



INFORME  
EJECUTIVO

20  
19



## **“Prim, desde 1870 al Servicio de la Salud”**

PRIM, que cuenta con una **experiencia** de 150 años en el sector de la salud, es un grupo empresarial español de capital privado que cotiza en la Bolsa de Madrid desde 1985.

PRIM es **referencia en el mercado** de suministros hospitalarios, ortopédicos y farmacéuticos, en fisioterapia, talasoterapia, termalismo, spa, rehabilitación, geriatría y ayudas técnicas. Es una organización innovadora, verticalizada y especializada en la comercialización de la tecnología más actual y contrastada, que se apoya en un sistema logístico ágil y eficaz, en una amplia red comercial altamente cualificada y en una administración eficiente. Nuestra solvencia, técnica y financiera, hace que PRIM sea una empresa confiable y con vocación de permanencia en el tiempo.

La compañía tiene instaurada una red de **alianzas estratégicas**, nacionales e internacionales, que genera una fuerte sinergia gracias a su profundo conocimiento del sector y a la fabricación y distribución de los productos más novedosos y eficaces.

La empresa encuentra su principal ventaja competitiva en la total adaptación de sus productos y servicios a las principales necesidades de sus clientes: la excelencia en la **calidad** de los productos sanitarios fabricados, distribuidos y comercializados, así como de su portfolio de servicios, la **flexibilidad** para adaptarse a los plazos que nos exigen nuestros clientes y el experto **asesoramiento** en el uso de los mismos, convierte a PRIM en una empresa única en el sector.

En el ejercicio 2019, los ingresos totales ascendieron a 150,9 millones de euros, un 12% más con respecto a 2018, manteniendo un ritmo de crecimiento anual superior al 10% en los últimos cuatro años.



## VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

### Nuestra Visión

“Mejoramos la vida de las personas”.

En PRIM, nos sentimos orgullosos de pertenecer a un Grupo que está focalizado en la mejora de la salud y el bienestar.

La Visión, la Misión y los Valores de PRIM rigen de manera permanente nuestra actividad empresarial y las relaciones que mantenemos con los grupos de interés: Administraciones Públicas, clientes, profesionales sanitarios y otros profesionales, accionistas, colaboradores internos, proveedores y otros colaboradores externos, y con la sociedad en general.

### Nuestra Misión

Nuestra Misión es:

- **Mejorar la calidad asistencial** en las patologías de neurocirugía y columna, ofreciendo el mejor servicio y la más alta tecnología a los profesionales de la salud.
- **Disminuir el sufrimiento** de los pacientes y ayudar a una más rápida recuperación de su vida normal.
- **Aportar soluciones** de movilidad, autonomía y cuidados de la salud que mejoren la calidad de vida de las personas. Queremos ser los mejores especialistas y la empresa referente en los canales de farmacia y ortopedia.
- **Seleccionar y adaptar los mejores productos** a nuestros pacientes, de forma individualizada, para mejorar su calidad de vida y la de sus familiares.
- **Concienciar a la sociedad** de las ventajas de una vida wellness.

### Nuestros Valores

- ✔ El **Compromiso**, la identificación y la implicación de todos con nuestra Empresa y con sus objetivos para la satisfacción de nuestros clientes.
- ✔ La **Calidad** de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros consumidores y usuarios.
- ✔ La **Transparencia**, o compromiso con los grupos de interés de suministrar información clara y accesible, tanto financiera como no financiera, sobre nuestra actividad.
- ✔ El **Respeto** de las leyes y otras normas vigentes, del Código Ético, de las normas y procedimientos que lo desarrollen, y de los compromisos y obligaciones asumidos.
- ✔ La **Integridad** en nuestra toma de decisiones y en nuestro comportamiento.
- ✔ El **Buen gobierno** y la **responsabilidad social** con nuestros colaboradores internos (administradores, directivos y empleados) y con el conjunto de la sociedad.

# ACTIVIDAD DEL GRUPO PRIM



<p><b>1</b> Sede Central</p>	<p><b>9</b> Delegaciones</p>
<p><b>2</b> Fábricas</p>	<p><b>7</b> Clínicas Ortopédicas</p>
<p><b>2</b> Talleres de ortopedia a medida</p>	<p><b>+75</b> Países en la red de exportación</p>
<p><b>+ Tiendas online</b></p>	

**FACTURACIÓN 2019**

**+150M €**

2018: +134M €

2017: +121M €

Nacional: 91%

Internacional: 9%

**CONTRIBUCIÓN FISCAL**

**+12M €**

**586** colaboradores internos

60% hombres

40% mujeres

**2.892** proveedores

**89%** de la energía eléctrica consumida procede de fuentes renovables.

**+137K €** en proyectos sociales

UNE-EN-ISO 13485:2016 (PRIM, S.A.)

UNE-EN-ISO 14001:2015 (PRIM, S.A.)

