

# Reporte de sostenibilidad





---

Carta del presidente  
del Directorio

Entrevista al gerente  
general

Palabras del médico  
director

---

Perfil de la Clínica Alemana

Principales cifras

Enfrentando un nuevo  
año de pandemia

---

Directorio y ejecutivos

Ética y cumplimiento

Estrategia de sostenibilidad

Grupos de interés

Aseguramiento de la cadena  
de suministro

---

Experiencia del paciente

Transformación digital

Servicio seguro y de calidad

---

Autocuidado y conciliación

Equipo de excelencia

Diversidad e inclusión

---

Ampliación del acceso a la  
salud

Educación para la salud de la  
comunidad

Investigación

---

Ecoeficiencia operacional

Emisiones y cambio climático

---

Metodología

Temas materiales

Tabla de contenidos GRI



# 01

## Mensajes de los líderes

---

Carta del presidente del Directorio

Entrevista al gerente general

Palabras del médico director





# Carta del presidente del Directorio

GRI 102-14

Tengo el agrado de presentar el séptimo Reporte de Sostenibilidad de Clínica Alemana, el cual da cuenta de los principales avances de la organización en materia económica, social y ambiental.

Quisiera comenzar agradeciendo a los más de cuatro mil quinientos colaboradores que conforman esta institución, quienes con profesionalismo, pasión y compromiso hicieron de 2021 un año con importantes resultados, reforzando nuestra posición de liderazgo en el sector de la salud privada.

Sin duda, el gran desafío del período fue responder ante una demanda asistencial inédita, marcada principalmente por las atenciones que se postergaron en pandemia, pero también por el covid-19, que siguió generando gran actividad tanto a nivel de los servicios de urgencia como en las unidades de paciente crítico.

En 2021 fuimos nuevamente acreditados por la *Joint*

*Commission International*, una de las certificaciones más exigentes del mundo para las instituciones de salud, dando cuenta del compromiso y profesionalismo de nuestros colaboradores.

En esta línea, uno de los logros importantes del período fueron los avances en materia de cultura organizacional, con equipos de trabajo que integraron la flexibilidad, la innovación y la eficiencia en su quehacer diario, y que fue -en definitiva- lo que permitió a la clínica responder con celeridad a las necesidades cambiantes que se presentaron durante el año.

Un caso ejemplar fue nuestro vacunatorio. Fuimos el centro de salud privado que más vacunas aplicó en el país, con más de 72 mil dosis en las sedes de Vitacura, La Dehesa y Chicureo. Esto implicó un gran esfuerzo humano y logístico, ya que se requirió reclutar y capacitar personal, adecuar y habilitar nuevos espacios físicos en tiempos muy reducidos.

Quisiera comenzar agradeciendo a los más de cuatro mil quinientos colaboradores que conforman esta institución, quienes con profesionalismo, pasión y compromiso hicieron de 2021 un año con importantes resultados.

Destaco también, el retorno de nuestros operativos médicos quirúrgicos, gracias a los cuales en conjunto con Fundación Desafío Levantemos Chile pudimos apoyar en la resolución de lista de espera quirúrgica del Servicio de Salud del Maule.

Todos los logros antes mencionados se sostienen gracias a relaciones laborales basadas en la confianza y la transparencia. En ese ámbito, quisiera mencionar el acuerdo alcanzado con el sindicato de trabajadores y el relanzamiento del Marco ético de integridad y conducta. Este último representa un compromiso para que nuestro actuar sea un ejemplo de honestidad, profesionalismo y responsabilidad.

Para finalizar, no puedo dejar de transmitir el profundo agradecimiento que siento por haber tenido la oportunidad de presidir este directorio desde 2018. Este año corresponde que esa misión sea asumida por una nueva persona, a quien deseo mucho éxito.

Tengo la certeza de que encabezará una institución que cuenta con un equipo humano de primer nivel y bajo una motivación única, capaz de enfrentar los desafíos más complejos. Me despido muy honrado por la confianza depositada en mi gestión y mantengo mi compromiso con este proyecto que tanto aporta a la salud de los chilenos.

**ROLF GREMLER ZEH**  
Presidente Directorio  
Clínica Alemana

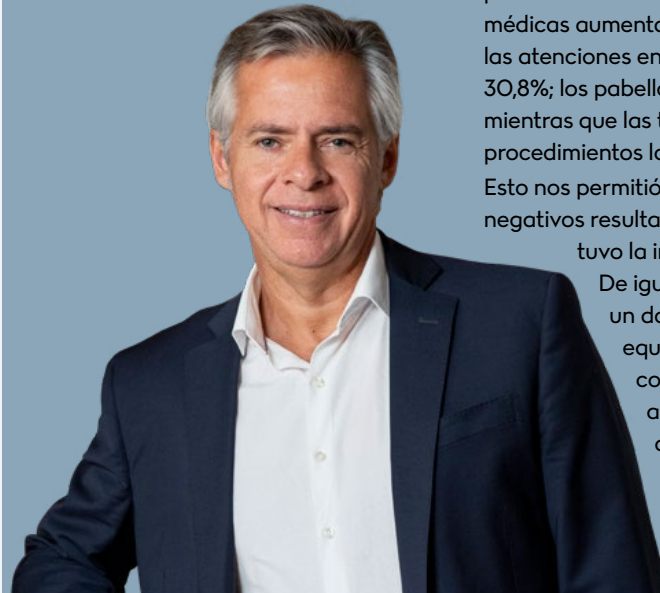






# Entrevista al gerente general

CRISTIÁN PIERA  
Gerente general  
Clínica Alemana



## ¿Qué destacarías de la gestión 2021?

Sin duda, el gran desafío fue compatibilizar las atenciones que se postergaron en pandemia con aquellas asociadas al covid-19. Asimismo, y al igual que en 2020, durante todo el año seguimos trabajando de manera coordinada con el sistema público de salud, especialmente en lo que a requerimientos de camas críticas se refiere, cuyo número incrementamos en hasta un 300%.

## ¿Cómo evalúa el desempeño de la clínica?

Durante el ejercicio, nuestros niveles de actividad registraron importantes crecimientos en relación con el período anterior: las consultas médicas aumentaron en un 49,7%; las atenciones en urgencia, en un 30,8%; los pabellones, en un 31,4%; mientras que las tomas de exámenes y procedimientos lo hicieron en un 43,8%. Esto nos permitió revertir en parte los negativos resultados financieros que tuvo la institución en 2020. De igual manera, supuso un doble reto para los equipos, quienes, junto con enfrentar un nuevo año de crisis sanitaria, debieron responder a los múltiples

requerimientos de nuestros pacientes, sin descuidar una calidad de atención basada en la excelencia.

## ¿Cómo se ha avanzado en relación a la experiencia de pacientes?

Es relevante mencionar el lanzamiento de Alemana Go, aplicación que ha permitido a nuestros usuarios disponer en un solo lugar de toda su información clínica: exámenes, historial de consultas, por ejemplo. Junto con la telemedicina, que durante este tiempo alcanzó más de 28 mil atenciones, estas iniciativas representan importantes avances en nuestro proceso de transformación digital, materia en la que vislumbramos grandes oportunidades de desarrollo en ámbitos tan relevantes como la medicina preventiva y el monitoreo de enfermedades crónicas.

Sobre los proyectos, cabe destacar la consolidación de nuestro centro médico en Chicureo, el cual, en solo dos años de funcionamiento, ha logrado convertirse en una alternativa para los vecinos de la comuna con cifras de crecimiento en consultas y procedimientos sobre el 100% en relación con el período anterior. Debido a estos importantes resultados, hemos decidido realizar una ampliación de nuestra sede en Colina, en que se

contempla, entre otras iniciativas, la construcción de una nueva urgencia escolar.

Los avances de este período se vieron reflejados en una serie de reconocimientos que nos enorgullecen y nos motivan a seguir avanzando. Dentro de ellos, necesario es destacar nuestra acreditación por parte de la Joint Commission International, pero también que logramos el segundo lugar en el Ranking de los Mejores Hospitales y Clínicas de América Latina, realizado por la Revista América Economía.

## ¿Cómo proyecta el 2022?

Si bien en Chile el escenario político constitucional genera incertidumbre, creo que estos años de pandemia nos han enseñado a ser resilientes y enfrentar los cambios de la mejor manera posible. Lo que no sería posible sin todos aquellos que trabajan en Clínica Alemana, que han afrontado con flexibilidad las complejidades derivadas del contexto. Sumado a ello, seguiremos profundizando en la mejora de la salud de las personas, a través de modelos predictivos e inteligencia artificial que nos permitan transformarnos y lograr una atención integral hacia los pacientes.



## Palabras del médico director

Este informe corresponde al séptimo Reporte de Sostenibilidad de la clínica, en el que damos cuenta de nuestra gestión, los resultados e hitos más relevantes de 2021. Esto nos convierte en la única institución de salud del país que ha reportado ininterrumpidamente durante los últimos años.

El año estuvo marcado por los grandes esfuerzos que realizamos como equipo para entregar los más altos estándares de calidad a los pacientes, compatibilizando la atención habitual con la asociada al covid-19.

En el primer semestre ampliamos nuestra capacidad, de 19 a 90 camas UCI de adultos, adaptando la infraestructura y capacitando al personal para reconvertir sus roles y satisfacer la alta demanda por atenciones de nuestra institución y las derivadas desde el sector público.

En el segundo semestre, el panorama fue cambiando y reincorporamos a pacientes no covid rezagados del año anterior, lo que generó un gran esfuerzo institucional para compatibilizar esa demanda adicional con la atención de la crisis sanitaria y otras acciones que desarrollamos para mejorar la salud de las personas.

Continuamos con el modelo preventivo, el que llevamos varios años trabajando y que se considera fundamental para impactar en la calidad de vida de las personas, en la

configuración del sistema de salud y en sus costos. Nuestra propuesta es mejorar la educación, la recolección y sistematización de datos de los pacientes y entregar una atención personalizada en el marco de un trabajo colaborativo, para mejorar el bienestar de la población.

Lo anterior va de la mano con la transformación digital. La telemedicina nos permitió este año atender a más de 28 mil pacientes. Esto constituye un gran avance en la sostenibilidad de las atenciones, dado que tiene un impacto en la movilidad, el transporte y las distancias geográficas. Por ello, estamos trabajando intensamente para que la telemedicina crezca y sea una opción de tratamiento diagnóstico cercano, fácil y efectivo.

En relación con nuestro impacto social, realizamos un operativo médico en el Hospital de Linares, beneficiando a 51 personas que estaban en lista de espera desde 2018 e implementamos un sistema donde nuestros especialistas apoyaron a médicos de la región del Maule para su futuro desempeño en las UCI de neonatología y pediatría del nuevo Hospital de Curicó. Además, con la Municipalidad de Colina, realizamos exámenes gratuitos a los vecinos de esa comuna.

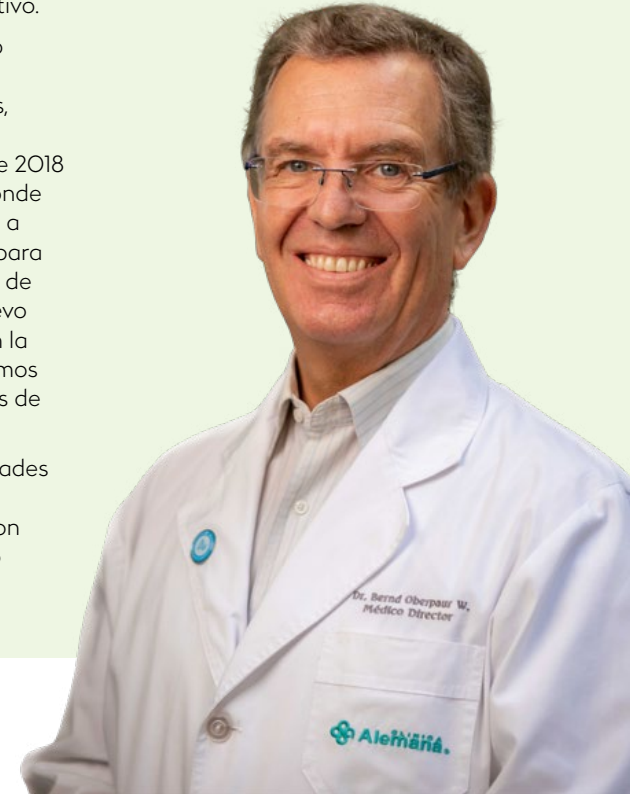
También mantuvimos las actividades de beneficencia para quienes, derivados del sistema público, son atendidos en la clínica, logrando

229 hospitalizaciones y 8.567 prestaciones diagnósticas a un total 2.847 pacientes.

Por otra parte, normalizamos la docencia e investigación en la clínica, luego de un 2020 complejo para la educación y logramos que el 52% de nuestras publicaciones fueran citadas en las revistas más prestigiosas del sector.

Finalmente, destaco el trabajo de todos quienes formamos parte de Clínica Alemana. Los aprendizajes y logros de este periodo serán claves para los desafíos futuros, en años donde crecerá la discusión en torno al sistema de salud.

DR. BERND OBERPAUR  
Médico director  
Clínica Alemana





# 02

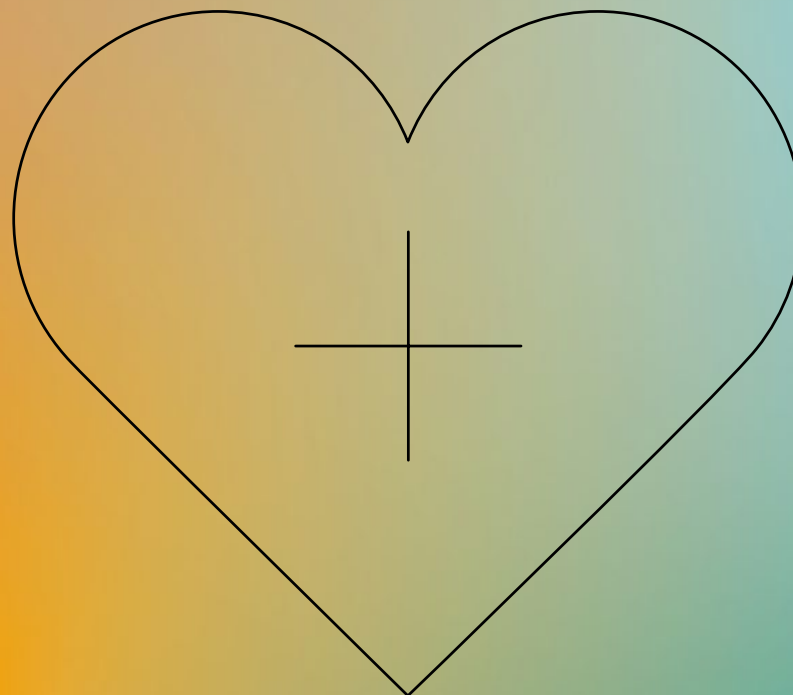
## Presentación de la clínica

---

Perfil de la Clínica Alemana

Principales cifras

Enfrentando un nuevo  
año de pandemia



### CIFRAS DESTACADAS 2021

**13**  
centros de  
atención

**75%**  
tasa de  
ocupación general

**438**  
camas  
disponibles

**1.516**  
hospitalizados  
con covid-19

**340**  
hospitalizados  
con covid-19  
provenientes del  
sistema público



# Perfil de Clínica Alemana

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-5

## INFORMACIÓN CORPORATIVA

Clínica Alemana S.A.  
Sociedad Anónima Cerrada

CASA MATRIZ  
Av. Vitacura 5951, Vitacura,  
Santiago de Chile.  
(56-2) 2210 1111

[www.alemana.cl](http://www.alemana.cl)

Clínica Alemana de Santiago es una institución de alta complejidad dedicada a satisfacer, de manera integral, las necesidades de salud de las personas en cada etapa de la vida.

Busca hacer de la salud una fuente de bienestar para pacientes, colaboradores y comunidades, a través de la formación de especialistas, la generación de conocimiento de frontera y la incorporación permanente de mejores tratamientos, nuevas tecnologías y prácticas de excelencia.

Mediante la labor de un equipo profesional multidisciplinario, moderna infraestructura y tecnología de avanzada, proporciona atención, diagnóstico y tratamiento en todas las especialidades de la medicina y ofrece servicios ambulatorios, quirúrgicos y hospitalarios.

Con un gran historial en el cuidado de la salud, ha sido destacada en diversas ocasiones como una de las mejores clínicas a nivel nacional y latinoamericano.

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

prolongación de la Sociedad de Beneficencia Hospital Alemán. Cada año, Clínica Alemana reinvierte el 85% de sus utilidades en la red de servicios de salud Grupo Alemana SpA, destinando estos recursos a equipamiento médico, tecnología de punta, capacitación e infraestructura. Esto lo realiza con el objetivo de entregar un mejor servicio y ampliar el alcance de sus prestaciones, demostrando así el compromiso de la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia con el desarrollo y bienestar del país.



CCAB es una persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, fundada en 1905, cuyo propósito es contribuir al bienestar integral de las personas mediante iniciativas sociales en las áreas de:



SALUD



EDUCACIÓN



ADULTOS MAYORES



BENEFICENCIA



## Marco estratégico

### Propósito

Existimos para hacer posible una mejor salud.

### Visión

Ser un referente en salud de alta complejidad en Chile y la región.

### Misión

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 sostenible e innovadora, en todos sus ámbitos de acción.

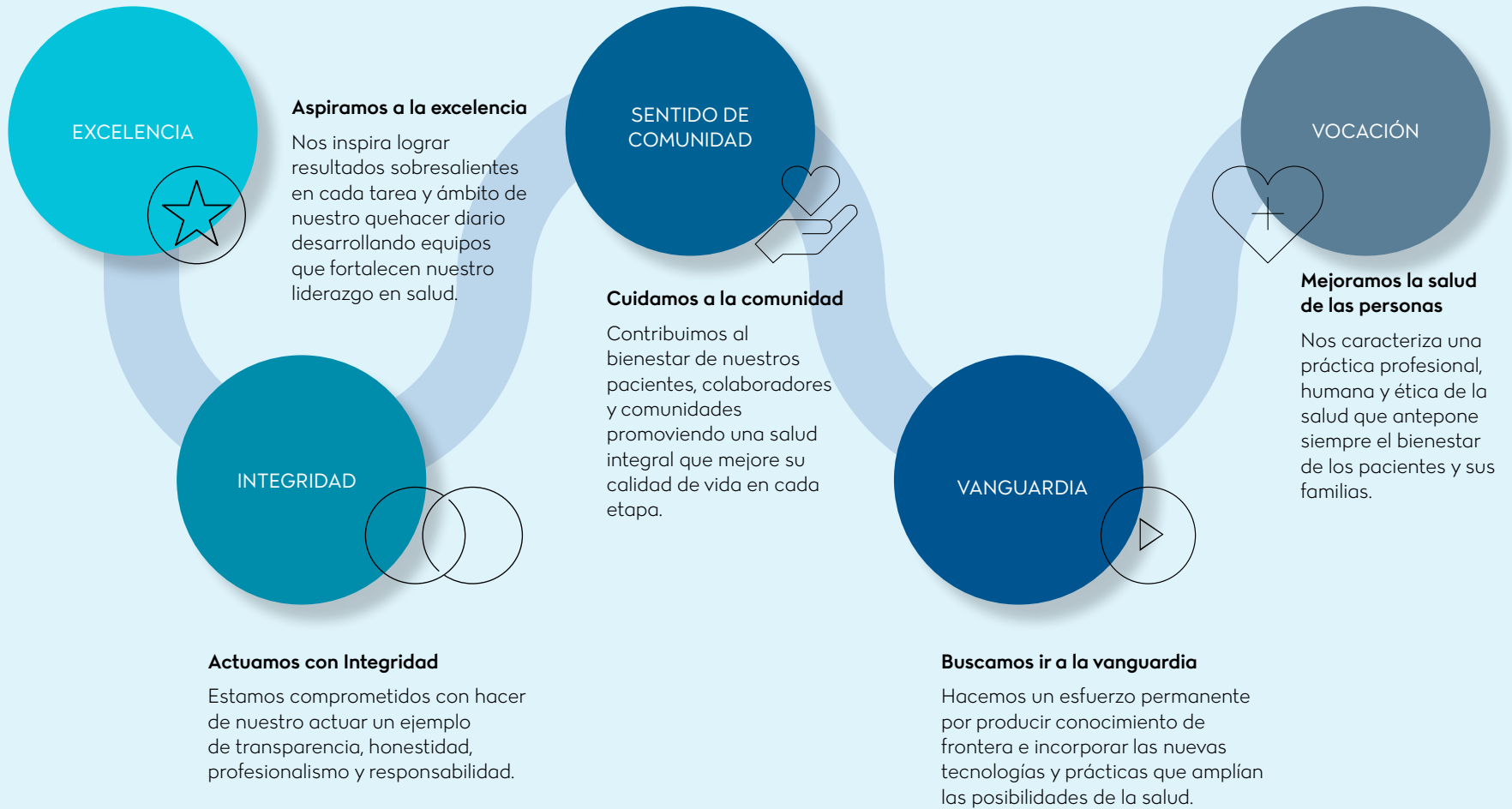






## Valores

GRI 102-16





## Historia

Clínica Alemana de Santiago nace en **1918**, cuando la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia funda su primer hospital en la calle Dávila de Recoleta.

Originalmente concebida como un centro médico para la inmigración alemana en Santiago, desde temprano fue incluyendo en su atención a las comunidades vecinas y habitantes de la ciudad.

Con el paso de los años, la clínica extendió el impacto y alcance de su quehacer, impulsando la modernización de la salud en Chile a través de la formación de especialistas, el desarrollo de equipos de excelencia, la generación de conocimiento de frontera y la incorporación permanente de mejores tratamientos, nuevas tecnologías y buenas prácticas.



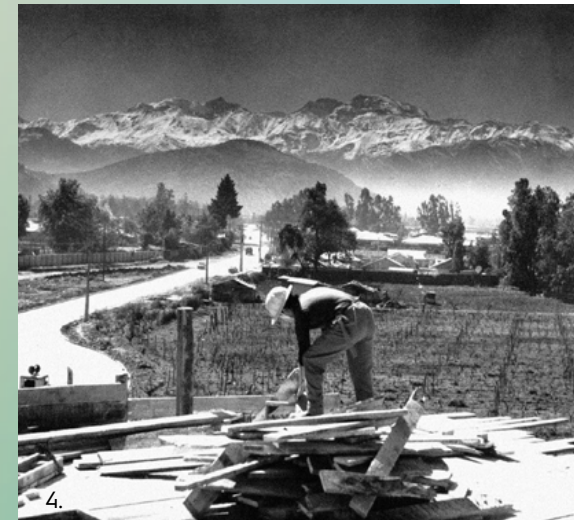
1.



2.



3.



4.

1. Ingresó el primer paciente a Clínica Alemana en 1918, calle Dávila. / 2. Inauguración del consultorio Dr. Julio Schwazzenberg en Cerro Navia en 1981. / 3. Llegan en 1931 las Schwestern, enfermeras alemanas. / 4. Construcción de Clínica Alemana Vitacura en 1970, en la chacra "Lo Saravía" que en ese momento se encontraba afuera de la ciudad.

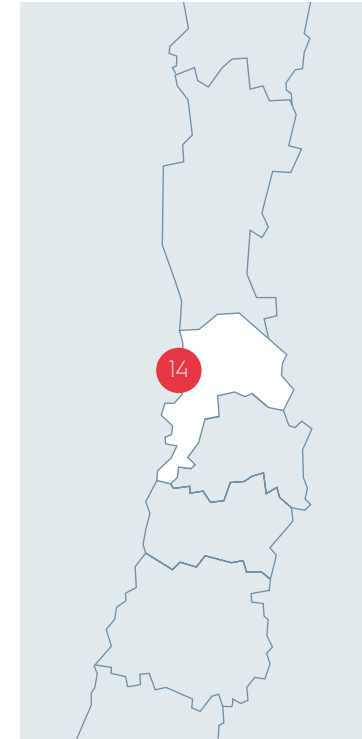
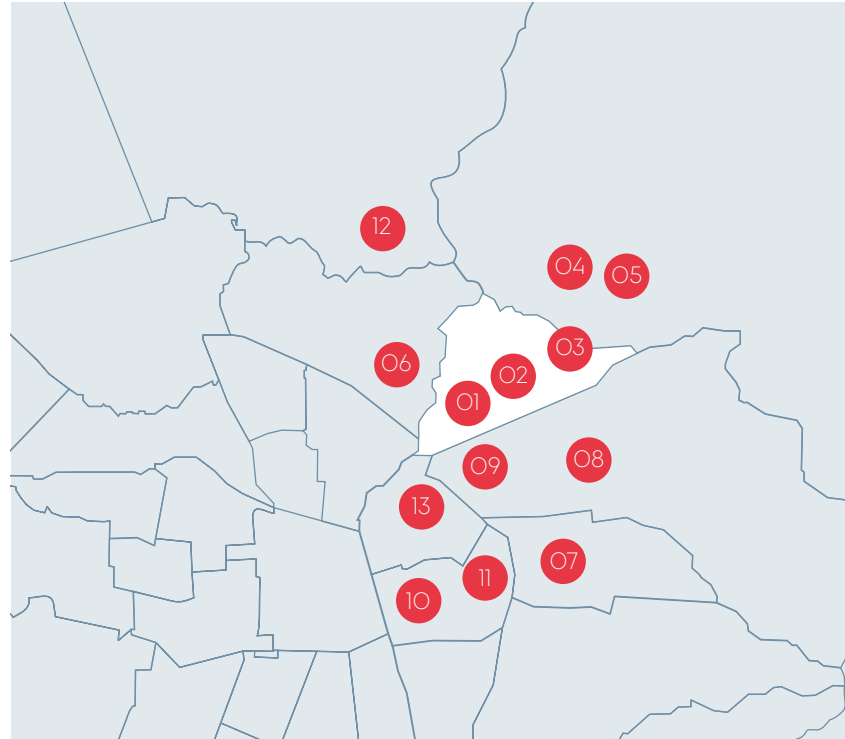




## Alcance de los servicios

GRI 102-4, 102-6

Clínica Alemana dispone de servicios médicos, de alcance nacional e internacional, otorgados a través de su red de establecimientos ubicados principalmente en la Región Metropolitana.



