código.



Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

GRI 205-2

Otra de las funciones del Comité de Cumplimiento, que son atribuidas por el Consejo de Administración, y constan expresamente reguladas y detalladas en la Parte General del Manual de Compliance y Prevención de Riesgos Penales del Grupo es la difusión y formación. El Comité promueve y garantiza la formación e información de todos los profesionales en materia de prevención de riesgos penales. Para ello, y

entre otras funciones, el Comité de Cumplimiento debe resolver cualquier duda relacionada con el contenido, interpretación y aplicación del [Modelo de Prevención de Riesgos Penales](#), así como garantizar la adopción y efectivo cumplimiento del Plan de comunicación y formación diseñado para la prevención de riesgos penales.

El Grupo opera en un sector altamente regulado es así que, todo el equipo de profesionales del Grupo debe tener conocimiento y ser formado acerca del Programa de Cumplimiento para poder realizar satisfactoriamente sus funciones y cumplir con las obligaciones de cumplimiento.

Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

Grupo Eugin, teniendo en cuenta su actividad internacional y las relaciones comerciales que establece con socios comerciales residentes fuera de España, ha considerado conveniente definir e implementar una serie de normas y procedimientos dirigidos a prevenir el blanqueo

de capitales y financiación del terrorismo en aras de asegurar y mantener el riesgo cero en su operativa y a que no existan dudas de que ejerce una diligencia incluso mayor a la que le es exigible y fomenta, de esta forma, una verdadera cultura del cumplimiento. En este sentido Eugin dispone

del [Manual para la prevención blanqueo de capitales y financiación del terrorismo](#) cuyo contenido es actualizado periódicamente con el fin de incluir las mejores que se consideren necesarias para su efectiva implementación.

10 Compromiso con la sociedad



Desarrollo sostenible

GRI 102-13, 203-1, 413-2

Eugin asume un compromiso con la sociedad donde opera y con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Eugin asume un compromiso con la sociedad donde opera y con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas identificando oportunidades que impulsan el desarrollo social, económico y ambiental en el marco de su actividad. La responsabilidad del Grupo va más allá de asegurar una rentabilidad y generar valor económico, teniendo en cuenta la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés:

La compañía tiene un **impacto significativo en el territorio**, a través del desarrollo de acciones que influyen positivamente en la sociedad y en la protección del medioambiente, además de contribuir a mejorar la competitividad del tejido empresarial.

En cuanto a las **relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos** la paciente está en el centro de la actividad de Eugin, y además de a ella, la comunicación externa se dirige a los prescriptores, accionistas, y en general, a la sociedad en la que se enmarca la actividad de la compañía.

Dentro de la organización, la adecuada gestión de la comunicación interna, permite dotarse de un marco común, de una determinada forma de hacer las cosas que ayuda a conseguir las metas individuales y colectivas propuestas, mejorando la coordinación de las actividades, y garantizando el intercambio fluido de información.

Vivimos en un mundo hiperconectado, donde los formatos, los canales formales e informales de comunicación evolucionan rápidamente. La **Política de comunicación** es uno de los pilares básicos de Eugin y en ella se define la política de comunicación interna y externa del Grupo, diseñada para cumplir con los objetivos corporativos, y se concreta la estrategia y el uso

que debe hacerse de los distintos canales de comunicación.

El órgano de gobierno de la política de comunicación es el comité de dirección, compuesto por las principales direcciones de área de EUGIN y que, entre sus funciones, está la de definir la estrategia de comunicación, velar por su cumplimiento y, cuando es necesario, actuar a modo de comité de crisis. En situaciones críticas. EUGIN dispone de un protocolo de crisis a tal efecto que gestiona y toma las decisiones estratégicas y operativas necesarias orientadas a la resolución de la situación generadora de crisis.

En el marco de la relación de la organización con la comunidad científica, médica y académica la compañía ha formalizado acuerdos de colaboración. Como empresa dedicada al sector de la reproducción asistida, Eugin está vinculada ya sea de forma institucional como compañía o por parte de sus profesionales con las principales asociaciones del sector.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

En el marco del fomento de la Responsabilidad Social y, como es habitual, Eugin ha realizado durante el presente ejercicio acciones solidarias con diversas fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. La organización ha realizado aportaciones económicas y acciones de patrocinio que ascienden a 4.350€, así como aportaciones en especie vinculadas a la difusión de conocimiento y donaciones a través de las diferentes.

Por su parte, las sociedades de EUGIN ubicadas en Brasil también han llevado a cabo acciones enmarcadas en el fomento de la Responsabilidad Social y la solidaridad, a través de alianzas con organizaciones benéficas, a las cuales se les ofrece un tratamiento a precio de coste a las personas miembro de estas ONGs.

En relación al fomento de la integración de personas con discapacidad, Eugin da cumplimiento a la Ley General de la Discapacidad (antigua LISMI) contratando a personas con discapacidad. Además, también fomenta la compra de productos y servicios a empresas enfocadas a la integración laboral de las personas con discapacidad.



Subcontratación y proveedores

GRI 102-9, 204-1

Desde el Departamento de Compras, la compañía trabaja para aportar valor añadido de forma sostenible en la continua optimización de los procesos de compra de productos y servicios, cumpliendo los estándares requeridos por las diferentes áreas de la organización, además de velar por la consecución de resultados basados en la transparencia, imparcialidad y objetividad, y siempre buscando la mejora continua en estrecha colaboración con los proveedores.

Eugin dispone de una **Política de compras e inversiones**, de aplicación a todas las sociedades en España que tiene por objeto regular las directrices a seguir para las compras e inversiones de la compañía, con independencia del departamento donde surja la necesidad de su gestión.

