



INFORME DEL SR. PRESIDENTE A LA ASAMBLEA  
GENERAL DEL 20 DE JULIO DE 2020  
**DE PREVISIÓN SANITARIA NACIONAL**

Sras., Sres., Amigos y compañeros mutualistas, honorables invitados,

Buenos días y bienvenidos a la Asamblea General de Mutualistas de Previsión Sanitaria Nacional. Este año 2020, año muy especial por las circunstancias que nos amenazan y en el que además, celebramos nuestro 90 aniversario. Fieles a nuestros principios fundacionales continuamos, a través de estos últimos 90 años, al servicio de los profesionales, edificando sobre valores, valores y principios irrenunciables, brindando protección a ellos y sus familias; colaboramos en la atención de lo más apreciado, su vida, su autonomía vital, su familia, su actividad profesional, su economía o su actividad social, de ocio, de descanso; siempre adaptándonos a los tiempos, a las circunstancias y necesidades; 90 años son una verdadera prueba de fuego a la necesidad y a la naturaleza imprescindible de Previsión Sanitaria Nacional. Y, así entramos en la última década de nuestro siglo, del siglo de PSN, con una gran fortaleza, determinación e ilusión, dispuestos a ser más necesarios que nunca, a hacernos realmente imprescindibles.

En esta ocasión les agradezco muy especialmente su asistencia y participación en el contexto sanitario y social provocado por la pandemia. También, en nombre del Consejo de Administración y de todos los que trabajamos para todos Uds. en PSN, agradecemos a todos aquellos mutualistas que no pueden estar hoy con nosotros de manera presencial, pero que mantienen firme su compromiso con la evolución y toma de decisiones de su Mutua, delegando su voto para participar en la vida interna de PSN. En esta ocasión, son más numerosos, en virtud de la necesaria prudencia que impera actualmente, muy en particular en aquellas personas para las que los desplazamientos o el propio riesgo que presenta el virus resulta un mayor impedimento en diversos sentidos.

Hablamos de una situación de crisis sanitaria de una magnitud que nos era desconocida hasta hace unos meses, y que, lamentablemente, también ha golpeado a nuestro colectivo mutua. Por este motivo, no puedo comenzar mi intervención sin un afectuoso recuerdo para los mutualistas que nos han dejado por causa del Covid-19 y su gestión.

Enviemos un cálido abrazo a sus seres queridos. Guardemos de ellos nuestro mejor recuerdo.

Al tiempo y por lo mismo, les anuncio que tenemos en preparación un evento de imborrable homenaje de los mutualistas fallecidos.

Procedamos con la Asamblea, teniendo muy presente la dureza de las circunstancias y las graves consecuencias y sin abstraernos de sus efectos, además de examinar los resultados obtenidos en el ejercicio 2019, analizaré con Ustedes las acciones llevadas a cabo para paliar estas consecuencias de la grave crisis, afrontándolas con éxito sean las que sean. Comentaré con ustedes el Informe de Gestión correspondiente al ejercicio 2019, al que, como en años anteriores, han podido acceder previamente desde su Área Privada de mutualista. Me gusta recordarles siempre, antes de comenzar, que este Informe está compuesto por los principales datos económicos y de negocio, muestra clara e indiscutible de la marcha de nuestra Mutua través de las cifras y magnitudes de la máxima importancia para el desarrollo de nuestra actividad aseguradora y evolución como empresa y como grupo.

Ustedes ya saben que Previsión Sanitaria es mucho más que números y, desde luego, está mucho más lejos de solo el beneficio económico como objetivo final. Somos una entidad sin ánimo de lucro fundada sobre los pilares de la solidaridad y la protección mutua, marcada por nuestro carácter social y humano en cada uno de los pasos que damos. Por eso, más allá de la información cuantitativa y económica que es mi deber transmitirles en este día, trataré de completar esta visión de nuestra realidad que voy a compartir con Ustedes con los factores cualitativos que influyen directamente en nuestra fortaleza y en el beneficio de nuestro colectivo mutua.

Entre nuestros pasos a lo largo del pasado ejercicio, destacan aquellos que damos con el objetivo de mejorar nuestro servicio al colectivo profesional universitario, y me gustaría destacar aquellos que vienen a **completar nuestra oferta de protección integral** a través de nuevos productos y de algunos

cambios en varios de los que ya teníamos en nuestra cartera. Y en este sentido, hay dos cuestiones que indiscutiblemente están marcando, desde hace años, la realidad de nuestra sociedad, por lo que en PSN asumimos la obligación de adaptarnos en consecuencia.

