



CLÍNICA
Alemana®

Innovación para el cuidado integral de la salud





Reporte de Sustentabilidad 2019



01. 02. 03. 04. 05. 06.

PRESENTACIÓN DEL REPORTE

- Mensaje del Presidente del Directorio 04
- Mensaje del Gerente General 06
- Mensaje del Médico Director 07
- Temas materiales 08

EXCELENCIA E INNOVACIÓN AL CUIDADO DE LA SALUD

- Así es Clínica Alemana 12
- Estrategia de sustentabilidad 17
- Vinculación con los grupos de interés 22
- Gobernanza de la Clínica Alemana 24
- Desempeño económico 29
- Fortalecimiento de la cadena de suministro 30

FOCO EN EL PACIENTE

- Dignidad y experiencia del paciente 34
- Servicio seguro y de calidad 40

SOMOS PERSONAS

- Equipo de excelencia 49
- Autocuidado y conciliación 56

ACCESO A SALUD DE CALIDAD

- Telemedicina 66
- Operativos médicos 69
- Programa de beneficiencia 71

CONOCIMIENTO MÉDICO AL SERVICIO DEL PAÍS

- Educación en salud 75
- Medicina preventiva 78
- Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo 80
- Investigación para la sustentabilidad 82

GESTIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

- Reducción del uso de recursos 86
- Disminución y gestión de residuos 90

ANEXOS

- Alcance de este reporte 94
- Tabla de Contenidos GRI 96
- Artículos de revisión publicados durante 2019 101
- Investigaciones y artículos de revisión vinculados a los ODS 103



Rolf Gremler Zeh
Presidente del directorio
Clínica Alemana

Mensaje del presidente del directorio

(102-14)

Me es grato presentarles los resultados e hitos más relevantes del ejercicio 2019 de Clínica Alemana de Santiago. Un año no exento de dificultades, que puso a prueba a todos los integrantes de la organización, quienes supieron sortear de manera exitosa los desafíos del entorno y concluir el año de manera exitosa a nivel de resultados, gestión y desarrollo de proyectos.

Nuestro activo más valioso es el gran equipo de colaboradores de Clínica Alemana.

En ese contexto quisiera destacar algunas de las acciones más relevantes. Durante 2019, nuestro directorio aprobó la Política de Sustentabilidad de Clínica Alemana, a través de la cual definimos las áreas de acción sobre las que trabajaremos para aportar al crecimiento y desarrollo sustentable del país.

Como parte de esta política, sobresalen los dos operativos médicos realizados por un equipo multidisciplinario de la organización en la región del Maule y en conjunto con la Fundación Desafío Levantemos Chile. También las casi 9.000 atenciones gratuitas efectuadas en nuestra clínica a personas de sectores vulnerables, las que pudieron concretarse gracias al apoyo de la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia.

En docencia e investigación, realizamos reformulaciones para seguir avanzando en la gran labor que realiza nuestra institución en este ámbito. A través del Departamento de Desarrollo Académico continuaremos enfatizando en la capacitación continua de los profesionales de la salud, en el aumento del número de publicaciones y su factor de impacto, y en el fortalecimiento del trabajo conjunto con la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo.

En relación con nuestro modelo de atención y el objetivo de asegurar al paciente una experiencia de excelencia, quisiera destacar la profundización en el uso del NPS (Net Promoter Score), un indicador que nos permite lograr una escucha activa de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Asimismo, se constituye como

una herramienta concreta de gestión, para identificar las brechas existentes y aplicar soluciones eficientes. Tal fue el caso del Servicio de Urgencia en Vitacura, donde en el segundo semestre de 2019 logramos un NPS de 49%, lo que significa un aumento de 18 puntos comparado con el mismo periodo del año anterior.

A nivel de capital humano, quiero destacar los acuerdos llevados a cabo con nuestro sindicato en una negociación anticipada en la que primaron el diálogo y el entendimiento. También la obtención, por quinto año consecutivo, del primer lugar del Sector Salud en el ranking Merco Talento Chile, que evalúa el atractivo de las empresas para trabajar en ellas. Además, este año la clínica se ubicó en el octavo lugar general, estando entre las 10 Mejores Empresas en Chile.

El año terminó con un drástico cambio en el escenario social y económico del país y con incertidumbre respecto a las reformas que se llevarán a cabo durante 2020, dentro de las que se incluyen las propuestas para el sector salud.

En este difícil contexto, y desde nuestra posición de liderazgo en la industria, hoy tenemos una gran responsabilidad: seguir avanzando con el profesionalismo que nos caracteriza en la detección de nuevas oportunidades de crecimiento que puedan generar valor a los pacientes, a la comunidad y a la organización.

Ello, cuidando nuestro activo más valioso: el gran equipo de colaboradores de Clínica Alemana.

Hoy tenemos una gran responsabilidad: seguir avanzando con el profesionalismo que nos caracteriza en la detección de nuevas oportunidades de crecimiento que puedan generar valor a los pacientes, a la comunidad y a la organización.



Mensaje del Gerente General

Cristián Piera

El 2019 fue un año lleno de proyectos y desafíos, no exento de las complejidades propias de la industria de la salud. A ello se sumó un drástico cambio de escenario a nivel país que nos impactó a todos en octubre recién pasado.

En ese contexto, quisiera partir destacando el enorme compromiso del equipo de la clínica, que siguió trabajando en meses que fueron muy complejos, pero en los cuales logramos mantener la continuidad operacional sin afectar un tema tan sensible como es la atención de salud de nuestros pacientes. Sin duda, un gran logro que refleja uno de los atributos claves de nuestra organización: la capacidad de adaptarse a un entorno desafiante y en constante cambio.

También, se logró cumplir con los resultados propuestos e implementar los proyectos planificados para el periodo. Uno de ellos, la creación de un Área de Experiencia de Pacientes que tiene como principal tarea consolidar un modelo de relación con los pacientes, organizando y consolidando transversalmente las interacciones con ellos. Una de las herramientas para ello, es la aplicación del NPS (Net Promoter Score), que mide a la mayoría de los servicios de la clínica.

Este indicador proporciona datos sobre nuestros pacientes, permitiéndonos tener un termómetro real de nuestras brechas de atención e implementar medidas concretas y a corto plazo. Tal es el ejemplo del Servicio de Urgencia de Vitacura, donde en el segundo semestre de 2019 logramos un NPS de 49 por ciento, lo que significa un aumento de 18 puntos comparado con el mismo periodo del año anterior. Un trabajo en desarrollo que iremos expandiendo hacia otras áreas.

La apertura de una nueva sede de Toma de Muestra en El Golf, que se suma a las de La Reina, Tobalaba, Ñuñoa y Los Dominicos, es otro de los hitos que impulsaron el crecimiento y la mayor cercanía con la comunidad de la clínica. Un importante paso si se tiene en cuenta que este servicio ha demostrado una tasa crecimiento anual cercana al 30 por ciento y que representa casi el 10 por ciento de nuestras utilidades.

Asimismo, la consolidación de Alemana Sport como un centro de referencia para el país en medicina deportiva, con más de 14.500 atenciones desde su apertura, refleja nuestro compromiso con la creación de servicios innovadores.

La invitación, hoy más que nunca, es a dar nuestro cien por ciento y aplicar nuestra creatividad para solucionar situaciones complejas. Y, lo más importante, trabajar como un sólo gran equipo para lograr las metas del periodo.

Otro de los logros importantes, y que se deriva de nuestra estrategia de sostenibilidad, es el desarrollo de 2 operativos médicos en alianza con el Servicio de Salud del Maule y Desafío Levantemos Chile que nos permitió extender salud de calidad a los sectores más vulnerables del país y acercarnos cada vez más a la comunidad.

Enfrentamos un 2020 difícil, con incertidumbre respecto a distintas reformas en curso y en el contexto de una industria altamente competitiva. La invitación, hoy más que nunca, es a dar nuestro cien por ciento y aplicar nuestra creatividad para solucionar situaciones complejas. Y, lo más importante, trabajar como un solo gran equipo para lograr las metas del periodo. El éxito que alcancemos no será individual, ni de un área, ni de una gerencia. Será de todos nosotros quienes conformamos el gran equipo de Clínica Alemana.

Estamos orgullosos de nuestros avances, pero sabemos que aún hay mucho por hacer, sobre todo en materia de acceso equitativo a la salud de calidad y colectiva.

El área de la salud tiene un rol clave a la hora de definir las estrategias de desarrollo del país. Cualquier determinación tomada para la generación de estas estrategias, implicará riesgos y beneficios para las personas, los que deben ser considerados tanto por el sector público como por el privado.

En Clínica Alemana estamos convencidos de que una óptima atención en salud debe ir de la mano con el desarrollo sostenible, considerando factores ambientales, sociales y económicos. Y es por esto que creemos que la forma correcta de hacer las cosas es a través de una estrategia de sustentabilidad acorde a nuestra misión.

Esto implica entender la salud de manera integral y holística; reducir los costos y ser eficientes; innovar, introducir nuevas tecnologías y uso de datos para prevenir;

bajar las barreras geográficas; crecer en infraestructura con mínimo impacto ambiental; investigar y aportar datos significativos; y empoderar a las personas y a las comunidades para que tomen decisiones informadas respecto a su propio bienestar.

El 2019 fue un año de importantes avances en el cumplimiento de nuestros objetivos. Incorporamos el NPS (Net Promoter Score) como sensor de temperatura del proceso de atención, nos enfocamos en el uso de datos para optimizar procedimientos internos, comenzamos a desacoplar el servicio de operaciones con el permanente uso de camas en nuestras instalaciones, reforzamos las prestaciones de telemedicina iniciando la tele-rehabilitación kinesiológica y la teletrombolisis en conjunto con la Clínica Alemana de



Dr. Bernd Oberpaur

Mensaje del Médico Director

Temuco, trabajamos con la Universidad del Desarrollo alineando estrategias para ofrecer los mejores programas de educación a médicos y futuros médicos y reformulamos el departamento científico docente para potenciar la capacitación continua, nuevas especialidades y mayor flujo de investigaciones, por señalar algunas.

Estamos orgullosos de nuestros avances, pero sabemos que aún hay mucho por hacer, sobre todo en materia de acceso equitativo a la salud de calidad y colectiva. Es ahí donde nos enfocaremos y dirigiremos nuestros esfuerzos, para poder generar cambios profundos.

Los invito cordialmente a profundizar en nuestra gestión en materia de salud y sostenibilidad en el siguiente reporte.

Temas materiales

Este reporte está estructurado de acuerdo a los temas materiales de Clínica Alemana y corresponden a una actualización de aquellos identificados en 2018.

Los temas materiales son aquellos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización, o bien influyen significativamente en las decisiones de los grupos de interés y, por tanto, son asuntos relevantes de gestionar.

En 2019, se identificaron 12 temas materiales, los cuales se presentan a continuación:

1. Desempeño económico

La sustentabilidad implica mantener una buena gestión económica, en el corto y largo plazo. La clínica busca ser un referente en eficiencia en el uso de los recursos en el sector salud.

2. Dignidad y experiencia del cliente

Un pilar central en el relacionamiento con los pacientes es el respeto por la dignidad, a través de un trato humano, con información adecuada, procedimientos consentidos, acompañamiento, no discriminación, respeto a su privacidad, entre otros ámbitos; entregando la mejor experiencia en su paso por Clínica Alemana.

3. Medicina preventiva

Implica todos los procesos necesarios para evitar el desarrollo y/o avance de enfermedades, a través de una mirada integral de la salud.

4. Investigación para la sustentabilidad

Generar conocimiento al servicio de la salud, investigar e innovar en procedimientos y procesos médicos, es aquello que mantiene y mejora la excelencia de la institución.

5. Servicio seguro y de calidad

La calidad de la atención centrada en el paciente es su sello diferenciador y su labor permanente, que se refleja en las acreditaciones obtenidas, con los más altos estándares en salud.

6. Ampliación del acceso a la salud

Incrementar el acceso de las personas a la salud, a través de la telemedicina y diferentes programas que faciliten a los pacientes el acceso a sus servicios.

7. Equipo de excelencia

El equipo de trabajadores es el motor y corazón que dan vida a la organización. Por ello, las capacitaciones y el desarrollo de las personas son prioridad.

8. Autocuidado y conciliación

Para lograr que un paciente esté bien, los colaboradores que lo tratan también deben estarlo. Por ello, se promueve y fomenta el bienestar de cada uno de ellos.

9. Fortalecimiento de la cadena de suministro

Prestar servicios de calidad implica asegurar una cadena de suministro de excelencia, manteniendo con proveedores y contratistas relaciones de crecimiento mutuo.

10. Reducción del uso de recursos

Los principales consumos de recursos de la clínica son la electricidad, el gas natural y el agua. El foco está puesto en la reducción y eficiencia en el uso.

11. Disminución y gestión de residuos

Se refiere a los procesos necesarios para gestionar de manera responsable los residuos generados, con el fin de optimizar y ecologizar las atenciones.

12. Educación en salud

Contribuir al conocimiento en salud de la comunidad, con el objetivo de fortalecer las capacidades y herramientas individuales y colectivas en este ámbito.

01.

EXCELENCIA E
INNOVACIÓN AL
CUIDADO DE LA
SALUD



Clínica Alemana
Edificio Manquehue
Oriente

Así es Clínica Alemana

(102-1, 102-2, 102-3, 102-5, 102-6)



Información Corporativa

Clínica Alemana de Santiago S.A.
Sociedad Anónima cerrada

Dirección Casa Matriz
Av. Vitacura 5951,
Vitacura, Santiago de Chile.

Sitio web
<https://www.clinicaalemana.cl/>

Teléfono de contacto
(56) 22210 1111

Clínica Alemana es una institución de salud de alta complejidad, que otorga atención en más de 60 especialidades y subespecialidades médicas, a nivel ambulatorio, quirúrgico y de hospitalización.

Es filial de la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia, entidad sin fines de lucro, y que es a su vez, la prolongación de la Sociedad de Beneficencia Hospital Alemán, creada en 1905.

Su infraestructura y servicios son parte fundamental en la calidad de las prestaciones, así como su equipo de excelencia y los avances tecnológicos que se aplican día a día en los diferentes procedimientos.

El constante compromiso de Clínica Alemana con la calidad y seguridad en la atención de los pacientes, la han hecho merecedora de diversos reconocimientos nacionales e internacionales.

Para conocer más, dirjase al sitio web www.clinicaalemana.cl/nuestra-clinica/bienvenida

Premios y reconocimientos



1

Primer lugar Premio Lealtad del Consumidor Sector Clínicas

Premio entregado por Alco Consultores y la Universidad de los Andes

2

Premio Merco Talento Sector Salud

Primer lugar en el ranking que identifica a las empresas más atractivas para captar y gestionar talento en Chile

3

Primer lugar Premio Nacional de Satisfacción de Clientes sector Clínicas y en la categoría transaccional

Índice Nacional de Satisfacción de Clientes Procalidad

4

Primer lugar Índice de Confianza de Clientes Sector salud 2014-2018

Índice de Confianza de Clientes desarrollado por la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez.

5

Segundo lugar Ranking Clínicas y Hospitales de América Economía

Ranking de los Mejores Hospitales y Clínicas de América Latina 2019

Cobertura de los servicios

(102-4)



- **Clínica Alemana Vitacura**
Vitacura 5951, Vitacura
- **Edificio Manquehue Oriente**
Manquehue Norte 1499, Vitacura
- **Clínica Alemana La Dehesa**
José Alcalde Délano 12205, La Dehesa
- **Centro de Atención V Región**
Strip Center Carretera F-30, Maitencillo
- **Centro de Adolescencia**
Rafael Maluenda 1600, Vitacura
- **Toma de Muestras La Reina**
Carlos Silva Vildósola 9073
- **Toma de Muestras El Golf**
Av. Vitacura 2771, Vitacura
- **Toma de Muestras Los Dominicos**
Camino El Alba 11969, Las Condes
- **Toma de Muestras Ñuñoa**
Manuel Montt 2222, Ñuñoa
- **Toma de Muestras Tobalaba**
Tobalaba 5151, Ñuñoa
- **Alemana Sport**
José Alcalde Délano 12205, La Dehesa
- **Centro Médico de Chicureo**
Camino Chicureo, Lote A-2, s/n, Colina (A partir de marzo de 2020)

Cifras destacadas

(102-7, 102-8)

Valor económico generado
M\$ 304.539.704 2018
M\$ 322.398.059 2019

Inversión en conocimiento médico
M\$ 1.775.978 2018
M\$ 1.362.758 2019

Consultas médicas al mes
67.067 2018
71.962 2019

Cirujías anuales en promedio
32.111 2018
32495 2019

Camas disponibles
442 2018
440 2019

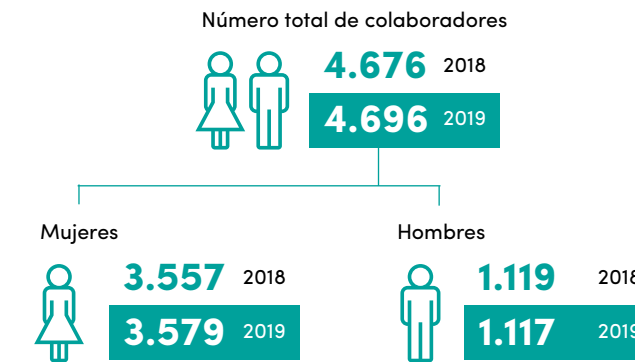
Días promedio de permanencia
2,8 2018
2,7 2019

Partos durante el año
3.564 2018
3.258 2019

Pacientes diarios en Servicio de Urgencia
591 2018
608 2019

Pabellones
28 2018
27 2019

Tasa de ocupación general
74% 2018
73% 2019



Dotación de médicos
426 2018
420 2019

Mujeres en cargos de gerencias y subgerencias
62% 2018
57% 2019

Dotación de enfermería
837 2018
833 2019

Mujeres en cargos de jefatura
48% 2018
50% 2019

Misión

La misión de Clínica Alemana es satisfacer en forma integral las necesidades de cuidado de la salud de las personas y contribuir al desarrollo del conocimiento médico en beneficio de la comunidad, de manera sustentable e innovadora en todos sus ámbitos de acción.

Estrategia de sustentabilidad

En 2019 Clínica Alemana dio un paso fundamental, que consistió en la implementación de la Estrategia de Sustentabilidad elaborada en 2018 y en la aprobación de la Política de Sustentabilidad. Estos instrumentos de gestión vienen a darle más fuerza al rol que la institución ha buscado tener desde sus orígenes: ser un actor relevante para la sociedad chilena, formalizando los cinco ámbitos en los que se concentrarán los esfuerzos en materia de sustentabilidad.

El Comité de Sustentabilidad

Con el fin de llevar la estrategia a planes y acciones concretas, profundizando la sustentabilidad de la clínica, en este mismo periodo se conformó el Comité de Sustentabilidad, cuyos 10 miembros se seleccionaron de acuerdo a los pilares de la estrategia. Este grupo, reporta directamente al Comité de Gerentes.

Funciones

- Impulsar la implementación de proyectos en línea con los objetivos estratégicos en sustentabilidad
- Liderar el cambio cultural y la sensibilización
- Reportar mensualmente los avances al resto de los miembros del comité
- Proponer mejoras, buenas prácticas y actualizaciones a la estrategia de sustentabilidad

Pilares y focos de la estrategia de sustentabilidad



Gobernanza para la sustentabilidad

- Sistema de gestión de la sustentabilidad
- Sensibilización
- Ética y transparencia
- Innovación
- Relacionamiento con grupos de interés



Acceso salud de calidad

- Servicio seguro y de calidad
- Fomento de la investigación y docencia en salud
- Salud preventiva
- Acceso a salud de calidad



Compromiso y calidad de vida para nuestros trabajadores

- Cercanía
- Desarrollo y reconocimiento
- Inclusión
- Compromiso



Fortalecimiento de la cadena de suministro

- Alianzas estratégicas
- Relacionamiento y cercanía
- Calidad de vida personal externo
- Eficiencia en procesos



Minimización de la huella ambiental

- Sistema de gestión ambiental
- Minimización de residuos
- Construcción sustentable
- Eficiencia energética



Sensibilización en Sustentabilidad

En línea con la Estrategia de Sustentabilidad y continuando el trabajo efectuado durante 2018, se realizaron acciones de difusión y sensibilización al equipo médico y administrativo de la clínica.

Además, y en el marco del lanzamiento del reporte de sostenibilidad 2018, más de 300 personas pudieron conocer la

estrategia que formaba parte de ese documento.

Por último, se incorporó un capítulo sobre sustentabilidad a la inducción de nuevos colaboradores, en la que participaron 239 personas.

Para 2020 el objetivo es ampliar estas sesiones y llegar a todos los colaboradores.

Nº personas capacitadas en sustentabilidad



ODS 3 Salud y Bienestar

Clínica Alemana realiza un gran aporte en este objetivo específico que alude directamente al rol del sector salud en el país.

“Para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible es fundamental garantizar una vida saludable y promover el bienestar universal.”

(Organización Naciones Unidas)

Compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), son un llamado de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) a nivel mundial, para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad de aquí a 2030. En esta sección, queda plasmada la contribución de Clínica Alemana con estos objetivos en el período reportado.

