

Reporte de
sostenibilidad **2023**

Hacer posible una **mejor salud**



→ Contenidos

01	Presentación	
	Mensaje del Presidente del Directorio	6
	Entrevista al Gerente General	8
	Entrevista al Médico Director	10

02	Nuestra clínica	
	2.1 Perfil de Clínica Alemana	14
	2.2 Historia	20
	2.3 Red de Atención	22
	2.4 Principales cifras	24
	2.5 Hitos del período	28
	2.6 Premios, acreditaciones y reconocimientos	32

03	Liderazgo para la sostenibilidad	
	3.1 Directorio y ejecutivos	36
	3.2 Perfil de los integrantes del Directorio	36
	3.3 Rol y principales funciones del Directorio	37
	3.4 Comités del Directorio	38
	3.5 Alta administración	42
	3.6 Gestión de riesgos	44
	3.7 Ciberseguridad y privacidad de la información	46
	3.8 Ética y transparencia	50
	3.9 Gestión de la sostenibilidad	58
	3.10 Grupos de interés	64

04	Enfrentando un escenario desafiante	
	4.1 Enfrentando un escenario desafiante	70
	4.2 Sostenibilidad del sistema de salud	71
	4.3 Sostenibilidad financiera	73
	4.4 Desempeño económico	78

05	Cadena de suministro segura y responsable	
	5.1 Gestión de la cadena de suministro	82
	5.2 Estrategia de proveedores	84
	5.3 Desempeño de la gestión de proveedores	85
	5.4 Nuestros proveedores	88

06	Contribuyendo a la Salud en Chile	
	6.1 Servicio seguro y de calidad	92
	6.2 Experiencia del paciente	102
	6.3 Transparencia de precios	110
	6.4 Avances y mejoras para una prestación de salud más moderna	112
	6.5 Salud preventiva para la población	118
	6.6 Transformación digital	121
	6.7 Fichas clínicas electrónicas	130

07	Personas que cuidan personas	
	7.1 Equipo de excelencia	136
	7.2 Diversidad e inclusión	142
	7.3 Capacitación y desarrollo de capital humano	149
	7.4 Evaluación de desempeño	153
	7.5 Autocuidado y conciliación	154
	7.6 Salud y seguridad de la fuerza laboral	161

08	Acercando salud de calidad	
	8.1 Acercando salud de calidad	170
	8.2 Voluntariados y acción con la comunidad	182
	8.3 Educación para la salud de la comunidad	186

09	Conocimiento médico al servicio del país	
	9.1 Formación médica e investigación en salud	192
	9.2 Departamento de Desarrollo Académico e Investigación (DAI)	194
	9.3 Facultad de Medicina Clínica Alemana UDD	206
	9.4 Investigación y ODS	213

10	Acción por el planeta	
	10.1 Ecoeficiencia operacional	216
	10.2 Gestión hídrica	217
	10.3 Gestión energética	220
	10.4 Emisiones y cambio climático	224
	10.5 Gestión de residuos	228

11	Anexos	
	Actualización del mapa de grupos de interés	238
	Materialidad	241
	Temas materiales	244
	Índice de contenidos GRI y SASB	248

01

Presentación

Mensaje del **presidente del Directorio**

Entrevista al **gerente general**

Entrevista al **médico director**



Mensaje

Presidente

Clínica Alemana de Santiago, Reporte de sostenibilidad 2023



A nombre de nuestro Directorio, es un honor y un orgullo presentarles los resultados e hitos del ejercicio 2023 de Clínica Alemana de Santiago.

Un año que nuevamente estuvo marcado por la frágil situación financiera de las isapres, los fallos judiciales y las discusiones legislativas del sector, como la Ley Corta que a la fecha continúa en tramitación.

Todos estos hechos desafiaron a los equipos de la organización para ser más flexibles y adaptarse a los distintos contextos, lo que dejó de manifiesto el excelente nivel de profesionales y del equipo humano con el que cuenta la clínica. A pesar de este escenario adverso e incierto, hemos logrado importantes avances en distintos ámbitos, algunos de los cuales me permito desarrollar a continuación.

Al igual que en periodos anteriores, 2023 se caracterizó por una alta demanda asistencial donde nuestros niveles de actividad crecieron en relación con el periodo anterior. Por ejemplo, las consultas médicas aumentaron en 5,6%; las cirugías subieron 1,7%, mientras que los exámenes de laboratorio e imágenes lo hicieron en 2,3%.

También durante este año hubo logros relevantes a nivel de desarrollo médico, como la puesta en marcha de la nueva Urgencia Gineco – Obstétrica en el Edificio Manquehue Oriente, diseñada para enfrentar emergencias ginecológicas y obstétricas, con capacidad de diagnóstico y tratamiento de vanguardia. Asimismo, también fue significativa la consolidación de nuestro intermedio oncológico, que comenzó a funcionar en 2022 destinado a la atención de estos pacientes con infraestructura y equipos altamente preparados.

En cuanto a transformación digital, sobresalieron los avances en telemedicina, que durante el ejercicio fortaleció su unidad de desarrollo al aumentar 44% respecto al ejercicio anterior, con 56.860 atenciones. Esto se logró gracias al crecimiento sostenido de nuevos productos digitales, tales como teleurgencia y telebox, que tuvieron no sólo un impacto en actividad, sino también en el mejoramiento sustancial en la experiencia de los usuarios de nuestros servicios. Otros productos destacables que sustentaron este crecimiento fueron la teleenfermería y la asesoría de químicos farmacéuticos por telefarmacia.

En sucursales, hemos conseguido la consolidación del centro médico Plaza Egaña que con tan sólo un año de funcionamiento recibió a 35.586 pacientes, 18,8% de los cuales se atendieron por primera vez en la clínica, reforzando el compromiso de llegar a donde las personas nos necesiten.

Entregar la mejor experiencia a nuestros usuarios es uno de los principales objetivos que asumimos como organización. Para ello, hemos puesto énfasis en un proceso de escucha activa que nos permite conocer las expectativas, demandas y necesidades de las personas y sus familias. Como parte de este desafío, analizamos cada día los índices de satisfacción, los que en 2023 fueron de 78%, seis puntos más que el periodo pasado, transformándose en un resultado histórico para la clínica.

Nuestra estrategia basada en la cercanía también nos ha permitido establecernos como líderes en experiencia de pacientes. Esto ha sido avalado por diferentes instituciones, quienes nos han galardonado con el primer lugar del Sector

Clínicas en mediciones como los Ranking de Satisfacción PROCALIDAD y PXI – Praxis Xperience Index 2023, el Premio Lealtad del Consumidor Alco Consultores y el Índice de Confianza (ICC) entregado por CES UAI, en el que también fuimos número uno en el Sector Transaccional.

Respecto al desarrollo sostenible, también recibimos reconocimientos que nos han permitido consolidar nuestra estrategia. Entre ellos, se destacaron el primer lugar del Sector Clínicas Merco Empresa, Merco Responsabilidad ESG y el premio del Hub de Sustentabilidad de La Tercera. Estas valoraciones son indicios de que, al ser parte de su cultura, Clínica Alemana está comprometida con el cuidado del medio ambiente, comunidades, pacientes, colaboradores y el firme deber por la excelencia y transparencia. Entre los hitos sobre este tema, resaltó la conformación de un comité multidisciplinario para poner en práctica aquellas acciones que contribuyan al cuidado del planeta. En esto, cuantificaremos y verificaremos la huella de carbono y ejecutaremos proyectos de mitigación. En la práctica, por ejemplo, hemos recogido las expectativas de los usuarios al eliminar las botellas de plástico desechable desde los servicios de hospitalización de manera gradual, con lo que dejamos de usar 1,5 toneladas de ese material entre junio y diciembre pasado.

También fueron muy destacados los logros en cultura organizacional y en clima laboral. Durante 2023, se llevó a cabo una nueva negociación colectiva que concluyó con un muy buen acuerdo, reconocido por la clínica y sus colaboradores. Desde hace tres años hemos trabajado en implementar las mejores prácticas para afianzar las relaciones organizacionales que nos permiten crear un ambiente en el que los colaboradores puedan desarrollarse y sentirse reconocidos. Reflejo de este trabajo han sido los resultados de la reciente medición, que alcanzó un índice de clima laboral del 80%, con un aumento de nueve puntos respecto al ejercicio anterior y una tasa de respuesta del 82%. En esto resalta que tres de doce dimensiones lograron más de 80 puntos, como son intención de permanecer en la organización, respeto por la diversidad y orgullo organizacional. Todo lo anterior se vio reflejado con la obtención por noveno año consecutivo del primer lugar

del Ranking Merco Talento, en el Sector Clínicas.

Otro hecho significativo que nos reconforta son los avances que hemos tenido en materia de Diversidad, Inclusión y No Discriminación, con la conformación de células específicas de trabajo en Equidad de Género, Comunidad LGTB+, Discapacidad, Intergeneracionalidad y Multiculturalidad. Estas tareas apuntan en esencia a nuestro objetivo principal de hacer de Clínica Alemana de Santiago un lugar abierto, seguro y respetuoso para todas y todos quienes la conforman.

También en este último periodo ha sido un gran aporte resolver las necesidades de salud de más de 2.600 personas que se encontraban en una lista de espera en el sistema público.

Todas estas acciones han sido posibles gracias al extraordinario equipo de Clínica Alemana de Santiago al que, en nombre del Directorio, agradezco profundamente y con la certeza de que contamos con todos los talentos y conocimientos para seguir aportando al desarrollo de una medicina de calidad para nuestro país, siendo siempre fieles a nuestro propósito de existir para hacer posible una mejor salud.

Andrés Kuhlmann J.

Entrevista

Cristián Piera

Gerente General Clínica Alemana de Santiago



¿Cómo evalúas el 2023 y la gestión de la clínica durante este año?

El año 2023 ha sido un muy buen año, pero tremendamente desafiante. Por una parte, hemos vuelto a superar nuestros indicadores en prestaciones de salud, anotando un crecimiento anual de entre 5% y 7%. Como contrapunto, ha sido un año marcado por la incertidumbre en la que se encuentra nuestro sector en Chile. En este contexto, como clínica, hemos trabajado en medidas internas de responsabilidad, eficiencia y preparación, para adaptarnos a los diversos escenarios que puedan derivar de la actual crisis financiera de las aseguradoras. En paralelo, hemos participado de manera activa en la discusión pública, comunicando las consecuencias que podría tener para las personas un colapso de las isapres, así como los temas de fondo para poder alcanzar un sistema sanitario que sea mejor y sostenible tanto financiera como técnicamente y, por sobre todo, que pueda responder a las necesidades de la población, contribuyendo a una mejor calidad de vida y bienestar social.

¿Qué medidas ha adoptado la clínica para hacer frente a los desafíos del sector?

Entre las medidas que implementamos, está la reestructuración de la gestión de pabellones, la ampliación del programa de cirugía mayor ambulatoria –que ha alcanzado el 59% de intervenciones de este tipo– y el avance de la telemedicina, en donde ha destacado especialmente el fortalecimiento de Teurgencia que consiguió entregar más 11 mil atenciones. Todas estas medidas nos han permitido responder a la creciente demanda por prestaciones de salud, logrando mayores eficiencias tanto de los recursos propios, como de las aseguradoras y de nuestros pacientes. Entre los

logros del año, un aspecto central es que esto lo hemos conseguido con niveles históricos de satisfacción de nuestros usuarios, al llegar a un NPS del 78%, así como el reconocimiento de un conjunto de premios de experiencia de pacientes a nivel nacional. Hemos adoptado este conjunto de medidas de eficiencia para continuar en el camino de crecimiento que nos hemos trazado, con el paciente en el centro de nuestro quehacer. En esto, el objetivo de la clínica sigue siendo brindar una medicina de excelencia, a pesar de que el actual escenario no nos ha permitido nuevas inversiones en infraestructura.

¿Cuáles fueron los hitos en la gestión del capital humano?

En el centro de la gestión de la clínica están sus equipos. Todo el trabajo que hemos desarrollado en forma exitosa en este escenario de incertidumbre ha sido en conjunto con las personas que componen la organización. Agradezco y destaco el esfuerzo y coordinación interdisciplinaria de todos quienes son parte de la Clínica Alemana, por su adhesión y entrega a nuestro propósito de hacer posible una mejor salud. El compromiso de la clínica con los más de cinco mil trabajadores y sus familias se ha visto reflejado en el excelente índice de clima laboral alcanzado este año, que llegó a los 80 puntos, nueve más que lo registrado en 2022. Así también, otro gran logro de 2023 ha sido un exitoso acuerdo de negociación colectiva con el sindicato, que refuerza el compromiso de la organización con el bienestar de sus equipos de trabajo.

Y en materia de sostenibilidad, ¿cuáles fueron los avances que destacarías?

Entre los hitos logrados se destaca la publicación de nuestra Política de Diversidad, Inclusión y No Discriminación, que busca fortalecer el trabajo que la clínica viene desarrollando en esta materia. También hemos progresado con la creación del Comité de Medio Ambiente, que ha liderado importantes avances para nuestra contribución al cuidado del planeta. En este punto, destaca la cuantificación y verificación de nuestra huella de carbono y el cumplimiento de anhelos de nuestros pacientes, que detectamos en las encuestas que les realizamos. Por dar un ejemplo, en la mayoría de nuestros servicios de hospitalización hemos reemplazado las botellas de agua plásticas de un solo uso por unidades reutilizables elaboradas de vidrio reciclado, lo que ha significado reducir el uso de 1,5 toneladas de plástico durante el 2023. También, en materia social, nuestro programa “2.000 personas, 2.000 soluciones de salud”, que busca contribuir a la disminución de las listas de espera del sistema público de salud, realizó 1.745 atenciones. Entre éstas, se cuentan consultas con especialistas, exámenes, procedimientos y cirugías, que gracias al trabajo voluntario de más de 750 colaboradores se alcanzaron en un despliegue de 16 operativos médicos.

¿Cómo ves el futuro para la clínica y la salud en Chile?

Clínica Alemana mira a mediano y largo plazo con el convencimiento de que es necesario cambiar el modelo de salud en Chile. Internamente lo estamos haciendo, poniendo el foco en la prevención y el bienestar del paciente, y en los próximos años seguiremos trabajando con este objetivo. Como parte de esto, vamos a fortalecer nuestros servicios de diagnóstico con el fin de lograr una mayor capacidad de atención con la misma infraestructura. En paralelo, continuaremos buscando la transparencia y sostenibilidad del sector y la eficiencia de los procesos, lo que permitirá dar mayor cobertura a las necesidades de la población. Todo ello, manteniendo siempre la calidad, seguridad y excelencia que caracterizan a Clínica Alemana.



Entrevista

Dr. Bernd Oberpaur

Médico Director Clínica Alemana de Santiago



¿Cuáles son los principales aspectos que marcaron el quehacer de la actividad de salud durante 2023?

Durante este año, el rediseño del financiamiento del sistema de salud, como resultado de la grave crisis de las Isapres, concentró la discusión y preocupación del sector. Sin embargo, el contexto está marcado por necesidades de fondo que hoy día no están siendo abordadas y que requieren una nueva mirada integral para avanzar en prevención y estilos de vida, respondiendo a la pregunta de cómo nos hacemos cargo de las distintas poblaciones en el marco de los actuales cambios demográficos que estamos viviendo. Para lograr un sistema de salud sostenible en el tiempo, que armonice con las necesidades sanitarias de las personas y la población, tenemos que hacernos responsables de atender a estos requerimientos integralmente como institución privada, pero también como sistema público.

¿Cuáles fueron las iniciativas y avances clínicos del período?

Este 2023 hemos continuado incorporando aprendizajes de cómo trabajar de manera más eficiente.

Algunas de estas iniciativas han apuntado a fortalecer las eficiencias con trabajo en equipos multidisciplinarios, lo que nos ha permitido disminuir los días de hospitalización, aumentar la disponibilidad de camas para hospitalizados y hacer más cirugías. También hemos duplicado las camas de UCI Adultos y en el ámbito de quimioterapia hemos llegado a la meta del 90% de procedimientos ambulatorios, lo que nos sitúa en la mejor práctica mundial. Así también

hemos logrado comenzar a hacer trasplantes de órganos sólidos en pediatría y avanzamos en nuestro programa de cuidados paliativos. La telemedicina y especialmente la incorporación de la Teleurgencia, que este año por primera vez estuvo operando en toda su capacidad, han sido un gran aporte al objetivo de entregar la medicina que requiere cada persona en el momento preciso. Así como también lo ha sido el fortalecimiento de la Unidad de Medicina Familiar, Medicina Física de Rehabilitación y la implementación de la nueva Urgencia Gineco-Obstétrica en Vitacura.

Estos avances clínicos nos han ayudado a responder ante la creciente demanda de atenciones, con una positiva experiencia de nuestros pacientes, que se vio reflejada en un índice de satisfacción muy superior a años anteriores.

¿Cómo ha contribuido la cultura organizacional y el equipo humano de la clínica en estos avances?

Esta organización la hacen las personas que a diario ponen a disposición de nuestro propósito todo su talento para hacer posible una mejor salud. La gestión del capital humano, el bienestar de los equipos y la diversidad e inclusión, son parte fundamental en la entrega de una medicina de excelencia en los tiempos que estamos viviendo. Durante el 2023 hemos trabajado fuertemente en estas materias y hemos iniciado el proceso para obtener la acreditación Magnet, principal certificación internacional de enfermería, que pone en el centro la experiencia de las personas (equipos y pacientes), con el objetivo de atraer y retener al mejor talento, a disposición de las atenciones de salud. También en el ámbito de las certificaciones hemos conseguido la

acreditación de nuestra sucursal de Plaza Egaña por la Joint Commission International y la acreditación nacional de las sedes de Chicureo y La Dehesa, dos hitos que reflejan el trabajo de excelencia en equipo.

Y a nivel externo, ¿cuál son los principales aportes realizados por la clínica durante 2023?

Junto con aportar a visibilizar la discusión sobre las soluciones necesarias para alcanzar un sistema de salud que responda a las necesidades de las personas, hemos aumentado significativamente los operativos médicos para así ayudar en la disminución de las listas de espera del sistema, creciendo en un 33% con respecto al 2022. También hemos contribuido a la ampliación del acceso a la salud y apoyo al sistema público, sobre lo que me gustaría destacar dos iniciativas. La primera es que hemos avanzado aceleradamente en nuestro programa de implementación de trasplantes pediátricos de órganos sólidos y hemos logrado apoyar los procedimientos de pacientes del Hospital Calvo Mackenna tras el incendio de sus pabellones. La segunda corresponde a la continuidad de los convenios con Fonasa tanto para prestaciones ambulatorias de libre elección de sus pacientes como para tratamientos de alta complejidad. Ambas iniciativas se enmarcan en el compromiso de Clínica Alemana con la salud pública y los pacientes que se atienden en ella, más allá de factores económicos y financieros.

Por otro lado, hemos continuado formando profesionales de salud, profundizando la docencia de pre y post grado en Clínica Alemana como campo clínico, con más de dos mil alumnos pasantes. Hemos ampliado las oportunidades

de enseñanza continua, a través del programa de Lifelong Learning que impulsamos en conjunto con la Facultad de Medicina de la Universidad del Desarrollo. También hemos avanzado en el uso de la investigación como herramienta metodológica para el conocimiento y la entrega de oportunidades de calidad de vida o eventualmente sanación de pacientes con enfermedades graves y con escasas alternativas terapéuticas, lo que es muy relevante para el sistema de salud público y privado del país.

¿Qué desafíos ve para la clínica?

Hemos avanzado mucho y vamos por el camino correcto, pero aún tenemos grandes desafíos por delante para dar respuesta a las necesidades de las personas y la sociedad. En 2024 continuaremos trabajando en fortalecer nuestras capacidades de atención en salud mental, en profundizar los avances en medicina preventiva y en implementar el sistema de hospitalización domiciliaria. De manera transversal, necesitamos continuar trabajando en lograr eficiencias que nos permitan continuar mejorando el uso de los recursos y así seguir bajando los costos y las barreras económicas que permitan que más personas puedan acceder a las prestaciones de la Clínica Alemana. Para esto debemos continuar colaborando interdisciplinariamente, generando acuerdos grupales y adhiriendo a ellos, para incorporar permanentemente las mejores prácticas, así como fortalecer y aumentar la docencia de pre y postgrado y la capacitación continua. Todo esto para adaptarnos a un entorno en permanente cambio, que es la base de la sostenibilidad.

02

Nuestra clínica

Cifras destacadas

16 centros de atención

454 camas disponibles

28 pabellones

73% tasa de ocupación general



2.1 Perfil de Clínica Alemana

GRI (2-1, 2-6)

Clínica Alemana es un centro de salud de **alta complejidad** con más de 70 especialidades y subespecialidades médicas, que pertenece a la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia (CCAB), entidad sin fines de lucro creada en 1905.

Cuenta con equipos profesionales multidisciplinarios altamente calificados, con tecnología de última generación y con moderna infraestructura, que le permiten entregar una atención de excelencia en el ámbito hospitalario y ambulatorio.

Con el objetivo de mejorar la salud y el bienestar de las personas, la clínica ha crecido sostenidamente, realizando importantes inversiones. Así también ha expandido continuamente sus servicios físicos y remotos para así ampliar el impacto positivo en las personas y en la sociedad.

Cada año, Clínica Alemana reinvierte el 85% de sus utilidades en mejorar y fortalecer su red de servicios de salud, en la generación de conocimiento de frontera, la adquisición de equipamiento médico con tecnología de punta, capacitación del personal, formación de especialistas, desarrollo de infraestructura y beneficencia para resolver problemas de salud urgentes de personas en lista de espera del sistema público.

De esta manera, Clínica Alemana es un actor clave en el desarrollo del sector de la salud en Chile y América Latina.



Clínica Alemana reinvierte el 85% de sus utilidades en mejorar y fortalecer su red de servicios de salud, en la generación de conocimiento de frontera y a beneficencia para resolver problemas de salud urgentes de personas en lista de espera del sistema público, entre otros objetivos.

Información corporativa

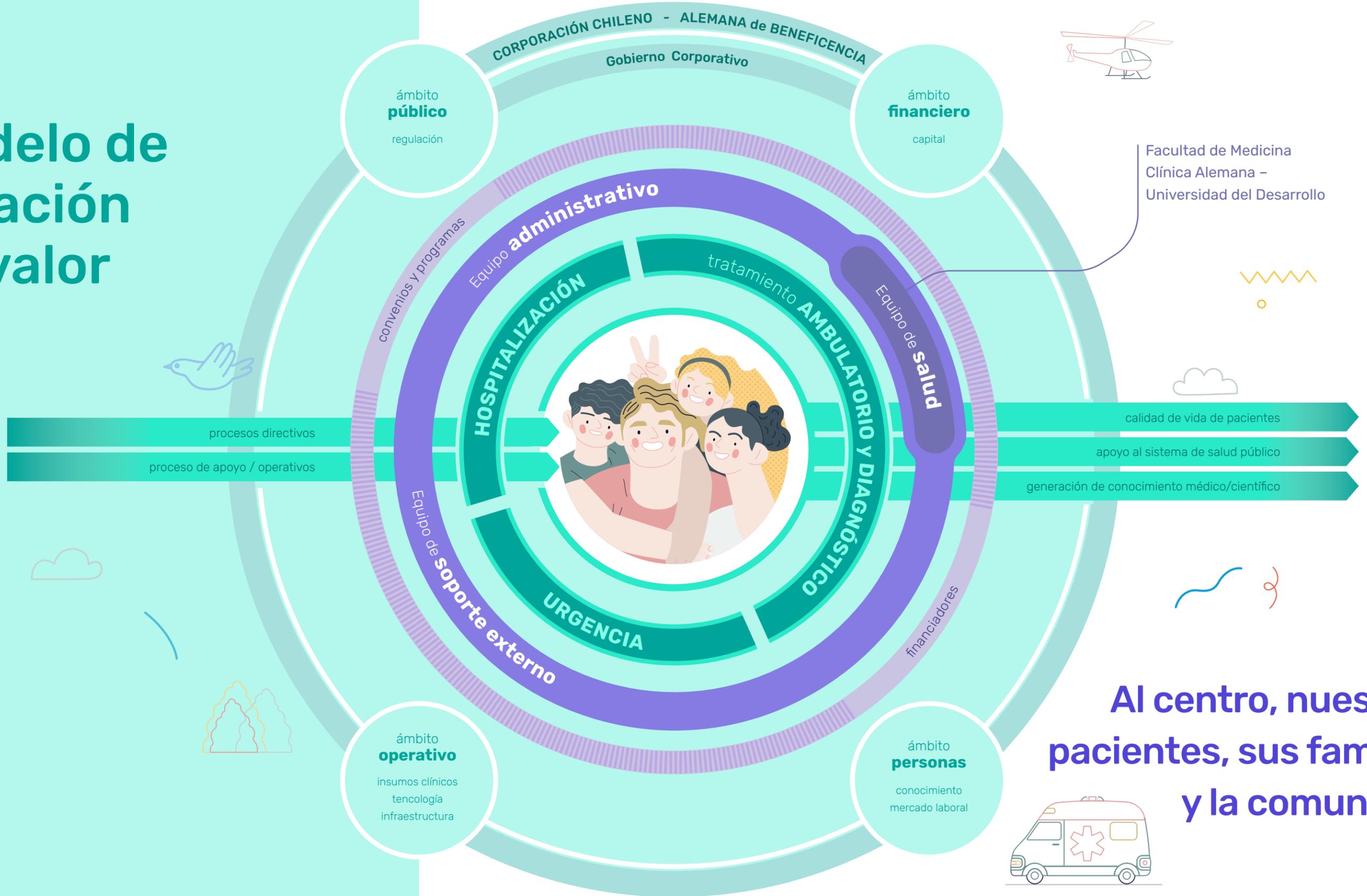
Casa matriz

Av. Vitacura 5951, Vitacura, Santiago de Chile.

Teléfono de contacto

(56-2) 2210 1111
www.alemana.cl

Modelo de creación de valor



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 de la clínica

Excelencia

Aspiramos a la excelencia. Nos inspira lograr resultados sobresalientes en cada tarea y ámbito de nuestro quehacer diario, desarrollando equipos que fortalecen nuestro liderazgo en salud.

Integridad

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

Sentido de comunidad

Cuidamos a la comunidad. Contribuimos al bienestar de nuestros pacientes, colaboradores y comunidades promoviendo una salud integral que mejore su calidad de vida en cada etapa.

Vanguardia

Buscamos ir a la vanguardia. Hacemos un esfuerzo permanente por producir conocimiento de frontera e incorporar las nuevas tecnologías y prácticas que amplían las posibilidades de la salud.

Vocación

Mejoramos la salud de las personas. Nos caracteriza una práctica profesional, humana y ética de la salud que antepone siempre el bienestar de los pacientes y sus familias.

2.2 Historia



1905

Creación de la Sociedad de Beneficencia Hospital Alemán



1918

Inauguración de la primera clínica en calle Dávila



1973

Apertura de Clínica Alemana en Vitacura



1999

Finaliza la construcción del Centro Médico de La Dehesa



2006

Se erigen 27 mil m² del Centro de Consultas y Diagnóstico en Vitacura, torre que dispone de más de 120 espacios de atención



2012

La Corporación Chileno Alemana de Beneficencia crea Grupo Alemana SpA, a la que se le traspa la propiedad de Clínica Alemana de Santiago S.A., Clínica Alemana de Temuco S.A. y Clínica Alemana de Valdivia S.A.



2013

Inauguración del edificio de Manquehue Oriente



2014

Abre sus puertas Clínica Alemana de La Dehesa



2017

Apertura del Centro Médico de Maitencillo



2019

Inauguración de Alemana Sport



2020

Inauguración del Centro Médico de Chicureo



2021

Se abre el Centro Médico de La Parva



2022

Apertura del Centro Médico de Plaza Egaña



2023

Inauguración de la Urgencia Gineco-Obstétrica de Vitacura



2.3 Red de atención

GRI (2-1, 2-6)

Clínica Alemana gestiona una extensa red de servicios médicos en constante expansión, con 16 instalaciones de salud distribuidas en las regiones Metropolitana y de Valparaíso. Además, ofrece servicios avanzados de telemedicina, Teleurgencia y atención remota que incluyen modalidades como la de rehabilitación digital.

Clínica Alemana cuenta con espacios de infraestructura amplia y moderna, los que se encuentran localizados en las regiones Metropolitana y de Valparaíso.



Vitacura

- 1 **Clínica Alemana de Vitacura**
Av. Vitacura 5951
- 2 **Edificio de Manquehue Oriente**
Manquehue Norte 1499
- 3 **Centro de Adolescencia**
Rafael Maluenda 1600

Lo Barnechea

- 4 **Clínica Alemana de La Dehesa**
José Alcalde Délano 12205
- 5 **Alemana Sport**
José Alcalde Délano 12205
- 6 **Centro Médico de La Parva**
Centro de Ski La Parva

Huechuraba

- 7 **Toma de Muestras Huechuraba**
Av. del Parque 4722, Local 9

La Reina

- 8 **Centro Médico de Plaza Egaña**
Av. Ossa 235
- 9 **Toma de Muestras La Reina**
Carlos Silva Vildósola 9073

Las Condes

- 10 **Toma de Muestras Los Dominicos**
Camino El Alba 11969
- 11 **Toma de Muestras El Golf**
Av. Vitacura 2771, Local 1A

Ñuñoa

- 12 **Toma de Muestras Ñuñoa**
Manuel Montt 2222
- 13 **Toma de Muestras Tobalaba**
Tobalaba 5151

Colina

- 14 **Toma de Muestras Chicureo**
Camino Chicureo, Lote A-2, s/n,
(Av. Chicureo con Av. El Valle)

Providencia

- 15 **Toma de Muestras Nueva Providencia**
Nueva Providencia 2064

Maitencillo

- 16 **Centro Médico de Maitencillo**
Strip Center Carretera F-30



2.4 Principales cifras 2023

GRI (2-6); SASB (HC-DY-000.A, HC-DY-000.B)

Clínica Alemana dispone de 454 camas de hospitalización, 28 pabellones, atención de urgencia en tres sedes y 1.049 tipos de exámenes (laboratorio e imágenes). **Además, cuenta con 1.588 médicos que atienden 74 especialidades y subespecialidades.**



Número de camas según tipo

	Hospitalizado	Maternidad	Neonatología	Paciente crítico	Pediatría	Total
2023	238	53	25	111	27	454
2022	237	53	25	110	27	452





Otros indicadores

Ingresos hospitalarios



Tipos de exámenes disponibles (imágenes y laboratorio)



Visitas ambulatorias^[3]



Médicos acreditados



Instalaciones que cuentan con atención de urgencia



Especialidades y subespecialidades



Telemedicina de Clínica Alemana. Atención desde cualquier lugar, más de **200 médicos** en 70 especialidades



[1] No incluyen egresos HT y ambulatorios.
 [2] Servicio creado a finales del año 2022.
 [3] Pacientes únicos mensuales (excluye consultas).
 * nota: porcentaje de pacientes que no pernoctaron una noche en la clínica.



2.5 Hitos del período

GRI (2-6); SASB (HC-DY-000.A, HC-DY-000.B)

En 2023, Clínica Alemana experimentó un **significativo incremento** en la entrega de prestaciones médicas, alcanzando nuevamente un registro histórico. Estos logros reflejan el compromiso continuo de la institución con la atención médica de calidad y la satisfacción de sus pacientes.



A través de un enfoque centrado en la excelencia y la eficiencia de los servicios de salud, la clínica consolidó su posición como referente sanitario en Chile, contribuyendo así al bienestar de toda la comunidad.

Entre los principales hitos del año están:

Liderazgo y gestión estratégica por una mejor salud

Ante el escenario incierto por el que atraviesa el sector de la salud en Chile, la clínica asumió un rol proactivo y de liderazgo, para contribuir a resolver los temas urgentes y también aquellos de fondo para lograr un sistema de salud sostenible a nivel nacional.

Compromiso con el bienestar del equipo Clínica Alemana

En 2023, el clima laboral alcanzó una evaluación histórica de 80 puntos en el Índice de Satisfacción, nueve más que en 2022. Además, se concretó una exitosa negociación colectiva con importantes beneficios para los colaboradores.

Inauguraciones, aniversarios y expansión de servicios

La organización logró hitos significativos. Entre ellos, la inauguración de la Urgencia Gineco-Obstétrica en Vitacura, el primer aniversario de la sucursal de Plaza Egaña e importantes logros obtenidos en el Programa Cirugía Mayor Ambulatoria, que alcanzó el 59% de intervenciones de este tipo, así como avances en la transformación digital con un incremento en las atenciones de telemedicina y especialmente, de Teleurgencia.

2.000 personas, 2.000 soluciones de salud

Durante 2023 gracias al compromiso de más de 750 colaboradores, se logró entregar 1.745 soluciones de salud a pacientes del sistema público que se encontraban en lista de espera para consulta, exámenes o cirugía.



Avances en certificaciones y acreditaciones

Las sucursales de Chicureo y La Dehesa recibieron la acreditación nacional, mientras que la sede de Plaza Egaña fue acreditada por la Joint Commission International.



Avanzando hacia la sostenibilidad ambiental

En línea con un anhelo de pacientes y colaboradores, se implementó el proyecto de transición a botellas de vidrio para los pacientes hospitalizados, evitando así el uso de 1,5 toneladas de plástico.



Camino hacia la excelencia en atención de enfermería

Se dio inicio al proceso para obtener la certificación Magnet, distinción internacional destacada en el área de la salud.



Importantes premios y reconocimientos

En 2023 Clínica Alemana recibió nueve premios en materias de gestión de experiencia de pacientes, innovación y sostenibilidad.



Octavo Foro Latinoamericano de Calidad y Seguridad en Salud

Por primera vez Chile fue sede de uno de los encuentros más relevantes del sector salud a nivel global. El evento fue organizado en conjunto por el Hospital Israelita Albert Einstein, el Institute for Healthcare Improvement (IHI) y Clínica Alemana, y reunió a más de 50 expertos y 1.700 asistentes.





2.6 Premios, acreditaciones y reconocimientos

(R-1)

Acreditaciones



Clínica Alemana cuenta con la **certificación internacional de The Joint Commission International^[4]**, que impulsa estándares de seguridad y calidad de atención al paciente en el ámbito de la salud. La vigencia de esta acreditación es hasta diciembre de 2024. En 2023, la sucursal de Plaza Egaña logró la acreditación.



La institución está acreditada en Chile por la **Superintendencia de Salud^[5]** en el informe emitido por la entidad Salud Management, de acuerdo con los estándares de calidad del Ministerio de Salud. En 2023, las sedes de Chicureo y La Dehesa recibieron la acreditación nacional.

[4] www.jointcommissioninternational.org/

[5] www.supersalud.gob.cl/normativa/668/articles-18513_recurso_1.pdf

Premios y reconocimientos



Primer lugar en el sector clínicas.
Premio Nacional de Satisfacción de Clientes PROCALIDAD.



Primer lugar en el sector clínicas.
Praxis Experience Index.



Primer lugar en la categoría clínicas.
Premio Lealtad del Consumidor NPS.



Premio en la categoría transaccional.
Índice de Confianza de Clientes Nacional.

Premio en la categoría salud.
Índice de Confianza de Clientes – Industria.



Primer lugar en la categoría clínicas y hospitales.
Ranking Most Innovative Companies Chile.



Primer lugar en el sector clínicas y 31° en la lista general.
Merco Responsabilidad ESG.

Primer lugar en el sector clínicas.
Merco Talento.



Primer lugar en la categoría salud y bienestar.
Premios iniciativas sustentables.

03

Liderazgo para la sostenibilidad

Aspectos destacados

Modificación
Matriz de Riesgos

Actualización modelo
de **prevención de delitos**

Asesoría Gobierno Corporativo para
implementar mejores prácticas a nivel mundial

Actualización de **mapa
de grupos de interés**





3.1 Directorio y ejecutivos

GRI (2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20)

El máximo órgano de gobierno de Clínica Alemana es su Directorio, el cual está integrado por cinco miembros elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas (JOA). Es ella la que evalúa sus competencias profesionales e idoneidad personal. Comúnmente, los directores forman o han formado parte del Directorio de la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia.