Con motivo de las medidas restrictivas y de autocuidado derivadas de la pandemia por covid-19, la institución complementó, en 2020, su alcance médico presencial con servicios virtuales de teleconsultas, rehabilitación digital y atención domiciliaria; iniciativas que se consolidaron durante 2021.

### Vitacura

- O1. Clínica Alemana Vitacura, Vitacura 5951.
- O2. Edificio Manquehue Oriente, Manquehue Norte 1499.
- O3. Centro de Adolescencia, Rafael Maluenda 1600.

### Lo Barnechea

- O4. Clínica Alemana La Dehesa, José Alcalde Délano 12205, La Dehesa.
- O5. Alemana Sport, José Alcalde Délano 12205.

### Huechuraba

- O6. Toma de Muestras Huechuraba, Av. del Parque 4722, local 9.

### La Reina

- O7. Toma de Muestras La Reina, Carlos Silva Vildósola 9073.

### Las Condes

- O8. Toma de Muestras Los Dominicos, Camino El Alba 11969.
- O9. Toma de Muestras El Golf, Av. Vitacura 2771, Local 1A.

### Ñuñoa

- O10. Toma de Muestras Ñuñoa, Manuel Montt 2222.
- O11. Toma de Muestras Tobalaba, Tobalaba 5151.

### Colina

- O12. Centro Médico de Chicureo, Camino Chicureo, Lote A-2, s/n.

### Providencia

- O13. Toma de Muestras Providencia, Nueva Providencia 2064, local 3 y 5

### Región de Valparaíso

- O14. Centro de Atención V Región, Strip Center Carretera F-30, Maitencillo.



## Acreditaciones y reconocimientos 2021



Clínica Alemana obtuvo por quinta vez la prestigiosa certificación internacional *The Joint Commission International*<sup>1</sup>, tras aprobar una rigurosa evaluación de estándares de seguridad y calidad de atención al paciente en el ámbito de la salud.

La institución está acreditada en Chile por la Superintendencia de Salud<sup>2</sup> en el informe emitido por la entidad acreditadora *Salud Management*, de acuerdo con los estándares de calidad del Ministerio de Salud, hasta el 2022.



**Procalidad**  
Ranking nacional de satisfacción de clientes. (Consultora PRAXIS y Universidad Adolfo Ibáñez).



**Premio Lealtad del Consumidor**  
Ranking nacional de lealtad del consumidor en sector clínicas. (ALCO Consultores y Escuela de Negocios Universidad de los Andes)



**Sector Clínicas PXI-PRAXIS XPERIENCE INDEX**  
Ranking nacional de experiencias de clientes. (Consultora PRAXIS). Además, obtuvo el 5° lugar en el ranking general.



**MERCO: Monitor Empresarial de Reputación Corporativa**



reputación corporativa, sector clínicas y 19° en ranking general.



atracción y retención de talento, sector clínicas y 11° en ranking general.



responsabilidad y gobierno corporativo, sector clínicas y 33° en ranking general.



**Ranking de los mejores hospitales 2021 de AméricaEconomía<sup>3</sup>**



Clínica Alemana obtuvo el primer lugar del ranking especialidad en pediatría entre los Mejores Hospitales de América Latina 2021, que destaca a la institución en las dimensiones de experiencia del paciente y gestión del conocimiento, por haber publicado la mayor cantidad de *papers* de esta especialidad en revistas científicas, entre 2018-2020.



Clínica Alemana obtuvo el segundo lugar del ranking general de Mejores Hospitales 2021.

1. <https://www.jointcommissioninternational.org> / 2. [http://www.supersalud.gob.cl/acreditacion/673/w3-article-13096.html#accordion\\_2/](http://www.supersalud.gob.cl/acreditacion/673/w3-article-13096.html#accordion_2/)  
3. <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/ranking-de-los-mejores-hospitales-2021-ranking-de-especialidades>

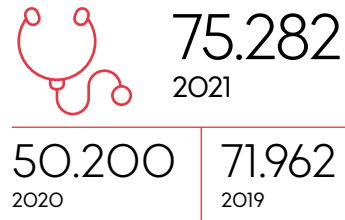


# Principales cifras

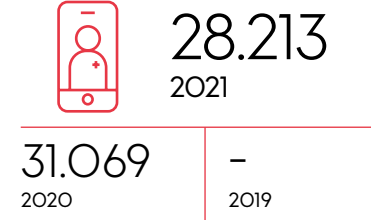
GRI 102-7

Clínica Alemana es una institución de alta complejidad que otorga atención a nivel ambulatorio, quirúrgico y de hospitalizaciones en más de **60** especialidades y subespecialidades médicas. Cuenta con servicios de urgencia en **3** sedes y una unidad de rescate médica especializada en la atención prehospitalaria tanto terrestre como aérea.

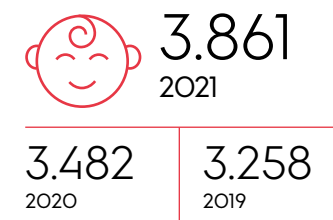
CONSULTAS PRESENCIALES AL MES



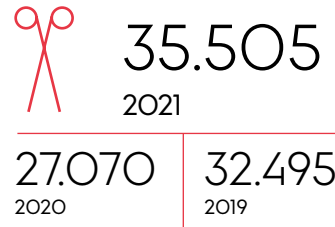
CONSULTAS POR TELEMEDICINA AL AÑO



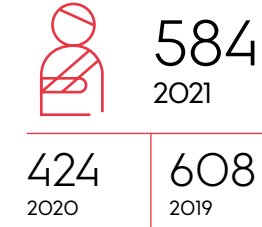
PARTOS DURANTE EL AÑO



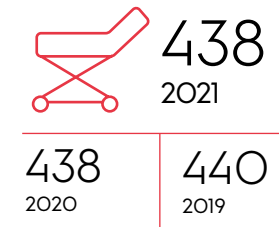
CIRUGÍAS ANUALES PROMEDIO



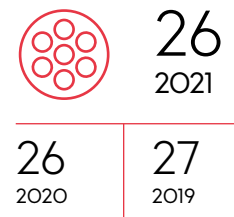
PACIENTES DIARIOS EN SERVICIO DE URGENCIA



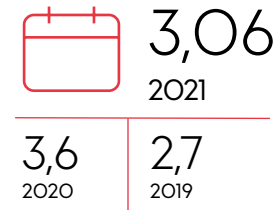
CAMAS DISPONIBLES



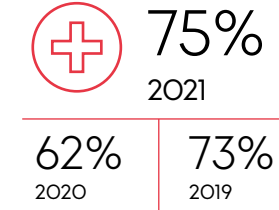
PABELLONES



DÍAS PROMEDIO DE PERMANENCIA



TASA DE OCUPACIÓN GENERAL



Nota: las consultas médicas no consideran teleconsultas, los pabellones no incluyen hemodinamia ni angiografía y los pacientes diarios de urgencia incluyen la urgencia respiratoria.



# Enfrentando un nuevo año de pandemia

En Chile, el sector privado de salud aportó el 40% de las camas críticas necesarias para afrontar la pandemia.

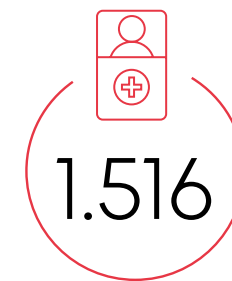
En Clínica Alemana se aumentaron las camas UCI de 19 a 90 unidades en el periodo de mayor demanda.

El año estuvo marcado por la alta demanda de atenciones asociadas al coronavirus, a las patologías rezagadas de 2020 y otros servicios. En este contexto, se requirió de un gran esfuerzo institucional para reconvertir funciones y compatibilizar infraestructura existente.

En los meses álgidos se llegó a 3.500 muestras de laboratorio, un 75% más que en un mes normal, además de experimentar un aumento de un 300% en las camas críticas.

Por otra parte, las consultas, los exámenes de laboratorio e imagen se incrementaron en un 65%, los equipos quirúrgicos aumentaron su actividad en 60% en relación con 2020 y las atenciones en el servicio de urgencias superaron (hasta septiembre de 2021) en más de un 50% al año anterior.

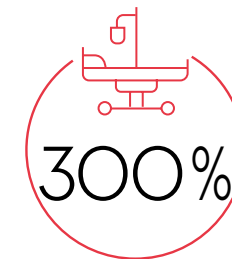
## Cifras covid-19 2021



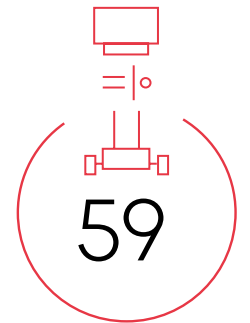
Pacientes hospitalizados



Pacientes hospitalizados derivados del sistema público



Aumento en las camas críticas



Ventiladores mecánicos adquiridos



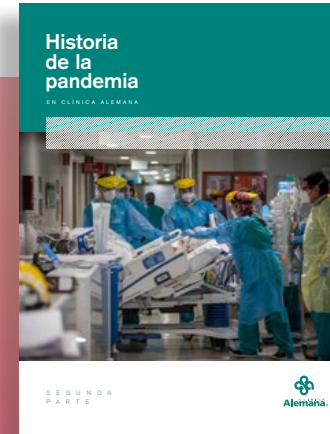
**Pandemia por covid-19**



**78,2%** de los pacientes covid-19 hospitalizados en Unidad de Paciente Crítico (UPC)

**22,8%** de los pacientes covid-19 fueron de Fonasa

**32,6%** de los pacientes covid-19 hospitalizados requirieron ventilación mecánica invasiva



Para conocer más sobre cómo ha enfrentado la institución al covid-19 en 2021, diríjase a la segunda versión del libro Historia de la Pandemia de Clínica Alemana. <https://www.clinicaalemana.cl/libro-pandemia-2021/#historia-de-la-pandemia/>



**El centro de salud privado que aplicó más vacunas**

El 3 de febrero comenzó en Chile la vacunación de covid-19 a los grupos de riesgo, proceso que luego se extendió a toda población.

La implementación de esta iniciativa, que comenzó con la aplicación de 340 dosis en el Departamento de Paciente Crítico y el Servicio de Urgencia, dio paso a una campaña masiva y permitió lograr más de 72 mil inoculaciones en las sedes de Vitacura, La Dehesa y Chicureo, logrando así ser el centro con mayor vacunación.

Para llevar a cabo esta histórica campaña de vacunación, el Departamento de Enfermería y la Gerencia de Personas decidieron reclutar estudiantes de enfermería de cuarto año de la Universidad del Desarrollo (UDD).





# 03

## Conducción y liderazgo

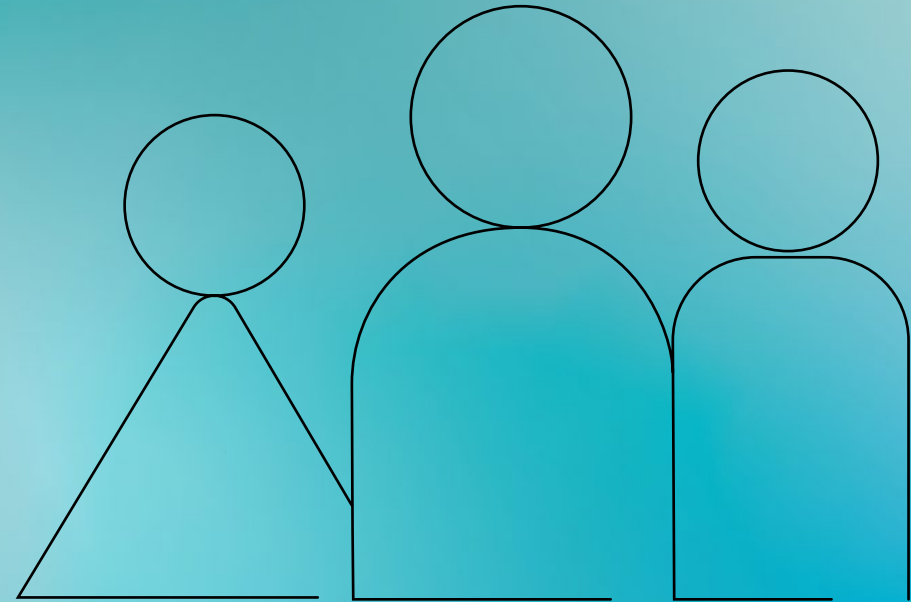
Directorio y ejecutivos

Ética y cumplimiento

Estrategia de sostenibilidad

Grupos de interés

Aseguramiento de la cadena  
de suministro



### CIFRAS DESTACADAS 2021

5  
directores

4  
comités del  
Directorio

\$15.663 MILLONES  
de inversión en nuevas  
infraestructuras

4  
focos de  
sostenibilidad

1.651  
proveedores



# Gobierno corporativo

GRI 102-18, 102-22, 102-23, 102-24, 102-28, 102-35



El Directorio es el principal órgano de gobierno de la clínica.

Es responsable de monitorer la gestión de los riesgos de Clínica Alemana, para ello delega su seguimiento y medidas a las áreas encargadas según corresponda.

El Directorio de Clínica Alemana está integrado por cinco miembros elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas (JOA) en función de sus competencias profesionales e idoneidad personal. Su objetivo es implementar las directrices y estrategias de la organización para lo cual delega la administración en el gerente general, el médico director y el equipo directivo.

Los directores permanecen tres años en el cargo y sesionan una vez al mes.

## Miembros del Directorio al 2021

- 1** ROLF GREMLER ZEH  
**Presidente**
- 2** ANDRÉS KUHLMANN JAHN  
**Vicepresidente**
- 3** CHRISTIAN STURMS STEIN  
**Director**
- 4** ROBERTO LOEHNERT BINDER  
**Director**
- 5** DR. JUAN HEPP KUSCHEL  
**Director**





## Rol y funciones del Directorio

Entre las funciones del Directorio, normadas por sus estatutos y la Ley de Sociedades Anónimas, se encuentran:

- Velar por el desempeño 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 la alta dirección respecto de la actividad institucional.
- Definir las directrices y objetivos principales de sostenibilidad 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.



Las capacitaciones y evaluación de desempeño del Directorio son gestionadas internamente por la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia. A partir del Modelo de Prevención del Delito (MDP), se realizan sensibilizaciones a los directores sobre los delitos establecidos en la Ley N°20.093.

La remuneración<sup>1</sup> de los directores corresponde a un salario fijo por asistencia a las sesiones. Por su parte, el presidente recibe un monto fijo, independiente de su participación. Esta retribución es definida en la Junta Ordinaria de Accionistas.

En el caso de la Alta Administración, las políticas generales de remuneración se determinan en el Comité de Recursos Humanos.

Entre los principales temas abordados por el Directorio durante 2021 estuvieron la pandemia por covid-19, las dificultades financieras de las Isapres, los cambios normativos, la alta rotación y ausentismo del personal en el sector, entre otros.

1. Esta modalidad será modificada a partir de la Junta Ordinaria de Accionistas 2022.



## Comités del Directorio

a diciembre 2021

### FINANZAS E INVERSIONES



La Administración presenta proyecciones de los estados financieros (balance, estados de resultado y flujo de caja) bajo distintos escenarios, valorización de proyectos de inversión, el estado de ejecución presupuestario, opciones y propuestas de financiamiento, pago de dividendos ordinarios y extraordinarios, aportes de capital, indicadores operacionales financieros varios como nivel de deuda, cuentas por cobrar, cumplimiento de Covenants, suficiencia de provisiones, entre otros. También se analiza el impacto financiero de distintos cambios en la normativa legal u otros escenarios.

**Miembros:**

1. Dag von Appen B. (presidente) / 2. Christian Sturms S. / 3. Roberto Loehnert B. / 4. Rolf Gremler Z. / 5. Cristián Piera M. / 6. Mathias Anwandter B. / 7. Cristina Winter



Sesiona trimestralmente.

### AUDITORÍA INTERNA



Revisa y supervisa, con objetividad e independencia, los procesos administrativos, el control interno, la información financiera, los principales riesgos detectados en Auditoría y sus medidas de mitigación.

**Miembros:**

1. Andrés Kuhlmann J. (presidente) / 2. Rolf Gremler Z. / 3. Cristián Piera M. / 4. Mathias Anwandter B. / 5. Marcelo Poblete V.



Sesiona 2 veces al año y sesiones especiales cuando la situación lo amerita.

### RECURSOS HUMANOS



Está orientado a fortalecer la gestión del capital humano, a través de la definición de lineamientos estratégicos y planes de acción que promuevan las mejores prácticas en materia de personas para el cumplimiento de nuestra misión.

**Miembros:**

1. Andrés Kuhlmann J. (presidente) / 2. Dag von Appen B. / 3. Rolf Gremler Z. / 4. Cristián Piera M. / 5. Ignacia López V.



Sesiona dos veces año, uno en cada semestre.

### AUDITORÍA MÉDICA



Se presentan los casos más importantes que se han gestionado el mes anterior.

**Miembros:**

1. Roberto Loehnert B. (presidente) / 2. Bernd Oberpaur / 3. Cristián Piera / 4. Adriana Undurraga / 5. Guillermo Uslar (secretario)



Sesiona el primer lunes de cada mes.

Nota: El Comité de Finanzas e Inversiones y el de Auditoría Interna son de Grupo Alemana.



## Organigrama

Al 31 de  
diciembre  
de 2021





## Gestión financiera

Durante el ejercicio, los niveles de actividad registraron importantes crecimientos en relación con el periodo anterior: las consultas médicas aumentaron en un 49,7%; las atenciones en urgencia, en un 30,8%; los pabellones, en un 31,4%; mientras que las tomas de exámenes y procedimientos lo hicieron en un 43,8%.

Esto permitió revertir en parte los negativos resultados financieros que tuvo la institución en 2020. De igual

manera, supuso un doble reto para los equipos, quienes, junto con enfrentar un nuevo año de crisis sanitaria, debieron responder a los múltiples requerimientos de nuestros pacientes, sin descuidar una calidad de atención basada en la excelencia.

Producto de los mejores resultados, la clínica ha tomado la decisión de retomar su plan de inversiones, especialmente pensando en los cambios que ha vivido el sistema.

| VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (M\$)                     | 2019               | 2020               | 2021               |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Valor Económico Generado</b>                                  | <b>322.398.059</b> | <b>284.193.859</b> | <b>381.018.913</b> |
| <b>Valor Económico Distribuido</b>                               | <b>308.070.637</b> | <b>307.046.017</b> | <b>367.278.863</b> |
| Costos operacionales   |                    |                    |                    |
| Salarios y beneficios de los colaboradores                       | 138.213.052        | 135.690.069        | 160.741.189        |
| Pago a proveedores de capital                                    | 7.838.965          | 18.114.233         | 19.018.506         |
| Pagos al Estado de Chile   | 5.010.825          | -4.093.919         | 3.809.441          |
| Inversiones en la comunidad (costo del programa de beneficencia) | 2.084.630          | 2.243.630          | 2.242.366          |
| <b>Valor Económico Retenido</b>                                  | <b>14.327.422</b>  | <b>-22.852.158</b> | <b>13.740.050</b>  |

**Nota:** debido a las pérdidas de Clínica Alemana de Santiago en 2020, se generó un crédito en impuestos para los pagos al Estado de Chile a 2021.

INGRESOS

**\$98.814** millones de aumento en los ingresos **2021**

**\$38.477** millones de caída en los ingresos **2020**

EBITDA

**\$45.789** millones de aumento en el EBITDA **2021**

**\$34.147** millones de caída en el EBITDA **2020**

INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA (\$)

**20.448** millones **2021**

**6.348** millones **2020**

NUEVAS INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA (\$)

**15.663** millones **2021**

**5.125** millones **2020**





# Ética y cumplimiento

GRI 102-17, 102-25

Estamos comprometidos con hacer de nuestro actuar un ejemplo de transparencia, honestidad, profesionalismo y responsabilidad.

## Actuar ético y de integridad

Clínica Alemana cuenta con un Comité de Ética y Conducta cuyo objetivo es supervisar y velar por el cumplimiento de estas materias, además de cuatro

directrices que guían el actuar de directores, colaboradores, pacientes y proveedores.

### Marco ético de integridad y conducta

Entrega orientación y regula el comportamiento ético e íntegro de quienes se relacionan con la clínica.



### Reglamento interno de funcionamiento

Busca proporcionar a los usuarios de la institución información acerca de los procedimientos asociados al funcionamiento de los establecimientos.

### Modelo de prevención de delitos

Tiene por objeto impedir la comisión de los delitos incluidos en la Ley N°20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.



### Reglamento interno de orden, higiene y seguridad

Instrumento administrativo que norma la relación con los colaboradores de la clínica. En 2021 se realizó una actualización que contempla un procedimiento para denunciar e investigar conductas que podrían ser constitutivas de acoso sexual o contrarias al buen ambiente laboral y la dignidad de los colaboradores.

## Relanzamiento del Marco ético de integridad y conducta

En noviembre de 2021 se lanzó una versión actualizada del Marco ético de integridad y conducta que establece los lineamientos básicos para avanzar hacia una cultura institucional de integridad en la relación con los pacientes, proveedores y colaboradores, entre otros grupos de interés.

Entrega, además, los principios y valores que orientan la actividad de la clínica, las políticas institucionales orientadas a prevenir situaciones riesgosas o que afecten a las personas, los principales deberes del Directorio, buenas prácticas de gobierno corporativo y la exigencia de cumplir la legislación y normativa vigentes en todo ámbito de acción.





## Canal de denuncias

CD-1

Se trata de un canal anónimo y confidencial para quienes así lo deseen, que recibe diversos tipos de denuncias, las cuales son derivadas a las áreas correspondientes para su posterior tratamiento.

Así, los temas que están establecidos en la legislación son examinados por el encargado de prevención de delitos de la clínica y aquellos relativos a

discriminación, acoso laboral y sexual o agresiones al equipo de salud, son gestionados por la Gerencia de Personas.

La plataforma es un servicio externalizado en cuanto a su mantención y operación, lo que busca entregar una mayor confianza al denunciante respecto de la confidencialidad de su denuncia.



Los miembros del Directorio y quienes desempeñan cargos críticos, deben realizar una declaración jurada anual de conflicto de interés.



### MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO

Línea disponible para denunciar cualquier situación que revista el carácter de delito, según lo establecido en la Ley N°20.393 y sus modificaciones.

En 2021 se recibieron **12** denuncias. De ellas, **10** fueron derivadas por tratarse de hechos no asociados a la Ley N° 20.393 y dos fueron investigadas y cerradas al no acreditarse la ocurrencia de este tipo de delitos.



### LÍNEA DE CUMPLIMIENTO INTERNA

Línea para denunciar incumplimientos a las disposiciones del Marco ético, de integridad y conducta o bien sobre acciones que impliquen una infracción a las normas internas y/o a la legislación vigente.