Además, la clínica genera una contribución a otros ODS, a través de las acciones generadas en cada uno de los pilares de la Estrategia de Sustentabilidad, los cuales se muestran a continuación:

Pilar estratégico: Gobernanza para la sustentabilidad



Meta



Acción Clínica Alemana



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

4.7 De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles.

- Charlas de diversidad
- Programa de sensibilización interna en sustentabilidad



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

- Programa de gestión ética y de prevención de delitos



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

- 16 convenios internacionales vigentes
- Alianza con la Facultad de Medicina de la Universidad del Desarrollo (UDD) para la formación de médicos
- Alianza con Desafío Levantemos Chile

Pilar estratégico: Fortalecimiento de la cadena de suministro



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.





- El 95% de las empresas con las que nos relacionamos son proveedores locales.

“Como equipo y en conjunto con nuestros socios estratégicos, estamos en constante búsqueda de la calidad y optimización de los recursos.”









Ronald Schalchi
Subgerente Servicios de Apoyo
Clínica Alemana

Pilar estratégico: Acceso a salud de calidad

Meta	Acción Clínica Alemana
 <p>3.1 De aquí a 2030, reducir la tasa mundial de mortalidad materna a menos de 70 por cada 100.000 nacidos vivos.</p> <p>3.2 De aquí a 2030, poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos a 12 por cada 1.000 nacidos vivos y la mortalidad de los niños menores de 5 años al menos a 25 por cada 1.000 nacidos vivos.</p> <p>3.3 De aquí a 2030, poner fin a las epidemias del SIDA, la tuberculosis, la malaria y las enfermedades tropicales desatendidas y combatir la hepatitis, las enfermedades transmitidas por el agua y otras enfermedades transmisibles.</p> <p>3.4 De aquí a 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante su prevención y tratamiento, y promover la salud mental y el bienestar.</p> <p>3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas inocuos, eficaces, asequibles y de calidad para todos.</p> <p>3.b Apoyar las actividades de investigación y desarrollo de vacunas y medicamentos contra las enfermedades transmisibles y no transmisibles que afectan primordialmente a los países en desarrollo y facilitar el acceso a medicamentos y vacunas esenciales asequibles</p> <p>3.d Reforzar la capacidad de todos los países, en particular aquellos en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Programas de cuidado de mujeres 1,7 fue la tasa de mortalidad neonatal en 2018 en la clínica Programas y medidas de cuidado del recién nacido Programas de prevención / vacunación / epidemiología / investigación 355 charlas de habilidades en salud en establecimientos educacionales 29 charlas de salud en coordinación con municipalidades Programa de beneficencia que contribuye a solucionar problemas de salud de personas de escasos recursos (209 hospitalizaciones) 2 operativos médicos Plan de respuesta frente a emergencias nacionales
 <p>9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 140 Investigaciones realizadas en Clínica Alemana 105 investigaciones realizadas con la Facultad de Medicina de la Universidad del Desarrollo
 <p>10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realización de talleres de Lenguaje de Señas para atención de pacientes Protocolo de uso de nombre social
 <p>5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo</p> <p>5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Política de Diversidad de Clínica Alemana El 57% de los cargos de gerencia y subgerencia son ocupados por mujeres El 50% de las jefaturas son ocupadas por mujeres

Pilar estratégico: Acceso a salud de calidad

Meta	Acción Clínica Alemana
 <p>8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.</p> <p>8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Alianza con Best Buddies La tasa de siniestralidad y la de accidentabilidad disminuyeron en 2019 Programa de autocuidado
 <p>10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.</p>	<ul style="list-style-type: none"> El 1% de los colaboradores en situación de discapacidad Un 2% de colaboradores migrantes
<p>Pilar estratégico: Minimización de la huella ambiental</p>	
 <p>7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética</p> <p>7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reducción del 3% el consumo de energía eléctrica Los edificios Vitacura, Manquehue Oriente y La Dehesa cuentan con certificados de energía renovable
 <p>8.4 Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> Adhesión al Acuerdo de Producción Limpia (APL)
 <p>12.3 De aquí a 2030, reducir a la mitad el desperdicio de alimentos per cápita mundial en la venta al por menor y a nivel de los consumidores y reducir las pérdidas de alimentos en las cadenas de producción y suministro, incluidas las pérdidas posteriores a la cosecha</p> <p>12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización</p> <p>12.8 De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza</p>	<ul style="list-style-type: none"> El 5% de los residuos de Clínica Alemana son reciclados, a través de diferentes acciones 328 personas capacitadas en sustentabilidad
 <p>15.2 De aquí a 2020, promover la puesta en práctica de la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, detener la deforestación, recuperar los bosques degradados y aumentar considerablemente la forestación y la reforestación a nivel mundial</p>	<ul style="list-style-type: none"> Alianza con la Fundación Patagonia (3.944 árboles plantados)

Para profundizar en las metas de los ODS dirjase al sitio web <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Vinculación con los grupos de interés

(102-40, 102-42, 102-43)

Los grupos de interés de Clínica Alemana corresponden a quienes pueden ser impactados por la actividad de la institución, así como también a aquellos que por su influencia -en términos de reputación, financiamiento y operación- tienen un alto impacto en el desarrollo de la compañía.

Clínica Alemana mantiene diversos mecanismos de comunicación con sus grupos de interés entre los que se encuentran: comunicados internos, vías clínicas, charlas educativas dictadas por el Centro de Extensión, pantallas informativas, newsletter, redes sociales, sitio web, entre otros.



Instituciones en las que participa Clínica Alemana

(102-12, 102-13)



Cámara Chileno Alemana de Comercio
http://chile.ahk.de

Gobernanza de Clínica Alemana

Estructura de propiedad

Clínica Alemana de Santiago S.A. es una sociedad anónima cerrada, su accionista mayoritario es Clínica Alemana SpA, sociedad por acciones que pertenece en su totalidad a la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia (CCAB).

La CCAB –persona jurídica de derecho privado sin fines de lucro- se fundó en 1905 con el objetivo de contribuir al bienestar integral de las personas. Esto, mediante el desarrollo de actividades sociales en torno a la salud, educación y a los adultos mayores.

Este modelo es único y muestra el compromiso de la CCAB con el país, a través de sus diferentes ámbitos de acción: educación, salud, acompañamiento al adulto mayor y el programa de beneficencia. Las utilidades que genera Clínica Alemana de Santiago S.A. se reinvierten en la misma institución y otra parte se destina al pago de dividendos a Clínica Alemana SpA, la que las invierte en los proyectos del grupo y a su vez paga dividendos a la CCAB para que pueda realizar sus programas de beneficencia.

Directorio

(102-18, 102-23)

El máximo órgano de gobernanza de Clínica Alemana es el Directorio, integrado por miembros elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas, en función de sus competencias profesionales e idoneidad personal. Los Directores permanecen tres años en el cargo y sesionan una vez al mes.

Cuenta con dos comités: el Comité de Finanzas y el Comité de Auditoría Administrativa. Para implementar las directrices y estrategias, el Directorio delega su responsabilidad en el Gerente General, el Médico Director y el equipo directivo.

Principales responsabilidades

- Velar por el comportamiento corporativo, tanto en el ámbito del cumplimiento normativo como en lo que se refiere a gestión financiera.
- Entregar los lineamientos generales de funcionamiento de Clínica Alemana.
- Garantizar el cumplimiento de las estrategias corporativas, para lo cual debe analizar los informes permanentes que le entrega el Gerente General y Médico Director respecto de la actividad institucional.
- Definir las directrices y objetivos principales del desempeño de sustentabilidad de la institución, así como aprobar los proyectos de mayor relevancia en este ámbito.
- Abordar, detectar y hacer seguimiento a los principales riesgos que puedan representar una amenaza para el logro de los objetivos institucionales.



Presidente

Rolf Gremler Zeh
Chileno

Vicepresidente

Andrés
Kuhlmann Jahn
Chileno

Directores

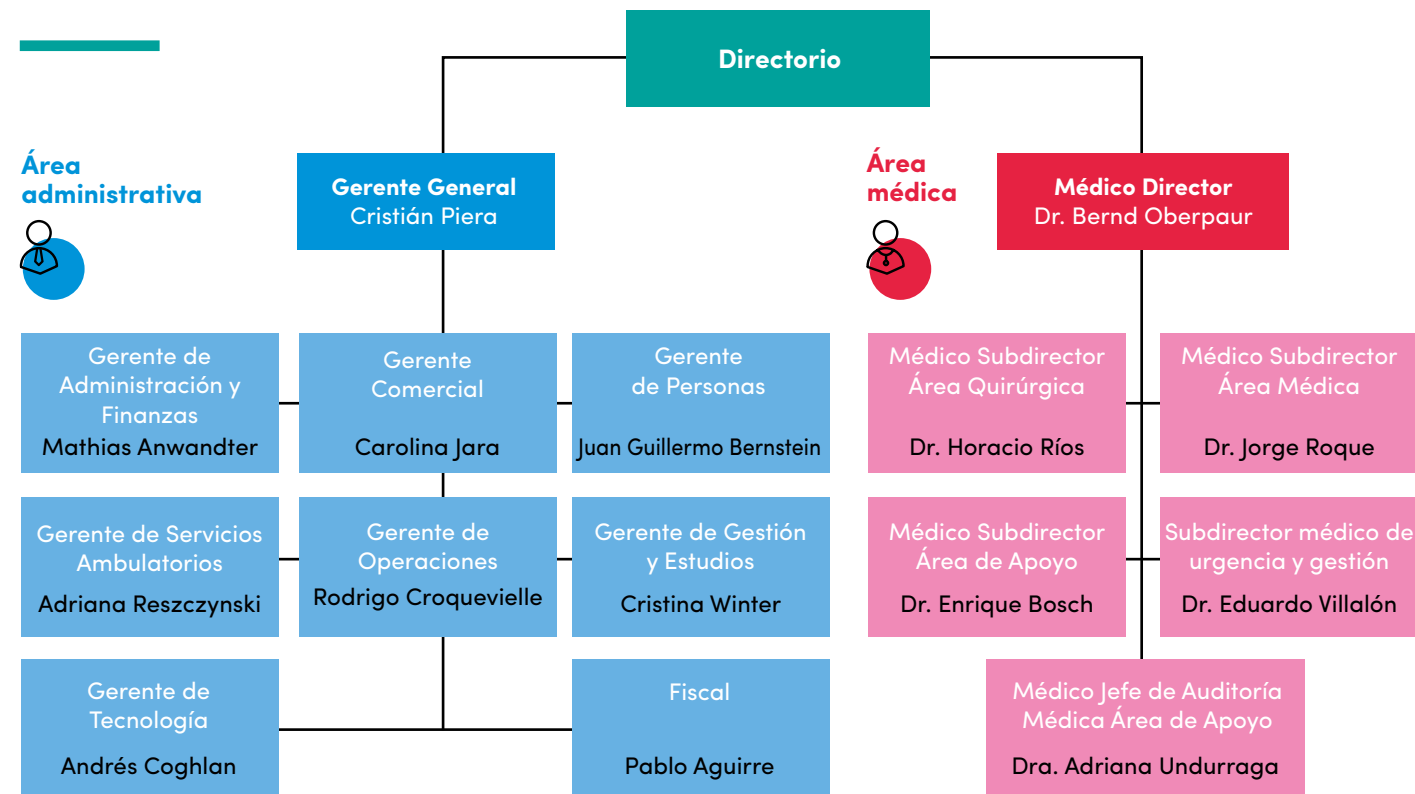
Juan Hepp Kuschel
Chileno

Roberto Loehnert
Binder
Chileno

Christian Sturms Stein
Chileno

Organigrama

A diciembre 2019



Cumplimiento

(102-16, 102-17)

Las directrices



Reglamento Interno de Funcionamiento



Modelo de Prevención de Delitos



Marco Ético y de Conducta



Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad



Canal de Denuncia

Para conocer más visite el sitio web <https://portal.alemana.cl/wps/wcm/connect/internet/home/rse/gobierno-corporativo>

Modelo de Prevención del Delito (MDP)

Desde 2017, la organización dispone de un Modelo de Prevención para los delitos comprendidos en la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas¹.

Durante 2019, y atendida la incorporación de nuevos delitos a la ley anteriormente mencionada, se actualizó la matriz de riesgos y de las políticas y procedimientos que forman parte del MDP.

En diciembre de 2019 se efectuaron dos charlas de capacitación al equipo gerencial, a la dirección médica y a las jefaturas, con el objetivo de reforzar ciertos aspectos de este modelo e informar acerca de las modificaciones normativas.

1. Para conocer más sobre el Modelo de Prevención del Delito de Clínica Alemana dirigirse al sitio web https://www.alemana.cl/Informacion_para_pacientes/ModeloDePrevencionDeDelitos.pdf



“Lo bonito de trabajar tantos años, es que los paciente siempre vuelven.”



Dr. Felipe Toro
Traumatología y ortopedia
Clínica Alemana

Canal de denuncias MDP?

Esta vía de comunicación se encuentra en el sitio web corporativo y permite que cualquier persona pueda informar al Encargado de Prevención de Delitos de Clínica Alemana sobre situaciones que pudiesen constituir alguno de los delitos de la Ley 20.393.

2. Para revisar el canal de denuncias dirigirse a: <https://www.alemana.cl/wls/ingresodenuncias/InicializaApp.do?flag=0>

Marco Ético y de Conducta

En Clínica Alemana contar con principios claros que regulen el accionar es fundamental. Por ello cuenta con un Marco Ético y de Conducta que norma ámbitos como el funcionamiento del Gobierno Corporativo, los conflictos de interés y la conducta institucional.

Este documento, además, se pronuncia sobre aspectos relacionados con la atención a los pacientes y el desarrollo de proyectos de investigación en seres humanos.

La institución cuenta con un Comité de Ética y Conducta, que tiene como objetivo principal supervisar y velar por el cumplimiento del Marco Ético y de Conducta.

Durante 2019 se inició un proceso de actualización del sistema de gestión ética, donde se trazaron los lineamientos generales que debe incorporar el documento, dentro de los cuales destaca

Canal interno de denuncias

En 2019 se establecieron dos protocolos de investigación, relacionados con conductas que vulneren derechos o principios institucionales:

- Denuncias formuladas por pacientes o usuarios de la clínica.
- Denuncias formuladas por colaboradores o personas vinculadas a la atención de salud.

Este sistema recibe actualmente denuncias en materias de discriminación, acoso laboral y sexual, así como también, de agresiones al equipo de salud. Para hacer uso de él, la persona afectada debe escribir al Gerente de Personas o a la Subgerencia Legal de Personas.

Durante 2019, se recibieron 31 denuncias, de las cuales diez derivaron en un sumario interno y 23 fueron resueltas mediante entrevistas de conciliación o contención.

su aplicación a todos los colaboradores y personas vinculadas a la atención de salud, estableciendo los principios y valores generales que guían la conducta de la organización.

También se ha avanzado en la elaboración de una normativa interna relacionada con el acceso a los registros clínicos electrónicos y su buen uso.

Desempeño económico

(102-45, 201-1)

Durante 2019, la clínica generó valor económico por M\$ 322.398.059, cifra un 6% mayor que la registrada en 2018.



	2018	2019
Valor Económico Generado	M\$ 304.539.704	M\$ 322.398.059
Valor Económico Distribuido	M\$ 313.287.885	M\$ 308.070.637
Costes Operacionales		
Salarios y Beneficios de los Colaboradores	130.986.278	138.213.052
Pago a Proveedores de Capital	27.462.769	7.838.965
Pagos al Estado de Chile	4.034.988	5.010.825
Inversiones en la Comunidad (Costo del Programa de Beneficencia)	2.083.868	2.084.630
Valor Económico Retenido	M\$ -8.748.181	14.327.422

Notas: Los estados financieros consolidados incluyen a Clínica Alemana S.A.

En el contexto de la creciente cobertura territorial de Clínica Alemana, la institución ha invertido en diversas sedes que aportarán una mejora en el acceso a la salud, en la calidad de atención y en la generación de valor para sus grupos de interés.

Alemana Sport



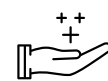
MM\$ 4.482
Monto de inversión

Fortalecimiento de la cadena de suministro

(102-9)

En la clínica, los proveedores son aliados estratégicos para el logro de los objetivos institucionales y por ello se busca establecer, una relación de confianza y a largo plazo, marcada por el valor compartido y el desarrollo de ambas partes.

Pilares de la estrategia de proveedores



Valores
La relación está basada en el respeto mutuo, la confianza, la transparencia, la ética y la generación de valor y beneficio económico para todas las partes involucradas.



Apoyo al desarrollo local
Clínica Alemana apoya el desarrollo económico de la zona donde opera.



Confidencialidad
Compromiso de mantener la confidencialidad respecto de los antecedentes de sus socios comerciales y el resguardo de la privacidad en las comunicaciones.



Procesos de licitación transparentes
Términos y condiciones transparentes y conocidos con antelación, tanto en lo que se refiere a productos y servicios como en lo que tiene que ver con la ejecución de los pagos de manera oportuna.



Igualdad de oportunidades
Todas las empresas que deseen iniciar o que mantengan vínculos comerciales con la institución, a través de procesos de evaluación de objetivos y análisis continuo del desempeño, tendrán igualdad de oportunidades.

Durante 2019 se inició un proyecto de desarrollo de proveedores que consideró el fortalecimiento de la cadena de suministro a través de políticas y procesos que se extiendan a las partes.

La primera etapa consideró la identificación de proveedores críticos o prioritarios, para poder definir lineamientos con esos proveedores estratégicos y planes de acción para fortalecer relaciones de largo plazo con ellos.

Los proveedores estratégicos son aquellos con un alto impacto en los resultados de la clínica y tienen alto riesgo de suministro, por ende, son críticos para las operaciones. Con ellos se trabajarán planes de acción con el objetivo de generar un abastecimiento que mejore la seguridad del paciente y, también, la cadena de suministro, desarrollando así una relación a largo plazo.

La segunda etapa consistió en entregar retroalimentación a los proveedores, mejorando las plataformas de comunicación con ellos y entregándoles antecedentes adecuados para mejorar los índices de servicios. Se les proporcionó, por ejemplo, información sobre el cumplimiento de despachos y listados de

quiebres de stock mensuales, para obtener estadísticas y encontrar oportunidades de mejora. Además, se dispuso una plataforma para registrar reclamos y optimizar los tiempos de resolución. De manera complementaria, se facilitó el proceso de notificación de pagos (portal del banco donde los proveedores pueden consultar) y se puso a disposición en la orden de compra un instructivo para que los proveedores pudiesen revisar sus pagos.

La tercera etapa de trabajo fue una transformación colaborativa que implicó el trabajo conjunto entre las áreas internas de la clínica y los proveedores, para desarrollar iniciativas que impactan la sustentabilidad del negocio. Se realizó una ronda de conversaciones con proveedores para buscar oportunidades de mejora y productos que pudieran tener un menor impacto ambiental.

Contratistas

El compromiso de colaboradores externos en áreas como alimentación, aseo, informática y apoyos de hospitalización, entre otros, es fundamental para el servicio de excelencia y calidad que entrega la clínica.

En su reconocimiento, en 2019 se implementó el Plan de Mejora de Trabajadores Contratistas, que busca optimizar la experiencia que dichas personas tienen en nuestra institución. Para ello se llevaron a cabo mesas de trabajo con las principales empresas contratistas para conocer en detalle sus percepciones y definir los lineamientos estratégicos para concretar el proyecto.

Con ocasión de la Navidad, Clínica Alemana -a través de los jefes de cada servicio o área vinculada- agradeció especialmente a cada uno de los trabajadores contratistas, por su colaboración entregándoles un regalo navideño para que pudiesen compartir en familia. Fueron más de 1.500 trabajadores beneficiados.

Paralelamente, se comenzó a aplicar la primera encuesta diagnóstica a los trabajadores de empresas externas, con el objetivo de conocer su composición demográfica y su visión sobre la institución (aspectos positivos y negativos). Las conclusiones de la encuesta estarán disponibles en el primer semestre de 2020 y en base a ellas, se definirán los pasos a seguir para mejorar su calidad de vida.

Los proveedores:

1

Adhieren al Marco Ético y de Conducta de la clínica, así como al Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad, y a la Política de Seguridad y Salud.

2

Adoptan controles internos para prevenir y detectar los delitos contemplados la Ley 20.393.

3

Son evaluados por nuestra Unidad de Contratistas, donde se revisan sus antecedentes tributarios y comerciales, así como su historial en materia de pago de sueldos e impositivos.

4

Durante el desarrollo del contrato de servicios, son monitoreados a través de la revisión mensual de los certificados de obligaciones laborales.



El 61% de los proveedores de la clínica son PYMES

Proveedores activos



1.465 2018

1.637 2019

Proveedores nacionales



96% 2018

95% 2019

Pequeñas y medianas empresas (PYME)



s/i* 2018

61% 2019

1 Proveedores de Existencias

Medicamentos e insumos clínicos, mobiliario y material administrativo.