UNE-EN-ISO 9001 (PRIM Clínicas Ortopédicas)

## DISTRIBUCIÓN POR NEGOCIO



### PRIM HOSPITALES

Centra su actividad en el diseño, la fabricación, comercialización, instalación y mantenimiento de productos hospitalarios en siete áreas de especialización sanitaria:

- ◆ Neurocirugía, Traumatología y biomateriales
- ◆ Cirugía Plástica
- ◆ Endocirugía
- ◆ Otorrinolaringología (O.R.L.)
- ◆ Neuromodulación
- ◆ Quirófano
- ◆ Cardiovascular

#### PRINCIPALES PRODUCTOS:



#### NEUROCIRUGÍA

- Plastias de duramadre
- Aspiradores ultrasónicos
- Sistemas de neuromonitorización
- Hidrocefalia-válvulas y sistemas de drenaje externo
- Generadores Bipolares y pinzas Bipolares
- Sistemas de estabilización craneal



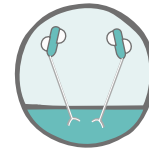
#### BIOMATERIALES

- Fractura vertebral mínimamente invasiva: cifoplastia y vertebroplastia
- Osteoinductores de origen humano y aloinjertos
- Osteoinductores biológicos sintéticos
- Barreras antiadherentes y antifibróticas
- Cementos y relleno vertebral



#### TRAUMA

- Tornillos pediculares
- Cajas intersomáticas cervicales y toracolumbares
- Sistemas occipito-cervicales de fijación posterior
- Dispositivos para la sustitución del cuerpo vertebral
- Espaciadores interespinosos



#### ENDOCIRUGÍA

- Insuflador Inteligente de Flujo continuo
- Equipos de Laparoscopia 6K
- Aspirador Ultrasonidos
- Trócares desechables
- Disectores y pinzas laparoscópicas desechables y reutilizables
- Irrigación/aspiración laparoscópica y sutura mecánica



#### NEUROMODULACIÓN

- Neuroestimulación Medular
- Radiofrecuencia
- Neuroestimulación de Nervio Periférico
- Estimulación para el control de la incontinencia urinaria y fecal
- PENS



#### CARDIOVASCULAR

- Organizados de suturas
- Protector torácico
- Catéteres PTCA, doble luz y PTA con droga
- Prótesis vasculares
- Stents periféricos con drogas



#### CIRUGÍA PLÁSTICA

- Sustitutos dérmicos
- Dermatomo y malladores
- Matrices biológicas
- Terapia de presión negativa



#### OTORRINOLARINGOLOGÍA (O.R.L.)

- Implantes de oído medio y osteointegrado
- Implante de tratamiento de SAHS
- Sistema de dilatación tubárica
- Motores para otología y cirugía endoscópica
- Equipos de electrofisiología y diagnóstico de patología vestibular



#### QUIRÓFANO

- Evacuadores de humo quirúrgico
- Drenajes y reservorios
- Electrocirugía
- Separadores quirúrgicos
- Maceradores

PRINCIPALES CLIENTES: hospitales, clínicas, mutuas y seguros médicos.

## ÁREA INDUSTRIAL



### PRIM CLÍNICAS ORTOPÉDICAS

Especializada en la fabricación a medida de productos de ortopedia técnica así como en la adaptación individualizada de ayudas técnicas para personas con discapacidad. Cuenta con siete clínicas cualificadas y dos talleres de fabricación propios. Es el principal referente en el sector.

#### PRINCIPALES PRODUCTOS:



- Prótesis y órtesis estándar y fabricadas a medida
- Prótesis especiales: mioeléctricas, inteligentes, etc.
- Productos para presoterapia, postmastectomía y quemados
- Adaptación personalizada de ayudas técnicas
- Productos antiescaras
- Servicio técnico propio

**PRINCIPALES CLIENTES:** Pacientes, consumidores finales, hospitales, clínicas, mutuas y seguros médicos.



### PRIM ORTOPEDIA

División dedicada al desarrollo, producción y distribución de una amplia gama de productos de ortésica y protésica, ayudas técnicas y productos para mastectomía. Es el único distribuidor nacional que cubre todas las necesidades de la ortopedia.

#### PRINCIPALES PRODUCTOS:



- Ortésica (miembro superior, inferior, tronco, cuello...)
- Protésica de miembro inferior y superior
- Mastectomía
- Ayudas técnicas
- Servicio de fabricación a medida

#### PRINCIPALES CLIENTES:

Establecimientos ortopédicos, farmacias, parafarmacias, mutuas, hospitales y clínicas.



### PRIM FARMA

Opera en el canal farmacéutico, tanto con los productos de fabricación propia como con las distribuciones nacionales e internacionales. Sus principales áreas de mercado son: Diseño, fabricación y comercialización productos para el confort de los pies; Distribución de productos de ortésica, electromedicina, ayudas técnicas y productos OTC; Diseño y fabricación de productos y apósitos anti escaras para terceros.

#### PRINCIPALES PRODUCTOS:



- Ortésica
- Podología
- Ayudas técnicas
- OTC



**PRINCIPALES CLIENTES:** Farmacias y parafarmacias, cooperativas y distribuidores farmacéuticos.



### PRIM PHYSIO

Focaliza su actividad en el equipamiento global, incluyendo la fabricación propia, para la fisioterapia, la rehabilitación y la medicina deportiva.