Todos los directores de Clínica Alemana son independientes, no representan a grupos de intereses particulares y no ocupan posiciones ejecutivas. Permanecen tres años en

el cargo y sesionan una vez al mes de manera ordinaria. En 2023, se realizaron 12 sesiones ordinarias.

La misión del Directorio es proteger y valorizar el patrimonio de la institución, alineándose con el propósito y los valores de Clínica Alemana y sus objetivos estratégicos. Para tales efectos, los directores tienen la función de definir las directrices y estrategias de la organización y delegar la administración en el gerente general, el médico director y el equipo directivo.

El avance en materia de sostenibilidad es un tema de máxima importancia para el Directorio, lo que se ve reflejado tanto en la creación de comités específicos como en la definición de directrices para su gestión. Como parte de éstas, el Directorio encomienda la **identificación, prevención y mitigación de riesgos económicos, ambientales y para las personas** a los comités, gerente general y médico director. Tanto la identificación como la gestión efectiva de los riesgos e impactos son supervisados por medio de reportes directos de éstos al máximo órgano de gobierno.

3.2 Perfil de los integrantes del Directorio

Andrés Kuhlmann Jahn
Presidente



- Ingeniero Civil Industrial.
- 61 años
- Año de incorporación: 2017.
- Otros directorios: Clínica Alemana de Temuco y Valdivia (P), miembro del directorio de Finning Internacional (presidente del Comité de Sostenibilidad y Seguridad).
- Comités Clínica Alemana en los que participa: Personas, Sostenibilidad y Reputación Corporativa, Gobierno Corporativo.

Christian Sturms Stein
Director



- Ingeniero Comercial.
- 51 años
- Año de incorporación: 2015.
- Otros directorios: Grupo Alemana (P), Clínica Alemana de Temuco y Clínica Alemana de Valdivia, Grupo Cbb, Universidad del Desarrollo, Red de Directores de Empresas por la Acción Climática Chapter Zero.
- Comités Clínica Alemana en los que participa: Sostenibilidad y Reputación Corporativa (P), Finanzas e Inversiones.

Dr. Juan Hepp Kuschel
Vicepresidente



- Médico Cirujano.
- 75 años
- Año de incorporación: 2019.
- Otros directorios: Corporación Chileno Alemana de Beneficencia, Universidad del Desarrollo, Academia Chilena de Medicina del Instituto de Chile (miembro de número), American College of Surgeons (miembro honorario), European Surgical Association y American Surgical Association.
- Comités Clínica Alemana en los que participa: Auditoría Médica, Auditoría Interna, Sostenibilidad y Reputación Corporativa.

Dag von Appen Burose
Director



- Ingeniero Comercial.
- 61 años
- Año de incorporación: 2022.^[6]
- Otros directorios: Navigator Gas Holding (P), Ultronav.
- Comités Clínica Alemana en los que participa: Finanzas e inversiones (P), Gobierno Corporativo.

Roberto Loehnert Binder
Director



- Ingeniero Civil.
- 46 años
- Año de incorporación: 2017.
- Otros directorios: Corporación Chileno Alemana de Beneficencia, Lippi, Talana, Venturance Alternative Assets (Socio fundador), Zentynel (Managing Partner).
- Comités Clínica Alemana en los que participa: Personas (P), Auditoría Interna (P), Auditoría Médica.

[P] Presidente.

[6] Previamente ejerció como director de la clínica por un período de nueve años.

Comités del Directorio encargados de la gestión de impactos

Tipo de impactos

Comités del Directorio

Económicos	Comité de finanzas e inversiones
Ambientales	Comité de sostenibilidad y reputación corporativa
En las personas	Comité de auditoría interna Comité de auditoría médica Comité de recursos humanos
Otros	Comité de gobierno corporativo Comité de sostenibilidad y reputación



La Junta Ordinaria de Accionistas define la remuneración del Directorio, la que estableció para el período abril 2023 - marzo 2024 un estipendio de UF 50 mensuales para cada uno de sus miembros y de UF 100 en el caso de su presidente. Esto incluye la participación tanto en las sesiones ordinarias y extraordinarias, como en las reuniones de comités de Directorio y demás reuniones que se realicen, independiente del número de asistencias. En caso de faltar a más

de tres sesiones ordinarias en el referido período, no se pagará el estipendio mensual y se rebajarán las ausencias.

La Corporación Chileno Alemana de Beneficencia es la encargada de la evaluación permanente del Directorio. Adicionalmente el Directorio realiza una autoevaluación anual de su gestión, la que en 2023 se llevó a cabo a través de la plataforma Núcleo Educativo.

Fortalecimiento y actualización del Gobierno Corporativo

En 2023, el Directorio continuó resguardando la solidez financiera de la institución en el marco de la crisis del sector salud. Junto a ello, mantuvo su foco en la implementación del **plan de fortalecimiento de la gobernanza** de la clínica, iniciado en 2022.

Durante el año se trabajó en una **asesoría en materia de gobierno corporativo**, con el objetivo de implementar las mejores prácticas en la materia y el fortalecimiento de la gobernanza institucional. Además, se contrató una **asesoría sobre la nueva ley de delitos económicos** (N.º 21.595) y su aplicabilidad en Clínica Alemana.

3.3 Rol y principales funciones del Directorio

Las funciones del Directorio están normadas por sus estatutos y por la Ley de Sociedades Anónimas, e incluyen:

- **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, incluida la política.
- **Abordar, detectar y hacer seguimiento a los principales riesgos** que puedan representar una amenaza para el logro de los objetivos institucionales.

Durante 2023 se realizó una capacitación al Directorio respecto de la Nueva Ley de Delitos Económicos, con foco en cómo esta nueva normativa afecta las políticas de gobierno corporativo institucional y las modificaciones que esta disposición implica para la Ley de Responsabilidad Penal Empresarial.

3.4 Comités del Directorio

La clínica cuenta con cinco comités de Directorio que supervisan y dan seguimiento a los objetivos y metas relacionadas con sus principales áreas de gestión. Estos comités están formados por miembros del Directorio y de la administración, que apoyan las funciones de los directores.

Comité	Descripción	Periodicidad	Miembros	Asistencia a sesiones (%)
Comité de Finanzas e Inversiones	Su principal función es la revisión de proyecciones de los estados financieros (balance, estados de resultado y flujo de caja) bajo distintos escenarios, la valorización de proyectos de inversión, el estado de ejecución presupuestario, las opciones y propuestas de financiamiento, el pago de dividendos ordinarios y extraordinarios, los aportes de capital, los 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, legislativa u otros escenarios.	Sesiona al menos 3 veces en el año.	1. Dag von Appen (presidente) 2. Christian Sturms 3. Cristián Piera 4. Cristina Winter 5. Mathias Anwandter (secretario)	67% 100% 100% 100% 100%
Comité de Auditoría Interna^[7]	Revisa y supervisa, con objetividad e independencia, los procesos administrativos, el control interno, la información financiera, los principales riesgos detectados por Auditoría y sus medidas de mitigación.	2 veces en el año, más comités especiales.	1. Roberto Loehnert (presidente) 2. Dr. Juan Hepp 3. Cristián Piera 4. Mathias Anwandter 5. Marcelo Poblete (secretario)	100% 100% 100% 100% 100%
Comité de Auditoría Médica	Tiene como principal función revisar los casos más importantes asociados a situaciones clínicas que puedan generarse dentro de la institución y que podrían implicar algún tipo de responsabilidad para Clínica Alemana.	Sesiona todos los meses.	1. Dr. Juan Hepp (presidente) 2. Roberto Loehnert 3. Dr. Bernd Oberpaur 4. Cristián Piera 5. Dra. Adriana Undurraga 6. Guillermo Uslar (secretario)	90% 100% 100% 100% 90% 92%
Comité de Personas	Asesorar y prestar ayuda especializada al Directorio en las materias que tengan relación con el capital humano de Clínica Alemana de Santiago, asegurando que las políticas y gestión estén alineadas con la estrategia y objetivos institucionales, en cuanto a la atracción, retención, desarrollo de talento, cultura y todos los procesos internos en materia de gestión de personas que inciden en el cumplimiento del propósito y posicionamiento de la marca empleadora.	Sesiona 3 veces en el año.	1. Roberto Loehnert (presidente) 2. Andrés Kuhlmann 3. Cristián Piera 4. Patricia Muñoz (secretaria)	100% 100% 100% 100%
Comité de Sostenibilidad y Reputación Corporativa	El objetivo de esta instancia es asesorar y prestar ayuda especializada al Directorio en determinados ámbitos. Entre estas materias está la reputación corporativa de Clínica Alemana, la relación con sus grupos de interés, la gestión de la sostenibilidad, la satisfacción de sus pacientes/ clientes, el posicionamiento de marca, entre otros.	Sesiona 3 veces en el año.	1. Christian Sturms (presidente) 2. Dr. Juan Hepp 3. Andrés Kuhlmann 4. Cristián Piera 5. Dr. Bernd Oberpaur 6. Carolina Jara (secretaria)	100% 100% 100% 100% 100% 100%
Comité de Gobierno Corporativo	Tiene por objeto ser un instrumento orientador de buenas prácticas corporativas, guiando las distintas actividades de la institución (médica, administrativa, financiera, operacional, legal, entre otras) para que éstas se enmarquen en los principios y valores que se recogen en el documento.	Durante 2023 el comité sesionó cada vez que fue convocado.	1. Andrés Kuhlmann 2. Dag von Appen 3. Pablo Aguirre (secretario)	

[7] El comité de auditoría, para efectos prácticos, se divide en dos subcomités: de auditoría interna y de auditoría médica, que tratan las materias específicas de estos dos ámbitos. Los dos directores miembros del comité participan de las sesiones de ambos subcomités.

3.5 Alta administración

Al 31 de diciembre de 2023

Área administrativa

Gerente general:

Cristián Piera

Gerente de división comercial:

Carolina Jara

Gerente de división de gestión:

Cristina Winter

Gerente de administración y finanzas:

Mathias Anwandter

Gerente de personas:

Patricia Muñoz

Gerente de operaciones:

Rodrigo Croquevielle

Gerente de tecnología:

Andrés Coghlan

Fiscal:

Pablo Aguirre

Directora de enfermería:

Maritza Navea

Directora de calidad y seguridad:

Constanza Prieto

Área médica

Médico director:

Dr. Bernd Oberpaur

Médico subdirector de gestión quirúrgica:

Dr. Horacio Ríos

Médico subdirector de gestión ambulatoria:

Dr. Jorge Roque

Médico subdirector de gestión áreas apoyo y sucursales:

Dr. Enrique Bosch

Médico subdirector de gestión hospitalización y urgencia:

Dr. Rodrigo Rosas

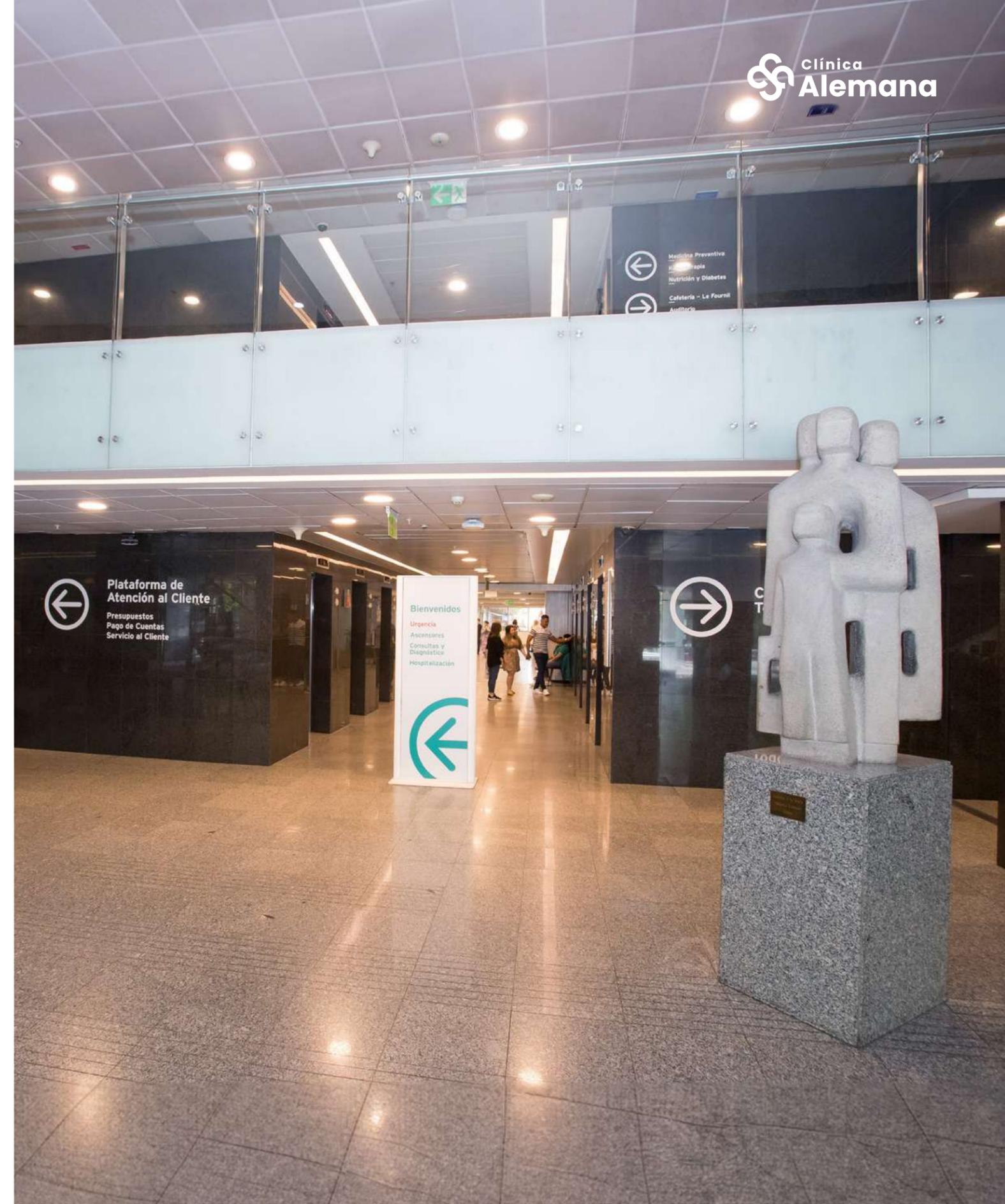
Jefa departamento de auditoría médica:

Dra. Adriana Undurraga

En el caso de la alta administración, las políticas generales de remuneración fijas y variables se determinan en el comité de personas, considerando criterios estratégicos, responsabilidad, complejidad, junto al tamaño del área a cargo, en línea con estudios de mercado que aseguran condiciones de equidad y competitividad. Las remuneraciones variables consideran el desempeño

en la gestión de impactos de la organización, el que es evaluado por los accionistas, administración y dirección médica al aplicar las políticas de remuneración.

Por su parte, la remuneración del gerente general y del médico director son definidas por el Directorio.





3.6 Gestión de riesgos

RI-1

El Directorio es el responsable de la política de gestión de riesgos de Clínica Alemana. Las definiciones y directrices emanadas del Directorio son comunicadas a la alta administración, encargada de implementar las medidas requeridas, así como de reportar sus progresos al Directorio.

De manera complementaria, la Fiscalía cumple el rol de supervisión y control de la matriz de riesgos asociados a la Ley 20.393, cuya adecuada gestión es supervisada por los comités de Directorio. De esta forma, el comité de finanzas supervisa los riesgos financieros; el de personas, los de los colaboradores; el de auditoría médica, aquellos relacionados a la actividad clínica; el de sostenibilidad y reputación corporativa, los asociados a las materias ambientales y sociales, y el de gobierno corporativo, los riesgos de gobernanza.

Además, durante el último año se sumaron a la matriz de riesgos, los temas relacionados a la seguridad de la información y ciberseguridad, que son responsabilidad de la gerencia de Tecnología. Para más información, ir a la página 46 de este reporte.

Entre las herramientas con que cuenta la clínica para la gestión de riesgos está la matriz de riesgos, que define los distintos tipos de riesgos de la organización, los cuales son gestionados mediante un modelo sistémico, estructurado y transversal.

Riesgos de calidad de atención y seguridad de las personas*

Clínica Alemana cuenta con un equipo de ingenieros en Gestión de Riesgos y Seguridad de las Instalaciones, dedicado a implementar el proceso y metodología de gestión de riesgos consistente en:

Evaluación e identificación de los riesgos, a través de elementos de entrada reactivos, preventivos y predictivos.

Análisis de los datos, en conjunto con el dueño del proceso y el equipo multidisciplinario de la Dirección de Calidad y Seguridad.

Registro en la matriz de riesgos, herramienta donde se valoran y priorizan los riesgos en niveles importantes, relevantes, medios o de baja magnitud.

Tratamiento, a través de diferentes metodologías que establecen tolerar, tratar, terminar o transferir los riesgos, seleccionando los sistemas más eficaces de mitigación y control.

Seguimiento a la implementación de los sistemas de control y los umbrales de cumplimiento.

Los resultados de la gestión de riesgos y mejora continua son reportados al:

- **Directorio.**
- **Directorio de Políticas de Calidad.**
- **Comité de Administración y Seguridad de las Instalaciones,** donde participa el gerente de administración y finanzas, gerente de operaciones, gerente de personas, gerente de proyectos spa, directora de calidad y seguridad, directora de enfermería, junto a subgerentes y jefaturas de diferentes áreas técnicas y administrativas.



* Pacientes, visitas, trabajadores propios y de terceras partes interesadas.



3.7 Ciberseguridad y privacidad de la información



GRI (3-3)

Políticas, compromisos y programas

- Política de Ciberseguridad
- Política General de Privacidad y Protección de Datos Personales
- Política de Control de Acceso

Objetivos

- Gestionar los riesgos asociados a la seguridad de la información y ciberseguridad con los más altos estándares, resguardando la información de los pacientes y trabajadores de la clínica, así como el funcionamiento de los sistemas.

Desafíos

- Segmentación y microsegmentación
- Multifactor de autenticación para empleados
- Mejoras al monitoreo en las altas y bajas de usuario

Avances 2023

- Actualización del gobierno y estructura del Programa de Seguridad
- Implementación del plan de capacitación en ciberseguridad, incluyendo ejercicios de simulacro y control
- Designación de encargado de protección de datos personales
- Gestión de parchado
- Hardening Assessment Infraestructura TI, Aplicativos y Servicios
- Análisis de riesgo de ciberseguridad
- Actualización y definición de políticas, planes y procedimientos
- Gestión del plan de capacitación en ciberseguridad
- Controles de seguridad de la infraestructura de red
- Auditoría de gestión de postura de seguridad en la nube
- Cifrado de dispositivos finales de usuario
- Control alta, control de cambios y baja de usuarios

Ciberseguridad

SASB HC-DY-230a.2

La clínica cuenta con una política de ciberseguridad que rige el actuar de todo su personal.

La responsable de su implementación y monitoreo es la subgerencia de ciberseguridad, dependiente de la gerencia de tecnología. Para fortalecer la seguridad de la información y los datos de sus grupos de interés, se implementan algunas medidas que incluyen:

- **Accesos restringidos y/o segmentados** a la información según su finalidad.
- **Pruebas preventivas de seguridad** a los diversos sistemas y plataformas con los que opera la clínica.
- **Políticas institucionales** que abordan la materia e imparten lineamientos.
- **Cursos de capacitación sobre ciberseguridad**, resguardo y confidencialidad de la información.

Protección de datos personales

La clínica cuenta con una Política General de Privacidad y Protección de Datos Personales que establece las directrices internas obligatorias en la materia.

El responsable de implementar y monitorear dicha política es el Data Protection Officer (encargado de protección de datos), que depende del gerente general y del médico director. A cargo de esta área está la supervisión del correcto manejo de los datos personales de nuestros pacientes. Todo uso de datos debe cumplir con las exigencias planteadas en la política antes señalada.



Riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad detectados

Entre las principales medidas de seguridad implementadas por la clínica está la **constante identificación de riesgos y evaluación de sus potenciales impactos.**

Esto permite detectar a tiempo las vulnerabilidades, desconfiguraciones, errores o falta de controles de seguridad, que pueden tener un origen malicioso o accidental, e implementar las medidas que fortalezcan el resguardo de los datos y de los sistemas. Las categorías de riesgos e impactos detectados en la institución son de disponibilidad, de confidencialidad y de integridad.

Disponibilidad

Impacto en el acceso puntual e ininterrumpido a los sistemas y recursos. Las amenazas a la disponibilidad pueden ser tanto maliciosas (por ataques dirigidos) como no maliciosas (por fallos de hardware, paradas no programadas de software, problemas de ancho de banda de red, etc.).

Integridad

Pueden incluir cambios maliciosos o errores no intencionados en los datos de pacientes.

Confidencialidad

Accesos no autorizados y usos indebidos de datos sensibles, como información clínica reservada o datos personales de empleados y pacientes. Las fugas de información pueden ser intencionadas (por ataques directos) o accidentales (por envío de información a destinatarios incorrectos, publicación en servidores web públicos, etc.).

Principales iniciativas implementadas para gestión de riesgos

Durante el 2023 se trabajó en medidas a nivel técnico y administrativo para enfrentar los riesgos identificados. Entre las principales iniciativas administrativas desarrolladas se cuentan la actualización del gobierno y estructura del Programa de Seguridad, la definición de políticas, planes y procedimientos y la gestión del plan de capacitación en ciberseguridad, incluyendo ejercicios de simulacro y

control. A nivel técnico, se trabajó en ciberinteligencia, en el mejoramiento de los controles de seguridad de infraestructura de la red y se implementó un conjunto de acciones para el fortalecimiento de la seguridad de los datos y ciberseguridad de la institución y la prevención de la materialización de los riesgos de disponibilidad, confidencialidad e integridad.

Gobierno y Estructura de Programa de Seguridad

Análisis de Riesgo de ciberseguridad

Política de uso de MFA – condicional

Ciberinteligencia

Hardening Assessment Infraestructura TI

Hardening Servicios

Gestión de vulnerabilidades

Actualización y definición de políticas, planes y procedimientos

Controles de seguridad de la infraestructura de red

Alta, control de cambios y baja de usuarios

Cifrado de dispositivos finales de usuario

Inventario de Activos/ Sistema de Gestión de Activos

Remoción de privilegios de administración para sistemas legados

Datadome

Gestión del plan de capacitación en ciberseguridad

Auditoría de gestión de postura de seguridad en la nube

Ejercicios de escritorio (Tabletop)

DEVSECOPS Controles de seguridad en el SDLC

Gestión de parchado

Roles y perfiles, y permisos granulares

Honeypots



3.8 Ética y transparencia



GRI (2-15, 2-16, 2-25, 2-26, 3-3, 205-1, 205-2)

Políticas, compromisos y programas

- Marco ético de integridad y conducta
- Modelo de prevención de delitos
- Política anticorrupción y anticohecho
- Reglamento interno de funcionamiento
- Reglamento interno de orden, higiene y seguridad
- Sistema de gestión ética
- Plataforma de reclamos y denuncias

Objetivos

- Orientar y regular el comportamiento ético e íntegro de todos los miembros de la organización, mediante el fortalecimiento permanente de una cultura institucional de integridad en la relación con pacientes, proveedores y trabajadores de la clínica.

Avances 2023

- Revisión y compendio documental de todas las normas de la clínica
- Actualización del modelo de prevención de delitos considerando la ley de Delitos Informáticos

Desafíos

- Actualización del modelo de Prevención de Delitos con la entrada en vigencia de la Ley de Delitos Económicos

Actuar ético y de integridad

La clínica basa su conducta empresarial responsable en **cinco directrices que guían el actuar** de directores, colaboradores y proveedores.

Marco ético de integridad y conducta

Entrega los lineamientos básicos para avanzar hacia una cultura institucional de integridad en la relación con pacientes, proveedores y trabajadores de la clínica. Orienta y regula el comportamiento ético e íntegro de todos los miembros de la organización.

Modelo de prevención de delitos

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

Política anticorrupción y anticohecho

Establece los principios que deben guiar la conducta de quienes se desempeña en Clínica Alemana.

Reglamento interno de funcionamiento

Proporciona información a los usuarios de la clínica sobre los procedimientos asociados a la operación de los establecimientos.

Reglamento interno de orden, higiene y seguridad

Norma la relación con los colaboradores de la clínica. Contiene 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.

Clínica Alemana está comprometida con hacer de su actuar un ejemplo de **transparencia, honestidad, profesionalismo y responsabilidad.**

Sistema de gestión ética

Adicionalmente, Clínica Alemana cuenta con un sistema de gestión ética, cuyo propósito es **velar por el cumplimiento del marco ético de integridad** y conducta, mediante la enseñanza y corrección de los actos reñidos con sus directrices.

Estructura

Dos embajadores especialistas:

- Subgerente legal de personas
- Encargado de prevención de delitos

Funciones

Resolver las dudas que presenten los colaboradores, contratistas o subcontratistas, proveedores, pasantes y todas las personas que se vinculan con la atención de salud respecto del alcance y aplicación del Marco ético y sus lineamientos.

Informar al colaborador o persona vinculada con la atención de salud sobre el procedimiento a seguir frente a una situación que pueda ser objeto de una denuncia.

Por su parte, el **comité de ética y conducta** es el encargado de supervisar y velar por el cumplimiento de estas directrices.

Como parte de la gestión de la transparencia, los miembros del Directorio y quienes desempeñan cargos críticos, deben realizar una **declaración jurada anual de conflicto de interés**, que es supervisada por el encargado de prevención de delitos. Esta declaración incluye información sobre pertenencia a distintos consejos directivos, participación accionarial cruzada con proveedores y otros grupos de interés, existencia de accionistas controladores y partes relacionadas, relaciones, transacciones y saldos pendientes. La información de estas declaraciones es entregada a las distintas gerencias de Clínica Alemana, a las subdirecciones médicas, al gerente general, al médico director y al Directorio, según corresponda.

Medidas anticorrupción

GRI (205-1)

Para mitigar los riesgos de corrupción, **las operaciones de Clínica Alemana se ajustan a una serie de políticas que busca mitigarlos**, como la inclusión de cláusula de responsabilidad penal empresarial en todos los contratos de colaboradores de la clínica, inducciones corporativas, política y procedimiento de pago de proveedores, existencia de un canal de denuncias, política de auspicios y donaciones, procedimiento de relación con funcionarios públicos, política de adquisiciones y compras generales, política de proveedores, además de una declaración jurada de conflictos de interés, procedimientos de licitaciones para cierto tipo de compras y la incorporación de una cláusula en todos los contratos de Clínica Alemana que hace alusión a la prohibición total de realizar conductas que puedan significar corrupción.

Durante 2023, se realizaron 20 capacitaciones a un total de 281 colaboradores que, debido a sus funciones, se encuentran más expuestos a riesgos de corrupción y conflictos de interés (100% de quienes se encuentran expuestos). Adicionalmente, se implementó un curso e-Learning y se enviaron mensualmente correos electrónicos con información asociada a temáticas contenidas en el Modelo de Prevención de Delitos de Clínica Alemana y sus Políticas Anticorrupción y Anticohecho.

El 100% del Directorio y de los empleados expuestos recibió comunicación de los procedimientos anticorrupción durante el año.



Declaración jurada para proveedores

Para ser creado como tales, los proveedores de Clínica Alemana pasan por un proceso que, entre otras medidas, requiere la suscripción de la declaración jurada de conflictos de interés y cumplimiento normativo. En ella garantizan que cumplen con toda la normativa vigente, incluyendo la Ley 20.393, y se obligan a esto. Un requisito esencial de los contratos con la clínica es cumplir con los estándares de

integridad, las buenas prácticas y su compromiso con la transparencia establecidos en el marco ético y de conducta, en el Modelo de Prevención de Delitos y en el Reglamento Interno de Funcionamiento.

El 100% de los proveedores de Clínica Alemana cumple con este requisito.

Canales de denuncia

Clínica Alemana cuenta con un canal de denuncias **anónimo y confidencial**, disponible para todas las personas que requieran remediar o realizar una queja o reclamación respecto de la institución.

Los casos que recibe se derivan al área correspondiente, de acuerdo con el tipo de delito denunciado. Aquellos que están establecidos en la ley son examinados por Fiscalía de la clínica y reportados al comité de auditoría interna. Por su parte, los temas relativos a discriminación, acoso laboral y sexual o agresiones al equipo de salud son gestionados por la gerencia de personas y reportados al comité de personas. Los temas médicos son revisados y gestionados de acuerdo a protocolos definidos para ello por el departamento de auditoría médica.



Las inquietudes críticas son aquellas que tratan sobre los impactos negativos potenciales y reales de la institución respecto a los grupos de interés y el medioambiente. Para atenderlas, Clínica Alemana cuenta con mecanismos y procedimientos que incluyen, en última instancia, al Directorio.



La plataforma del canal de denuncias es un servicio externalizado en cuanto a su mantención y operación, lo que proporciona mayor confidencialidad al denunciante. Los reclamos que se ingresan por el canal de denuncias son reportados semestralmente al Directorio.



Clínica Alemana mantiene un compromiso con el diálogo y con facilitar, investigar y dar respuesta a todos los reclamos y denuncias que reciba de sus públicos de interés. Adicionalmente, existe disponibilidad permanente del encargado de prevención de delitos para prestar asesoría en estas materias a quien lo requiera.

Gestión de reclamos técnico-médicos

Modelo de prevención del delito

Línea disponible para denunciar cualquier situación que revista el carácter de delito que pueda generar responsabilidad penal empresarial, según lo establecido en la Ley 20.393 y sus modificaciones.

En 2023, se recibieron nueve denuncias. Ninguna de estas revestía el carácter de delito contemplados en la Ley 20.393, por lo que no se abrieron investigaciones en el marco del Modelo de Prevención de Delitos de Clínica Alemana.

Línea de cumplimiento interno

Línea para denunciar incumplimientos a las disposiciones al Reglamento Interno, al 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	2022	2023
N° de denuncias presentadas	16	23
N° de denuncias vinculadas al marco ético de integridad que derivaron en una investigación interna	14	16
N° de denuncias que se resolvieron a través de entrevistas de conciliación o contención	2	0
N° de denuncias conductas constitutivas de acoso sexual	4	1

Reclamos de pacientes

En relación con los reclamos técnico-médicos, se asume el compromiso de analizar el proceso de atención al paciente en forma objetiva y basada en la buena práctica médica. En función de 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 resuelva, existe la opción de interponer una mediación prejudicial u otros recursos judiciales.

Denuncias de auditorías médicas	2022	2023
Número de reclamos recibidos	287	324
Número de casos cerrados	279	326
Número de casos activos al 31 diciembre	105	120
Casos en que se interpuso una mediación prejudicial	20	33

Nota: La mediación es una instancia prejudicial obligatoria, en que el reclamante y el prestador de salud reclamado pueden, con la ayuda de un mediador de la Superintendencia de Salud, acercar posiciones sobre un evento ocurrido en el curso de una atención de salud, pudiendo o no llegar a acuerdo. Si el procedimiento de mediación se frustra, el reclamante puede continuar interponiendo acciones civiles o penales en los tribunales de justicia.

Cumplimiento Normativo

GRI 2-27, 205-3, 206-1, 418-1, SASB HC-DY-230a.3., HC-DY-230a.4.

Clínica Alemana durante el 2023 no presenta multas asociadas a sumarios de la Secretaría Regional Ministerial de Salud (Seremi) de la Región Metropolitana. Durante el período, se iniciaron 5 sumarios sanitarios, en los que se presentaron los descargos de la clínica a las observaciones formuladas por la autoridad sanitaria. Ésta aún no los ha resuelto.

Además, en 2023 se presentaron 94 reclamos al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), de los cuales 19 se acogieron, 14 se acogieron parcialmente, 48 no se acogieron, en 9 se desistió el reclamante y en 4 se presentó otra solución.

Asimismo, la institución recibió 76 reclamos presentados en la Superintendencia de Salud, de los cuales ninguno finalizó en multa para la institución.

En materia de seguridad de los datos y ciberseguridad, se recibió una denuncia por acceso ilícito a sistema informático de ficha clínica, mediante el canal de denuncias, el cual tras un proceso de investigación y análisis de los antecedentes se estableció que el acceso estuvo permitido y que no se reunían los elementos para configurar un delito informático.

En el año no se interpusieron ni se tramitaron acciones judiciales o administrativas contra la organización o sus colaboradores por casos de corrupción. Tampoco existen acciones judiciales finalizadas ni pendientes relacionadas con competencia desleal o infracciones a la libre competencia.

En el centro de las políticas y protocolos de actuación de la clínica está el férreo compromiso con el cumplimiento de las leyes y regulaciones. Para esto, se desarrollan capacitaciones, actualizaciones y supervisiones que buscan minimizar los riesgos de incumplimiento.



3.9 Gestión de la sostenibilidad

GRI (2-22, 2-23, 2-24, 3-3)

Clínica Alemana está comprometida con la sostenibilidad para que forme parte de su cultura y del quehacer de la organización.

En 2023, la clínica trabajó en la profundización de su estrategia y la consolidación de sus cuatro pilares.

Comunidad

Se avanzó en el trabajo de los operativos médicos, con lo que aumentó su alcance e impacto.

Ambiental

Se creó el comité ambiental de Clínica Alemana y se decidió avanzar en la medición y certificación de la huella de carbono y la gestión de los plásticos de un solo uso.

Diversidad e inclusión

Se publicó la Política de Diversidad e Inclusión y se alineó a ella y sus cinco pilares el trabajo del comité de diversidad e inclusión.

Transparencia

Se desarrolló la asesoría para el fortalecimiento e implementación de mejores prácticas en gobierno corporativo y se lanzó la iniciativa simulador de copago de exámenes, que permite conocer anticipadamente el costo de exámenes y prestaciones de la clínica.

Política de sostenibilidad

Clínica Alemana cuenta con una política de sostenibilidad que establece los compromisos corporativos y considera los desafíos en la materia.

Los objetivos de la política de sostenibilidad son:

 **Reafirmar el permanente compromiso con la gestión sostenible,** así como la toma de decisiones que considere los impactos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

 **Fomentar la gestión sostenible en la cultura organizacional,** velando por la formación de equipos diversos e inclusivos, y entendiendo al capital humano como el principal activo de la institución.

 **Sentar las bases de la conducta empresarial responsable.**

 **Formalizar el aporte con la Agenda Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU),** conformada por los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Estructura de sostenibilidad

La responsabilidad de la gestión sostenible de Clínica Alemana recae en tres instancias:

Comité de Directorio de sostenibilidad y reputación corporativa

Encargado de definir los grandes lineamientos y supervisar la gestión de la organización en materia ambiental, social y de gobernanza para alcanzar los objetivos y compromisos establecidos en la política, entre otras materias^[8].

Departamento de asuntos corporativos y sostenibilidad

Área que reporta a la gerencia división comercial. Responsable del seguimiento detallado de los proyectos además, del estudio de mejores prácticas y del monitoreo de los avances en materia de sostenibilidad.

Comité ejecutivo de sostenibilidad^[9]

A cargo de la implementación de las acciones necesarias para convertir los compromisos en prácticas reales al interior de la organización. Es responsable de:

- **Impulsar la implementación de proyectos** asociados a la sostenibilidad.
- **Liderar el cambio cultural** y la sensibilización.
- **Reportar mensualmente** los avances al resto de los miembros del comité.
- **Proponer mejoras**, buenas prácticas y actualizaciones a la estrategia de sostenibilidad.

Sus miembros son seleccionados de acuerdo a los pilares de la estrategia, mientras que los gerentes son los encargados de instruir a los equipos para el cumplimiento de estos compromisos.



[8] Más información en página 8: Comités de Directorio.

[9] En 2023 se reformuló para sesionar de manera semestral, tras la creación de los comités Ambiental y de Diversidad e inclusión.