#### DENUNCIAS Y RESULTADOS

N° de denuncias vinculadas al Marco 3

N° de denuncias vinculadas al Marco que derivan en sumario interno 3

N° de denuncias por acoso sexual 2



### RECLAMOS DE CLIENTES

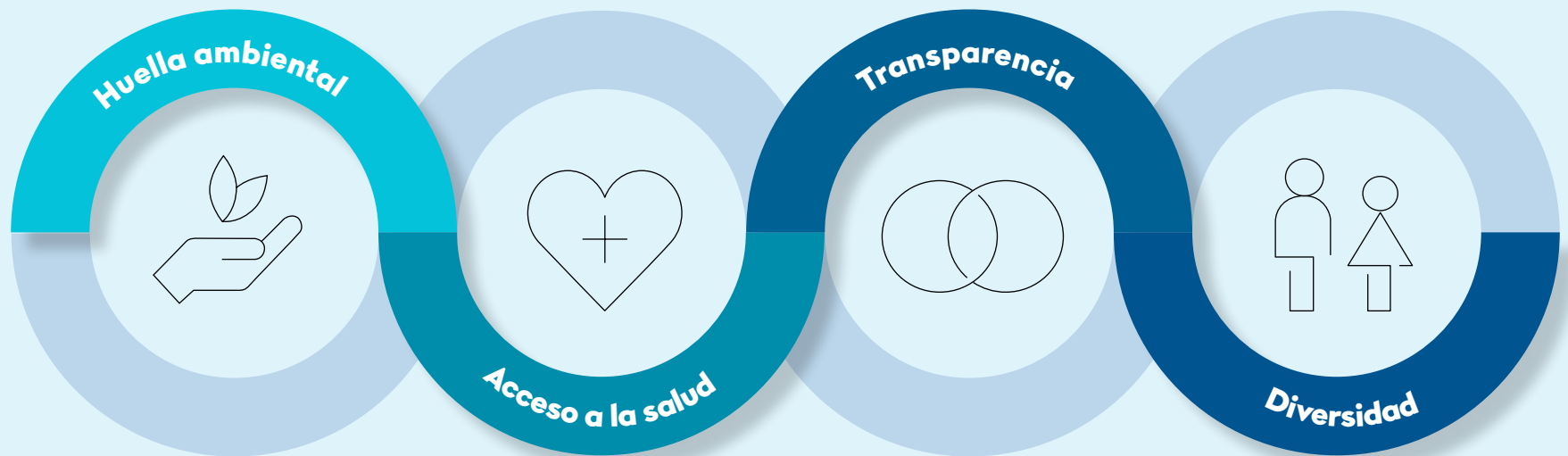
En relación con los reclamos técnico-médicos, se asume el compromiso de analizar en forma objetiva y basada en la buena práctica médica el proceso de atención al paciente. Según las conclusiones, se ofrecen explicaciones, orientaciones y/o reparaciones según corresponda.

**La auditoría técnica-médica** se realiza con los antecedentes aportados por el demandante, los registros clínicos disponibles y la opinión de expertos en cada tema. **Se revisan los protocolos** y se determina la pertinencia del reclamo. En los casos en que la demanda no se resuelve, existe la opción de **interponer una mediación** prejudicial u otros recursos judiciales.

En 2021 se recibieron **272** reclamos, los que fueron investigados y respondidos. De ellos, **267** fueron cerrados y **cinco** permanecen activos.



# Estrategia de sostenibilidad



Somos la única clínica de Chile que publica su reporte de sostenibilidad ininterrumpidamente desde el año 2015.

En 2021 se desarrolló un proceso de actualización de la estrategia de sostenibilidad tomando en consideración los cambios ocurridos en el país y en la propia clínica desde que se aprobaron los lineamientos en 2018.

Para ello, se realizaron sesiones internas de trabajo, donde se

evaluó el avance en cada uno de los pilares estratégicos, se tomaron en consideración de los efectos de la pandemia y de cambios en el mercado de la salud privada. Asimismo, se analizaron las nuevas tendencias en sostenibilidad y en particular, en la industria de la salud así como los cambios en las demandas de los principales grupos de interés.

A partir de un trabajo de construcción en conjunto con los integrantes del Comité de Sostenibilidad, se definieron cuatro focos específicos: **Huella ambiental, Acceso a la salud, Transparencia y Diversidad.** Estos serán los principales ámbitos de trabajo, sin descuidar el resto de las temáticas de sostenibilidad.





## Comité de Sostenibilidad

Es un órgano constituido con el objetivo de llevar la estrategia a planes y acciones concretas que permitan a la clínica convertirse en una institución sostenible. Sus 11 miembros se seleccionaron de acuerdo a los pilares antes mencionados.

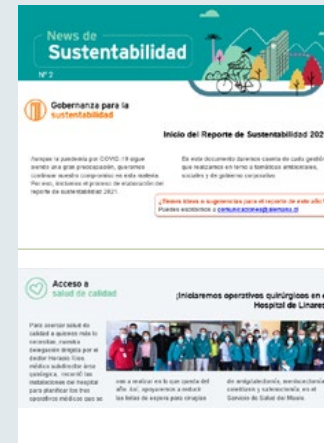
El comité sesionó en 7 oportunidades en 2021 y rindió cuentas a la gerencia general y dirección médica.

### Sensibilización en sostenibilidad

En el marco de la reunión clínica, dio a conocer el reporte de sostenibilidad anterior, misma instancia donde se abordaron temáticas relacionadas con las áreas médicas y administrativas.

Finalmente se lanzó el *newsletter* de sostenibilidad, como una instancia que facilita la comunicación interna sobre los avances en la materia y se actualizó el portal web.

1. Para conocer más sobre las reuniones clínicas revisar la sección 5.3.



## Funciones



Impulsar la implementación de proyectos asociados a la sostenibilidad.



Reportar mensualmente los avances al resto de los miembros del comité.



Liderar el cambio cultural y la sensibilización.



Proponer mejoras, buenas prácticas y actualizaciones a la estrategia de sostenibilidad.



## Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
| <p><b>1</b> FIN DE LA POBREZA</p>  | <p><b>2</b> HAMBRE CERO</p>                         | <p><b>3</b> SALUD Y BIENESTAR</p>                       | <p><b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>                    | <p><b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO</p>                  |
| <p><b>6</b> AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>  | <p><b>7</b> ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p> | <p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> | <p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> | <p><b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>     |
| <p><b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>  | <p><b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>  | <p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p>                    | <p><b>14</b> VIDA SUBMARINA</p>                         | <p><b>15</b> VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p>     |
|  <p><b>OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE</b></p> |   |   | <p><b>16</b> PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>  | <p><b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> |

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.

Este documento expone la contribución de Clínica Alemana a estos objetivos en 2021, a través de sus iniciativas e investigaciones.



# Grupos de interés

GRI 102-40, 102-42



Los grupos de interés son aquellos que pueden ser afectados por la actividad de la institución o aquellos que tienen un alto impacto en el desarrollo de la clínica, por su influencia en términos de reputación, financiamiento y operación.

La clínica considera el relacionamiento con el entorno como un factor clave para el éxito y la proyección. Por lo tanto, mantener el diálogo con los grupos de interés es crucial para entender y dar respuesta a sus expectativas.

Los medios de comunicación transversales a todos los grupos de interés son el reporte de sostenibilidad y la página web institucional. Para los colaboradores se cuenta con *newsletters* y comunicados internos, mientras que para los grupos externos se difunde información a través del centro de extensión, pantallas informativas y campañas realizadas a través de correos electrónicos.



## Colaboradores

- Médicos
- Personal clínico
- Administrativos



## Pacientes

- Pacientes con convenio
- Pacientes sin convenio
- Familias de pacientes



## Proveedores

- Proveedores críticos
- Proveedores no críticos



## Comunidad

- Vecinos
- Juntas de vecinos
- Asociaciones gremiales
- Organizaciones no gubernamentales
- Centros de investigación
- Universidad del Desarrollo
- Líderes de opinión



## Accionistas y financiadores

- Corporación Chilena Alemana de Beneficencia
- Bancos
- Fonasa
- Isapres



## Autoridades

- Municipalidades
- SERNAC
- Acreditadores
- Superintendencia de Salud
- Ministerio y Seremi Metropolitano de Salud

## Instituciones en las que participa Clínica Alemana

GRI 102-12, 102-13



Clínicas de Chile A.G.  
[www.clinicasdechile.cl](http://www.clinicasdechile.cl)



Cámara Chileno Alemana de Comercio e Industria  
<http://chile.ahk.de>



# Aseguramiento de la cadena de suministro

GRI 102-9

La gestión eficiente de la cadena de abastecimiento y el buen relacionamiento con los proveedores de la clínica, son requisitos fundamentales en nuestro modelo de gestión.

Dentro de la cadena de suministros requeridos por Clínica Alemana, existen tres tipos de proveedores:



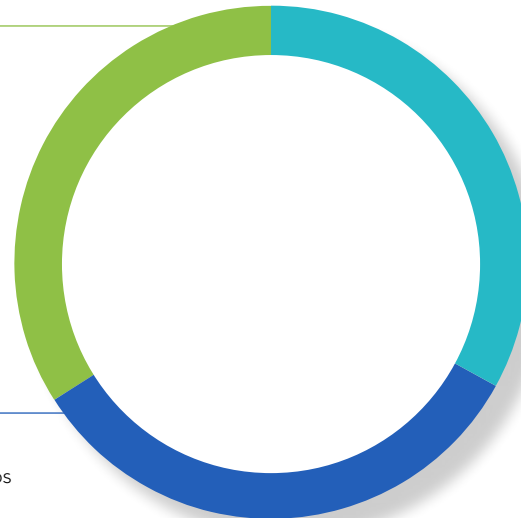
## 1. Proveedores de servicios:

- Hotelería (alimentación, aseo, fumigación, aromatización, sanitización, etc.)
- Entretenimiento y peluquería
- Mantenimiento e infraestructura



## 2. Proveedores de existencias:

- Medicamentos e insumos clínicos
- Mobiliario
- Material administrativo

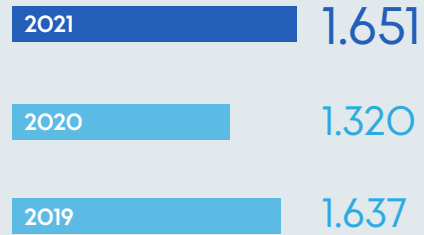


## 3. Proveedores de bienes:

- Equipamiento médico e industrial
- Equipamiento tecnológico y software
- Vehículos de transporte y ambulancias

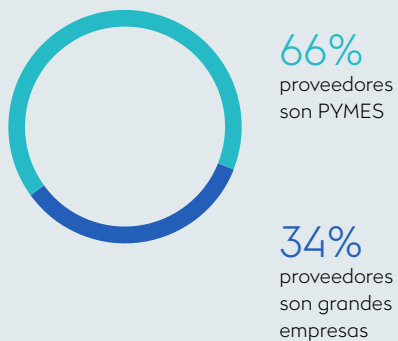


## Cantidad de proveedores

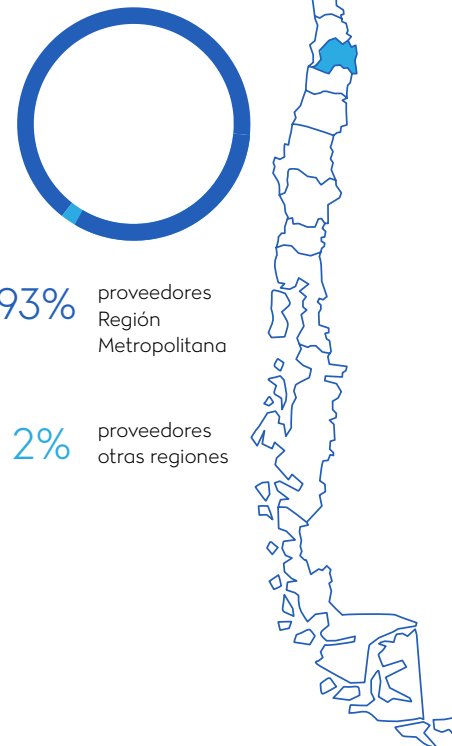
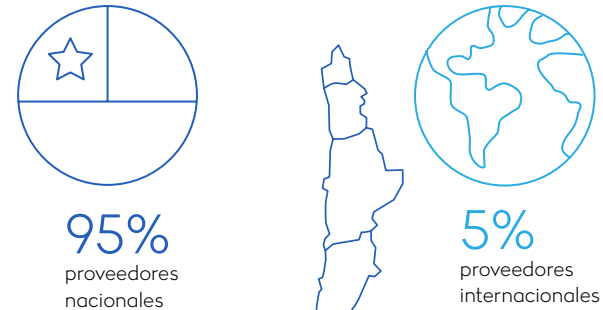


**Nota:** Corresponde a proveedores con los que se ha ejecutado al menos un proceso de compra durante el año.

## Tamaño de proveedores



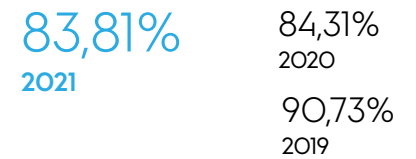
## Procedencia de proveedores



La Subgerencia de Adquisiciones cuenta con un conjunto de indicadores que permiten monitorear la eficiencia y eficacia de la gestión de la cadena de suministro, lo que le permite tomar decisiones contingentes y asegurar el abastecimiento.



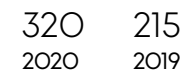
**OTIF**  
Porcentaje de cumplimiento en despachos



**Nota:** On Time In Full (OTIF) es un indicador de desempeño de la industria logística que refleja el porcentaje de despachos que llegan a tiempo y en las cantidades solicitadas.



**Quiebres de stock**  
Promedio de materiales que tuvieron quiebre en el año



**Calidad y falla del trabajo**  
Número de reclamos por calidad sobre insumos







## Estrategia de proveedores



**Relación recíproca de valores:** respeto, confianza, transparencia, ética y beneficio mutuo.



**Apoyo al desarrollo económico local:** el 95% de sus proveedores son nacionales.



**Compromiso de confidencialidad,** respecto a los antecedentes comerciales y privacidad en las comunicaciones.



**Igualdad de oportunidades** a todos los proveedores que deseen iniciar y/o mantener vínculos comerciales con la institución, comprometiendo procesos objetivos y evaluación continua del desempeño.



**Procesos de licitaciones transparentes,** tanto en lo que se refiere a productos y servicios como en la ejecución de pagos.

Política de pago a PYMES de 30 días, según lo indicado por la Ley N°21.131.

Durante la vigencia de los contratos de servicios, se realiza una revisión mensual de los certificados de obligaciones laborales.

Existe un portal para que los proveedores realicen seguimiento al estado de sus pagos.



## Cadena de suministros en relación con el covid-19

Durante 2021 se mantuvo la relación comercial con los 12 proveedores de insumos covid-19 incorporados el primer año de la pandemia, quienes cubrieron oportunamente las demandas, sin necesidad de integrar nuevos abastecedores.

En el contexto de la pandemia, la gestión de *stock* y el abastecimiento oportuno, la clínica implementó un conjunto de acciones que permitieron mantener la continuidad de las prestaciones:



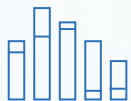
### Arsenal covid-19

Un equipo multidisciplinario define el arsenal crítico covid-19, considerando insumos, medicamentos y equipamiento médico.



### Monitoreo de stock

Se monitorea diariamente el stock de los insumos. Además, se aumentaron los productos en bodega para asegurar la disponibilidad.



### Proyección de compras

En las compras de medicamentos e insumos, se proyecta un *stock* para 120 días. Antes de la pandemia, la proyección de compras era de 25 días.

En 2021 se aumentó la compra y consumo de tres insumos relevantes como pecheras plásticas, mascarillas de alta eficiencia y mascarillas blancas con elástico.

Debido a la contingencia, se evaluó junto a las empresas un plan de acción y disponibilidad de sus *stocks* internos de insumos covid, a fin de estar preparados ante cualquier eventualidad.







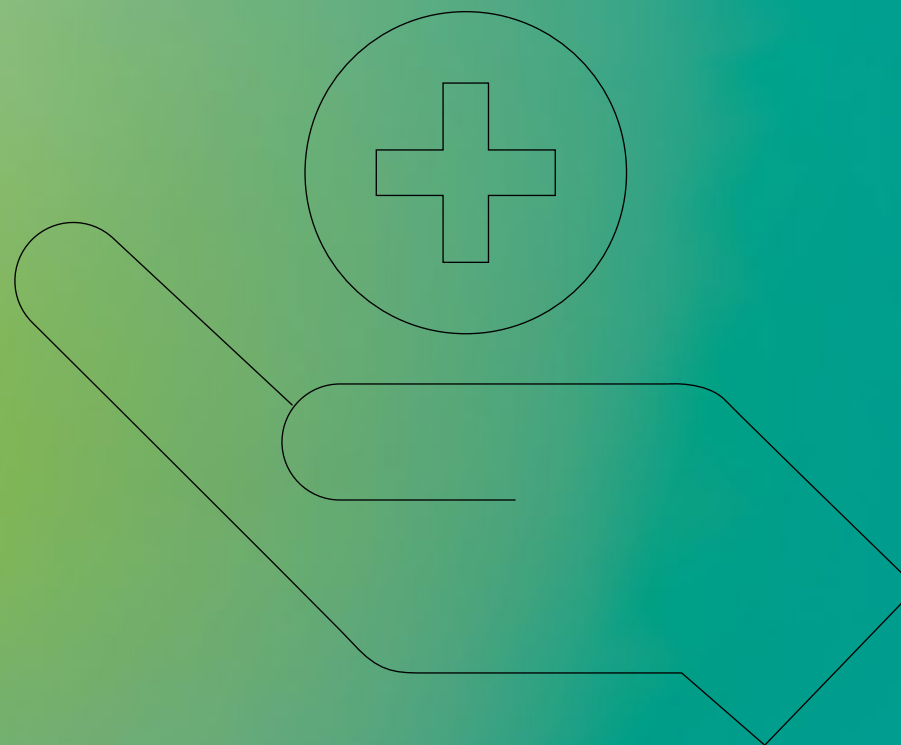
04

## La salud nos inspira

Experiencia pacientes

Transformación digital

Servicio seguro y de calidad



### CIFRAS DESTACADAS 2021

74%

fue el NPS® de la clínica (índice de satisfacción)

139

pacientes que participaron del programa de cariñoterapia

50.000

descargas de la aplicación Alemana Go

28.213

pacientes atendidos por teleconsulta

273

Pacientes atendidos en rehabilitación kinesiológica digital



# Experiencia pacientes

Clínica Alemana hace posible una mejor salud, impulsando la medicina de alta complejidad para satisfacer, de manera integral, las necesidades de las personas en cada etapa de la vida.

## Medición de la calidad en la atención

DEP-1

Junto con dar cumplimiento a la normativa que regula los derechos y deberes de los pacientes (Ley N°20.584) y mantener un marco ético y de conducta vigente, Clínica Alemana sostiene una política de escucha activa y gestión sobre las experiencias positivas o negativas, además de la ejecución de proyectos orientados a mejorarlas cada día.

Esto le ha permitido estar en el primer lugar de diversos rankings asociados a la satisfacción y experiencia de pacientes<sup>1</sup>.

Para conocer el nivel de lealtad y satisfacción de los clientes, se utiliza el indicador NPS® (Net Promoter Score).

Este instrumento, utilizado a nivel internacional, sondea la experiencia de los usuarios y la probabilidad de que recomienden la clínica a sus familiares y amigos.

**Para el año 2021, Clínica Alemana tenía la meta de alcanzar un NPS® 73%, resultado que fue superado con un 74%.**

1. El detalle de los premios se encuentra en el capítulo 1.

## NPS® promedio

### Consultas médicas

**78%** 2021

|      |      |
|------|------|
| 78%  | 77%  |
| 2020 | 2019 |

### Ambulatorio

**75%** 2021

|      |      |
|------|------|
| 72%  | 72%  |
| 2020 | 2019 |

### Urgencia

**48%** 2021

|      |      |
|------|------|
| 59%  | 42%  |
| 2020 | 2019 |

### Hospitalización

**72%** 2021

|      |      |
|------|------|
| 75%  | 76%  |
| 2020 | 2019 |

### Consultas online

**69%** 2021

|      |      |
|------|------|
| 70%  | S/I  |
| 2020 | 2019 |

### Kinesiología

**84%** 2021

|      |      |
|------|------|
| 80%  | S/I  |
| 2020 | 2019 |

Nota: El NPS® es el resultado porcentual de los promotores, menos los detractores de la institución.





En relación con los servicios ambulatorios, el valor aumenta en tres puntos porcentuales, siendo los servicios de diagnóstico y vacunatorio los que tuvieron mayor aumento en la satisfacción. El servicio de urgencia, en tanto, presenta una baja de 11 puntos porcentuales, acentuada principalmente en el penúltimo trimestre del año, lo que responde al alza de atenciones y la consecuente demora en los tiempos de espera. En hospitalización también hubo una baja de tres puntos porcentuales, vinculada al aumento del volumen de hospitalizaciones y a la dificultad en el acceso inmediato a camas.

**Tasa de reclamos**

Otro instrumento que le permite a la clínica conocer la percepción de los pacientes, son los indicadores de reclamos. Durante 2021, a pesar del aumento de las atenciones ambulatorias y hospitalarias, la tasa de reclamos disminuyó, resultado que se correlaciona con el aumento en la satisfacción de los usuarios.

**Indicadores de atención**

| Tasa de reclamos ambulatorios |      | Tasa de reclamos hospitalizaciones |      |
|-------------------------------|------|------------------------------------|------|
| 1,83                          | 2021 | 8,12                               | 2021 |
| 2,59                          | 2020 | 8,19                               | 2020 |
| 2,33                          | 2019 | 8,04                               | 2019 |

Nota: las tasas de reclamos son calculadas por cada 1.000 atenciones.



**Transparencia en la facturación de cuentas**

Adicionalmente, Clínica Alemana continúa trabajando para mejorar el detalle de la información en las cuentas a pagar por sus clientes, de manera de que puedan conocer el precio final considerando su cobertura individual.

- Clínica Alemana fue la primera, y la única por décadas, en publicar los precios de los medicamentos.
- La clínica tiene los mismos precios de los exámenes para prestaciones ambulatorias y de hospitalización.



## Programas orientados a mejorar la experiencia de los pacientes

DEP-2



### Creación del servicio de medicina familiar

Se inició en septiembre de 2021 en respuesta a la necesidad de los pacientes de ser atendidos por médicos.

El servicio ofrece una atención integral, cercana y continua que considera los aspectos físicos, emocionales, culturales, familiares y laborales del paciente, con un tratamiento personalizado de alta calidad técnica. Asimismo, se promueven los estilos de vida saludables, la prevención de enfermedades y el bienestar integral.



#### Capacitación Corazón – Cabeza – Corazón.

La Gerencia de Personas realizó un taller sobre técnicas de comunicación para los profesionales de la salud, con el objetivo que fortalezcan habilidades para relacionarse con los pacientes de forma compasiva y empática, sin dejar de lado la importancia del mensaje que se quiere transmitir. Recibieron entrenamiento 29 colaboradores que luego capacitarán a trabajadores de otras áreas de la clínica.



#### Enlace para el paciente quirúrgico

Enfocado en la seguridad y calidad para el paciente, se creó el cargo de enfermera de enlace, para acompañar durante todo el proceso al paciente sometido a cirugía. Busca realizar un acompañamiento permanente, velando porque el paciente alcance sus objetivos terapéuticos y facilitando la intervención de los profesionales de diversos servicios.



#### Viaje del paciente

El viaje es una representación de todas las fases de la experiencia que viven los pacientes en las distintas áreas de la clínica. El proceso comienza incluso antes del ingreso a través de un contacto telefónico, de la página web o de las redes sociales. A partir de ese primer acercamiento, se mapean paso a paso todas las interacciones que van ocurriendo. Se miden los niveles de satisfacción por cada una de las etapas, áreas y contactos internos con quienes se relaciona el paciente para mejorar su experiencia y lograr mayores niveles de satisfacción.





**Proyecto cariñoterapia**



Este programa nace del Departamento de Enfermería al ver la necesidad de acompañar a personas hospitalizadas durante la pandemia, en tiempos donde estaban prohibidas las visitas y la estadía era prolongada, abordando los ámbitos afectivos y emocionales como una forma de atención integral.

Enfocado en el cuidado humanizado de los pacientes, el Departamento de Enfermería realizó una alianza con la Escuela de Enfermería de la Universidad del Desarrollo para llevar a cabo el programa Cariñoterapia, donde se exploraron formas para brindar una atención más cercana a pacientes que se encontraban lejos de sus familias y que, por ende, no podían recibir su afecto de manera directa. Los voluntarios, provistos de todos los elementos de protección personal y de toda la educación sobre Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS), colaboraron en la conexión con sus familias a través de videollamadas, en la lectura de libros y otras actividades de entretenimiento.

Con esta innovadora técnica de acompañamiento, se efectuaron más de 1.500 encuentros con pacientes.

El programa inicial se implementó a través del voluntariado de estudiantes de segundo y tercer año de enfermería que no podían realizar sus prácticas en los hospitales debido al covid-19. Luego, en el mes de octubre se amplió la participación a estudiantes en práctica que cursaban primer año.



Pacientes que participaron del programa



Horas de cariño



Duración



Encuentros de acompañamiento con pacientes



Dado el éxito de la iniciativa de Cariñoterapia, la Escuela de Enfermería de la UDD instauró un ramo en la malla curricular para estudiantes de primer año, denominado "Cuidados Humanizados", lo cual marca un hito tanto para la Universidad como para la clínica.



## Estrategia de promoción y prevención:

### Servicio Medicina Preventiva y programas de salud



Clínica Alemana cuenta con un modelo de atención continua e integral que tiene como objetivo promover patrones de vida saludables para reducir el riesgo de enfermedad, a través de la educación y el fomento del autocuidado.