* Sin información

2 Proveedores de Bienes

Equipamiento médico e industrial, equipos de tecnologías y software, vehículos de transporte y ambulancias.

3 Proveedores de Servicios

Alimentación, aseo, fumigación, aromatización, sanitización, etc.

“

He tenido a mis dos hijos en la Clínica Alemana y siempre me han atendido un siete, los tendría a todos aquí, es mi segunda casa.”

02.

FOCO EN
EL PACIENTE



Clínica Alemana

Claudia Aguilar
Paciente maternidad
Clínica Alemana

Foco en el paciente







Clínica Alemana busca desarrollar un modelo de medicina humana y de alta calidad, que garantice la mejor atención para sus pacientes. Este, es su sello diferenciador, y la escucha la mejor herramienta para lograrlo.

Dignidad y experiencia del paciente

Clínica Alemana de Santiago es considerada la mejor clínica de Chile y la segunda en Latinoamérica por la consultora América Economía Intelligence.

Indicadores de atención (NPS^{®1})

	NPS [®] Consultas médicas	70% 2018	77% 2019
	NPS [®] Exámenes y Procedimientos	67% 2018	72% 2019
	NPS [®] Urgencia	33% 2018	42% 2019
	NPS [®] Hospitalización	73% 2018	76% 2019

Tasa de reclamos²

	Tasa de reclamos ambulatorios	0,32 2018	0,23 2019
	Tasa de reclamos hospitalizaciones	1,98 2018	0,80 2019

1. El NPS es un indicador de lealtad y disposición a recomendar, el indicador es el porcentaje de Promotores menos el porcentaje de Detractores / 2. La tasa de reclamos se calcula por 100 atenciones

Programas implementados para mejorar la calidad de la atención a los pacientes



Programas implementados por el Departamento de Enfermería para alcanzar una mejor experiencia para los pacientes atendidos en Clínica Alemana

1.

Programa “Tranquilo, yo te cuido”:

Esta iniciativa tiene como propósito entregarle al personal de enfermería herramientas para brindar una atención más humanizada y empática, a través del involucramiento y el conocimiento de los pacientes.

Como parte de este ejercicio, los profesionales deben acompañar a los pacientes internados en los procedimientos más recurrentes, que ocurren fuera de la Unidad de Hospitalización (como exámenes o tratamientos en otras unidades), para entender su proceso y así comprender y anticiparse a sus necesidades físicas y emocionales.

Además, se implementaron los “Afiches Acerca de Mí”, tarjetas individuales en la entrada de cada habitación, que permiten conocer al paciente, sus pasatiempos, gustos y aficiones.

En el desarrollo de este programa se logró involucrar a otras áreas del equipo de salud, especialmente a Servicios de Apoyo, con los que se han alcanzado importantes avances en materia de atención segura y de calidad.

En 2019, participaron de esta iniciativa 369 personas. Al cierre del año, un total de 1.059 colaboradores han participado del programa desde sus inicios en 2017.

2.

Juegos para los pacientes

A partir de un diagnóstico realizado con el análisis de las cartillas “Acerca de mí”, en 2019 se implementó un programa de entretenimiento para pacientes hospitalizados que consta de libros de Sudoku y Mandalas. El lanzamiento de este material se realizó en septiembre de 2019 y actualmente forma parte del stock de todas las Unidades de Pacientes Hospitalizados.

3.

Educación: TV interactiva

Debido a la necesidad continua de poder entregarle más y mejor información, tanto a los pacientes como a sus familiares, nace este proyecto que tiene como objetivo educar mediante videos, durante la estadía hospitalaria. A la fecha, se han desarrollado 18 piezas audiovisuales, las que se encuentran disponibles para los pacientes.

En marzo de 2019, el programa “Tranquilo yo te cuido”, fue publicado en la plataforma Advisory Board, la cual recopila y difunde las mejores prácticas clínicas a nivel mundial. Sin duda, ello consolida al Departamento de Enfermería de la clínica como un referente en materia de experiencia del paciente.

4.

Transformación digital

En 2018, la clínica inició un proceso de transformación digital que le permitió durante 2019 mejorar la agilidad y la eficiencia de los servicios, y disponer de datos clínicos en línea que velará por la gestión y toma de decisiones en menor tiempo.

El resguardo de la información de los pacientes es fundamental, y es por ello que todas las iniciativas que se han ejecutado, fueron diseñadas poniendo especial énfasis en ese punto.

Este proceso evolutivo involucra un cambio en los procedimientos de atención, metodologías de trabajo y cultura organizacional, poniendo a disposición nuevas tecnologías que impacten la experiencia de los pacientes, del equipo médico y de apoyo.

Uno de los ámbitos en el que más se avanzó durante el período reportado en este Reporte de Sustentabilidad, fue en servicios digitales, tanto para pacientes, como para la comunidad de la clínica.

Mi página de salud: Este es un sitio personalizado y desarrollado para que los pacientes puedan acceder directamente a su información de salud, así como realizar una serie de acciones administrativas, tales como descargar sus exámenes, pagar cuentas o solicitar formularios y certificados, entre otros servicios.

Asistentes virtuales: Incorporamos asistentes virtuales para el proceso de confirmación de hora. Para tal efecto, utilizamos un robot que responde directamente las consultas estándares y deriva al Contact Center aquellas de mayor complejidad.



383.291
Usuarios desde que se lanzó la página



393.552
Operaciones

↑ 19,8% más que en 2018

Tecnología para una mejor salud

Clínica Alemana ha sido pionera en la incorporación de tecnologías de avanzada en beneficio de los pacientes. Durante el período reportado se implementaron una serie de innovaciones, algunas de las cuales destacamos a continuación.

Medicina de precisión en el tratamiento del cáncer

El Laboratorio de Diagnóstico Molecular y Biomarcadores de Clínica Alemana se posiciona como un referente en Chile en medicina de precisión, a partir de su alto nivel tecnológico y la especialización de sus equipos. Los distintos estudios genéticos que se realizan en este centro, permiten diseñar tratamientos a la medida contra enfermedades oncológicas. Lo que permite encontrar opciones no sólo personalizadas, sino cada vez más precisas, pues lee las variaciones genéticas de los tumores.

Creación del área de Innovación y Producto Digital

La adopción de nuevas tecnologías, digitalización de procesos y nuevos modelos de innovación, son un elemento diferenciador en la experiencia integral y omnicanal del paciente. Con la puesta en marcha de este equipo, la organización espera ofrecer un servicio más personalizado y con un alto enfoque en medicina preventiva, con el fin de adelantarse a las necesidades del paciente.

Sistema robótico para intervenciones de prótesis articulares

Clínica Alemana se convirtió en la primera institución de salud en Chile y Latinoamérica en realizar a cirugía bilateral total de rodilla con “Mako”, un sistema robótico pionero que permite a los cirujanos realizar procedimientos quirúrgicos con altos niveles de exactitud y seguridad.



5. Programa de mejoras en urgencias

En el diagnóstico realizado al servicio se detectó que uno de los principales indicadores que impactan en la satisfacción del paciente en la Urgencia es el tiempo de espera. Por ello, se establecieron niveles de servicio (tiempos máximos de atención) que fueron monitoreados sistemáticamente para lograr una atención más rápida.

Además, se identificaron cuellos de botella, como exámenes de laboratorio, estimulando el uso de exámenes rápidos (Point of Care) y prácticas ineficientes o inefectivas para la cuales se realizaron las gestiones pertinentes para lograr una mejora en estos casos.

Dentro de las medidas tomadas estuvieron:

1. La supervisión directa en terreno y revisión de cargas de trabajo de los médicos.
2. Instalación de pantalla informativa del estatus de carga de trabajo de médicos y tiempos de espera de pacientes.
3. Formación de equipos de trabajo de médicos y enfermeras para una mejor distribución y asignación de pacientes.
4. Creación de la Urgencia Traumatológica, lo que permitió un espacio de trabajo más cómodo para el médico y la separación de la sala de espera para estos pacientes, cuya patología o motivo de consulta difiere significativamente de la de los pacientes de la Urgencia General.



6. Intervenciones con perros de asistencia médica

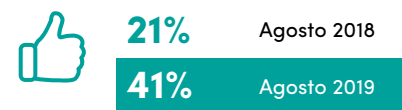
Clínica Alemana cuenta con animales de asistencia médica (perros) con el fin de apoyar a niños hospitalizados en pediatría y la Unidad de Cuidados Intensivos en su recuperación.

En 2019 se realizó una encuesta a padres y/o tutores de los niños para evaluar el programa. De los 55 encuestados, el 100% consideró que era un proyecto innovador, que aportaba a la salud de los niños e indicó que recomendaría este tipo de actividad en los pacientes hospitalizados.

Tiempo de espera por box¹
(minutos promedio)



NPS®



Tiempo de atención en box
(minutos promedio)



1. Tiempo de espera en box corresponde al tiempo desde la creación de la orden de atención en el mesón de ingreso hasta que el paciente ingresa a un box. Atención en box corresponde al tiempo total de estadía dentro del box, desde que ingresa hasta que sale de este.

7. Programa onco-pediátrico que ayuda al bienestar de los pacientes

El programa "A la quimio con mi simio" es un ingenioso juguete que ayuda a niños con cáncer a entender su enfermedad y su tratamiento. Proporciona herramientas educativas para enfrentar el proceso a través de un kit de juegos en el que el mundo lúdico propio de los niños puede ayudar de manera positiva en el tratamiento.

Fue creado para ayudar al bienestar de los pacientes que viven con cáncer y a sus familias, con el objetivo de apoyarlos y acompañarlos durante este proceso.



8. Proyecto Núcleo

Núcleo es una plataforma de registros médicos íntegramente desarrollada por Clínica Alemana que apunta a lograr una mejor gestión asistencial y un uso más eficiente de los recursos médicos.

Esta herramienta, diseñada con estándares mundiales de codificación, permite a los médicos ingresar información sobre su práctica diaria, lo que la convierte en una importante fuente de consulta y mejora continua, permitiendo brindar una atención completamente integrada.

Como sistema, además, permite conectar entre sí los procesos internos, prácticas y tecnologías que se desarrollan a partir de los datos clínicos, como la investigación científica, la evaluación de costos y el estudio de nuevos métodos de trabajo.

El Proyecto Núcleo hizo posible la puesta en marcha de un novedoso sistema de dispensadores electrónicos de medicamentos en la unidad de Urgencias en Vitacura. Conectados a las bodegas e integrados a SAP, estos equipos entregan en el momento los fármacos prescritos a un paciente en virtud de los antecedentes registrados en la plataforma.

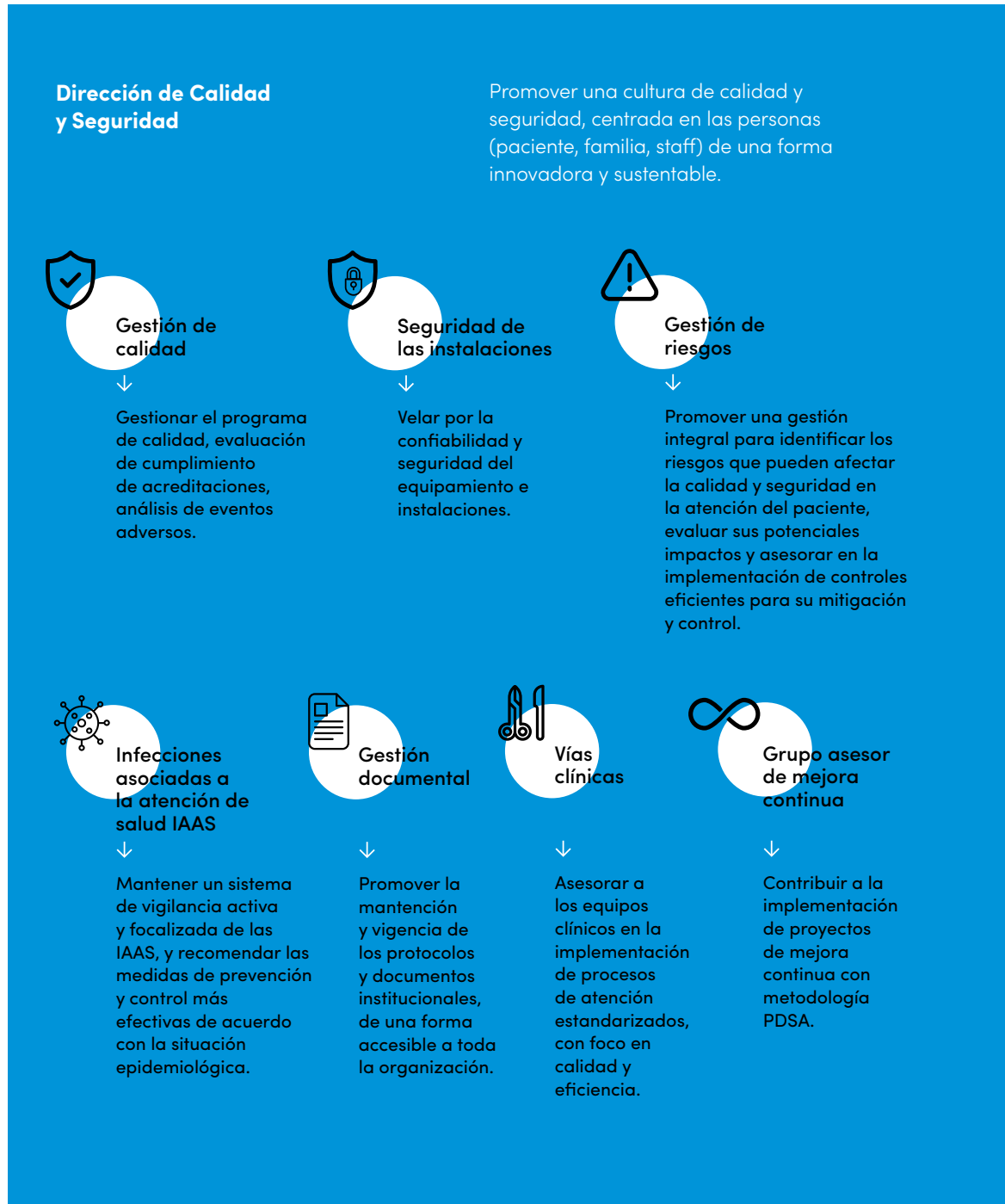
En el desarrollo de Núcleo ha resultado fundamental el aporte de Informática Biomédica, unidad creada por Clínica Alemana en 2016 y que está integrada por profesionales especializados en esta área, lo que garantiza su comprensión de las necesidades clínicas y el manejo que se requiere para desarrollar programas computacionales especializados.



Servicio seguro y de calidad

Mantener un servicio seguro y de calidad como sello de la Clínica Alemana, es un objetivo permanente para la organización, razón por la cual se busca implementar las mejores prácticas al respecto.

A fines de 2019, y con esta motivación, se reestructuró el área de Calidad y se creó la Dirección de Calidad y Seguridad. Esta nueva estructura incorpora las miradas de siete equipos que trabajan para la calidad transversalmente, compartiendo los objetivos y un propósito común, con el fin de cambiar el valor de la calidad, que es mucho más que el cumplimiento de los requisitos de las acreditaciones nacionales e internacionales vigentes. Es además transparencia, conocimiento colectivo, participación de la comunidad y de las diversas áreas y estamentos de la institución, es prevenir los riesgos, aprender de los errores y dar lo mejor de sí continuamente.



Visitas de autoevaluación

Una de las mejoras que se realizó durante el año 2019, fue la implementación de visitas de autoevaluación de calidad a los servicios. El propósito de este proceso es educativo, de entrenamiento y detección de brechas u oportunidades de mejora, aportando de esta manera la mirada de procesos transversales, promoviendo la cultura de calidad, y apoyando la mantención del cumplimiento de los requisitos exigidos por las acreditaciones nacional e internacional.

La actividad se lleva a cabo por un equipo interdisciplinario (enfermeras de calidad, ingeniero de seguridad de las instalaciones, prevención de riesgos y medio ambiente), para que, en conjunto con el servicio, se realice revisión de documentos e indicadores, inspecciones en terreno y entrevistas al personal.

En primera instancia las visitas abarcan todas las áreas y servicios de la clínica, en directa relación con los requisitos descritos en los manuales de acreditación que les sean aplicables. Las observaciones y oportunidades de este proceso son entregadas a los dueños de los procesos para su evaluación e implementación de proyectos de mejora. En la misma instancia se programa una segunda visita, para evaluar las mejoras implementadas y volver a chequear los estándares de cumplimiento obligatorio.

Hasta el momento han sido visitas enriquecedoras, reconocidas y valoradas por los dueños de los procesos, donde han participado de manera activa, motivando a sus equipos a prestar todo el apoyo y colaboración en este importante proceso.

En el primer trimestre de la actividad, se realizaron 26 visitas de autoevaluación de calidad, cubriendo un 36% del cronograma planificado.

“Siempre acompaño a mi marido a hacerse sus quimios y ha sido una buena experiencia.”



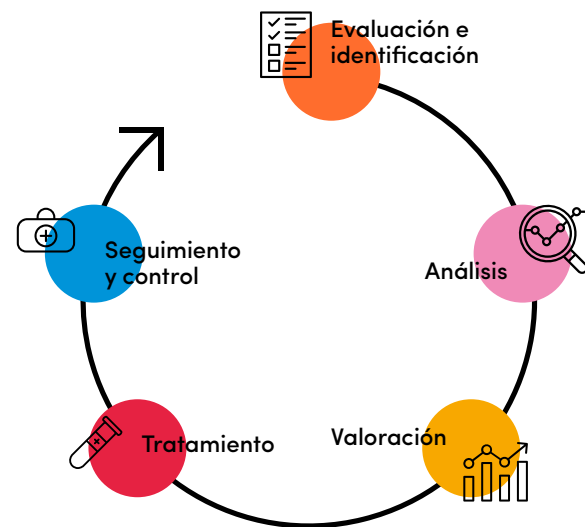
Julia Quiroga
Familiar Paciente
Oncología
Clínica Alemana

Foco en el paciente

Proceso institucional de gestión de riesgos

Dentro de la nueva estructura, se impulsa el fortalecimiento del Proceso Institucional de Gestión de Riesgos, para gestionarlos “aguas arriba” y potenciar la implementación de planes de mitigación y mejoras previo a la ocurrencia de eventos. Se utiliza metodología de gestión de riesgos: identificación, análisis, valoración, tratamiento y seguimiento, registrando en la matriz de riesgos su evolución. También se promoverá la cultura de seguridad en los colaboradores, quienes podrán notificar los riesgos que identifiquen en distintos procesos, a través de la plataforma de notificación de eventos.

El Comité Asesor de Riesgos, trabajará durante el 2020 con la participación de la Dirección de Calidad y Seguridad, Auditoría Médica, Auditoría Interna y el Oficial de Seguridad de la información, contando además con una asesoría a requerimiento y participación específica de diferentes áreas, como líderes de procesos clínicos y de apoyo clínico; líderes de procesos administrativos y de operación; fiscalía; prevención del delito; asuntos legales; entre otros.



Acreditación nacional e internacional

El equipo de excelencia de Clínica Alemana de Santiago ha logrado mantener vigente durante más de 11 años, la Acreditación de Joint Commission International, que es la organización de acreditación sanitaria con mayor experiencia en el mundo, además logró aprobar el segundo proceso de reacreditación en la Acreditación Nacional de Salud otorgada por la Superintendencia de Salud de Chile.

Los procesos de acreditación realizados por entidades externas han permitido mejorar los indicadores que miden el cumplimiento de estándares de seguridad y calidad de atención a los pacientes.

La visión de la institución en esta materia es continuar con el apoyo de las acreditaciones como herramientas para mantener y mejorar continuamente el cumplimiento de los estándares, logrando que este desempeño sea parte del día a día, definiendo para ello, indicadores que aporten valor en la calidad y seguridad de pacientes, familiares y colaboradores.

Foco en el paciente

¿Qué son los indicadores clínicos?

Es una metodología que permite evaluar los procesos de atención de salud. Los índices fueron elaborados a partir de una comparación con las más exigentes prácticas internacionales.

Indicadores



Tasa de caídas

0,24 2018
0,21 2019



Tasa de incidencia de úlceras por presión (escaras por apoyo)

0,08 2018
0,19 2019

Las tasas son calculadas por 1.000 días cama.



Ataque Cerebro Vascular

Tiempo de Respuesta Protocolo de Ataque Cerebro Vascular (minutos) 2011-2019

Este indicador refleja el tiempo transcurrido desde la consulta en Urgencia hasta el momento de la inyección del fármaco. Los protocolos sugieren que transcurra menos de una hora.

43 Mediana
29-70 Rangos intercuartiles

Tasa de Sobrevida Intrahospitalaria por Ataque Cerebro Vascular 2011-2019

Protocolo ACV: objetivo es rescatar el tejido neuronal que dejó de recibir irrigación de sangre arterial. Para estos efectos se inyecta un medicamento que disuelve el coágulo que causa la obstrucción. Este protocolo se activa ante cualquier paciente con sospecha de ACV agudo con menos de 6 horas de evolución desde el inicio de los síntomas.