Una de ellas, y de primordial importancia es la **Dependencia**. Desde hace años, nuestro país ocupa el segundo lugar en los rankings mundiales de longevidad, lo que sin duda es una gran noticia, pero también supone un elevadísimo riesgo en la aparición de situaciones de dependencia y de soledad, con inevitable pérdida de autonomía, de salud y de felicidad. Con importantes implicaciones para el afectado, para su familia y la economía personal y familiar.

Fuimos pioneros en tener una gama de seguros para hacer frente a esta necesidad creciente, y lo hemos sido en la incorporación de esa cobertura en nuestro seguro de Vida más característico, **PSN Maxivida**, de manera que estamos garantizando protección para los nuestros y para nosotros mismos.

Otra situación sobrevenida y de verdadero quebranto a nuestras previsoras economías, situación que se ha instalado con fuerza en nuestra realidad, es el ya conocido escenario de tipos de **interés prácticamente inexistentes**. Hablamos de un contexto que se traduce en una penalización continua para el ahorrador con enorme dificultad para obtener rentabilidad. Esta situación ha tenido consecuencias en los productos garantizados, y en PSN hemos realizado un importante esfuerzo para conseguir rentabilidad garantizando en todo momento las inversiones realizadas.

Hemos trabajado en nuevas opciones que permitan acceder a rentabilidades más interesantes. Un claro ejemplo ha sido el desarrollo de **PSN Rentabilidad Socimi**, realizado durante 2019 y cuya comercialización ha sido posible en el presente año. Se trata de un seguro articulado en torno a las ventajas que ofrece el mercado inmobiliario, tanto en lo que respecta a sus potenciales rendimientos como a su fortaleza y solvencia. Este seguro invierte las primas en las acciones de **PSN Gestión Socimi**, la sociedad de inversión en mercados inmobiliarios del Grupo PSN, encargada de gestionar el amplio patrimonio inmobiliario destinado a arrendamiento del Grupo. Su beneficio en 2019 creció nada menos que un 35%, síntoma de que se trata de una interesante opción de inversión, también a través de este nuevo seguro.

Otros productos de sobra conocidos por sus atractivas rentabilidades han sido oferta constante durante el pasado año, recordemos el imbatible ahorro FLEXIBLE. Mención especial tiene el I-PROTECT.

Precisamente, dentro de esa oferta de rentabilidades más allá de las posibilidades que en general ofrece el mercado, se enmarca la **Participación en Beneficios**, una de nuestras señas diferenciales: se trata de una rentabilidad adicional al interés garantizado para cada seguro de Ahorro, que se entrega en función del éxito obtenido por las inversiones afectas a cada producto. Con carácter general, la mayoría de los seguros de Ahorro de PSN alcanzaron una rentabilidad del **3,29%**, lo que permitió que pudiéramos repartir la nada despreciable cantidad de **6,7 millones de euros** entre los mutualistas con seguros que disfrutaban de esta característica. Es un beneficio que nos hace únicos, fruto de nuestro carácter solidario y de un servicio sin ánimo de lucro. En los últimos seis años esta magnitud acumula un importe superior a los 50 millones de euros, reinvertidos de manera directa en nuestro colectivo protegido.

Pero si existe un dato que realmente pone sobre la mesa quiénes somos y de qué manera nos mantenemos fieles a nuestros valores, cumpliendo con nuestro compromiso principal de protección, es el de las **prestaciones**. En 2019 ascendieron a **219,6 millones de euros**, una cuantía destinada a cubrir contingencias tan sensibles como el fallecimiento, la baja laboral, la invalidez o la jubilación.

Si atendemos precisamente a una de esas sensibles situaciones, la jubilación, cabe destacar el largo camino recorrido con nuestros **planes de pensiones**, herramientas de ahorro finalista específicamente diseñadas para complementar la futura pensión pública y evitar la inexorable pérdida de poder adquisitivo que acarrea el fin de la etapa laboral. En PSN gestionamos una amplia gama de planes de pensiones con diversas estructuras de inversión, lo que garantiza que cualquier perfil de ahorrador, del más conservador

hasta el más arriesgado, puede encontrar el producto a su medida. Lo más importante es siempre observar las rentabilidades que ofrecen y su evolución a largo plazo, síntoma de cómo ha sido la gestión activa de la inversión. En este sentido, también PSN ha destacado a lo largo del ejercicio 2019, siendo reconocida por la consultora independiente VDos como la **cuarta gestora que mayor rentabilidad ha ofrecido** a través de sus planes de pensiones, con un **16,25%** de media ponderada por patrimonio. Esta cifra y esta posición no se consiguen solas: detrás de ellas hay un enorme esfuerzo por parte de un equipo profesional centrado en realizar la mejor gestión posible para obtener interesantes rentabilidades, garantía económica para que nuestros mutualistas disfruten en las mejores condiciones de una merecida jubilación. Y la mejor demostración de ello es que, a pesar de la caída que han experimentado los mercados durante los últimos meses, fruto de la crisis provocada por el Covid-19, nuestros planes han continuado en la cuarta posición por rentabilidad a cierre del mes de mayo del presente ejercicio.