Estrategia de sostenibilidad



La clínica está comprometida con el **cuidado del medioambiente**. Busca prevenir y minimizar las externalidades e impactos ambientales inherentes a las operaciones, por medio de una gestión eficaz y eficiente en el uso de recursos, implementando mejoras que ayuden a reducir tales impactos, en particular en lo que se vincula con la **generación de residuos y gestión energética**.



Se promueve el respeto, la diversidad e inclusión en la conformación de los equipos y en la cultura organizacional, procurando generar un ambiente laboral donde todos puedan desarrollarse y desempeñarse. **Se ofrecen espacios de desarrollo personal y laboral** para los colaboradores, donde prima el respeto por las diferencias y el orgullo por pertenecer a Clínica Alemana.



Para contribuir al bienestar y ser un aporte a la comunidad, la organización está comprometida con:

- **Continuar esforzándose en la prestación de servicios seguros** bajo los más altos estándares de calidad y humanidad en la atención.
- **Dar acceso a una salud de calidad y oportuna** para personas que viven en contextos de vulnerabilidad.
- **Educar a la población** en aspectos vinculados con la salud preventiva.
- **Aportar conocimientos y habilidades** para la formación de calidad del personal médico del país.
- **Contribuir en la solución de los problemas de salud** en las comunidades vecinas a las instalaciones.



La institución está comprometida con **impulsar las mejores prácticas que fortalezcan la credibilidad, confianza y transparencia** en favor del desarrollo organizacional y fomentar el comportamiento ético, basado en principios de buen gobierno con todos los grupos de interés. La integridad es el valor que prima en todas las decisiones, procurando hacer siempre lo correcto y propiciando **conductas empresariales transparentes, coherentes y responsables**, incorporando a toda la cadena de valor en la adopción de comportamientos basados en la ética corporativa. Por otra parte, toma en consideración los **impactos ambientales, sociales y económicos** de las decisiones, reportando anualmente los avances en cada uno de estos ámbitos.



Clínica Alemana es la única institución de salud privada de Chile que reporta en forma ininterrumpida desde 2015 su gestión en sostenibilidad, **considerando las mejores prácticas a nivel internacional.**

Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un llamado de la Organización de las Naciones Unidas 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. Clínica Alemana contribuye al alcance de los ODS, a través de sus iniciativas e investigaciones.

Programa o iniciativa

ODS

Programa 2.000 personas, 2.000 soluciones de salud



Programas de prevención

Programas de autocuidado y conciliación

Centro de extensión y educación continua



Programas de diversidad e inclusión

Política de diversidad, inclusión y no discriminación



Ecoeficiencia operacional

Medición, certificación y compensación de la huella de carbono (en proceso)



Salud y seguridad en el trabajo

Actualización del Convenio Colectivo



Disminución y gestión de residuos

Iniciativa de reemplazo de botellas plásticas por botellas de vidrio



Programas de gestión de residuos



Programas de ampliación y acceso a la salud

Facultad de Medicina Clínica Alemana UDD





3.10 Grupos de interés

GRI (2-29)

Relación con grupos de interés

Clínica Alemana se enfoca en construir relaciones de confianza y mutuo beneficio, basadas en el diálogo con sus grupos de interés, lo que le permite entender y dar respuesta a sus expectativas.

Anualmente desarrolla una actualización del mapa y consulta a los actores de su entorno, con el objetivo de asegurar la sintonía entre su estrategia de sostenibilidad y la realidad, considerando los cambios contextuales y la contingencia, especialmente del sector de la salud. Así también, la consulta contribuye a la preparación del reporte de sostenibilidad para entender los temas que interesan y tienen un mayor impacto para sus diferentes grupos de interés.^[10]

Colaboradores

- Médicos
- Personal clínico
- Personal administrativo
- Trabajadores contratistas
- Sindicatos
- Agrupación de Médicos de Clínica Alemana (AMCA)
- Familias de colaboradores

Pacientes

- Pacientes
- Beneficiarios de operativos médicos de Clínica Alemana
- Familias de pacientes

Proveedores

- Proveedores críticos de servicios
- Proveedores críticos de productos
- Proveedores no críticos de productos y servicios

Entidades del sector

- Clínicas de Chile AG
- Colegio Médico
- Joint Commission
- Facultad de Medicina UDD
- Centros y sociedades científicas
- Líderes de opinión
- Expertos y actores en salud
- Competidores
- Prensa
- Organizaciones políticas, ambientales y sociales
- Hospital Padre Hurtado

Autoridades

- Ministerio de Salud
- Superintendencia de salud
- Seremi de Salud Metropolitana
- Servicios de salud
- Municipios
- Parlamentarios
- Otros reguladores

Propietario y financiadores

- Corporación Chileno Alemana de Beneficencia (CCAB)
- Directorio Clínica Alemana de Santiago
- Grupo Alemana
- Isapre Esencial
- Isapres
- Asociación de isapres
- Fonasa
- Otros seguros de salud
- Compañías de seguros
- Bancos
- Calificadoras de riesgo

Comunidad

- Juntas de vecinos
- Vecinos

[10] Para mayor información ver capítulo 11 Actualización del mapa de grupos de interés.

Canales de comunicación

Los canales de comunicación con los grupos de interés son diversos. De manera transversal, la institución cuenta con distintos soportes de comunicación, como una página web y este Reporte de Sostenibilidad.

Con los grupos de interés internos (colaboradores) se comunica por medio de newsletters y comunicados internos, mientras que a los grupos externos se les entrega información a través del Centro de Extensión, pantallas informativas, redes sociales y campañas realizadas por medio de correos electrónicos.

Organizaciones en las que participa Clínica Alemana

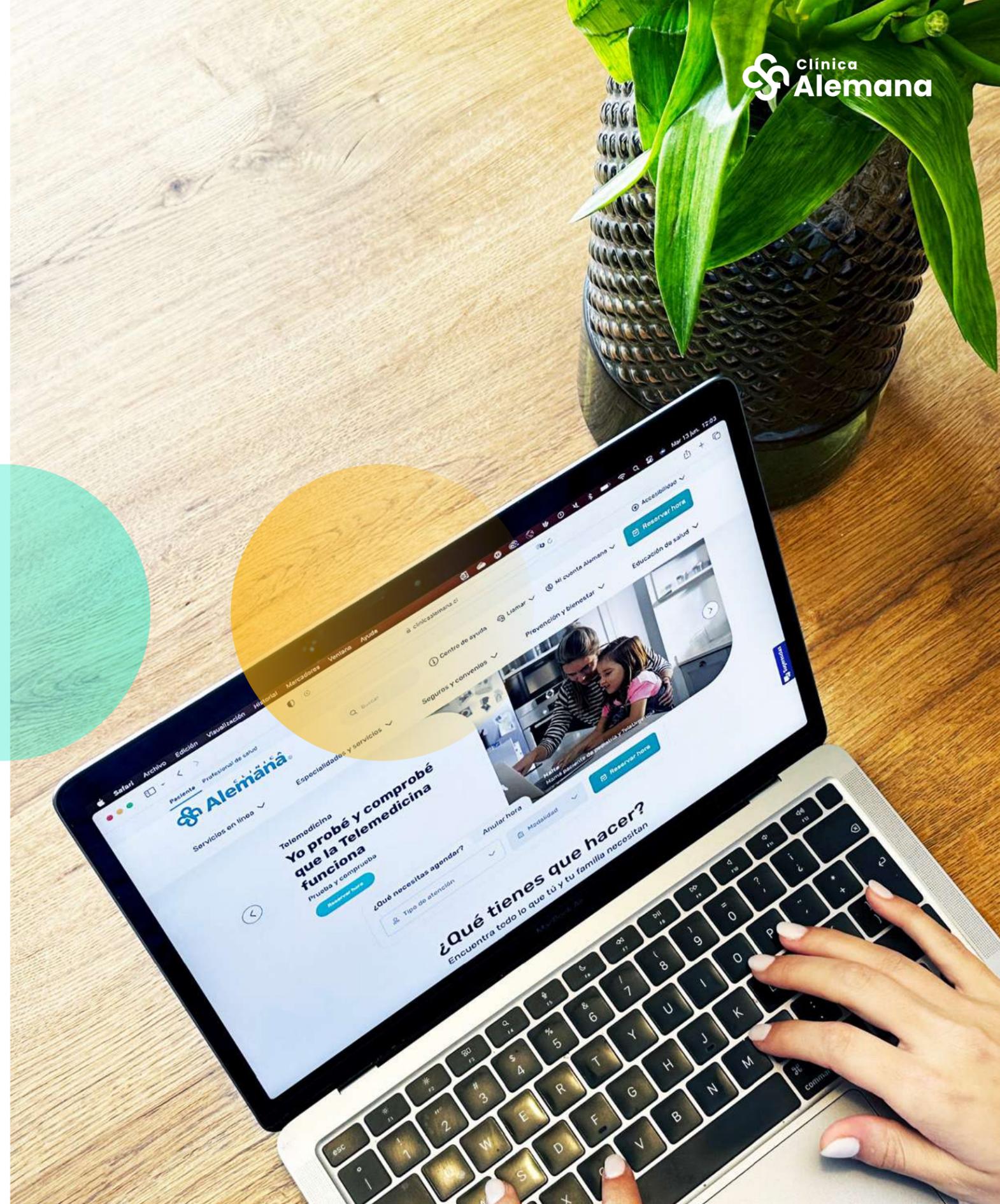
GRI (2-28)



Clínicas de Chile A.G.
www.clinicasdechile.cl



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



04

Enfrentando un escenario desafiante

Cifras destacadas

59,1% de ambulatorización quirúrgica

85% ambulatorización de quimioterapia

2% menos de suspensiones de cirugías durante 2023 respecto a 2022





4.1 Enfrentando un escenario desafiante

El 2023 estuvo marcado por grandes **desafíos en materia económica, tanto para la clínica como para todo el sector**, debido a la compleja situación financiera de las aseguradoras y a la incertidumbre respecto a los escenarios futuros del sistema sanitario en su conjunto, marcado por la Ley Corta de Isapres y la discusión sobre la reforma de la salud.

Desde que aparecieron las primeras señales de la crisis, Clínica Alemana ha monitoreado de manera permanente el desarrollo de los hechos que han sido muy dinámicos. Con esta acción, se han podido elaborar estrategias que permitan enfrentar las diferentes opciones que se puedan presentar, con el fin de garantizar el funcionamiento y la continuidad operacional de la organización.

Durante este periodo, la clínica trabajó en dos grandes líneas de acción:

- Contribución en la discusión pública respecto a la crisis de las isapres y del sistema de salud.
- Implementación de medidas para resguardar la sostenibilidad financiera en el mediano y largo plazo.

4.2 Sostenibilidad del sistema de salud



GRI (3-3)

Políticas, compromisos y programas

- Estrategia de Asuntos Públicos.

Objetivos

- Posicionar a Clínica Alemana como un actor relevante y comprometido con las discusiones que marcan la agenda pública en materia de salud.

Avances 2023

- Implementación de una estrategia que permitiera posicionar a Clínica Alemana desde un rol de liderazgo, relevante y comprometido con las discusiones que marcaron la agenda pública en la materia.
- Participación activa en el gremio sectorial agrupado en Clínicas de Chile A.G.

Desafíos

- Integrar las demandas y expectativas de los distintos públicos de interés de la clínica de manera estratégica y coordinada con los proyectos institucionales prioritarios.



Crisis del sistema de financiamiento de la salud y situación de Clínica Alemana

El actual funcionamiento de Clínica Alemana depende fuertemente de las isapres. Más del 90% de los pacientes que aquí se atienden está afiliado a alguna de ellas, por lo que la caída de una parte o de todas estas instituciones generaría un gran impacto en la actividad de la organización y un cambio importante en su modelo de funcionamiento.



Rol de Clínica Alemana en la discusión pública

 **Análisis de la contingencia**

 **Participación permanente en las gestiones del gremio y las clínicas**



4.3 Sostenibilidad financiera

GRI (3-3, 201-1, 203-1, 203-2) IP (DE-1)

Sostenibilidad financiera

Políticas, compromisos y programas

- Relaciones Comerciales.
- Plan de eficiencia operacional.
- Política de Inversiones.

Objetivos

- Continuar aumentando la actividad de la clínica para llegar así con sus servicios a más pacientes, manteniendo la calidad de sus prestaciones.
- Aumentar la eficiencia en la provisión de atenciones de salud, para lograr que cada paciente perciba la mejor atención al utilizar exactamente la medicina que requiere.

Avances 2023

- Se alcanzó un nuevo récord de actividad, sobre la base de las eficiencias incorporadas a la gestión.
- Implementación de programa de eficiencia en el uso de pabellones.
- Superación de la meta de ambulatorizaciones quirúrgica y de quimioterapia.

Desafíos

- Profundizar la desindexación de la infraestructura para la entrega de servicios de salud.

Complementariamente, Clínica Alemana pone en práctica medidas en **cuatro líneas de trabajo con el objetivo de resguardar su sostenibilidad financiera** en el mediano y largo plazo.

1 Negociaciones semestrales con las isapres

Con la disposición y flexibilidad para tomar distintas medidas, incluyendo:



Congelamiento real de precios

durante los últimos cinco años



Fin a convenios

en el ámbito hospitalario (Nueva Masvida/Consalud)

Frente a la crítica situación de las aseguradoras, en este ejercicio Clínica Alemana mantuvo la decisión de no realizar reajustes reales a los precios de sus prestaciones^[11].

En paralelo a este trabajo, el Grupo Alemana creó en 2022 la isapre Esencial para entregar a los pacientes una nueva solución de financiamiento integral y confiable que les permitiera continuar atendándose en Clínica Alemana. Esta medida continuó fortaleciéndose durante 2023.

2 Medidas de eficiencia y productividad operacional

En el ámbito de la gestión organizacional, se siguió dando énfasis a la implementación de medidas internas para aumentar la eficiencia y productividad de las operaciones y servicios de la clínica, resguardando la excelencia en la calidad y seguridad, así como el bienestar y los compromisos alcanzados con sus trabajadores.

[11] Los reajustes realizados responden a variaciones del IPC de la Salud.

Entre las principales medidas de eficiencia implementadas por la clínica en 2023 están:

Eficiencia en el uso de pabellones

Consiste en la optimización de los recursos, tiempos y procesos relacionados con las cirugías y el uso de las instalaciones. Abarca desde la planificación y agendamiento de las operaciones hasta la gestión de insumos y la recuperación postquirúrgica para maximizar la disponibilidad de los pabellones, reducir los tiempos de espera para los pacientes y mejorar la coordinación de los diferentes equipos de salud implicados.

1,7%

Aumento en cirugías realizadas

2%

Menos de suspensión de cirugías durante 2023 respecto a 2022

4

días menos de espera entre la solicitud y la ejecución de la cirugía (de 28,65 a 24,5 días)

Beneficios

- Aumento en la disponibilidad de pabellones, lo que permite optimizar el uso de estas infraestructuras y equipamientos críticos y realizar más cirugías en el mismo espacio físico y tiempo disponible.
- Mejora en la digitalización de las cuentas y una mejor gestión de las cobranzas con las isapres.

69,8%

Ocupación de pabellones

Ambulatorización quirúrgica

Consiste en un modelo de intervención quirúrgica con estadía de corta duración en nuestras sucursales de Vitacura y La Dehesa, donde los pacientes son dados de alta horas después de su cirugía.

En Clínica Alemana, más de 300 intervenciones de distintas especialidades se realizan bajo esta modalidad, como cirugía de vesícula, hernia inguinal, várices, meniscos, incontinencia urinaria, vasectomía, sudoración, estrabismo o circuncisión infantil, entre otras.

Ambulatorización por año



2023 59,10%

Por sobre la meta anual

2022	53,80%
2021	55,08%
2020	48,16%
2019	36,53%
2018	34,10%

Beneficios

- Altos estándares de seguridad, equivalentes a una hospitalización tradicional.
- Seguimiento especializado a distancia.
- Menos tiempo en la clínica y retorno más rápido a las actividades cotidianas.
- Recuperación en casa, con sus seres queridos.
- Menores costos, ya que se utiliza una cama por menos tiempo.
- Cobertura hospitalaria, siendo algunas con copago \$0 o fijo, según cirugía y cobertura.

Oncología ambulatoria

Tratamientos que se realizan de forma ambulatoria y que privilegian su comodidad y calidad de vida, con el fin de que la persona tenga más tiempo junto a su familia para recuperarse. Además, esta modalidad disminuye costos y es una tendencia creciente en los recintos hospitalarios mundiales.

85%

por sobre la meta anual y con el estándar de las mejores prácticas a nivel internacional alcanzado.

Beneficios

- El paciente permanece en su entorno habitual, manteniéndose integrado a su núcleo familiar.
- Permite que los pacientes puedan recibir terapias más complejas en forma ambulatoria, restringiendo la hospitalización a aquellos casos en que es estrictamente necesario y disminuyendo los costos del tratamiento.
- Brinda una atención personalizada al paciente y a su familia, en un ambiente cómodo y agradable, recibiendo el apoyo técnico y humano necesario.
- Centraliza la mayor parte de la atención del paciente oncológico en un solo lugar, coordinando las atenciones con otros servicios de la clínica.

3 Contención del gasto y ejecución de acciones de ahorro, incluyendo:



Reducción del presupuesto

de inversión en 40%



Control y monitoreo

de contrataciones del personal



Contención y seguimiento de gastos

administrativos como horas extra y reemplazos



Negociaciones

con la banca

4 Desarrollo de planes para enfrentar posibles contingencias

Incluye planes de contingencia para los distintos escenarios y que contemplan las medidas necesarias para seguir cumpliendo el importante rol que juega Clínica Alemana en la sociedad.

Además, la clínica cuenta con un **programa de teleconsultas y modelo de consultas flexible**, que han permitido disponibilizar más horas para los paciente.





4.4 Desempeño económico

GRI (201-1, 201-4) IP (DE-1)

La actividad de la clínica presentó notorios crecimientos en los servicios de imágenes, con 8,2%, y en consultas, con 6,2%. En pabellones creció 1,7% y en días cama disminuyó 2,9%, en línea con la estrategia de fomentar la cirugía mayor ambulatoria.

Por otra parte, en el marco del contexto político, económico y del sector, aun cuando el aumento de la actividad de la clínica durante el año mejoró los resultados financieros, se mantuvo un presupuesto de construcciones e inversiones más bajo de lo habitual.

Todas las inversiones en infraestructura y equipamiento de la institución, que permiten ampliar sus servicios y acercar la medicina a nuevas poblaciones, corresponden a impactos económicos indirectos.

Adicionalmente, a través de diversos programas Clínica Alemana contribuye a reducir los costos del sistema de salud pública, aumentando estos impactos.^[12]



Desempeño económico	2021	2022	2023
Ingresos (variación en Ingresos en M\$)	98.814.166	70.772.238	50.816.238
Ebitda (variación en Ebitda en M\$)	45.789.931	5.761.333	-2.235.400
Valor económico generado (M\$)	381.018.913	436.329.267	489.133.337
Valor económico distribuido (M\$)	367.278.863	412.121.219	470.234.407
Salarios y beneficios de los colaboradores (M\$)	160.741.189	186.206.557	219.729.053
Pago a proveedores de capital (M\$)	19.018.506	11.585.345	11.280.426
Pagos al Estado de Chile (M\$)	3.809.441	-1.349.972	4.169.943
Inversiones en la comunidad (costo del programa de beneficencia) (M\$)	2.242.366	2.205.518	2.921.455
Valor económico retenido (M\$)	13.740.050	24.208.048	18.237.972
Inversión en tecnología (US\$)	26.931.413	25.968.417	21.788.373
Monto destinado a nuevas inversiones en infraestructura (UF)	525.552	500.185	205.971

Nota: Clínica Alemana no recibe asistencia financiera del gobierno.

[12] Para mayor información sobre estos programas ver capítulo Ampliación del acceso a la salud.

05

Cadena segura de suministros

Cifras destacadas

88,2% OTIF

(porcentaje de despachos que llegan a tiempo)

1.525 proveedores activos

62% son Pymes

94% son proveedores nacionales





5.1 Gestión de la cadena de suministro



GRI (3-3), GCS-1

Enfoque de gestión

Políticas y documentos

- Estrategia de Proveedores.
- Política de compras y proveedores.
- Política de pago de proveedores.

Objetivos

- Contar con una cadena segura y confiable de suministros.
- Gestionar el aprovisionamiento de la clínica de manera sostenible.
- Contribuir a la gestión sostenible de la cadena de valor de los proveedores de Clínica Alemana.

Avances 2023

- Gestión efectiva y adaptación frente al incidente de contaminación de medicamentos del Laboratorio Sanderson.
- Detección de brechas en cadena de suministro y generación de lineamientos para su fortalecimiento durante el 2024.

Desafíos

- Fortalecer la cadena de suministro para garantizar la continuidad operativa de la clínica y minimizar los riesgos financieros y ambientales.

La continuidad del abastecimiento de la clínica es central

Para lograr este objetivo, existe la política de compras y proveedores, que establece estrictos procedimientos y estándares tanto para Clínica Alemana como para sus contrapartes comerciales.



Asimismo, **la clínica** cuenta con tres herramientas para gestionar de manera sostenible su cadena de suministro:

- Política de compras y proveedores.
- Revisión de proveedores.
- Política de pago de proveedores.

Los proveedores de la organización, por su parte, tienen como deberes:

- Adherir al marco de ética y de conducta de la clínica, así como al reglamento de orden, higiene y seguridad, y a la política de seguridad y salud.
- Adoptar controles internos para prevenir y detectar los delitos contemplados en la Ley N° 20.393.
- Ser evaluados por la unidad de contratistas, que revisa sus antecedentes tributarios y comerciales, así como su historial en materia de pago de sueldos e imposiciones.
- Ser monitoreados a través de la revisión mensual de los certificados de obligaciones laborales durante el desarrollo del contrato de servicios.

5.2 Estrategia de proveedores

Orienta la acción de todos los colaboradores de la cadena de suministro. **Esta estrategia contempla cinco pilares que definen la interacción de la institución con sus abastecedores:**



Valores

Los valores que orientan la relación son el respeto mutuo, la confianza, la transparencia, la ética y la generación de valor y beneficio económico para todas las partes involucradas.



Confidencialidad

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



Igualdad de oportunidades

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

Buenas prácticas de la clínica en gestión de **proveedores**



Apoyo al desarrollo económico local

El 94% de los proveedores es nacional.

Pago a Pymes en 30 días. Política según lo indicado por la ley 21.131.

Portal para proveedores, donde pueden realizar el seguimiento al estado de sus pagos.



Procesos de licitación transparentes

Tanto en lo que se refiere a productos y servicios como en la ejecución de pagos. Desde 2021, se cuenta con la plataforma SAP ARIBA para los procesos de licitación, lo que permite gestionar contratos y registro de proveedores de manera eficiente y transparente.

Revisión mensual de los certificados de obligaciones laborales durante la vigencia del contrato de servicios.

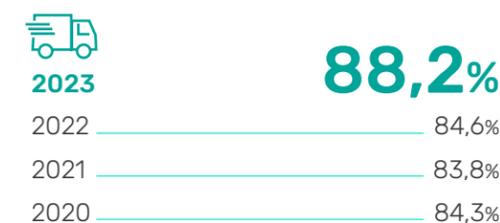
5.3 Desempeño de la gestión de proveedores

La Subgerencia de Adquisiciones es la encargada de monitorear la gestión de la cadena de suministro en Clínica Alemana. Para hacerlo, cuenta con un conjunto de indicadores que mide la eficacia y eficiencia, lo que permite tomar decisiones adecuadas y así asegurar el abastecimiento y el óptimo funcionamiento de la organización.

Durante 2023, la clínica enfrentó importantes desafíos en su cadena de suministro que evidenciaron la necesidad de trabajar en el fortalecimiento técnico y comercial de sus proveedores, para garantizar la continuidad operativa y minimizar riesgos financieros y ambientales de su gestión.

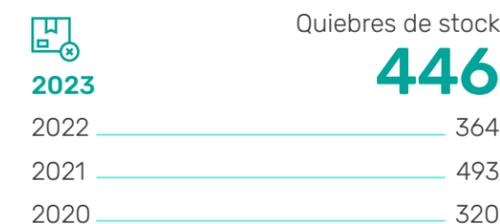
El incidente con el Laboratorio Anderson, asociado al brote por bacteria *Burkholderia cepacia* e instrucción de retiro de los medicamentos contaminados por parte de la autoridad sanitaria, relevó la importancia de una gestión cuidadosa y proactiva de proveedores críticos. A partir de este suceso, la clínica definió como una prioridad el trabajo en el fortalecimiento de su cadena de suministro, lo cual ya se encuentra implementando.

Porcentaje de cumplimiento en despachos - OTIF 2023

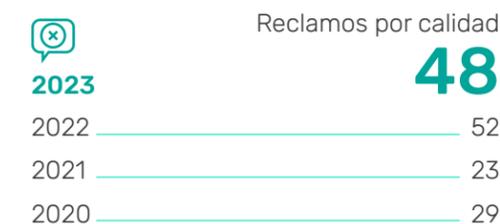


Nota: On Time In Full (OTIF) es un indicador de desempeño de la industria logística que refleja el porcentaje de despachos que llegan a tiempo.

Promedio de materiales que tuvieron quiebre en el año



Número de reclamos por calidad sobre insumos



Pago a proveedores

Durante el año, se disminuyeron en cinco los días promedio de pago para los proveedores generales y en uno para los proveedores Pymes.

Por cuarto año consecutivo

Clínica Alemana redujo el promedio de días de pago a sus proveedores.





5.4 Nuestros proveedores

GRI (2-6, 204-1)

Entre los suministros requeridos por la organización, se identifican **tres tipos de proveedores:**

De existencias

- Medicamentos e insumos clínicos
- Mobiliario
- Material administrativo

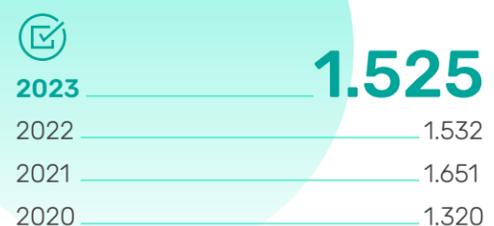
De bienes

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

De servicios

- Hotelería (alimentación, aseo, fumigación, aromatización, sanitización, entre otros).
- Entretenimiento y peluquería
- Mantenición e infraestructura

Cantidad de proveedores activos al cierre del año



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

Tamaño de proveedores



Procedencias de proveedores

	Internacionales	Nacionales	R.M.	Otras regiones
2023	6%	94%	97%	3%
2022	5%	95%	88%	12%

Gasto en proveedores

Total Presupuesto para abastecimiento (\$)

	Internacionales	Nacionales
2023	MM\$1.980	MM\$191.515
2022	MM\$2.367	MM\$189.847

Porcentaje de gasto según tipo de proveedores

	Internacionales	Nacionales
2023	1,1%	98,9%
2022	1,1%	98,9%

Contribuyendo a la salud en Chile

Cifras destacadas

27% de reducción de Tasa IAAS Trazadoras Minsal

78% de satisfacción de los pacientes (NPS)

56.858 atenciones en telemedicina

44% de aumento en atenciones en telemedicina



6.1 Servicio seguro y de calidad

SASB (HC-DY-230a.4, HC-DY-250a.2, HC-DY-250a.3, HC-DY-250a.4) IP (SSC-1, SSC-2)

Atenciones médicas de calidad y seguras para el país



GRI (3-3)

Políticas, compromisos y programas

- Política y Programas de Calidad
- Protocolo de reporte y gestión de eventos de seguridad del paciente
- Normas, protocolos y procedimientos institucionales

Objetivos

- Cumplir con el marco normativo vigente y con los estándares de calidad de las acreditaciones nacionales e internacionales
- Fortalecer la cultura de calidad y seguridad bajo el modelo de mejora continua
- Promover la gestión de riesgos

Avances 2023

- Acreditación Nacional Clínica Alemana La Dehesa
- Acreditación Nacional Centro Médico Clínica Alemana Chicureo
- Evaluación Joint Commission International Centro Médico Clínica Alemana Plaza Egaña
- Certificación como Centro Avanzado de Manejo del ACV, por la World Stroke Organization (WSO) y la Sociedad Iberoamericana de Enfermedades Cerebrovasculares (SIECV)

Desafíos

- Continuar promoviendo la cultura de seguridad y la meta de cero daño prevenible
- Incorporar al paciente y familia en la mejora continua

Medicina y atención de calidad a pacientes

Clínica Alemana se caracteriza por un servicio médico profesional, humano y ético, que antepone siempre el bienestar de los pacientes, sus familias y los equipos de trabajo. La atención de calidad es un compromiso de todo el equipo de Clínica Alemana, es un parámetro de gestión, donde -además de cumplir con el marco normativo vigente y con los estándares de calidad de las acreditaciones nacionales e internacionales, se busca mejorar continuamente, fortaleciendo la cultura de calidad y seguridad.

El área que lidera y supervisa el cumplimiento de estos temas es la Dirección de Calidad y Seguridad, quien proporciona las directrices generales para la organización, desarrollando acciones destinadas a monitorear estos dos componentes y fomentar la cultura de calidad y seguridad e implementar programas en cada una de sus sucursales.

Para ello, se basa en cinco focos:

- Gestión de calidad
- Gestión de riesgos y seguridad de las instalaciones
- Gestión documental
- Infecciones asociadas a la atención de salud
- Grupo asesor de mejora continua

Durante 2023 se llevó a cabo el proceso de Acreditación Nacional en Clínica Alemana de La Dehesa y del Centro Médico Clínica Alemana Chicureo. Además, se realizó la extensión de la acreditación Joint Commission International para el Centro Médico Clínica Alemana Plaza Egaña.

Además, en un trabajo liderado por el Departamento de Neurología, junto a los equipos de Paciente Crítico, Enfermería, Urgencias, Imágenes y Rehabilitación, se logró la Certificación por la World Stroke Organization (WSO) y la Sociedad Iberoamericana de Enfermedades Cerebrovasculares (SIECV) como Centro Avanzado de Manejo del ACV.



Desde 2023, **todas las instalaciones** de Clínica Alemana están acreditados por la Joint Commission International.

Infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS)

La clínica mantiene un sistema de vigilancia activa y focalizado en las IAAS desde 1988. Este implica una serie de acciones que buscan prevenir y controlar las infecciones asociadas a la atención de salud.



Rol del Delegado de Epidemiología

En la clínica contamos con un Delegado de Epidemiología, quien en 2023, llevó a cabo diversas iniciativas de seguimiento y control de este tipo de casos.

- 400 notificaciones de Enfermedades de Notificación Obligatoria (ENO)
- 48 informes de Parálisis flácidas
- 80 informes a Epidemiología para la Secretaria Regional Ministerial de Salud (SEREMI de Salud)

Gracias a las medidas implementadas durante el período, las tasas de infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS), definidas por el Ministerio de Salud y por Clínica Alemana, disminuyeron significativamente tanto en términos absolutos (en relación a las IAAS ocurridas en 2022), como relativos (tasa respecto al total de egresos del año 2023).

Durante los años de pandemia por COVID-19 a nivel mundial hubo más infecciones relacionadas con una mayor gravedad de pacientes y de más larga estadía. Uno de los problemas más frecuentes fue la tasa de infección del tracto urinario asociado a catéter urinario permanente (ITU/CUP), que disminuyó sustancialmente en 2023 gracias a una campaña sistemática para prevenir este tipo de infecciones.

Iniciativas para prevenir las IAAS

69

indicadores IAAS, confeccionados y difundidos.

6

actualizaciones de protocolos del manual de IAAS.

124

informes de supervisiones.

156

visitas para el cumplimiento del sistema de vigilancia IAAS.

12

visitas e intervenciones a los servicios y unidades.

100

reuniones de la Unidad de IAAS.

3

informes epidemiológicos difundidos al Comité de IAAS.

180

indicaciones de mitigación para prevención de infecciones en permisos de trabajo.

14

visitas de supervisión de medidas de mitigación en la construcción.



Infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS)^[13]

	2021	2022	2023
Egresos	43.848	48.482	48.142
Infecciones asociadas a Atención de Salud Trazadoras Minsal	110	109	76
Infecciones asociadas a Atención de Salud Trazadoras Clínica Alemana	40	18	8
Otras IAAS	296	233	126
Total Infecciones asociadas a Atención de Salud	446	360	210
Tasa IAAS Total	1,02	0,74	0,44
Tasa IAAS Trazadoras Minsal	0,25	0,22	0,16

Gestión de eventos centinela (EC)

Los eventos centinela son acontecimientos inesperados de seguridad, no relacionados con el curso natural de una enfermedad o su condición subyacente, que afectan seriamente al paciente, y que tras suceder son analizados en profundidad en búsqueda de las mejoras que permitan evitar su ocurrencia.

En las dependencias, cada uno de ellos es analizado por el equipo donde ocurre el incidente, en conjunto con la Dirección de Calidad y Seguridad y los delegados de calidad de las áreas involucradas.

El objetivo de este proceso es identificar las causas raíces 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 trabaja con los equipos relacionados y desde hace dos años, se comparten algunos casos transversalmente en reuniones ampliadas para toda la institución, como pilar fundamental del avance de la cultura de calidad y seguridad.

En 2023, la clínica registró un total de 27 eventos centinela, de los cuales 15 corresponden a eventos graves notificables.

Gestión documental

Clínica Alemana cuenta con una plataforma donde se almacenan planes, protocolos, procedimientos, instructivos y documentos institucionales. Esta base, con más de cuatro mil archivos, está disponible a través de la intranet corporativa, para todos los colaboradores de la institución.

En 2023, la plataforma de Gestión Documental se utilizó para presentar los documentos relacionados con el proceso

de Acreditación Nacional de Clínica Alemana La Dehesa y Centro Médico Clínica Alemana Chicureo, evitando así la impresión en papel. La plataforma, además, permite acceder a las versiones anteriores de los documentos, y facilita la búsqueda de ellos a través de etiquetas correspondientes a las características del manual de acreditación. Asimismo, se logró entregar a las entidades evaluadoras todos los documentos en formato digital para ser firmados digitalmente, generando un respaldo de todo el proceso.

[13] Se presenta la tasa de IAAS Trazadoras Minsal para tener una definición comparable con otras instituciones de salud en Chile. La Unidad de IAAS de Clínica Alemana, además de vigilar las IAAS Trazadoras Minsal, también vigila otras IAAS de interés de la institución (Trazadoras Clínica Alemana y otras), que son informadas al Comité de IAAS periódicamente durante el año.

Grupo asesor de mejora continua

El grupo asesor de mejora continua es liderado por un Improvement Advisor con formación en el Institute for Healthcare Improvement (IHI).

En la dimensión de mejora continua, y con la asesoría de la líder *Improvement Advisor*, se trabajó en proyectos de mejora, con el equipo de Endoscopia Digestiva y con el de Banco de Sangre. Ambos, fuertemente apoyados por sus jefaturas, solicitaron el apoyo del área de Calidad, para mejorar sus procesos. Esto se inició con un levantamiento trazador del paciente y con un diagnóstico que sirve de punto de partida a los equipos locales para lograr avances en su proyecto de mejora continua.

Cultura de calidad y seguridad

En el marco del cumplimiento de los objetivos del programa de calidad, se trabajó con la Alianza Latinoamericana de Instituciones de Salud (ALIS), con quienes se desarrolló un artículo de investigación multicéntrico, que provee datos sobre la cultura de seguridad de las cuatro instituciones de salud latinoamericanas que conforman la alianza. Este documento presenta los resultados de la aplicación de la encuesta de cultura de seguridad (HSOPS v1.0), instrumento validado internacionalmente.

Vías clínicas

Las vías clínicas (clinical pathways) corresponden a una tecnología sanitaria que permite abordar problemas de salud específicos y generar acuerdos transdisciplinarios de cómo trabajarlos de forma práctica. Su objetivo es abarcar eficientemente y eficazmente las dificultades en salud, estandarizando procesos.

En 2023, Clínica Alemana ha mantenido un total de 25 vías clínicas y tres protocolos implementados. El último de estos fue incorporado durante el año y correspondió al de Accidente isquémico transitorio en el Servicio de Urgencias.