8,5% Pacientes fallecidos por ACV
91,5% Pacientes con ACV No fallecidos



Infarto Agudo al Miocardio

Tiempos de Respuesta Protocolo Infarto Agudo al Miocardio (minutos) 2011-2019

Este indicador refleja el tiempo transcurrido desde la consulta en Urgencia hasta el momento de la apertura de la arteria coronaria comprometida. Los protocolos sugieren que transcurran menos de 90 minutos.

85 Mediana
53-94 Rangos intercuartiles

Tasa de Sobrevida Intrahospitalaria Infarto Agudo al Miocardio 2011-2019

Protocolo IAM: Si el infarto agudo al miocardio es por falta de irrigación, el siguiente objetivo es lograr la apertura de la arteria coronaria comprometida y rescatar tejido cardíaco. Este protocolo se activa ante cualquier sospecha de IAM.

5,1% Pacientes fallecidos por IAM
94,9% Pacientes con IAM No fallecidos

Vías Clínicas

La variabilidad en el cuidado de salud, por falta de estandarización de los procesos es uno de los problemas más importantes a nivel mundial, con alto impacto en los indicadores de salud y en los costos¹.

Las vías clínicas (clinical pathways) son una tecnología sanitaria, que permite resolver esta problemática. Lo hace abordando problemas de salud específicos (Ej: Dolor lumbar o Bronquiolitis en Urgencia), en que se acuerdan objetivos sanitarios relevantes y métodos para alcanzarlos de la forma más eficiente y eficaz posible –basados en evidencia y su adaptación a la realidad local.

Un indicador de logro es el ALOS (Average length of stay) o tiempo de estadía que, al lograr ser reducido, mejora la eficiencia en el trabajo clínico y mejora la satisfacción de los pacientes (porque se resuelve su problema de salud con mayor rapidez y permite el retorno al hogar).

A diciembre de 2019, en la institución funcionaban al 100% 17 vías clínicas y 2 de manera parcial. Para el año 2020 se espera incrementar el número en 4 más, colocando especial énfasis en el desarrollo del capital humano y el uso de la tecnología, con el objetivo central de generar equipos de alto desempeño (autónomos, eficientes y eficaces) que puedan adaptarse a los cambios externos de forma más ágil. Estas serán las bases que permitirán tener un mayor alcance de los problemas de salud que se abordan con esta metodología en Clínica Alemana de Santiago, a partir del 2021.

1. The 80/20 of Care Variation Reduction. Advisory board Research, 2018.

Las instituciones con menor variabilidad en el cuidado de salud tienen mejor desempeño tanto en la calidad de atención como en el ahorro de costos, lo que genera mayor sustentabilidad de las organizaciones.



Vías Clínicas implementadas y funcionando

 Bronquiolitis urgencia	 Bronquiolitis hospitalizado	 Dolor Lumbar	
 Fractura de cadera	 Lesión ligamento cruzado anterior	 Cirugía de colon. Colectomía laparoscópica electiva	
 Embarazo	 Gastroenteritis urgencia	 Asma	
 Nódulo tiroideo	 Nódulo mamario	 Cáncer de próstata	
 Trombosis Venosa Profunda TVP	 Delirium en MQ	 Cirugía cardiaca (Coronaria y aórtica)	
 Cáncer de pulmón	 Linfoma Hodgkin	 Dolor post operatorio	 Síncope en urgencia

Calidad y formación

Con el fin de lograr que la mayor cantidad de personas en nuestra institución trabajen con los conceptos de mejora continua incorporados en su quehacer diario, se han desarrollado distintas actividades educativas, algunas de las cuales se destacan a continuación:

- Cursos de Calidad, con participación de docentes del Quality and Patient Safety del Children's Hospital of Philadelphia y de Clínica Alemana.
- Curso para evaluadores de Acreditación Nacional.
- Formación de 4 médicos de Clínica Alemana como Improvement Advisors (en el Institute of Healthcare Improvement, Boston y en el Intermountain Institute of Healthcare, Salt Lake City).

Continuaremos impulsando actividades educativas como un pilar fundamental para la sustentabilidad de la cultura de calidad y seguridad de la clínica.

“

Clínica Alemana me ha hecho crecer no solo en lo profesional sino que también en lo personal, en donde he conocido increíbles personas con las cuales he compartido innumerables historias.”

03.

SOMOS PERSONAS



Eduardo Ganem
Jefe Comercial Medicina
Preventiva, Programas y
Paciente Internacional
Clínica Alemana

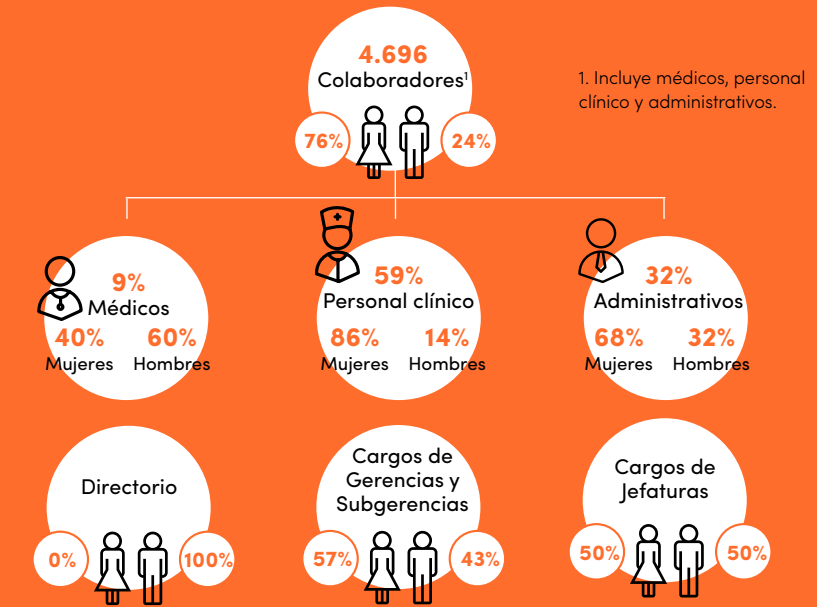
Somos personas



Clínica Alemana busca ofrecer a sus equipos una experiencia laboral, centrada en su calidad de vida y bienestar, el desarrollo profesional permanente y la prevención en seguridad.

Equipo de excelencia

(202-1, 405-1, 405-2, 404-1, 404-3)



Equipo Médico

Clínica Alemana cuenta con un equipo médico altamente calificado y comprometido con la atención de los pacientes.

Dotación de médicos por edad

Menores de 40 años Entre 40 y 59 años

186	2018	206	2018
167	2019	215	2019

60 o más años Total

34	2018	426	2018
38	2019	420	2019

Dotación de médicos por tipo de contrato

Planta jornada completa Planta jornada parcial

334	2018	92	2018
337	2019	83	2019

Planta por hora Total

881	2018	1.307	2018
917	2019	1.337	2019

Dotación de médicos por especialidad y subespecialidad

Médicos Generales Médicos con especialidad

1.585	2018	1.322	2018
1.577	2019	1.357	2019

Médicos con subespecialidad

355	2018
355	2019

Capacitación para la vanguardia en salud

Educar en salud es uno de los pilares fundamentales de la clínica. Para ellos, promueve de forma sistemática y permanente el desarrollo de capacitaciones del más alto nivel.

Formación de médicos

Cursos clínicos

Cursos clínicos desarrollados

39 2018
41 2019

Asistentes a cursos clínicos

4.679 2018
4.624 2019

Expositores extranjeros

86 2018
93 2019

Expositores nacionales

508 2018
476 2019

Convenios internacionales

Convenios con hospitales universitarios y otros centros de referencia del mundo

17 2018
16 2019

Salidas de especialistas Clínica Alemana a centros con convenio

21 2018
23 2019

Perfeccionamiento en el extranjero

Estadías de perfeccionamiento

11 2018
6 2019

Apoyos para asistencia a congresos entregado por Clínica Alemana

19 2018
19 2019

Cursos de perfeccionamiento

30 2018
15 2019

Expositores extranjeros en cursos clínicos desarrollados en el período

28 2018
10 2019

Número de médicos participantes

40 2018
52 2019

Desarrollo profesional Departamento de Enfermería

Reuniones clínicas mensuales

Se realizan con el propósito de mantener informados a los colaboradores sobre las actividades ejercidas y los proyectos a implementar. En 2019, se realizaron ocho reuniones en las que se abordaron diferentes temáticas, con lo cual se fortaleció el trabajo colaborativo, la participación del equipo multidisciplinario, la creatividad, la innovación y la solidaridad. En total participaron 2.038 colaboradores.

Actividades científico-docentes y de extensión

El Departamento de Enfermería a través de su Grupo de Calidad de Capacitación, promueve la organización de actividades Científico-Docentes y de extensión. Durante 2019 se realizaron nueve actividades, con un total de 1.611 asistentes, lo que significó un aumento del 6% en el número de participantes respecto a 2018.

Plataforma virtual de capacitación Mundo Alemana

Es el sistema de capacitación interactivo online (<http://mundo.alemana.cl>), para la formación de enfermeras(os), matronas y auxiliares de enfermería, con metodología de autoaprendizaje. Esta herramienta replica situaciones clínicas reales, a través de la simulación virtual en 3D. En 2019 se llevaron a cabo 54 cursos

en la plataforma, de los cuales ocho fueron nuevos.

Unidad de Formación Integral del Departamento de Enfermería (UFIEN)

Es la entidad responsable de impartir contenidos teóricos y prácticos a los colaboradores que ingresan a la clínica, antes de que tengan contacto con el paciente. También participa de este programa el personal con inasistencia mayor a seis meses, y aquellos con falencias en la ejecución de protocolos, procedimientos y/o técnicas de enfermería. En 2019, este programa contó con la participación de 446 personas.

Postítulos Universidad del Desarrollo Clínica Alemana

El Departamento de Enfermería en conjunto con la Facultad de Medicina de la Universidad del Desarrollo, ofrece un programa de postítulos dirigidos a la formación de enfermeras especialista en: UCI Adultos, UCI Pediátrica, Pabellón, Diálisis y Urgencias. Durante el 2019, se asignaron siete postítulos.

Programas de perfeccionamiento

Durante el año 2019, se otorgaron un total de ocho diplomados para enfermeras para la formación en Gestión Clínica y Aseguramiento de la Calidad, Gestión y Calidad del Proceso Quirúrgico, Ciencias de la Investigación Clínica y Medicina Basada en Evidencia, en la Universidad de los Andes y en la Universidad Mayor.

Estadía de perfeccionamiento en unidades de mayor complejidad

Programa de capacitación en Unidades de mayor complejidad y en Unidades

afines, para el personal con interés en aumentar sus conocimientos y destrezas que permite a Clínica Alemana disponer de personas entrenadas en caso de contingencias. En 2019, se capacitó a 216 personas (110 enfermeras-matronas, 103 auxiliares de enfermería y 3 secretarías).

Formación de personal polivalente

Este programa tiene como objetivo contar con personas preparadas en la atención de distintos tipos de pacientes, pertenecientes a determinados bloques de especialidades. Estos son: Pediatría, Paciente Crítico, Ambulatorio, Urgencia y Quirúrgico. En el período reportado, se formó a 95 profesionales (enfermeras y matronas) y 82 auxiliares de enfermería.

Becas a hospitales extranjeros

Anualmente, se otorga un total de ocho becas a reconocidas instituciones de salud en todo el mundo, en respuesta a proyectos de especialización presentados por las postulantes. Durante el año 2019, se realizaron pasantías en el Hospital Albert Einstein de Sao Paulo, Clínica Mayo de Florida, UZA de Bélgica, entre otras.

Actividades de capacitación realizadas¹

1.269 2018
1.128 2019

Participantes en actividades de capacitación¹

16.325 2018
14.030 2019

1. La disminución en el número de actividades y de participantes respecto al 2018, se debe a la contingencia nacional ocurrida el 18 de octubre, que impactó directamente la ejecución de las actividades planificadas.

“En la Clínica Alemana me siento como en casa; el equipo que conformamos, al igual que una familia está lleno de lazos y cariño



María Jesús Solís
Enfermera Técnica
Unidad Paciente Crítico
Clínica Alemana

Plan de formación integral

(404-1)

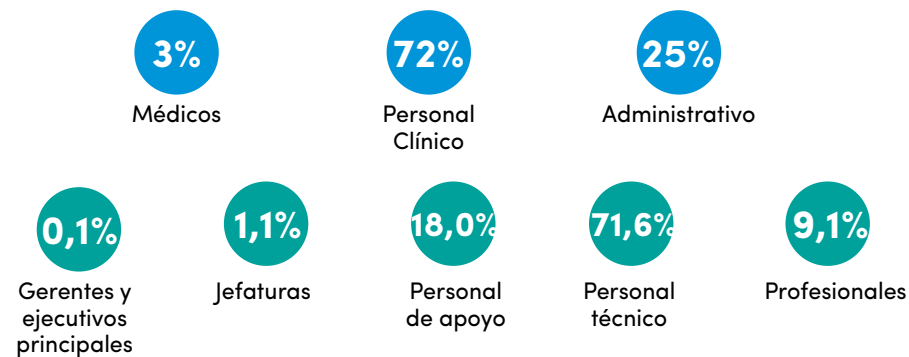
La clínica cuenta con un plan de formación integral para sus trabajadores. Éste se complementa con un plan anual de capacitaciones, donde se abordan desde temas generales, hasta otros contenidos más específicos, orientados a las necesidades estratégicas de la organización y de cada área.

Durante el período reportado, la organización se planteó el desafío de desarrollar cursos orientados principalmente a instalar habilidades y conocimientos en herramientas digitales, dado el foco y el objetivo estratégico de transformación digital de la clínica.

Indicadores de Capacitación

Horas de capacitación	Horas promedio de capacitación anuales por colaborador
288.837 2018	60 2018
245.749 2019	52 2019
Monto invertido en capacitación	
US\$ 1.902.610 2018	
US\$ 1.771.254 2019	
Monto promedio invertido por trabajador en capacitación	
US\$ 406 2018	
US\$ 393 2019	

Del total de 245.749 horas de capacitación entregadas durante 2019, el porcentaje de participación por áreas fue:



Preparación para el proceso de reacreditación nacional

El Departamento de Enfermería desarrolló una serie de actividades dirigidas a todo el personal a cargo de la atención de pacientes, incluyendo a personal de los distintos Servicios de Apoyo.

Algunas de las actividades realizadas durante este periodo son:

Actividades lúdicas en las Unidades de Hospitalización y Ambulatorias

Basándose en el impacto que tiene la gamificación como herramienta educativa, el Departamento de Enfermería desarrolló un juego de selección múltiple denominado “Trivia del saber”, que busca fomentar la participación del equipo de Clínica Alemana y enseñar jugando.

Si los participantes acertaban, tenían la opción de ganar diferentes premios.

Clases virtuales

Sesiones que se realizan a través de salas de clases virtuales. En total se ejecutaron 35 clases.

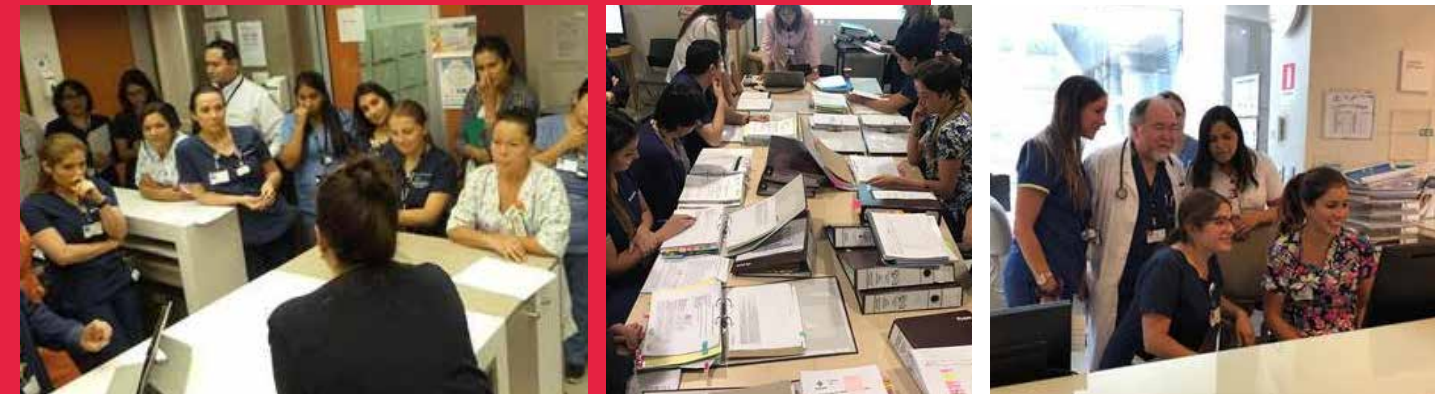
Entrenamiento de líderes a través de talleres de simulación

Dirigido a Enfermeras/Matronas, Jefes de Unidad, Enfermeras Técnicas y Enfermeras Coordinadoras con el propósito de adquirir destrezas y seguridad en la exposición de las características de acreditación, así como también de la evidencia de supervisión periódica requerida. Este taller, fue realizado por la Directora de Enfermería, mediante una simulación del proceso de acreditación, y fue de gran ayuda para aclarar dudas y entregar lineamientos generales y específicos.

Programa anual de liderazgo

Con el fin de fomentar un modelo de jefatura más adaptativo, horizontal y con capacidad para reconocer, entregar retroalimentación y contener emocionalmente a las personas; se realiza anualmente un Programa de Liderazgo que contempla diversos talleres como Formación en Aspectos Legales, Cortesía y Compasión, Cómo liderar Millennials, Transformación Digital, Diversidad e Inclusión, Clima Laboral, Sinergia Organizacional, diversidad y Comunicación Efectiva, entre otros.

Además, durante 2019 se capacitó a líderes para apoyarlos en el uso de la herramienta de evaluación de desempeño y entregarles las mejores prácticas en el proceso de retroalimentación a los colaboradores.





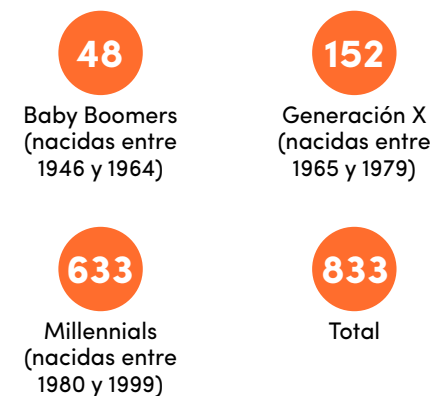
Red de enfermeras Millennials (REM)

Dentro de las principales actividades desarrolladas para generar sinergias entre las distintas generaciones, se destaca:

Considerando que la fuerza laboral activa para 2030, estará conformada en un 76% por Millennials y que pronto se sumarán los Centennials (Generación Z), a mediados de 2019 el Departamento de Enfermería extendió la invitación a iniciar un trabajo intergeneracional. Esta instancia colaborativa busca sumar al talento digital (que poseen los Millennials) a la experiencia de los profesionales de mayor edad.

- El programa de mentorías mutuas entre enfermeras de alta directiva (Baby Boomers y Generación X), y enfermeras líderes (Millennials) de la primera línea de atención de pacientes, con el objetivo de potenciar los talentos intergeneracionales.
- Los espacios de Cowork para conversar libremente de temas como innovación, ciencias, cambios sociales, tecnologías y nuevas tendencias, desde la óptica de enfermería. El objetivo de estos espacios de diálogo colaborativo es crear nuevas soluciones para los pacientes y sus familiares, y/o para la comunidad externa e interna.
- Malón Millennial: actividad en el que enfermeras clínicas de la red se reúnen con una colega líder del Departamento de Enfermería, sin intermediarios, para identificar el valor de ambas generaciones, sin sesgos ni ideas preconcebidas. La idea es visibilizar el liderazgo dentro de la organización, y que haya transferencia de bagaje, mayor satisfacción laboral y compromiso.

Nº de enfermeras según generación



La REM ha realizado 30 actividades, con 308 participantes entre las generaciones Millennials y Baby Boomers, y fue destacada por American Nurses Association (USA).

Evaluación de desempeño

(404-3)

En Clínica Alemana, todos los colaboradores con más de seis meses de antigüedad y sin licencias prolongadas deben someterse anualmente a una evaluación de desempeño. Este proceso contempla una autoevaluación, la que debe ser complementada con la evaluación de su jefatura directa.

En 2019, el 80% de los colaboradores participó del proceso de evaluación de desempeño. Un 4% menos que en 2018.