Nuestra Red Comercial es parte imprescindible para el desarrollo de nuestra actividad. Por ello, como verán a lo largo de esta intervención, nos obligamos a adaptarla constantemente acorde a las necesidades de nuestros mutualistas, del mercado y del momento. En 2019, **reestructuramos nuestra estructura comercial** para dotarla de mayor agilidad y versatilidad, reduciendo los anteriores 10 territorios a cinco grandes bloques. Esta medida ha logrado una distribución equilibrada y uniforme desde un punto de vista geográfico y de capacidad de gestión, con mayor protagonismo de las oficinas comerciales como unidades básicas de negocio y una mayor orientación a resultados desde el indispensable compromiso con el asesoramiento personal a los mutualistas.

Continuando con la actividad comercial, en 2019 hemos reforzado la política de trabajar a través de diferentes **campañas** de duración previamente determinada, dirigidas a reforzar la captación de negocio. Entre las más destacadas, tanto por importancia como por haber obtenido resultados por encima de los objetivos establecidos, se encuentran las enfocadas a productos de ahorro e inversión, captación de nuevos mutualistas, riesgo y planes de pensiones.

Otro de los ámbitos en los que hemos avanzado es en el de la colaboración que tradicionalmente mantenemos con los **colegios profesionales**, órganos de representación y defensa de los intereses de nuestro colectivo protegido y, por tanto, en muchos aspectos con las mismas motivaciones y objetivos que Previsión Sanitaria. En 2019 hemos apostado por reforzar estos lazos a través de acciones de colaboración más intensas, leales y recíprocas, fundamentadas en torno a una ampliación de los acuerdos de colaboración que mantenemos. El objetivo es mejorar la atención al colegiado por parte de las dos instituciones, que trabajan de la mano para ofrecerle los productos y servicios que realmente necesita en función de su actividad profesional y su situación personal. Los profesionales colegiados y solo ellos deben de ser los más y directamente beneficiados.

Otro asunto que considero de importancia comentar con Ustedes es el relacionado con nuestras oficinas, como epicentros de atención integral al mutualista, en los que intentamos establecer toda la cercanía posible con nuestro colectivo protegido, brindándoles el mejor servicio a través de unas instalaciones acorde a sus necesidades y expectativas, amplias, diáfnas y transparentes. Así se abrieron nuevas oficinas en áreas céntricas de Getxo (en Vizcaya), Alcalá de Henares (en Madrid), Valencia, Barcelona, Manresa, Tarragona, Lérida y Gerona. Queremos estar geográficamente próximos a nuestros mutualistas, porque este también es un factor de calidad y de facilidad de acceso a nuestra protección integral.

Hablando de números, estas son las cifras que ponen de manifiesto nuestro trabajo, viéndonos recompensados por la confianza de nuestros mutualistas y, con ello, haciendo crecer el negocio. Esta es la mayor garantía para poder continuar con nuestra labor de servicio integral, protegiendo a cada mutualista a lo largo de las diferentes etapas y necesidades de la vida.

Nuestros resultados continúan, en términos generales, la tendencia positiva en la que nos hallamos desde hace ya años. Precisamente, cabe destacar el constante incremento de **patrimonio gestionado**. A cierre del ejercicio 2019, PSN gestionaba un total de **1.655 millones de euros** en concepto de provisiones técnicas

de seguros y ahorro en planes de pensiones y EPSV, un 9% más que en 2018 y hasta un 9,6% más si nos centramos exclusivamente en el apartado correspondiente a los seguros. Esta magnitud es el reflejo más claro de nuestro crecimiento sostenido, y prácticamente se ha triplicado a lo largo de esta última década. Y, sobre todo, resulta especialmente interesante al poner el dato en contexto con la totalidad del sector asegurador en España: según la patronal, Unespa, el incremento fue de poco más del 3% en provisiones de Vida, como saben, el principal ramo de actividad de PSN.