Para medir la eficiencia de las vías clínicas, la institución evalúa el tiempo de estadía (Length of Stay – LOS), los indicadores de cuidado basados en valor (Value Based Health Care), además de realizar mediciones de los propios pacientes (Patient Reported Outcome Measures – PROMs).

Durante el período se consolidó la vía clínica de tromboembolismo pulmonar, llegando a un ahorro sostenido de cien días cama/año.

En mayo de 2023, se implementó de manera sistemática la medición del primer PROMs en la vía clínica de puerperio, "Confianza con la lactancia", para todas las pacientes púerperas durante la hospitalización, logrando mejorar la detección y resolución precoz de problemas con la lactancia. Esto constituye un paso significativo en modelos de atención basados en valor.

Además, los tiempos de estadía hospitalaria (LOS), se lograron mantener en los niveles más bajos alcanzados históricamente, 3,33 días y 2,53 para cesáreas y partos, respectivamente. Todo ello manteniendo los indicadores de calidad y seguridad de la atención*, y aumentando los niveles de satisfacción de los pacientes, desde un NPS 71% a uno de 78,6%.

*Tasa de rehospitalización materna <3% y RN antes de 10 días <1%; y consulta a urgencia infantil <4%.

Mesa de Cultura de Seguridad

La componen la Dirección de Calidad y Seguridad, la Dirección de Enfermería, la de Auditoría Médica y la Gerencia de Personas. Esta instancia busca promover iniciativas y proyectos orientados en profundizar en la cultura de calidad y seguridad, además de difundir aprendizajes sobre estos temas.



Encuesta de Cultura de Seguridad

Durante el año 2023 se realizó por segunda vez la Encuesta de Cultura de Seguridad junto a la Alianza Latinoamericana de Instituciones de Salud (ALIS). Con 55% de tasa de respuesta y más de 2.300 colaboradores participantes, sus resultados continuarán orientando el trabajo que desarrolla la Mesa.

Sobre la base de los resultados de la encuesta 2021, durante el período se publicó el primer artículo de ALIS, sobre cultura de seguridad en América del Sur^[14].



Protocolo de cultura justa

También durante este año se diseñó y publicó el primer protocolo de cultura justa para evaluación de eventos de seguridad del paciente. El flujo de cultura justa entrega un lineamiento institucional y crea un ambiente propicio para notificar y aprender de los errores.



Reuniones de Cultura de Seguridad

Se han desarrollado cinco reuniones transversales de cultura de seguridad desde el año 2022, donde se invita a toda la institución a participar, con el propósito de revisar eventos de seguridad de pacientes y compartir las mejoras implementadas en los procesos. Son instancias enriquecedoras, que nos permiten aprender de nuestros errores y avanzar en la madurez de nuestra Cultura de Calidad y Seguridad.

A la fecha se han presentado **13 casos con análisis** y oportunidades de mejora, con más de **1.000 colaboradores asistentes**.



8° Foro Latinoamericano de Calidad y Seguridad en Salud

Este año, en conjunto con el Hospital Israelita Albert Einstein y el Institute for Healthcare Improvement (IHI) la clínica organizó el 8° Foro Latinoamericano de Calidad y Seguridad en Salud, el cual contó con más de 1.700 asistentes. En dos días con una intensa programación se abordaron temáticas en torno a la quintuple meta en salud: mejor atención, mejor salud, sostenibilidad, bienestar del equipo sanitario y equidad en salud.

Los asistentes tuvieron la oportunidad de conocer algunos modelos de éxito en el mundo como por ejemplo la colaboración público-privada en Brasil, donde el Hospital Albert Einstein genera sinergias positivas en ambos sectores. También los resultados de éxito en España de Ribera Salud, que realiza prestación privada para el sector público con un modelo que segmenta el nivel de atención a los pacientes de acuerdo con su riesgo o necesidades reales, logrando contener costos y mejorando los indicadores sanitarios a la vez.

12 
temáticas

12 
mesas redondas

52 
speakers de Latinoamérica, Brasil, EE.UU. y España

4 
plenarios

1.700 
asistentes



[14] Para mayor información, ver <https://bmjopenquality.bmj.com/content/12/4/e002362?rss=1>

Indicadores clínicos

Para evaluar los procesos de atención de salud, en Clínica Alemana se utiliza una metodología que se basa en buenas prácticas internacionales, que contempla el seguimiento de un conjunto de indicadores específicos.

Principales indicadores clínicos

Indicadores de incidencias (Calculados por 1.000 días cama)	2019	2020	2021	2022	2023
Tasa de caídas	0,21	0,24	0,29	0,32	0,21
Tasa de lesiones por presión)	0,19	0,18	0,37	0,32	0,31

Tiempo de respuesta a protocolos (Minutos)	2011 - 2023	
	Mediana	Rangos intercuartiles
Ataque Cerebro Vascular	42	27 - 52
Infarto Agudo al Miocardio	74	60 - 99

Tiempo de Respuesta Protocolo de Ataque Cerebro Vascular

Este indicador refleja el tiempo transcurrido desde la consulta en Urgencia hasta el momento de la inyección del fármaco. Los protocolos internacionales sugieren que transcurra menos de una hora desde que el paciente ingresa al Servicio de Urgencia hasta la aplicación del tratamiento específico, pasando por todos los procedimientos diagnósticos especializados. Calculado como tiempo medio Clínica Alemana entre los años 2011 y 2023. Expresado en mediana y rangos intercuartiles

Tiempos de Respuesta Protocolo Infarto Agudo al Miocardio

Este indicador refleja el tiempo transcurrido desde la consulta en Urgencia hasta el momento de la apertura de la arteria coronaria comprometida. Los protocolos internacionales sugieren que transcurran menos de 90 minutos desde que el paciente ingresa al Servicio de Urgencia hasta la ejecución del tratamiento especializado. Calculado como tiempo medio Clínica Alemana entre los años 2011 y 2023. Expresado en mediana y rangos intercuartiles.

Tasa de sobrevida intrahospitalaria	2020		2021		2022		2023	
	Pacientes fallecidos por ACV/ IAM	Pacientes con ACV / IAM No fallecidos	Pacientes fallecidos por ACV/ IAM	Pacientes con ACV / IAM No fallecidos	Pacientes fallecidos por ACV/ IAM	Pacientes con ACV / IAM No fallecidos	Pacientes fallecidos por ACV/ IAM	Pacientes con ACV / IAM No fallecidos
Ataque Cerebro Vascular	9,0%	91,0%	9,6%	90,4%	8,4%	91,6%	8,7%	91,3%
Infarto Agudo al Miocardio	5,9%	94,1%	5,7%	94,3%	2,6%	94,3%	5,8%	94,2%

Tasa de Sobrevida Intrahospitalaria por Ataque Cerebro Vascular

Este indicador refleja la tasa de sobrevida de pacientes adultos que ingresan entre los años 2011 y 2023 con diagnóstico de ataque cerebrovascular y que sobreviven durante la hospitalización.

Tasa de Sobrevida Intrahospitalaria Infarto Agudo al Miocardio

Este indicador refleja la tasa de sobrevida de pacientes adultos que ingresan entre los años 2011 y 2023 con diagnóstico de infarto agudo al miocardio y que sobreviven durante la hospitalización.

Readmisiones y re-operaciones no programadas	2022	2023
Cantidad de readmisiones no programadas en el plazo de 30 días / Total de egresos informados al ministerio	0,5%	0,4%
Cantidad de re-operaciones no programadas realizadas dentro de 30 días / Cantidad de procedimientos quirúrgicos realizados en el período	0,8%	0,6%

Fuente: Núcleo, registro UCGC y protocolo quirúrgico, redcap de seguimiento de reoperaciones.

Gestión de riesgos y seguridad de las instalaciones

Desde 2021, Clínica Alemana cuenta con un equipo de Gestión de Riesgos y Seguridad de las instalaciones, quienes son responsables de administrar el Plan Integrado de Administración de Riesgos. Este modelo sistemático y transversal se usa para gestionar proactivamente los riesgos que afecten la calidad y seguridad del paciente, la integridad física y salud del personal propio y de terceras partes interesadas. El modelo se sustenta sobre los pilares de un compromiso fuerte y sostenido de la alta administración, sumado al establecimiento de una planificación estratégica y estructurada.

Para lograrlo, se definieron tres elementos de entrada que convergen en una matriz de riesgos, con enfoque en todo aquello que pueda impactar la seguridad del paciente, de las instalaciones, del equipamiento y la continuidad operacional.

Los elementos de entrada que detectan los riesgos son la plataforma de notificación de eventos ocurridos, la plataforma de notificación preventiva de riesgos, junto a las inspecciones

de servicios e informes de supervisión, que dan paso al proceso de evaluación, análisis y valoración para definir los controles y realizar el respectivo seguimiento a los riesgos.

Durante 2023, se trabajó en optimizar la Matriz de Riesgos, a través de la agrupación de las amenazas que son comunes y transversales a la organización. Esta medida ha permitido una mayor precisión en la gestión de riesgos y un aumento de la eficiencia del proceso.

De manera complementaria, se trabajó en la identificación de una herramienta que permitiera cuantificar el impacto que provoca el proceso de gestión de riesgos en la institución. En este sentido, se seleccionó el Índice de Seguridad Hospitalaria de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), que permite verificar los aspectos de seguridad estructural, seguridad no estructural y seguridad funcional, con lo cual se determina cuantitativamente el nivel de vulnerabilidad y la continuidad operacional de las instalaciones, durante y después de ocurrida una emergencia o un desastre natural.

Programa de inspecciones integradas

Dentro del enfoque proactivo de gestión de riesgos, en Clínica Alemana se programan inspecciones integradas a servicios críticos para la seguridad del paciente, con el objetivo de identificar riesgos para su mitigación y control.

En el 2023 se realizaron inspecciones integradas a **73 servicios críticos**.

Inspecciones integradas	2022	2023
N° de servicios críticos a inspeccionar	113	113
N° de servicios críticos inspeccionados	107	73
Umbral	85%	90%
Resultado	95%	65%

6.2 Experiencia del paciente

IP (DEP-1, DEP-2)

Experiencia de pacientes



GRI (3-3)

Políticas, compromisos y programas

- Modelo de experiencia de pacientes.
- Sistema de levantamiento de información: encuestas, observación de campo, entrevistas, reclamos y atenciones.

Objetivos

- Nuestro principal objetivo es ser la voz de los pacientes, entregando la mejor experiencia y que promueva la mejor salud, juntos.
- Queremos que los pacientes nos vean cercanos, que sus experiencias con nosotros demuestren la empatía y compromiso que tenemos con ellos.
- Las experiencias que diseñemos tienen que superar las expectativas de nuestros pacientes, y generar Experiencias diferenciadoras.
- Nuestras experiencias deben ser simples, fáciles y fluidas en todos nuestros puntos de contacto.

Avances 2023

- NPS record de 78%, con aumento en todos los ámbitos del NPS.
- Aumento de 6,7 puntos porcentuales en la fidelización de los pacientes.
- Implementación exitosa de acciones de codiseño y acciones de diferenciación.

Desafíos

- Mantener y fomentar una atención humanizada, potenciando el involucramiento de los pacientes en su salud.
- Potenciar la Inteligencia Artificial para asegurar responder cada vez más rápido y preciso a las necesidades de los pacientes.
- Lograr entregar experiencias excepcionales a cada una de las generaciones que conviven hoy en Clínica Alemana, logrando equilibrar las experiencias presenciales y digitales.
- Conocer en mayor profundidad a los pacientes y poder entregar experiencias más personalizadas, acorde a sus necesidades.

Medición de la satisfacción de los pacientes (NPS)

Clínica Alemana se encuentra en los primeros lugares de diversos rankings asociados a satisfacción y experiencia de pacientes, entre ellos: Procalidad, Alco, Praxis Xperience Index e Índice de Confianza de Clientes (ICC) del CES UAI. Para monitorear estas dimensiones y seguir perfeccionándose en esta materia, la institución utiliza el indicador internacional Net Promoter Score (NPS), que mide nivel de lealtad y satisfacción de los clientes, sondeando la experiencia de los usuarios y evaluando la probabilidad de que estos recomienden la clínica a otras personas.

Si bien 2023 fue un año con altos niveles de atenciones en la clínica, el compromiso de los equipos permitió que los niveles de satisfacción de los pacientes aumentaran en cada uno de los servicios evaluados, siendo este un año con niveles históricos de NPS, **llegando al 78%.**



Aumento de 6% en la satisfacción de pacientes 2023 (2022 fue de 72%)

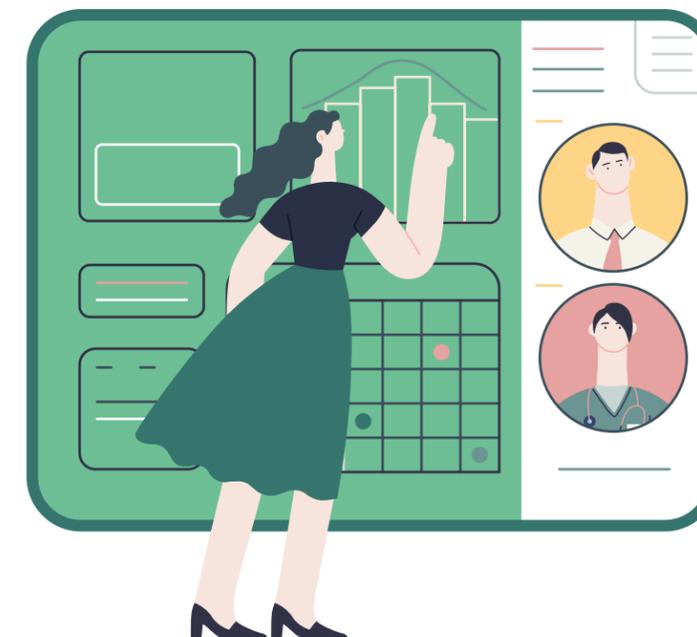
Evolución de NPS por áreas

Icono	Área	Promedio general
	Consultas médicas	
2023	83%	78%
2022	77%	72%
2021	78%	74%

Icono	Área	Promedio general
	Ambulatorio	
2023	79%	
2022	74%	
2021	75%	

Icono	Área	Promedio general
	Urgencia	
2023	54%	
2022	36%	
2021	48%	

Icono	Área	Promedio general
	Hospitalización	
2023	79%	
2022	72%	
2021	72%	



Tasa de reclamos

Para complementar la información del NPS y conocer la percepción de los pacientes, en Clínica Alemana se monitorea las tasas de reclamos para medir calidad y experiencia del servicio

Indicadores de atención

Tasas de reclamos

(por cada 1.000 atenciones)

	2021	2022	2023
Tasa de reclamos ambulatorios	1,84	1,87	1,57
Tasa de reclamos hospitalizaciones	7,28	6,55	7,34



Programas para mejorar la experiencia del paciente

La clínica lleva a cabo un proceso constante de mejora, en cuanto a la **experiencia de los pacientes y de las personas** que utilizan los servicios de la institución.

Para esto desarrolla un conjunto de iniciativas o acciones de diferenciación, entre ellas:

Acompañamiento en pérdidas gestacionales y perinatales

Capacitación
Language of Caring
Language of Caring
o Taller corazón - cabeza - corazón

Doctores

Queremos escucharte

Celebración de cumpleaños de **pacientes hospitalizados**

Celebración de fechas especiales

Tranquilo, **yo te cuido**

Enlace para **el paciente quirúrgico**

Cariñoterapia

Durante el año, además se implementaron tres nuevas iniciativas diferenciadoras:



Cuaderno pediátrico

Dentro del programa de maternidad, se entrega un cuaderno con información a los padres sobre los cuidados del recién nacido, luego del nacimiento. Adicionalmente se incluyen espacios para realizar un seguimiento de controles y de crecimiento.



Sala para padres de neonatología

Se dispone de una sala especial para padres y familiares de pacientes hospitalizados en neonatología con el objetivo de entregar espacios de descanso, trabajo, alimentación y entregando privacidad y comodidad a las familias.



Reforestemos Patagonia

Este programa consiste en invitar a los padres de bebés nacidos en Clínica Alemana a plantar un árbol sin costo y con un mensaje especial a nombre de los bebés en nuestros bosques. Esto con el objetivo de entregar un recuerdo por el nacimiento y de promover acciones sustentables.



Reconocimiento Magnet

Con el objetivo de contribuir a la excelencia en los cuidados entregados en la institución y en la atracción y retención de los mejores profesionales de la salud, la Dirección de Enfermería propuso en la Planificación Estratégica del periodo 2017- 2023 la postulación a la certificación de Clínica Alemana como Hospital Magnético. El reconocimiento de los "Hospitales Magnéticos" es la mejor iniciativa basada en la evidencia para mejorar el entorno de la práctica de enfermería, posicionando a las instituciones de salud como organizaciones excelentes.

Sus beneficios apuntan a la institución, el personal y los pacientes. Entre estos se cuentan:

Atracción y retención de los mejores talentos

Los mejores resultados en salud para los pacientes (calidad y seguridad)

Elevada satisfacción del paciente, familia y del personal

Máxima distinción de excelencia internacional



El reconocimiento Magnet es la distinción **más alta y prestigiosa** que una organización de salud puede recibir por la excelencia en los cuidados y la atención de alta calidad al paciente.

En 2023 Clínica Alemana inició la prepostulación oficial a Magnet, dando pie inicial al camino que recorrerá durante los próximos años para obtener este importante reconocimiento.

Como parte de este proceso, la clínica debe comparar su rendimiento con otros hospitales de referencia en base a indicadores de calidad, experiencia del paciente

y satisfacción de enfermería. Para esto, el equipo de Clínica Alemana, liderado por la Dirección de Enfermería, se encuentra trabajando coordinadamente con todas las áreas involucradas, en el proceso de inculcización de Magnet en la institución.

La Dirección de Enfermería ha impulsado a los equipos de expertos, magnet champion, líderes y enfermeros clínicos quienes han trabajado colaborativamente en desarrollar y avanzar en la cultura de excelencia.

Así hemos avanzado como institución en nuestro camino hacia el reconocimiento Magnet, uno de los grandes hitos del 2023 fue formalizar el viaje hacia la excelencia a través de la ANCC (American Nursing Credentialing Center).



6.3 Transparencia de precios

SASB (HC-DY-270a.1; HC-DY-270a.2)

Clínica Alemana trabaja continuamente para mejorar la información a sus pacientes, al entregar, por ejemplo, presupuestos y simulaciones de las coberturas de isapres y seguros de salud para que puedan conocer los valores, considerando su cobertura individual, previo a su prestación.

La política clara de transparencia y comunicación de precios se refleja en la publicación de todos los aranceles de las prestaciones que ofrece Clínica Alemana, los que están disponibles en los servicios y en el sitio web^[15] de la clínica. Los pacientes pueden conocer el valor de su cirugía al solicitar un presupuesto en la plataforma de Servicio al Cliente. Asimismo, pueden simular el copago final de su intervención según el plan de isapre y/o los seguros complementarios, si corresponde.

Además, la clínica tiene un precio único en el ámbito ambulatorio y hospitalizado por una misma prestación. Es decir, si una persona se encuentra internada en las dependencias clínicas, pagará exactamente el mismo valor que aquel paciente que se atiende de manera ambulatoria.

En el caso de prestaciones ambulatorias, el arancel institucional se encuentra disponible en la web de la clínica. Para las prestaciones quirúrgicas, el paciente solicita su presupuesto y se le entrega una estimación del precio de la cirugía, que incluye los gastos asociados a días cama, pabellones, honorarios médicos, exámenes y materiales, tomando como referencia una intervención promedio.

En las cirugías convenidas como paquete con alguna isapre, se entrega un precio fijo, que es válido dentro de ciertas condiciones y rango de gastos reales, previamente establecidas. En 2023, el 48% de las cuentas quirúrgicas de Isapres con convenio se facturaron mediante esta modalidad.



Herramientas de transparencia de facturación

Simulador de copago de exámenes

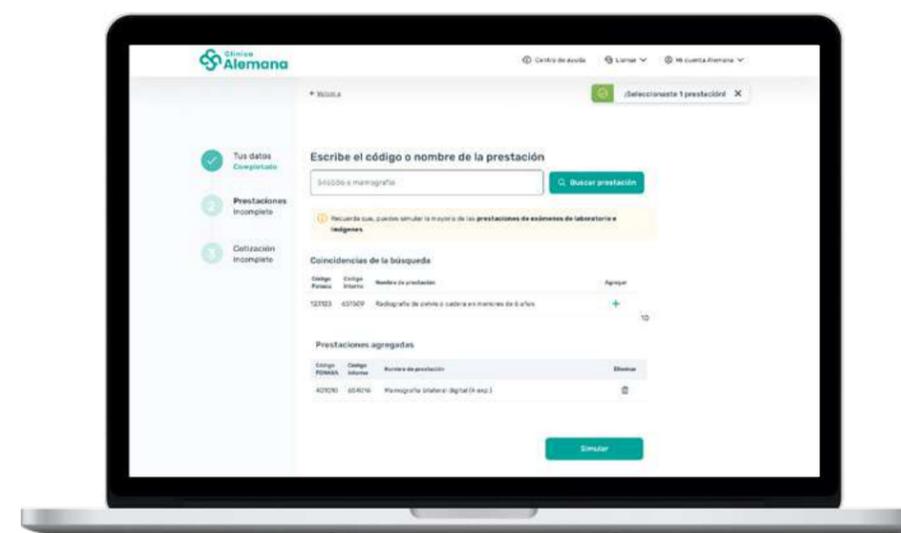
Durante 2023, se implementó el primer Simulador de Copago de exámenes de la industria nacional, cuyo objetivo es que los pacientes estimen de antemano su copago final o gasto de bolsillo ante un determinado examen. Esto es posible, gracias a una plataforma en línea, que descuenta del arancel las coberturas del plan de Isapre y los seguros con los que cuenta el paciente.

Esta herramienta está disponible, hasta ahora, para la isapre Esencial y para las compañías de seguros Zurich, BCI y Bice Vida.



Paquetización de cirugías

Modalidad que permite entregar un precio conocido al paciente para su intervención quirúrgica, de acuerdo con las condiciones preestablecidas, lo que permite hacer un uso más eficiente de los recursos tanto para aseguradoras, prestadores y pacientes.



[15] <https://www.alemana.cl/wls/arancel/>

6.4 Avances y mejoras para una prestación de salud más moderna

Servicio de Urgencia Gineco-Obstétrica

En 2023 comenzó a operar el Servicio de Urgencia Gineco-Obstétrica. Este funciona en las instalaciones exclusivas de maternidad y está destinado a atender las diferentes emergencias que pueden presentarse durante el embarazo, con la capacidad diagnóstica y de tratamiento necesarios, incluidos los partos de urgencia.

La nueva Urgencia Gineco-Obstétrica forma parte de la estrategia que está impulsando Clínica Alemana en la que apunta a un modelo de atención integral en la maternidad, que acompañe a las familias en las distintas etapas de

este proceso. Lo anterior, permite otorgar atenciones más seguras por parte de equipos especializados gracias a la integración de diferentes modalidades de servicios.

Este sistema permite atender desde el primer momento el proceso de parto con el equipo de obstetras y matronas de Clínica Alemana, lo que evita riesgos y facilita planificar el trabajo de parto desde el inicio, independiente de la disponibilidad del médico tratante". Dr. Marcelo González, jefe del Departamento de Ginecología y Obstetricia.

Fortalecimiento de la Unidad de Medicina Familiar

La Unidad de Medicina Familiar forma parte del departamento de Medicina Interna y entrega atención ambulatoria centrada en el paciente, con continuidad en el tiempo y un enfoque preventivo, que se caracteriza por su excelencia, eficiencia, innovación y trabajo en equipo.

Está integrado por médicos especialistas en Medicina Familiar (MF) y Medicina Interna (MI), con un enfoque generalista, que trabajan en red con otros miembros del

equipo de salud, y con médicos de otras especialidades y subespecialidades, basados en protocolos de derivación y contraderivación acordados, y en desarrollo.

Realiza, además, los chequeos de Salud Integral (copago 0 para pacientes con seguros y convenios Alemana), los chequeos preventivos y convenios GES.

Además, durante el año, la Unidad desarrolló la Primera Jornada de Medicina de Estilo de Vida.

Sus tres focos de acción son:



Previsión



Cuidado integral y continuidad del cuidado



Medicina del estilo de vida

Durante el año, la Unidad de Medicina Familiar **augmentó 86%** en su staff médico.



Servicio de Medicina Interna Hospitalaria: Modelo de atención hospitalista

El Servicio de Medicina Interna Hospitalaria es una unidad cerrada, que considera un médico tratante de continuidad que, en colaboración con subespecialidades del Departamento de Medicina Interna y otras Unidades de Clínica Alemana, conduce el manejo de pacientes con enfermedades del ámbito de la medicina interna. Su foco es el paciente y su

familia con el objetivo de restaurar o aliviar prontamente su salud de forma eficiente y de acuerdo con la mejor práctica clínica y que permita su egreso seguro a domicilio. Incluye recursos como la telemedicina y teleenfermería para el seguimiento del paciente. Además, colabora en sinergia con otras especialidades como radiología intervencional, urología y traumatología, mediante flujos de manejo de problemas de salud específicos.

Cifras 2023



En 2023 se estableció el flujo de manejo de patologías seleccionadas para quedar bajo tratamiento de la unidad^[16]. Así también, se inició el desarrollo de guías de manejo para los problemas de salud más frecuentemente atendidos^[17] y se incorporó la rotación como asignatura académica de médicos del programa de formación de especialistas en Medicina Interna de la Facultad de Clínica Alemana – Universidad del Desarrollo.

Por su parte, se implementó la telemedicina como canal alternativo a la consulta presencial para el seguimiento al alta. Para esto se incorporó un programa de teleenfermería para la vigilancia de metas, complicaciones y educación del paciente y su red al alta hospitalaria.

Ampliación UCI e Intermedios

Respondiendo a la alta demanda y ocupación del servicio de cuidados intermedios y de las unidades de cuidados intensivos, durante 2023 la clínica amplió la capacidad de ambas unidades. **Para esto se reestructuraron secciones de la clínica y desarrollaron procesos de acreditación.**



Se acreditaron **36 camas** de intermedio durante el 2023, esto fue el **50% de las 72 camas** con que cuenta el servicio.

Gracias a estas medidas, la ocupación total de la unidad **alcanzó un 86,07% durante el período.**

[16] Radiología intervencional, cólico renal, dolor lumbar, patología médica pendiente de manejo en paciente quirúrgicamente resuelto, COVID 19 que egresa de Unidad de Paciente Crítico, procedimientos de hemodinamia/Cardiología y procedimientos endoscópicos mínimamente invasivos.

[17] Diarrea aguda, neumonía, infección del tracto urinario, rabdomiólisis y reacción alérgica - anafilaxia.

Información sobre voluntades anticipadas

Clínica Alemana, bajo el alero del Comité de Ética Asistencial y Auditoría Médica, busca informar y aclarar aspectos importantes de la Ley 21.375 de Cuidados Paliativos y los derechos de las personas que padecen enfermedades terminales o graves. Esta ley explicita que estas personas pueden hacer una declaración de Voluntades Anticipadas (VVAA)

Elaborar una planificación anticipada de cuidados con los pacientes, respeta su autonomía, favorece las decisiones compartidas y promueve la medicina centrada en el paciente.

Proceso de planificación y la declaración de VVAA

1. El médico tratante o el paciente introduce el tema.
2. Se agenda una consultoría ética de planificación anticipada de cuidados (PAC)
3. Se documenta esta planificación en la ficha Núcleo, la cual puede o no terminar con la firma de la declaración de VVAA.
4. Se sube la declaración de VVAA a la ficha Núcleo.
5. Se entrega una copia al paciente.
6. Se crea la alerta documento voluntad anticipada (DVA) en ficha Nucleoen ficha Núcleo

Cifras 2023



Medicina Física y Rehabilitación

El Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de Clínica Alemana tiene como objetivo fundamental entregar la mejor salud de rehabilitación para sus pacientes, tanto en el ámbito hospitalario como ambulatorio.

Para lograr esto, contamos con un equipo interdisciplinario altamente especializado, conformado por kinesiólogos, terapeutas ocupacionales, fonoaudiólogos y neuropsicólogos.

Para completar el equipo de rehabilitación en el ámbito intrahospitalario, en el año 2023 se incorporó un modelo institucional de dos médicos fisiatras, con el objetivo de pesquisar las necesidades de los pacientes desde su ingreso a la unidad de cuidados intensivos hasta su seguimiento al ambulatorio. Con este equipo de médicos fisiatras intrahospitalarios, logramos mejorar la oportunidad de atención, y hacer un traspaso coordinado al equipo de médicos fisiatras ambulatorios, asegurando la continuidad del cuidado clínico del paciente hasta su retorno a la comunidad.

Cifras 2023



6.5 Salud preventiva para la población

IP (DEP-5)

Promoción y prevención de la salud



Políticas, compromisos y programas

- Modelo de Salud Integral y medicina preventiva
- Campañas preventivas

Objetivos

- Aumentar la adherencia a los cuidados preventivos de los pacientes y sus familias, respondiendo a los desafíos epidemiológicos y sistémicos

Avances 2023

- Diseño y planificación de proyectos transversales orientados a impulsar la estrategia de promoción, prevención y cuidado continuo

Desafíos

- Protocolizar el cuidado preventivo en CAS
Implementar el Modelo de Salud Integral en CAS

Estrategia de promoción y prevención

Para responder a los desafíos epidemiológicos y sistémicos en la actualidad, Clínica Alemana mantiene el compromiso y los esfuerzos para acompañar activamente a los pacientes y sus familias en su cuidado preventivo. En 2023, además de ofrecer chequeos y programas específicos, el área de Medicina Preventiva participó en el diseño y planificación de proyectos transversales orientados a impulsar la Estrategia de Promoción, Prevención y Cuidado Continuo, avanzando para dar soluciones más integrales, proactivas y personalizadas a los pacientes. Todo ello basado en herramientas de salud poblacional y medicina predictiva.

Concretamente, se refuerza su trabajo para lograr los objetivos de prevención de Clínica Alemana:

1. Promover el bienestar y el autocuidado a través de la adherencia a los seis pilares de la medicina del estilo de vida.
2. Impulsar acciones preventivas que permitan detectar precozmente factores de riesgo y enfermedades de alto impacto persona.
3. Disminuir la incidencia y el desarrollo de enfermedades crónicas.
4. Avanzar hacia un cuidado de la salud más continuo e integral.

Los **6 pilares** de la medicina del estilo de vida



En 2023, el servicio, a través de sus distintos chequeos y programas, atendió a 7.370 personas. Algunas de las iniciativas que permitieron esto fueron:

Campañas preventivas



6.6 Transformación digital

GRI (3-3) SASB (HC-DY-230.a1, HC-DY.230a.2) IP (TD-1; TD-2)

Digitalización de los servicios de salud



Políticas, compromisos y programas

- Estrategia de Transformación Digital
- Programas omnicanales
- Mi Alemana Go

Objetivos

- Promoción y prevención de la salud
- Disminución de la dependencia de infraestructura
- Impacto en eficiencia e incremento de la adherencia digital

Avances 2023

- Récord de crecimiento de Telemedicina con un promedio de +44% de atenciones respecto al año anterior
- Fortalecimiento de Teleurgencia y Telebox
- Lanzamiento y escalamiento de Tele enfermería
- Nuevo Home de clinicaalemana.cl
- Implementación de nuevas funcionalidades de Mi Alemana Go
- Incremento en las agendas web de diagnóstico
- Mejora en la experiencia del flujo de pago web
- Lanzamiento de Telefarmacia
- Despliegue nuevo CRM

Desafíos

- Nuevos modelos omnicanales y atención a distancia
- Escalamiento del modelo de relacionamiento y contactabilidad al paciente
- Impacto en eficiencia a través de un incremento de la adherencia digital de los distintos productos, evolutivos y funcionalidades ofrecidas



Chequeos preventivos

Campaña de marketing digital creada con IA con el objetivo de aumentar la visibilización de la oferta preventiva.

Escape room del sueño

Campaña de marketing digital para relevar el cuidado del buen dormir e higiene del sueño.

Aparición en medios de prensa

Actividades de promoción en salud, que acercan a la clínica, a través del equipo de Medicina Preventiva, a la comunidad, por distintos medios y canales de comunicación (TV, Podcast, web, medios escritos) incluyendo a la Dirección de Enfermería.

La transformación digital está en el centro de la estrategia de Clínica Alemana con el objetivo de asegurar una propuesta de valor sostenible y accesible hacia los pacientes y la comunidad en general.

Esta transformación parte desde el propósito de la institución definiendo objetivos y métricas claves que apuntan hacia tres focos estratégicos:

- Desindexación de los espacios físicos
- Adherencia digital
- Un modelo de prevención y promoción de la salud

Parte fundamental de este proceso de transformación está en involucrar a la organización, su cultura y sus procesos de manera de asegurar un modelo de creación de valor donde los pacientes estén en el centro.

Primeros en Ranking Most Innovative Companies

En 2023, Clínica Alemana recibió el primer lugar en el Ranking Most Innovative Companies en el sector Clínicas y Hospitales.

Este ranking se realiza en Chile desde 2010 y es elaborado anualmente por el ESE Business School de la Universidad de los Andes en asociación con la consultora en innovación corporativa MIC Innovation y El Mercurio.



Desarrollo de productos digitales

El desarrollo de productos digitales de Clínica Alemana pone foco en el paciente y en sus necesidades y patrones de búsqueda. Su visión es empoderarlo para que sea protagonista del cuidado integral de su salud, acompañándolo en las diferentes etapas de su vida, con información útil, oportuna y personalizada.

El trabajo de desarrollo es un proceso colaborativo entre los distintos equipos multidisciplinarios de la clínica a través de células con metodologías ágiles. Para esto se organizan diversas instancias que tienen por objetivo la integración de los conocimientos y experiencias de las distintas personas que se relacionarán con el producto.

El 2023, se destacó por ser un año de escalamiento de productos, como Mi Alemana Go, telemedicina, teleurgencia, el nuevo home de www.clinicaalemana.cl, teleenfermería, el nuevo CRM, el centro de ayuda, el simulador de copago y agendas web de diagnóstico, entre otros.

Mi Alemana GO

En 2023, Mi Alemana GO web se consolidó como el principal portal de pacientes de la clínica, logrando cerrar el año con una migración del 85% del total de usuarios logeados, con un crecimiento del 71% de usuarios activos. Esto se logró robusteciendo funcionalidades e incluyendo otras nuevas. Entre estas:

- **Resultados de exámenes**
Permite la revisión oportuna de resultados de exámenes al paciente.
- **Notificaciones**
Refuerzan la información oportuna hacia el paciente en relación a su salud.
- **Documentos**
Permite revisar ordenes médicas, recetas, indicaciones y otros documentos.
- **Sección de Reservas**
Permite la autogestión de reservas desde un entorno logueado.
- **Tracking de cuentas hospitalarias**
Amplía la visibilidad del estado de tramitación de cuentas y pagos.

¿Qué pueden hacer los pacientes en Mi Alemana Go?

Visualizar, compartir y descargar exámenes.

Visualizar y descargar recetas, indicaciones, órdenes, interconsultas, entre otros.

Vincular familiares a una cuenta madre.

Acceder al historial de consultas médicas.

Gestionar las reservas de atención médica presenciales o de telemedicina.

Hacer seguimiento a las cuentas de pacientes hospitalizados, y posterior pago.



Agendas web

Este año se lanzaron nuevas agendas de diagnóstico web. Entre estas, destacan las de densitometría ósea, imágenes mamarias y ecotomografía. Entre los principales resultados, las participaciones en agendamiento web de ecografía ginecológica alcanza un 46,5% y la de imágenes mamarias, un 27,6%^[18], con respecto a los otros canales de agendamiento.

People, Planing & Priorities (PPP)

Parte fundamental de este proceso de transformación está en involucrar a la organización, su cultura y sus procesos, de manera de asegurar un modelo de creación de valor donde los pacientes estén en el centro. En línea con esto, por tercer año consecutivo se llevó adelante la ceremonia "People, planning & priorities" (PPP). Esta ceremonia forma parte de una metodología de trabajo en torno a la planificación estratégica, que busca una visión compartida de los objetivos y de las prioridades de la organización.