#### PRINCIPALES PRODUCTOS:



- Electroterapia
- Laserterapia
- Magnetoterapia
- Camillas de tratamiento
- Ecógrafos
- Ondas de choque



#### PRINCIPALES CLIENTES:

Fisioterapeutas y médicos rehabilitadores, hospitales, clínicas, mutuas y seguros médicos.



### PRIM SPA

Dedicada al diseño y construcción de equipamientos integrales de Hidroterapia, Termalismo, Talasoterapia y SPA. Dispone de Servicio Técnico Propio.

#### PRINCIPALES PRODUCTOS:



- Proyectos integrales zonas wellness para hoteles, resorts y clubes deportivos
- Equipamiento para balnearios (bañeras, duchas, presoterapia...)
- Saunas y baños de vapor para particulares

**PRINCIPALES CLIENTES:** Balnearios, hoteles y otros alojamientos turísticos, y particulares.



## PRESENCIA GLOBAL



La sede social de PRIM, al igual que su principal centro de fabricación, se encuentran ubicados en Móstoles (Madrid). Asimismo, cuenta con una importante red de delegaciones distribuidas por todo el territorio nacional y Portugal que permiten atender de forma inmediata las necesidades de sus clientes.

Su negocio se desarrolla eminentemente en el mercado español, con más de un 91% de la cuota total de su negocio. No obstante, la compañía también cuenta con presencia en el mercado internacional a través de una red de exportación que opera en más de 75 países y alcanza una facturación superior a los 12 millones de euros.

<b>Delegaciones España</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Galicia</li> <li>Baleares</li> <li>Cataluña</li> <li>País Vasco</li> <li>Andalucía</li> <li>C. Valenciana</li> <li>Canarias</li> <li>C. Madrid</li> </ul>	<b>Delegaciones Portugal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lisboa</li> </ul>	<b>PRIM Clínicas Ortopédicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Galicia (4 clínicas)</li> <li>Madrid (3 clínicas)</li> </ul>
<b>Fábricas</b>	2 fábricas propias	<b>Talleres</b>	2 talleres de fabricación a medida	<b>Red de exportación:</b>	Más de 75 países

**Nuestra red de exportación da servicio a más de 75 países**



## APUESTA POR LA INNOVACIÓN

### INNOVACIÓN PROPIA

PRIM concibe la innovación desde una perspectiva de transversalidad y funcionalidad en todos los mercados, no necesariamente relacionados con la salud. De esta forma, la organización bebe de las mejoras introducidas en sectores como el textil o el mundo deportivo que amplían significativamente las oportunidades de desarrollo en el sector de la ortopedia.

En 2019, esta sinergia sectorial ha permitido a la compañía introducir de forma pionera la tecnología bonding en los procesos de fabricación propia.

La tecnología bonding revoluciona los métodos productivos introduciendo materiales que, bajo condiciones de temperatura y presión óptimas, se unen eliminando costuras y materiales adicionales como el hilo.

Su aplicación en el sector de la ortésica obtiene como resultado la fabricación de prendas ortésicas que no producen los roces o molestias que causan las costuras tradicionales.

Se han introducido, además, mejoras en el corte de los tejidos a través de maquinaria láser que incrementan significativamente la precisión con respecto al corte convencional y amplían las oportunidades de diseño en los modelos productivos en serie.

PRIM se convierte, así, en la primera compañía que lanza al mercado una gama completa de órtesis fabricada con tecnología bonding.

En 2019, ha introducido esta metodología innovadora a través de prendas ortopédicas pediátricas y una gama de prendas de podología sin costuras.

Con el fin de garantizar la excelencia de la funcionalidad de los nuevos productos y dar respuesta a las necesidades del mercado, la compañía ha contado durante el proceso completo, hasta su comercialización, con expertos ortopédicos y rehabilitadores que cuentan con una sólida reputación en el mundo de la rehabilitación y la ortopedia.

La implantación de esta nueva tecnología en los procesos de fabricación ortésica no solo ha tenido un impacto positivo en el desarrollo de nuevos productos, sino que también ha permitido eliminar el uso de materiales como el hilo y reducir significativamente los residuos generados en el corte de tejidos. Esta solución innovadora ha dado paso, por tanto, a la elaboración de prendas ortésicas más sostenibles.



### MyPrim Kids

PRIM ha querido dedicar su primer lanzamiento de prendas ortésicas sin costura a los más pequeños de la casa.

Además de eliminar todas las costuras tradicionales que pudieran quedar en contacto con la piel para evitar posibles roces, se han empleado materiales que se caracterizan por su especial suavidad. Esta innovación tecnológica en el confort se combina con divertidos diseños y colores, pensados para favorecer su uso entre los pequeños héroes.

Durante el desarrollo de este proyecto, PRIM ha contado con la colaboración del Departamento de Rehabilitación Infantil del Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo, que evaluó los prototipos de toda la gama de productos antes de su comercialización.