En el ámbito de la **facturación** hemos mantenido una muy positiva estabilidad. Mientras que el sector sufrió un retroceso del 5%, PSN registró **345,4 millones** en primas devengadas, un 0,4% menos que el año anterior, mientras que, si nos ceñimos exclusivamente a las primas de riesgo, estas aumentaron un 18,3%. La razón de esta evolución es sencilla: de nuevo, el escenario de bajos tipos de interés no ha propiciado la contratación de productos de Ahorro, mientras que en PSN hemos llevado a cabo una decidida apuesta por fomentar los seguros de Riesgo, el más puro concepto dentro del ramo de Vida, ya que estimamos que es un ámbito social que aún hoy no cuenta con el mínimo desarrollo necesario para considerar que la sociedad española está adecuadamente protegida.

Una vez analizadas estas cifras, que suponen una introducción a la evolución económica de Previsión Sanitaria Nacional en 2019, pasamos a hablar del **beneficio**, que se incrementó un 37,3%, hasta los **5,7 millones** de euros después de impuestos. Si a esta cifra le sumamos la cuantía que antes les adelantaba, de 6,7 millones en concepto de Participación en Beneficios, hablamos de un resultado total de casi 14 millones de euros antes de impuestos. Sin duda, somos una Entidad fuerte y solvente y cumplimos con compromiso y lealtad con los profesionales universitarios.

Esos 5,7 millones de beneficio, que contribuyen a un resultado consolidado del conjunto del Grupo PSN de 7,5 millones de euros netos, sirven para reforzar la solvencia de la Mutua en virtud de un aumento de más del 5% en los **fondos propios**, hasta los **77,4 millones**. Lógicamente, esto supone un plus para la Organización y para todos Ustedes, dando lugar a un **patrimonio neto de 79,5 millones de euros**.

Obtener beneficio en una actividad empresarial resulta indispensable para poder definir su éxito, y no es menos importante llevar a cabo una continua labor de optimización de recursos, potenciando la eficiencia, lo que a su vez redundará en un mejor servicio. Esta es la clave para que la existencia de una compañía tenga sentido. En PSN estamos continuamente adaptándonos a las necesidades que surgen en cada momento y buscamos hacerlo eficientemente, para lo que trabajamos en muchos aspectos. Una muestra de ello es la cifra de **gastos generales**, que en 2019 superaron ligeramente los 36 millones de euros, con una **ratio de gasto por primas** del 10,45%, frente al 10,85% del ejercicio anterior. También aquí continuamos mejorando y consolidando esta tendencia de reducción del gasto necesaria en la mejor gestión. EFICACIA Y EFICIENCIA.

Pasemos ahora a hablar de las cifras obtenidas en el país vecino, en **Portugal**. Mientras que en 2018 las **primas facturadas** no alcanzaron el millón de euros, en 2019 aumentaron hasta **1,5 millones**, un incremento de más del 50%. Continuamos apostando año tras año por nuestra actividad en Portugal, como pueden observar, y trabajando intensamente para que, poco a poco y siempre teniendo en cuenta las circunstancias particulares del negocio en el país vecino, alcance las cotas que estimamos que podemos obtener, teniendo siempre en cuenta que aún nos queda mucho para alcanzar los 90 años de actividad entre nuestro colectivo mutual luso.

Lógicamente, a lo largo de estas nueve décadas han surgido muchas circunstancias históricas, económicas y sociales que han impulsado o frenado nuestra continua evolución. Claramente, y enmarcados en nuestra constante estrategia de transformación digital, en la que llevamos años inmersos, **la tecnología y el ecosistema online** continúan creciendo con fuerza en PSN, fruto, en gran medida, de las nuevas demandas de nuestro colectivo mutual, que exige acceso y atención multicanal, con gran crecimiento, como les decía, de la relación online. Y buena muestra de ello es el hecho de que cada vez sea mayor el número de pólizas cuya suscripción se inicia con una acción digital informativa o publicitaria.

Precisamente para reforzar esta presencia digital, en 2019 se lanzó una **nueva página web corporativa**, independiente del portal comercial, que también ha sido renovado ya en este 2020. De este modo, hemos conseguido focalizar los distintos tipos de información, sobre quiénes somos y sobre nuestros productos, con el objetivo de diferenciarlos para cada tipo de público. Asimismo, continuamos ofreciendo contenido de interés a través de nuestros perfiles en redes sociales, así como del Blog En Confianza, que ha aumentado sus visitas más de un 65%, confirmándose como referente informativo del sector que superó el pasado año las 132.000 visitas.