Este año, por primera vez, se incluyó tanto al equipo clínico como administrativo. Se levantaron 155 desafíos, preseleccionando 34. Estos se presentaron en una jornada tipo "elevator pitch" y fueron evaluados en base a su impacto en los pilares estratégicos de la clínica además de considerar su esfuerzo técnico. Este trabajo compartido permitió categorizar dónde se concentrarán los esfuerzos y la construcción participativa de la hoja de ruta de Clínica Alemana para 2024.

[18] Porcentajes calculados sobre el total de exámenes agendables por la web.

Customer Relationship Management

Se terminó de migrar el nuevo CRM como eje fundamental de relacionamiento y avanzar así hacia una gestión 360 del paciente. Esto estuvo acompañado de importantes esfuerzos de gestión del cambio, para la correcta adopción de la nueva herramienta, tanto con el equipo clínico como administrativo.



+Conectados

En 2023 se llevó a cabo el lanzamiento del programa +Conectados, eje central del proceso de transformación de Clínica Alemana. La iniciativa conlleva un conjunto de actividades que impulsan la adherencia a nuevos productos digitales, de manera de maximizar su valor.

Algunas de las actividades que se realizaron en el contexto de +Conectados fueron: el lanzamiento del programa, el evento People, Planning & Priorities, definición de embajadores en cada uno de los equipos y capacitaciones.



Atenciones^[19]

56.858

Crecimiento respecto al 2022

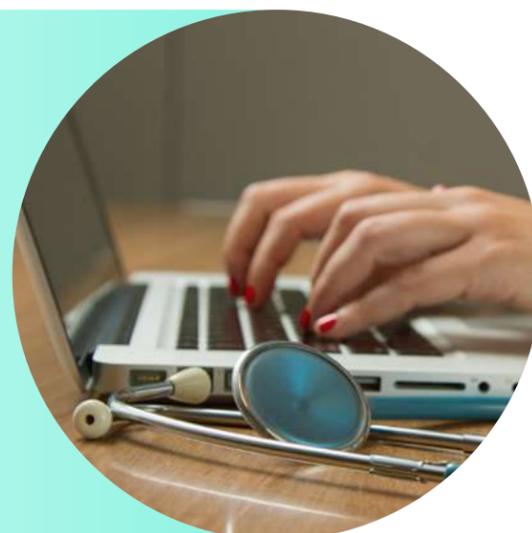
44%

Tasa de participación respecto a las consultas totales

5,21%

Jefe médico de Salud Digital

En línea con la estrategia de Clínica Alemana, desde el 2023 se cuenta con la primera jefatura médica de Salud Digital. Este nombramiento, marca un hito clave en la institución y afianza el compromiso por la transformación digital, el desarrollo de una estrategia paciente-céntrica y el escalamiento de la telemedicina y sus derivados.



Servicios de telemedicina

	Médicos que utilizan teleconsulta
2023	392
2022	315
2021	361

	Especialidades en telemedicina
2023	73
2022	67
2021	76

	Atenciones en telemedicina
2023	56.858
2022	39.523
2021	40.412

	% Pacientes atendidos fuera de Santiago
2023	24%
2022	16,8%
2021	17,4%

Telemedicina

Más allá de la pandemia, la telemedicina ha permitido ofrecer a los pacientes una continuidad de su atención desde cualquier lugar. Su incorporación en el modelo de atención involucra los desafíos propios de una transformación digital y su éxito depende de equipos multidisciplinarios comprometidos con la experiencia omnicanal hacia los pacientes.

La telemedicina durante 2023 logró un crecimiento sostenido de nuevos productos digitales, como telurgencia y telebox.

Teleenfermería

Otro hito relevante del año fue el lanzamiento de la unidad de teleenfermería, con foco en el acompañamiento del paciente.

Las prioridades de la unidad se centran en tres tipos de atención:

- Seguimiento de paciente post alta.
- Acompañamiento y educación para el tratamiento integral de patologías.
- Educación y control de patologías GES, según protocolos y normativas.



A través de un equipo multidisciplinario compuesto por el equipo de enfermería, equipo médico y equipo de producto digital, **en junio se inauguró la unidad de teleenfermería de Clínica Alemana.**

El modelo de atención de teleenfermería se ha consolidado a partir del trabajo realizado previamente por las enfermeras de Clínica de Apoyo a la Lactancia.

Para desarrollar este programa se definieron las poblaciones de pacientes sujetos a la prestación telemática, y a continuación se diseñaron los instrumentos para la atención. Además, se realizó un catastro del personal de enfermería con interés en participar en esta modalidad de atención que cumpliera con el perfil requerido para ello.

En conjunto con los equipos médicos, las enfermeras de seguimiento de cada área realizan la atención a través de videollamada. Las profesionales cumplen un rol de acompañamiento y seguimiento de pacientes derivados desde las consultas de distintas especialidades, así como también en control post alta en pacientes hospitalizados.

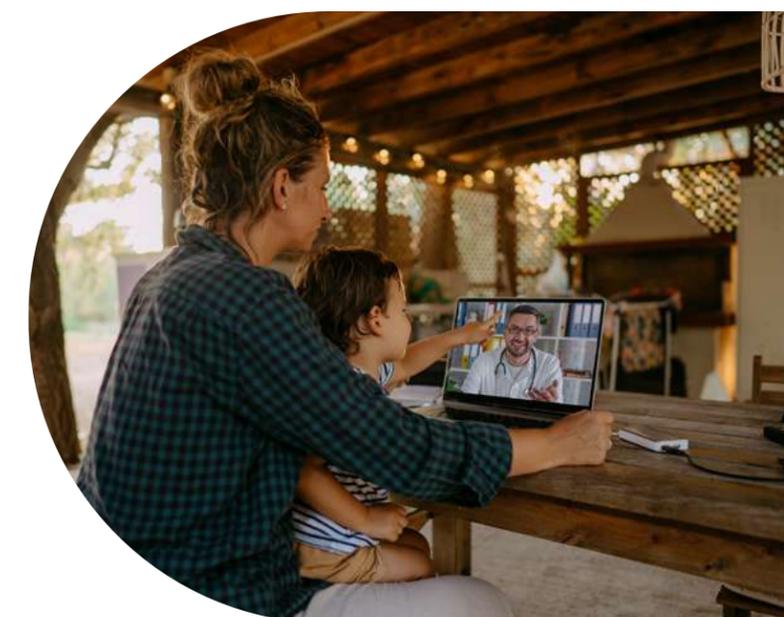
Esta modalidad de atención ha sido muy bien evaluada por los pacientes y **se ha implementado en más de 30 áreas,** en conjunto con los equipos médicos y las áreas de innovación y tecnología.

Atenciones en teleenfermería
 2023 **3.527**

TeleUrgencia

Luego de diversas pruebas y testeos, se lanzó el servicio de telemedicina nocturna. Gracias a los aprendizajes de esta experiencia, se puso en operación el servicio de teleurgencia. Este desarrollo se llevó a cabo mediante el trabajo colaborativo de distintos equipos. Se trata de un modelo de atención único en Chile al momento de su lanzamiento, probado internacionalmente.

El objetivo es brindar atención en salud de calidad con acceso rápido y oportuno a personas que cursen enfermedades agudas no graves. Las atenciones son realizadas por médicos de urgencia adulto o pediátrico.



¿Cómo opera el servicio de teleurgencia?

1. Al ingresar al servicio de Tele urgencia el paciente recibe información que le permite autoevaluar si su problema de salud puede ser atendido de forma virtual.
2. El paciente agenda con un médico de urgencia antes de las próximas 2 horas, el cual evalúa su condición e indica el mejor tratamiento a seguir, enviando toda la documentación necesaria para completar la atención.
3. Si el médico determina que el paciente necesita realizar algún procedimiento, toma de exámenes o administración de medicamentos no orales, será derivado al servicio de urgencia.

6.7 Fichas clínicas electrónicas

SASB (HC-DY-230a.1, HC-DY-230a.2)

La ficha clínica electrónica “Núcleo” es el único método de registro de las acciones clínicas desarrolladas en la institución, y es exigido para la documentación de todas las atenciones realizadas en Clínica Alemana. Es importante no sólo porque se registra toda la información del paciente en relación a su historial médico, diagnósticos, tratamientos y resultados de los mismos, sino también porque al ser digital, permite la coordinación entre los distintos profesionales de la salud que lo atienden.

Este registro electrónico ha permitido una mayor eficiencia y rapidez en la gestión de la información clínica, propiciando una atención más efectiva y personalizada, así como también un aumento en la seguridad de la atención médica.

Los pacientes de Clínica Alemana tienen acceso a parte de su historial médico a través del portal AlemanaGo. Esto les permite involucrarse activamente en su proceso de atención y mejora su experiencia en la clínica.

La clínica impulsa el formato a través de tres iniciativas:



100%
de los usuarios de Clínica Alemana cuenta con ficha clínica^[20]

En 2023 la telemedicina de urgencia se consolidó como modalidad de atención del Servicio de Urgencia y Rescate, **permitiendo lograr más de 11.000 atenciones.**



Dado el crecimiento del servicio, durante el año **se aumentó a cinco** los telebox habilitados en Vitacura, la Dehesa y Chicureo para realizar telemedicina de urgencia derivado desde la unidad de triage. Estos están disponibles tanto para atención pediátrica como adulto.



[20] Los pacientes con ficha clínica son aquellos para los que se cuenta con información clínica por una atención en urgencias, ambulatorio, hospitalización y/o exámenes de imagen y laboratorio.

Evolución de “Núcleo”

En 2023 se trabajó en una actualización de “Núcleo”, que consistió en su modernización tecnológica. Dicha actualización se traduce en una aplicación de ficha clínica que es más accesible, con mejor rendimiento, mayor facilidad de uso y funcionalidades, y más sencilla para su mantenimiento y actualización a nivel técnico.

Todo lo anterior ha ido acompañado de una campaña de difusión, capacitación y acompañamiento en las diferentes sucursales a todos los usuarios de la ficha, de modo de facilitar su adopción y conocimiento por parte de los equipos clínicos.

Protección de registros

Clínica Alemana cuenta con altos niveles de seguridad para proteger la información de los pacientes en su ficha clínica electrónica. Un área dedicada a la ciberseguridad se encarga de evaluar y mantener los estándares de la industria en cuanto a controles de acceso y realiza pruebas de hackeo ético, para garantizar la seguridad de la información.

La protección de datos de los pacientes en los sistemas de la clínica es un proceso de varios componentes. Por una parte, los sistemas, en sus lineamientos de diseño, deben siempre contar con medidas de protección informática tales como credenciales únicas e intransferibles, detallados registros de auditoría de accesos, principios de acceso de “menor privilegio” (mostrar a cada usuario la información mínima, que le permita cumplir con su trabajo), aparte de adherir e implementar buenas prácticas de desarrollo informático que propendan a una gestión, transmisión y almacenamiento de los datos de manera segura.

A esto último contribuye activamente y de forma permanente el área de ciberseguridad de la Clínica.

Los datos de la ficha clínica electrónica son periódica y proactivamente auditados para **determinar posibles accesos no pertinentes** a información de **pacientes**, incluso por parte de usuarios autorizados para ello.



07

Personas que cuidan personas

Cifras destacadas

5.213 colaboradores en Clínica Alemana

1 Política de Diversidad, Inclusión y No Discriminación

2.730 contratistas

80 puntos en Índice de Clima Laboral

75% del personal son mujeres





7.1 Equipo de excelencia

GRI (3-3, 2-7, 2-8, 2-30, 401-1) SASB (HC-DY-330a.1, HC-DY-330a.2)

Atracción y retención del talento TM TEMA MATERIAL

Políticas, compromisos y programas

- Política General de Compensaciones y Beneficios.
- Política y Procedimiento de Atracción de Talentos.

Objetivos

- Conseguir a los mejores talentos para la clínica en el menor tiempo y ser para ellos una organización atractiva, considerando los diversos intereses y formas de vida de las distintas generaciones.
- Búsqueda de la excelencia en todo el flujo del proceso de atracción de talentos, que agregue valor a las personas, a la experiencia de los colaboradores y a la organización con foco en el servicio al cliente.

Avances 2023

- Foco en la experiencia del candidato (reducción en la ficha de ingreso).
- Implementación de mejoras en el flujo de ingreso de los colaboradores para hacerlo más eficiente.
- Implementación de plataforma para la atracción de talentos de uso mundial (success factor) que mejorará la trazabilidad y reportabilidad de los procesos, además de digitalizar algunas fases de cara al postulante.

Desafíos

- Identificar a los mejores talentos.
- Estar a la vanguardia de los temas e intereses de las nuevas generaciones.
- Mostrar y comunicar los beneficios de la clínica.
- Digitalización de los procesos.
- Foco en el servicio al cliente y en la experiencia de los candidatos y colaboradores.



Empleo y condiciones laborales

Al cierre de 2023, el equipo de Clínica Alemana estaba compuesto por 5.213 personas altamente calificadas y comprometidas con la atención de los pacientes y sus familiares. De ellos, el 96,09% cuenta con contrato a plazo indefinido.

	Médicos totales ^[21]	Médicos contratados	Personal clínico	Administrativos	Total
2023	1.650	461	3.094	1.658	5.213
2022	1.578	413	3.077	1.600	5.090
2021	1.413	416	2.954	1.455	4.825
2020	1.380	417	2.839	1.384	4.640
2019	1.337	420	2.756	1.520	4.696

Trabajadores externos^[22]

2023	2.730
2022	3.171
2021	2.599
2020	1.851
2019	1.992

A su vez, 2.730 trabajadores externos prestaron servicios a la organización en las áreas de alimentación, aseo, informática, seguridad, mantenimiento y apoyo de hospitalización, entre otras.

[21] Los médicos institucionales de la clínica en 2023 totalizaron 1.650 personas, de las cuales 461 corresponden a profesionales con contrato laboral

[22] Se considera personal de empresas contratistas y empresas de servicios transitorios.

Nuevas contrataciones y rotación del personal

Durante el año se realizaron 551 nuevas contrataciones para responder a la demanda histórica de servicios alcanzada por la clínica. El crecimiento de la dotación correspondió al 2,4% en comparación a 2022.

Para apoyar la contratación y retención del talento, la clínica cuenta con beneficios y programas atractivos y competitivos que buscan contribuir a la calidad de vida de sus colaboradores.

Para lograrlo, se evalúan las mejores prácticas del sector y estudios de posicionamiento de mercado.

De manera complementaria, se implementan programas que incluyen hunting de candidatos, presencia en redes sociales, alianzas con municipalidades cercanas a sus instalaciones y asistencia a ferias laborales.

Nuevas contrataciones

	Médicos	Personal clínico	Administrativos	Total
Total	87	321	143	551
2023				
♀	35	262	86	383
♂	52	59	57	168
Total	44	495	318	857
2022				
♀	19	421	199	639
♂	25	74	119	218
Total	49	500	223	772
2021				
♀	17	414	137	568
♂	32	86	86	204

Rotación

Durante el 2023, la rotación del personal clínico y administrativo disminuyó con respecto al período anterior, mientras que el incremento en la de médicos se relaciona con un cambio en la metodología de cálculo y con el aumento de los ingresos

de estos profesionales a la dotación de la clínica, como parte de los proyectos de Urgencia Gineco - Obstetra, Fisiatría, Terapia Celular y refuerzos de áreas como urgencia escolar y traumatología, entre otros.

Tasa de rotación^[23]

	Médicos	Personal clínico	Administrativos	Total
Total	15,51%	11,93%	11,85%	12,22%
2023				
♀	15,17%	11,80%	11,14%	11,77%
♂	15,72%	12,77%	13,13%	13,59%
Total	7,73%	13,86%	16,57%	14,48%
2022				
♀	8,49%	13,67%	16,01%	14,19%
♂	7,28%	15,09%	17,57%	15,40%
Total	8,00%	13,83%	14,57%	13,56%
2021				
♀	7,79%	13,37%	13,64%	13,37%
♂	8,40%	14,41%	16,25%	14,25%

Tasa de rotación voluntaria^[24]

	Médicos	Personal clínico	Administrativos
2023	15,29%	9,87%	9,23%
2022	4,60%	8,06%	7,31%

Tasa de rotación involuntaria^[25]

	Médicos	Personal clínico	Administrativos
2023	12,91%	9,15%	9,71%
2022	0,24%	3,96%	5,56%

Tasa de ausentismo

* Total de los días trabajados/ total de días contratados.

2023	8,24
2022	10,79
2021	12,73
2020	11,45
2019	8,98

[23] Para el cálculo de rotación de médicos se utilizó una nueva metodología en 2023, incluyendo el universo completo de médicos contratados, a diferencia de años anteriores, que se incluía médicos con estados de contrato específicos.

[24] Desvinculaciones por voluntad de los colaboradores.

[25] Desvinculaciones por voluntad de la empresa.



Relaciones laborales

El Sindicato de Trabajadores N°1 es la única agrupación sindical de la institución. Está conformado por un total de 2.262 personas que pertenecen a las áreas técnica y administrativa y que representa aproximadamente el 43% del personal de la clínica.

Durante 2023, se llevó a cabo una nueva negociación colectiva que, pese a las restricciones presupuestarias que enfrenta la institución en el marco de la incertidumbre del sector, concluyó con un acuerdo que ambas partes valoraron y que se plasmó en el respectivo Contrato Colectivo que regirá por 24 meses hasta septiembre de 2025.

Este pacto posiciona muy bien al equipo de Clínica Alemana en lo que respecta a las remuneraciones y otras asignaciones a nivel de la industria, y a la vez responde a un importante esfuerzo por parte de la clínica para permitir que los trabajadores puedan compatibilizar su vida laboral con otras responsabilidades. Esto contribuye para continuar trabajando en conjunto y de este modo hacer frente a los desafíos de la salud en el país.

Reflejo de las buenas relaciones laborales entre Clínica Alemana y sus colaboradores es que, por 14° año consecutivo, la organización no ha enfrentado huelgas.

Empleados cubiertos por el Contrato Colectivo

	Número total de trabajadores	Número de empleados cubiertos por convenios de negociación colectiva	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios de negociación colectiva
2023	5.231	2.321	43%
2022	5.090	2.194	43%

Junto a lo anterior, la clínica también mantiene Convenios Colectivos, los cuales han derivado en la suscripción de otros instrumentos colectivos como respuesta específica a las inquietudes y necesidades de los colaboradores que han sido parte de esos procesos.

Adicionalmente, la clínica cuenta una Política General de Compensaciones y Beneficios que se extiende a todos sus empleados, independiente de si cuentan con cobertura, a través de convenios y contratos colectivos. Este aporte brinda oportunidades equitativas para todos los colaboradores, de manera que puedan disfrutar de beneficios que contribuyen a su bienestar y al de sus familias.

Durante 2023 se desarrolló un proyecto de cambio de plataforma de gestión de recursos humanos que significó un importante desafío para las distintas áreas que integran la gerencia de personas. Este trabajo **facilitará la gestión y tendrá un impacto positivo en los equipos administrativos y los colaboradores de la clínica.**





7.2 Diversidad e inclusión

GRI (3-3, 2-7, 202-1, 405-1, 405-2, 406-1) IP (DEI-1, DEI-2, DEI-3)

Políticas, compromisos y programas

- Política de Diversidad, Inclusión y No Discriminación.
- Programa de Diversidad, Equidad e Inclusión.

Objetivos

- Garantizar un acceso igualitario a oportunidades y participación para todas las personas, sin distinción, para así disminuir brechas y potenciar el crecimiento sin discriminación.

Avances 2023

- Desarrollo y aprobación de la Política de Diversidad, Inclusión y No Discriminación.
- Creación del Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI).
- Diseño de la estrategia y plan de acción para implementar la política.

Desafíos

- Comunicar, socializar y dar forma a las distintas iniciativas en la materia, bajo el alero de la nueva política.

El respeto y la valoración de la diversidad son ejes centrales para la clínica. En línea con esta mirada, desde la gestión de talentos de la institución se fomenta un ambiente laboral en donde todos puedan desarrollarse y desempeñar sus labores. Clínica Alemana **no presentó casos de discriminación** de ningún tipo durante el periodo.

El **75%** de la dotación en Clínica Alemana corresponde a mujeres y el 25% a hombres.



Diversidad según género y categoría laboral

	Médicos	Personal clínico	Administrativos
2023			
Total	461	3.094	1.658
♀	178 (38,6%)	2.683 (86,7%)	1.064 (64,1%)
♂	283 (61,4%)	411 (13,3%)	594 (35,9%)
2022			
Total	461	3.094	1.658
♀	158 (38,3%)	2.675 (86,9%)	1.027 (64,2%)
♂	255 (61,7%)	402 (13,1%)	573 (35,2%)



Diversidad de género en órganos de gobierno (%)

		Gerencias y subgerencias	Jefaturas	Órganos de gobierno general
2023	♀	55%	55%	76%
	♂	45%	45%	24%
2022	♀	55%	55%	76%
	♂	45%	45%	24%
2021	♀	55%	54%	76%
	♂	45%	46%	24%
2020	♀	58%	50%	76%
	♂	42%	50%	24%
2019	♀	57%	50%	76%
	♂	43%	50%	24%

Nota: en el Directorio no participan mujeres



Diversidad de edad según categoría laboral

El 59% de la dotación tiene menos de 40 años; el 35%, entre 40 y 59 años, y el 6%, 60 años o más.

	Médicos	Personal clínico	Administrativos	Total
Menores de 40 años	140	2.191	722	3.053
Entre 40 y 59 años	266	780	797	1.843
60 años o más	55	123	139	317
Total	461	3.094	1.658	5.213

Diversidad según antigüedad

El 10% de la dotación trabaja en la clínica hace menos de un año, el 36% lleva entre uno y cinco años, el 18% pertenece a la institución hace más de seis años y el 35% restante lleva más de diez años.

	Médicos	Personal clínico	Administrativos	Total
Menos de 1 año	72	295	173	540
Entre 1 y 5 años	166	1.123	576	1.865
Entre 6 y 10 años	94	574	294	962
Más de 10 años	129	1.102	615	1.846
Total	461	3.094	1.658	5.213

Colaboradores en situación de discapacidad

2023	58
2022	60
2021	50

Colaboradores extranjeros

2023	194
2022	142
2021	86

Iniciativas y programas de diversidad e inclusión

Política de Diversidad, Inclusión y No Discriminación

Clínica Alemana presentó en 2023 su Política de Diversidad, Inclusión y No Discriminación, la que promueve la igualdad de oportunidades y participación para todos los miembros de sus equipos, sin distinciones. Esta política incluye compromisos para difundir y promover los principios de

Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), crear espacios seguros que respeten la diversidad y ofrecer acceso igualitario. Además, enfatiza la importancia de la sensibilización y capacitación en estos temas, fomentando el conocimiento y la empatía dentro de la organización.

Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

En julio se estableció el Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión, integrado por líderes de diferentes áreas de la clínica.

El propósito del comité es crear iniciativas y metas mediante la colaboración, fomentar una cultura inclusiva y mejorar el bienestar de las personas, para lo cual se encuentra trabajando en un cambio cultural en toda la organización.

Se organiza y funciona en cinco células de trabajo, enfocadas en los ejes de diversidad de la política DEI:



En 2023, el comité realizó seis sesiones que culminaron en el desarrollo del **plan de acción DEI para el periodo 2024-2026**.



Salario justo

Las rentas y sus ajustes son definidos en función de la Política General de Compensaciones y Beneficios, la cual obliga a realizar evaluaciones que consideren experiencia del candidato, funciones y otros antecedentes, sin diferenciar entre hombres y mujeres. La remuneración bruta mínima en Clínica Alemana durante 2023 fue de \$734.767, correspondiente a 1,6 veces el salario mínimo mensual vigente en Chile ese año.

Taller sobre buen trato en salud, prevención de acoso sexual

Durante el ejercicio, más de 300 jefaturas clínicas y administrativas realizaron un curso online para prevenir el acoso sexual, con foco en la prevención y denuncia de este tipo de conductas. Estos cursos fueron desarrollados por especialistas, en alianza con la Universidad del Desarrollo (UDD).

Programa Somos Únicas

Este programa de tutoría es un espacio de encuentro y aprendizaje que permite a las mujeres de la institución reconocerse, potenciar y ampliar sus habilidades personales para convertirse en referentes, especialmente en su desempeño al interior de la clínica, y generar un impacto positivo dentro de la organización.

Durante este periodo se realizó una nueva versión del programa, con la inscripción de más de cien mujeres. De ellas, 70 completaron el programa^[26]. Somos Únicas cuenta con una muy buena evaluación y el 98% de las participantes lo recomienda.

Cumplimiento Ley 21.275

Esta norma se promulgó con la finalidad de promover políticas en materias de inclusión al interior de las empresas. Mandata a todas las empresas sujetas a Ley de Inclusión Laboral a incorporar tres medidas específicas: Elaborar y llevar a cabo anualmente programas de capacitación a su personal, promover políticas de inclusión laboral en función de las normas de igualdad de oportunidades e inclusión laboral, y contar con al menos un experto en materias de inclusión laboral en el área de recursos humanos, certificado por ChileValora, el sistema nacional de certificación de competencias laborales. En este ejercicio se cumplió la normativa con las tres medidas adoptadas.

Cumplimiento Ley 21.015

La Ley de Inclusión Laboral tiene por finalidad promover una inclusión laboral eficaz de personas con discapacidad, tanto en el ámbito público como en el privado. Las empresas con cien o más trabajadores y trabajadoras deben contratar al menos al 1% de su dotación entre personas con discapacidad. Desde su entrada en vigor en 2019, Clínica Alemana ha cumplido con la normativa. En 2023, el promedio de personas con discapacidad contratadas fue de 58 colaboradores, correspondiente al 1,11% de la dotación.

[26] Las razones de deserción o inasistencia se asocian principalmente a cambios de turnos, licencias y carga laboral y personal.



Red de Enfermeras Millennials (REM)

La Dirección de Enfermería 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).

Actualmente, el programa está enfocado en la difusión a través de redes sociales y cuenta con cerca de mil seguidores en su perfil de Instagram. En 2023, se lograron más de 6.500 interacciones con los miembros de la comunidad REM. Mensualmente, se visibilizaron cerca de 70 iniciativas de la Dirección de Enfermería, de distintas áreas y unidades, a la vez que se publicaron más de 400 historias.

“Tenemos un propósito en común y nos mueve”

Programa Confuturo

Como parte de las medidas para potenciar la diversidad, equidad e inclusión al interior de la institución, desde 2022 Clínica Alemana trabaja en alianza con la Fundación Contrabajo, realizó el programa Confuturo. En 2023, este programa se implementó durante nueve meses, en tres áreas definidas como puestos de rotación: Hospitalización, Médico Quirúrgico y Maternidad, Medicina Física y Rehabilitación y Ropería. De las seis personas que participaron este año, cinco fueron contratadas por la clínica y son parte del equipo desde agosto de 2023.

Red de Empresas Inclusivas (ReIN)

Es una agrupación de empresas motivadas por la inclusión laboral de personas con discapacidad. Clínica Alemana es socia de esta red desde 2022 y renovó su membresía en 2023.

Beca discapacidad

En este periodo, 28 colaboradores fueron beneficiados con esta beca, cuyo objetivo es apoyar a colaboradores que ejercen labores de cuidado para solventar gastos derivados de una condición médica y/o discapacidad que presente alguno de sus familiares directos (hijos, cónyuges o padres).

Capacitaciones en temáticas LGBT+

En 2023, iniciamos un proceso de capacitación a distintos servicios de la clínica en temáticas de transición de género y atención de pacientes trans. Para ello, se revisó el contexto histórico, así como características y patrones clínicos de pacientes trans para atención en laboratorio clínico. También se abordó el proceso de transición de género, lenguaje inclusivo, normativa y conceptos básicos LGBT+. En estas iniciativas participaron 122 colaboradores.



7.3 Capacitación y desarrollo de capital humano

GRI (3-3, 404-1, 404-2, 410-1) IP (DCH-1)

Desarrollo del capital humano



Políticas, compromisos y programas

- Política de procedimientos y capacitación.
- Programa de capacitación institucional.
- Evaluación de desempeño.

Objetivos

- Promover y fortalecer las competencias y herramientas para el desarrollo profesional de los colaboradores y el ejercicio adecuado de sus funciones.
- Socializar los valores y propósitos de Clínica Alemana entre todos sus colaboradores para que puedan desarrollar sus funciones con el sello de la organización.

Avances 2023

- Lanzamiento del programa de Liderazgo en alianza con la Universidad del Desarrollo (UDD).
- Implementación de Comité Bipartito de Capacitación.
- Fortalecimiento de habilidades con foco en la experiencia de servicio como uno de los sellos distintivos de la institución.
- Aumento de la oferta de cursos transversales para todos los colaboradores.

Desafíos

- Fortalecer la flexibilidad y adaptabilidad de los equipos ante los nuevos desafíos internos y externos.
- Actualizar la evaluación de desempeño.
- Potenciar la plataforma de capacitación.
- Aumentar actividades de formación autogestionadas.

Formación

Horas de capacitación por categoría laboral

	Médicos	Personal clínico	Administrativos	Total
2023	2.620	153.616	112.527	268.763
2022	2.714	115.184	26.302	144.200
2021	1.966	27.665	28.299	57.930
2020	3.606	18.615	4.032	26.253
2019	7.651	176.387	61.711	245.749

Horas de capacitación promedio por categoría laboral

	Médicos	Personal clínico	Administrativos	Total
2023	73	100	155	328
2022	71	104	161	336
2021	6	8	30	44
2020	20	26	8	64
2019	36	118	70	90

Media de horas de formación por cargo

	Gerentes y ejecutivos principales	Jefaturas	Personal de apoyo	Personal técnico	Profesionales
2023	584	5.071	1.347	194.815	66.098
2022	4.303	3.342	9.688	16.573	12.208
2021	4.303	3.342	9.688	9.189	19.993
2020	73	811	3.787	17.900	3.682
2019	347	4.303	44.298	175.946	22.452

Durante el año, el monto total invertido en capacitación **aumentó 39% con respecto a 2022** y el monto promedio por trabajador se incrementó en 50%.

Inversión en capacitación

	Monto total	Monto promedio por trabajador
2023	\$ 1.193.706.641	\$ 228.986
2022	\$ 860.208.063	\$ 168.990



Programas de capacitación

Programa de Liderazgo

Un hito del periodo fue el lanzamiento del Programa de Liderazgo, en alianza con la Universidad del Desarrollo (UDD), que busca entregar herramientas a los líderes de nuestra organización para la gestión de sus equipos y su alineación respecto de los desafíos institucionales. El programa contempla cuatro módulos totales, dos de los cuales se implementaron en 2023 y dos que lo harán en 2024.

La iniciativa fue diseñada especialmente para Clínica Alemana y es impartida por docentes expertos de la UDD. Ha tenido una muy buena convocatoria y cuenta con la participación de más de 200 líderes de la clínica, distribuidos en diez grupos. Este trabajo colectivo tiene el objetivo de generar sinergias entre áreas y equipos que permitan fortalecer las competencias requeridas para adaptarse rápidamente a las necesidades y exigencias de entornos cambiantes.

Durante el año también se implementó un conjunto de **programas de capacitación** para el fortalecimiento de las habilidades y herramientas de los colaboradores de la clínica, entre ellos:

Total
535
participantes



Taller de improvisación

Entregar conocimientos para utilizar la improvisación como una herramienta comunicacional esencial.

8 participantes



Huerta orgánica en casa

Conocer la planificación, el diseño y la construcción de una huerta en casa, como una forma de promover la conciencia ambiental entre nuestros colaboradores.

27 participantes



Herramientas Excel (básico, intermedio, avanzado)

Otorgar herramientas para lograr análisis estadísticos rápidos y confiables de nuestros colaboradores y equipos.

121 participantes



Power Bi

Facilitar herramientas para el análisis y presentación de los datos y promover su uso entre nuestros colaboradores.

22 participantes



Inglés

Practicar la lectura comprensiva, clases y ejercicios en gramática, comprensión auditiva y prácticas en diálogo del idioma.

322 participantes



Programa Un Espacio para Ti (salud mental)

Entregar herramientas concretas para concientizar, adquirir y transferir recursos claves para promover así una mejor calidad de vida entre nuestros colaboradores, en sus diversos escenarios laborales de desempeño.

35 participantes

7.4 Evaluación de desempeño

GRI (404-3)

Es un proceso que permite identificar las fortalezas y oportunidades de los colaboradores para desarrollar planes de acción orientados al cumplimiento de los objetivos del área y la institución. Además, es un insumo relevante para diferentes etapas de gestión interna de personas, tales como movilidades, promociones, becas de estudios, entre otras. A su vez, consigue trazar una hoja de ruta y los objetivos

de trabajo del año siguiente con el colaborador generando un espacio de confianza entre ambos.

El proceso de evaluación de desempeño es liderado por la subgerencia de cultura y talento, de la gerencia de personas, y se realiza utilizando la herramienta online Rankmi. A su vez, la retroalimentación de médicos y odontólogos es liderada por la subgerencia de profesionales médicos y odontólogos mediante la misma plataforma.

Porcentaje de colaboradores evaluados, según categoría de cargo

	Gerentes y ejecutivos principales	Jefaturas	Personal de apoyo/ auxiliares	Personal técnico / administrativo	Profesionales	Total
2023*	100%	88%	87%	89%	86%	89%
2022	100%	74%	55%	72%	60%	63%
2021	100%	74%	89%	92%	84%	87%
2020	0%	91%	95%	87%	86%	89%
2019	0%	83%	81%	71%	84%	80%

* Los resultados divulgados de colaboradores evaluados se refieren exclusivamente al ámbito de la administración, se excluye Dirección de Enfermería y Dirección Médica, dado que al momento de finalizar este informe, continuaban en proceso de evaluación.

Los factores que contribuyeron a mejorar las cifras en el sector antes expuesto, incluyen la entrega de informes de cumplimiento semanales a los Gerentes y Jefes de área, un incremento en la disponibilidad de capacitaciones presenciales para los líderes sobre el uso de la plataforma, y una campaña de comunicación constante.

Además, entre las capacitaciones destacan los **programas de la Dirección de Enfermería**, que preparan al personal para desempeñarse en diferentes unidades y contingencias.



7.5 Autocuidado y conciliación

GRI (3-3, 401-2, 401-3) IP (AC-1, AC-2, AC-3)

Empleo, beneficios y condiciones laborales



Políticas, compromisos y programas

- Política General de Compensaciones y Beneficios.
- Programa Conciliación y Autocuidado.

Avances 2023

- Aumento de nueve puntos porcentuales en los resultados de clima laboral.
- Reducción de jornada laboral a 42 horas semanales.

Objetivos

- Promover el bienestar integral de todos los colaboradores, mediante iniciativas para la prevención y promoción de la salud física, mental y social.
- Aportar, desde una empresa que trabaja de manera continua, al equilibrio de la relación trabajo – vida personal.

Desafíos

- Disminuir progresivamente la jornada laboral, en el marco de la transición hacia el cumplimiento de la Ley 40 Horas^[27].

El compromiso de Clínica Alemana con el bienestar de sus equipos es permanente. A pesar del contexto incierto y los desafíos que presenta el sector de la salud en Chile y en un año de actividad récord, **la organización continúa asignando recursos y esfuerzos para brindar apoyo integral a los colaboradores y sus familias.**

[27] Esta ley promulgada en 2023 modifica el Código del Trabajo, para reducir la jornada ordinaria de 45 a 40 horas semanales, en un período de 5 años.