En este sentido, se busca extender el modelo a otras instancias de la clínica, de manera de migrar a un sistema de atención preventivo, proactivo e integral orientado al bienestar global de las personas.

Las metas concretas para ello son:

- **Promover y mantener estilos de vida saludables** para la prevención y tratamiento de enfermedades.
- **Fomentar el autocuidado y empoderamiento** del paciente a lo largo de su ciclo vital.
- **Detectar precozmente** los factores de riesgo y las enfermedades más relevantes en Chile (por morbimortalidad).
- **Facilitar el acceso** a una atención oportuna, eficaz y eficiente.
- **Protocolizar la interacción** de centros, programas y servicios de la clínica en una propuesta integral.
- **Disminuir la incidencia de enfermedades prevenibles**, de alto costo personal, familiar y económico, con especial énfasis en aquellos que están suscritos al convenio Todo Alemana y/o al seguro Alemana Total.



#### Programa Vivir liviano

Programa orientado a motivar cambios de hábitos hacia una vida saludable para que los pacientes con obesidad logren una reducción de peso corporal de un 5 a 10%, lo que ha demostrado mejorar significativamente el control de otras enfermedades.

Se inicia con una completa evaluación de un médico nutriólogo, junto con exámenes de laboratorio.

Posteriormente, se desarrolla un tratamiento personalizado que incluye consultas sobre nutrición y salud mental.

El seguimiento es muy importante, ya que el objetivo es que el programa se mantenga de por vida.





El modelo de atención continua e integral cuenta con un equipo multidisciplinario especializado en promoción y prevención, el que incluye:



Chequeos preventivos según edad y género, con una evaluación centrada y personalizada en cada paciente.



Chequeos preventivos en salud empresa, la cual acerca a los colaboradores de empresas a la prevención y cuidado de la salud, aportando a su bienestar.



Campañas temáticas a lo largo del año (mes de la mama, mes del corazón, mes de la próstata, chequeos fumadores) que aportan a la sensibilización de la población.



Chequeo de salud integral (copago cero), que busca cuidar a los afiliados y asegurados.

Más de 8.000 pacientes beneficiados con este modelo.

## “Los chequeos preventivos le permitieron a Andrés evitar un infarto”

Testimonio de Andrés Ellena

“Quienes me conocen me consideraban una persona sana, pero hay cosas que son solo aparentes y el tema del corazón no te da aviso y puede ser tarde cuando se manifieste el problema”, relata Andrés Ellena, quien gracias a los chequeos preventivos que le solicita anualmente su empresa, pudo detectar que tenía una enfermedad al corazón.

“Trabajo en una empresa minera de alta montaña, me correspondía tener el examen anual preventivo y el test de esfuerzo me arrojó una alteración, por lo que el médico me sugirió ver a un especialista. Lo hice de inmediato y se me detectó una placa de colesterol en una arteria. Me hicieron dos TAC<sup>6</sup> coronarios y evidenciaron que tenía entre un 50% y un 60% de obstrucción, lo que podría haber terminado en un infarto cardíaco si no recibía el tratamiento adecuado”.

6. Tomografía computarizada, que es un examen médico de diagnóstico por imágenes.



## Chequeo de salud integral, copago cero

Este proyecto, que se creó tomando como base el modelo de salud integral, busca empoderar a las personas en su autocuidado de salud, motivar la adherencia a estilos de vida saludable y en consecuencia, prevenir y reducir el desarrollo de enfermedades crónicas como las cardiovasculares y oncológicas. Comprende la realización de un chequeo preventivo integral con copago cero, incluyendo exámenes generales y consulta médica.



El chequeo preventivo permite a los pacientes:



Contar con un diagnóstico temprano y oportuno.



Recibir una adecuada orientación médica.



Alcanzar un estilo de vida saludable y de mejor calidad.



Mantener una buena salud por más tiempo.

A este beneficio pueden acceder afiliados al convenio Todo Alemana o asegurados de la compañía de seguros Alemana Salud S.A.



45 a 69 años

40 a 69 años

- Hemograma
- VHS
- Perfil bioquímico
- Perfil lipídico
- Antígeno prostático específico
- Orina completa.

- Hemograma
- VHS
- Perfil bioquímico
- Perfil lipídico
- Mamografía y ecotomografía mamaria.



# Transformación digital

TD-1

En Clínica Alemana se definió la transformación digital como pilar estratégico y motor clave para la creación de valor hacia los pacientes. El 2021 fue un año en que se marcaron hitos importantes de cara a este proceso. Además, durante el período ha sido necesario abordar los desafíos tecnológicos, culturales y sociales que esta transformación digital involucra.

Se realizaron importantes esfuerzos para capacitar y entregar nuevas competencias a los equipos médicos y administrativos. Para lograr procesos más eficientes y de creación conjunta se implementaron proyectos bajo metodologías ágiles y se reforzaron las capacidades de la clínica en el área de la telemedicina, experiencia de usuarios y *data analytics*.

Todo este trabajo sentó las bases para definir lo que sería el marco de la innovación y transformación, cuyo objetivo es proveer a los pacientes de plataformas digitales simples y personalizadas que entreguen un servicio más eficiente, con mayor accesibilidad y empoderarlos en el cuidado de su salud.



GO por tu tiempo  
GO por tu salud  
**Alemana GO**



En 2021 se lanzó la aplicación Alemana Go y la nueva agenda y plataforma de telemedicina, siendo los primeros cimientos de la experiencia digital en la clínica.

### Alemana GO App

Es una aplicación que consolida toda la información y experiencia del paciente en una plataforma omnicanal.

La iniciativa lanzada al público en junio de 2021, superó las **50.000 descargas** antes del término del año.

La aplicación permite a los usuarios:

- **Agendar consultas** médicas presenciales o de telemedicina.
- Conocer los **resultados de exámenes** y compartirlos.
- **Visualizar y descargar** recetas, indicaciones, órdenes, interconsultas, entre otros.
- **Acceder al historial** de consultas médicas, urgencias y hospitalizaciones.
- **Recibir notificaciones** cuando los exámenes estén disponibles.

### Plataforma nueva de telemedicina

Este nuevo sistema ha permitido mantener de forma integrada la ficha clínica de cada paciente, dando continuidad a su servicio de salud, incluyendo la atención presencial y de telemedicina, transformándose en la nueva agenda digital web de la clínica.

El sistema se construye sobre una nueva arquitectura y tecnología, permitiendo entre otras cosas, mejorar su estabilidad, comprender mejor al usuario y ofrecerle un servicio más personalizado.

El equipo clínico ha tenido un rol protagónico en este desarrollo, formando protocolos de atención donde convive la atención *online* y *offline*.



## Telemedicina

Permite a Clínica Alemana acercar las atenciones a sus pacientes. Al no depender de un espacio físico, ellos pueden atenderse con un profesional de la salud y tener el acompañamiento que necesitan, con la misma calidad de siempre.

“La telemedicina es el uso de información electrónica y tecnologías de la telecomunicación que sirven para que un paciente pueda recibir la atención médica que necesita sin necesidad de tener que acudir a un centro de salud de manera presencial.

Su utilización es complementaria a las tradicionales formas de atención, y permite disminuir las barreras físicas y económicas de acceso a la salud, acercando la medicina a los lugares mas apartados.

La telemedicina permite evaluar, diagnosticar, tratar y controlar el estado de salud de una persona, pero además educarlo y acompañarlo cuando lo necesite, ahorrando costos en transporte, reduciendo tiempos de espera y permitiendo una comunicación en vivo sin visitar los centros de salud.”

Dr. Jorge Roque, Médico Cirujano.  
Especialidad Pediatría y Medicina Intensiva  
Clínica Alemana

### Indicadores de teleconsulta

Nº pacientes atendidos por teleconsulta

28.217 2021

31.069 2020

Nº pacientes atendidos fuera de Santiago

29% 2021

N/A 2020

## Rehabilitación kinesiológica digital

La rehabilitación *online* (sincrónica) se desarrolla como un tratamiento en línea vía plataforma Teams, manteniendo una conexión simultánea con el paciente. Este programa continuó creciendo durante 2021, destacándose como un programa exitoso, alternativo y accesible.

La *telerehabilitación* (asincrónica) utiliza la realidad virtual para rehabilitar personas. Es una gran alternativa terapéutica para los usuarios que requieren acompañamiento en sus domicilios, a pesar de la reapertura de todos los servicios y la necesidad creciente de atención presencial por parte de los pacientes.

Más de 100 pacientes recibieron atención en la comodidad de su hogar, siempre supervisados por un kinesiólogo y una enfermera, asegurando el cuidado de la atención remota. Este programa obtuvo buenos resultados en la mejora de la capacidad funcional de los pacientes (evaluado por test de marcha) y en las encuestas de satisfacción NPS®. Además, las personas atendidas por el programa mostraron una alta adherencia y baja incidencia de rehospitalizaciones.

La rehabilitación asincrónica ha generado una gran experiencia en el equipo y se proyecta como un polo de desarrollo a largo plazo.

### Cifras rehabilitación digital



273  
Pacientes atendidos



17  
Terapeutas



2.353  
Número de sesiones



5  
Tipo de reahabilitación

- cardiovascular
- neuropsicología
- terapia ocupacional
- musculoesquelética
- sarcopenia








# Servicio seguro y de calidad

SSC-1

Transversalmente se realizan todos los esfuerzos para ofrecer a los pacientes la mejor atención, priorizando evaluar y mejorar continuamente los procesos clínicos y desarrollando herramientas y protocolos que garanticen una experiencia del mejor nivel.

Los documentos que orientan el actuar de Clínica Alemana en materia de seguridad y calidad son:

|   |   |  |
|---|---|--|
|  <p><b>Programa de calidad</b></p> |  <p><b>Protocolo de reporte y gestión de eventos de seguridad del paciente</b></p> |  <p><b>Normas, protocolos y procedimientos institucionales</b></p> |
|---|---|--|



Durante el 2021, se avanzó en el cumplimiento de los objetivos del programa de calidad y se desarrolló una encuesta de cultura de seguridad, conjuntamente con la Alianza Latinoamericana de Instituciones de Salud (ALIS), cuya difusión de resultados se realizó internamente. Además, se modificaron los objetivos del programa de inspecciones integradas para simplificar el seguimiento de los hallazgos.

Durante 2022 se configurará la Mesa de Cultura de Seguridad para promover iniciativas y proyectos orientados a profundizar en la cultura de calidad y seguridad y difundir aprendizajes en la materia.

## Focos de la Dirección de Calidad y Seguridad

- |  |   |
|--|---|
| 1   GESTIÓN DE CALIDAD                           | 2   GESTIÓN DE RIESGOS Y SEGURIDAD DE INSTALACIONES |
| 3   INFECCIONES ASOCIADAS A LA ATENCIÓN DE SALUD | 4   GESTIÓN DOCUMENTAL                              |
| 5   VÍAS CLÍNICAS                                | 6   GRUPO ASESOR DE MEJORA CONTINUA                 |





## Gestión de calidad

En 2021 se trabajó bajo los siguientes focos:

- **Programa de calidad:** Seguimiento trimestral a indicadores definidos y reporte de resultados a la alta Dirección.
- **Gestión de análisis de eventos de seguridad:** Investigación de eventos de seguridad del paciente, análisis causa raíz de eventos centinela y seguimiento de avances.
- **Indicadores clínicos:** Se habilitan indicadores de calidad automáticos a partir de bases de datos institucionales, tales como: operaciones no programadas, revisión de calidad de registro médico, procedimiento de sitio correcto.
- **Unidades educativas:** formación en temáticas de prevención de eventos adversos y prevención de caídas de paciente ambulatorio.
- **Acreditación:** Actividades de autoevaluación interna, preparación, capacitación, difusión y coordinación para la reacreditación trienal<sup>1</sup> de la Joint Commission International (JCI). Difusión del plan de calidad, a través de 33 charlas llegando a más de 380 asistentes.
- **Mejora continua:** Proyectos de mejora endoscopia digestiva, urológica, neumología intervencional.
- **Covid-19:** Se mantiene la supervisión periódica del uso correcto de elementos de protección personal y su reporte a la autoridad sanitaria.

1. Revisar apartado al final de esta sección.

## Gestión de riesgos y seguridad de las instalaciones

Durante 2021 se reestructuró el equipo transformándose en el de "Gestión de Riesgos y Seguridad de las instalaciones", el que se encarga de asesorar a los responsables de procesos en la identificación de riesgos que puedan afectar a las personas, velando por la seguridad de las instalaciones, equipamiento y continuidad operacional.

El modelo de gestión, considera una metodología de identificación, evaluación, análisis y valoración de los riesgos, aportando en la definición de los sistemas de control para su tratamiento y seguimiento a través de la Matriz de Riesgos Institucionales.

## Infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS)

La clínica mantiene un sistema de vigilancia activa y focalizada de las IAAS desde el año 1988. Formalmente se asume la gestión de Epidemiología desde el 2020, desarrollando con ello la importante tarea de establecer protocolos y contacto institucional e intersectorial, relevante para el manejo de la pandemia en el país.

### Para el área covid-19

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| 7                                       | 939  | 365   | 344   |
| Actualizaciones de protocolos covid-19. | Funcionarios contactados para consejería y asesoría en aspectos específicos. | Reportes de funcionarios (covid positivo y/o contacto estrecho) enviados al Minsal. | Casos gestionados con PCR positivos para notificaciones solicitados por Seremi. |

### Para el área IAAS

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| 98   | 16  | 88   | 126   |
| Indicadores IAAS, confeccionados y difundidos.       | actualizaciones de protocolos del manual de IAAS. | informes de supervisiones.   | visitas para el cumplimiento del sistema de vigilancia. |
| 49   | 72  | 3  |   |
| Visitas e intervenciones a los servicios y unidades. | reuniones de la unidad.                           | informes epidemiológicos difundidos al comité de IAAS en el cual se señala resultados de indicadores en IAAS y tareas a realizar en relación a resultados. |   |



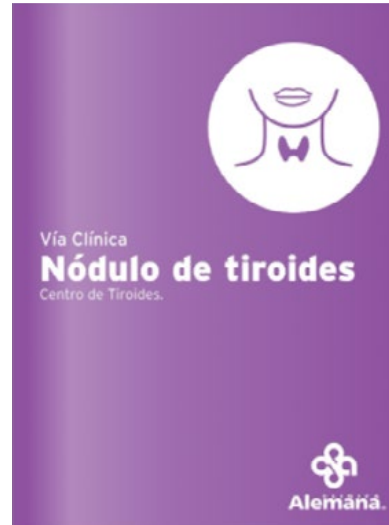
## Gestión documental

Se realizó una autoevaluación con acceso directo a documentos categorizados en gestor documental, de acuerdo a las características del Sistema de Acreditación Nacional. Además se realiza la tarea permanente de gestión para la actualización, revisión, aprobación, publicación y difusión de documentos institucionales.

## Vías clínicas

Las vías clínicas (*clinical pathways*) son una tecnología sanitaria, que permite abordar problemas de salud específicos y generar acuerdos transdisciplinarios de cómo trabajar a nivel práctico para alcanzar objetivos de la forma más eficiente y eficaz posible, estandarizando los procesos.

**Hasta el año 2021 se han implementado 23 vías clínicas y un protocolo de infección urinaria en pediatría. Para 2022 se trabajará en una vía clínica y diez protocolos.**



Un indicador relevante para medir la eficiencia de las vías clínicas es el tiempo de estadía o LOS (*Length of stay*).

La clínica continuará avanzando en indicadores de cuidado basado en valor (*value based health care*), así como profundizará en aquellos reportados por los propios pacientes o PROMs (*patient reported outcome measures*).

Para 2022, se incluirá el primer PROMs en la vía clínica de Puerperio, que medirá el nivel de confianza de la madre con la lactancia y complementará la medición de la experiencia del servicio, medida a través de NPS (*net promoter score*) realizada por el Área de Experiencia de Clientes.

## Grupo asesor de mejora continua

El grupo asesor realiza acompañamiento a 3 proyectos de los equipos clínicos que mejoran la atención de los pacientes:

1. **“Implementar normas de ayuno preoperatorio”**, liderado por la Dra. Carla Hudson del Servicio de Anestesia. Busca estandarizar los procesos de ayuno, generando normas de ayuno preoperatorio con énfasis en permitir la ingesta de líquidos claros hasta 2 horas antes.
2. **“Aumentar la lactancia materna en prematuros extremos”**, liderado por la Dra. Marianne Bachler del Servicio de Neonatología. Busca aumentar el porcentaje de leche materna en recién nacidos prematuros extremos, incrementando el número de extractores disponibles, educando a madres y al personal al respecto, e implementando un nuevo protocolo de contacto precoz.
3. **“Mejorar la calidad y seguridad de los procesos de atención en endoscopia digestiva”**, liderado por el Dr. Rodrigo Zapata del Servicio de Gastroenterología. Se trabajó para abarcar de una manera holística todos los procesos que intervienen en la atención y experiencia del paciente, desde el agendamiento a través de call center hasta el instante que el paciente se retira post biopsia.



## Indicadores clínicos

Metodología que permite evaluar los procesos de atención de salud, cuyos índices fueron elaborados a partir de una comparación con las más exigentes prácticas internacionales.

En relación a las lesiones por presión, durante la pandemia aumenta la complejidad y gravedad de los pacientes lo que genera un alza en los factores de riesgo asociados al desarrollo de este tipo de lesiones durante la hospitalización. En el caso de caídas de pacientes, el aumento se debe a la falta de adherencia del paciente y familia a las medidas de prevención planificadas de acuerdo a protocolo, como por ejemplo, solicitar ayuda para levantarse o movilizarse; lo que impulsa a la clínica a profundizar aún más en la educación e información que se les entrega.

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

0,37<sup>2021</sup>  
0,18<sup>2020</sup>    0,19<sup>2019</sup>

**Tasa de caídas**

0,29<sup>2021</sup>  
0,24<sup>2020</sup>    0,21<sup>2019</sup>

Nota: Ambos indicadores, son calculados por 1.000 días cama.

| Tiempo de respuesta (minutos)        | 2011-2020 |                       | 2011-2021 |                       |
|--------------------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-----------------------|
|                                      | Mediana   | Rangos intercuartiles | Mediana   | Rangos intercuartiles |
| Protocolo de ataque cerebro vascular | 42        | 28-69                 | 43        | 26-71                 |
| Protocolo infarto agudo al miocardio | 84        | 52-95                 | 86        | 51-97                 |

Nota: El tiempo de respuesta es el tiempo transcurrido desde la consulta en urgencia hasta el momento de la inyección del fármaco en el caso del ataque cerebro vascular y se sugiere que sea menor de una hora. Mientras que para el infarto agudo al miocardio es el tiempo transcurrido desde la consulta en urgencia hasta el momento de la apertura de la arteria coronaria comprometida. Los protocolos internacionales sugieren menos de 90 minutos.

| Tasa de sobrevida intrahospitalaria | 2020                             |                                       | 2021                             |                                       |
|-------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
|                                     | Pacientes fallecidos por ACV/IAM | Pacientes con ACV / IAM No fallecidos | Pacientes fallecidos por ACV/IAM | Pacientes con ACV / IAM No fallecidos |
| Ataque cerebrovascular              | 9,0%                             | 91,0%                                 | 9,6%                             | 90,4%                                 |
| Infarto agudo al miocardio          | 5,9%                             | 94,1%                                 | 5,7%                             | 94,3%                                 |

Nota: Este indicador refleja la tasa de sobrevida de pacientes adultos que ingresan con ataque cerebrovascular o infarto agudo al miocardio y que sobreviven durante la hospitalización.

| Indicadores estándar  | 2021 |
|---|------|
| Infecciones asociadas a atención en salud trazadoras Minsal               | 110  |
| Tasa de infecciones asociadas a la atención de salud por cada 100 egresos | 0,25 |

Nota: Los egresos fueron 43.848

**Los indicadores clínicos de CAS en enfermedades con mayor mortalidad en el país, tales como enfermedades cardiovasculares, son comparables a países desarrollados.**



Joint Commission  
International (JCI)

A fines de 2021 se llevó a cabo la quinta evaluación para la reacreditación de Clínica Alemana bajo los estándares de calidad de Joint Commission International, organización sin fines de lucro, líder global en calidad de atención médica y seguridad del paciente.

En esta ocasión, la evaluación se llevó a cabo en modalidad híbrida, contando con un evaluador presencial y 4 evaluadores vía telemática, quienes identificaron las oportunidades de mejora y reforzaron las buenas prácticas de la institución.

A partir de la evaluación se continuó el trabajo de implementación de las oportunidades de mejoras para mantener el estándar de calidad y seguridad.

En el proceso de acreditación se presentó el caso de eventos centinela ocurridos en el Servicio de Endoscopia Digestiva, donde hubo pérdidas de biopsia.

Este estudio conllevó un gran trabajo de levantamiento completo del proceso de atención, un trazado del viaje del paciente y la conformación de un equipo multidisciplinario.

Cada uno de los eventos centinela es analizado por el equipo donde ocurrió el incidente, en conjunto con la Dirección de Calidad y Seguridad, con el fin de identificar la causa raíz e implementar las mejoras en el proceso para minimizar el riesgo y evitar que vuelvan a ocurrir. Es un proceso de aprendizaje y mejora continua, que se comparte con los equipos relacionados y a partir de 2022 se difundirá transversalmente en reuniones ampliadas para toda la institución, como pilar fundamental del avance en nuestra cultura de calidad y seguridad.

Durante el 2021 la clínica tuvo un total de 33 eventos centinelas.

¿Qué es un  
evento centinela?

Son acontecimientos inesperados de seguridad, no relacionados con el curso natural de su enfermedad o su condición subyacente, que afectan seria o gravemente al paciente, que tras suceder son evaluados y sirven para aprender y evitar situaciones similares en el futuro.

El proceso de acreditación JCI buscó resignificar la calidad del servicio que otorga Clínica Alemana, pues a pesar de vivir un periodo lleno de desafíos, la institución se presentó con un importante crecimiento en relación a la calidad y seguridad en la atención.



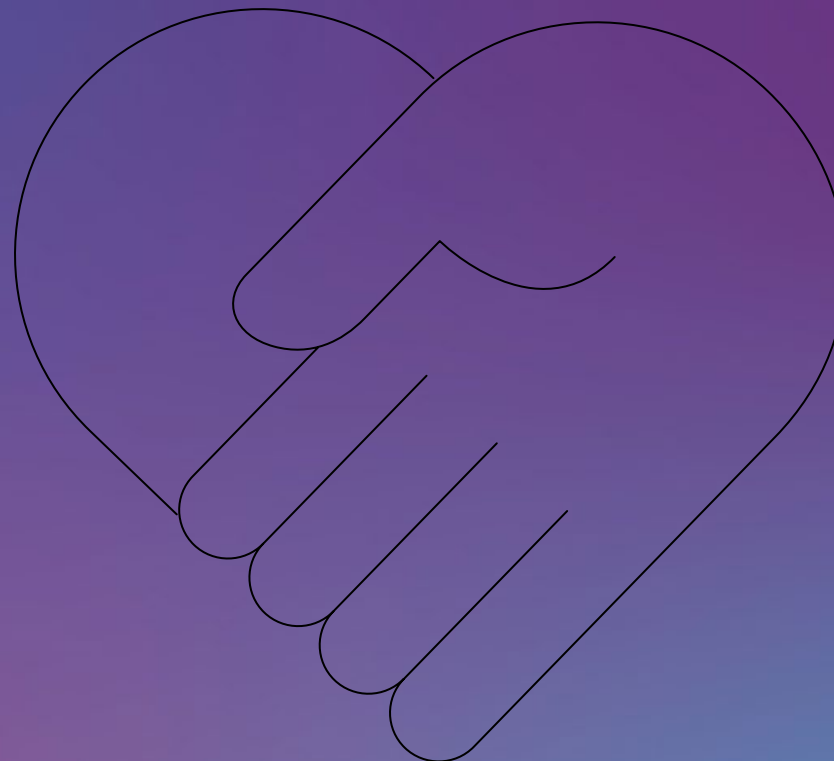
# 05

## Personas que cuidan personas

Autocuidado y conciliación

Equipo de excelencia

Diversidad e inclusión



### CIFRAS DESTACADAS 2021

4.825  
colaboradores en  
Clínica Alemana

55%  
mujeres en  
cargos ejecutivos

1,03%  
personas con  
discapacidad

2.335  
personas  
capacitadas en  
seguridad

8  
programas de  
bienestar  
implementados





## Equipo Clínica Alemana

GRI 102-8

Al cierre de 2021, el equipo humano de Clínica Alemana estaba compuesto por 4.825 personas altamente calificadas y comprometidas con la atención de sus pacientes.

El 95% de ellos cuenta con contrato a plazo indefinido, mientras que el 5% está a plazo fijo.