Y volviendo a la multicanalidad, en 2019 se impulsó un nuevo **Call Center** para mejorar y reforzar el servicio de atención al mutualista de manera no presencial, ya sea telefónica o digitalmente. Este organismo no solo gestiona y resuelve con eficacia las diferentes consultas de los profesionales, sino que se ha convertido en una importante herramienta de apoyo del Área Comercial, ofreciendo soporte a la red en múltiples cuestiones. Asimismo, se ocupa de analizar de forma sistemática toda la información que nuestros mutualistas nos trasladan y reclaman con el objetivo de implementar todo tipo de mejoras en los procesos y tareas de la Entidad.

Como todos ustedes saben, Previsión Sanitaria Nacional es desde hace años un importante grupo empresarial que, más allá de nuestra actividad aseguradora tradicional, de Vida y pensiones, ofrece un servicio integral y de la máxima calidad a todo el colectivo profesional universitario. Merece la pena, en este momento, hacer un repaso a las distintas sociedades que prestan su actividad en beneficio de nuestros mutualistas.

**Amic Seguros Generales, S.A.** es la empresa del grupo cuya adquisición hace algunos años nos permitió acceder a los seguros No Vida. Hoy se encuentra en una posición de consolidación de los productos por los que hemos apostado de un modo más decidido, debido a su importancia dentro del mundo profesional universitario. Es el caso de nuestro seguro de Responsabilidad Civil Profesional, cada día con más penetración en el mundo sanitario, que ofrece unas características diferenciales. En 2019 esta tipología de seguros ha experimentado un importante crecimiento, concretamente un 49% hasta superar las 10.500 pólizas. Asimismo, nuestro seguro de Decesos continúa reforzando su implantación consecuencia de la necesidad objetiva de contar con un producto de estas características en todos los hogares: durante el pasado ejercicio aumentó un 20% y roza ya las 3.000 pólizas. Finalmente, y en virtud del acuerdo que mantenemos con Mapfre, comercializamos, a través de AMIC Seguros Generales, soluciones entre las que me gustaría destacar el Multirriesgo, un campo en el que, en los últimos años, hemos hecho un importante esfuerzo para la configuración de coberturas totalmente a la medida de cada profesional y de cada negocio, clínica, consulta o farmacia. Con todo ello, se ha logrado que la facturación de AMIC Seguros Generales creciera un 2% en 2019, cifra ciertamente muy por debajo de nuestras posibilidades y deseos, pero con gran potencial de desarrollo que estamos acometiendo. La necesidad de un buen servicio y unos comienzos sin la necesaria masa crítica que lo permita hace de Mapfre el compañero ideal para este viaje, estamos ciertamente satisfechos con esta compañía.

De nuevo en este punto vuelvo a hacer alusión a **PSN Gestión Socimi**, nuestra sociedad gestora del patrimonio inmobiliario destinado a arrendamiento del Grupo, que cotiza en el MAB desde finales de 2017. Les decía que su puesta en marcha se trata de una firme apuesta por ofrecerles alternativas de inversión y rentabilidades interesantes gracias al carácter anticíclico del sector inmobiliario y nuestra interesante cartera de activos, que se ha revalorizado nada menos que un 25% desde su constitución, hasta superar los 60 millones de euros. Los números muestran que no nos equivocábamos: en 2019, la facturación creció un 18,7%, rozando los dos millones, y como les decía hace unos minutos, el beneficio se incrementó en un 35%, superando los 575.000 euros. Estos resultados nos han permitido repartir un dividendo superior a los 450.000 euros entre los accionistas, prácticamente un 35% más que durante el ejercicio anterior.

La sociedad **Doctor Pérez Mateos, S.A.**, que ofrece importantes servicios de valor añadido al colectivo, también ha experimentado, en términos generales, importantes crecimientos en 2019, si bien más adelante

les relataré las cuestiones relativas a cómo la situación vivida ya en este 2020 ha afectado a sus centros. El Complejo vacacional de **San Juan** ha continuado mejorando sus instalaciones y la calidad de todos sus servicios, lo que ha supuesto un resultado positivo un 47% superior al obtenido en 2018, rozando el medio millón de euros.

Por su parte, la residencia para mayores **Los Robles Gerhoteles Madrid**, que supone la materialización de nuestro compromiso con el cuidado de los segmentos más sensibles para nuestro colectivo mutual, contó con la máxima ocupación de sus instalaciones en varios momentos del año, arrojando un resultado positivo cercano al millón de euros. Lamentablemente, no podemos decir lo mismo de **Los Robles Asturias**. Tras varios años luchando por equilibrar sus cuentas, esta pretensión no ha sido posible, razón por la cual se ha exteriorizado su gestión a una compañía hotelera, ya que el fin último de nuestra labor gestora es la de optimizar el patrimonio de los mutualistas.