## CRECEMOS JUNTOS

PRIM cuenta en sus distintas divisiones de negocio con una cartera de productos que la posicionan como uno de los proveedores líderes en tecnología sanitaria en el sector de la salud. Además de ser líderes en la fabricación de soluciones de ortopedia a medida, la compañía cuenta con equipos técnicos especializados en la búsqueda de novedades sanitarias, desarrolladas en el mercado nacional e internacional, a través de su red de distribución.

Las alianzas estratégicas selladas con los principales fabricantes han permitido introducir en el mercado sanitario español productos revolucionarios encaminados a potenciar la cirugía mínimamente invasiva, minimizar los riesgos asociados a las operaciones quirúrgicas y mejorar los procesos postoperatorios de los pacientes.

En 2019, la compañía ha dirigido sus esfuerzos a introducir soluciones sanitarias que ponen el foco en el paciente y en la mejora de los flujos de trabajo de los profesionales sanitarios.

El lanzamiento de sistemas revolucionarios como el robot ExcelsiusGPS™, el sistema de acceso inteligente AirSeal® iFS o el lanzamiento en 2020 de la mano biónica TASKA, sitúan a PRIM a la vanguardia de la tecnología sanitaria en sus respectivos campos.

Ha sumado, además, soluciones que mejoran la vida cotidiana en el campo de la neurocirugía, como las válvulas de hidrocefalia programables de bajo perfil que no se desprograman con campos magnéticos externos, característica especialmente relevante para los niños. Por su parte, la terapia inductiva, introducida en el campo de la rehabilitación, actúa sobre el foco del dolor con unos índices de eficiencia en tiempos muy superiores a la terapia tradicional.

El área de neuromodulación ha lanzado un nuevo generador de estímulos medulares, Senza II, mucho más compacto y con una de las menores huellas de mercado, que permite la combinación con algunos de los modos de estímulos más conocidos sin renunciar a sus ventajas, como la posibilidad de conducir con el sistema encendido o la mayor vida útil del generador. Este dispositivo permite al médico la posibilidad de disponer de todas las opciones terapéuticas dentro un mismo dispositivo evitando explantaciones y segundas implantaciones, generando un significativo impacto positivo en la calidad de vida del paciente.



Foto: Imagen de la mano mieléctrica TASKA



## Robot ExcelsiusGPS™

En 2019, PRIM ha comenzado la distribución nacional del robot ExcelsiusGPS™, un sistema de navegación robótica que revoluciona la cirugía mínimamente invasiva de la columna vertebral. Proporciona, en tiempo real, una visualización del posicionamiento del instrumento y la colocación de tornillos en la columna.

Desde una perspectiva técnica, la aplicación del robot ExcelsiusGPS™ permite minimizar los riesgos durante la cirugía, mejorar el flujo de trabajo e incrementar la información disponible para una mejor toma de decisiones.

La seguridad que ofrece al profesional sanitario está directamente relacionada con una reducción del estrés durante la operación. Para el paciente, por su parte, se minimiza el riesgo de sufrir una lesión medular durante la operación, se reduce significativamente su exposición a la radiación y se mejoran las condiciones de su postoperatorio, al impulsar las cirugías mínimamente invasivas.

La distribución del robot ExcelsiusGPS™ posiciona a PRIM a la vanguardia de la tecnología sanitaria en los servicios de neurocirugía de la sanidad española.



## AirSeal® iFS

PRIM ha alcanzado un acuerdo en 2019 para la distribución de AirSeal® iFS, el único sistema de acceso inteligente e integrado del mundo para cirugía laparoscópica y robótica, que representa una transformación revolucionaria de los sistemas convencionales de insuflación.

Este innovador sistema posibilita la realización de cirugías laparoscópicas a presiones intraabdominales muy inferiores que las permitidas con un insuflador convencional.

Estas características permiten adaptar la cirugía laparoscópica a los protocolos de rehabilitación multimodal (ERAS, en sus siglas en inglés), mejorando, consecuentemente, el postoperatorio del paciente. La evacuación del humo quirúrgico, además, incrementa de forma material los índices de seguridad de los profesionales sanitarios.



## Cella Medical Solutions

Los modelos virtuales Cella Medical Solutions aplicados en cirugía compleja facultan a los cirujanos a planificar la intervención en un simulacro digital, a través de la recreación de modelos virtuales 3D de órganos humanos. Este innovador software navega a través del entramado orgánico minimizando el riesgo de provocar nuevas lesiones durante la cirugía y dimensionando el alcance real de la patología.

Este modelo virtual puede ser impreso en resina transparente con impresora 3D, que ofrece una imagen completa y a tamaño real de los órganos y su entorno. Conocer el tamaño y la ubicación de la lesión maximiza las posibilidades de intervenir quirúrgicamente dejando la mayor cantidad de órgano sano vascularizado.

# CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO



# PERSONAS

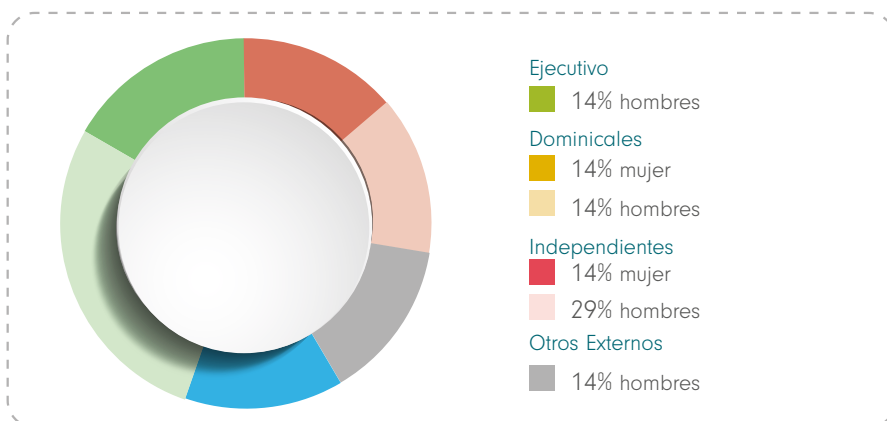
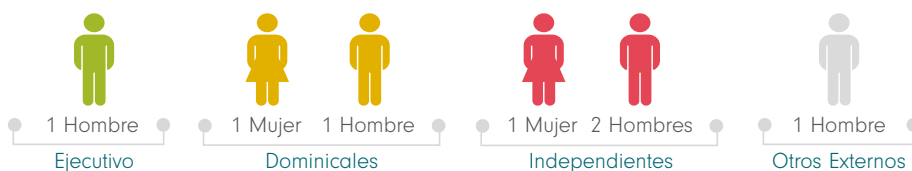
PRIM lleva 150 años al cuidado de la Salud. En estos años, la compañía ha conseguido posicionarse como líder en el sector de la Ortopedia y como proveedor estratégico en el suministro de tecnología sanitaria en España, en fisioterapia, talasoterapia, termalismo, spa, rehabilitación y ayudas técnicas.

Estos logros han sido alcanzados por la dedicación de personas comprometidas, que se esfuerzan cada día en ofrecer el mejor servicio al sector sanitario. La constancia, el respeto y el compañerismo son algunos de los valores más característicos de los colaboradores internos que forman la gran familia de PRIM.

Con el objetivo de buscar la excelencia en la gestión de las personas y, con ello, reconocer su compromiso, la compañía se encuentra inmersa en la adaptación de su modelo de gestión a los requisitos de la certificación que la fundación Más Familia otorga como Empresa Familiarmente Responsable (efr).

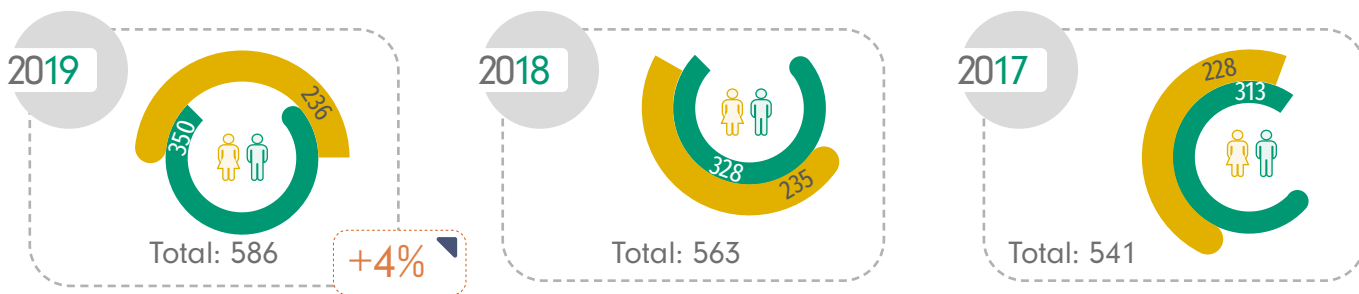
Complementariamente, PRIM ha comenzado los trabajos de adaptación de su Sede Central para la obtención del certificado de Accesibilidad Universal según la norma UNE 17001-2, con el fin de garantizar espacios libres de obstáculos que impidan la efectiva igualdad de oportunidades para personas con funcionalidad diversa.