Porcentaje de colaboradores evaluados por categoría



Diversidad e inclusión

Clínica Alemana cuenta con un programa de inclusión y diversidad, que busca facilitar la contratación e integración de personas en situación de discapacidad (actualmente el 1,2% de la dotación) y colaboradores extranjeros (actualmente el 2,4% de la dotación) a la organización. Esta iniciativa incluye:

- 1. Talleres de sensibilización**
A fines de 2019 se realizaron tres talleres en torno a la inclusión y diversidad, con la participación de colaboradores y jefaturas de diferentes áreas. Durante 2020, se continuarán realizando.
- 2. Taller piloto de lengua de señas**
El equipo de Laboratorio Clínico participó en este taller, que tiene como objetivo entregar un servicio inclusivo para los pacientes con discapacidad auditiva y sus familiares. Durante 2019, se capacitó a 20 colaboradores, buscando replicar y ampliar el modelo a otras áreas en 2020.
- 3. Concientización respecto a la diversidad e inclusión**
A través de una alianza con la Fundación Best Buddies¹ -que busca incorporar a personas con discapacidad al mundo laboral- se realizó una activación en diferentes unidades de la clínica, con el lema "Vacúnate contra la exclusión". En la instancia, participó un grupo de beneficiarios de la fundación, quienes entregaron un mensaje para sensibilizar a los trabajadores.
- 4. Programa interno de inclusión**
Identificar a las personas que trabajando en la clínica presentan algún tipo de enfermedad crónica o discapacidad no detectada anteriormente, con el fin de invitarlos a formar parte del grupo de inclusión.
- 5. Generación de beneficios especiales**
Se realizaron gestiones de apoyo médico y económico, de acuerdo al diagnóstico del equipo en terreno a los colaboradores en situación de discapacidad.

¹ <https://bestbuddieschile.org/>

Autocuidado y conciliación

Trabajo y familia

Con el fin de brindar la mejor experiencia de servicio a los pacientes y sus familias, la clínica proporciona a sus equipos, herramientas efectivas para el manejo del Síndrome de Burnout.

Para ello, cuenta con un Programa de Autocuidado que contempla acciones masivas e intervenciones específicas para el manejo y prevención de las dimensiones que afectan el desgaste emocional propio del trabajo en salud.

Es una iniciativa para todos los colaboradores e incluye talleres de yoga, coaching corporal, acupuntura, pilates, mindfulness, entrenamiento funcional y Cool Place to Bike, entre otras.



¿Qué es el Síndrome de Burnout?

Consiste en un estado de agotamiento físico, mental y emocional causado por el cansancio psíquico o estrés que surge de la relación con otras personas en un ambiente de trabajo difícil. Por lo general, el trastorno es consecuencia de un estrés laboral crónico.

Nº de colaboradores participantes por actividad

720

Personas participaron de actividades deportivas

40

Personas participaron de los talleres "mujeres con sentido"

40

Personas participaron en talleres "padres e hijos"

3.607

Personas participaron en gimnasia de pausa y masaje de silla

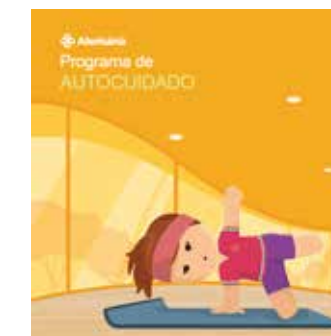


Programa Cuidar a los que Cuidan

Clínica Alemana busca un enfoque de atención centrada en los pacientes que tenga como base el trabajo en equipo y el resguardo de la salud mental y física de los colaboradores.

- Programa en el servicio de pediatría**
 Durante 2018, se realizó una encuesta de riesgos psicosociales que presentó un alto nivel de riesgo en las exigencias psicológicas en el servicio de pediatría. Debido a ello, se generó un programa para fortalecer la cultura de confianza y respeto entre el servicio de UCI y Hospitalización pediátrica. En 2019, se realizaron 7 reuniones de mediación con las jefaturas de ambos servicios y 40 sesiones de confianza en las que asistieron doctores, enfermeras y auxiliares.

- Programa en el servicio de neonatología**
 Por primera vez, durante 2019, se realizó el Programa Muerte-Duelo que tiene como objetivo acompañar a los padres adecuadamente cuando pasan por estas situaciones en la clínica. Para cumplir con este programa, se realizaron dos jornadas donde se formaron tutores (doctores, enfermeras y auxiliares) que se encuentran dentro de la unidad, en herramientas emocionales, éticas y organizacionales, que mejoraron que ayudarán guiar a sus compañeros en el buen morir de los pacientes y sus familias.



Programa Alemana Home

El Programa Alemana Home permite que los Colaboradores de diferentes áreas de la Clínica puedan trabajar desde sus hogares. Esta iniciativa busca promover la conciliación de la vida laboral y familiar, mantener los estándares de seguridad de Clínica Alemana, reducir los tiempos de desplazamiento e incentivar el cumplimiento de objetivos y metas, más allá del tiempo presencial en el lugar de trabajo.

En mayo, se realizó un piloto con personas de la Gerencia de Tecnología e Información. Luego de un mes, se les aplicó una encuesta tanto a los colaboradores como a sus jefaturas directas, de la cual se obtuvieron resultados muy positivos.

Esto facilitó que distintas áreas pudieran acceder a esta modalidad en periodos de contingencia.

Para 2020 se avanzará en el proceso de incorporar al resto de los equipos en los que es factible el trabajo a distancia. De esta forma, se refuerza la mirada de la clínica respecto a los efectos positivos del teletrabajo sobre la productividad y la calidad de vida de sus colaboradores y sus familias.

Clima laboral

Para generar un ambiente grato entre los colaboradores, la clínica busca mantener buenas condiciones a nivel social, psicológico y relacional. Estas variables se miden a través de una encuesta de clima, la cual es aplicada -cada dos años- a los colaboradores.

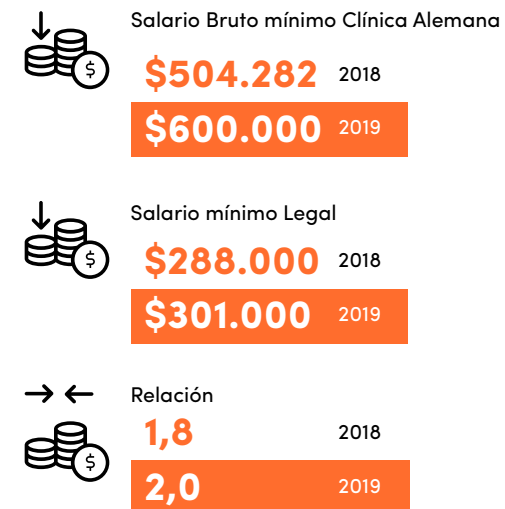
En la versión de 2018 se obtuvo una tasa de respuesta de 70,1% y 70 puntos de media global. La dimensión "Orgullo" fue la variable mejor evaluada, logrando dos puntos porcentuales más que en la medición anterior, y sobre el promedio de la industria, que alcanza los 60 puntos.

Se realizaron focus group con las áreas más críticas, donde se dieron a conocer los resultados y se levantó información relevante para diseñar planes de acción. A su vez, se ejecutaron más de 80 procesos de coaching individual para apoyar el rol de liderazgo de cada jefatura, además de diez coaching grupales para fortalecer el clima laboral.

Salario justo

(404-3)

Una de las grandes responsabilidades de Clínica Alemana es proporcionar una remuneración adecuada y justa a cada colaborador. En la organización el salario más bajo entregado corresponde al sueldo base de clínica, de acuerdo con la estructura de remuneraciones vigente en la institución. Esta renta se complementa con otros componentes, como bonos de especialidad permanente, entre otros. En 2019 la Remuneración Bruta mínima de la Institución fue ampliamente superior al ingreso mínimo mensual vigente en el país.



Contención durante crisis social

Durante el periodo de crisis social, se llevó a cabo un Programa de Contención Emocional que consistió en diferentes actividades. Éstas contemplaron desde la difusión de información con técnicas de primeros auxilios psicológicos, hasta talleres grupales e individuales, para todos los colaboradores.

Se realizaron cuatro charlas de apoyo emocional y mindfulness con la finalidad de entregar herramientas concretas para el manejo del estrés y eventual presencia de sintomatología.

Aquellos colaboradores que tuvieron dificultades de traslado o para llegar a las instalaciones de la clínica, pudieron acceder a buses de acercamiento, los cuales fueron reforzados durante esos meses.

Además, quienes indicaron tener problemas para llegar a la clínica pudieron trabajar en modalidad "home office", resguardando su seguridad, sin perder la continuidad operativa.

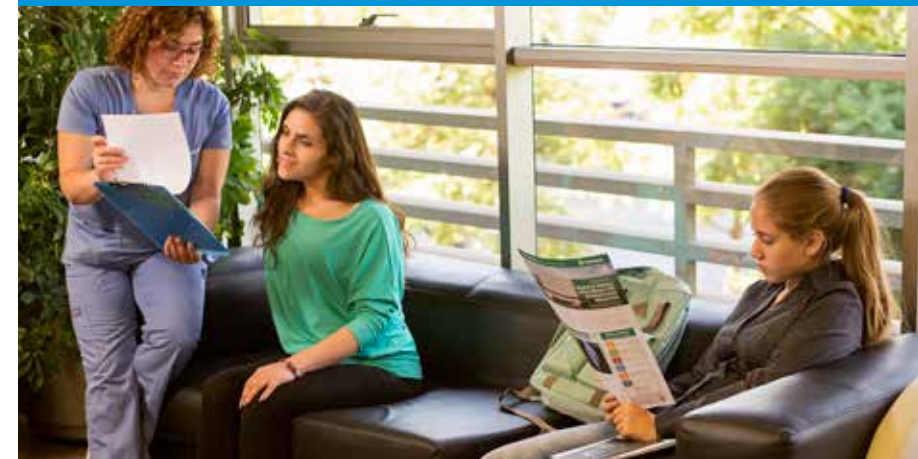
Por último, se realizaron actividades de reconocimiento y agradecimiento por parte de la dirección frente al compromiso de los colaboradores durante la contingencia.

15

Charlas desarrolladas

623

Personas participantes en charlas de contención



“Trabajo, tengo 3 niños y el grupo runner de la clínica es mi manera de desestresarme.”



Dolores Vázquez
Enfermera Pabellón
Clínica Alemana

Seguridad en el trabajo y salud ocupacional

(403-5, 403-9)

Uno de los objetivos principales de Clínica Alemana, es construir con los colaboradores una cultura preventiva y de autocuidado, que les permita desempeñarse en un entorno aceptablemente seguro, que cumpla además con las normas de seguridad vigentes y los estándares de calidad relacionados.

Dicho objetivo tiene como único propósito, disminuir la ocurrencia de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, controlando la siniestralidad de aquellos en que no fue posible prevenir, analizando sus causas básicas para implementar medidas que eviten su recurrencia.

El foco del año 2019, estuvo centrado en la disminución de la siniestralidad de los eventos ocurridos, logrando disminuir las tasas de siniestralidad y accidentabilidad, así también los indicadores de frecuencia mensual de accidentes y gravedad semestral (tasas e indicadores, exigidos por la Ley 16.744).

La meta se logró llegando al tramo más bajo regulado por la mencionada normativa contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. La rebaja fue informada oficialmente por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), validando y reconociendo el sistema de trabajo utilizado como herramienta de gestión.

El presente logro, corresponde al fruto de los trabajos realizados con los colaboradores de Clínica Alemana, el involucramiento de sus líderes, alentando la participación de sus equipos de trabajo en procesos de capacitación, campañas de seguridad, cumplimiento de los planes de seguridad, planes de supervisión, inspecciones de servicio, entre otros.



Durante el 2019 en Clínica Alemana disminuyeron las tasas de siniestralidad y accidentabilidad, juntos a los indicadores de frecuencia y gravedad.

Programas e iniciativas de prevención de riesgos

100%

De los equipos y dispositivos de seguridad para el control de incendio, fueron inspeccionados.

88%

De 5.970 colaboradores fueron capacitados en el manejo de sustancias peligrosas SUSPEL y residuos de establecimientos de salud REAS (total entre personal propio y personal de empresas contratistas).

87%

De 7.691 colaboradores fueron capacitados en el Manejo de Emergencias y Simulación de Evacuación (total entre personal propio y personal de empresas contratistas).

86%

De 237 instalaciones fueron Inspeccionadas y Evaluadas en sus controles de seguridad.

Nota: Algunas de las metas se vieron afectadas por la contingencia social de octubre 2019, provocando que tanto los colaboradores, como los servicios, debieran enfocarse en la cobertura de los turnos para mantener los estándares de seguridad y calidad al paciente. De esta manera, la proyección de los meses noviembre y diciembre no fue posible cumplirla.



Tasa de siniestralidad (Anual)

19,21% 2018

16,22% 2019

Mide la severidad de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, calculando entre el total de días de reposo laboral y el promedio de trabajadores*100



Tasa de accidentabilidad (Anual)

1,61% 2018

1,11% 2019

Mide el riesgo al cual están expuestas las personas en una organización, calculando entre el número total de accidentes y el promedio de trabajadores*100



Índice de frecuencia (Mensual)

7,44 2018

5,14 2019

Indicador que permite proyectar y comparar la accidentabilidad de un próximo periodo, calculando entre el número de accidentes ocurridos, en un millón de horas trabajadas.



Índice de gravedad (Semestral)

89,4 2018

74,92 2019

Indicador que permite proyectar y comparar la severidad de los accidentes y enfermedades, a través del número de días de ausencia al trabajo de los lesionados, por millón de horas trabajadas.

Voluntariado

El Programa de Voluntariado nace en 2017 con el fin de canalizar el interés de los colaboradores de apoyar la labor de algunas instituciones de la sociedad civil relacionadas a la salud.

Esta iniciativa permite que los colaboradores de la clínica dediquen horas de su tiempo laboral o personal, para aportar a la misión de cada una de las fundaciones apadrinadas.

El objetivo es poder extender los servicios proporcionados por Clínica Alemana -tanto clínicos como del área de soporte- hacia los sectores más vulnerables de la población, promoviendo una mejor calidad de vida en las diferentes comunidades.

En 2019 el interés por participar de los colaboradores aumentó (según la encuesta realizada sobre voluntariado corporativo), razón que dio pie a profundizar el programa hacia instituciones benéficas de carácter social y comunitario.



Fundación Choshuenco

La actividad en Fundación Choshuenco fue realizada en enero de 2020 y contó con la participación de 20 personas entre colaboradores administrativos de la Clínica y sus familiares. El voluntariado se realizó en el Centro educativo Ángel de la Guarda de Colina, y benefició a 30 personas.



En 2019, tal como en años anteriores, el Departamento de Enfermería desarrolló numerosas campañas solidarias para ir en ayuda de personas en situación de vulnerabilidad social.

Campaña "Tejiendo abrigo"

Por cuarto año consecutivo, se realizó la campaña "Tejiendo Abrigo", que consiste en la confección de frazadas de lana elaboradas con cuadrados de 20 x 20 cm. tejidos a mano.

La campaña se organizó durante los meses de marzo, abril y mayo, y tuvo la participación de los integrantes del Departamento de Enfermería y de

otros miembros del equipo de salud, tales como médicos, nutricionistas, etc. Además, al igual que en otros años, participaron pacientes de algunas Unidades, quienes con mucho amor y dedicación tejieron cuadrados de lana durante su período de hospitalización.

Como resultado de la campaña, se donaron 200 frazadas a la Fundación Las Rosas y a una de las Hospederías del Hogar de Cristo.

Campaña "Regala alegría en el Día del Niño".

La campaña denominada "Regala Alegría", logró la recolección de más de 600 abrigos, juguetes y libros de cuentos. Esta iniciativa fue en ayuda de la Fundación Debra y de la Fundación Cordillera del Hospital Sótero del Río.



Campaña "Regala alegría en Navidad"

Como parte de las actividades de fin de año, se realizó la ya tradicional campaña de recolección de juguetes, entre los trabajadores de la clínica, para entregar alegría a los niños en Navidad. Durante 2019 se juntaron más de 2.000 regalos para la Fundación Debra.

Además, se hizo un desayuno en el Jardín Infantil/Sala Cuna Peumayén de la JUNJI en Cerrillos, en el que estuvo presente el Viejito Pascuero con regalos para todos los niños.



Me gusta la clínica por su buena atención y cercanía con los pacientes”.

04.


ACCESO A SALUD
DE CALIDAD



Santiago Echeverría
Paciente Kinesiología
Clínica Alemana

Acceso a salud de calidad

Nuevos centros de atención y proyectos de ampliación

 Nueva sede de toma de muestras (El Golf)

Capacidad de atención (personas) **34**

Superficie (m²) **280**

 Clínica Alemana Chicureo

Capacidad de atención (personas) **402**

Superficie (m²) **2.421**

Telemedicina

Telemedicina de Clínica Alemana conecta el conocimiento del equipo de salud de la organización, con otros médicos y pacientes a distancia, para responder a sus necesidades de salud sin importar donde se encuentren.

Esta iniciativa se sumó al proyecto de Innovación y Transformación Digital de la organización durante 2019 y gestionó servicios para instituciones de salud y pacientes de la clínica.



Para instituciones de salud

Teleinterconsulta neurológica

Es un sistema de videollamadas entre médicos, vigente desde 2019, cuyo objetivo es ofrecer una atención oportuna y de calidad a pacientes que consultan con sospecha de alguna patología neurológica en Clínica Alemana de Temuco y Valdivia.



Tecnología asociada

APP desarrollada especialmente

Para pacientes

Telerehabilitación Kinesiológica

Es un programa terapéutico donde el paciente realiza ejercicios de rehabilitación neurológica y física en su hogar -según su nivel funcional y categorizados por complejidad-, guiado por especialistas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de Clínica Alemana.



Tecnología asociada

Sistema Kinect

Teleinterconsulta neurológica:

Servicios de Urgencia de Clínica Alemana Vitacura, Temuco, Valdivia, La Dehesa y Chicureo.

Esta herramienta fue creada para utilizarse en servicios de urgencia del país, para el manejo a distancia de pacientes con infarto cerebral agudo u otras consultas neurológicas.

Para llevar a cabo este proyecto se desarrolló una aplicación que se conecta al sistema de turnos de la institución. De esta forma, mediante videollamada, se pone a disposición de los médicos de Clínica Alemana de Temuco y Valdivia la opinión experta de neurólogos ubicados físicamente en Santiago. Actualmente, se está explorando prestar este servicio a otros centros asistenciales.



¿Por qué asesorar en ACV?


El Ataque Cerebrovascular Isquémico (ACV) es la causa principal de muerte y discapacidad en Chile, y la segunda razón de fallecimientos a nivel mundial.




¿Qué es trombolisis endovenosa?

Hasta las 4,5 horas de evolución, es la principal terapia aprobada para tratar con excelentes resultados un ACV.

Indicadores Tele-ACV

 N° de pacientes atendidos

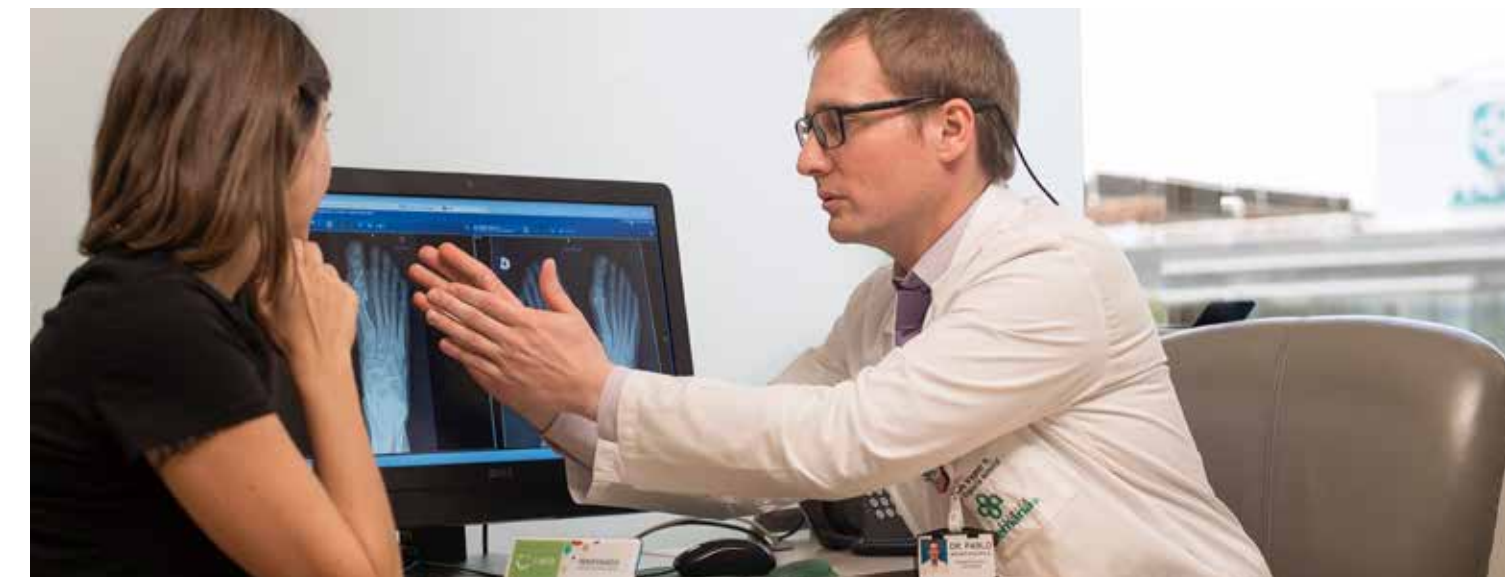


 N° de trombolisis endovenosas¹



1. Este servicio comenzó a entregarse en 2019.

En 2019 se incrementó en 8 veces los pacientes atendidos a distancia en la clínica.