### DOTACIÓN

#### Médicos

|            |       |
|------------|-------|
| 1.413 2021 |       |
| 1.380      | 1.337 |
| 2020       | 2019  |

#### Administrativos

|            |       |
|------------|-------|
| 1.455 2021 |       |
| 1.384      | 1.520 |
| 2020       | 2019  |

#### Personal clínico

|            |       |
|------------|-------|
| 2.954 2021 |       |
| 2.839      | 2.756 |
| 2020       | 2019  |

#### TOTAL

|            |       |
|------------|-------|
| 4.825 2021 |       |
| 4.640      | 4.696 |
| 2020       | 2019  |

Nota: los médicos contratados por la clínica en 2021 totalizaron 416, a los que se suman 997 médicos *staff*, totalizando 1.413 personas como dotación médica en 2021.

Por su parte, la clínica cuenta con 2.599 contratistas externos que prestan servicios en las áreas de alimentación, aseo, informática y apoyo de hospitalización, entre otros.

En 2021, se produjo un incremento del 40% en la dotación contratista para cubrir licencias médicas y vacaciones de nuestro personal.

### CONTRATISTAS



#### Trabajadores externos

|            |       |
|------------|-------|
| 2.599 2021 |       |
| 1.851      | 1.992 |
| 2020       | 2019  |

Nota: se considera personal de empresas contratistas y empresas de servicios transitorios.

## Sindicatos

GRI 102-41

El Sindicato de Trabajadores N°1 de Clínica Alemana Santiago S.A. es la única agrupación sindical de la institución. En 2021 se cerró exitosamente la negociación colectiva programada con ellos, por dos años. En esta negociación, pese a las dificultades económicas que se viven producto de la pandemia, la institución quiso reconocer el esfuerzo de los colaboradores mejorando sus condiciones. Clínica Alemana lleva 12 años sin huelga.

**El sindicato está compuesto por 2.331 colaboradores, lo que representa el 54% de la dotación total.**

Además, existen cuatro grupos que, si bien no son sindicalizados, negocian colectivamente y representan al 32% de la dotación. Durante 2021 se realizaron dos negociaciones colectivas: una con el grupo negociador del segmento técnico y administrativo y otra con el grupo de nutricionistas.

2.331

54%

↑ Aumento  
1%

Colaboradores sindicalizados



# Autocuidado y conciliación

Luego de dos años de pandemia, el personal de salud se ha visto desgastado tanto física como emocionalmente. Frente a esta situación, en 2021 la Gerencia de Personas, continuando el trabajo iniciado en 2020, destinó recursos y esfuerzos para apoyar a los colaboradores y sus familias, otorgando un acompañamiento integral ante las necesidades del contexto.



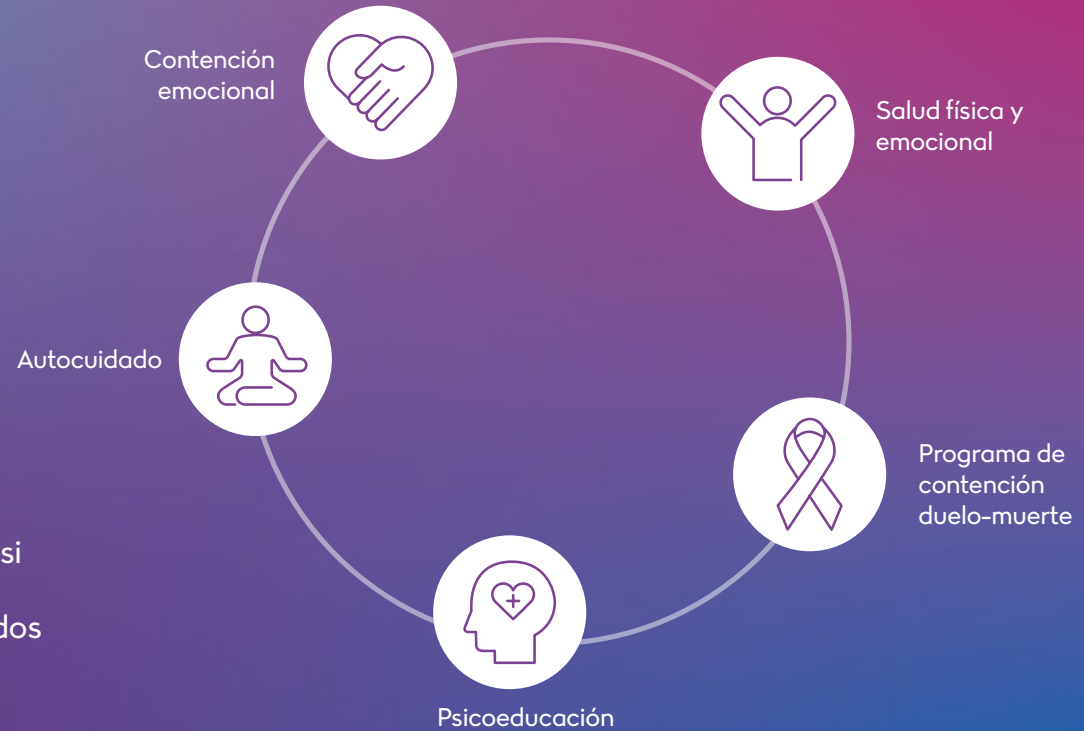
## Programa de contención emocional

Nace a raíz de la crisis sanitaria y está orientado a brindar apoyo emocional a todos los colaboradores. El programa busca prevenir la aparición de enfermedades asociadas a la salud mental, como el síndrome de estrés postraumático (TEPT) y entregar herramientas protectoras en las áreas cognitiva, afectiva y física.





El programa contempla  
5 áreas de trabajo:



En Clínica Alemana se realizaron casi 6.000 atenciones psicológicas a colaboradores y sus familias afectados por la pandemia, el encierro y las cuarentenas.

#### Contención emocional

Un equipo de psicólogos y asistentes sociales realizaron visitas en terreno a diferentes servicios para levantar necesidades y apoyar a los colaboradores frente a posibles situaciones de crisis derivadas de afectaciones a la salud psicoemocional. En casos más complejos se derivó a especialistas para entregar un apoyo más permanente.

Todo colaborador tiene a su disposición tres sesiones de contención emocional gratuita con un profesional de la salud mental.

#### Autocuidado

Acceso a actividades como yoga, entrenamiento funcional, pilates o acupuntura en formato online o presencial, disponibles para realizar dentro y fuera de la jornada laboral.

#### Psicoeducación

Se elaboró material psicoeducativo y se dispuso para los colaboradores y sus familias a través de la plataforma *online*<sup>1</sup>. Además, mediante las visitas a terreno, el equipo de salud mental realizó intervenciones de psicoeducación a los colaboradores.

#### Programa de contención duelo-muerte

Acompaña a los colaboradores que han experimentado un proceso doloroso por la muerte de un familiar o paciente. Se implementó el protocolo Duelo y Muerte y se realizaron intervenciones a equipos y colaboradores.

#### Salud física y emocional

Se implementaron actividades físicas durante la jornada de trabajo, con rutinas breves de ejercicio en el puesto de trabajo y promoción de hábitos de vida saludable.

1. <https://alemana.sharepoint.com/sites/ProgramadeAutocuidado?CT=1585845347774&OR=OWA-NT&CID=f2d82ac0-b09f-bbaf-1684-7b5f1d4861fc>



## Programas de bienestar y cuidado

AC-1

Este programa incluye diversas actividades destinadas a mejorar la conciliación de la vida laboral de los colaboradores y su bienestar.



**CAMPAÑA COMUNICACIONAL GRACIAS POR ESTAR**

Desarrollada como una manera de agradecer el compromiso y la entrega de aquellos colaboradores que han estado presentes durante toda la crisis sanitaria al servicio de la salud.

1

### PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

Esta iniciativa surge como un proceso clave para generar compromiso, orgullo organizacional y motivación en los colaboradores, modelando y reforzando además la experiencia de servicio que entrega Clínica Alemana. En 2021 se reconoció a 1.072 colaboradores.

 **1.300**  
beneficiados

2

### ATENCIONES DE SALUD MENTAL

Se mantienen las alianzas con profesionales externos de salud mental para los colaboradores y sus familias. Además, en 2021, se incorporó un convenio de atención de psiquiatría infantil, especialidad que ha tenido un paulatino aumento de la demanda.

 **1.207**  
beneficiados

3

### TALLER DE HERRAMIENTAS PARA ENFRENTAR AGRESIONES HACIA EL PERSONAL CLÍNICO

Capacitación *online* o presencial respecto del protocolo de agresión en la clínica.

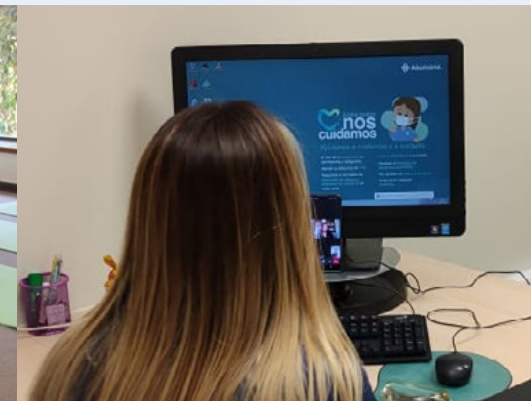
 **721**  
beneficiados

4

### TALLERES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD FÍSICA

Busca incentivar la práctica de la actividad física como una forma de mejorar la calidad de vida de los colaboradores, contribuyendo a la prevención de enfermedades crónicas.

 **4.700**  
beneficiados







5

**PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE PATOLOGÍAS CRÓNICAS**

Se pone a disposición de los colaboradores con diagnósticos de alta prevalencia en Chile, un equipo de monitoreo remoto que realiza mediciones periódicas, además de seguimientos telefónicos y capacitaciones específicas de su enfermedad, reforzando las indicaciones médicas.

 **250**  
beneficiados

8

**PARA SABER +**

Se realizaron 8 charlas vía zoom, orientadas a entregar herramientas de autocuidado como fortalecer la capacidad física y mental de las personas y contribuir en su calidad de vida, dentro del contexto de la pandemia.

 **450**  
beneficiados

6

**APOYO A HIJOS DE COLABORADORES**

Este programa fue muy valorado por los padres y madres que vieron modificada su rutina familiar debido a los cambios en el sistema escolar.

Con el objetivo de entregar mayor tranquilidad a sus colaboradores mientras cumplen sus labores, Clínica Alemana desarrolló un programa inédito, que consistió en acompañar durante el día a los hijos e hijas de colaboradores, en edad escolar, y especialmente aquellos con clases virtuales. Para ello se arrendaron instalaciones especiales, con espacios y equipamiento acorde.

**La iniciativa funcionó entre los meses de septiembre y diciembre y asistieron 111 niños, que contaron con profesores que apoyaban sus conexiones a clases y realización de tareas, salas de estudio y actividades deportivas y extraprogramáticas que los mantuvieron activos y entretenidos.**

 **111**  
beneficiados

7

**APOYO SOCIAL Y ECONÓMICO**

A través de la entrega de mercadería y *giftcard* se busca apoyar a los colaboradores cuyas familias han atravesado situaciones económicas críticas<sup>7</sup>.

 **300**  
beneficiados



7. Por la pérdida de la fuente laboral de uno de sus integrantes o el padecimiento de una enfermedad catastrófica.





## Teletrabajo

El Comité de Teletrabajo<sup>8</sup> se constituyó en 2021 con la finalidad de asegurar el compromiso de los colaboradores, optimizar esta nueva forma de trabajo y conciliar las responsabilidades familiares y laborales.

En cada reunión se analizan las condiciones de teletrabajo y se abordan las necesidades detectadas a través de un plan de gestión.

Algunas de las medidas promovidas por el comité fueron:

8. Conformado por un equipo multidisciplinario de las áreas de Prevención de Riesgos, Legal, Bienestar y Calidad de Vida, Cultura y Talento y Subgerencia de Administración.

- Pausas activas estructuradas de trabajo.
- Visitas para evaluaciones ergonómicas de puesto de trabajo y condiciones de seguridad.
- Evaluación e implementación de mobiliario y equipos de apoyo ergonómico.
- Capacitación en manejo de emergencias y evacuación.
- Capacitación en ergonomía y autoevaluación del puesto de trabajo.
- Capacitación en la Ley N° 16.744 y la cobertura del seguro contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- Actividades *online* para promover espacios de relajación física y mental.
- Actividades de reforzamiento y control sobre los riesgos de trabajar aislado.
- Capacitación, sensibilización y difusión a jefaturas, sobre periodos de desconexión de al menos 12 horas.



En 2022 se espera la inauguración de un espacio *Cowork* que permita generar una cultura colaborativa de trabajo y mejorar la comunicación entre los colaboradores, adaptándose a las nuevas formas de trabajo y captación de talento.

Este lugar brindará un cómodo espacio a aquellos colaboradores que trabajan principalmente desde sus hogares, pero que deben asistir de manera presencial en oportunidades específicas.

### Indicadores Teletrabajo

N° de colaboradores en teletrabajo

329 2021  
386 2020

% colaboradores en modalidad de teletrabajo

6,82% 2021  
8,32% 2020

Entrevistas realizadas para el diagnóstico de teletrabajo

269 2021  
0 2020

N° de horas semanales trabajadas desde la casa

51.058 2021  
59.905 2020

N° de participantes en los cursos de teletrabajo (jefaturas)

82 2021  
0 2020

Nota: el piloto de teletrabajo partió en 2019 con 28 participantes.



## Clima laboral

AC-3

La evaluación de clima se realiza con el objetivo de identificar brechas e implementar mejoras de manera oportuna para que los colaboradores identifiquen a Clínica Alemana como una de las mejores instituciones para desempeñarse laboralmente. Uno de los grandes desafíos, donde los líderes cumplen un rol fundamental, es lograr que el proceso sea conocido por todos los colaboradores, para aumentar los niveles de participación y consolidarlo dentro de la gestión interna.

### Cambios en la medición de clima

Con el propósito de potenciar la medición, durante 2021 se implementó un nuevo instrumento de análisis basado en las mejores prácticas del rubro, acorde a la cultura institucional e incorporando la implementación con una periodicidad anual.



**Encuesta más simple y orientada a los diversos segmentos.**



**Resultados más precisos y focalizados.**



**Acciones más rápidas y efectivas.**

Los resultados y hallazgos de la encuesta se compartieron con los diferentes equipos de trabajo, a través de la realización de más de 90 reuniones.

Asimismo, se realizaron 200 intervenciones en diferentes áreas (*focus group*, procesos de *coaching*, talleres y planes de acción) para cubrir las brechas detectadas.

### INDICADORES DE CLIMA LABORAL

Índice de clima laboral  
**69% 2021**  
72% 2020

Tasa de respuesta del índice de clima laboral  
**74% 2021**  
72% 2020

Nota: dado el cambio en la metodología, no se pueden comparar los resultados entre 2021 y 2020. La baja en el índice de clima laboral se atribuye a los efectos de la pandemia en los equipos de la clínica.







## Salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-2, 403-9, 403-10

Clínica Alemana inició en 2021 la evaluación para la implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad, en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), con el objetivo de mejorar sus estándares y procedimientos en la materia, la que será integrada al Sistema de Gestión de Calidad Institucional.

Actualmente los riesgos en salud y seguridad se evalúan en base a los indicadores de accidentabilidad, siniestralidad, gravedad y frecuencia, determinando aquellos servicios o áreas clínicas con mayor grado de criticidad. De esta forma, se alimenta la matriz de riesgo institucional para planificar estrategias y así prevenir su ocurrencia.

En esta línea, la clínica ha robustecido su forma de detectar oportuna y proactivamente los riesgos, a través de un modelo que implica la evaluación de los procesos, la realización de inspecciones a los servicios, el procesamiento de los hallazgos, la capacitación y entrenamiento, junto al aprendizaje de las incidencias ocurridas, proponiendo, implementando y realizando un seguimiento efectivo a los controles de seguridad.



### INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD

Tasa de siniestralidad (anual)

|           |           |
|-----------|-----------|
| 29,5 2021 |           |
| 13,8 2020 | 13,5 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)

|           |           |
|-----------|-----------|
| 1,47 2021 |           |
| 1,01 2020 | 1,06 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)

|           |           |
|-----------|-----------|
| 5,35 2021 |           |
| 6,80 2020 | 6,72 2019 |

Permite proyectar y comparar la accidentabilidad de un próximo período, calculando el número de accidentes ocurridos en un millón de horas trabajadas.

Índice de gravedad (semestral)

|            |            |
|------------|------------|
| 55,67 2021 |            |
| 67,95 2020 | 67,23 2019 |

Proyecta y compara la severidad de los accidentes y enfermedades, a través del número de días de ausencia al trabajo ocurridas por estas causas, por millón de horas trabajadas.

Tasa de enfermedades profesionales

|           |          |
|-----------|----------|
| 0,32 2021 |          |
| 0,0 2020  | 0,0 2019 |

Muestra el número de personas con enfermedades profesionales, cada 100 personas.

Tasa de enfermedades profesionales (covid-19)

|           |          |
|-----------|----------|
| 2,56 2021 |          |
| 9,80 2020 | 0,0 2019 |

Muestra el número de personas con enfermedades profesionales (covid-19), cada 100 personas.





Considerando que la cultura preventiva es clave para la organización, se realizan procesos de inducción, capacitaciones y campañas de difusión para dar a conocer los riesgos y los modos de controlarlos o mitigarlos.



Los planes de prevención, en 2021, incluyeron:



**Capacitación**  
para el manejo de pacientes.



**Evaluación**  
ergonómica de 50 puestos de trabajo.



**Entrenamiento** a 90 colaboradores en el manejo de agentes químicos.



Evaluación de riesgos del 94% de las **instalaciones**.



Evaluación del 100% de los **equipos y dispositivos** de seguridad contra incendios.

Clínica Alemana incluye a sus contratistas en todos sus procesos de capacitación en seguridad y mantiene una coordinación estrecha con los encargados de prevención de riesgos de estas empresas. En 2021 se capacitó a 2.335 personas internas y externas.



# Capacitación, desarrollo y retención

## Nuevas contrataciones y rotación de personal

GRI 401-1

Los indicadores de rotación y ausentismo arrojaron datos excepcionales relacionados fundamentalmente al aumento de la demanda y la variación de los servicios requeridos.

El contexto de crisis sanitaria continuó afectando el vigor del personal de la clínica, lo que llevó a un ausentismo histórico en el personal de la institución.

### Tasa de ausentismo

| 2019 | 2020  | 2021  |
|------|-------|-------|
| 8,98 | 11,45 | 12,73 |

Clínica Alemana implementó diversas iniciativas para mejorar la tasa de ausentismo y apoyar a sus colaboradores. Entre ellas, el seguimiento del equipo de Bienestar a los colaboradores con licencia médica y el programa de contención emocional.

Además, para mantener la calidad de la atención, se incrementaron los esfuerzos dirigidos a la búsqueda de personal que ingresara a la organización. Así, se cuadruplicó el equipo de reclutadores externos, se aumentó la presencia en redes sociales para atraer a nuevos talentos, se recurrió a ferias laborales y se consolidaron alianzas con municipalidades cercanas a las instalaciones.

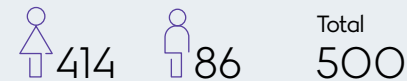
Asimismo, la clínica contó con el apoyo de estudiantes de enfermería para realizar labores de higiene y cuidado personal de pacientes, así como para su comodidad.

### Nuevas contrataciones

#### Médicos



#### Personal Clínico



#### Administrativos



#### Total



#### Tasa de contratación %

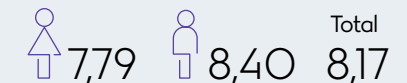


Nota 1: para calcular la rotación se considera la cantidad de ingresos y bajas entre la dotación total.  
 Nota 2: para las bajas, se consideran todos los motivos de finiquito (voluntarios e involuntarios).  
 Nota 3: la tasa de contratación corresponde al número de personas que ingresaron a la organización sobre el total de colaboradores.

### Tasas de rotación %



#### Médicos



#### Personal Clínico



#### Administrativos



#### Tasa de rotación %



Un aspecto importante fue la reconversión de roles del personal clínico para responder adecuadamente a las exigencias de los usuarios. Esto implicó capacitar a las personas de acuerdo con sus nuevas funciones y reestructurar los equipos de trabajo.



## Formación

GRI 404-1

Clínica Alemana cuenta con un programa de capacitación institucional, destinado a entregar herramientas efectivas a los colaboradores para desarrollarse profesionalmente y ejercer adecuadamente sus funciones.

Potenciamos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores para fortalecer el liderazgo en el sector.

| Capacitación por segmento laboral 2021 | Horas de capacitación totales | Horas de capacitación promedio |
|--|-------------------------------|--------------------------------|
| Médicos                                | 28.171                        | 63                             |
| Personal Clínico                       | 32.588                        | 11                             |
| Administrativos                        | 2.666                         | 2                              |
| <b>Total</b>                           | <b>63.425</b>                 | <b>13</b>                      |

Nota: Se consideró para el cálculo los colaboradores contratados, lo que corresponde a 4.879 personas. Además, se realizó un cambio metodológico con respecto a los años anteriores por lo que la información no es comparable con 2020.





Durante 2021 el monto total invertido en capacitación fue de \$292.491.417.

| Inversión en capacitación (\$)           | 2021           |
|--|----------------|
| Monto total invertido en capacitación    | \$ 292.491.417 |
| Monto promedio invertido por colaborador | \$ 59.949      |

Nota: Se consideró para el cálculo los colaboradores contratados, lo que corresponde a 4.879 personas. Además, se realizó un cambio metodológico con respecto a los años anteriores por lo que la información no es comparable con 2020.

Una de las metas 2021-2022 en el ámbito de la formación fue brindar capacitaciones a todos los colaboradores, de acuerdo con sus intereses particulares (inglés, curso de comunicación efectiva, comunicación empática, entre otros). Paralelamente, se continuó potenciando la capacitación con foco en la experiencia de servicio como uno de los sellos distintivos de la institución.

A mediano plazo, se busca fortalecer la plataforma de capacitación y crear más actividades de formación autogestionables en ámbitos diversos, que permita a los colaboradores desarrollarse en lo profesional y/o personal.



### Programa de polivalencia y programa de capacitación en unidades de mayor complejidad

Dentro de las capacitaciones, se destacan los programas del Departamento de Enfermería que fueron fundamentales para enfrentar la pandemia como la estadía en unidades de mayor complejidad y la formación de personal polivalente.

Estos prepararon al personal para desempeñarse en unidades diferentes, permitiendo contar con personal adecuado para enfrentar las contingencias.

El Departamento de Enfermería cuenta además con diversos formatos para mantener capacitados y actualizados a sus miembros:



Reuniones clínicas mensuales.



Actividades científico-docentes y de extensión donde se dan a conocer nuevas investigaciones y avances en la materia.



Programa de capacitación continua para favorecer el desarrollo profesional.



Becas para la realización de postítulos o perfeccionamientos en el extranjero.



Plataforma virtual de capacitación Mundo Alemana con contenidos educativos.



Unidad de formación integral del Departamento de Enfermería (UFIEN) para capacitar al personal de enfermería que se integra a la institución.

### Aumento de la dotación de enfermeras capacitadas en 2021



|                          | Antes de la pandemia | 2021 | Aumento |
|--------------------------|----------------------|------|---------|
| enfermeras intensivistas | 48                   | 154  | 221%    |
| enfermeras intermedio    | 56                   | 207  | 270%    |



56,1%

del personal de primera línea se encuentra capacitado para la atención de pacientes de Unidades de Paciente Crítico (UCI-Intermedio)



## Programa de liderazgo

Su objetivo es acompañar a los líderes de la organización en su proceso de aprendizaje y desarrollo de competencias para mejorar la gestión de equipos. Participaron 150 personas y se abordaron las siguientes temáticas:

- **Liderar y comunicar en tiempos IVAC (inciertos, volátiles, ambiguos y complejos).**
- **Acción compasiva (lograr empatía y sintonía).**
- **El arte de dar y recibir *feedback*.**

Todos los años se renueva el programa con la finalidad de entregar herramientas concretas y contingentes a las jefaturas.

## Evaluación de desempeño

GRI 404-3

El proceso de evaluación es un espacio de crecimiento profesional y personal entre los colaboradores y su jefatura, a través del cual se aprecian las fortalezas y debilidades para desarrollar planes de acción orientados al cumplimiento de los objetivos del área y la institución. Además, su implementación ayuda a la gestión interna de personas en ámbitos como la movilidad, capacitación, el perfeccionamiento, becas de estudio, aumentos de sueldo y otros.

En la evaluación de desempeño del personal administrativo y del Departamento de Enfermería se utiliza la plataforma *online* Rankmi. Para los profesionales médicos y odontólogos se utiliza la plataforma Tableau, administrada por la Subgerencia de Profesionales Médicos y Odontólogos.

Debido a la pandemia por covid-19 y a los múltiples desafíos que significó la crisis sanitaria al interior de la institución, el proceso de evaluación de desempeño 2021 se pospuso para 2022.