## ESTRUCTURA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

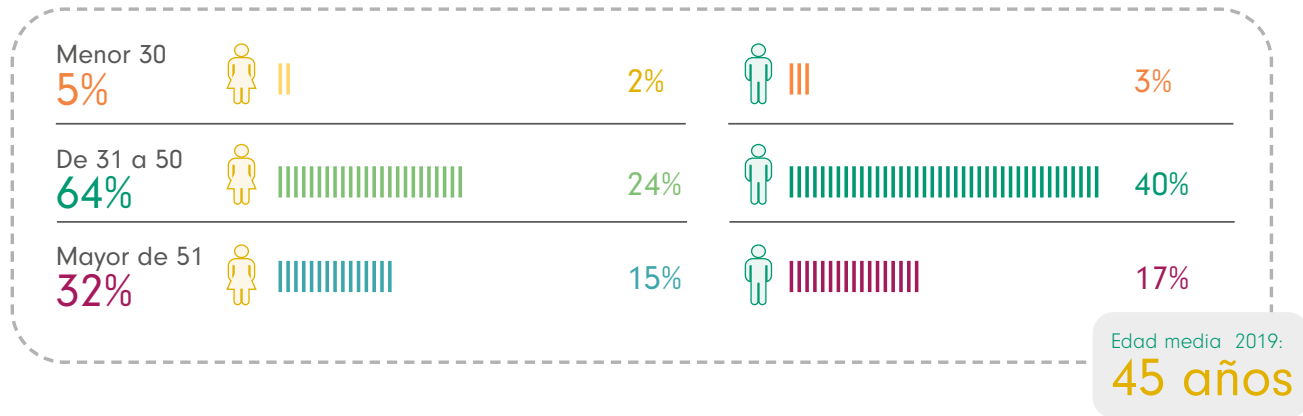


## NUESTRO EQUIPO EN CIFRAS

### Distribución por sexo



### Distribución por edad



## COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO



## CULTURA DIVERSA Y RESPETUOSA:



# ALIANZAS ESTRATÉGICAS Y SUMINISTRO

La cadena de suministros de PRIM está formada por proveedores con un elevado grado de especialización tecnológica y un reducido número de competidores en el mercado. La peculiaridad de nuestra cadena de suministro influye en las relaciones con la misma, que se formulan como alianzas estratégicas para la consecución de los objetivos estratégicos de PRIM.



En 2019, la organización contó con 2.892 proveedores, un 17% más que en 2018.

## LA CALIDAD EN SU CADENA DE SUMINISTRO

PRIM S.A, a través de un sistema de gestión de calidad certificado por la ISO-UNE 13485 busca garantizar que su cadena de suministro cumpla con los más altos estándares de calidad, estructurando su evaluación en dos fases principales:

Antes de dar de alta a un nuevo proveedor/ producto en el sistema, se solicitan y analizan los certificados, etiquetados y documentación en materia regulatoria que aplique según el tipo de producto a suministrar. El proveedor o producto es dado de alta solo cuando la dirección de calidad emite su conformidad.

A la recepción del producto en el almacén, se realiza una inspección del material para confirmar que cumple con los requisitos establecidos y evaluados durante el proceso de alta y la solicitud del pedido.

## CONSUMO RESPONSABLE

PRIM trabaja con aliados estratégicos líderes del sector sanitario nacional e internacional. Nuestros proveedores críticos, en su mayoría fabricantes de productos sanitarios, son compañías que cuentan con estrictos programas de Compliance.

La compañía, además, asegura el compromiso mutuo a través de cláusulas jurídicas responsables en la formalización de sus contratos, que abarcan principalmente 4 aspectos:

Ética en el negocio

Protección de datos

Gestión responsable en el ámbito social y medioambiental

Respeto de los DDHH

## CLIENTES

PRIM encuentra su principal ventaja competitiva en la adaptación de sus servicios a las principales necesidades de sus clientes: la excelencia en la calidad de los productos sanitarios, la flexibilidad para adaptarse a los plazos y el asesoramiento en el uso de los mismos.

La compañía cuenta con una sólida red de almacenamiento y distribución que permite suministrar los productos de forma inmediata y un sistema de facturación que facilitan el modelo de gestión integral para sus clientes. La eficiencia en los tiempos de entrega le ha permitido posicionarse como un proveedor estratégico en el sector de la salud.

### SISTEMA DE GESTIÓN CERTIFICADO



UNE-EN-ISO  
13485:2016



UNE-EN ISO  
14001:2015

PRIM S.A.



UNE-EN ISO  
9001

PRIM Clínicas  
Ortopédicas

La actividad de PRIM S.A. orientada en su mayor parte al sector sanitario, está avalada por su licencia de funcionamiento N°134-PS. Su Sistema de Gestión de Calidad, certificado con la norma UNE- EN ISO 13485: 2016, que se aplica también a las fábricas homologadas de la compañía, asegura la excelencia de sus productos en el marco de los productos sanitarios.

PRIM S.A. es, además, Banco de Tejido Autorizado por la Comunidad de Madrid para el almacenamiento y distribución de productos derivados de tejidos humanos.

Por su parte, PRIM Clínicas Ortopédicas cuenta con la certificación de calidad UNE- EN ISO 9001:2015, elemento diferencial en el sector de la ortopedia que garantiza la excelencia en la fabricación a medida de productos de ortopedia técnica y en la adaptación personalizada de las ayudas técnicas, enmarcando su modelo de gestión integral en los requisitos de la norma.