Telerehabilitación Kinesiológica

La telerehabilitación en Clínica Alemana utiliza la realidad virtual como su principal estrategia, siendo la primera que lo realiza de manera formal entre las clínicas chilenas. El programa está constituido por una selección de ejercicios, adecuados al nivel de funcionalidad de cada paciente y categorizados por complejidad, según ciertas escalas definidas por el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la clínica.

El usuario puede realizar ejercicios todos los días, programados a distancia y de forma semanal recibe retroalimentación de un terapeuta. Cada sesión de ejercicios queda almacenada en el sistema Kinect para ser analizada según necesidad del profesional de salud o del médico. Finalmente, se obtiene un informe detallado de todo el proceso de telerehabilitación.

La aplicación de este programa ha permitido mejoras clínicas significativas y un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios.



¿Qué es el sistema Kinect?

Es un dispositivo que se conecta a la TV (kinect + consola) y es capaz de medir la calidad de los movimientos del paciente, estableciendo niveles y parámetros de rehabilitación.

Indicadores de telerehabilitación 2019



16
pacientes
atendidos

Incorpora el entorno domiciliario como escenario terapéutico, permitiendo a cada persona realizar sus ejercicios en el horario y entorno que prefiera.



Operativos Médicos



Uno de los compromisos de la política de sostenibilidad de la clínica es implementar iniciativas que permitan llevar sus prestaciones hasta las poblaciones vulnerables del país. Para esto, se generó una alianza para crear un programa de intervención de largo aliento que comenzó a dar sus primeros frutos en 2019.

Con el fin de contribuir a la disminución de las listas de espera en el país, Clínica Alemana generó la alianza "Tu salud es nuestro desafío" en colaboración con Desafío Levantemos Chile y el Servicio de Salud Maule. Esta alianza comenzó en agosto de 2019 con la realización de dos operativos médicos quirúrgicos de Traumatología y Otorrinolaringología en el Hospital San Juan De Dios de Curicó.

Consistieron en efectuar procedimientos gratuitos a la comunidad, para ayudar en la difícil tarea de disminuir las listas de espera para cirugías, en los centros de salud pública de Chile.

“Orgulloso de haber participado como servicio de otorrino de Clínica Alemana en el operativo 2019 al hospital de curicó.



Dr. Ariel Cisternas
Otorrino
Clínica Alemana

Acceso a salud de calidad

Operativo	Servicio prestado	Equipo asistente	Número y tipo de prestaciones realizadas
Operativo 24 y 25 de agosto	Servicio de Otorrinolaringología	Médicos: 7 otorrinolaringólogos, 4 anestesiistas y 1 becada anestesia Personal Clínico: 2 enfermeras, 3 auxiliares de enfermería y 4 arsenaleras	24 amigdalectomías y septoplastías.
Operativo 6 de septiembre	Servicio de Traumatología	Médicos: 3 médicos especialistas en hombro y 3 residentes Personal Clínico: 3 enfermeras, 2 auxiliares pabelloneros, 3 auxiliares de anestesia y 2 instrumentistas	8 artroscopia de hombro y una prótesis.

Esto corresponde al inicio de la cooperación mutua entre los dos centros de salud y a una serie de operativos que se continuarán llevando a cabo en 2020 y siguientes años.

Las intervenciones fueron ampliamente agradecidas y valoradas, tanto por sus resultados como por su proceso, ya que profesionales de ambos centros trabajaron en conjunto en post de mejorar la calidad de vida de los pacientes regionales, y la clínica pudo compartir su experiencia y conocimiento con los profesionales locales.



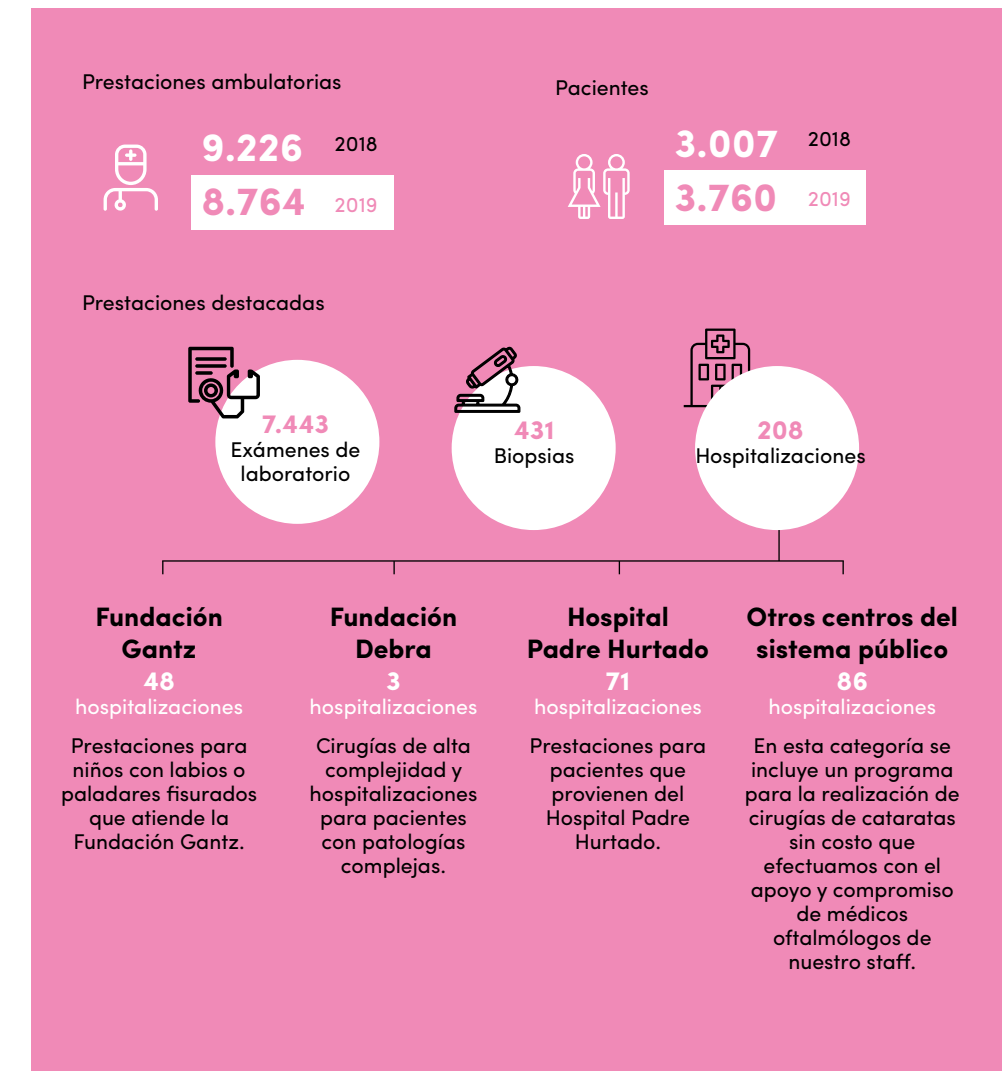
Acceso a salud de calidad

Programa de beneficencia

Desde hace más de 25 años, la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia, tiene en marcha un importante programa de beneficencia que es ejecutado por la clínica.

Este programa tiene por objetivo solucionar problemas urgentes de salud requeridos por personas de escasos recursos, y que son derivados a la clínica desde distintos establecimientos de salud pública. En 2019 se realizaron en total 8.764 prestaciones diagnósticas, para más de 3.000 pacientes. Estas corresponden a laboratorio clínico, imágenes y también intervenciones complejas que llegan desde las instituciones con las que se mantienen convenios.

Para los próximos años se espera continuar aumentando el número de prestaciones y en especial, los trasplantes, por el impacto en la vida de los pacientes y el gran conocimiento de la organización en esa materia.



“

La investigación salva vidas y las instituciones que hacen investigación proveen mejores cuidados. Por eso es parte de la misión de la clínica, buscamos aportar al conocimiento bio médico para prevenir, tratar y rehabilitar mejor a nuestros pacientes.”

05.

CONOCIMIENTO
MÉDICO AL SERVICIO
DEL PAÍS



Dr. Pablo Lavados
Neurología, jefe Unidad de
Investigaciones y Ensayos Clínicos
Clínica Alemana

Conocimiento médico al servicio del país

La promoción de la salud requiere fomentar, individual y colectivamente, la toma de decisiones conscientes, permitiendo gestionar de mejor manera los riesgos que pueden afectar la salud de las personas. Para conseguirlo, es necesaria una pertinente entrega de información, y el desarrollo de conocimiento respecto a los impactos y los riesgos emergentes a los que se debe hacer frente.

Educación en salud



Clínica Alemana busca educar y empoderar a las personas para que tomen un mayor control sobre decisiones y acciones que afectan la salud, con el fin de mejorarla. Por eso, la institución pone a disposición de la comunidad su conocimiento médico, de manera permanente y sistemática mediante charlas y talleres abiertos a todo público. De hecho, el 40% de los asistentes no son pacientes de la clínica.

A través del Centro de Extensión, Clínica Alemana proporciona información valiosa a la comunidad y promueve su participación, a través de diversas actividades sin costo. Estos eventos se realizan en las instalaciones de la clínica, y también en los colegios y jardines infantiles con convenio de accidentes. Además, se imparten charlas en empresas y municipalidades.

Los temas abordados durante el año se seleccionan según las tendencias en salud, y se realizan tanto de manera física como por streaming facilitando así su mayor alcance.

En las charlas, especialistas explican de forma simple y cercana, temas de interés como por ejemplo, cuál es la mejor forma de prevenir y detectar

precozmente enfermedades, cómo acompañar a un paciente con alguna enfermedad crónica, los efectos de la alimentación en el organismo, entre otros. Se abordan temáticas que permiten a las personas hacerse cargo de los desafíos de la salud en las distintas etapas de su ciclo de vida.

Conocimiento en la web

Para revisar el material educativo ingrese al sitio web del Centro de Extensión:

<https://www.clinicaalemana.cl/centro-de-extension/material-educativo>

Cifras 2019

835

Charlas dictadas

28.886

Participantes (presencial y streaming)

80

Médicos de la clínica expusieron en las charlas

836

Actividades realizadas

30

Videos educativos producidos (el doble de 2018)

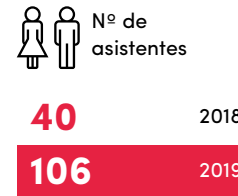
Algunas de las actividades destacadas 2019

- Luchando contra el peso ¿Por qué es indispensable manejar el estrés y la ansiedad?**
Expositor: Ps. Jaime Silva.
- Neuroplasticidad y memoria en el adulto mayor**
Expositor: Dr. Eric Blake.
- Alzheimer: desafíos para la convivencia familiar**
Expositor: Dr. Arnold Hoppe.
- ¿Cuándo el videojuego deja de ser un juego?**
Expositor: Dr. Cristián Jara.
- Alergias e intolerancias alimentarias infantiles**
Expositora: Dra. María Eugenia Arancibia.

Charlas de Reanimación Cardiopulmonar para la comunidad

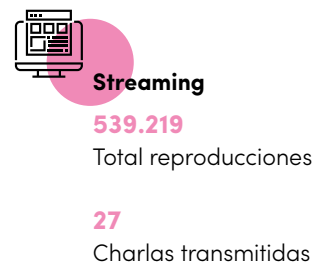
Durante septiembre y en el contexto del mes mundial de la Reanimación Cardiopulmonar (RCP), instructoras de la clínica realizaron seis talleres bajo las directrices de la American Heart Association (AHA) y consideraron maniobras de reanimación en lactantes, adultos y niños. Los cursos se impartieron para personal no médico de la institución y para vecinos de Vitacura, Lo Barnechea y Colina, a través de sus respectivas municipalidades.

Durante 2020, se espera poder replicar esta iniciativa con más talleres y de esta forma capacitar y educar a un mayor número de personas.



Midiendo el streaming

Durante 2019 se continuó fortaleciendo la transmisión online de las actividades del Centro de Extensión, dado los buenos resultados obtenidos en 2018.



Habilidades escolares en salud

Otro avance para destacar fue la asistencia de casi 10 mil personas a las charlas dictadas en establecimientos educativos incluyendo escolares, profesores, administrativos y apoderados. Estas acciones se desarrollaron en colegios de Vitacura, Las Condes, Lo Barnechea, La Reina, Ñuñoa, Colina, Providencia y Pirque.

En las charlas a los escolares, se abordaron diversas temáticas, entre ellas: primeros auxilios, Reanimación Cardiopulmonar (RCP) y uso de desfibrilador (DEA), prevención de las drogas, tabaco y alcohol, vida sana y activa, maneras de evitar lesiones que afectan al cerebro y médula espinal, pubertad y desarrollo, promoción del buen trato y alimentación saludable.



Charlas con municipalidades

Por otra parte, llevamos a cabo 29 charlas en coordinación con municipalidades, que están dirigidas a vecinos de esas comunas y buscan acercar el conocimiento de la salud a personas que con menos acceso a ella. Estas instancias contaron con una audiencia de 1.287 personas.



Salud en los medios masivos

Clínica Alemana mantiene diversos canales de comunicación, donde prioriza la divulgación del conocimiento médico y la educación en temas de prevención y autocuidado.

Durante 2019 se realizaron 1.609 notas en medios online, televisión, diarios, radios y revistas, mostrando y fortaleciendo en cada una de ellas la excelencia de la institución.

Síguenos en:



Medicina preventiva

Campañas de prevención

Clínica Alemana realiza de forma anual diversas campañas de prevención asociadas a temáticas en salud fomentadas por la OMS. El objetivo principal de las campañas es informar y promover la detección precoz de enfermedades para tener un tratamiento oportuno, así como incentivar estilos de vida saludable.

Las campañas también dan a conocer los centros, programas y/o servicios de la clínica y en algunos casos, incentivan

la cultura preventiva con valores preferenciales por el tiempo que dure la campaña para dar un mayor acceso.

En distintas instancias se realizan iniciativas en la clínica, donde las personas pueden analizar su estado de salud, por ejemplo, en la semana de la Diabetes, se realiza un chequeo capilar para detectar niveles de glicemia, en Día del Sueño se hacen screening de calidad del sueño, entre otros.






Durante 2019 se realizaron 18 campañas de prevención en los siguientes ámbitos:

 Chequeo deportivo (anual)	 Chequeo de personas (anual)	 Mes del colón
 Mes de la próstata	 Mes del corazón	 Mes de la mama
 Semana de la tiroides	 Semana sin fumar	 Semana de las alergias
 Semana de la lactancia	 Semana del Alzheimer	 Semana de la diabetes
 Día del sueño	 Día del asma	 Día del donante de sangre
 Día de la donación de órganos	 Día Ataque Cerebro Vascular	 Protección solar (anual)

Alemana Sport

Alemana Sport es un Centro de Traumatología y Medicina Deportiva con enfoque innovador, tecnología de punta y el mejor equipo multidisciplinario de especialistas, que trabajan con los pacientes para optimizar su rendimiento, reintegrarlos al deporte y prevenir lesiones.

Los programas o chequeos médicos deportivos están orientados a:

-  Personas que quieran empezar a practicar algún deporte y que busquen medir su estado de salud y encontrar orientación en relación a la práctica más adecuada para ellos.
-  Personas que ya practican deportes y desean evitar situaciones de riesgo asociadas a la actividad física.
-  Personas amateurs o profesionales que compiten y que deseen una evaluación preventiva enfocada en el rendimiento.



Se realizan chequeos a deportistas en etapa inicial, avanzada y de elite. Las evaluaciones asociadas incluyen:


- Evaluación médica
- Evaluación nutricional
- Evaluación kinésica
- Evaluación biomecánica
- Evaluación de capacidad aeróbica
- Exámenes cardiológicos
- Exámenes de laboratorio
- Evaluación psicológica
- Densitometría ósea

Para entregar el mejor servicio, en Alemana Sport trabajan deportólogos, traumatólogos, kinesiólogos, entrenadores, psicólogos y nutricionistas deportivos.

Resultados Alemana Sport

 N° total pacientes atendidos
164

 N° total Performance Inicial
79

 N° total Performance Avanzado
46

 N° total Performance Elite
17

 N° total Chequeo Maratón
22

Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo

Titulados y egresados de la Facultad en 2019



Esta Facultad nace en 2001 como resultado de una alianza entre Clínica Alemana y la Universidad del Desarrollo, que tiene como propósito formar médicos y especialistas de excelencia para el país.

Desde entonces se ha distinguido por contar con un modelo de enseñanza basado en una cultura ética y de servicio, con foco en la formación interdisciplinaria y sólidas bases científicas. El sello de todos estos programas está dado por la inserción de los estudiantes en el campo clínico, a través de Clínica Alemana, el Hospital Padre Hurtado (ubicado en la comuna de San Ramón), entre otros.

Sello de la Alianza Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo

1. Formar profesionales diferentes, que respetan el ser humano, su diversidad y libertad, comprometidos con el bienestar de las personas. Estarán preparados para ser líderes en sus disciplinas, innovadores y con un fuerte sello de responsabilidad social.
2. Los profesores son reconocidos en sus áreas de especialidad y tienen amplia experiencia docente.
3. El descubrimiento y la investigación son prioritarios. Esto se plasma en el Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM), con más de 50 profesionales doctorados dedicados a buscar soluciones a los problemas de salud de los chilenos.

4. Los estudiantes se relacionan tempranamente con un significativo y variado número de pacientes.
5. Como la continuidad en la educación es esencial, existe una importante oferta de postgrados, 25 especialidades y subespecialidades médicas y siete especialidades odontológicas de excelencia.

En estos años, otro de los objetivos prioritarios ha sido el fortalecimiento permanente de la calidad y de la oferta de los programas de pre y postgrado. En 2019, se trabajó en agregar una nueva carrera a la malla curricular, Terapia Ocupacional, la que se lanzará en 2020 y se suma a las 8 carreras ya existentes de la Facultad. Además, se fortaleció la formación en competencias y se anunció la construcción de un nuevo edificio para la Facultad de Medicina, que estará operativo a partir de 2021.

Campo Clínico Clínica Alemana

En el mismo período, se recibieron 395 estudiantes de pregrado de las carreras de Medicina, Tecnología Médica, Fonoaudiología, Nutrición y Kinesiología de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo y 39 alumnos de pregrado de otras universidades del país.

En postgrado durante el año formamos 223 médicos residentes en diferentes programas de especialidades primarias, como de subespecialidades y pos títulos temáticos y a 85 profesionales de otras carreras de la salud.

Estudiar, conocer y rotar en el campo clínico de la institución, genera un gran interés entre estudiantes, médicos y profesionales de las carreras de la salud.

El capital humano, sus modernas instalaciones, su equipamiento de punta (laboratorios, pabellones, imágenes) entre muchos otros aspectos sumados a la posibilidad de aprender de los mejores profesionales, hacen de Clínica Alemana un Campo Clínico de excelencia.

Durante el año 2019 se registraron 18.469 días de práctica profesional de residentes y subespecialistas de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo y 6.161 días de estudiantes y profesionales de la salud de otras universidades.

Clínica Alemana se caracteriza por generar y contribuir al desarrollo académico y del conocimiento en beneficio de toda la sociedad y de los pacientes. Esta misión despierta especial interés de profesionales nacionales y extranjeros por formarse en ella.

Es así como se recibieron en 2019 a 132 Médicos, Odontólogos y profesionales de carreras de la salud de universidades nacionales como extranjeras quienes solicitaron pasantías observacionales en el Campo Clínico evaluándolas como un gran aporte a su formación profesional.



“Tenemos una gran Facultad. Cada día más valorada por nuestros alumnos, nuestros profesores, pacientes y por las instituciones donde trabajan. Más de 800 médicos para Chile y más de 400 especialistas, son nuestro verdadero logro.”