Programa de promoción y prevención de la salud

Teniendo en cuenta que el propósito de la institución pone al centro la salud integral de las personas, el mayor desafío que nos hemos planteado para los próximos años es robustecer los programas de salud para nuestros colaboradores, con un fuerte foco en la promoción y prevención, apoyándolos integralmente y abarcando temas asociados a su bienestar bio y sicosocial. El programa contempla los siguientes ejes de trabajo:

1 Salud mental, a través del Programa de prevención de enfermedades asociadas a salud mental, acompañamiento y contención emocional

Consiste en apoyo psicológico para todos los colaboradores de Clínica Alemana frente situaciones de crisis, estrés y cansancio. Se busca prevenir la aparición de enfermedades asociadas a la salud mental, tanto de nuestros colaboradores como sus familiares, entregando la posibilidad de educación, evaluación y consejería, que permitan entregar herramientas protectoras en tres áreas de salud mental fundamentales: área cognitiva, afectiva y física. Este programa incluye acciones individuales y/o grupales, de acuerdo con las necesidades de los equipos o áreas, así como también intervenciones en crisis y acompañamientos en terreno por parte de un profesional de la salud mental. En el caso de las acciones individuales, se contempla, sin costo para el trabajador, la realización de hasta tres consultas con una psicóloga provista por la clínica. En el caso de requerir atención a largo plazo, se pone a disposición de los trabajadores y sus cargas, convenios subvencionados de atención psicológica y psiquiátrica con profesionales externos.

2 Autocuidado

Nace de la búsqueda de mejorar de manera constante la experiencia de servicio, entendiendo como un factor determinante el estado emocional de los colaboradores al interactuar con los pacientes y sus familias. El programa incluye acceso a actividades como yoga,

pilates y acupuntura en formato presencial, así como breves rutinas de ejercicio en el puesto de trabajo durante la jornada laboral para prevenir y/o disminuir las dolencias.

3 Psicoeducación

Difusión de material psicoeducativo entre los colaboradores y sus familias, a través de la plataforma online de la clínica. Además, mediante las visitas a terreno, el equipo de salud mental realiza intervenciones de psicoeducación a los colaboradores y equipos.

4 Programa de contención duelo-muerte

Este programa, que nació en el contexto de la pandemia, contempla intervenciones para acompañar a los colaboradores que experimentan un proceso doloroso por la muerte de un familiar o paciente.

5 Salud física y emocional

Se enfoca en la promoción y prevención primaria, a través de la realización de actividades que fomenten la vida saludable; en la prevención en colaboradores con factores de riesgo cardiovascular intermedio, con énfasis en acciones educativas y seguimiento de indicadores clínicos, y en la prevención de salud mamaria, obesidad, sobrepeso y patologías crónicas definidas, como diabetes e hipertensión.

6 Programa de bienestar y cuidado

Esta iniciativa incluye diversas medidas destinadas a mejorar la conciliación de la vida laboral y el bienestar. Incluye actividades extralaborales como talleres, encuentros, asados de equipos, fútbol, pádel, entre otras, que están dirigidas a todos los colaboradores de la clínica.

Iniciativas de bienestar

	Beneficiados	Monto invertido (\$)
Programa de reconocimiento destacado	1.491	100.000.000
Programas de conciliación vida personal laboral y familiar	1.327	290.000.000
Sesiones de contención emocional para el personal	600	23.000.000
Taller para enfrentar agresiones hacia el personal clínico	1.110	4.300.000
Programas de promoción y prevención de la salud física y mental	2.762	180.000.000
Programas de bienestar y cuidado	554	150.000.000
Actividades de integración y reconocimiento, focalizadas por áreas	780	150.000.000
Apoyo social y económico	340	40.000.000
Total	8.964	937.000.000

Permiso postnatal y parental

En este ejercicio, 175 colaboradoras de la organización hicieron uso de este beneficio. De ellas, 146 regresaron a sus labores concluido el periodo que contempla (lo que corresponde al 83,4%) y 141 (80,5%) se mantuvieron en su puesto de trabajo, tras doce meses de haber finalizado el permiso.



	Tasa de regreso al trabajo	Tasa de retención
2023	83%	97%
	♀ 83%	♀ 97%
	♂ 0%	♂ 0%
2022	100%	84%
	♀ 100%	♀ 84%
	♂ 0%	♂ 0%
2021	100%	81%
	♀ 100%	♀ 81%
	♂ 0%	♂ 0%



Teletrabajo

El Comité de Teletrabajo, constituido en 2021 como consecuencia de la pandemia, continuó sus sesiones en 2023 con el objetivo de asegurar el compromiso de los colaboradores, optimizar el formato y conciliar las responsabilidades familiares y laborales. Este comité estuvo integrado por un equipo multidisciplinario de las áreas de prevención de riesgos, legal, bienestar y calidad de vida, cultura y talento, así como por la subgerencia de administración.

En sus reuniones, el comité analizó las condiciones de teletrabajo y abordó las necesidades identificadas mediante un plan de gestión. Entre las acciones realizadas, se destacaron:

- La implementación de pausas activas estructuradas.
- La realización de visitas para evaluaciones ergonómicas y de seguridad en los puestos de trabajo.
- La evaluación e implementación de mobiliario y equipos de apoyo ergonómico.
- La capacitación en manejo de emergencias y evacuación.
- La capacitación en ergonomía y autoevaluación del puesto de trabajo.
- La instrucción sobre la Ley 16.744 y la cobertura del seguro contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- La organización de actividades online para promover la relajación física y mental.
- Las actividades de reforzamiento y control sobre los riesgos de trabajar de forma aislada.
- La capacitación, sensibilización y difusión a las jefaturas sobre la importancia de garantizar periodos de desconexión de al menos doce horas.

Indicadores de Teletrabajo

	Colaboradores participantes del programa	Colaboradores en modalidad de teletrabajo	Horas semanales trabajadas desde la casa	Entrevistas realizadas para el diagnóstico de teletrabajo	Participantes en los cursos de teletrabajo (jefaturas)
2023	347	6,58%	12.727	165	21
2022	340	6,70%	10.373	191	77
2021	329	6,80%	51.058	269	82



Gracias a la gestión integral del bienestar de sus colaboradores, en 2023 se alcanzó un **índice de clima laboral de 80 puntos, el más alto en la historia de Clínica Alemana.**

Clima laboral

Con el objetivo de **ser una de las mejores instituciones para trabajar, atraer y retener nuestro talento** se realiza anualmente la medición del clima laboral para identificar y potenciar nuestras fortalezas y trabajar nuestras brechas.

Uno de los grandes desafíos de este proceso, es lograr que sea conocido por todos, para así aumentar los niveles de participación y consolidarlo como una herramienta de gestión continua.

En base a los resultados de esta y en consideración de los objetivos estratégicos de la organización, la gerencia de personas lidera el diseño y planificación de la gestión, enfocada en la mejora continua y el cierre de brechas, acompañando a los equipos y líderes en este proceso.

Encuesta de clima laboral

Desde 2021, Clínica Alemana ha actualizado su metodología de evaluación, con un análisis anual basado en las mejores prácticas del mercado. Este enfoque, dirigido a distintos

segmentos de colaboradores, proporciona resultados precisos para implementar acciones rápidas y efectivas.

Estos hallazgos son informados a todas las gerencias y subdirecciones médicas. A partir de los resultados, se identifican grupos críticos con puntajes de satisfacción inferiores a 60, a los que se les realizan intervenciones personalizadas, incluyendo grupos focales, talleres, implementación de capacitaciones, coaching, entre otros apoyos durante el año.

En 2023, se monitoreó la comunicación de bajada de resultados a todos los equipos de Clínica Alemana.

La mayoría de los colaboradores se familiarizó con los resultados, consolidando este proceso como parte integral de la cultura organizacional.

Índice de clima laboral



Como parte de las medidas implementadas tras la reciente medición, en 2023 se brindó soporte directo a 72 equipos de la clínica. Del total de grupos definidos como críticos, éstos aumentaron en promedio 23% en el índice de satisfacción, luego de las intervenciones realizadas.

Índice de Satisfacción clima laboral



Indicadores de Clima Laboral

	2021	2022	2023	Variación
Índice de clima laboral	69%	71%	80%	+9%
Tasa de respuesta	74%	77%	82%	+5%
"En mi opinión, Clínica Alemana es una empresa responsable con la sociedad (operativos médicos, disminución de listas de espera en salud, voluntariado corporativo)"	58%	62%	84%	+22%
¿Fui informado de los resultados de la última encuesta de clima?	44%	53%	65%	+12%
Intención de permanecer: "me gustaría trabajar aquí por largo tiempo más"	83%	84%	88%	+4%
Reconocimiento: "en Clínica Alemana se promueve una cultura de reconocimiento, hay instancias formales y herramientas para esto"	n/a	53%	71%	+18%



7.6 Salud y seguridad de la fuerza laboral



GRI (3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10) SASB (HC-DY-320a.1)

Políticas, compromisos y programas

Se cuenta con un Plan de Gestión de Riesgos Institucionales, que contiene los peligros relacionados con la seguridad del trabajo y la salud ocupacional de los colaboradores. Complementariamente y con periodicidad anual, se desarrolla un programa de evaluación cualitativa y cuantitativa de las amenazas químicas, físicas y ergonómicas presentes en los lugares de trabajo, sumado al programa de vigilancia de la salud ocupacional, que incluye para los trabajadores expuestos a mayor riesgo (cuantitativo) encuestas médicas, tomas de muestras y exámenes médicos.

Avances 2023

- Finalización del Diagnóstico del Sistema de Gestión de Seguridad en el Trabajo y Salud Ocupacional.
- Proceso de resolución de brechas y validaciones con la Mutualidad (en curso).
- La accidentabilidad se encuentra controlada y por debajo del período anterior.

Desafíos

- Optimizar el modelo de gestión de riesgos de seguridad y salud ocupacional.

Objetivos

- Publicar el Sistema de Gestión de Seguridad en el Trabajo y Salud Ocupacional.
- Mantener en cero la tasa de siniestralidad efectiva del seguro contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (Ley 16.744).



Clínica Alemana cuenta con un sistema de salud y seguridad en el trabajo que **cubre a todos sus colaboradores contratados.**



Como parte de este sistema, evalúa anualmente los resultados de la gestión de seguridad y salud ocupacional, a través de los indicadores de accidentabilidad, siniestralidad, gravedad y frecuencia de los incidentes.

Entre los hitos de este periodo, y en el contexto del cálculo del seguro contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de la Ley 16.744, Clínica Alemana y sus tres razones sociales mantuvo un 0,00% de Siniestralidad Efectiva por tercer período bienal consecutivo^[28]. Este resultado se debe a la cultura de autocuidado de los funcionarios y el involucramiento de sus líderes en el cumplimiento de los estándares de seguridad y calidad destinados a controlar y mitigar los riesgos inherentes de cada uno de sus procesos.

Los buenos resultados de la gestión preventiva se promueven y retroalimentan con los equipos. Los resultados insatisfactorios se revisan, a través de la matriz de riesgos, para la reevaluación y planificación de estrategias sobre los planes de mitigación y control. Clínica Alemana, con la colaboración de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), se encuentra realizando la presentación de los avances en el diagnóstico de los procesos, para realizar una presentación a Dirección y abordar la estrategia de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

[28] Este indicador mide lo gravoso que pueden llegar a ser las lesiones por accidentes del trabajo y afectación a la salud de nuestros colaboradores

Indicadores de salud y seguridad

	2019	2020	2021	2022	2023
Tasa de siniestralidad (anual)* 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	15,75	251,5	154,8	145,4	21,2
Tasa de accidentabilidad (anual) 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	1,06	1,01	1,47	0,89	0.32
Índice de frecuencia (mensual) Permite proyectar y comparar la accidentabilidad de un próximo periodo, calculando el número de accidentes ocurridos en un millón de horas trabajadas	6,72	6,80	5,35	4,12	4,81
Índice de gravedad (semestral) Proyecta y compara la severidad de los accidentes y enfermedades, a través del número de días de ausencia al trabajo de los lesionados, por millón de horas trabajadas	67,23	67,95	55,67	56,8	54,5
Tasa de enfermedades profesionales Muestra el número de personas con enfermedades profesionales, cada cien personas	0,0	0,0	0,32	0,14	0,13

*Con fecha 30 de junio se publica en Diario Oficial el DS 12, excluir de los procesos de evaluación de la siniestralidad efectiva a realizarse los años 2023 y 2025, la enfermedad provocada por el COVID-19.

Lesiones por accidente laboral

	2022		2023	
	N°	Tasa	N°	Tasa
Fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0	0	0
Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	6	0,12	0	0
Lesiones por accidente laboral registrables	46	0,92	54	0,96
Número de horas trabajadas	10.525.680	-	11.225.520	-

Cultura preventiva

Se realizan procesos de inducción, capacitaciones y campañas de difusión para dar a conocer los riesgos y los modos de controlarlos o mitigarlos. En 2023, se mantuvieron las acciones inductivas, entrenamientos y actividades informativas que detallan los riesgos laborales y cómo gestionarlos efectivamente para mantener los buenos resultados en la salud ocupacional y seguridad laboral de los colaboradores.



Cursos de formación sobre salud y seguridad en el trabajo

Manejo de emergencias y simulaciones de evaluación^[29]

Capacitación teórica y práctica en terreno para demostrar el uso de los elementos de seguridad de las instalaciones y protección de las personas en contingencia descritas en el Plan de Emergencia. Curso obligatorio que informa acerca de los riesgos laborales (DS. N°40).

4.793 beneficiarios

Riesgos específicos: dermatitis de contacto^[30]

Capacitación teórica, con formato presencial, cuyo objetivo es difundir métodos correctos de trabajo, causas frecuentes de enfermedad y tratamiento.

35 beneficiarios

Riesgo específico: derrame de sustancias peligrosas^[31]

Capacitación teórica y práctica, presencial y vía e-learning sobre medidas preventivas, control de derrames y disposición de residuos peligrosos.

50 beneficiarios

Manejo y seguridad de las instalaciones y del equipamiento^[32]

Curso obligatorio que informa sobre los riesgos asociados a la seguridad de las instalaciones, del equipamiento y la continuidad operacional.

4.018 beneficiarios

[29] Programa dirigido a todo el personal de la clínica, bajo contratación directa y bajo régimen de contratistas externos.

[30] Personal expuesto a agente causal. Grupo de exposición similar, perfiles de cargo y servicio.

[31] Personal expuesto a agente causal. Grupo de exposición similar, perfiles de cargo y servicio.

[32] Plataforma Clínica Alemana S.A.

Fomento de la salud de sus colaboradores

Adicionalmente, como una forma de robustecer los programas de promoción y prevención de salud para su personal, la clínica pone a disposición de sus colaboradores el servicio de atención médica denominado Médico del Personal, que los atiende durante la jornada laboral. En el marco de esta iniciativa existen programas de salud y servicios a los que puede acceder todo el equipo de la clínica que tenga contrato laboral.

6.196
Total beneficiarios Médico del Personal

Servicios y programas de fomento a la salud

Iniciativa o programa	Beneficiarios
Programa de enfermedades crónicas	331
Programa de nutrición y sobrepeso	151
Gimnasia de pausa y masajes en silla	2.788
Programa de mamas	96
Programa de salud mental	1.772
Vacunación influenza	3.198
Chequeo médico ^[33]	2.642
Total	10.978



Comités de consulta y participación

En Clínica Alemana existen **tres comités de consulta y participación de los colaboradores**, a través de representantes elegidos por voto y designación de estos.

Los principales procesos de gestión para la formación en seguridad en el trabajo y salud ocupacional de los colaboradores propios y de terceras partes interesadas corresponden a la capacitación y supervisión en terreno, la comunicación obligatoria sobre los riesgos laborales inherentes de sus procesos, simulaciones en manejo de emergencias y evacuación, capacitación vía e-learning, junto a la supervisión y dirección de sus líderes.

1 Comité paritario de higiene y seguridad

Presente en todas las sucursales que cuentan con más de 25 trabajadores (D.S N° 54), cada comité se encarga de realizar gestiones propias como capacitación, levantamiento de hallazgos a través de visitas a las instalaciones, investigación y mejora continua en tópicos de seguridad del trabajo. Además, centraliza los requisitos legales en materia de salud y seguridad de los trabajadores y formaliza responsabilidades y frecuencia de reuniones mensuales, asesorados de forma permanente por el Departamento de Prevención de Riesgos y Medioambiente.

2 Comité de CEAL (Cuestionario de Evaluación Ambiente Laboral- salud mental)

Determina medidas, controles y programas de intervención para los servicios críticos.

3 Comité bipartito de capacitación

Identifica necesidades para mejorar las brechas de conocimiento en aspectos formativos, como también de autocuidado y seguridad en el trabajo.

[33] Incluye exámenes de laboratorio, imágenes mamarias, densitometría ósea, antígeno prostático.

18

Acercando salud de calidad

Cifras destacadas

16 operativos de salud

1.745 soluciones en salud

8 centros asistenciales apoyados

225 participantes en dos iniciativas de voluntariado corporativo

398 charlas del centro de extensión

775 notas con vocerías de integrantes de Clínica Alemana





8.1 Acercando salud de calidad

GRI (413-1)

Clínica Alemana busca contribuir al bienestar de las personas y ser un aporte para la comunidad. Por eso, está **comprometida con la ampliación del acceso a la salud** de quienes más lo necesitan, expandiendo el alcance de sus atenciones y la cobertura de sus servicios.

Aportes en salud

	Programa 2.000 personas, 2.000 soluciones Pacientes Atendidos^[34]	Operativos de Salud	Programa de Beneficencia Pacientes atendidos	Programa de Beneficencia Exámenes de laboratorio
2023	1.745	16	5.050	11.814
2022	874	13	5.133	11.812
2021	226	4	2.847	8.567
2020	137	2	2.712	6.387

[34] El programa 2.000 atenciones, 2.000 soluciones se desarrolla formalmente desde 2022, sin embargo, en años anteriores también existían iniciativas que buscaban entregar soluciones de salud para la población.

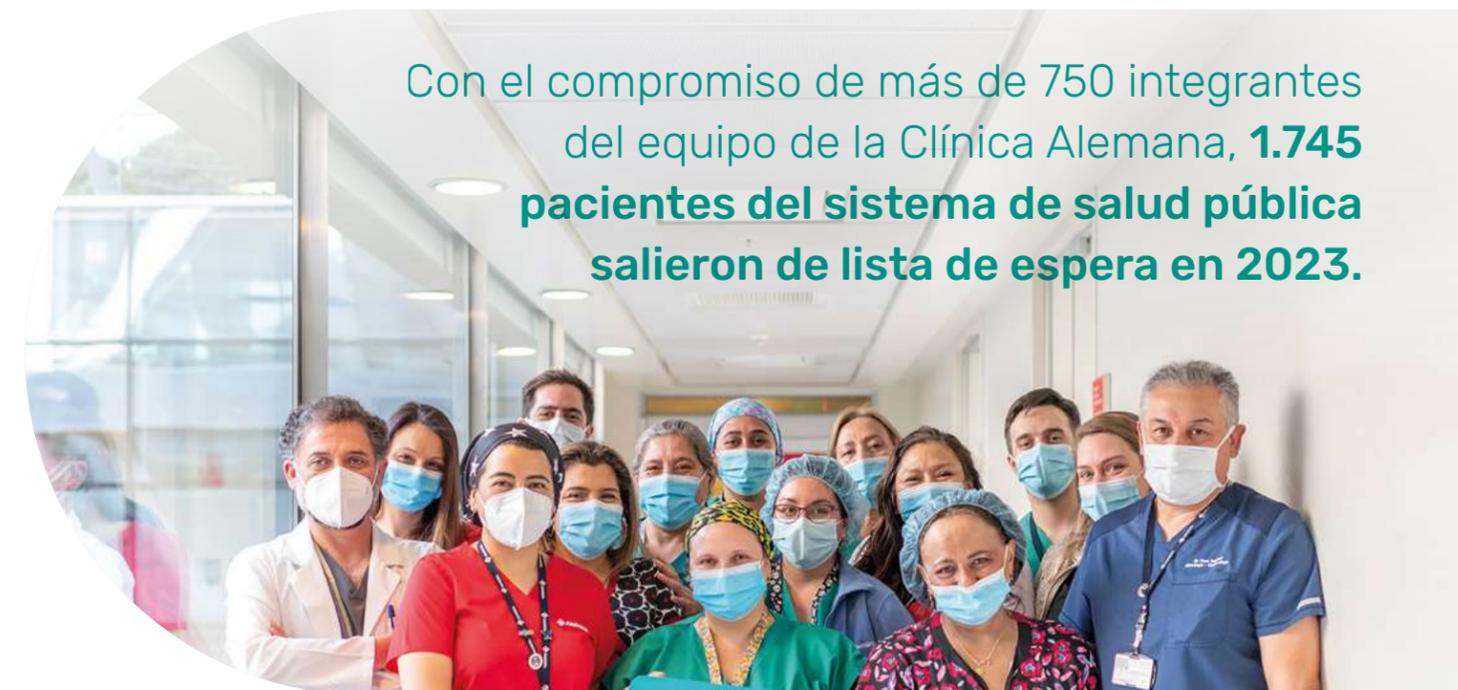
2.000 personas, 2.000 soluciones de salud

Este programa, que nació en 2022 con la meta de entregar mil soluciones en salud a mil personas, fue actualizado en 2023, con el desafío de duplicar su objetivo inicial y alcanzar las dos mil atenciones.

Con el propósito de aportar a la resolución de las listas de espera y resolver los problemas de salud de pacientes que se atienden en el sistema público y que viven en contextos de vulnerabilidad, la iniciativa cuenta con dos grandes líneas de acción: el programa Operativos de Salud, impulsado por la Clínica Alemana y el programa de Beneficencia de la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia (CCAB).

A través de estos planes, la clínica desarrolla prestaciones médicas gratuitas para personas vulnerables que incluyen cirugías, exámenes y consultas de diversas especialidades, en las cuales participan médicos, enfermeras, arsenaleros, equipos de pabellón, matronas, nutricionistas, tecnólogos, auxiliares de enfermería y personal administrativo.

La contribución a la calidad de vida de las personas y al sistema de salud pública del país llevó a que en 2023 la institución obtuviera el primer lugar en la categoría Salud y Bienestar de los premios iniciativas sustentables del Hub de Sustentabilidad.



Con el compromiso de más de 750 integrantes del equipo de la Clínica Alemana, **1.745 pacientes del sistema de salud pública salieron de lista de espera en 2023.**

Conoce #2.000 personas, 2.000 soluciones de salud [aquí](#)

Programa Operativos de Salud

Este programa es impulsado directamente por Clínica Alemana y cuenta con **dos áreas de trabajo: quirúrgica y ambulatoria.**

Se implementa tanto en instalaciones propias como fuera de ellas, incluyendo regiones, para lo cual se trabaja en coordinación con los servicios y direcciones de salud de las localidades donde se desarrolla. Cuenta con la colaboración de la ONG Desafío Levantemos Chile para articular las ayudas y coordinaciones con los servicios e instituciones de salud correspondientes, así como con el apoyo logístico para el despliegue de los operativos en regiones y la movilización de los pacientes en la Región Metropolitana.



Reconocimiento al programa 2.000 personas, 2.000 soluciones de salud

La institución recibió el Premio Iniciativas Sustentables del Hub de Sustentabilidad de La Tercera en la categoría Salud y Bienestar, por el aporte del programa "2.000 personas, 2.000 soluciones de salud" en la disminución de las listas de espera del sistema público. El reconocimiento es otorgado a aquellas iniciativas que demuestran aportar concretamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), así como por generar valor social, de forma medible y comprobable, y que han funcionado por al menos doce meses. Son siete las categorías premiadas y postularon en total al galardón más de 70 programas de empresas y ONGs.

Colaboración con servicios, direcciones y establecimientos de salud en 2023



Región Metropolitana

Servicio de Salud Metropolitano Norte
Hospital San José
Independencia

Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente
Hospital Padre Hurtado
San Ramón

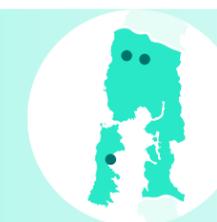
Dirección de Salud Municipal de Colina
● CESFAM Esmeralda
● CESFAM Colina

Dirección de Salud Municipal de La Reina
● CESFAM Juan Pablo II
● CESFAM Ossandón



Región del Maule

Servicio de Salud del Maule
● Hospital de Linares
● Hospital de Curicó



Región de los Lagos

Servicio de Salud de Osorno
Hospital de San Juan de la Costa

Servicio de Salud de Chiloé
Hospital de Castro



Región de Aysén

Servicio de Salud de Aysén
Hospital de Puerto Aysén

¿Cómo se definen los operativos médicos?

Buscando hacer un aporte donde más se necesita, se consideran las necesidades del sistema de salud pública, sobre la base de las especialidades con mayores listas de espera, así como las necesidades locales de los establecimientos asistenciales y equipos con los que la clínica tiene convenio de colaboración. De esta manera, Clínica Alemana pone a disposición sus servicios para contribuir a la labor que estas instituciones realizan en el día a día y coordina con ellas todas las acciones que desarrolla como parte de los operativos de salud.



Durante 2023 se realizaron **16 operativos de salud**, que beneficiaron a **1.167 pacientes**.

Las acciones desarrolladas, como parte de los ocho operativos quirúrgicos y ocho operativos ambulatorios implementados, contribuyeron a resolver las necesidades en seis de las nueve especialidades médicas con mayores listas de espera en el país, que incluyeron, entre otras, Otorrinolaringología, Oftalmología, Traumatología y Ginecología.

Operativos de salud

Región Metropolitana

Operativos quirúrgicos

Especialidad	Cirugías	N° pacientes beneficiados
Ginecología	Cx Incontinencia urinaria	30
	Cx Pterigión	
Oftalmología	Cx Estrabismo	14
	Cx Oculoplástica	
Otorrinolaringología	Rinoseptoplastías	11
Cáncer de mamas	Mastectomía	7
Cirugía Digestiva	Reconstitución de tránsito intestinal	5
Total		67

Todos los operativos quirúrgicos fueron ejecutados en el **Hospital Padre Hurtado**.

Operativos ambulatorios

Establecimiento de salud	Especialidad	N° pacientes beneficiados
Hospital San José	Otorrinolaringología (Hipoacusia)	57
Vecinos La Reina y Lampa	Preventivo cáncer de mamas (mamografía, ecografía y consulta especialista)	46
Vecinos de Colina	Traumatología	106
Hospital Padre Hurtado y Hospital de Castro	Cardiología	75
FONASA	Radioterapia cáncer de mamas	36
Total		320



Convenio para el traslado de los equipos Clínica Alemana – SKY Airline

Para facilitar el traslado aéreo y seguir contribuyendo en la disminución de las listas de espera, en 2023, la clínica firmó un convenio de colaboración con SKY Airline. En virtud de este acuerdo, la compañía aérea continuará facilitando el traslado del Equipo Alemana a diversas ciudades de Chile, con especial atención en llegar a zonas extremas del país para llevar a cabo operativos médicos.



Operativos de salud

en regiones

Operativos quirúrgicos

Establecimiento de salud	Especialidad	N° pacientes beneficiados
Hospital de Linares	Vascular (Várices)	35
	Oftalmología (Pterigión / Glaucoma)	92
	Dermatología (cirugías, procedimientos y consultas)	316
Total		443

Operativos ambulatorios

Establecimiento de salud	Especialidad	N° pacientes beneficiados
Hospital de Curicó	Otorrinolaringología	17
Hospital de San Juan de la Costa	Cardiología y traumatología	90
Hospital de Puerto Aysén	Radiología (exámenes e imágenes)	226
Total		333

Testimonios



Nos llena de orgullo poder realizar estas operaciones y sacar de las listas de espera a este grupo de pacientes de forma oportuna. Es una gran satisfacción para nosotros como médicos poder ayudar a resolver el problema a nivel de hospitales públicos”.

Dra. María Eugenia Bravo

Jefa centro de la Mama



Estuve en lista de espera durante 18 años. Hasta que gracias a la Clínica Alemana pude atenderme. El trato ha sido excelente, porque me acompañaron en todo momento y gestionaron todo lo necesario para mi operación”.

María Angélica San Martín

Paciente Operativo Médico Hospital Padre Hurtado Otorrinolaringología



Los operativos consisten en tratar de dar una ayuda a situaciones clínicas que están siendo complejas a lo largo del país. Todos los médicos tenemos una motivación interna que nos lleva a hacer este trabajo y una situación como esta nos motiva aún más”.

Dr. Fernando Cádiz

Cirujano cáncer de mama



No tengo más que palabras de agradecimiento por el apoyo que he recibido en Clínica Alemana. El trato ha sido excepcional y me siento profundamente agradecida por contar con el respaldo de la clínica”.

Ana María Ramírez

Paciente Operativo cáncer de mama



Nuestra lista de espera siempre está rondando entre las 1.000 y 1.500 ecografías y estos operativos nos han permitido seguir con el flujo normal de nuestra operación. Estamos muy contentos de este segundo operativo que hace Clínica Alemana junto a Desafío Levantemos Chile, porque nuestro hospital hace más de cuatro años que no tiene radiólogo”.

Claudio Arriagada

Director Hospital de Puerto Aysén



Me encontraron cáncer de mama, el que gracias a Dios está encapsulado. La atención en Clínica Alemana fue rápida y eficiente. Estoy muy agradecida por recibir atención aquí, porque me han tratado muy bien”.

Gladys Lemunir

Paciente Operativo cáncer de mama



Programa de Beneficencia

El programa de la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia -con 27 años de funcionamiento- es un proyecto de complementariedad público-privada que ha resuelto problemas de salud urgentes de personas de escasos recursos que han sido derivadas desde establecimientos públicos. En el marco de esta iniciativa, se realizan exámenes de laboratorio e imágenes sin costo, estudios diagnósticos y terapéuticos, financiamientos de cirugías complejas y atenciones ambulatorias de distintas especialidades.

En 2023, el Programa de Beneficencia contribuyó al desafío “2.000 personas, 2.000 soluciones de salud” con la atención a **578 pacientes** en lista de espera. Además, como parte de éste, se realizaron **5.050 consultas médicas y 11.814 exámenes**.



Hospitalización	Nº pacientes beneficiados
Derivaciones Hospital Padre Hurtado	124
Derivaciones Fundación Gantz	58
Otras derivaciones	139
Total	321

Ambulatorio	Nº pacientes beneficiados
Exámenes, consultas, otros procedimientos ambulatorios	257

Otras iniciativas de ampliación del acceso a salud

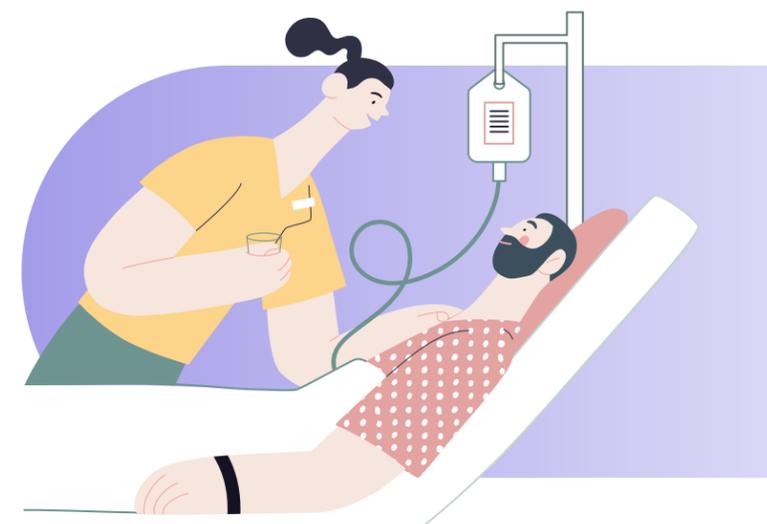
SASB (HC-DY-240.a1)

Además de las atenciones que la clínica y la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia (CCAB) ofrecen sin costo a la comunidad, durante el año se implementaron iniciativas que son parte del compromiso con la ampliación del acceso a la salud y que buscan reducir las barreras al entregar prestaciones a precios más accesibles para patologías de alto impacto.

Durante el año se firmó una serie de convenios para la atención de pacientes mediante pagos por Grupos Relacionados con el Diagnóstico (GRD)^[35] los que se enfocaron en tratamientos de oxigenación por membrana extracorpórea, también conocida como ECMO por sus siglas en inglés, trasplantes de médula e hígado y atención pediátrica respiratoria. Estas acciones permitieron un ahorro significativo para FONASA, lo que contribuyó a la sostenibilidad del sistema de salud público.

Convenio libre elección con FONASA

Clínica Alemana mantiene un convenio con Fonasa en el ámbito ambulatorio, en el marco del cual los beneficiarios pagan por los exámenes de laboratorio e imágenes el arancel FONASA modalidad libre elección nivel 3.



Ley GES

Las Garantías Explícitas en Salud (GES), constituyen un conjunto de beneficios garantizados por ley para las personas afiliadas al Fonasa y a las isapres. Actualmente está compuesta por 87 problemas de salud, los cuales deben ser notificados por el médico a sus pacientes, a través del formulario de constancia al paciente GES. En el año 2023 en Clínica Alemana se realizaron 34.223 notificaciones.

Desde 2022 la clínica es prestador GES para la isapre Esencial. En dicho contexto, la clínica creó una unidad exclusiva para este tipo de atenciones y definió un modelo de consultas con especialistas de medicina familiar para patologías de mayor prevalencia. Durante el 2023, se coordinaron diversas atenciones para 761 pacientes.

Atenciones del programa GES en 2023



[35] Los GRD (Grupos Relacionados por el Diagnóstico) clasifican los episodios de atención hospitalaria en grupos, utilizando reglas y algoritmos. Esta clasificación se basa en asegurar que cada grupo tenga similitudes clínicas y consuma recursos de manera similar, sin que se solapen entre sí.



Ley Ricarte Soto

Clínica Alemana es prestador aprobado para entregar el beneficio estipulado en la Ley 20.850, que define un sistema de protección para 27 diagnósticos y tratamientos de alto costo, a través del aseguramiento financiero de medicamentos, dispositivos médicos o alimentos. De estas patologías, al cierre del período, la clínica prestó atención a 14.

En 2023, 430 pacientes se atendieron en la clínica por alguna de estas 27 patologías, contabilizando desde que se creó esta ley en 2015 y hasta el cierre de este ejercicio, a un total de 1.190 pacientes atendidos.

Atenciones a pacientes bajo la Ley Ricarte Soto en 2023

430 pacientes atendidos **14** nuevas patologías

Convenios con FONASA para prestaciones de alta complejidad

Durante el año la clínica firmó tres convenios para la atención de pacientes FONASA, mediante pagos por Grupos Relacionados con el Diagnóstico (GRD):

- Atención a pacientes pediátricos con patologías respiratorias durante la Campaña de Invierno 2023.
- Transplante de médula para pacientes de la red pública de salud.
- Atención de pacientes que requieren conexión a oxigenación por membrana extracorpórea (ECMO por sus siglas en inglés), incluyendo el rescate desde la institución en que se están tratando previo a su conexión.

Esta última es una prestación de altísima complejidad, con muy pocos centros que la llevan a cabo en Chile, por lo que el convenio es un gran aporte de Clínica Alemana al país. De manera general, estas prestaciones contribuyeron a la calidad de vida de los pacientes atendidos y a la sostenibilidad del sistema de salud público.

Trasplantes pediátricos y adultos

A fines de octubre de 2023, el Hospital Luis Calvo Mackenna sufrió el incendio y destrucción de nueve quirófanos, lo que les imposibilitó la realización de cirugías de alta complejidad, entre ellas, trasplantes de hígado y riñón pediátricos.

Tras un acuerdo de colaboración, la clínica puso a disposición su equipo médico e instalaciones para realizar estas intervenciones quirúrgicas, lo que significó que durante el 2023 se realizaran 6 trasplantes a menores que se encontraban en un delicado estado de salud. Hasta que el hospital no cuente con nuevos pabellones, la clínica continuará apoyando la gestión de trasplantes pediátricos.

Además, durante el último año el Centro de Trasplante de Clínica Alemana realizó procedimientos de riñón e hígado a 15 y 10 adultos, respectivamente.

6 trasplantes pediátricos **25** trasplantes adultos

Programa de radioterapia para pacientes FONASA

Este programa otorga tratamientos de radioterapia externa a pacientes con cáncer de mama que se encuentren en lista de espera y que desde FONASA son priorizados para atenderse en la clínica. Este convenio incluye además los exámenes y consultas con médicos requeridos para la realización de los procedimientos, sin costo alguno para el fondo nacional de salud ni para el paciente derivado.