# Diversidad e inclusión

GRI 405-1

El 76% de la dotación corresponde a mujeres y el 24% a hombres.

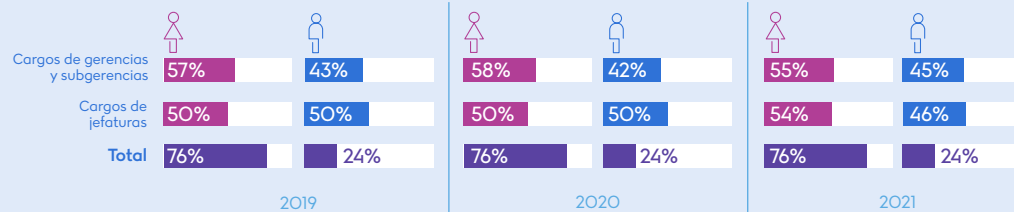


| Dotación de colaboradores según género y categoría laboral (N°) | 2021         |              |              |
|---|--------------|--------------|--------------|
|   | Mujeres      | Hombres      | Total        |
| Médicos   | 589          | 824          | 1.413        |
| Personal clínico  | 2.568        | 386          | 2.954        |
| Administrativos   | 935          | 520          | 1.455        |
| <b>Total</b>  | <b>4.092</b> | <b>1.730</b> | <b>5.822</b> |

Nota: el número de médicos incluye contratados y *staff*.

Un 55% de los cargos ejecutivos están ocupados por mujeres.

Diversidad en órganos de gobierno según género (%)



Nota: en el Directorio no participan mujeres.

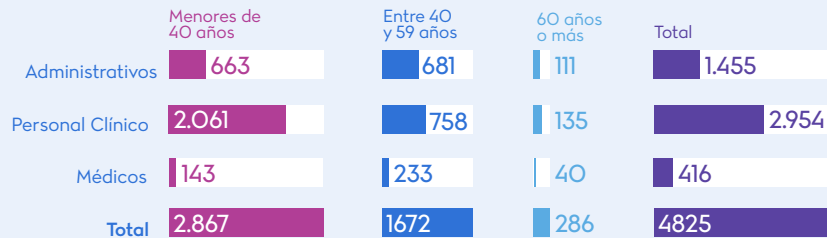
Considerando que el respeto y la valoración de la diversidad se han convertido en un eje central en la gestión de talentos de la institución, se fomenta un ambiente laboral donde todos puedan desarrollarse y desempeñarse.





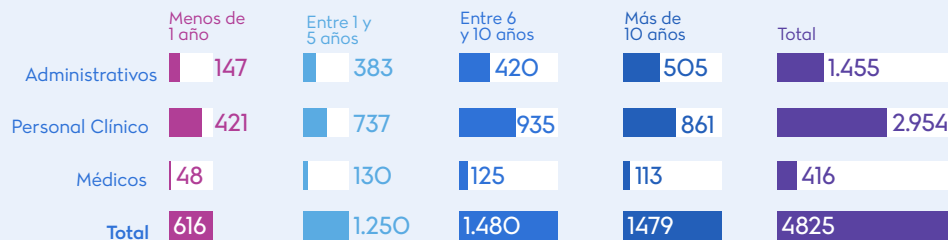
El 59% de la dotación es menor de 40 años, el 35% tiene entre 40 y 50 años y solo un 6% es mayor de 60 años.

Dotación de colaboradores por edad (N°)



El 13% de la dotación trabaja en la clínica hace menos de un año, el 26% lleva entre 1 y 5 años, mientras que el 62% pertenece a la institución hace más de 6 años.

Dotación de colaboradores por antigüedad (N°)



| Dotación en situación de discapacidad y extranjeros  | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|
| Número de colaboradores en situación de discapacidad | 57   | 58   | 55   |
| Número de colaboradores extranjeros                  | 50   | 50   | 54   |

## Salario justo

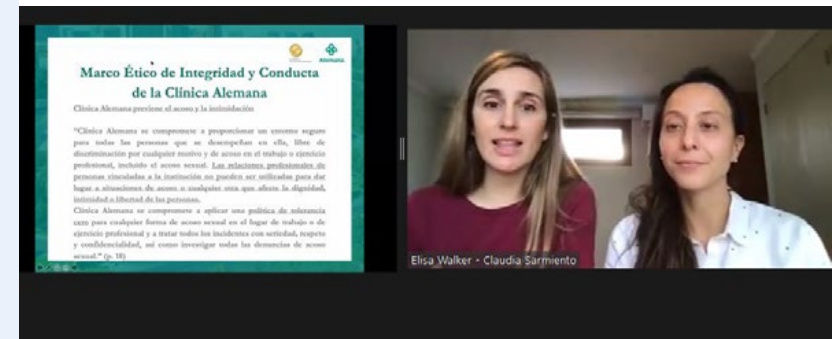
GRI 405-2, 202-1

La política de compensaciones indica que en Clínica Alemana no se puede discriminar por sexo. Las evaluaciones de renta se realizan por posición, experiencia del candidato, funciones y otros antecedentes, sin diferenciar entre hombres y mujeres. La remuneración bruta mínima, durante 2021, fue de casi dos veces el salario mínimo mensual vigente en Chile.

## Taller sobre buen trato en salud, prevención de acoso sexual

En agosto de 2021 se desarrolló un taller *online* con el objetivo de prevenir, informar y educar ante posibles actos de acoso sexual.

A la actividad fueron invitados todos los colaboradores y expusieron dos invitados externos y tres relatores internos.







## Programa Somos únicas

La evaluación de este programa piloto fue realizada por un equipo de psicólogos y sociólogos, con el objetivo de conocer cuál es la percepción de los participantes del programa, medir el impacto de los temas abordados y recoger inquietudes a fin de mejorarlo para 2022.

El programa de tutoría Somos únicas busca un espacio de encuentro y aprendizaje que permita a las mujeres de la institución reconocerse, potenciar y ampliar sus habilidades personales y convertirse en mujeres referentes en todos los ámbitos, especialmente en el desempeño al interior de la clínica, generando un impacto positivo dentro de la organización. El propósito es que las participantes incorporen competencias relacionadas con el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, la toma de decisiones y la comunicación efectiva.

La metodología fue la formación de células de trabajo y la participación en seis sesiones grupales. A continuación, las participantes desarrollaron un trabajo personal a través de bitácoras y de una plataforma de aprendizaje diseñada especialmente para esta experiencia.

El programa fue evaluado positivamente (6,4 de 7); se valoró el espacio de confianza y respeto que hubo entre las participantes, además de tener una instancia para autoconocerse y compartir con mujeres de otras áreas.

"Mi evaluación es positiva, dado que creo que es importante que existan este tipo de programas y poder darse el tiempo de participar. El coach de Somos únicas me permitió pensar en generarme el tiempo para crecer en lo personal, laboral o incluso en lo emocional."

Karen Von Schwedler, encargada de comunidad

"Ha sido muy enriquecedor lo que se ha vivido en este curso, en particular, en cada sesión ha sido bonito ver que estamos muchas mujeres en la misma situación, que nos vemos en tantos roles, que a veces no sabemos cómo enfrentar tantas emociones. Por lo que ha sido bien grato."

Daniela Schell, supervisora de recepción, área toma de muestras



## Red de enfermeras *millennials*



El Departamento de Enfermería de la clínica trabaja desde 2019 en una red de integración intergeneracional de su personal. Esta instancia colaborativa busca sumar el talento digital de los *millennials* a los profesionales de mayor experiencia (*baby boomers*).

Durante este año, nuevamente a causa de la pandemia, no se pudieron realizar las actividades propuestas para esta red, por lo que el trabajo estuvo enfocado en la estrategia digital de redes sociales. Se hicieron más de **700** publicaciones, entre historias y página de inicio (*feed*), alcanzando en promedio a **450** personas.

La Red de enfermeras *millennials*, en su cuenta de Instagram @rem\_alemana, mantiene un **40%** de seguidores de enfermería, un **40%** de otras profesiones de la salud y un **20%** del área administrativa.





## Voluntariados

Clínica Alemana pone a disposición de sus colaboradores la posibilidad de aportar en proyectos de apoyo comunitario.

Fundación Choshuenco se dedica a mejorar la educación inicial de niños en riesgo social, a través de programas educativos y de formación continua, además de la administración de jardines infantiles y centros de familia. La alianza con Clínica Alemana busca promover la participación de sus colaboradores en actividades de voluntariado con esta institución.

El Departamento de Pediatría realiza charlas educativas mensuales a los padres de los niños que asisten a los jardines infantiles con los que trabaja la Fundación Choshuenco, para orientar, educar y resolver dudas.

En 2021 se realizaron cuatro charlas relacionadas con higiene del sueño, cambios de ánimo en niños durante la pandemia, dudas sobre el covid-19 y prevención de accidentes en casa.



El Departamento de Enfermería desarrolla programas de voluntariado enfocados en humanizar el trato hacia las personas.

En 2021 se desarrolló la sexta versión de la campaña **Tejiendo abrigo**, donando frazadas a quienes más lo necesitan.

Esta campaña se propone ayudar a combatir el frío entregando frazadas confeccionadas con cuadros tejidos voluntariamente por personal de enfermería, sus familias, integrantes del equipo multidisciplinario y pacientes de la institución.

A través de las iniciativas del día del niño y la **campaña navideña Regala alegría**, se recolectaron más de 2.000 regalos que fueron donados a la Fundación Ciudad del Niño y a la Fundación Debra, para colaborar con la celebración de estas fechas.



### CIFRAS FUNDACIÓN CHOSHUENCO







# 06

## Conocimiento médico al servicio del país

Ampliación del acceso a la salud

Educación para la salud de la comunidad

Investigación y docencia



### CIFRAS DESTACADAS 2021

**51**  
beneficiados  
en operativos  
quirúrgicos

**2.847**  
pacientes en el  
programa de  
beneficencia

**320**  
charlas del  
Centro de  
Extensión

**22.464**  
participantes  
de los cursos  
clínicos

**62**  
publicaciones de la  
clínica contribuyen  
a los ODS





# Ampliación del acceso a la salud

ASS-1

Clínica Alemana está comprometida con la generación de mejoras en el acceso a la salud de personas que viven en contextos de vulnerabilidad, incrementando la cobertura de los servicios con atenciones de calidad.



51 beneficiados de los operativos médicos

175 teleconsultas de especialidad

14 profesionales capacitados en el hospital de Curicó

## Operativos Médicos

La alianza “Tu salud es nuestro desafío” –establecida en 2019 entre Desafío Levantemos Chile y Clínica Alemana– ha contribuido en la reducción de listas de espera del sistema público, mediante operativos quirúrgicos, consultas gratuitas por telemedicina y exámenes de imágenes y rayos. Para ello, ha generado convenios con servicios de salud del país

“Llevo muchos años con varices, estaba bastante complicado porque me costaba caminar, tenía que poner las piernas en alto, muchas veces tuve que levantarme de la cama con muletas y el dolor era muy fuerte. Lo mejor que me ha pasado a través de esta operación fue que me alivió el dolor de las piernas y la hinchazón y me ha dado mayor movilidad y energía para trabajar. La verdad es que para mí es algo grato y dan como más ganas de seguir adelante.”


**Ángel Leal**  
Provincia Linares



## Convenio con la Municipalidad de Colina

Este convenio, que reúne a Clínica Alemana, la Municipalidad de Colina y Desafío Levantemos Chile, benefició a la población de la comuna, especialmente en el periodo de crisis sanitaria, con la realización gratuita de exámenes de imagenología y rayos a 400 pacientes. Adicionalmente, se entregaron 5 mil tests de antígeno y PCR para el diagnóstico temprano de nuevos casos de covid-19 en la zona.

 5.000  
Test de antígeno y PCR

 221  
Exámenes de imagenología

## Alianza con Posta de Salud Iloca

Se mantienen la relación y las acciones realizadas para mejorar la salud de los habitantes de esa localidad, mediante controles a pacientes con patologías crónicas, operativos médicos en diversas especialidades, consultas médicas y exámenes.



## Convenio Servicio de Salud Maule (SSM)

Entre el 12 y el 14 de noviembre se realizó el primer operativo quirúrgico (suspendido en 2020 por la pandemia) de colesistectomía y safenectomía en el Hospital de Linares, logrando beneficiar a 51 personas, que se encontraban en lista de espera desde el 2018. Para el desarrollo de los procedimientos participaron 24 colaboradores de Clínica Alemana, de ellos 15 médicos, cuatro enfermeras, cuatro auxiliares de enfermería, dos arsenaleras y una persona del equipo de comunicaciones y sostenibilidad.

Las cirugías se realizan en las mismas condiciones que en Clínica Alemana, pues se aportan todos los insumos necesarios y los especialistas, de

manera de no afectar el desempeño habitual del hospital. Para llevar a cabo el operativo, se reservaron 4 de los 5 pabellones con que cuenta el centro de salud.

En el marco del convenio con el Servicio de Salud Maule, se implementó además, un amplio operativo de telemedicina con médicos especialistas, para aliviar las listas de espera de las patologías no covid.

En esta ocasión se realizaron 175 teleconsultas de especialidad con atenciones de traumatología, psiquiatría, otorrinolaringología, nutrición, neurología, oftalmología, pediatría, reumatología, cirugía, cardiología y endocrinología.



En tercer lugar, en convenio con el SSM, el equipo de Clínica Alemana capacitó a 14 profesionales del Hospital de Curicó, próximo a abrir sus nuevas áreas críticas de neonatología y cuidados intensivos pediátricos.

Por una parte, se efectuaron capacitaciones con instrucción teórica en cuidados intensivos pediátricos y neonatales, y por otro lado se ofrecieron pasantías estructuradas bimensuales para los profesionales que trabajarán con pacientes graves en Curicó. El éxito de esta experiencia constituye una invitación a seguir realizando rotaciones en la clínica, incluyendo nuevas especialidades.



## Programa de beneficencia

ASS-2

El programa de la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia opera hace más de 25 años como un proyecto de complementariedad público-privada que ha permitido solucionar problemas de salud urgentes en personas de escasos recursos, que han sido derivadas a la clínica desde establecimientos públicos.

En la práctica, anualmente se realizan:



Exámenes de laboratorio e imágenes sin costo.



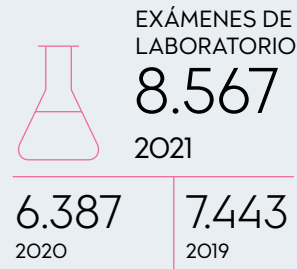
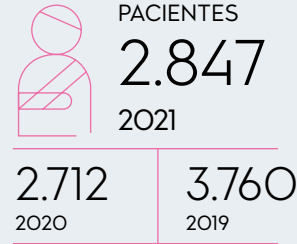
Estudios diagnósticos y terapéuticos.



Financiamiento de cirugías complejas.



Trasplantes de hígado, riñón, pulmón y corazón.



En 2021, **48** hospitalizaciones se realizaron con la Fundación Gantz, **52** con el Hospital Padre Hurtado y **118** con otros centros del sistema público. Por otra parte, se realizaron **10** trasplantes hepáticos en los cuales la clínica subsidió la diferencia de lo que no cubría Fonasa. Para todos los otros procedimientos la atención es totalmente gratuita.

“Uno de los casos que ayudamos a través de Beneficencia fue un paciente de 25 años llamado Tomás Durán, que tuvo una fractura expuesta en un accidente de tránsito hace cuatro años. Cuando evaluamos la pierna, en 2021, estaba con infección activa y era candidato a una amputación, pero decidimos salvar su pierna y, a través de múltiples cirugías, fuimos eliminando la infección para luego reconstruir el hueso con una técnica denominada Masquelet. En este momento está sin infección, sin dolor y en proceso de cicatrización.”

**Dr. Emilio Wagner y Pablo Wagner**  
Traumatología



# Educación para la salud de la comunidad

ES-1

## Centro de Extensión

El Centro de Extensión de Clínica Alemana, creado en 1995, tiene el propósito de poner a disposición de la comunidad el conocimiento médico y la experiencia de sus profesionales, a través de diversas actividades sin costo, tales como charlas presenciales, videos temáticos y sesiones *live* en redes digitales. Además, se realizan charlas para empresas, colegios y municipios en temas de salud y calidad de vida, relevantes y contingentes para cada comunidad.

### CHARLAS REALIZADAS



En las **320** charlas presenciales y online realizadas en 2021 se abordaron temas como primeros auxilios, reanimación cardiopulmonar, alimentación saludable, pandemia por covid-19, prevención de lesiones en niños, salud mental, embarazo, reanimación en lactantes, prevención de cáncer de mamas y otras.

En el caso de los establecimientos educacionales las charlas se centraron en temas asociados a la pubertad, prevención del consumo de alcohol y drogas, trastornos alimenticios en la pandemia y retorno deportivo al colegio.

Durante 2021 se produjeron 24 videos educativos, de los cuales 7 abordaron temas relacionados con el covid-19. Todos los contenidos se pusieron a disposición de la comunidad a través del canal de Youtube de la clínica.



| Charlas del Centro de Extensión |               | 2020   | 2021   |
|---------------------------------|---------------|--------|--------|
| Establecimientos educacionales  | Charlas       | 47     | 94     |
|                                 | Participantes | 1.482  | 4.158  |
| Municipalidades                 | Charlas       | 9      | 13     |
|                                 | Participantes | 422    | 471    |
| Empresas                        | Charlas       | 18     | 6      |
|                                 | Participantes | 1.311  | 389    |
| Streaming                       | Charlas       | 188    | 292    |
|                                 | Participantes | 34.831 | 38.522 |

**Nota 1:** se desarrollaron en establecimientos educativos pertenecientes a las comunas de Las Condes, Vitacura, Colina, Lo Barnechea, La Reina, Ñuñoa y Providencia. / **Nota 2:** las sesiones de *streaming* se realizaron por Teams Live, Zoom, Facebook, Youtube Live, LinkedIn Live e Instagram.







## Redes sociales y comunicación externa



ES-2

Clínica Alemana implementó, en el mes de enero, una nueva manera de educar e informar a sus pacientes y público general a través de audios digitales difundidos en Spotify, Google Podcast, Emisor Podcasting, entre otros. Así, se dio inicio a Alemana Podcast que contó con **67** episodios de entrevistas a profesionales sobre diferentes temas como deporte, crianza, embarazo, calidad de vida y covid-19.

**32.823**   
descargas de podcast

**141.052**   
escuchas durante 2021

**48.596**   
usuarios únicos de Spotify que iniciaron un episodio

| Servicios digitales   |                | 2020       | 2021       |
|---|----------------|------------|------------|
|  Sitio web | Sesiones       | 19.975.121 | 21.809.812 |
|   | Reproducciones | 8.386.116  | 17.800.020 |
|  Youtube   | Suscriptores   | 55.000     | 159.000    |

Las redes sociales son fundamentales para la difusión del conocimiento en salud. Por ello, es muy relevante el crecimiento en seguidores en las diversas plataformas con la que cuenta la clínica.

### Placa de Plata para canal de Youtube

Durante el año 2021, el canal de Youtube Clínica Alemana recibió a 102.900 nuevos suscriptores. En virtud de ello, la institución es la primera clínica chilena que obtiene este reconocimiento, entregado a los canales que alcanzan 100.000 suscriptores.

Por medio de este canal, se difundieron 126 videos educativos, charlas y testimonios de pacientes.

**100 mil**  
suscriptores

**126**  
videos educativos, charlas y testimonios de pacientes



### Campaña virtual de donación de sangre



La pandemia por covid-19 provocó una disminución en la donación voluntaria de sangre a nivel mundial. Para aumentar la cantidad de donantes, la clínica realizó durante todo el año diversas campañas comunicacionales en medios digitales sobre la importancia de concurrir al banco de sangre más cercano, lo que ha permitido mantener *stock* para los pacientes que la requieren.



# Docencia e investigación

Clínica Alemana genera instancias de perfeccionamiento para sus médicos y profesionales del área de la salud, las cuales ayudan a profundizar el conocimiento médico al servicio de las personas. La formación profesional debe ser coherente con la planificación estratégica de la institución para alcanzar los objetivos de la misma.

## Extensión y educación continua

DIS-1

### Cursos en la plataforma *Lifelong Learning* (UDD)

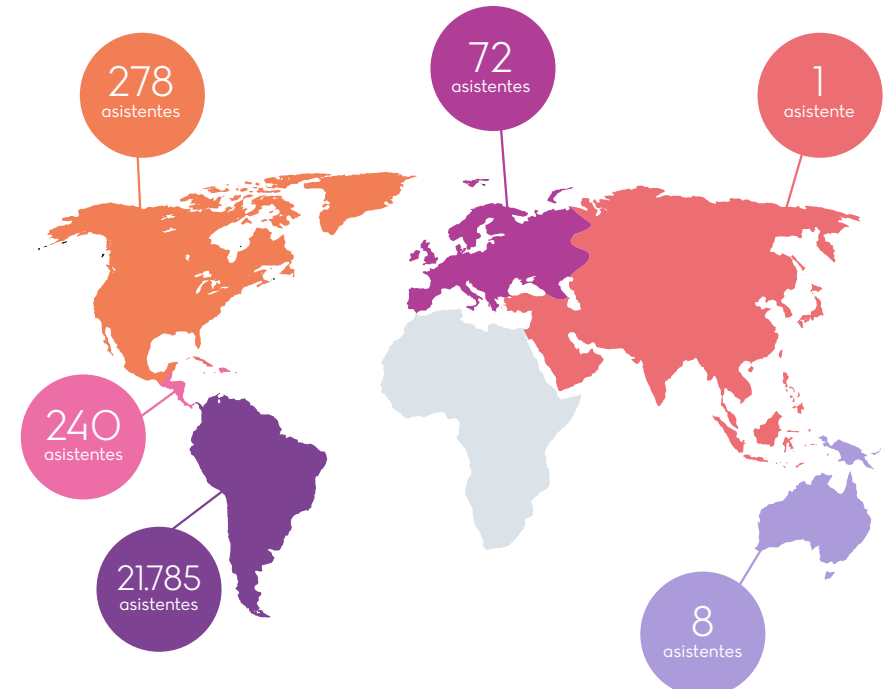
*Lifelong Learning* es un proyecto de extensión académica, creado por los equipos de Desarrollo Académico de Clínica Alemana, la Vicerrectoría de Postgrado de la Universidad del Desarrollo y el Centro de Desarrollo Educacional de la Facultad de Medicina CAS-UDD. Su objetivo es ofrecer cursos de educación continua y extensión en salud de alta calidad para profesionales de habla hispana que necesitan actualizar sus conocimientos en diferentes áreas. Cuenta con el respaldo y certificación académica de la Universidad del Desarrollo en cada uno de los programas ofrecidos.

### Cursos clínicos

Los cursos clínicos corresponden a un área en constante desarrollo, en la que participan destacados conferencistas nacionales e internacionales. Son una importante herramienta de perfeccionamiento profesional, ya que permiten compartir con la comunidad de profesionales de la salud los últimos avances de cada disciplina y ofrecen la oportunidad de intercambiar conocimientos con destacados líderes de opinión nacionales y extranjeros. La alta calidad de los docentes, y lo actualizado e innovador de sus contenidos, han sido el sello característico de estos cursos.

| Indicadores cursos clínicos   | 2019  | 2020   | 2021   |
|-------------------------------|-------|--------|--------|
| Nº de cursos desarrollados    | 41    | 17     | 39     |
| Nº de asistentes              | 4.624 | 14.981 | 22.464 |
| Nº de expositores extranjeros | 93    | 59     | 136    |
| Nº de expositores nacionales  | 476   | 174    | 369    |

### Procedencia de los asistentes a los cursos clínicos





## Perfeccionamiento en el extranjero y convenios internacionales

El intercambio de conocimiento con otros países es fundamental para la formación continua de los profesionales. El equipo médico se beneficia de la transferencia de conocimiento entre diversas instituciones a nivel mundial, en los trabajos de investigación y las publicaciones conjuntas. Dado ello, la clínica potencia los intercambios con otros países del mundo.

| Indicadores perfeccionamiento en el extranjero                     | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|
| Nº de estadías de perfeccionamiento                                | 6    | 6    | 7    |
| Nº de apoyos para asistencia a congresos entregados por la clínica | 19   | 0    | 25   |
| Cursos de perfeccionamiento  | 15   | 15   | 5    |

| Indicadores convenios internacionales   | 2019 | 2020   | 2021   |
|---|------|--------|--------|
| Convenios con hospitales universitarios y otros centros de referencia del mundo | 16   | 16     | 16     |
| Salidas de especialistas Clínica Alemana a centros con convenio                 | 23   | 3      | 2      |
| Número participantes en <i>webinar</i>  | s/i  | 10.491 | 22.464 |



### Reuniones clínicas

En las reuniones clínicas participan las distintas unidades, servicios y departamentos de la clínica, con el fin de discutir casos y nuevas alternativas terapéuticas. Generalmente, se presentan temas clínicos de interés transversal a la comunidad. Estas reuniones cuentan con destacados expositores nacionales e internacionales, quienes presentan de forma presencial y/o virtual, temas de actualidad científicos y académicos.