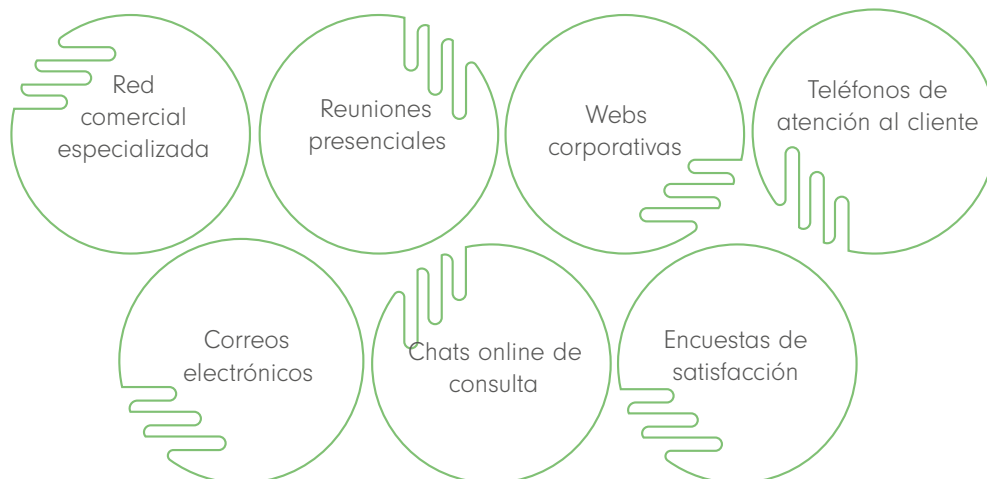
#### Marcado CE

La organización cumple escrupulosamente la normativa sanitaria europea y española en relación con el marcado CE en aquellos productos fabricados o importados a los que es de aplicación. Los productos comercializados son sometidos a controles de alta y revisión específicos para asegurar que cuentan con las garantías de homologación y/o marcado CE, según sea de aplicación.

## ATENCIÓN ESPECIALIZADA AL CLIENTE

La especialización de los equipos encargados de la atención al cliente, mediante la verticalización de los servicios, ofrece una prestación personalizada, reduciendo los tiempos de respuesta a las consultas técnicas o satisfacción de las necesidades.

### Comunicación multicanal



### Asesoramiento y formación

PRIM acompaña la distribución de sus productos de asesoramiento técnico para su correcto uso, que se extiende tras la venta o utilización de los mismos. La compañía impulsa, además, las sinergias entre sectores que implican procesos formativos para ampliar el conocimiento de los productos a través de talleres formativos, cursos y webinars gratuitos.



### Guía de Tratamiento Ortésico Personalizado

La incorporación progresiva de productos de ortésica en las farmacias ha venido acompañada de un plan de refuerzo en el desarrollo de recursos informativos. En 2019, PRIM elaboró la Guía de Tratamiento Ortésico Personalizado, con el objeto de facilitar el asesoramiento especializado en farmacias- ortopedias y una dispensación adecuada de las diferentes líneas de productos.

La Guía incorpora un sistema de "preguntas y respuestas prácticas" que permite identificar qué línea de producto, según sus propiedades, es la más idónea para tratar la lesión del paciente, en función de su actividad, el tipo de lesión y la fase en la que se encuentra.

## SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN



PRIM es rigurosamente respetuosa con la protección de los datos de carácter personal de las personas con las que interactúa como consecuencia de su actividad. La organización asegura el cumplimiento de la normativa a través de su Política interna de Protección de Datos de Carácter Personal que incluye auditorías externas bienales, además de contar con la asesoría permanente de una consultora especializada en la protección de la información, un Delegado de Protección de Datos y un equipo interno que coordina su cumplimiento.



## CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

PRIM nació hace 150 años con un propósito social: mejorar la vida de las personas. Este espíritu de compromiso social inspira la actividad actual de la compañía.

A través de la colaboración con hospitales, universidades, centros de investigación o su apoyo a fundaciones con fines solidarios en el ámbito de la medicina global, la organización contribuye directa e indirectamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).

### ÁREAS DE INTERVENCIÓN SOCIAL



# 01

#### Formación

Actividades encaminadas a impulsar la formación y el desarrollo de habilidades técnicas sanitarias en instituciones públicas y privadas.

#### Investigación

A través de acuerdos de colaboración con Centros de Investigación y Universidades, PRIM pone al servicio de la innovación recursos económicos e instalaciones de fabricación, además del conocimiento de los equipos especialistas.

# 02



# 03

#### Proyectos Sociales

Apoyo al trabajo de organizaciones sociales de cooperación y desarrollo humanitario en el ámbito de la salud, a través de donaciones materiales de productos sanitarios.

#### Iniciativas Colaborativas

Colaboraciones con fines sociales que promueven la solidaridad, la colaboración y la concienciación de todas las personas que forman parte de PRIM, a través de su implicación activa.

# 04



# MEDIOAMBIENTE



UNE-EN ISO 14001:2015

PRIM S.A. avala su gestión ambiental con la certificación UNE-EN ISO 14001:2015 y está trabajando para su obtención en PRIM Clínicas Ortopédicas. No obstante, esta sociedad bebe de las normas y procedimientos aplicables al grupo en materia de calidad y medioambiente.

La compañía extiende la responsabilidad por el medioambiente a su cadena de suministro, a la que hace partícipe de su política de Calidad y Medioambiente, además de establecer procedimientos de identificación y seguimiento en relación con sus proveedores.