40 pacientes FONASA beneficiados en 2023

Convenio trasplante de médula

Clínica Alemana y Fonasa firmaron un acuerdo para trasplante de progenitor hematopoyético (TPH) autólogos y alogénicos para pacientes adultos. Al cierre de 2023 se realizó la primera intervención.

1 pacientes trasplantado



8.2 Voluntariados y acción con la comunidad

IP (V-1, V-2)

Voluntariados

Clínica Alemana ha impulsado decididamente las iniciativas de voluntariado corporativo al interior de la organización, potenciando así el interés de los colaboradores por apoyar a distintas comunidades del país. El programa cuenta con horario protegido, que permitió a 225 colaboradores (y 1.971 horas/hombre) desarrollar las actividades de voluntariado durante la jornada laboral, traducándose en cerca de 2.000 horas/hombre.



El voluntariado de Clínica Alemana me permitió hacer un trabajo social muy bonito en localidades que lo necesitan. Es un espacio en el que uno conoce gente con la que no trabaja habitualmente y te desconectas del día a día por un objetivo que te deja el corazón llenito”.



Matías de la Maza

Jefe de desarrollo y gestión comercial.
Subgerencia Comercial

Hospital Padre Hurtado (San Ramón)

111
colaboradores

OBJETIVO

Construir un jardín sensorial y una zona de descanso tanto para el disfrute de los pacientes como para el uso de los colaboradores del hospital.





Escuela Básica Santa Marta de Liray (Colina)

OBJETIVO

Construcción de un punto de reciclaje, la creación de huertos, la renovación de una multicancha y la adecuación de áreas de esparcimiento y aprendizaje para la comunidad escolar.

108 colaboradores



Jardines infantiles y Centros de familia (Fundación Choshuenco)

OBJETIVO

Realizar charlas educativas en materia de desarrollo temprano a los padres de pre-escolares, a través de dos webinars dictados por el Departamento de Pediatría.

6 colaboradores



Formar parte del voluntariado corporativo ha representado un espacio de reflexión y empatía con los beneficiados, porque me pone en el lugar del otro. Además, me ha dado la oportunidad de conocer y compartir con distintos colaboradores de la clínica y que, de otra manera, quizás no habría tenido la oportunidad de relacionarme en mi rutina de trabajo, lo que me ha ayudado a desenvolverme mejor en lo que hago, generar redes y confianza con mi entorno laboral”.

Paula Ariztía
Housekeeper, Departamento de Housekeeping



Artículos de aseo y alimentación



Insumos médicos



Aporte para amoblar casas

Campañas solidarias

Además, se realizaron tres campañas solidarias, una de ellas para ir en ayuda de los damnificados por los incendios forestales en Purén, y otra en el Maule, por las consecuencias de las inundaciones. Ambas campañas sumaron más de 4.5 toneladas de ayuda en productos de aseo, alimentos, aguas e insumos médicos.

A esto se sumó la campaña “Navidad con Sentido”, dirigida a pacientes adultos del Hospital Padre Hurtado, que pasaron estas fiestas hospitalizados. En esta iniciativa, y gracias a la colaboración de todo el equipo de Clínica Alemana, se entregaron más de 300 regalos.



Llegamos al hospital con regalos para personas que pasaron la Navidad en el hospital lejos de sus familias, pero nos trajimos un montón de sonrisas y agradecimientos, los que sin lugar a duda llenan el alma y hacen más bonita esta celebración”.

Marcela Ramos
Enfermera jefa Servicio Medicina Preventiva y Programas de Salud





8.3 Educación para la salud de la comunidad

IP (ES-1, ES-2, ES-3)

Centro de Extensión

Desde 1995, el Centro de Extensión de Clínica Alemana aporta conocimiento médico y la experiencia de sus profesionales a la comunidad. A partir de un trabajo multidisciplinario, se genera contenido educativo, para la prevención y la acción temprana en salud.

El trabajo realizado por el Centro de Extensión se pone a disposición de la comunidad mediante actividades gratuitas, ya sea de manera presencial o virtual, mediante las distintas plataformas y formatos digitales que están al alcance de los usuarios, como talleres online, videos temáticos, podcasts, reels o carruseles informativos en redes sociales de Clínica Alemana y canal Youtube.

Adicionalmente, se realizan charlas para empresas, colegios y municipios en temas de salud y calidad de vida, relevantes y contingentes para cada comunidad. La definición de los temas a abordar por el Centro de Extensión se realiza planificada y participativamente junto a los servicios médicos y equipos de la clínica.

Los principales temas tratados incluyeron talleres de reanimación cardiopulmonar y primeros auxilios, embarazo, crianza y prevención de enfermedades. En el caso de los establecimientos educacionales, se centraron en primeros auxilios, reanimación cardiopulmonar, promoción del buen trato, prevención del consumo de alcohol, tabaco y drogas, alimentación saludable y actividad física y pubertad y desarrollo.

En 2023, el Centro de Extensión incrementó el número y la participación en sus charlas, al llegar a un total de **398 instancias y 31.102 asistentes.**

Número de charlas anuales



Charlas y participantes

Charlas Participantes totales

	Total actividades		Establecimientos educacionales ^[36]		Municipalidades		Empresas		Streaming ^[37]	
	Centro de Extensión									
2023	398	31.102	126	6.985	5	88	5	131	44	12.148
2022	347	28.786	163	5.568	15	324	4	70	17	3.968
2021	320	38.970	94	4.158	13	471	6	389	292	38.522
2020	306	39.480	47	1.428	9	422	18	1.311	188	34.831



[36] Se desarrollaron en establecimientos educacionales pertenecientes a las comunas de Las Condes, Vitacura, Colina, Lo Barnechea, La Reina, Ñuñoa, Providencia y Pirque.

[37] El streaming se realizó por Teams Live, Zoom, Facebook, Youtube Live e Instagram.

Comunicaciones externas y redes sociales

Vocerías médicas

Complementario al trabajo que realiza el Centro de Extensión, Clínica Alemana participa en instancias de comunicación masiva en temas contingentes de salud, a través de sus especialistas. Mediante apariciones en prensa, médicos de la clínica educan a la población en salud preventiva y tratamiento de enfermedades, de acuerdo a las necesidades particulares del momento. Con el fin de ayudar a los colaboradores que ejercen esta actividad, cada año se organizan talleres de capacitación y se apoya de manera continua a los voceros para alcanzar un mayor impacto.

775
notas con vocerías de integrantes de Clínica Alemana

81
entrevistas exclusivas en medios de comunicación



En 2023, la institución aumentó a **204 la cantidad de voceros** y alcanzó el **primer lugar en menciones positivas en medios**. Esto refleja el liderazgo de la clínica y su creciente influencia en los debates del sector salud.

Redes sociales

La difusión en las redes sociales es fundamental en la educación sobre temas de salud y prevención, por lo que el crecimiento de seguidores en las diversas plataformas es clave para lograr este objetivo.

Clínica Alemana hace uso de las redes sociales como medio para educar e informar a sus pacientes y público general. La difusión se realiza a través de distintas plataformas de audio digital como Spotify, Google Podcast y Emisor Podcasting, entre otros.



Canal de YouTube

Es el canal que cuenta con mayor difusión entre los medios digitales de educación a la comunidad. En 2023 alcanzó más de 230 mil seguidores, con un total de más de ocho millones de visualizaciones.

230.000 seguidores
153 publicaciones (entre videos educativos, charlas, lives y testimonios)

	Reproducciones	Suscriptores
2023	8.036.186	230.442
2022	12.452.787	213.000
2021	17.800.020	159.000
2020	8.386.116	55.000



Instagram
69.600
seguidores



Facebook
159.000
seguidores



Podcasts
40 episodios
15.399 descargas



LinkedIn

A través de esta plataforma se informa al público interno y externo sobre los hitos, noticias y avances más relevantes de la clínica, visibilizando su propósito organizacional y valores.

1.685.000 impresiones
101.000 seguidores

24% crecimiento del perfil de la Clínica

11,8% engagement rate^[38]

[38] Representa la participación de los usuarios en el contenido visualizado. Sobre 2% se considera bueno y sobre 4% muy bueno.

09

Conocimiento médico al servicio del país

Cifras destacadas

23 estudios clínicos
desarrollados o en desarrollo

1.096 personas entrenadas en
el Centro de Simulación

33% de crecimiento en recursos generados
en el Centro de Ensayos Clínicos

4.924 titulados de pregrado Facultad de Medicina
Clínica Alemana Universidad del Desarrollo

114 publicaciones relacionadas a los Objetivos de
Desarrollo Sostenible de la Agenda ONU 2030





9.1 Formación médica e investigación en salud



GRI (3-3) IP (DIS-1, DIS-2, DIS-4, DIS-5)

Políticas, compromisos y programas

- Programa Lifelong Learning Clínica Alemana-Universidad del Desarrollo (UDD).
- Planificación estratégica de Clínica Alemana.
- Plan de Desarrollo 2024-2028 Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo.

Objetivos

- Mantener y potenciar la excelencia profesional del cuerpo médico y los profesionales de la salud de la clínica.
- Satisfacer de forma integral las necesidades del cuidado de la salud de las personas y contribuir al desarrollo del conocimiento médico en beneficio de la comunidad.
- Descubrir nuevas y mejores formas de prevenir, controlar y tratar problemas de salud.
- Formar profesionales de la salud integrales y de excelencia para el país.

Avances 2023

- Se ha logrado un crecimiento importante en el programa conjunto con la UDD de educación continua a distancia Lifelong Learning, llegando a ofrecer 20 programas el 2023.
- Integración de toda la información sobre formaciones de pre y postgrado que suceden en Clínica Alemana de Santiago.
- Aumento del número de proyectos de investigación y publicaciones.
- Fortalecimiento de competencias básicas en investigación del staff médico y profesionales del área de la salud CAS.
- Consolidación del Centro de Ensayos Clínicos.
- Creación de una página web CAS exclusiva para el área de docencia, investigación y perfeccionamiento médico.
- Fortalecimiento de competencias básicas en investigación del staff médico y profesionales del área de la salud CAS.

Desafíos

- Generar un registro académico conjunto con UDD donde podamos tener información actualizada sobre la carrera académica de cada uno de nuestros profesionales (grados, jerarquización académica, publicaciones, responsabilidades en docencia).
- Incorporar a los residentes y programas de postítulo de la Facultad Medicina CAS-UDD a los grupos de investigación de sus departamentos, servicios y unidades, a través de un programa de capacitación en competencias en investigación clínica.
- Aumentar la capacidad de prestar servicios de investigación para mantener el crecimiento de la misma tanto en número de proyectos de investigación como en publicaciones de alta calidad, a través de un aumento de personal y espacios físicos.
- Implementar un sistema de análisis de datos agregados de la ficha clínica electrónica para expandir y optimizar las capacidades de investigación de cohortes en CAS.

Los mejores hospitales del mundo están vinculados a instituciones académicas, donde se investiga y se forman profesionales y Clínica Alemana no es la excepción, pues la docencia e investigación en salud son parte de su compromiso.

Hace más de treinta años, y siendo pionera en Chile, la institución creó el Departamento de Desarrollo Académico e Investigación (DAI) y desde entonces ha trabajado para integrar transversalmente la docencia y la investigación en su cultura institucional.

Así, el año 2001, junto a la Universidad del Desarrollo, fundó la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo, con el objetivo de formar médicos integrales y de excelencia para el país.

El trabajo sinérgico que desarrollan estas dos grandes instituciones, ha convertido a Clínica Alemana en un campo clínico de primer nivel, que aporta permanentemente con profesionales de excelencia para hospitales, consultorios y clínicas a lo largo del país. Al mismo tiempo, nos permite estar a la vanguardia de las más avanzadas tecnologías y procedimientos de alta complejidad, así como entregar y certificar al personal para ofrecer la mejor medicina a nuestros pacientes y una atención integral y segura, con acceso a tratamientos de última generación.

Ser un campo clínico donde se desarrolla la docencia e investigación, entre otros aspectos, permite estar permanentemente revisando y mejorando nuestro trabajo, bajo la mirada experta de los docentes y el análisis crítico de los futuros profesionales.



9.2 Departamento de Desarrollo Académico e Investigación (DAI)

Para liderar el avance de la investigación y el conocimiento médico, hace más de 30 años Clínica Alemana creó el Departamento Científico Docente, transformándose en la única institución de salud privada del país que contaba con un departamento dedicado exclusivamente al perfeccionamiento y la capacitación de su personal médico y odontólogo.

Desde el 2019, bajo su nuevo nombre, Departamento de Desarrollo Académico e Investigación, el DAI cuenta con cuatro unidades clínicas: Campo Clínico, Investigación

y Ensayos Clínicos, Educación Continua, y Convenios Internacionales; además de un equipo dedicado exclusivamente a sus comunicaciones. Transformándose en el centro neurálgico de la actividad académica, la docencia, la investigación, y el punto de encuentro entre Clínica Alemana y la Facultad de Medicina CAS-UDD.

Al mantener e impulsar la excelencia profesional del cuerpo médico y los profesionales del área de la salud, el DAI forma parte esencial de la misión de Clínica Alemana: satisfacer de forma integral las necesidades del cuidado de la salud de las personas y contribuir al desarrollo del conocimiento médico en beneficio de la comunidad, de manera sustentable e innovadora, en todos sus ámbitos de acción.



Campo clínico y actividad docente asistencial

Desde sus inicios, la docencia ha estado siempre presente en Clínica Alemana. Para ello, ha recibido a médicos y profesionales de las carreras de la salud, nacionales y extranjeros, con el objetivo de colaborar en el desarrollo académico y del conocimiento, en beneficio de sus pacientes y de toda la sociedad.

Con la creación de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo se ha desarrollado un

trabajo sinérgico que ha permitido fortalecer y aumentar sostenidamente la actividad docente asistencial. En conjunto realizan actividades docentes como prácticas clínicas, internados o especializaciones para estudiantes de pre y postgrado.

Además, la clínica recibe en sus dependencias a profesionales de salud chilenos y foráneos en programas de formación de intercambio, entre otras modalidades.

Formación de pre y postgrado

Pasantías y estadías de perfeccionamiento

Centro de simulación

Relevancia de ser campo clínico y desarrollar actividad docente asistencial

La formación de profesionales de la salud contempla el desarrollo de competencias clínicas que consideran como centro al paciente y su bienestar. Las instituciones de salud que realizan acciones de docencia asistencial cumplen un rol fundamental en el logro de estas aptitudes. Por su parte, la realización de actividad docente en clínicas y hospitales impacta positivamente en la calidad de la atención, ya que promueve una actualización del conocimiento y la revisión permanente de los procesos asistenciales.

Durante 2023, la actividad docente se amplió a diferentes áreas y especialidades de Clínica Alemana, manteniendo siempre el cuidado y el respeto por el paciente.

Personas en rotación en campo clínico	2019	2020	2021	2022	2023
Médicos residentes de especialidades primarias, subespecialidades y postítulos temáticos de la UDD	223	203	211	221	217
Profesionales de otras carreras de la salud de la UDD	85	45	74	105	212
Estudiantes de pregrado de medicina y otras carreras de ciencias de la salud UDD	395	201	576	656	629
Médicos y profesionales de la salud en pasantías externas (no UDD) en Clínica Alemana	132	35	75	139	166
Estudiantes de pregrado externos (no UDD) en pasantías	39	16	26	23	36

Días de rotación en campo clínico	2019	2020	2021	2022	2023
Médicos residentes de especialidades primarias, subespecialidades y postítulos temáticos de la UDD	18.469	19.505	24.394	25.355	23.164
Profesionales de otras carreras de la salud de la UDD	s/i	1.681	4.974	4.915	5.024
Estudiantes de pregrado de medicina y otras carreras de ciencias de la salud UDD	s/i	6.272	15.257	15.931	15.641
Médicos y profesionales de la salud en pasantías externas (no UDD) en Clínica Alemana	6.161	1.458	3.137	4.993	5.508
Estudiantes de pregrado externos (no UDD) en pasantías	s/i	546	1.335	949	1.435

Más de 600 alumnos de pregrado y 500 de postgrado circulan anualmente por las instalaciones de Clínica Alemana en rotaciones de campo clínico.

Recursos para la enseñanza y aprendizaje

En el Centro de Simulación, los estudiantes de pregrado y postgrado de la Facultad de Medicina viven la experiencia práctica y realizan un entrenamiento de habilidades

supervisadas por sus tutores. También participan alumnos de los programas de Lifelong Learning Clínica Alemana Universidad del Desarrollo.

Centro de Simulación

Permite desarrollar competencias en un ambiente protegido y preparado especialmente para recrear un escenario clínico, con el fin de entrenar y capacitar a médicos, equipos de salud y estudiantes. Esto ayuda a que los participantes vivan una experiencia controlada y puedan aprender reflexionando sobre sus desempeños en el equipo de salud o implementando nuevas tecnologías.

El centro cuenta con la posibilidad de preparar escenarios para simulación clínica, procedimental, comunicación de

equipo y liderazgo, entre otros. Esto permite el aprendizaje de los equipos clínicos de la institución en un ambiente realista especialmente acondicionado.

De esta manera, contribuye a crear una cultura de preparación que le permite a los equipos de salud de la clínica entregar una atención de la más alta calidad y seguridad a sus pacientes.

En el segundo año de funcionamiento del Centro de Simulación de Clínica Alemana **se duplicaron las actividades docentes y la cantidad de horas de entrenamiento**, dando un continuo uso a las instalaciones.

En este periodo, la mejora de la capacidad técnica del Centro de Simulación le ha permitido a la clínica aumentar la disponibilidad y el uso de sus instalaciones, lo que le ha significado mantener las competencias que el personal en formación requiere, además de complementar al staff ya capacitado en algunas áreas.

Gracias al Centro de Simulación, la docencia y el entrenamiento del personal en nuevas técnicas y trabajo en equipo ha aumentado significativamente, mejorando así sus habilidades y destrezas. Durante el año que se revisa, se duplicó el número de cursos desarrollados en las áreas de Cirugía, Urgencia, UCI y Neonatología, donde destacaron los módulos de importantes Sociedades Chilenas como la de Pediatría y la de Urología.

Resultados Centro de Simulación 2023





Investigación y ensayos clínicos

IP (DIS-3, DIS-6)

Ensayos clínicos

Consisten en descubrir mejores formas de prevenir, controlar y tratar problemas de salud y son esenciales en el progreso de la medicina basada en evidencia. Clínica Alemana participa activamente en este tipo de investigación, liderando en el desarrollo de innovación y conocimiento médico a nivel nacional y latinoamericano. Por su parte, el involucramiento de pacientes en investigaciones clínicas mejora los resultados médicos ya que mejora su atención y se le ofrecen nuevas alternativas terapéuticas.

En esta materia, el objetivo principal de la clínica es promover la realización y publicación de investigaciones y ensayos clínicos de calidad, siempre asegurando y velando que se cumpla con los más altos estándares técnicos y éticos de calidad.

La clínica cuenta con una infraestructura y cultura de investigación sólida, que le permite desarrollar proyectos avanzados y atraer recursos para estos efectos. Esto la ha transformado en líder a nivel nacional, lo que se refleja en los números de producción científica que ha entregado al país, así como los programas de ensayos clínicos que están abriendo camino en Chile.

Entre estos programas destacan particularmente los de hematooncología y neurología (esclerosis múltiple y accidente cardiovascular (ACV)), que junto con aportar al desarrollo de conocimiento para su tratamiento, permiten a los pacientes acceder a alternativas de tratamiento que de otra manera no están disponibles.

Centro de Ensayos Clínicos (CEC)

Es un espacio donde se implementa la investigación clínica en la institución. Cuenta con infraestructura y equipamiento médico y administrativo dedicado exclusivamente a la atención de participantes en ensayos clínicos. Para esto, recibe voluntarios que participan de estudios, los que ayudan al desarrollo de nuevos medicamentos y tratamientos. De esta manera, desempeña un papel importante para promover

la realización y publicación de investigaciones y ensayos clínicos de calidad para las personas. Durante este periodo se consolidó el CEC, tanto en infraestructura y equipamiento médico como en dotación profesional dedicado exclusivamente a la atención de participantes en ensayos clínicos y desarrollo de estudios.

Centro de Ensayos Clínicos (CEC)

	Estudios desarrollados / en desarrollo	Crecimiento del número de estudios	Pacientes participantes en estudios	Crecimiento en participantes en estudios	Recursos generados	Crecimiento en recursos generados
2023	23	43%	95	58%	\$ 814.288.441	33%
2022	16	100%	60	100%	\$ 601.000.000	213%

Investigación y publicaciones

Durante el ejercicio, se continuó fortaleciendo la sinergia con el Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM) de la Universidad del Desarrollo. Esto se tradujo en un aumento considerable del número de proyectos presentados en la clínica, lo que consolidó la colaboración entre ambas instituciones de investigación. Además, en

línea con los cambios del contexto internacional, disminuyó la actividad asociada a COVID y aumentó la investigación asociada a otras patologías, como cáncer, enfermedades autoinmunes y enfermedades cardiometabólicas. Si bien la cantidad de publicaciones disminuyó levemente, su calidad mejoró, en especial las del Cuartil 2.

Indicadores de Investigación y Desarrollo	2022	2023
Presupuesto total destinado a investigación (CLP)	\$ 208.970.131	\$ 160.870.000
Presupuesto total destinado al Centro de Información Médica (CIM)	\$ 210.000.000	\$ 163.000.000
N° de proyectos de investigación y desarrollo	189	179
N° de investigaciones asociadas a Covid-19 (presentadas)	4	1
N° de investigaciones asociadas a Covid-19 (aprobadas)	3	12
N° de investigaciones en conjunto con equipo Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM)**	7	43
N° de proyectos nuevos presentados durante el año	104	42
N° de publicaciones del periodo*	421	392
Porcentaje de publicaciones en el cuartil 1 (nivel 1) de las revistas más prestigiosas	57%	56%
Porcentaje de publicaciones en el cuartil 2 (nivel 2) de las revistas más prestigiosas	17%	19%
Porcentaje de publicaciones en el top 10% del mundo	12,5%	9,2%
Citas de publicaciones en SCOPUS	731	134
Índice H de Clínica Alemana	13	5

* Incluye artículos, editoriales, cartas, revisiones
 ** Proyectos presentados



Educación continua

Clínica Alemana tiene políticas de formación que van en apoyo de los profesionales del área médica y que se encuentran alineadas con la planificación estratégica de la institución. Así se generan instancias de perfeccionamiento que ayudan a profundizar el conocimiento de sus equipos

y de profesionales de la salud. Para ello, cuenta con tres modalidades: cursos clínicos y actividades académicas, programa Lifelong Learning y reuniones clínicas.

Los programas de especialización ofrecidos por Clínica Alemana, en alianza con la Universidad del Desarrollo, se han incrementado sostenidamente al sumar la modalidad online, que los ha hecho más accesibles y factibles para profesionales de la salud que viven fuera de Santiago. Esta mayor disponibilidad ha facilitado la actualización de miles de profesionales de la salud en temas clínicos y científicos y, a su vez, se ha traducido en una fuente de financiamiento que ha fortalecido el desarrollo académico de la clínica y la facultad.

Como parte de este trabajo en 2023 se reinició el taller de medicina científica, que por pandemia había sido suspendido.

Esta iniciativa busca fortalecer la base de las competencias de investigación para todos los nuevos investigadores de la clínica, independiente de su área de formación.



Fortalecimiento de competencias del staff en investigación

Para alcanzar el perfeccionamiento continuo de los profesionales de la salud de la clínica y la generación y transmisión de conocimiento médico, se promueve el desarrollo personal y grupal de competencias de investigación clínica.

Taller presencial semanal durante un semestre

20 participantes (médicos, enfermeras, kinesiólogos y psicólogas)

10 docentes (staff Clínica Alemana)

Metodología de curso PPCR, Harvard University, con enfoque de la participación activa

Cursos clínicos y actividades académicas (jornadas, congresos, simposio)

Herramienta de perfeccionamiento donde participan importantes conferencistas nacionales e internacionales.

A través de estas actividades, la comunidad de profesionales del área de la salud comparte los recientes avances de cada disciplina, ofreciendo la oportunidad de intercambiar conocimiento con destacados líderes.

La alta calidad de los docentes y sus contenidos actualizados e innovadores han sido un sello característico de estas actividades.

Todas estas jornadas cuentan con el patrocinio de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo.

En las 38 jornadas presenciales organizadas durante 2023 hubo 141 conferencistas internacionales, de los cuales 35 pertenecen a instituciones en convenio con la clínica.

Programa Lifelong Learning (LLL)

Proyecto de extensión académica, formado por los equipos de Desarrollo Académico e Investigación de Clínica Alemana, la Vicerrectoría de Postgrado de la Universidad del Desarrollo y el Centro de Desarrollo Educacional de la Facultad de Medicina.

Su objetivo es ofrecer cursos y diplomados online de educación continua y de alta calidad en salud, de entre tres y nueve meses, 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.

Algunos hitos:

El año 2020 se inició este proyecto con un curso.

El año 2021 se dicta el primer diplomado y se ofrecen cuatro cursos

El año 2022 se ofrecen cuatro cursos y tres diplomados.

El año 2023, este proyecto da un salto, con la oferta de veinte cursos y ocho diplomados de distintas especialidades médicas, entre las que destacan Oncología, Imágenes, Pediatría, Traumatología, Urgencias.

Reuniones clínicas

Como parte de la formación continua, existen reuniones clínicas donde participan las distintas unidades, servicios y departamentos de la institución, con el fin de discutir casos y nuevas alternativas terapéuticas.

Se presentan temas de actualidad científica y académica de interés transversales a toda la comunidad de Clínica Alemana y participan destacados expositores nacionales e internacionales, quienes presentan de forma presencial y/o virtual.

Destacan en las reuniones clínicas la diversidad de temas, transversales a la clínica y sus instituciones "amigas", con espacio para el diálogo, enfoques diversos; temas sobre innovaciones en Clínica Alemana de Santiago o a nivel país, con expositores expertos. Actualizaciones de expertos extranjeros.

Asistentes a cursos clínicos	2021	2022	2023
Total (online)	22.464	4.168	8.135
Total (presencial)		591	3.695
Total nacional			9.734
Total extranjeros			1.643

Cursos clínicos y Lifelong Learning Clínica Alemana Universidad del Desarrollo	2021	2022	2023
Cursos desarrollados	39	42	58
Jornadas presenciales	-	12	29
Jornadas online sincrónicas	20	23	9
Cursos	3	3	13
Diplomados LLL	1	4	8
Asistentes online	22.464	4.168	7.523
Asistentes presenciales		591	2.985
Asistentes nacionales			11.377
Expositores extranjeros (online)	136	150	53
Expositores extranjeros (presencial)		85	96
Expositores nacionales	369	234	901

Reuniones clínicas	2021	2022	2023
Sesiones	42	40	35
Participantes online	5.092	4.200	2.414
Participantes presenciales	110	600	1.655



Convenios internacionales

Son acuerdos de cooperación científica y académica que mantiene Clínica Alemana con instituciones de excelencia a nivel internacional. Estos tienen diversos beneficios:

- Contribuir en forma directa e indirecta a una mejor atención de los pacientes.
- Facilitar el perfeccionamiento de los médicos de la clínica.
- Promueven el intercambio de metodologías diagnósticas y terapéuticas, junto con los sistemas de segunda opinión y la derivación de casos complejos.

Es por esto que en 2023 se promovió el desarrollo de estadías y cursos de perfeccionamiento con especial énfasis en las salidas de especialistas de la clínica a centros de convenio:

- Posibilitar el desarrollo de proyectos internacionales conjuntos, orientados al intercambio de tecnologías y competencias.
- Incentivar trabajos de investigación y publicaciones conjuntas.
- Favorecer actividades académicas, como simposios y congresos, y con ello, las estadías de profesores visitantes, entre otros.

Los convenios internacionales permiten que el equipo médico se beneficie de **la transferencia de conocimiento entre diversas instituciones a nivel mundial**, en los trabajos de investigación y las publicaciones conjuntas.

Perfeccionamiento en el extranjero

	Estadías de perfeccionamiento	Apoyos para asistencia a congresos entregados por Clínica Alemana ^[39]	Cursos de perfeccionamiento	Salidas de especialistas Clínica Alemana a centros de convenio
2023	11	0	4	26
2022	5	5	5	15

^[39] Dadas las restricciones presupuestarias que enfrenta la Clínica ante el escenario del sector en Chile, durante el 2023 no se financiaron estadías en el extranjero para asistencia a congresos.

16 Convenios internacionales con hospitales universitarios y otros centros de referencia del mundo





9.3 Facultad de Medicina Clínica Alemana UDD

La Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo se creó en 2001 como resultado de una alianza entre ambas instituciones. Actualmente integra nueve carreras: Medicina, Enfermería, Odontología, Nutrición y Dietética, Fonoaudiología, Kinesiología, Tecnología Médica, Obstetricia y Terapia Ocupacional.

Durante 2023, la Facultad de Medicina Clínica Alemana UDD aumentó el número total de titulados en todos los programas que imparte.

Titulados entre 2019 y 2023	2019	2020	2021	2022	2023
Titulados de pregrado	3.259	3.338	3.909	4.423	4.924
Titulados de postítulos temáticos	326	353	380	413	453
Titulados de especialidades médicas	383	426	471	517	563
Titulados de magísteres	349	387	424	478	568
Titulados de subespecialidades médicas	70	80	93	111	129
Egresados del doctorado de Ciencias Médicas	2	3	3	9	14
Titulados de la especialidad odontológica	378	401	465	548	620



Entre los principales hitos para la facultad en este periodo están:



Nueva Decana e inicio trabajo sobre Nuevo Plan de Desarrollo

En febrero asumió la Dra. Marcela Castillo como Decana de la Facultad de Medicina. Ella está liderando el diseño del Plan de Desarrollo 2024-2028, que enfatiza la importancia de la participación de la comunidad, así como la consideración de las tendencias mundiales

y avances tecnológicos que impactan en la educación y práctica médica, para enfrentar los desafíos futuros. Entre estos, se mencionan el fortalecimiento de la medicina personalizada, la salud global y la influencia de la tecnología en el área de la salud.

Transformación de la carrera de medicina

Tras una revisión exhaustiva y crítica de su currículo, a la luz de las necesidades sanitarias actuales del país, las tendencias mundiales en educación médica y el nuevo modelo educativo de la UDD, la carrera presentó un renovado plan de estudios con miras a la admisión 2024.

Este nuevo currículo se caracteriza por reducir la extensión de la carrera de siete a seis años, así como también por un mayor protagonismo de los estudiantes en su aprendizaje y por una estructura modular del plan de estudios, que

permitirá la inmersión y aprendizaje profundo de cada tema.

Además, es distintiva la variedad de metodologías de enseñanza-aprendizaje que incluye el plan, así como la vinculación con la práctica y el campo clínico, que permitirá que el aprendizaje ocurra en la clínica, en los Centros de Salud Familiar, en las consultas, en las salas y pabellones de hospitales, en el domicilio de los pacientes, en jardines infantiles y en Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM), entre otros.

III Simposio de Humanidades Médicas

Bajo el lema “Repensar el Homo Sapiens: Jugar, competir, cohabitar” y con invitados de primer nivel se realizó el III Simposio Internacional de Humanidades Médicas, para reflexionar y repensar desde una mirada interdisciplinaria, el fenómeno del cuidado en salud entre los seres humanos y su relación con el entorno, a partir de conceptos como el juego y el cohabitar.

El encuentro fue organizado por el Departamento de Neurología y Psiquiatría de Clínica Alemana, el Departamento de Desarrollo Académico e Investigación de Clínica Alemana, el Centro de Humanidades Médicas de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo y el Centro de Estudios de Fenomenología y Psiquiatría de la Universidad Diego Portales.

Asistieron más de 150 participantes, ocho expositores, cinco nacionales y tres internacionales. Al final de cada jornada se cerró con una mesa redonda donde los expositores pudieron compartir y responder las preguntas de los asistentes a la actividad.



Acreditación de programas

Los programas de postítulo de especialidad médica en Medicina Física y Rehabilitación y Anestesiología fueron acreditados por cinco y cuatro años, respectivamente. Esto se suma a las certificaciones obtenidas anteriormente por las carreras y programas de la facultad, entre las que se cuenta la acreditación de Medicina por siete años, obtenida en 2022.



Reconocimiento a carrera académica de médicos

El 13 de diciembre, Clínica Alemana de Santiago y la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo desarrollaron la Primera Ceremonia de Reconocimiento de Jerarquías Académicas, la que destacó la invaluable contribución de 75 docentes durante 2022 y 2023. Junto a esto, se entregó el Reconocimiento a la Calidad Académica a cuatro de los directores de especialidades médicas que, en estos dos años, han cumplido con la acreditación de sus programas:

Dr. David Figueroa Poblete, director del programa de especialización médica en Traumatología y Ortopedia.

Dra. Ximena Mora Diez, directora del programa de especialización médica en Anestesiología.

Dra. Paola Riffo Calisto, directora del programa de especialización médica en Medicina Física y Rehabilitación.

Dra. Georgette Pose Lepe, quien en su calidad de directora lideró el proceso de acreditación del programa de Radiología.

Colaboración con Hospital Padre Hurtado

Tras 22 años de alianza, la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo continúa trabajando en el marco del convenio docente asistencial con el Hospital Padre Hurtado (HPH). Esta colaboración incluye a la red de consultorios ubicados en las comunas de San Ramón, La Granja y La Pintana.



Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM)

Bajo un modelo colaborativo público-privado-académico, el Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM) está orientado a responder desde la ciencia a demandas que surgen del área de la salud, con líneas destacadas en investigación sobre cáncer y como líderes en el tratamiento y detección del Hantavirus.

El Instituto, que forma parte de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo, trabaja conjuntamente con entidades públicas, como el Hospital Padre Hurtado, la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID),

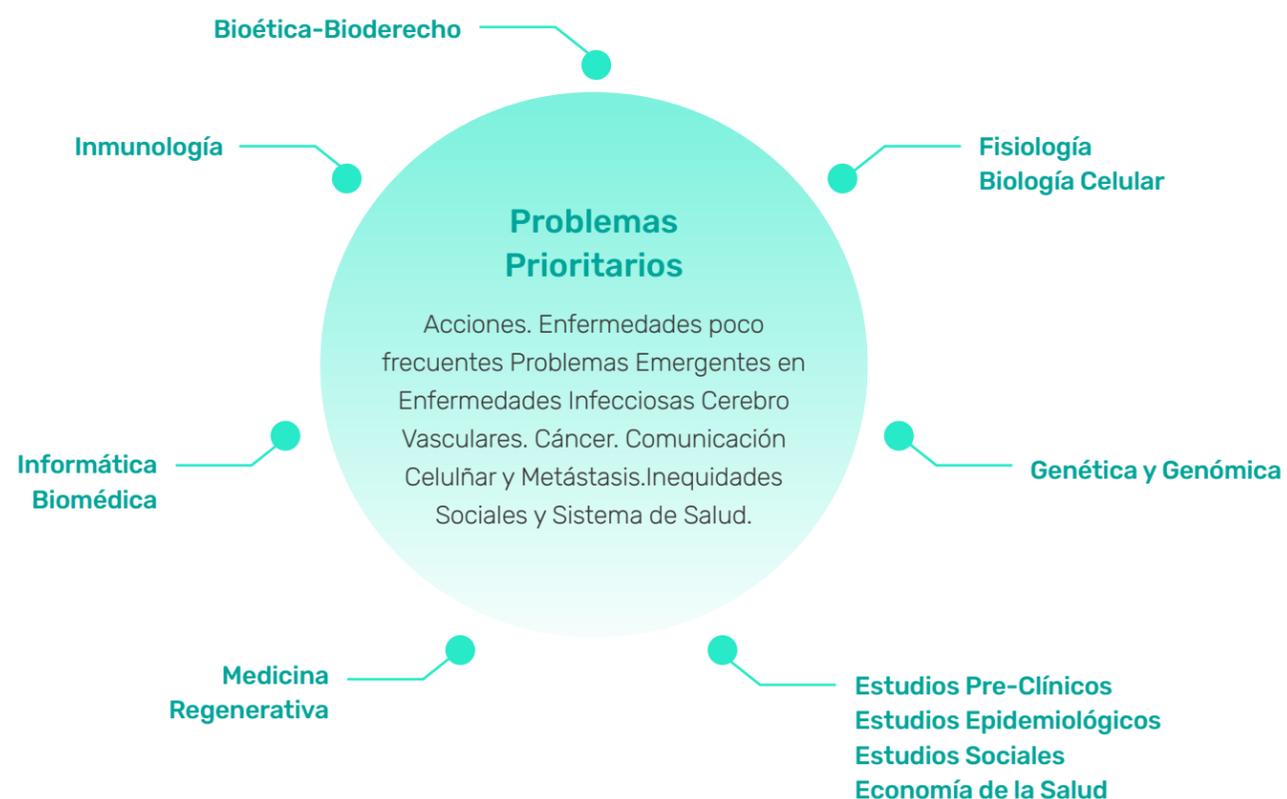
la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) y los ministerios de Salud y Educación. Así también, trabaja con entidades privadas como Pfizer Chile y otras universidades nacionales e internacionales.