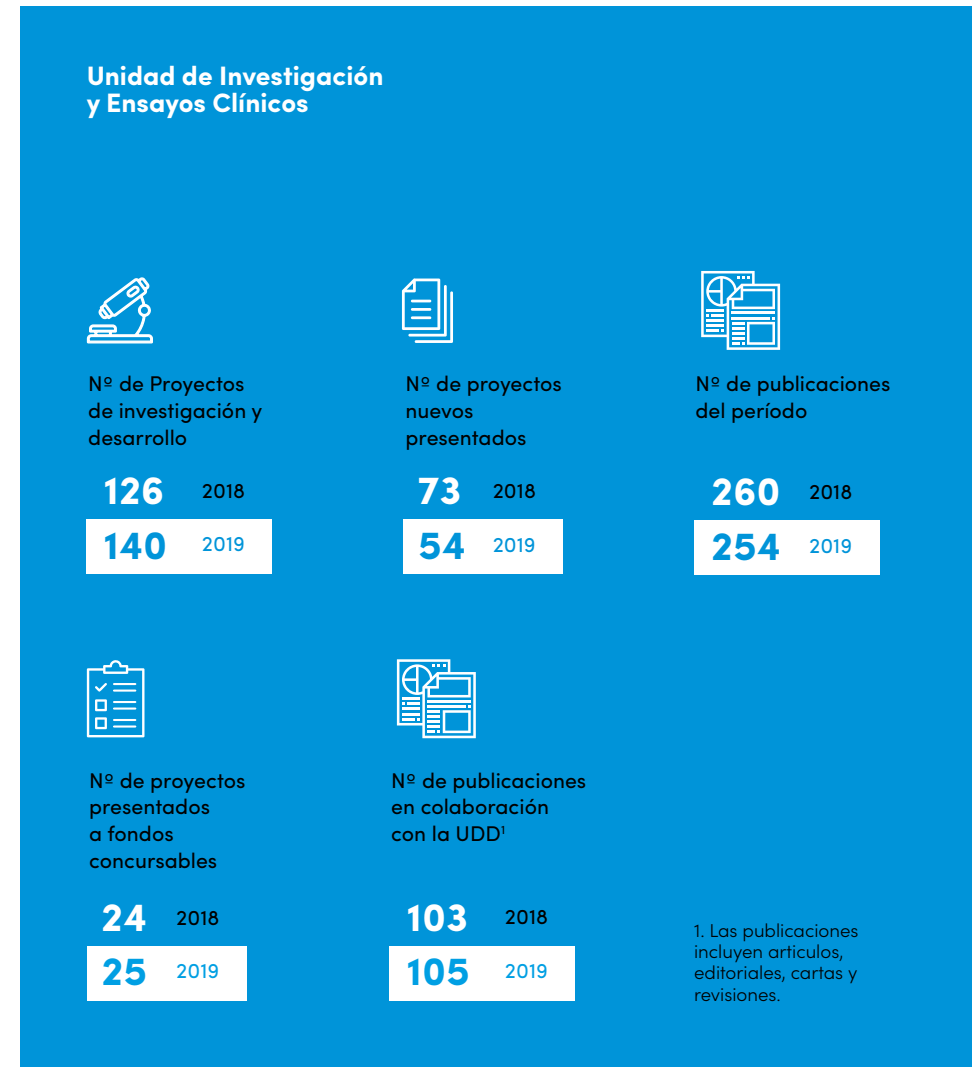
Dr. Ricardo Ronco
Decano de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo

Investigación para la sostenibilidad

Clínica Alemana se compromete con la generación de conocimiento médico en beneficio de la sociedad y por ello entrega a través de su Unidad de Investigación y Ensayos Clínicos, apoyo a los investigadores.

Durante 2019 se destinaron US\$356.278 a esta actividad, aumentando las publicaciones y los convenios con instituciones internacionales.

La Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo cuenta con el Instituto de Ciencia e Innovación en Medicina (ICIM), para la ejecución de sus programas de investigación clínica. El ICIM es un ecosistema de investigación de clase mundial y, a través soluciones innovadoras, busca impactar positivamente en la salud de las personas.



Artículos de revisión

En 2019, profesionales de la clínica realizaron 26 publicaciones que corresponden a artículos de revisión o consensos de expertos sobre diversos temas claves para mejorar la salud. Este tipo de publicaciones reviste una especial importancia, ya que permiten tener una perspectiva global sobre temas particulares de salud (el detalle de las investigaciones puede encontrarse en los Anexos).

Investigaciones y Artículos de Revisión que contribuyen al logro de los ODS y por tanto tienen influencia en las recomendaciones de manejo locales, regionales o internacionales de estos temas.

La salud y el bienestar de las personas, y el desarrollo sostenible están directamente vinculados. Esto se encuentra explícito en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (Organización de Naciones Unidas), ya que se invita a todas las instituciones que trabajan en salud a asumir los desafíos planteados. Se requiere una gran cantidad de iniciativas para erradicar las enfermedades y sus efectos en la sociedad. Además, aún es necesario hacer frente a los problemas constantes y emergentes que afectan a la salud.

Gran parte de los esfuerzos de la clínica están puestos en aspectos que la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) han recomendado tratar en el marco de la Agenda 2030.



Para conocer el detalle de los estudios realizados por la Clínica Alemana revisar los Anexos.

“

Trabajamos todos los días con el propósito de hacer un uso eficiente de los recursos, sin perjudicar el confort y la seguridad de los pacientes y los compañeros de trabajo.”

05.

GESTIÓN DEL
IMPACTO AMBIENTAL



Antonio Castro
Jefe Mantenimiento Eléctrica,
Gerencia Operaciones
Clínica Alemana

Gestionamos nuestro impacto ambiental

De acuerdo con estudios realizados a nivel nacional e internacional y las buenas prácticas de instituciones de salud en estos ámbitos, estas generan principalmente tres tipos de impactos ambientales: energía, agua y residuos. La clínica se ha propuesto reducirlos y ser más eficiente en su consumo y tratamiento.

Reducción del uso de recursos

(302-1, 302-4, 303-5)

Energía

Clínica Alemana, por la magnitud de sus operaciones y sus necesidades diarias de calefacción, iluminación y tecnología, requiere importantes cantidades de energía para funcionar de manera óptima. Durante 2019, hubo un leve aumento de la intensidad energética, principalmente por el consumo de gas natural. A pesar de ello, se dieron grandes pasos en materia de eficiencia energética, en línea con las metas de reducción fijadas para 2020.

Consumo eléctrico

Durante este período, gracias a la instalación de 5.000 tubos LED en los estacionamientos subterráneos de algunas dependencias de la clínica, se logró reducir el consumo de energía eléctrica en 2%.

Clínica Alemana tiene una meta de reducción del consumo eléctrico en un 3% anual al 2020.

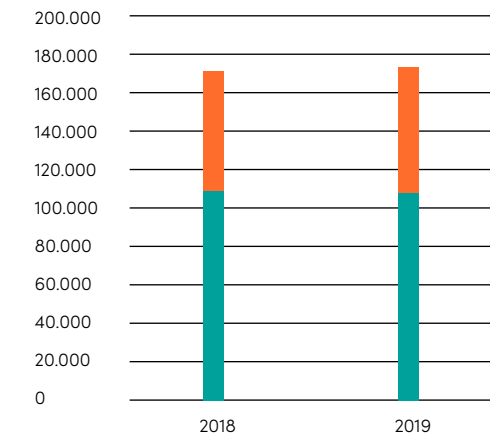


Consumo de gas natural

En cuanto al consumo de gas natural, existen grandes desafíos. Si bien gracias a la optimización de la central térmica en 2019 se redujo en 10% el uso de esta fuente energética del edificio Manquehue Oriente, el consumo creció en los edificios de Vitacura y La Dehesa debido al aumento de las renovaciones de aire en los pabellones y la apertura de Alemana Sport.

Consumo energético

■ Electricidad (Gj) ■ Gas natural (Gj)



Consumo total

171.224 2018
172.101 2019



Camas (Unidades/año)

442 2018
440 2019



Intensidad energética (Gj/Cama)

387 2018
391 2019

Avanzando en la eficiencia energética

Nuestros edificios



Climatización de espacios

Utiliza aire frío y aire caliente ambiental para inyectarlos al sistema.



Uso de luz natural

Genera mayor confort y permite ahorro energético.



Modelo de construcción eficientes

Optimiza la energía consumida.



Energía eléctrica renovable

Los edificios Vitacura, Manquehue Oriente y La Dehesa cuentan con certificados de energía renovable para la energía eléctrica.

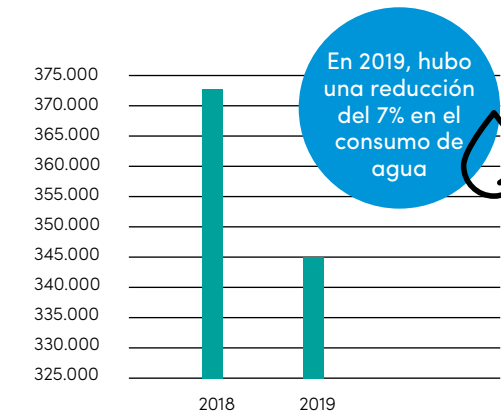


Agua

El agua es vital para la calidad del servicio y un insumo transversal en los procesos clínicos. A su vez es un recurso escaso que presenta un significativo desafío para la salud ambiental a escala mundial. Por ello, Clínica Alemana busca reducir su consumo, y asociado a ello, las aguas residuales producidas en los procesos internos y de atención.

Durante 2019, se trabajó en definir una meta de reducción de este recurso.

Consumo de agua (m³/año)



Consumo de agua (m³/año)

372.563	2018
344.834	2019

Clínica Alemana tiene una meta de reducción del consumo de agua en un 5% al 2021.



Disminución y gestión residuos

(306-2)

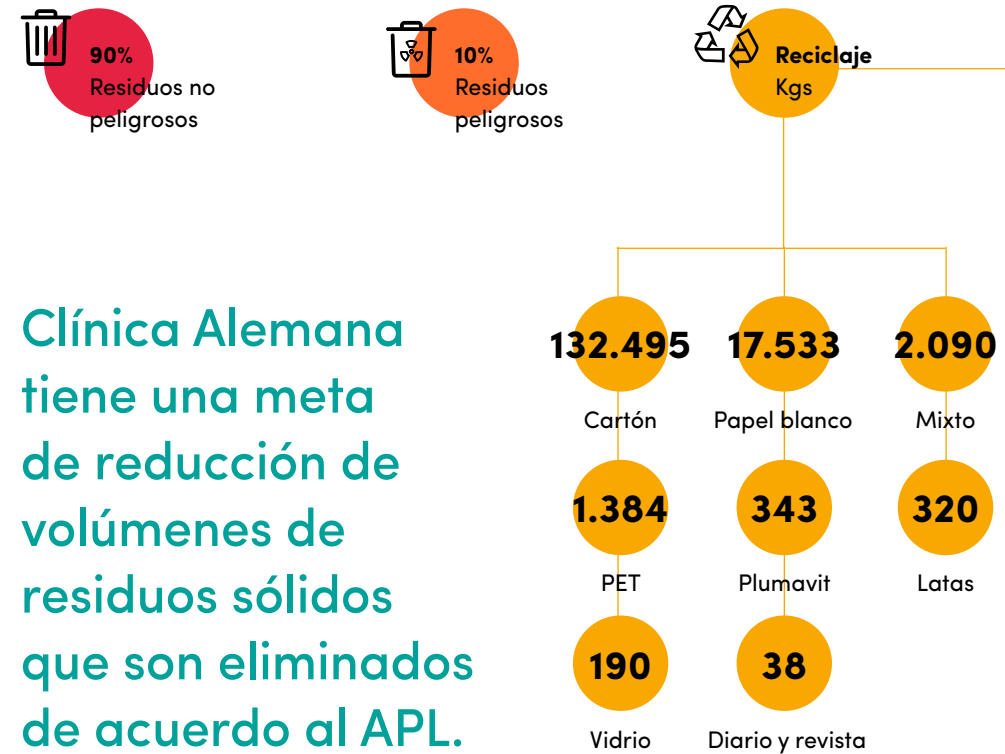
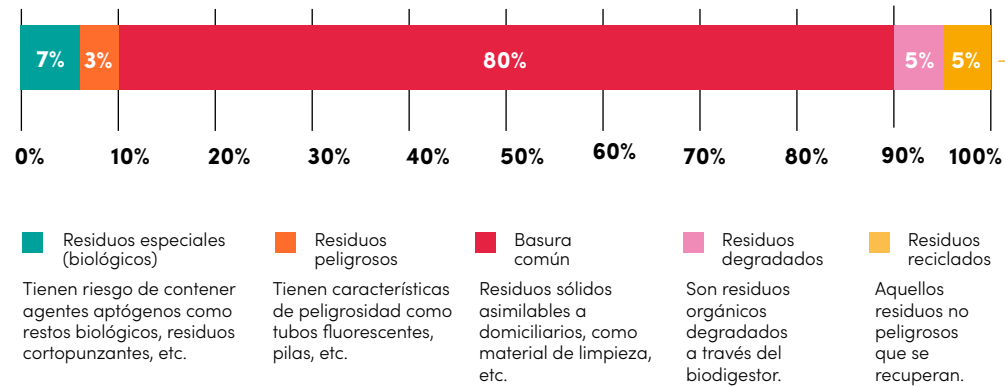
Residuos

Con el objetivo de continuar minimizando su impacto ambiental, Clínica Alemana ha implementado procesos para el manejo responsable de sus residuos y en 2018 se adhirió al Acuerdo de Producción Limpia (APL). Esto, con el afán de reducir los volúmenes de desechos sólidos que son enviados a vertederos, mediante la introducción de prácticas que permitan evitar su generación o aumentar su valorización.

Además, en octubre de 2018 suscribió el Acuerdo de Producción Limpia "Cero Residuos a Relleno Sanitario", una alianza público-privada impulsada por la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático y ACCION Empresas que busca comprometerse a alcanzar determinadas metas de minimización de residuos en plazos específicos.

1. Para revisar más información sobre el APL, visite el sitio web <http://www.agenciasustentabilidad.cl/pagina/apl>

Residuos por tipo de eliminación



Clínica Alemana tiene una meta de reducción de volúmenes de residuos sólidos que son eliminados de acuerdo al APL.

Gracias al diagnóstico realizado en el marco del proyecto APL, la clínica pudo identificar los principales ámbitos de generación de residuos y así detectar oportunidades de reducción de materiales y reciclaje.

Esta tarea no es sencilla, y todavía falta camino por recorrer. Si bien todavía sigue aumentando la cantidad total de residuos generados, durante 2019 se logró una reducción en aquellos enviados a rellenos sanitarios como basura común.

En la Torre Vitacura, sujeta al alcance del APL mencionado, se reciclaron en 2019 un 6% del total de residuos sólidos generados y un 6% se degrada. En este sentido, la institución pretende alcanzar una cifra cercana al 30% de residuos valorizados o reciclados para el año 2022, a partir de la implementación del plan de gestión de residuos.

Otras acciones en materia ambiental son: la difusión interna y externa del Acuerdo de Producción Limpia, que se realiza cada seis meses, las auditorías de avance del APL, las licitaciones de retiro de residuos y puntos de reciclaje y los proyectos piloto de reducción y valorización.

Por último, se aumentó en más del doble (de 2.414 a 5.236) el número de trabajadores capacitados (propios y externos) en manejo de residuos y sustancias peligrosas.

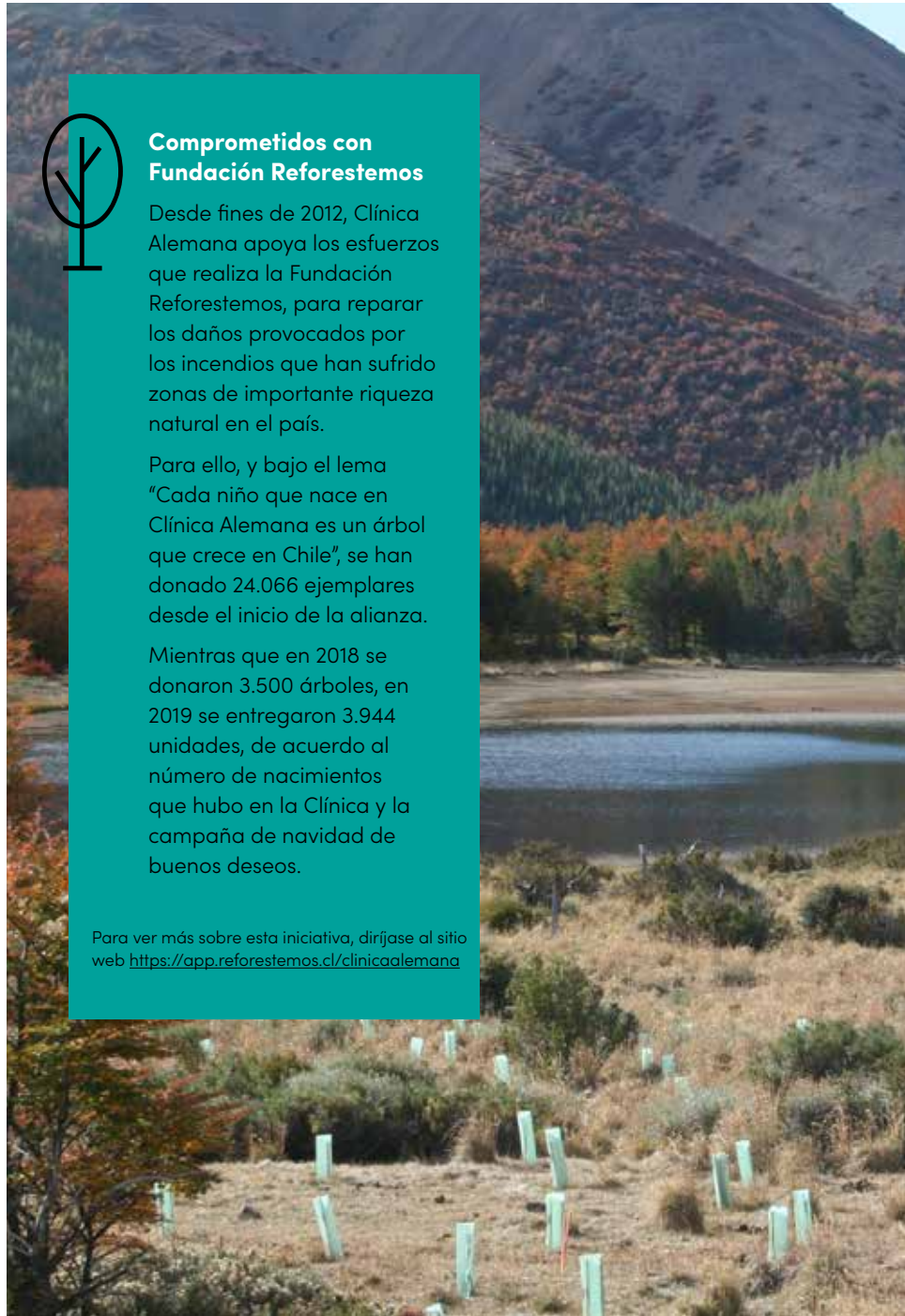
Residuos por tipo de eliminación (Kg)	2017	2018	2019
Residuos Especiales (biológicos)	186.259	202.364	198.146
Residuos Peligrosos	29.413	42.833	97.743
Basura Común	2.288.697	2.345.741	2.294.711
Residuos degradados	-	-	138.740
Residuos Reciclados	167.870	268.690	154.393
Total de Residuos Generados	2.672.239	2.859.628	2.883.733



Menos papel

En agosto de 2019, se comenzó a implementar en los Servicios Ambulatorios el programa de eliminación de bonos impresos en consulta. Se estima que esta iniciativa reducirá el consumo mensual de papel equivalente a 10 árboles.

Durante 2019, se ahorraron 182 kilos de papel y 14.337 clientes prefirieron que no se les entregara documentación impresa.



Comprometidos con Fundación Reforestemos

Desde fines de 2012, Clínica Alemana apoya los esfuerzos que realiza la Fundación Reforestemos, para reparar los daños provocados por los incendios que han sufrido zonas de importante riqueza natural en el país.

Para ello, y bajo el lema "Cada niño que nace en Clínica Alemana es un árbol que crece en Chile", se han donado 24.066 ejemplares desde el inicio de la alianza.

Mientras que en 2018 se donaron 3.500 árboles, en 2019 se entregaron 3.944 unidades, de acuerdo al número de nacimientos que hubo en la Clínica y la campaña de navidad de buenos deseos.

Para ver más sobre esta iniciativa, dirjase al sitio web <https://app.reforestemos.cl/clinicaalemana>



Nurses Climate Challenge

A mediados de 2019, el Departamento de Enfermería de Clínica Alemana se adhirió de forma voluntaria a la campaña "Nurses Climate Challenge" impulsada por enfermeras norteamericanas en concordancia con las organizaciones Health Care Without Harm y Alliance of Nurses for Healthy Environments. Esta iniciativa, busca movilizar a las enfermeras de todo el mundo para educar a 50.000 profesionales de la salud en torno al impacto del cambio climático en la salud de las personas.

A través de esta alianza, el Departamento de Enfermería oficializó un "Green Team" de enfermeras designadas como abanderadas o Champions del Cambio Climático. Este equipo se encargó de llevar a cabo diversas intervenciones educativas y de sensibilización sobre el cuidado del medio ambiente y prácticas que se pueden incorporar dentro del lugar de trabajo y en la comunidad. Además, apoyaron a diferentes unidades conformando equipos de trabajo enfocados en la gestión de residuos (Team C de cartones, Team BT de botellas plásticas y tapas, Team P de plumavit, entre otros).



En 2020, este programa tendrá como objetivo involucrar a los pacientes en la incorporación de prácticas ambientalmente amigables, representando el compromiso activo con Clínica Alemana en su hogar, en su trabajo y en su comunidad.

1.429

Nº de enfermeras capacitadas en el Nurses Climate Challenge

5

Número de iniciativas implementadas

22

Unidades participantes

5

Equipos formados



"En el proyecto de Nurses Climate Challenge reciclamos aprox. 15.000 bandejas de plumavit en un mes."