Y si hablamos de cuidar de lo más apreciado por nuestros mutualistas, ni que decir tiene que las escuelas infantiles **PSN Bicos** han venido realizando una imprescindible labor al servicio de los más pequeños, caracterizándose por un programa educativo de calidad, a la medida de las necesidades de cada uno de los pequeños, centrado en el más excelente de los tratos, cimentado siempre desde el cariño. En su actividad las cifras por sí mismas no tienen cabida, ya que la verdadera excelencia no se puede cuantificar en este sector de actividad, pero sí les cuento que la ocupación de estas escuelas en 2019 estuvo en torno al 90%, muestra de la existencia de demanda y del éxito en la gestión de PSN Educación y Futuro, empresa a la que pertenecen los tres centros educativos. Asimismo, se suscribieron dos nuevos acuerdos con colegios profesionales para ofrecer ventajas especiales a sus miembros, con lo que ya se mantienen convenios de este tipo con una veintena de instituciones.

Por último, pasemos a **Previsión Sanitaria Servicios y Consultoría, Sercon**, que no solo desarrolla su actividad trabajando con el resto de las empresas del Grupo, sino que cuenta con un Área de Protección de Datos que es referente en el mundo profesional sanitario, trabajando asimismo cada día en más sectores, y cuya facturación aumentó un 2,5% el pasado ejercicio, hasta cerrar el año con un resultado positivo de cerca de 120.000 euros. Beneficio necesario para su normal funcionamiento, trasladándose el verdadero beneficio a los mutualistas y organizaciones que cuentan con tal servicio.

Como pueden observar, nuestras otras líneas de actividades, que trascienden la puramente aseguradora, demuestran cada año que hacen frente a una amplia demanda de servicios de toda índole que el Grupo PSN busca centralizar con la máxima garantía y calidad en beneficio de nuestros mutualistas. Es valor añadido.

Y después de este resumido repaso por nuestros principales resultados y los del resto de sociedades que forman parte de nuestro gran grupo empresarial, permítanme compartir con Ustedes los aspectos relacionados con los acontecimientos transcurridos en lo que va de año, un periodo poco usual y que si algo le caracteriza se resume en una sola palabra -C R I S I S -, crisis sanitaria, social, política, económica y, sobre todo, diría que humanitaria.

El **coronavirus** no solo ha provocado una crisis sanitaria sin precedentes en el último siglo, sino que sus consecuencias económicas, derivadas de la paralización de la propia vida normal y, por tanto, de todas sus actividades, son aún incontables e impredecibles. Previsión Sanitaria tiene una gran responsabilidad para con su colectivo protegido, obligación de garantía, cuidado, y respeto absoluto con todos los medios disponibles a nuestro alcance. Por ello, y dadas las circunstancias actuales y las que están por venir, tenemos necesidad de actuar. La responsabilidad como leales gestores nos obliga. La estrategia de actualización y modernización de la entidad emprendida en los últimos años se ha visto imperativamente acelerada ante la incertidumbre de lo que pueda suceder. Sea lo que sea estaremos preparados para afrontarlo con éxito, es sencillamente lo que el más elemental sentido común nos dicta.

Hemos tomado una serie de medidas que, ciertamente, no han surgido de manera espontánea, sino que la realidad es que ya se encontraban, en la mayoría de los casos, encima de la mesa. Medidas selectivas y de priorización para dotar de la máxima seguridad a las personas, a nuestra actividad y los servicios que ofrecemos. También aquí, cada paso que damos es pensando en nuestros mutualistas y, sobre todo, en garantizar nuestros compromisos para con ellos.

Por supuesto, en plena pandemia nuestros **empleados** son parte esencial de todas las medidas y precauciones que se han tomado, garantizando asimismo la posibilidad de realizar sus tareas para una correcta y completa atención al mutualista. Las **oficinas** se han mantenido mayoritariamente abiertas, garantizando también el servicio esencial que prestamos, aunque con horario reducido y cumpliendo con todas las exigencias de prevención: higiene, distancia, turnos, etcétera. La empresa ha hecho igualmente un importante esfuerzo para ayudar a su plantilla a compatibilizar la compleja situación con la necesaria prestación de su labor, a través de permisos y compartiendo el uso de periodos vacacionales para no penalizar a aquellos cuyas circunstancias personales imposibilitaban atender su trabajo ni presencialmente ni a distancia.