Eugin dispone de un **Procedimiento de evaluación de proveedores** que tiene por objeto registrar la información básica legal y comercial de los proveedores potenciales, y que éstos a su vez conozcan las políticas y requisitos comerciales establecidos para iniciar la relación con Eugin. Además, tiene por objeto evaluar la capacidad de un proveedor para suministrar los productos cumpliendo las especificaciones, políticas y requisitos comerciales establecidos de acuerdo con las necesidades de Eugin.

En relación con el proceso de autorización de un proveedor potencial, Eugin dispone del **Procedimiento Request For Information (RFI)** donde recoge una serie de datos sobre la compañía, en términos de información general, como información a nivel financiero, comercial y operacional.

La organización realiza una **evaluación técnica** de los proveedores en la que se consideran los siguientes aspectos: el cumplimiento de plazos, la capacidad de respuesta, los defectos en la prestación del servicio y la capacidad de comunicación.

Posteriormente se informa al proveedor del resultado de dicha evaluación, en función de si la puntuación ha superado las expectativas o no, se le solicitara dar respuesta para solventar las causas que han provocado los defectos en la puntuación obtenida, en los casos que aplique. Esta comunicación se llevará a cabo desde el área usuaria de cada proveedor.

Eugin fomenta el impacto positivo del desarrollo de su actividad en el territorio a través de la contratación de proveedores de proximidad.

Pacientes

GRI 416-1

El/la paciente es el núcleo de las actuaciones de Eugin, por ello, el objetivo prioritario de la compañía es disponer de los medios que permitan hacer frente a sus demandas con agilidad, eficacia y responsabilidad, con unos objetivos y metas claras, un equipo humano altamente cualificado que se forma y actualiza permanentemente, tecnología de vanguardia y procesos estandarizados que se revisan periódicamente para establecer mejoras e impulsar su evolución en función de las expectativas de los/las pacientes, las posibilidades científicas y tecnológicas y la legislación vigente.

Es precisamente esta filosofía y las herramientas de gestión con las que se pone en práctica, lo que diferencia Eugin como una organización con una orientación clara hacia la calidad y hacia la plena satisfacción de los/las pacientes. La calidad es una labor común en todas las áreas del Grupo, cada una de las cuales debe asumir que es cliente y proveedor de las demás.

Para un/una potencial paciente, su tratamiento médico es un intangible, una expectativa que resulta difícil de evaluar hasta que se lleva realmente a cabo. Así pues, la imagen que se transmite, las sensaciones y los mensajes que se emiten son los principales elementos con los que cuenta esta persona a la hora de decidirse a iniciar un tratamiento con Eugin o a dirigir sus pasos hacia otra clínica.

Las normativas vigentes sobre la actividad, así como los deseos y las expectativas de los/las pacientes, juntamente con la experiencia de los propios profesionales del Grupo, son los criterios para establecer el estándar de calidad de los servicios de Eugin.

Las Sociedades del Grupo Eugin en España desarrollan su compromiso con la calidad en la [Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral](#) de aplicación en todas las fases de la actividad: el diagnóstico y tratamiento de la esterilidad, el seguimiento obstétrico y ginecológico, así como la actividad administrativa y de apoyo necesaria para las anteriores.

Esta Política se basa en el principio del logro de la calidad total, aplicando la mejora continua de los procesos para que aseguren el cumplimiento de las expectativas de los/las pacientes en todos los servicios prestados.



Entre todas las ventajas de tener un Sistema de Gestión Integrado, destaca la implantación, dentro de la empresa de la filosofía de mejora continua de los servicios, con las políticas y programas más exigentes, que satisfacen las necesidades de los/las pacientes y sitúan a la compañía en el nivel más alto de competitividad.

La Clínica Eugin de Barcelona, además, es referente en el sector al ser la primera clínica de reproducción asistida en implantar un Sistema de Gestión Integrado de calidad, medio ambiente y riesgos laborales. La clínica dispone de las certificaciones ISO 9001/ 2015 de calidad, ISO 14001/2015 de medio ambiente y OSHAS 18001 de seguridad y salud en el trabajo. El Sistema Integrado de Gestión es auditado tanto interna como externamente una vez al año.

Información fiscal

GRI 201-4, 207-4

Gracias a la actividad económica que el Grupo genera en los países en los que opera, participa en la recaudación fiscal, a través de los impuestos soportados y recaudados tanto directamente como indirectamente.

Uno de los requisitos del sistema de gestión es disponer de un sistema de medición del grado de satisfacción de los/las pacientes. Eugin realiza encuestas de satisfacción después de la primera visita y después de la realización de la técnica. Los datos obtenidos de estas encuestas, así como los comentarios y sugerencias recibidas por parte de los/las pacientes son analizados y evaluados semestralmente (mensualmente en la Clínica Eugin de Barcelona) utilizando la herramienta Net Promoter Score (NPS) que permite medir la satisfacción del cliente a través de un cuestionario y que aporta información a la organización para determinar si la experiencia que tuvieron los clientes con la marca fue buena y, por tanto, si la recomendarían a otras personas. Por otro lado, también se recogen las sugerencias y comentarios de los/las pacientes a través de las redes sociales. Eugin también dispone de un **Procedimiento**

para las reclamaciones y sugerencias de los/las pacientes que tiene por objeto describir el procedimiento para recibir, atender y solucionar las reclamaciones y sugerencias expresadas por los pacientes con el fin de tomar acciones correctivas y preventivas y mejorar los servicios prestados. Estas gestiones y el análisis cuantitativo de las mismas se presentan periódicamente en los Comités de Calidad.





A TU LADO DESDE EL PRIMER PASO

Especialistas en fertilidad y reproducción
asistida desde hace **más de 20 años.**

www.eugin.es