Marlene Douglas
Enfermera
Clínica Alemana

Anexos

Anexos

Alcance de este reporte

(102-44, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54)

En este, el quinto reporte anual de Clínica Alemana de Santiago S.A, se da cuenta del desempeño en materia de sustentabilidad, considerando la gestión económica, social, ambiental y de gobernanza de la organización durante el ejercicio 2019.

Este informe se ha elaborado en conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, y no presenta cambios en su metodología con respecto al período 2018.

Para consultas y/o sugerencias contactarse con el Departamento de Comunicaciones y Sustentabilidad al correo: comunicaciones@alemana.cl

Materialidad

Los temas materiales que se reportan en este documento corresponden a una actualización de aquellos identificados en 2018. En dicho proceso, y para la determinación de los temas más relevantes a reportar, se tomaron en consideración las preocupaciones manifestadas por los grupos de interés, consultados en el marco del proceso de la elaboración de la estrategia de sustentabilidad¹: ejecutivos, pacientes y representantes de asociaciones gremiales, municipalidades, proveedores, mundo académico, trabajadores contratistas, clientes, sindicatos/convenios y vecinos.

1. Para profundizar en la identificación de los temas materiales 2018 dirigirse al reporte de sustentabilidad 2018 a https://www.alemana.cl/RSE/rse_reporte_sustentabilidad_2018.pdf

Anexos



La actualización se realizó en base a una revisión secundaria de diversas fuentes con el objetivo de profundizar en el contexto de sustentabilidad en el sector salud, las mejores prácticas de la industria y otros temas que cobraron relevancia durante el año.

Además, se realizaron entrevistas a ejecutivos de la clínica para ahondar en las temáticas relevantes, revisar las prácticas internas y ver los avances en sustentabilidad.

Para finalizar el proceso, se llevó a cabo un taller con los doce integrantes del Comité de Sustentabilidad, en el que se validaron y priorizaron los temas materiales para el reporte 2019.

En esta instancia, el grupo conoció los resultados de las etapas anteriores y trabajaron en parejas para que, a través de un juego de roles, se pudiera determinar la prioridad de los temas de cara a los grupos de interés.

El resultado de ese taller es el siguiente es el siguiente:

Matriz de priorización

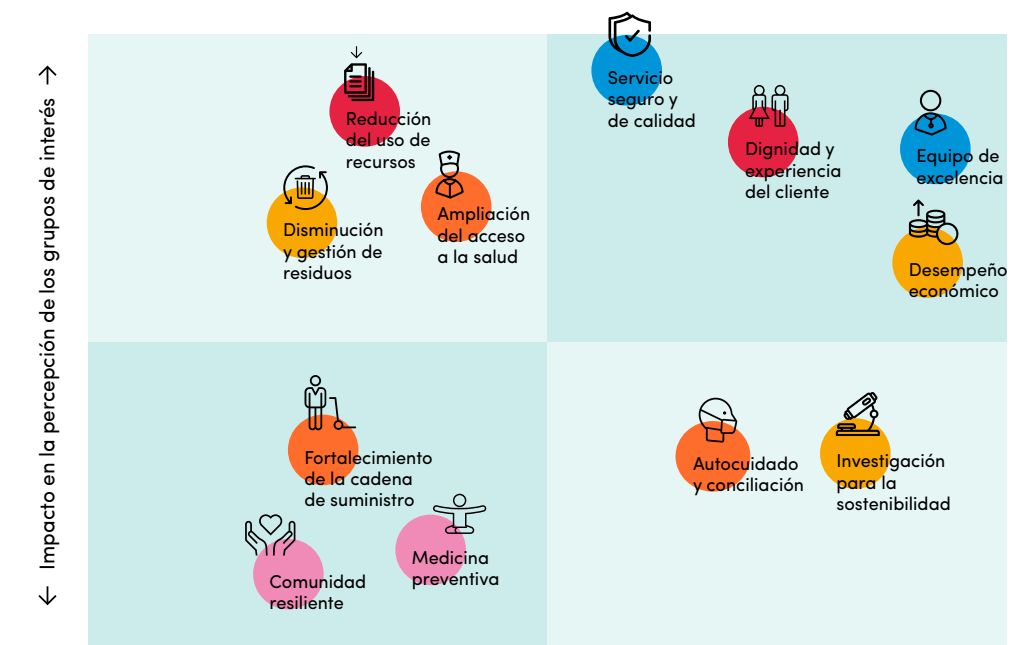


Tabla de Contenidos GRI

(102-55)

GRI 102: Contenidos Generales			Página
Perfil de la Organización	102-1	Nombre de la organización	12
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	12
	102-3	Ubicación de la sede	12
	102-4	Ubicación de las operaciones	14
	102-5	Propiedad y forma jurídica	12
	102-6	Mercados servidos	12
	102-7	Tamaño de la organización	15
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	15
	102-9	Cadena de suministro	30
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No hubo
	102-11	Principio o enfoque de precaución	No aplica
	102-12	Iniciativas externas	23
	102-13	Afiliación a asociaciones	23
Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4
Ética e integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	27
	102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	27
Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	25
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	25
Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de grupos de interés	22
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	1 sindicato 56% de colaboradores sindicalizados 24,81% cobertura de convenios colectivos
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	22
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	22
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	94

Prácticas para la elaboración de informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	29
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	94
	102-47	Lista de los temas materiales	94
	102-48	Reexpresión de la información	94
Prácticas para la elaboración de informes	102-49	Cambios en la elaboración de informes	94
	102-50	Período objeto del informe	94
	102-51	Fecha del último informe	94
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	94
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	94
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	94
	102-55	Índice de contenidos GRI	96
	102-56	Verificación externa	No hubo

Desempeño económico

Enfoque de gestión		Página	
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	29
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	29
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	29

Contenidos Específicos

GRI 201-1 Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	29
------------------------------------	-------	--	----

Fortalecimiento de la cadena de valor

Enfoque de gestión		Página	
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	30-31
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	30-31
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	30-31

Contenidos Específicos

Indicador propio	FCV-1	Programas de desarrollo con proveedores prioritarios	30-31
Indicador propio	FCV-2	Número de pymes y días promedio de pago	30-31

Dignidad y experiencia del paciente

Enfoque de gestión		Página	
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	34-35
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	34-35
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	34-35

Contenidos Específicos

Indicador propio	DEP-1	Resultados del NPS	35
Indicador propio	DEP-2	Tasa de reclamos	35
Indicador propio	DEP-3	Programas para mejorar la dignidad y experiencia del paciente	36-39

Medicina preventiva

Enfoque de gestión			Página
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	78
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	78
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78

Contenidos Específicos

Indicador propio	MP-1	Programas de prevención desarrollados	78-79
------------------	------	---------------------------------------	-------

Investigación para la sustentabilidad

Enfoque de gestión			Página
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	82-83
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	82-83
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	82-83

Contenidos Específicos

Indicador propio	IS-1	Número de investigaciones realizadas	82
Indicador propio	IS-2	Investigaciones asociadas a los ODS	83

Servicio seguro y de calidad

Enfoque de gestión			Página
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40-42
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	40-42
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40-42

Contenidos Específicos

Indicador propio	SSC-1	Tasas de seguridad de los pacientes	43
------------------	-------	-------------------------------------	----

Ampliación del acceso a la salud

Enfoque de gestión			Página
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	66
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	66

Contenidos Específicos

Indicador propio	ASS-1	Avances en telemedicina	67-68
Indicador propio	ASS-2	Operativos médicos	69-70
Indicador propio	ASS-3	Programa de beneficencia CCAB	71

Equipo de excelencia

Enfoque de gestión			Página
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	48-49
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	48-49
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48-49

Contenidos Específicos

GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	52
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	55
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades. 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	49
	405-2	Ratio de salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres	58
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	58

Autocuidado y conciliación

Enfoque de gestión			Página
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	56-57
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	56-57
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56-57

Contenidos Específicos

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	60
	403-9	Lesiones por accidente laboral.	60
Indicador propio	AC-1	Actividades de bienestar dirigidas a colaboradores	57-58

Reducción del uso de recursos

Enfoque de gestión			Página
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	86
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	86
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	86

Contenidos Específicos

GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	86-87
	302-4	Reducción del consumo energético	86-87
GRI 303: Agua 2018	303-5	Consumo de agua	86-89

Disminución y gestión de residuos			
Enfoque de gestión			Página
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	90-91
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	90-91
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	90-91
Contenidos Específicos			
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	90
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No recibió ninguna sanción
Educación en salud			
Enfoque de gestión			Página
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	75
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	75
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	75
Contenidos Específicos			
Indicador propio	CR-1	Actividades del Centro de Extensión	75-77

Artículos de revisión publicados durante 2019

- Perspectiva Latinoamericana sobre la artroplastia total de cadera.
→ Autores: Dres. Figueroa D., Calvo R., Figueroa F., Avilés C., Garín A., Cancino J.
- Revisión de los estudios de neuroimágenes sobre los efectos de la pobreza, la urbanidad y la violencia comunitaria en las enfermedades mentales.
→ Autor: Dr. JP. Undurraga
- Recomendaciones para la prevención antimalárica.
→ Autor: Dr. Thomas Weitzel
- Revisión sobre el control de resistencia microbiana.
→ Autor: Dr. Thomas Weitzel
- Visión crítica sobre los modelos de infusión de propofol.
→ Autor: Dr. P. Sepúlveda
- Publicación de un consenso sobre las prioridades para reducir el impacto en Latinoamérica de las enfermedades cerebrovasculares.
→ Autores: Dres. P. Lavados y A. Hoppe
- Estandarizar la atención clínica de apoyo de pacientes con inmunodeficiencia combinada severa (SCID) desde el diagnóstico hasta el tratamiento definitivo, reducir la carga de la enfermedad y, en última instancia, mejorar el pronóstico, particularmente en países donde la detección de recién nacidos para SCID no está disponible universalmente y el diagnóstico tardío es la regla.
→ Autor: Dra. Cecilia Poli
- Revisión de la evidencia actual sobre la mejor posición de la cabeza en pacientes que han sufrido un infarto cerebral reciente.
→ Autor: V. Olavarría
- Revisión que proporciona una visión general de la comprensión actual de los mecanismos y la posible interrelación entre la respuesta de proteínas desplegadas (UPR) y las casascadas de señalización inflamatoria para transmitir una imagen más integrada de la fisiopatología de los síndromes autoinflamatorios asociados al proteasoma (PRAAS) y arrojar luz sobre biomarcadores potenciales y objetivos terapéuticos.
→ Autor: Dra. Cecilia Poli
- Revisa la evidencia sobre el uso del Litio en las depresiones mayores.
→ Autor: Dr. JP. Undurraga
- Revisa las características y el funcionamiento del Panel de Expertos del Consejo Asesor de Vacunas y Estrategias de Vacunación (CAVEI) del MINSAL.
→ Autor: Dr. Jaime Rodríguez
- Revisión que evalúa sistemáticamente los dominios y subdominios de clasificación internacional de dominios de funcionamiento, discapacidad y salud (ICF) incluidos en los instrumentos de medición de funcionamiento físico (PF) utilizados para pacientes adultos durante la estadía en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI).
→ Autor: Sr. F. González
- Microbiota humana y su influencia en la prevención de infecciones.
→ Autor: Dr. R. Araos
- Nuevas estrategias en el manejo de infecciones por enterococos resistentes a Vancomicina.
→ Autor: Dr. JM. Munita

- Uso de trasplante osteocondral autólogo para tratar defectos del cartílago de la rótula.
→ Autores: Dres. R. Donoso, D. Figueroa, J. Espinoza, C. Yanez, J. Saavedra,
- Marco actual para el tratamiento de las fracturas por avulsión de la tibia.
→ Autor: Dra. M. Tuca
- Revisión que actualiza el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades inflamatorias idiopáticas de los músculos.
→ Autores: Dres. Acosta I., Matamala J.M., Jara P., Pino F., Gallardo A., Verdugo R.
- Rol de la mala alineación del plano coronal en la corrección de Hallux Valgus.
→ Autores: Dres. Wagner P., Wagner E.
- Rol de la elevación de la progesterona en la fertilización in vitro (IVF).
→ Autor: Dra. A. Errázuriz
- Principales descubrimientos que conducen a la idea de usar micropartículas circulantes como una herramienta promisoriosa y complementaria en la evaluación del riesgo cardiovascular.
→ Autor: M. Fernández
- Mirada crítica a recientes publicaciones sobre anticoncepción hormonal y riesgo de cáncer de mama.
→ Autor: Dra. P. Vanhauwaert
- Visión general de la importancia diagnóstica, terapéutica y pronóstica de las variantes histológicas del carcinoma urotelial.
→ Autor: M. Fernández
- Acciones específicas a diferentes niveles de prevención del síndrome hemolítico urémico (SHU) asociado a infección intestinal por bacterias productoras de Shigatoxina, que afecta principalmente a población infantil y que puede causar morbilidad aguda grave, secuelas crónicas en varios órganos, y la muerte prematura en algunos de ellos.
→ Autor: Dr. F. Cavagnaro
- Publicación sobre inequidad de género en y atención y pronóstico de ataque cerebrovascular.
→ Autores: Carcel C.(1), Wang X.(2), Sandset EC.(2), Delcourt C(2), Arima H.(2), Lindley R.(2), Hackett ML.(2), Lavados P.(2), Robinson TG.(2), Muñoz Venturelli P.(2), Olavarría VV.(2), Brunser A.(2), Berge E.(2), Chalmers J.(2), Woodward M.(2), Anderson CS.(2).
- Aborda el tema de Demencia y pobreza en Latinoamérica
→ Autor: Dra. Andrea Slachevsky



Investigaciones y Artículos de Revisión vinculados a los ODS



Priorizar la salud de los grupos socioeconómicos de menores ingresos

- Revisión de los estudios de neuroimágenes sobre los efectos de la pobreza, la urbanidad y la violencia comunitaria en las enfermedades mentales. Autor: Dr J. P. Undurraga.
- Demencia y pobreza en Latinoamérica. Autora: Dra Andrea Slachevsky.



Enfrentar las causas y consecuencias de todas las formas de malnutrición

- Etiología de diarrea crónica en pacientes pediátricos de Clínica Alemana: serie retrospectiva 2014-2018. Investigadora: Gloria Ríos.
- Efectos de una dieta mediterránea basada en palta sobre los lípidos séricos para la prevención secundaria después del ensayo de accidente cerebrovascular isquémico. (ADD-SPISE trial). Investigadora: Verónica Olavarría.



Asegurar vidas saludables y bienestar para todos a todas las edades

- Descripción de la frecuencia de factores de salud cardiovascular ideal en la población de pacientes que se realizan chequeos preventivos en Clínica Alemana. Investigadora: Daniela Alvarado.
- Efecto de cirugía bariátrica (bypass o manga gástrica) en peso corporal a largo plazo 5 años o más. Investigadora: María Pía de la Maza.
- Valores de la masa libre de grasa y masa grasa medida por bioimpedanciometría en adultos jóvenes chilenos. Investigadora: María Pía de la Maza.
- Prevalencia de diabetes gestacional en Clínica Alemana según criterios de la International Association of Diabetes and Pregnancy Study Groups (LADPSG) versus criterios del Ministerio de Salud de Chile (Minsal). Investigadora: María Teresa Barros Donoso.
- Prevalencia de hábito tabáquico en pacientes hospitalizados Clínica Alemana. Investigador: Mauricio Fernández.
- DIACON-A: Diagnóstico de condilomas en adolescentes y adultas jóvenes chilenas de 10 a 24 años. Investigadora: Andrea Schilling Redlich.
- Revisión que evalúa sistemáticamente los dominios y subdominios de Clasificación internacional de dominios de funcionamiento, discapacidad y salud (ICF) incluidos en los instrumentos de medición de funcionamiento físico (PF) utilizados para pacientes adultos durante la estadía en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI). Autor: Sr F. González
- Acciones específicas a diferentes niveles de prevención del Síndrome Hemolítico Urémico (SHU) asociado a infección intestinal por bacterias productoras de shigatoxina, que afecta principalmente a población infantil y que puede causar morbilidad aguda grave, secuelas crónicas en varios órganos, y la muerte prematura en algunos de ellos. Investigador: Felipe Cavagnaro

**Promover el acceso de todos a una educación de calidad para mejorar la salud**

- Publicación de un consenso sobre las prioridades para reducir el impacto en Latinoamérica de las enfermedades cerebrovasculares. Autores: Dres. P.z Lavados y A. Hoppe.

**Luchar contra las desigualdades de género, incluida la violencia contra las mujeres**

- Estudio de conocimiento y percepción de salud cardiovascular en mujeres chilenas que ingresan a programa de rehabilitación cardíaca posterior a un evento coronario agudo. Investigador: Mauricio Fernández.

**Proporcionar agua potable y saneamiento para todos como prevención de las enfermedades**

- Determinantes genéticas asociadas al pronóstico clínico de pacientes con cáncer de vejiga con exposición a arsénico. Investigador: Mario Fernández.
- Desarrollo de líneas celulares de cáncer de vejiga relacionado a exposición de arsénico. Investigador: Mario Fernández.

**Promover el uso sostenible de los recursos energéticos para mantener unas condiciones saludables de los hogares y la vida en general.**

- Evolución clínica, satisfacción usuaria y adopción terapéutica de un programa de tele-rehabilitación con realidad virtual en pacientes con alteraciones neurológicas y vestibulares. Estudio prospectivo. Investigador: Marcos Maldonado Diaz.

**Promover la capacidad nacional de I+D y la fabricación de productos sanitarios esenciales a precios asequibles.**

- Validación de un Biomarcador Combinado para el Diagnóstico Precoz de Injuria Renal Aguda: Estudio Clínico Prospectivo Multicéntrico. Investigadora: Julia Guerrero.
- Identificación de biomarcadores para una prevención y tratamiento personalizados del Cáncer de Vesícula Biliar (CVB). Investigador: Daniel Carvajal Hausdorf.

**Garantizar en acceso equitativo a los servicios de salud brindando una cobertura sanitaria universal basada en la mejora de la atención primaria.**

- Desarrollo de un Sistema Integrado de Gestión de Trasplantes basado en Aprendizaje Automático y Diseño de Mercado. Investigador: Camilo Ulloa Tesser.
- Estandarizar la atención clínica de apoyo de pacientes con inmunodeficiencia combinada severa (SCID) desde el diagnóstico hasta el tratamiento definitivo, reducir la carga de la enfermedad y, en última instancia, mejorar el pronóstico, particularmente en países donde la detección de recién nacidos para SCID no está disponible universalmente y el diagnóstico tardío es la regla. Autora: Dra Cecilia Poli.
- Recomendaciones para la prevención antimalárica Autor: Dr Thomas Weitzel.

**Fomentar la sostenibilidad de las ciudades a través de una planificación urbana que reduzca la contaminación del aire y ayude a llevar una vida más activa y más segura**

- Seguimiento clínico-imagenológico y de resultado de tratamiento de pacientes que asisten a tratamiento de patologías asociadas a Medicina del deporte. Investigador: Gonzalo Fernández.

**Promover el consumo responsable de los medicamentos para prevenir la resistencia a los antibióticos.**

- Núcleo Milenio para el enfoque interdisciplinario de la antimicrobiana. Investigador: Dr. José Manuel Munita.
- Cohorte retrospectiva de pacientes infectados con microorganismos multiresistentes. Investigador: Dr. Jose Manuel Munita.
- Estudio multicéntrico y retrospectivo de casos y controles anidados para evaluar factores de riesgo, mortalidad intrahospitalaria, uso de recursos médicos y costos en pacientes con infección por clostridium difficile en países seleccionados de América Latina. Investigadora: Alejandra Marcotti.
- Nuevas estrategias en el manejo de infecciones por enterococos resistentes

a Vancomicina Autor: Dr José Manuel Munita.

- Microbiota humana y su influencia en la prevención de infecciones. Autor: Dr R. Araos.
- Revisión sobre el control de resistencia microbiana. Autor: Dr Thomas Weitzel.

**Proteger la salud frente a los riesgos climáticos y promover a salud mediante un desarrollo con bajo nivel de emisiones de carbono.**

- Publicación sobre el impacto de las condiciones climáticas y contaminación en el comportamiento epidemiológico de los virus respiratorios en Santiago de Chile. Investigador: Pablo Vial.

**Promover la salud y prevenir las enfermedades fomentando los entornos naturales saludables.**

- Cuasiespecies virales, inmunidad oral y factores constitutivos del hospedero en pacientes infectados y expuestos a Hantavirus Andes: rol en infección y transmisión. Investigador: Pablo Vial.
- Entendiendo la respuesta del hospedero a la infección por Andes Hantavirus, aproximación inmunológica y transcriptómica. Investigador: Pablo Vial.

Información corporativa:

Dirección Casa Matriz
Av. Vitacura 5951,
Vitacura, Santiago de Chile.

Sitio web
www.alemana.cl

Teléfono de contacto
(56) 22210 1111

Síguenos en



Producción del Reporte:

Departamento de
Comunicaciones y Sustentabilidad
Clínica Alemana

**Redacción y asesoría
en pautas GRI:**

Asesorías Kellun
www.asesoriaskellun.com

Diseño gráfico:

Dioslascría
www.dioslascría.cl

Fotografías:

Gonzalo Donoso





www.alemana.cl