## PRINCIPALES MAGNITUDES



**5.534 m<sup>3</sup>**

Consumo de agua



**6.580 GJ**

Consumo energético

**1.120 toneladas de CO<sub>2</sub>**

Emissiones directas (Alcance1)

**55,8 toneladas de CO<sub>2</sub>**

Emissiones indirectas (Alcance2)



**89%**

de la energía eléctrica consumida procede de fuentes **renovables**.

## NUESTRO CONSUMO ELÉCTRICO SE CAMBIA AL VERDE

En 2019, la compañía ha cambiado el proveedor de energía eléctrica por un suministro eléctrico procedente de fuentes de energía 100% renovables. La nueva compañía eléctrica provee energía limpia a la Sede central del Grupo PRIM, las fábricas y centros de distribución, las clínicas de Ortopedia y todas las delegaciones ubicadas en el territorio nacional.

El cambio de compañía eléctrica se produjo durante el 2019, alcanzando por tanto un consumo procedente de fuentes renovables del 89%, frente al 20% del año anterior. Consecuentemente, las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas del mismo se redujeron casi un 90%

## ENVASES RESPONSABLES

La gama de órtesis Top Line ha sido sustituida por los modelos Neoprair. Esta nueva línea de productos incorpora también mejoras en el propio embalaje, supliendo el polietileno por envases circulares de cartón y tapas de aluminio. Ambos materiales tienen un impacto medioambiental significativamente menor, siendo igualmente reciclables y valorizables.





# CULTURA ÉTICA

La reputación de PRIM es uno de sus activos más importantes y por tanto cuenta con la mayor protección. Para PRIM, la ética en los negocios se basa en el absoluto respeto de las leyes y de todas las normas vigentes, del Código Ético y de los compromisos y obligaciones asumidos, así como en la integridad en la toma de decisiones y en el comportamiento diario de sus colaboradores internos, sin olvidar el absoluto respeto de los derechos humanos.

Las pautas de comportamiento que guían su trayectoria empresarial se materializan en un modelo de cumplimiento ético y normativo que comprende políticas corporativas, normas internas de obligado cumplimiento y un robusto sistema de gestión de riesgos.

# CULTURA ÉTICA



## DATOS DE CONTACTO

e-mail: [info@prim.es](mailto:info@prim.es)  
Tel. : (+34) 913 342 400  
[www.prim.es](http://www.prim.es)

### PRIM HOSPITALES

e-mail: [suministros.hospitales@prim.es](mailto:suministros.hospitales@prim.es)  
Tel.: (+34) 913 342 475  
[www.prim.es](http://www.prim.es)

### PRIM NEUROTRAUMA

e-mail: [neurotrauma@prim.es](mailto:neurotrauma@prim.es)  
Tel.: (+34) 913 342 412  
[www.prim.es](http://www.prim.es)

### PRIM PHYSIO

e-mail: [info.fisioterapia@prim.es](mailto:info.fisioterapia@prim.es)  
Tel.: (+34) 913 342 586  
[www.prim.es](http://www.prim.es)  
[www.primphysio.es](http://www.primphysio.es)

### PRIM SPA

e-mail: [info.primspa@prim.es](mailto:info.primspa@prim.es)  
Tel.: 900 223 044  
Tel. Int.: (+34) 91 334 24 84  
[www.prim.es](http://www.prim.es)  
[www.primspa.es](http://www.primspa.es)

### PRIM FARMA

e-mail: [iinfo.primfarma@prim.es](mailto:iinfo.primfarma@prim.es)  
Tel.: 900 106 458  
[www.prim.es](http://www.prim.es)  
[www.primfarma.es](http://www.primfarma.es)

### PRIM ORTOPEDIA

e-mail: [prim.ortopedia@prim.es](mailto:prim.ortopedia@prim.es)  
Tel.: (+34) 913 342 580  
[www.prim.es](http://www.prim.es)  
[www.primortopedia.e](http://www.primortopedia.e)

### PRIM CLÍNICAS ORTOPÉDICAS

e-mail: [info.eop@prim.es](mailto:info.eop@prim.es)  
Tel.: (+34) 914 011 100  
[www.prim.es](http://www.prim.es)  
[www.primclinicasortopedicas.es](http://www.primclinicasortopedicas.es)

### PRIM EXPORTACIÓN

e-mail: [export@prim.es](mailto:export@prim.es)  
Tel.: (+34) 91 334 25 32 / 89  
[www.prim.es](http://www.prim.es)  
<https://international.prim.es>

DIRECCIÓN DE CUMPLIMIENTO Y RSC: [cumplimiento@prim.es](mailto:cumplimiento@prim.es)





#### DATOS DE CONTACTO

C/ Yolanda Gonzalez nº 15  
Pol.Industrial nº1  
28938-Móstoles  
Madrid (España)

Tel. : +34-913 342 400  
e-mail: [info@prim.es](mailto:info@prim.es)  
[www.prim.es](http://www.prim.es)