### Indicadores reuniones clínicas

|      |             |                     |      |             |                     |
|------|-------------|---------------------|------|-------------|---------------------|
| 2020 | 37 Sesiones | 7.215 Participantes | 2021 | 42 Sesiones | 5.092 Participantes |
|------|-------------|---------------------|------|-------------|---------------------|



## Campo clínico

DIS-2

La unidad de campo clínico recibió este año a cientos de estudiantes de pre y postgrado del área de la salud que participaron en diferentes actividades académicas.

### PERSONAS EN ROTACIÓN



A lo largo de su trayectoria al servicio de la salud, Clínica Alemana se ha comprometido con la formación académica colaborando en diferentes actividades docentes, abriendo sus puertas a profesionales de diversas partes del mundo.

|  | Días de rotación | Personas |
|--|------------------|----------|
| Médicos residentes de especialidades primarias, subespecialidades y postítulos de la UDD | 24.394           | 211      |
| Profesionales de otras carreras de la salud de la UDD                                    | 4.974            | 74       |
| Estudiantes de pregrado de medicina y otras carreras de la salud UDD                     | 15.257           | 576      |
| Médicos y profesionales de la salud en pasantías externas (no UDD)                       | 3.137            | 75       |
| Estudiantes de pregrado externos (no UDD) en pasantías                                   | 1.335            | 26       |

**Nota 1:** las personas en rotación son alumnos de pre y postgrado que realizan sus prácticas correspondientes a sus programas de formación.

**Nota 2:** sumatoria de días en que realizaron su rotación por las diferentes unidades y servicios de la clínica.



**Clínica Alemana inaugurará en 2022 su nuevo Centro de Simulación Clínica, un moderno espacio que permitirá el desarrollo de técnicas de alta complejidad; la mantención de destrezas y entrenamiento de equipos; la práctica de simulación quirúrgica y la colaboración en la docencia de residentes y becarios.**

La simulación clínica es una práctica indispensable para cualquier institución de salud. El entrenamiento, la formación y capacitación de los médicos, miembros del equipo y estudiantes en un ambiente exclusivo y protegido, son ejercicios claves para mejorar la seguridad y calidad de la atención a los pacientes. Este nuevo centro considera áreas de simulación clínica, procedimental, comunicación, investigación y docencia, disponibles para todos los departamentos, servicios y especialidades de la institución.







## Facultad de Medicina Clínica Alemana UDD cumple 20 años



Clínica Alemana y Universidad del Desarrollo celebraron los 20 años de la Facultad de Medicina, creada conjuntamente como un espacio de formación y desarrollo académico para formar médicos y especialistas de excelencia para Chile.

En la actualidad, la facultad imparte nueve carreras de pregrado: **medicina, enfermería, kinesiología, odontología, tecnología médica, nutrición y dietética, fonoaudiología, obstetricia y terapia ocupacional**, además de programas de postgrados y educación continua. Para su óptimo desarrollo, Clínica Alemana pone a disposición su infraestructura, con el fin de recibir a los estudiantes y profesionales de la salud.

Todas las carreras implementaron y perfeccionaron la modalidad de clases híbridas y flexibles (clases HyFlex UDD), realizadas en sala y transmitidas simultáneamente mediante la plataforma Zoom, asegurando experiencias de aprendizaje equivalentes ya sea dentro o fuera del campus.



**Titulados desde los inicios de la facultad 2002- 2021**

|       |  |
|-------|--|
| 3.845 | Titulados de pregrado  |
| 378   | Titulados de postítulos temáticos                            |
| 472   | Titulados de especialidades médicas                          |
| 424   | Titulados de magísteres                                      |
| 93    | Titulados de subespecialidades médicas                       |
| 6     | Graduados del Doctorado en Ciencias e Innovación en Medicina |
| 469   | Titulados de la especialidad odontológica                    |

La Universidad del Desarrollo inauguró un nuevo edificio institucional en el Campus Rector Ernesto Silva Bafalluy, que cuenta con un Aula Magna divisible hasta en 9 salas y alberga, entre otros, las oficinas de la Facultad de Medicina (carreras de medicina y odontología), los laboratorios de pregrado de la carrera de medicina, y el Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM).



## Colaboración con Hospital Padre Hurtado



Desde el año 2001, la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo mantiene un convenio de colaboración docente asistencial con el Hospital Padre Hurtado (HPH). Esta alianza incluye a la red de consultorios ubicados en las comunas de San Ramón, La Granja y La Pintana.

Durante 2021, más de 160 estudiantes de las nueve carreras participaron en diversos voluntariados que se llevaron a cabo en los campos clínicos.

- El Centro de Epidemiología y Políticas de Salud (CEPS) capacitó a 45 profesionales del departamento de salud y los centros de salud de La Pintana, con el propósito de fortalecer la unidad epidemiológica comunal.

- Durante el mes de abril, estudiantes realizaron seguimiento telefónico a contactos estrechos y pacientes positivos al covid-19 de la unidad de hospitalización domiciliaria del Hospital Padre Hurtado.
- El programa de rehabilitación cardíaca ha dado de alta a más de 400 personas, como parte del ciclo de habilitación profesional del plan de estudios de las carreras de kinesiología, nutrición y dietética y enfermería.
- Estudiantes de tercer año de la carrera de enfermería, desarrollaron ferias de salud mental y psiquiatría en el centro de Salud Familiar La Granja y en el centro de Referencia de Salud del Hospital Padre Hurtado.
- Estudiantes colaboraron en el proceso de vacunación contra el covid-19 en las comunas de La Pintana y La Granja, desempeñando diferentes tareas según los requerimientos sanitarios.
- Se elaboró una guía para el cuidado de la salud de niños migrantes y sus familias en Chile desarrollada en conjunto por el programa de estudios sociales en salud (Proessa) y la carrera de enfermería.
- Proyecto FONDEF Ciudad Sur, Territorio + Saludable: En un trabajo conjunto entre la Universidad de Santiago de Chile y la Universidad del Desarrollo (de la carrera de Nutrición y Dietética) se implementó esta iniciativa en la escuela Fray Camilo Henríquez de la comuna de San Joaquín. En la ocasión, se entregaron bebederos de agua, equipamiento deportivo y manuales de educación en hábitos saludables.



## Webinar Oncología para la atención primaria, prevención, sospecha, diagnóstico precoz y derivación oportuna.

La Facultad de Medicina, en conjunto con el Instituto Nacional del Cáncer (INC), con el apoyo del laboratorio Roche, desarrollaron con éxito la conferencia dirigida a médicos que se desempeñan en Atención Primaria de Salud (APS).





**Gracias por tanto**, es el nombre del mural que la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo donó al Hospital Padre Hurtado, obra que fue inaugurada en octubre en presencia de autoridades y colaboradores de ambas instituciones, además del director del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, doctor Fernando Betanzo, en el marco del vigésimo aniversario la Facultad de Medicina y del Festival de Humanidades.





## Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM)

Una iniciativa de la Universidad del Desarrollo y Clínica Alemana

El Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM), es una plataforma científica que desarrolla investigación en medicina transnacional de clase mundial, con un alto nivel de innovación, creado por la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo.

En el periodo 2021 el ICIM se adjudicó tres Fondecyt regulares<sup>1</sup> para el Centro de Genética y Genómica y para el Centro de Medicina Regenerativa. Uno de ellos, adjudicado por el Programa Genómica Microbiana fue financiado por el Centro para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC) de Estados Unidos. Ese estudio se centra en la relación genómica entre bacterias resistentes a los antimicrobianos que colonizan a los humanos en la comunidad, para mejorar el entorno hospitalario y la seguridad sanitaria mundial.

En la categoría postdoctorado, la UDD se adjudicó 3 proyectos, de los cuales 2 pertenecen al ICIM: uno del Programa Genómica Microbiana y otro del Centro de Química Médica.

Con relación a los proyectos Anillo, la UDD -como institución principal- se adjudicó el plan "Landscape of Clinically actionable Cancer Genes: Towards precisión oncology in Chile".

En los Fondef<sup>2</sup>, en tanto, se atribuyeron dos programas como institución patrocinante: Centro de Química Médica, "Nueva formulación para la limpieza y desbridaje en la curación de heridas y úlceras cutáneas"; y del Centro de Medicina Regenerativa, "Validación del marcador lactadherina presente en microvesículas plasmáticas como indicador de recurrencia/metástasis post-cirugía en cáncer de mama".

### ALGUNOS DE LOS PROYECTOS ADJUDICADOS EN 2021 COMO INSTITUCIÓN PRINCIPAL



1. Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico. / 2. Fondo de Fomento al Desarrollo Científico y Tecnológico.







## Investigación

DIS-3



La unidad de Investigación y Ensayos Clínicos tiene como objetivo promover la investigación clínica de alta calidad, a través del desarrollo las competencias científicas de los profesionales, fortalecer la cultura del conocimiento y asegurar las buenas prácticas clínicas, la ética, el respeto y los derechos de los sujetos de investigación.

**El enfoque de gestión que guía la investigación de alta calidad se promueve mediante tres acciones:**

- 1 Aumentar el personal clínico capacitado dedicado parcialmente a investigación
- 2 Incrementar la oferta de servicios de investigación para todos los actores relevantes
- 3 Mejorar sus formas de financiamiento

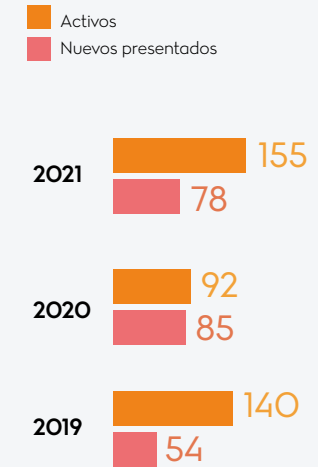
Clínica Alemana impulsa el desarrollo del conocimiento médico de alta calidad, considerando que la investigación científica mejora la atención a los pacientes, genera un aporte a las ciencias médicas del país, forma a líderes, fortalece vínculos con expertos y atrae a los más destacados profesionales del área.

En 2021 se consolidó un sistema de gestión financiera de proyectos de investigación con patrocinio y la optimización del sistema de facturación y pagos, que permitió reducir significativamente los plazos (de meses a días) por servicios prestados por la clínica a los proyectos de investigación. De los proyectos activos en 2021, se realizaron 10 iniciativas en conjunto con el Instituto de Ciencia en Innovación en Medicina (ICIM) y se aprobaron 10 proyectos nuevos sobre covid-19.

**Entre las publicaciones realizadas en 2021, un 52% se hizo en el primer nivel de las revistas más prestigiosas (cuartil 1). Este logro refuerza la posición de Clínica Alemana y la mantiene entre las instituciones de investigación más importantes de Chile, destacando la existencia de 25 publicaciones con más de 20 citas cada una.**

De las publicaciones relacionadas con el covid-19, 9 estaban orientadas específicamente a las vacunas contra el virus. Asimismo, se dio continuidad al ensayo clínico Coronavac en adultos y se inició el mismo estudio para niños.

### PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO



| Publicaciones                               | 2020 | 2021 |
|---|------|------|
| N° de publicaciones del período             | 434  | 412  |
| Porcentaje de publicaciones en el cuartil 1 | 56%  | 52%  |
| Porcentaje de publicaciones en el cuartil 2 | 13%  | 19%  |

**Nota 1:** número de publicaciones del periodo incluye artículos, editoriales, cartas y revisiones.

**Nota 2:** el porcentaje de publicaciones corresponde a las revistas más prestigiosas.





## Ensayos clínicos



Mediante un ensayo clínico es posible comprobar o rechazar hipótesis respecto a determinados tratamientos e intervenciones. Clínica Alemana desarrolla constantemente este tipo de investigaciones buscando nuevas y mejores formas de prevenir, controlar y tratar los problemas de salud. Además, se ha evidenciado que los pacientes involucrados en investigaciones clínicas logran mejores resultados médicos.

### Nuevo Centro de investigaciones clínicas

Ante la necesidad de contar con un espacio exclusivo para la atención de pacientes que participan en ensayos clínicos, se inició una construcción donde se podrá ofrecer un servicio congruente con los estándares de calidad de Clínica Alemana. La nueva edificación incluye boxes de atención, sala de entrevistas y toma de muestras, sala de espera, estaciones de trabajo de coordinadoras, archivos y baños. Su apertura se proyecta para el primer semestre 2022.

### Curso de buenas prácticas clínicas en investigación a personal de la clínica

En esta instancia se entregan las herramientas y contenidos para la conducción de estudios clínicos, asegurando el entendimiento de los principios de investigación y lineamientos ético legales, con el fin de proteger la seguridad y derechos de los participantes. Este curso *online* está certificado por la UDD y aprobado por el Instituto de Salud Pública (ISP).

6  
nuevos ensayos  
aprobados

2  
ensayos  
pendientes de  
pacientes

18  
ensayos  
reclutando  
pacientes



## Investigación asociada a los ODS

Clínica Alemana toma las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) para apoyar los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la ONU.

La clínica realizó 62 publicaciones que constituyen un aporte a 12 de los 17 ODS.



### Eficacia de la vacuna Coronavac contra el SARS-COV-2 en Chile (2021)

La publicación promueve la capacidad nacional de investigación y desarrollo y la fabricación de productos sanitarios esenciales a precios asequibles. Fue realizada en la revista de medicina de Nueva Inglaterra<sup>1</sup> (New England Journal of Medicine

10.1056/NEJMoa2107715) por Jara A., Undurraga E.A., González C., Paredes F., Fontecilla T., Jara G., Pizarro A., Acevedo J., Leo K., León F., Sans C., Leighton P., Suárez P., García-Escorza H., Araos R.

1. Effectiveness of an inactivated SARS-COV-2 vaccine in Chile (2021) <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85111473669&doi=10.1056%2fNEJMoa2107715&partnerID=4O&md5=0e365a52becd9054812720492e6dd08d>



# 07

## Acción por el planeta

Ecoeficiencia operacional

Emisiones y cambio climático



### CIFRAS DESTACADAS 2021

**2,2%**  
fue la disminución  
estructural de energía en  
comparación con 2020

**5,4%**  
fue el ahorro en consumo  
de agua respecto al  
periodo anterior

**9,86%**  
de los residuos son  
valorizados (degradados  
o reciclados)

**17%**  
fue la reducción en la  
huella de carbono en  
relación a 2020

**29.000**  
especies plantadas en  
alianza con Fundación  
Reforestemos





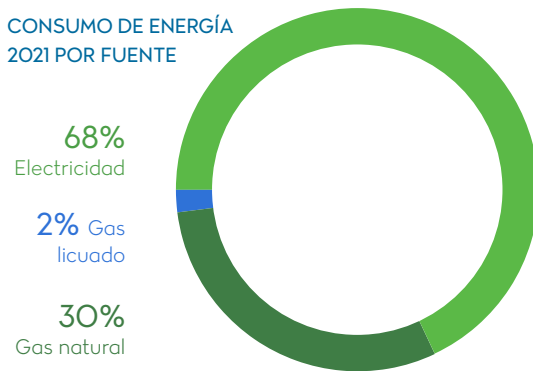
# Ecoeficiencia operacional

GRI 307-1

A lo largo de su trayectoria, Clínica Alemana ha buscado prevenir las externalidades e impactos negativos inherentes a sus operaciones, respetando la normativa y leyes vigentes, cumpliendo con los estándares nacionales e internacionales.

En 2021, la normalización paulatina del funcionamiento de los servicios generó un aumento de las actividades y, con ello, los requerimientos de agua y energía, así como la cantidad de residuos generados, razón por la cual se tomaron nuevas medidas de gestión operacional que permitieran ser eficientes y disminuir el impacto ambiental.

CONSUMO DE ENERGÍA  
2021 POR FUENTE



En el periodo, la clínica no tuvo sanciones o multas cursadas ni ejecutoriadas por incumplimiento en materia ambiental.



## Consumo de energía

GRI 302-1, 302-3, 302-4

La institución utiliza diversas fuentes energéticas como electricidad, gas natural y gas licuado que le permiten asegurar el correcto funcionamiento de sus servicios e instalaciones.

En 2021 se logró aumentar de un **63%** a un **68%** el uso de energía eléctrica, la cual proviene en un **100%** de fuentes renovables.

En julio de 2017 se firmó el contrato de energía renovable no convencional (ENRC) con Enel para abastecer a los edificios Vitacura, Manquehue Oriente y La Dehesa, a través de energía proveniente de fuentes limpias. Desde 2019 el Centro Médico Chicureo también se encuentra dentro de este contrato que entregó en 2021 un **74%** de energía eólica y **26%** de energía solar.

Clínica Alemana cumplió su meta de implementar medidas estructurales de ahorro de energía equivalentes a un 2% del consumo anual, llegando a 2,2%.

| Intensidad energética                      | 2019    | 2020    | 2021    |
|--|---------|---------|---------|
| Consumo energético (GJ)                    | 172.101 | 168.487 | 167.000 |
| Intensidad de energía por cama (GJ/Unidad) | 391     | 385     | 381     |
| Porcentaje de energía renovable (%)        | 62%     | 63%     | 68%     |



La clínica logró disminuir 2.689 GJ gracias a tres iniciativas de reducción energética implementadas en 2021.

### 1. Circuito de climatización

En septiembre se implementó una bomba de calor para el circuito de calefacción del edificio Manquehue Oriente con el objetivo de reemplazar la operación de las calderas y Chiller (equipo de generación de frío) durante los meses de temperaturas intermedias. Con esta iniciativa, se disminuyó de manera estructural un 24% el consumo anual de gas natural de la central térmica y un 1,2% de energía eléctrica.

### 2. Optimización de calderas

En mayo se llevó a cabo el proyecto de optimización en la operación de las calderas de los edificios Manquehue Oriente y Vitacura, con el cual se logró una eficiencia estructural en el consumo de gas natural de las centrales térmicas de un 6 y un 5% respectivamente.

### 3. Energía solar fotovoltaica

En junio se instaló en el Centro Médico de Chicureo un sistema de paneles solares *on grid* de 6KW, cuyo funcionamiento por seis meses, redujo 30 GJ el uso de energía eléctrica.

Para 2022 se considera la instalación de paneles adicionales, aumentando al triple la potencia, para lograr una generación total de 18KW trifásicos de energía limpia.



#### CONSUMO ENERGÉTICO (GJ)

|      |         |
|------|---------|
| 2021 | 167.000 |
| 2020 | 168.487 |
| 2019 | 172.101 |

#### INTENSIDAD ENERGÉTICA (GJ/CAMA)

|      |     |
|------|-----|
| 2021 | 381 |
| 2020 | 385 |
| 2019 | 391 |



En 2022 se espera implementar medidas de eficiencia en el uso de la energía eléctrica equivalentes a un 1% del consumo total y un 5% del consumo de gas natural o licuado medido en grados/días con respecto a 2021.

Clínica Alemana, durante los próximos tres años, implementará medidas de eficiencia que en conjunto serán equivalentes a un 5% del consumo de 2021<sup>1</sup>.

1. Considerando una superficie constante y grados/días de calefacción equivalentes.



## Agua y gestión hídrica

GRI 303-1, 303-2, 303-5



En la clínica, el agua se obtiene de las redes de distribución de Aguas Andinas y a través de pozos, la que se utiliza en el riego y en el circuito de climatización.

Se elaboró el **Plan de gestión hídrica** que respalda las acciones desarrolladas y define las directrices para continuar avanzando internamente en este ámbito.

Por su parte, la descarga de agua se realiza en las redes de alcantarillado. Clínica Alemana no posee plantas de tratamiento de aguas servidas, debido a que sus desechos son asimilables a los domiciliarios. Sin embargo, la empresa Aguas Andinas

y la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) inspeccionan periódicamente la calidad de las aguas vertidas en los colectores.

En este sentido, es importante destacar que la institución, por norma y confiabilidad de sus procesos, posee cámaras de inspección, plantas elevadoras, cámaras disipadoras de energía, cámaras de muestreo y cámara interceptora de aguas grasas.

### CONSUMO DE AGUA (M<sup>3</sup>)

|      |         |
|------|---------|
| 2021 | 270.064 |
| 2020 | 277.409 |
| 2019 | 354.163 |

### INTENSIDAD DEL CONSUMO DE AGUA (M<sup>3</sup>/CAMA)

|      |     |
|------|-----|
| 2021 | 617 |
| 2020 | 633 |
| 2019 | 805 |

Nota: se realizó una corrección respecto al Reporte 2019, ya que se incluyó el agua captada a través de pozos.

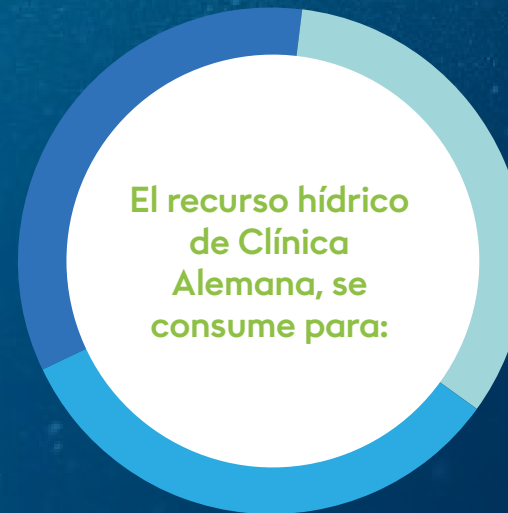
En 2021 se cumplió la meta de implementar medidas de ahorro equivalentes a un 5,4% del consumo con respecto al periodo anterior.



**Procesos industriales** como agua para los circuitos de climatización de los edificios.



**Procesos clínicos** como limpieza y esterilización de instrumental quirúrgico, diálisis de pacientes, preparación de nutriciones parenterales, exámenes de laboratorio, entre otros.



**Actividades asimilables a domiciliarias**, incluyendo el lavado de manos y ducha de pacientes, entre otras.





### Césped por maicillo

En Clínica Alemana La Dehesa se reemplazaron aproximadamente 1.500 m<sup>2</sup> de césped por una plaza con circulación de maicillo, árboles y macizos arbustivos con especies de bajo consumo hídrico como peumos, robles americanos, ceratonia, deutzia, romero rastrero, salvia, lavanda y huilmo, entre otros.

Esta iniciativa permitió disminuir el consumo de agua en 7,8 m<sup>3</sup>/día, lo que equivale a un 6,7% del consumo del edificio y a un 1% del total de la institución.

### Presión de agua

En los edificios de Vitacura y Manquehue Oriente se ajustó la presión de las redes de distribución de agua potable. A partir de este proyecto se logró un ahorro de 26 m<sup>3</sup>/día, equivalentes a un 4,3% del consumo de agua de ambos edificios y a un 3,4% de Clínica Alemana.

### Bomba frío-calor

En edificio Manquehue Oriente, la puesta en marcha de la bomba frío-calor disminuyó la evaporación y purga de agua en las torres de enfriamiento del circuito de climatización, permitiendo reducir el consumo de agua en 7 m<sup>3</sup>/día, lo que equivale a un 5,8% del consumo del edificio y a un 0,9% de Clínica Alemana aproximadamente.

### Pozos de captación

Aumentó la captación de agua de pozos para el abastecimiento del circuito de climatización (agua de torres de enfriamiento) y riego de las áreas verdes.



La meta para 2022 será implementar medidas de eficiencia equivalentes a un 2% de ahorro del consumo de 2021.





## Disminución y gestión de residuos

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Clínica Alemana genera residuos no peligrosos (82,94%), especiales de interés biológico (13,54%) y peligrosos (3,52%), los que son gestionados de acuerdo a la normativa vigente del país. El principal residuo generado por la clínica es la basura común.

El 12% de los residuos son degradados y valorizados internamente por la clínica, a través de un biodigestor mecánico. El residuo restante es transportado y procesado en su disposición final por empresas externas.

### Acuerdo de Producción Limpia

Clínica Alemana adhirió a un acuerdo de producción limpia (APL) en 2018 y, desde entonces, ha realizado diversas iniciativas para cumplir con la disminución de los residuos generados y su envío a relleno sanitario, entre las cuales se encuentran los dos proyectos de valorización implementados: el biodigestor y la instalación de puntos de reciclaje en las salas de espera.

Se capacitaron a **4.470** personas (**1.490** horas) en manejo de residuos y sustancias peligrosas, tanto a colaboradores como contratistas.