En este sentido, al igual que ha ocurrido con otras muchas empresas, el **teletrabajo** ha surgido como una imposición, pero su implantación y el abanico de posibilidades que ha abierto ante las circunstancias adversas hace que, también en nuestro caso, estemos valorando su futuro. Obviamente no en todas las circunstancias y estudiando convenientemente sus derivadas, pero es una realidad que esta nueva forma de compatibilizar vida profesional y personal, adoptada desde el compromiso y la lealtad, tiene interesantes ventajas para ambas partes.

También surge con fuerza y da cara a la atención no presencial, el **Call Center**, del que les hablaba hace unos minutos, y que ha jugado un papel muy importante. Gestión telefónica y online, resolución de dudas y consultas, así como la realización de operativa de los distintos productos de nuestros mutualistas, han sido las principales labores que este departamento ha desarrollado con especial incidencia durante todo el periodo de confinamiento, manteniendo el mejor servicio, también en la requerida distancia. Hoy le componen 15 personas y se promete como un servicio en franco crecimiento.

Por supuesto, hemos llevado a cabo otra serie de medidas enmarcadas en nuestro carácter solidario y nuestra responsabilidad con el colectivo profesional universitario, pero también con el conjunto de la sociedad, especialmente en momentos tan duros como los que hemos vivido. Ejemplo de ello es la acción realizada desde nuestro **Complejo San Juan**, en Alicante, puesto a disposición de las autoridades sanitarias desde el primer momento y que se convirtió en hotel medicalizado en los momentos más duros de la pandemia, albergando pacientes con sintomatología leve que pudieran liberar camas hospitalarias, y también dando cobijo a los sanitarios, para estar más cerca de su trabajo o para evitar la transmisión del virus a sus familiares.

Supuso un intenso trabajo de adecuación de las instalaciones, como también lo fue después el proceso de desinfección, adecuación y vuelta a la normalidad. Porque el Complejo ya está ofreciendo sus servicios vacacionales, de restauración y de ocio con normalidad, sin que falten las necesarias medidas de seguridad, pero el periodo vivido de la mano con el personal del Hospital General de Alicante y con los pacientes ha sido muy intenso, una época que jamás olvidaremos.

Hemos sido solidarios y hemos aportado nuestro granito de arena en la lucha contra el virus, pero también hemos sufrido, especialmente en nuestro Gerhotel de Madrid. Todos Ustedes conocen la especial crudeza con la que la pandemia se ha cebado con los más mayores y especialmente en las residencias, en las que se han vivido situaciones muy críticas. El personal de **Los Robles** ha trabajado sin descanso para atender a los más vulnerables y darles toda la seguridad posible. No ha sido fácil. Hemos tenido que recurrir a la ayuda de empresas y colaboraciones externas, casi de estraperlo, para poder contar con equipos de protección individual con los que buscar la seguridad de empleados y residentes. Hemos tenido que buscar la iniciativa privada para poder conseguir tests y poder actuar adecuadamente en cada momento de la evolución de



esta crisis sanitaria. Lo hemos hecho lo mejor que hemos podido, y estoy convencido de que hemos logrado evitar un mal mucho mayor que, por desgracia, han sufrido otros centros consecuencia de desafortunadas e inhumanas decisiones como todos Uds. saben.

La pandemia también ha supuesto un varapalo económico, y aún estamos pendientes de lo que está por venir, que se intuye crítico. Las previsiones de la Comisión Europea anuncian un hundimiento del PIB del 11% para este mismo año 2020. LA OCDE, por su parte, anuncia una tasa de paro del 20% en nuestro país, que podría alcanzar el 22 si surgen rebrotes. El estancamiento durante años en los tipos de interés prácticamente inexistentes dificulta conseguir inversiones rentables que ayuden a seguir adelante en el día a día de una empresa. Es un momento complicado que nos ha obligado y nos obliga a velar por los intereses de nuestros mutualistas de un modo si cabe más estricto de lo habitual y, por ende, a tomar decisiones importantes y a veces duras pero, estoy convencido, imprescindibles.

Es el caso de nuestras escuelas infantiles **Bicos**, que desarrollan una encomiable labor con los niños de nuestros mutualistas, educándolos, ayudándolos a crecer a la vez que posibilitan la conciliación de la vida familiar y profesional de nuestro colectivo protegido. Su actividad no persigue en ningún caso la búsqueda de beneficio económico, pero las circunstancias, la normativa desarrollada para el esencial cuidado de la salud y, por supuesto, el sentido común, nos han obligado a echar el cierre de los tres centros con carácter temporal, aplicando un ERTE a sus trabajadoras. Deseamos retomar la normalidad lo antes posible, tanto por ellas como por los pequeños y sus familias.

La misma situación ha enfrentado el **Complejo San Juan** a lo largo de los meses en los que no se ha podido desarrollar la actividad hotelera. El ERTE aplicado en este caso tuvo lugar poco después de la reapertura de la temporada en marzo, fue algo también totalmente inesperado.

Pero esta situación no solo a impuesto medidas no previstas. También ha servido para acelerar otras que ya se habían iniciado en mayor o menor grado, encaminadas a conseguir más eficacia y eficiencia en pura lealtad con la gestión encomendada.

De este modo, PSN comenzó un proceso de **ERE en su Red Comercial** para adecuar su estructura a las nuevas necesidades de eficacia y eficiencia que exige momento actual, al devenir de los mercados, a fin de reforzar la solvencia y la garantía debidas a nuestro colectivo, tal y como acabo de apuntarles. Se trata de un ejercicio de máxima responsabilidad el adoptar medidas que nos permitan, con la máxima solvencia, afrontar el incierto presente y el futuro que se avecina. Es momento de prudencia, de austeridad y de gran responsabilidad, de decisiones necesarias y de total compromiso con nuestras obligaciones. Es sobre todo la exigencia del cumplimiento de la productividad objeto del contrato con cada uno de los trabajadores. Ha sido una necesidad ante la paradójica situación que, prácticamente la mitad de la red comercial produce el 80% de las ventas y la otra mitad apenas llega a producir el 20%. Es profundamente injusto que unos trabajen para otros, otros que pudiendo hacerlo no quieran trabajar viviendo de los demás.

Con el mismo objetivo, se procedió a la **subrogación del Área informática** de PSN a través de la compañía Tecnologías Plexus, S.L. para dotar a la Entidad de un soporte tecnológico sólido y acorde a los nuevos tiempos, de una forma profesional y eficaz, optimizando la productividad de recursos y resultados. PSN es una compañía aseguradora y no tecnológica, y, en aras de conseguir la rápida y continua transformación que el propio mercado demanda, tomamos esta decisión. Llevábamos tiempo inmersos en la obligada transformación digital, invirtiendo importantes recursos pero con escasos resultados, muchos errores y un servicio no satisfactorio con perjuicio del trabajo de otras áreas.

Centrarnos en lo esencial, la optimización de recursos y la máxima garantía de solvencia para continuar garantizando el mejor servicio a nuestros mutualistas es también el motivo que nos ha llevado a tener que aplazar aquellos proyectos que no son imprescindibles para el funcionamiento diario de PSN. En este sentido, **Salup**, nuestra decidida apuesta para reescribir el aseguramiento sanitario, es obligadamente uno de estos proyectos. No tenemos ninguna duda de la vigencia del planteamiento y seguimos pensando que

este país necesita un nuevo modo de entender la relación entre profesionales sanitarios y aseguradoras, un modelo que recupere la esencia de la Medicina y que devuelva a los profesionales su posición y autonomía en la relación con los pacientes. Lamentablemente no es sencillo. Es un proyecto que requiere una dedicación y un esfuerzo permanente y, por supuesto, unos recursos humanos y económicos importantes que procuraremos retomar tan pronto como sea posible.

Por último, hemos hecho un importante esfuerzo en la **reducción de gastos**, algo en lo que, como les he explicado, ya veníamos trabajando, eliminando las partidas no fundamentales para garantizar nuestra correcta actividad cotidiana de calidad

Lo que quiero transmitirles, en resumen, con la enumeración de esta serie de medidas es que, aunque en ocasiones es duro, en Previsión Sanitaria Nacional asumimos responsablemente cualquier esfuerzo para mantener nuestra fortaleza y nuestra garantía. Haremos lo que sea necesario para que, pase lo que pase, resistamos otros 90 años. Son tiempos difíciles, pero no olviden que tenemos 90 años de experiencia a nuestras espaldas. Hemos sobrevivido a una guerra civil, a diferentes periodos de recesión económica, a situaciones con graves problemas sociales, y cada vez somos más fuertes, porque nos empuja su confianza y su lealtad.

Por ello, no quiero finalizar mi intervención sin recordarles que forman Ustedes parte de un colectivo único, del que nos sentimos especialmente orgullosos, un valor que resulta esencial para superar cualquier situación y, sin duda, de esta crisis, y no de cualquier manera, sino ampliamente reforzados.

Gracias, de nuevo, por su asistencia e implicación.