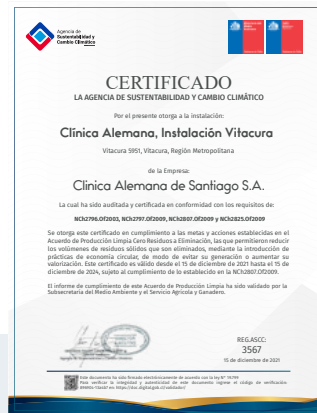
### RESIDUOS

#### Peligrosos

|   |  |
|---|--|
| Residuos especiales (biológicos)  | Residuos peligrosos  |
| Tienen riesgos asociados a contener agentes patógenos como restos biológicos, residuos cortopunzantes, etc. | Presentan algunas características de toxicidad como pilas, tubos fluorescentes, etc. |
| <b>13,54%</b>   | <b>3,52%</b>   |

#### No peligrosos

|   |   |  |
|---|---|--|
| Basura común  | Residuos degradados   | Residuos reciclados                      |
| Residuos sólidos similares a los domiciliarios, como material de limpieza, etc. | Basura orgánica ya degradada, como desechos vegetales, etc. | Desechos no peligrosos que se recuperan. |
| <b>73,08%</b>   | <b>5,83%</b>  | <b>4,03%</b>                             |



Como resultado, en diciembre de 2021, Clínica Alemana recibió el Certificado de la Agencia de Sostenibilidad y Cambio Climático (Corfo<sup>1</sup>), el cual, previa auditoría, reconoce el avance en la implementación de las acciones comprometidas.

1. La Corporación de Fomento de la Producción es la agencia del Gobierno de Chile, organismo de ámbito multisectorial, encargado del fomento de la producción nacional y promotora del crecimiento económico regional.

### Biodigestor

Durante 2021 se instaló en el casino de Vitacura un biodigestor de residuos orgánicos que, a través de la acción de bacterias, transforma los desechos de la preparación de alimentos para el personal en líquidos ricos en nutrientes que luego son vertidos al alcantarillado como RILES.

Este estómago mecánico permite disminuir el porcentaje de residuos que llega al relleno sanitario

y cumplir con las medidas comprometidas en el APL.

De los residuos orgánicos producidos entre julio y diciembre de 2021, 22.037 kilogramos fueron tratados internamente con el biodigestor.

La implementación de este equipamiento fue acompañada de campañas de sensibilización para lograr que quienes asisten al casino, separen sus desperdicios y contribuyan así, al éxito del proyecto.



| Residuos por tipo de eliminación (Kg) | 2019             | 2020             | 2021             |
|---------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Residuos especiales (biológicos)      | 198.146          | 324.408          | 406.417          |
| Residuos peligrosos                   | 97.743           | 83.434           | 105.836          |
| Basura común                          | 2.294.711        | 2.496.362        | 2.194.188        |
| Residuos degradados                   | 138.740          | 98.290           | 174.964          |
| Residuos reciclados                   | 154.393          | 135.542          | 121.044          |
| <b>Total de residuos generados</b>    | <b>2.883.733</b> | <b>3.138.036</b> | <b>3.002.449</b> |



La pandemia por covid-19 ha traído un gran aumento en la generación de residuos especiales debido al uso de mascarillas y otros elementos de protección. Sin embargo, se destaca la reducción de un 19% en la cantidad de residuos que llegan a relleno sanitario, gracias a la implementación del biodigestor y a las medidas de reciclaje de la institución.

**19%**  
reducción de residuos

Con respecto a los residuos reciclados, la mayor cantidad de ellos corresponde a cartones (74%) y papel blanco (13%). Se destaca la instalación de 14 puntos limpios dentro de la clínica.

| Residuos reciclados (Kg) | 2020           | 2021           |
|--------------------------|----------------|----------------|
| Cartón                   | 113.275        | 90.164         |
| Papel blanco             | 11.840         | 15.239         |
| Papel mixto              | 2.640          | 4.705          |
| PET                      | 2.512          | 3.070          |
| Plumavit                 | 375            | 235            |
| Latas                    | 2.260          | 5.201          |
| Vidrios                  | 0              | 0              |
| Diarios y revistas       | 2.640          | 2.430          |
| <b>Total</b>             | <b>135.542</b> | <b>121.044</b> |

Se espera disminuir un 30% la cantidad de basura que llega a relleno sanitario en 2022 y a un 50% en el mediano plazo (3 a 5 años).



# Emisiones y cambio climático

GRI 305-1, 305-2

El cambio climático es un desafío global que convoca a todas las organizaciones a tomar las medidas necesarias para mitigar sus impactos. Por ello, Clínica Alemana inició en 2020 la medición de su huella de carbono para los alcances 1 y 2, a través de la metodología internacional Protocolo GHG (*Greenhouse Gas Protocol*).

Para las emisiones de alcance 1 se incluyó:

- Combustible para los vehículos propios y controlados por la clínica.
- Gas natural y licuado para calefacción y agua caliente sanitaria\*.
- Petróleo para calderas y grupos electrógenos\*.
- Otras emisiones gaseosas como refrigerantes, gases clínicos y anestésicos para procedimientos médicos.

Para las emisiones de alcance 2 se incorporó:

- La compra de electricidad para el suministro de energía de los equipos médicos y servicios básicos, iluminación y climatización.

\* Corresponden a combustión estacionaria.

| Huella de carbono (%) | 2020 | 2021 |
|-----------------------|------|------|
| Alcance 1             | 96%  | 99%  |
| Alcance 2             | 4%   | 1%   |

La clínica disminuyó aproximadamente un 20% la huella de carbono en relación a 2020, destacándose la reducción de las emisiones originadas por el menor consumo de gases anestésicos y de gas natural, los que arrojaron un descenso aproximado de un 8% cada uno.

Además, disminuyó un 3% aproximadamente por la reducción de las emisiones relacionadas a la energía eléctrica, debido a que el valor informado por Enel de la unidad de medida del ERNC fue menor en un 75% con respecto a 2020.

## Disminución del consumo de gases anestésicos en pabellones

Los gases anestésicos producen efecto invernadero porque utilizan una mezcla de aire y O<sub>2</sub> (limpio y filtrado) para ventilar a los pacientes. Por esta razón, Clínica Alemana adquirió máquinas de anestesia que cuentan con una tecnología que mide el oxígeno, los gases inhalados y exhalados.

Adicionalmente, el equipo médico perfeccionó sus técnicas para utilizar flujos más bajos en las máquinas de anestesia y, de esta forma, reducir el oxígeno de aire por minuto, disminuyendo la cantidad de gases anestésicos.

El impacto del cambio climático en la clínica se manifiesta en el aumento de los requerimientos energéticos para enfriar los edificios por el aumento de la temperatura ambiental. En este sentido, se está transformando la estructura del uso de la energía, aumentando el consumo de electricidad para generar frío y disminuyendo el uso de gas natural o licuado destinado a generar calor.

La meta propuesta para 2022 es implementar medidas de eficiencia equivalentes a un 5% de la combustión estacionaria del alcance 1 de la huella de carbono, lo cual a su vez equivale a un 2,6% de la huella de carbono de los alcances 1 y 2 de la clínica.

Asimismo, la institución proyecta implementar medidas de eficiencia equivalentes a un 15% de las emisiones de la combustión estacionaria del alcance 1 de la huella de carbono en un plazo de 3 años y aproximadamente un 8% de la huella de carbono alcances 1 y 2 de la clínica.





## Nurses Climate Challenge

Educación sobre el cambio climático en el sector salud



Esta iniciativa, impulsada por enfermeras norteamericanas, en alianza con *Health Care Without Harm* y *Alliance of Nurses for Healthy Environments*, busca movilizar a las profesionales de todo el mundo para que eduquen a 50.000 personas que desempeñan este rol en el área de la salud en torno al impacto del cambio climático en la salud de las personas.

El Departamento de Enfermería de Clínica Alemana fue el primero en Latinoamérica en sumarse a esta iniciativa.

En este contexto, en 2021 se realizaron las siguientes actividades en la clínica:

- Difusión destinada a los colaboradores administrativos y de áreas no clínicas de la institución, respecto al impacto del cambio climático y la adherencia a las prácticas verdes en el lugar de trabajo, hogar y comunidad.
- Incorporación de los pacientes y sus familias en la campaña educativa.
- Participación como ponentes en el seminario web de Europa, organizado por *Nurses Climate Challenge* y *Nurses Drawdown*.

| Programa Nurses Climate Challenge                        | 2019  | 2020 | 2021 |
|--|-------|------|------|
| Nº de enfermeras y estudiantes de enfermería capacitadas | 1.429 | 25   | 50   |
| Número de iniciativas implementadas                      | 5     | 2    | 3    |
| Equipos formados   | 5     | 2    | 4    |



## Fundación Reforestemos

Bosque virtual de Clínica Alemana

Clínica Alemana mantuvo su compromiso con la reforestación de los bosques chilenos, a través de la donación de un árbol nativo por cada niño/a que nace en sus instalaciones. Las madres de los recién nacidos pueden escoger el árbol que se plantará a través del bosque virtual de la institución<sup>1</sup> y Fundación Reforestemos los planta en distintas regiones de Chile. En 2021 esta iniciativa sumó más de **29.000** árboles.

Sumado a lo anterior, Clínica Alemana adhirió como auspiciador a la iniciativa de reforestación de *Climbing Tour*, que consiste en plantar un árbol por cada polera que reutiliza en las diversas fechas en que se realiza el evento deportivo. Los competidores reciben una polera en cada fecha y aquellos que deciden reutilizarla aumentan el número de árboles para reforestar. En el periodo se alcanzó un total de **675** árboles plantados.

1. Disponible en [reforestemos.org](http://reforestemos.org)





## Anexos

---

Metodología

Temas materiales

Tabla de Contenidos GRI





# Metodología

## Alcance de este reporte

GRI 102-43, 102-44, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

Este documento corresponde al séptimo reporte anual de sostenibilidad de Clínica Alemana de Santiago S.A. En donde la organización da cuenta de su desempeño económico, social, ambiental y de gobernanza durante el ejercicio de 2021.

Este informe se ha elaborado siguiendo las recomendaciones del estándar GRI en su versión 2016 y no presenta cambios en su metodología con respecto al período 2020, las reexpresiones de información están debidamente señalizadas a lo largo del documento. El reporte no cuenta con una verificación externa.

Para consultas o sugerencias contactarse con el Departamento de Comunicaciones y Sostenibilidad al correo [comunicaciones@alemana.cl](mailto:comunicaciones@alemana.cl).

## Materialidad

### ¿Qué es la materialidad?

La materialidad es el principio que determina qué temas son los más relevantes respecto del impacto económico, ambiental y social de una organización, de manera tal que se considera esencial presentar información sobre su gestión a sus grupos de interés.

### ¿Cómo se determinó la materialidad en Clínica Alemana?

Clínica Alemana determina su materialidad a partir de la revisión de fuentes secundarias y consulta a sus grupos de interés.

Con respecto al primer proceso, este contempló un *benchmark* a diversas organizaciones del sector salud identificando además las mejores prácticas y una revisión de tendencias en sostenibilidad a nivel general y en específico para la industria. Lo que permitió definir un listado de **26** temas relevantes para las organizaciones

en el periodo 2021, el que luego de un proceso de revisión interna terminó en **15** temas para consultar a los grupos de interés.

El segundo proceso consideró la realización de **14** entrevistas a diversos ejecutivos de la clínica, incluyendo al gerente general, en donde se profundizó en contenidos relevantes del año y prácticas internas. Sumado a ello, se realizó una consulta externa a través de encuestas con un resultado de respuesta de **404** colaboradores, **143** contratistas y **985** pacientes, quienes definieron sus prioridades en relación a las 15 temáticas definidas en el proceso anterior.

Finalmente, se priorizó un total de **12 temas materiales**, mismo número que en el proceso de materialidad del periodo anterior, con la salida de **2** temas: desempeño económico y aseguramiento del suministro, que fueron muy relevantes en el periodo de pandemia 2020 y la entrada de diversidad e inclusión, y ética y cumplimiento, ambos priorizados por los grupos de interés.



## Temas materiales 2020

1. Desempeño económico
2. Aseguramiento del suministro
3. Dignidad y experiencia del paciente
4. Servicio seguro y de calidad
5. Transformación digital
6. Equipo de excelencia
7. Autocuidado y conciliación
8. Educación en salud
9. Ampliación del acceso a la salud
10. Investigación y docencia para la sostenibilidad
11. Ecoeficiencia operacional
12. Emisiones



## Temas materiales 2021

1. Ética y cumplimiento
2. Dignidad y experiencia del paciente
3. Servicio seguro y de calidad
4. Transformación digital
5. Equipo de excelencia
6. Diversidad e inclusión
7. Autocuidado y conciliación
8. Educación en salud
9. Ampliación del acceso a la salud
10. Investigación
11. Ecoeficiencia operacional
12. Emisiones y cambio climático





# Temas materiales

GRI 103-1, 103-2, 103-3

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

## ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Las organizaciones deben fomentar una conducta ética y responsable entre sus colaboradores y directivos, además del cumplimiento irrestricto de las normativas vigentes, para favorecer el crecimiento interno y la reputación corporativa.

## AUTOCUIDADO Y CONCILIACIÓN

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

## AMPLIACIÓN DEL ACCESO A LA SALUD

Incrementar el acceso de las personas a la salud, a través de diferentes programas de mejora de la equidad en la atención y generar un impacto positivo en la sociedad.

## EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Un pilar central en la relación con los pacientes es el respeto por su 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.

## EQUIPO DE EXCELENCIA

El equipo de trabajadores de Clínica Alemana es el motor y corazón que dan vida a la organización. Por ello, su capacitación y desarrollo son prioritarios.

## INVESTIGACIÓN

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

## SERVICIO SEGURO Y DE CALIDAD

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

## DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Es una fuente de oportunidades y crecimiento, su adecuada gestión puede atraer y mantener grandes talentos, desarrollar mejores servicios y mejorar la relación con los pacientes.

## ECOEficiencia OPERACIONAL

Se refiere a disminuir los impactos al medioambiente que pueda tener la operación de la clínica en el consumo de agua y energía y reducir los residuos que genera, con el fin de optimizar y ecologizar las atenciones.

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Entregar una atención oportuna y eficiente, a través de la incorporación de herramientas tecnológicas a los procesos. Se fortalece, así, toda la cadena de valor de la clínica.

## 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.

## EMISIONES Y CAMBIO CLIMÁTICO

Realizar una medición de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para proponer planes de reducción y contribuir a la reducción del cambio climático es un desafío común para todo el planeta.

Nota: Para profundizar en la gestión de cada uno de estos temas materiales revise los capítulos de este reporte.





# Tabla de Contenidos GRI

GRI 102-55

| GRI 102: Contenidos Generales |        |   | Página    |
|-------------------------------|--------|---|-----------|
| Perfil de la Organización     | 102-1  | Nombre de la organización   | 8         |
|                               | 102-2  | Actividades, marcas, productos y servicios                            | 8         |
|                               | 102-3  | Ubicación de la sede  | 8         |
|                               | 102-4  | Ubicación de las operaciones  | 12        |
|                               | 102-5  | Propiedad y forma jurídica  | 8         |
|                               | 102-6  | Mercados servidos   | 12        |
|                               | 102-7  | Tamaño de la organización   | 14        |
|                               | 102-8  | Información sobre empleados y otros trabajadores                      | 49        |
|                               | 102-9  | Cadena de suministro  | 29        |
|                               | 102-10 | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro   | No hubo   |
|                               | 102-11 | Principio o enfoque de precaución                                     | No cuenta |
|                               | 102-12 | Iniciativas externas  | 28        |
|                               | 102-13 | Afiliación a asociaciones   | 28        |
| Estrategia                    | 102-14 | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | 4         |

| GRI 102: Contenidos Generales          |        |   | Página |
|--|--------|---|--------|
| Ética e integridad                     | 102-16 | Valores, principios, estándares y normas de conducta    | 10     |
|  | 102-17 | Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas      | 23     |
| Gobernanza                             | 102-18 | Estructura de gobernanza                                | 18     |
|  | 102-22 | Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités | 18     |
|  | 102-23 | Presidente del máximo órgano de gobierno                | 18     |
|  | 102-24 | Nominación y selección del máximo órgano de gobierno    | 18     |
|  | 102-25 | Conflictos de intereses                                 | 23     |
|  | 102-28 | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno  | 18     |
|  | 102-35 | Políticas de remuneración                               | 18     |
|  | 102-40 | Lista de grupos de interés                              | 28     |
| Participación de los grupos de interés | 102-41 | Acuerdos de negociación colectiva                       | 49     |
|  | 102-42 | Identificación y selección de grupos de interés         | 28     |
|  | 102-43 | Enfoque para la participación de los grupos de interés  | 93     |
|  | 102-44 | Temas y preocupaciones clave mencionados                | 93     |



| GRI 102: Contenidos Generales             |        |  | Página           |
|---|--------|--|------------------|
| Prácticas para la elaboración de informes | 102-45 | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados                  | 93               |
|   | 102-46 | Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema       | 93               |
|   | 102-47 | Lista de los temas materiales  | 93               |
|   | 102-48 | Reexpresión de la información  | 93               |
|   | 102-49 | Cambios en la elaboración de informes  | 93               |
|   | 102-50 | Período objeto del informe   | 93               |
|   | 102-51 | Fecha del último informe   | 93               |
|   | 102-52 | Ciclo de elaboración de informes   | 93               |
|   | 102-53 | Punto de contacto para preguntas sobre el informe                            | 93               |
|   | 102-54 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI | 93               |
|   | 102-55 | Índice de contenidos GRI   | 96               |
|   | 102-56 | Verificación externa   | Sin verificación |

| Ética y cumplimiento        |       |  |        |
|-----------------------------|-------|--|--------|
| Enfoque de gestión          |       |  | Página |
| GRI 103: Enfoque de Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | 95     |
|                             | 103-2 | Enfoque de gestión y sus componentes         | 95     |
|                             | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión            | 95     |
| Contenidos Específicos      |       |  |        |
| Indicador propio            | CD-1  | Número de denuncias                          | 24     |

| Experiencia del paciente    |       |   |        |
|-----------------------------|-------|---|--------|
| Enfoque de gestión          |       |   | Página |
| GRI 103: Enfoque de Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura                  | 95     |
|                             | 103-2 | Enfoque de gestión y sus componentes                          | 95     |
|                             | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión                             | 95     |
| Contenidos Específicos      |       |   |        |
| Indicador propio            | DEP-1 | Resultados del NPS y tasa de reclamos                         | 34     |
| Indicador propio            | DEP-2 | Programas para mejorar la dignidad y experiencia del paciente | 36     |

| Transformación digital      |       |  |        |
|-----------------------------|-------|--|--------|
| Enfoque de gestión          |       |  | Página |
| GRI 103: Enfoque de Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | 95     |
|                             | 103-2 | Enfoque de gestión y sus componentes         | 95     |
|                             | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión            | 95     |
| Contenidos Específicos      |       |  |        |
| Indicador propio            | TD-1  | Cifras de Telemedicina                       | 41     |

| Servicio seguro y de calidad |       |  |        |
|------------------------------|-------|--|--------|
| Enfoque de gestión           |       |  | Página |
| GRI 103: Enfoque de Gestión  | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | 95     |
|                              | 103-2 | Enfoque de gestión y sus componentes         | 95     |
|                              | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión            | 95     |
| Contenidos Específicos       |       |  |        |
| Indicador propio             | SSC-1 | Indicadores de servicio seguro y de calidad  | 43     |



| Autocuidado y conciliación                    |        |  |        |
|---|--------|--|--------|
| Enfoque de gestión                            |        |  | Página |
| GRI 103:<br>Enfoque de<br>Gestión             | 103-1  | Explicación del tema material y su cobertura                     | 95     |
|   | 103-2  | Enfoque de gestión y sus componentes                             | 95     |
|   | 103-3  | Evaluación del enfoque de gestión                                | 95     |
| Contenidos Específicos                        |        |  |        |
| Indicador propio                              | 403-5  | Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo. | 56     |
| GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 | 403-9  | Lesiones por accidente laboral                                   | 56     |
|   | 403-10 | Dolencias y enfermedades laborales                               | 56     |

| Capacitación, desarrollo y retención |       |  |        |
|--------------------------------------|-------|--|--------|
| Enfoque de gestión                   |       |  | Página |
| GRI 103:<br>Enfoque de<br>Gestión    | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura   | 95     |
|                                      | 103-2 | Enfoque de gestión y sus componentes   | 95     |
|                                      | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión  | 95     |
| Contenidos Específicos               |       |  |        |
| GRI 401: Empleo                      | 401-1 | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal  | 58     |
| GRI 404:<br>Formación y<br>enseñanza | 404-1 | Media de horas de formación al año por empleado  | 59     |
|                                      | 404-3 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | 61     |

| Diversidad e inclusión  |       |   |        |
|---|-------|---|--------|
| Enfoque de gestión  |       |   | Página |
| GRI 103:<br>Enfoque de<br>Gestión                                 | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura  | 95     |
|   | 103-2 | Enfoque de gestión y sus componentes  | 95     |
|   | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión   | 95     |
| Contenidos Específicos  |       |   |        |
| GRI 405:<br>Diversidad e<br>igualdad de<br>oportunidades.<br>2016 | 405-1 | Diversidad en órganos de gobierno y empleados   | 62     |
|   | 405-2 | Ratio de salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres                     | 63     |
| GRI 202:<br>Presencia en el<br>mercado<br>2016                    | 202-1 | Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local | 63     |

| Ampliación del acceso a la salud  |       |  |        |
|-----------------------------------|-------|--|--------|
| Enfoque de gestión                |       |  | Página |
| GRI 103:<br>Enfoque de<br>Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | 95     |
|                                   | 103-2 | Enfoque de gestión y sus componentes         | 95     |
|                                   | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión            | 95     |
| Contenidos Específicos            |       |  |        |
| Indicador propio                  | ASS-1 | Operativos médicos y clínica móviles         | 68     |
| Indicador propio                  | ASS-2 | Programa de beneficencias                    | 70     |



| Educación en salud                |       |  |        |
|-----------------------------------|-------|--|--------|
| Enfoque de gestión                |       |  | Página |
| GRI 103:<br>Enfoque de<br>Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | 95     |
|                                   | 103-2 | Enfoque de gestión y sus componentes         | 95     |
|                                   | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión            | 95     |
| Contenidos Específicos            |       |  |        |
| Indicador propio                  | ES-1  | Actividades del Centro de Extensión          | 71     |
| Indicador propio                  | ES-2  | Presencia en medios de comunicación          | 72     |

| Docencia e investigación          |       |  |        |
|-----------------------------------|-------|--|--------|
| Enfoque de gestión                |       |  | Página |
| GRI 103:<br>Enfoque de<br>Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | 95     |
|                                   | 103-2 | Enfoque de gestión y sus componentes         | 95     |
|                                   | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión            | 95     |
| Contenidos Específicos            |       |  |        |
| Indicador propio                  | DIS-1 | Extensión y educación continua               | 73     |
| Indicador propio                  | DIS-2 | Rotaciones en campo clínico                  | 75     |
| Indicador propio                  | DIS-3 | Número de investigaciones                    | 80     |

| Ecoeficiencia operacional         |       |  |        |
|-----------------------------------|-------|--|--------|
| Enfoque de gestión                |       |  | Página |
| GRI 103:<br>Enfoque de<br>Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | 95     |
|                                   | 103-2 | Enfoque de gestión y sus componentes         | 95     |
|                                   | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión            | 95     |

| Ecoeficiencia operacional                  |       |  |        |
|--|-------|--|--------|
| Contenidos Específicos                     |       |  | Página |
| GRI 302:<br>Energía                        | 302-1 | Consumo energético dentro de la organización                                   | 84     |
|  | 302-3 | Intensidad energética  | 84     |
|  | 302-4 | Reducción del consumo energético   | 84     |
| GRI 303: Agua<br>2018                      | 303-1 | Interacción con el agua como recurso compartido                                | 86     |
|  | 303-2 | Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua                  | 86     |
|  | 303-5 | Consumo de agua  | 86     |
| GRI 306:<br>Residuos 2020                  | 306-1 | Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos | 88     |
|  | 306-2 | Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos               | 88     |
|  | 306-3 | Residuos generados   | 88     |
|  | 306-4 | Residuos no destinados a eliminación   | 88     |
|  | 306-5 | Residuos destinados a eliminación  | 88     |
| GRI 307:<br>Cumplimiento<br>ambiental 2016 | 307-1 | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental                         | 84     |

| Emisiones                         |       |  |        |
|-----------------------------------|-------|--|--------|
| Enfoque de gestión                |       |  | Página |
| GRI 103:<br>Enfoque de<br>Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | 95     |
|                                   | 103-2 | Enfoque de gestión y sus componentes         | 95     |
|                                   | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión            | 95     |
| Contenidos Específicos            |       |  |        |
| GRI 302:<br>Emisiones<br>2016     | 305-1 | Emisiones directas de GEI (alcance 1)        | 90     |
|                                   | 305-2 | Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)      | 90     |





---

### Información corporativa:

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

Sitio web  
[www.alemana.cl](http://www.alemana.cl)

Teléfono de contacto  
(56) 22210 1111

---

### Síguenos en



---

### Producción del Reporte:

Departamento de  
Comunicaciones y Sostenibilidad  
Clínica Alemana

### Desarrollo de contenidos:

Asesorías Kellun  
[www.asesoriaskellun.com](http://www.asesoriaskellun.com)

### Diseño gráfico:

Dioslascría  
[www.dioslascria.cl](http://www.dioslascria.cl)