Las actividades de investigación se han fortalecido con la adopción de un modelo funcional que permite no sólo la realización de conocimiento científico de primer nivel, sino que también busca las mejores vías para generar impacto en el sistema de salud nacional y su proyección a nivel internacional.



Modelo funcional y enfoques disciplinares ICIM

En 2023, el ICIM se adjudicó los fondos para la realización de 19 proyectos, incluyendo recursos de instituciones públicas y privadas.^[40]



Entre los proyectos destacados están:

- Proyecto Fondecyt** "Molecular Pathways underlying the phenotypic variation in a lysosomal cholesterol storage disorder using a yeast systems genetic approach", del Ph.D. Andrés Klein.
- Proyecto Fondef IdeA i+D "Silk-PEV:** A novel nano-delivery based wound gel to reduce inflammation and scarring in second degree burn wounds", de la Ph.D. Christina Schuh.
- Proyecto Anillo** "Genomic Epidemiology in Emergent Disease (GENE2DIS)", de la Ph.D. Cecilia Vial.

[40] Para acceder al listado de investigaciones vigentes durante el 2023 visitar:
<https://airtable.com/app2l4Y8MdfTXGz7/shrtlv8DyGBllJlPX/tblH02nKCoJxlxswp>

Otros hitos del año incluyeron:

Integración del Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina

Integración del Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina con la carrera de Medicina en el nuevo currículo.

Participación CECAN

Participación como institución asociada en el Centro para la Prevención y el Control del Cáncer (CECAN).

Primer Simposio Interdisciplinario de Investigación Postdoctoral

Organización del Primer Simposio Interdisciplinario de Investigación Postdoctoral, junto al Centro de Investigación en Complejidad Social (CICS), perteneciente a la Facultad de Gobierno de la Universidad del Desarrollo.

Adjudicación del Fondecip Mayor

Adjudicación del Fondecip Mayor del proyecto "Implementation of an integrated screening platform for therapeutic discovery and innovation in biomedical research centers of central Chilean macrozone", liderado por el Ph.D. Iván Alfaro, por un monto de \$ 949.223.131.

Presentación de los libros "Handbook of Bioethical Decisions Vol. I & II"

Presentación de los libros "Handbook of Bioethical Decisions Vol. I & II", de Juan Alberto Lecaros y Erick Valdés, director e investigador, respectivamente, del Observatorio de Bioética y Derecho del Instituto de Ciencias en Innovación en Medicina (ICIM), de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo.

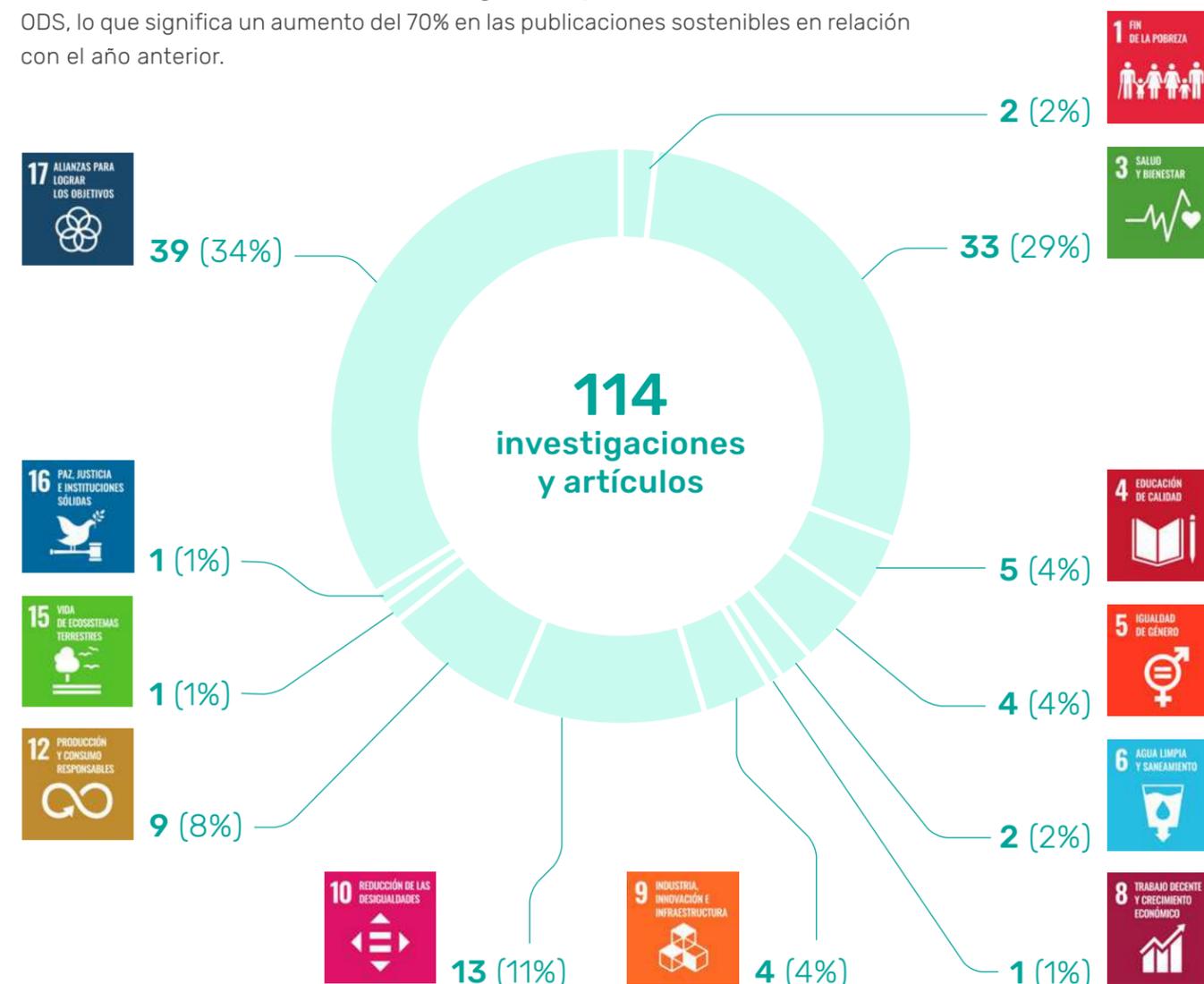
Observatorio Latinoamericano de Virus Sincicial

Lanzamiento del Observatorio Latinoamericano de Virus Sincicial, iniciativa colaborativa del Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina de la Universidad del Desarrollo y otras organizaciones de nueve países.



9.4 Investigación y ODS

Desde 2019, Clínica Alemana considera las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), sobre los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda ONU 2030. En 2023, se desarrollaron 114 investigaciones y artículos relacionados con 12 ODS, lo que significa un aumento del 70% en las publicaciones sostenibles en relación con el año anterior.



10

Acción por el planeta

Cifras destacadas

2,1% de reducción en consumo de agua

2,4% de disminución en consumo de energía

14,3% de residuos son valorizados

5,2% de disminución en la generación de residuos

3,2% de reducción de emisiones de CO₂ (ejecución de proyectos)





10.1 Ecoeficiencia operacional

Comité del Medio Ambiente

A mediados de 2023 se creó el Comité de Medio Ambiente, con el objetivo de formalizar la gestión de las medidas y directrices que sigue la clínica en esta materia.

Está integrado por un grupo interdisciplinario de personas que representan las distintas miradas de la clínica. A través de él se promueve la participación e implementación de iniciativas que desde diversos ámbitos de acción aportan a reducir la huella ambiental de la institución.

Los principales avances del año fue el establecimiento de la gobernanza para alinear las medidas con la política y los objetivos estratégicos de la clínica, así como el impulso de iniciativas innovadoras y sinérgicas. Entre los principales desafíos está la incorporación de un sistema de gestión certificado en diferentes dimensiones ambientales



10.2 Gestión hídrica

GRI (303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5)

Consumo de agua

El agua potable que utiliza la clínica se obtiene de las redes de distribución de la empresa Aguas Andinas. La que se utiliza en el riego y en el circuito de climatización es captada principalmente de pozos y canales superficiales.



El agua potable **ingresa** a los edificios a través de empalmes de suministro de agua potable



Posteriormente, **es almacenada** en los estanques de almacenamiento



Finalmente, **es suministrada** a los puntos de consumo, a través de bombas de impulsión y las redes de distribución de cada edificio

Consumo de agua por fuentes de extracción (m³)

	Agua de terceros	Agua subterránea	Agua superficial	Total
2023	229.154	31.417	2.472	263.043
2022	224.664	43.748	1.867	270.279

Escasez hídrica

A excepción de las instalaciones de Huechuraba, La Reina Providencia y Ñuñoa, todos los edificios de Clínica Alemana se encuentran en comunas decretadas por la autoridad como zonas de escasez hídrica durante el período.

33,9 megalitros de agua son captados por la clínica desde zonas con esta categorización; sin embargo, 14,8 megalitros de estos, correspondientes a la extracción desde el canal de riego de Clínica Alemana La Dehesa y desde el pozo del Centro Médico Chicureo^[41], se utilizan para riego en las mismas instalaciones.

[41] Esta corresponde a un porcentaje del total de agua subterránea consumida por la clínica.

El consumo de agua de la clínica se califica en **tres grupos:**

Procesos industriales

Como agua para los circuitos de climatización de los edificios.

Procesos clínicos

Como limpieza y esterilización de instrumental quirúrgico, diálisis de pacientes, exámenes de laboratorio, lavado de manos entre otros.

Actividades asimilables a domiciliarias

Incluyendo el suministro para la preparación de alimentos y ducha de pacientes, entre otras.



Programas implementados

Actualmente, la institución cuenta con un plan de gestión hídrica que considera la planificación e implementación de iniciativas y proyectos para disminuir el consumo de agua, así como la definición de directrices para continuar avanzando en este ámbito.

Recuperación del rechazo de agua de la planta de osmosis de Clínica Alemana La Dehesa

Durante 2023 se implementó un sistema de recuperación del agua de rechazo de la planta de osmosis de los servicios clínicos de esterilización y endoscopia digestiva. Esto permitió recuperar el agua que antiguamente se descargaba al alcantarillado, la que se redestinó al riego de jardines. Con esta medida se logró reutilizar aproximadamente tres m³ por día y consecuentemente disminuir en 0,41% el consumo total de la institución.

Optimización del sistema de riego de jardines en edificio Vitacura

Se optimizó el sistema de riego de los jardines del edificio reemplazando los aspersores o boquillas por dispositivos de mayor eficiencia hídrica. Esta medida permite ahorrar 1.200 m³ en al año, concentrado principalmente en los meses de verano, lo que representa un promedio de 3,3 m³ por día, equivalente a aproximadamente 0,45% del consumo total de la institución.

Bomba frío-calor, Clínica Alemana La Dehesa

Se conectó el circuito de agua caliente sanitaria a la bomba de calor, permitiendo reducir el agua que se evapora y la que se concentra en las torres de enfriamiento de la central térmica del edificio. El ahorro de agua que permite esta tecnología alcanza a 2,3 m³ por día, lo que corresponde a 0,32% del total de consumo de la institución.

Recuperación del rechazo de agua de la planta de osmosis de Hemodiálisis del edificio Vitacura

En Clínica Alemana Vitacura se implementó un sistema de recuperación del agua de rechazo de la planta de osmosis del Servicio de Hemodiálisis, lo cual permitió recuperar el agua que antiguamente se descargaba al alcantarillado, redestinándola al riego de jardines. Significó reutilizar siete m³ de agua por día y consecuentemente disminuir en 0,95% el consumo total de la institución.

Consumo de agua (m³)^[42]

2023	263.043
2022	270.279
2021	270.064
2020	278.279
2019	354.753

En los últimos cinco años, el consumo de agua de Clínica Alemana ha disminuido **25,9%** y la intensidad del consumo, en **27,2%**.

Intensidad del consumo de agua (m³/cama)

2023	586
2022	599
2021	617
2020	633
2019	805

La meta para 2024 es implementar iniciativas y proyectos de eficiencia equivalentes al **2% del consumo de 2023**.

Descarga de agua

Clínica Alemana descarga sus aguas residuales directamente en el sistema de alcantarillado público, debido a que sus desechos son asimilables a los residenciales y, por lo tanto, no requiere de plantas de tratamiento propias. A pesar de ello, cuenta con un sistema de monitoreo continuo de sus efluentes o descargas^[43].

Adicionalmente, la empresa Aguas Andinas y la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) realizan inspecciones periódicas de la calidad de las aguas vertidas en los colectores.

Para respaldar la normativa y asegurar la confiabilidad de sus procesos, Clínica Alemana cuenta con plantas elevadoras, cámaras de inspección, disipadoras de energía y cámaras de interceptación de aguas grasas.

[42] En 2022 se actualizó la metodología de medición del consumo de agua, integrando instalaciones de la clínica hasta entonces no incorporadas (edificios administrativos, tomas de muestras, centros médicos y centros de consulta). Esto explica el aumento en el consumo registrado en 2022.

[43] Este sistema evalúa parámetros críticos como la temperatura, el pH y el caudal, además de realizar muestreos y análisis de otras variables exigidas por el Decreto Supremo 609 del Ministerio de Obras Públicas. Todos los análisis se llevan a cabo en laboratorios certificados por el Instituto Nacional de Normalización.

10.3 Gestión energética

GRI (302-1, 302-3, 305-4) SASB (HC-DY-130a.1)

Consumo energético

Clínica Alemana utiliza diversas fuentes energéticas, incluyendo electricidad, gas natural y gas licuado, para asegurar el correcto funcionamiento de sus servicios e instalaciones de manera continua. Adicionalmente, utiliza petróleo como fuente de energía de respaldo para enfrentar posibles cortes de suministro externo de energía eléctrica y gas natural. El petróleo y la gasolina también son utilizados para el funcionamiento de las ambulancias y otros vehículos de transporte de la clínica.

Desde julio de 2017 la institución cuenta con un contrato de energía renovable no convencional (ERNC) con Enel para los edificios Vitacura, Manquehue Oriente y La Dehesa. Este acuerdo asegura que la energía equivalente al 100% de la energía consumida por estos edificios proviene de fuentes renovables, certificación que se renueva anualmente. En 2019, el centro médico Chicureo también se incorporó a este contrato, que se actualiza anualmente. En 2019, el centro médico Chicureo también se incorporó a este contrato.

Desde abril de 2023, Clínica Alemana cuenta con un contrato de energía renovable con Colbún para los cuatro edificios principales.

Este nuevo acuerdo incluye la entrega anual de un certificado IREC (certificado internacional de energía renovable recomendado en el protocolo GHG), que acredita que el 100% de la energía consumida ha sido generada a partir de fuentes renovables y aportada al Sistema Eléctrico Nacional (SEN), ya sea a través de medios convencionales o no convencionales, o mediante atributos ERNC propios o contratados.

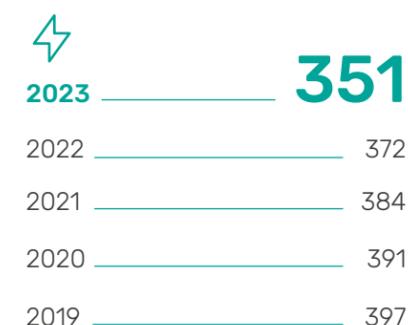
Consumo de energía, por fuente en 2023 (GJ)

	Electricidad	Gas natural	Gas licuado	Petróleo (estacionario)	Total
2023	116.375	37.408	2.521	1.284	157.588
2022	117.301	46.848	2.634	986	167.769

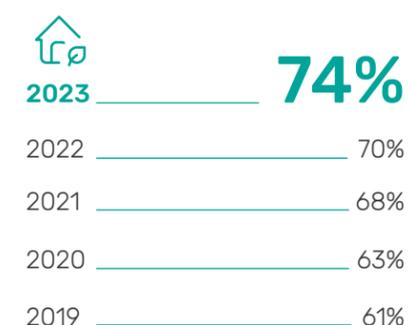
Consumo energético (GJ)^[44]



Intensidad energética (GJ/cama)



Consumo proveniente de energía renovable (%)



Logros en eficiencia energética

Durante 2023, Clínica Alemana incrementó el uso de energías renovables, pasando desde el 70% al 74%, lo que refleja el firme compromiso con el medio ambiente y la reducción de su impacto climático.

Además, adquirió atributos de energía renovable, específicamente certificados IREC, cubriendo el 100% del consumo eléctrico de las dependencias fuera de los cuatro edificios principales. Esta estrategia asegura que, incluso más allá de sus instalaciones centrales, la clínica asegura el uso de energías limpias.



La clínica redujo su consumo de energía en 10.181 GJ, **logrando una disminución del 6,1% y superando ampliamente la meta del 2% anual.** Además, redujo significativamente su intensidad energética, llegando a un **5,6% menos que en 2022.**

[44] En 2022 se actualizó la metodología de medición del consumo de energía, integrando instalaciones de la clínica hasta entonces no incorporadas (edificios administrativos, tomas de muestras, centros médicos y centros de consulta), además del consumo de petróleo estacionario, que anteriormente no se incluía en el cálculo.

Programas implementados

Conexión de la bomba frío-calor del edificio La Dehesa al circuito de agua caliente sanitaria

Se conectó la bomba que genera frío y calor simultáneamente al circuito de agua caliente sanitaria del edificio. Durante los meses de mayor temperatura ambiental, esta tecnología reemplazó eficazmente la operación de las calderas tradicionales. Este cambio no solo capitalizó la alta eficiencia de la bomba, con un índice de eficiencia de seis, sino que también minimizó la dependencia en las calderas, cuya eficiencia se sitúa en 0,85, y también redujo el consumo eléctrico de las torres de enfriamiento. El resultado fue una disminución estructural del 6,1% en el consumo energético del edificio, marcando el éxito final de la implementación de la bomba.

Reemplazo por luminarias LED en edificio La Dehesa

Se ejecutó el cambio de luminarias convencionales por LED en áreas comunes y de circulación de los niveles 1 al -3 del edificio La Dehesa, generando un ahorro del 0,8% en el consumo energético de este.

Reemplazo por luminarias LED en edificio Vitacura

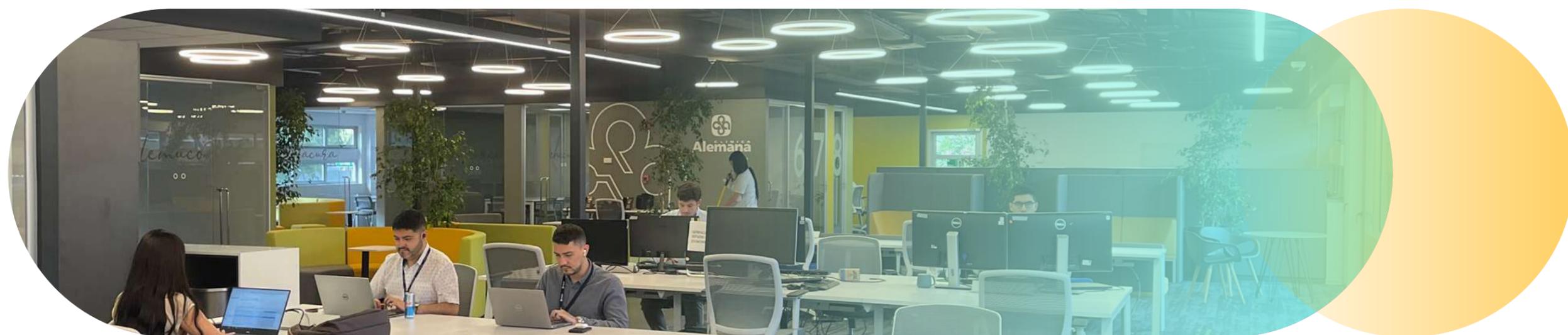
Se ejecutó el cambio de luminarias convencionales por iluminación led en espacios comunes y áreas de circulación del Centro de Diagnóstico del edificio Vitacura, lo que permitió ahorrar 0,1% aprox. de la energía consumida en este.

Optimización de operación de las escaleras mecánicas

Se optimizó el sistema de control de diez escaleras mecánicas de los estacionamientos Manquehue II del edificio Vitacura por un control más eficiente en el uso de energía. La medida permitió ahorrar el 0,3% de la energía consumida en este edificio.

Optimización de horario de funcionamiento de iluminación y equipos de climatización

Se optimizó la operación del sistema de control centralizado del Centro de Diagnóstico del edificio Vitacura, ajustando el horario de funcionamiento de las luminarias y equipos de climatización. Esto significó un ahorro de 1,8% en la energía consumida en el edificio.





10.4 Emisiones y cambio climático



GRI (3-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7) SASB (HC-DY-450a.1, HC-DY-450a.2)

Cambio climático

Políticas, compromisos y programas

- Incorporarse a un programa de gestión de huella de carbono.
- Medición de la huella de carbono completa de la Clínica de acuerdo a alguna metodología universalmente reconocida.

Objetivos

- Alcanzar una reducción del 3% de las emisiones de GEI directas e indirectas por uso de energía importada, calculadas como huella de mercado para el periodo 2024 en comparación al año 2023.
- Obtener reconocimiento formal del programa seleccionado en relación al cálculo de la huella de carbono y a los proyectos de reducción de emisiones implementados.

Avances 2023

- Se realizó cuantificación de huella de carbono de acuerdo a metodología NCH ISO 14.064 (emisiones directas e indirectas) y a la metodología GHG (alcance 1, 2 y 3).
- Se encuentra en proceso de verificación la huella de carbono de emisiones directas e indirectas (metodología NCH ISO 14.064) por parte de una

empresa acreditada en el programa Huella Chile. Lo anterior conducirá a la obtención del sello de Cuantificación del programa referido.

- Se encuentra en elaboración la cuantificación de los proyectos de reducción de la huella de carbono de la clínica, los cuales posteriormente se presentarán a un proceso de verificación por parte de una empresa acreditada en el programa Huella Chile. Lo anterior conducirá a la obtención del sello de Reducción del programa referido.

- Incorporación de Clínica Alemana al programa de gestión de huella de carbono "Huella Chile", el cual pertenece al Ministerio de Medioambiente.

Desafíos

- Implementar proyectos de reducción de la huella de carbono de manera permanente en el tiempo, de modo de disminuir el impacto de las emisiones directas en el medio ambiente.
- Implementar proyectos de reducción de la huella de carbono de manera permanente en el tiempo, trabajando en actividades que se realizan aguas arriba de la operación de la Clínica (trabajar en conjunto con nuestros proveedores) y en actividades que se realizan aguas abajo de la operación de la Clínica, de modo de disminuir el impacto de las emisiones indirectas en el medio ambiente.

El cambio climático es una realidad enfatizada por la OMS y por distintas organizaciones a nivel internacional que tiene un profundo impacto en la salud de las personas y que impone desafíos críticos a los establecimientos sanitarios. A la vez, dado su quehacer, los servicios de salud afectan al cambio climático y por lo tanto tienen un papel clave en su prevención y su mitigación.

Clínica Alemana está comprometida con la contribución a este doble desafío. A pesar de las restricciones presupuestarias en el marco de la crisis que enfrenta el sector salud a nivel nacional, ha hecho un esfuerzo considerable por priorizar la gestión ambiental. Ejemplos de esto son los avances

realizados en la gestión de las emisiones, como la preparación de medición de la huella de carbono, y la implementación de estrategias para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, así como el análisis de su mitigación.

En 2023 nuevamente las temperaturas ambientales estuvieron más cerca de la temperatura de confort (temperatura de operación) del edificio, lo cual implicó un menor esfuerzo energético (térmico) para climatizar las instalaciones, lo que a su vez nos permitió ahorrar puntualmente una mayor cantidad de gas natural y licuado que lo proyectado por la implementación de iniciativas y proyectos de eficiencia para el año referido.

Cambio climático y establecimientos de salud

Medidas que está implementando Clínica Alemana

Medición de la huella de carbono alcances 1, 2 y 3

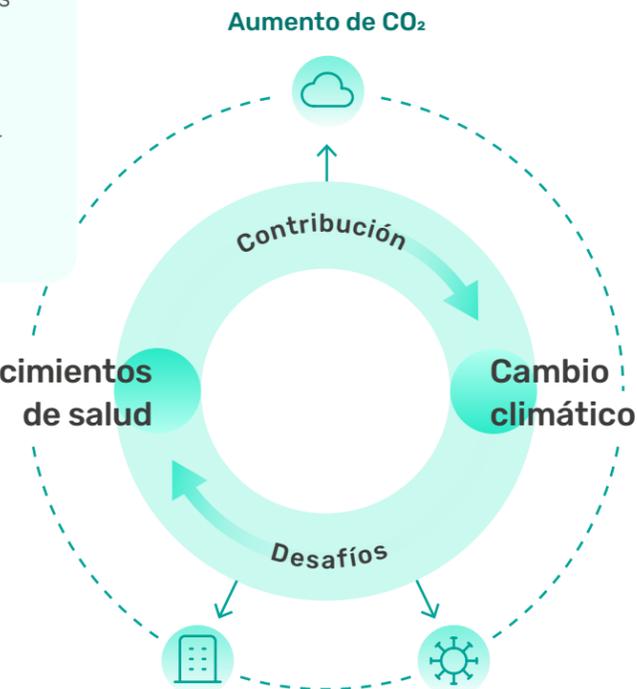
Implementación de iniciativas para reducir emisiones GEI

Adaptación:

- De servicios para enfrentar desafío climático
- De infraestructura para enfrentar cambio climático

Emisiones

Establecimientos de salud



Eventos climáticos
(inundaciones, ola de calor, huracanes, sequías, olas polares, etc.)

Aparición de nuevas enfermedades
y necesidades de salud

Resiliencia de la infraestructura ante eventos climáticos

Preparación ante nuevas enfermedades y riesgos para la salud

Alianza con Huella Chile

Un hito significativo del período fue la medición y preparación para la presentación de la huella de carbono de emisiones directas e indirectas de la institución. Con el fin de lograr lo anterior, la Clínica Alemana se unió al programa Huella Chile, una iniciativa que promueve la medición, el reporte y la gestión de gases de efecto invernadero (GEI).



Para las emisiones directas se incluye:

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

Para las emisiones Indirectas por uso de energía importada se incorpora:

Compra de electricidad a terceros para el suministro de energía de los equipos médicos y servicios básicos, iluminación y climatización, entre otros.

Huella de carbono en tCO ₂ eq / Alcance	2021	2022	2023
Emisiones Directas (i)	5.092	4.694	4.793
Emisiones Indirectas (ii)	0	0	0
Uso de Energía Importada (método de mercado)	321	34	-
Uso de Energía Importada (método de ubicación)	12.582	9.783	7.823
Total	17.995	14.511	12.616

En el cálculo de las emisiones se consideran los gases de tipo CO₂, CH₄, N₂O, SF₆, NF₃, HFC's y PFC's.

Las emisiones del Alcance 2 se reportan siguiendo la metodología de huella de mercado, lo cual significa que se han descontado los Certificados de Energía Renovable (IREC) adquiridos. Además, es relevante mencionar que hubo una actualización en la cantidad de emisiones de Alcance 2 correspondientes a los Edificios Principales para el año 2022. Inicialmente, se reportaron 71 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂eq), pero tras una revisión por parte de Enel de las emisiones de la energía eléctrica, y posterior a la publicación del informe de sostenibilidad, se hizo necesaria una corrección en estos datos. No obstante, los proyectos

e iniciativas implementadas en 2023 para reducir la huella de carbono de emisiones directas e indirectas por uso de energía importada, el valor total de esta aumentó en 65 tCO₂eq (1,38%) fundamentado en el incremento de las cirugías pediátricas las cuales utilizan agentes anestésicos y también porque coincidió con el periodo de mantención general de una mayor cantidad de equipos de generación de frío de la Central Térmica de la institución, los cuales en su proceso de mantención requieren la recarga de gases refrigerantes.

[i] Equivale a Alcance 1 en protocolo GHG.

[ii] Equivale a Alcance 2 en protocolo GHG.

Resultado total de los proyectos ejecutados:

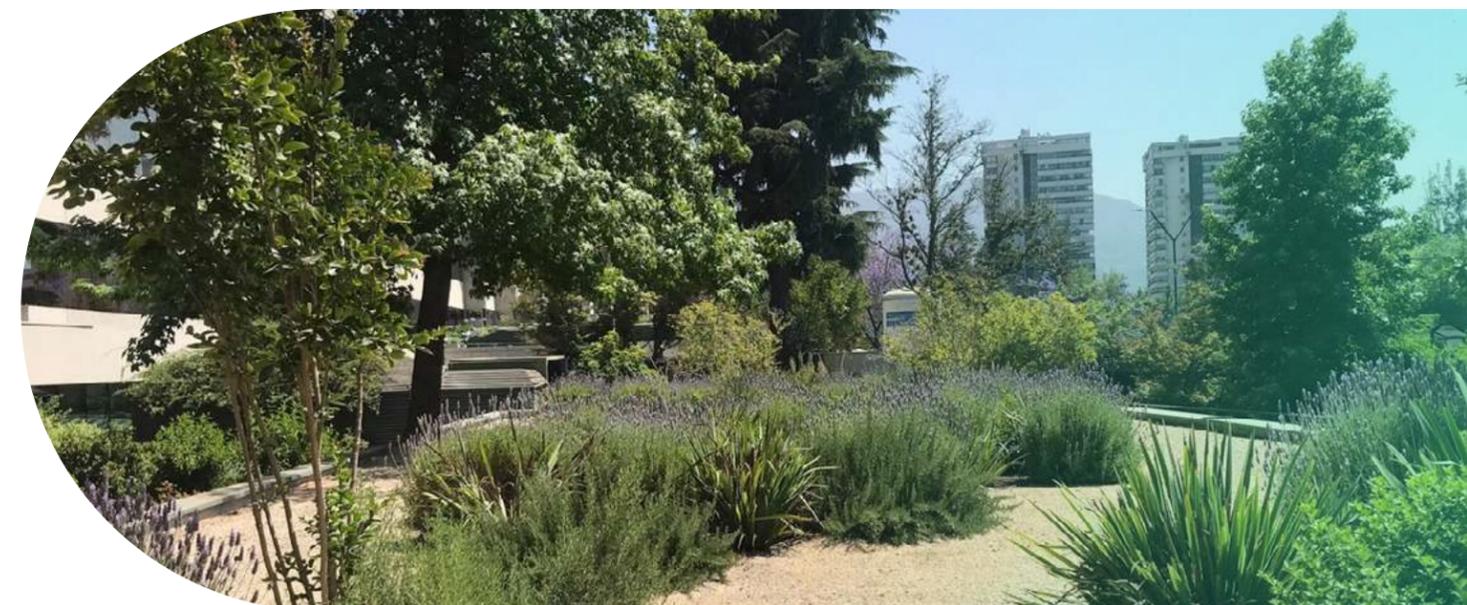
El efecto total de todas las emisiones reducidas

por la Clínica en 2023 alcanza a

152
tCO₂eq anuales

Lo cual corresponde al **3,2%** del valor de las emisiones de la huella de mercado de emisiones directas e indirectas por uso de energía importada de 2022.

Lo anterior permitió cumplir con el objetivo planteado para el año referido, el cual correspondía a implementar iniciativas o proyectos de **reducción de emisiones de GEI del 3% del valor del año anterior para el alcance referido.**





10.5 Gestión de residuos

GRI (3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5) SASB (HC-DY-150a.1, HC-DY-150a.2) IP (DGR-1, DGR-2, GCC-1)

Residuos y economía circular



Políticas, compromisos y programas

- Durante el 2024 se trabajará en la construcción de un Sistema de Gestión Medioambiental para la optimización de la eficiencia en el cumplimiento de los estándares ambientalmente sostenibles.

Objetivos

- Minimizar la producción de residuos y optimizar su disposición.
- Reducir en 40% los residuos enviados a vertedero sanitario al 2024 (proceso iniciado el año 2019).

Avances 2023

- Capacitación para la concientización de 7.300 colaboradores en prácticas seguras para el manejo de residuos domiciliarios, especiales (biológicos-patógenos) y peligrosos.
- Avance en la gestión de valorización (reciclaje/reutilización) de residuos, como por ejemplo botellas de vidrio, residuos orgánicos, entre otros.

Desafíos

- Minimizar la generación de residuos especiales (biológicos-patógenos).



Generación de residuos

Para el cumplimiento de su misión en la atención de salud, Clínica Alemana realiza consultas médicas, exámenes clínicos, cirugías, procesa alimentos y desarrolla diversas actividades administrativas que en su conjunto, generan distintos tipos de residuos. La mayor generación corresponde a basura común o domiciliaria (en estado sólido y líquido). Además, y por el tipo de actividad, las operaciones de la clínica generan también residuos especiales de carácter biológico/patógeno y residuos peligrosos.

Aspectos medioambientales en Clínica Alemana

Residuos sólidos (REAS)

Residuos enviados a tratamiento y disposición final

Residuos líquidos (RILES)

Residuos vertidos al alcantarillado bajo normativa ambiental vigente.

Emisiones atmosféricas

Cumplimiento normativo con sistemas de control y monitoreo de las fuentes emisoras de gases producidos por combustión de equipamiento industrial.



Generación de residuos

86%
No peligrosos

10%
Especiales

4%
Peligrosos

La gestión de residuos en Clínica Alemana se encuentra diseñada para realizar el manejo y disposición de residuos de acuerdo con la normativa vigente, asegurando la minimización de impactos en el ambiente incluida la población.

Residuos generados por tipo de eliminación (ton)

Categoría de los residuos	2019	2020	2021	2022	2023	Variación interanual
Residuos especiales (biológicos)	198,2	324,4	406,4	367,7	290,40	-21%
Otros residuos peligrosos	97,7	83,4	105,8	113,9	125,3	10%
Basura común	2.294,7	2.496,4	2.194,2	2.366,2	2.257,3	-4,6%
Total de residuos no valorizados	2.590,6	2.904,2	2.706,4	2.847,8	2.673	-6,1%
Residuos degradados	138,7	98,3	175	230,2	230,8	0,3%
Residuos reciclados	154,4	135,5	121	140,4	147,2	4,8%
Total de residuos valorizados	293,1	233,8	296	370,6	378	2%
Total de residuos generados	2.883,7	3.138	3.002,5	3.218,5	3.051,05	-5,2%

Gracias a las medidas implementadas, la disminución de residuos generados en la clínica durante 2023 alcanzó al 5,2%.



Residuos valorizados



Residuos no valorizados



Programas vinculados a la gestión de residuos

Enfoque y programas implementados

Para mitigar el impacto ambiental relacionado con la generación de residuos especiales (biológicos/patológicos), Clínica Alemana cuenta con un programa de calidad y seguridad para controlar y disminuir la generación de este tipo de residuos, el cual se enfoca en un plan de gestión, programa de capacitación a colaboradores y empresas contratistas. De manera complementaria, implementa un conjunto de iniciativas para minimizar la generación de residuos y optimizar su disposición.

La organización posee con mecanismos para recolectar datos^[45] y una plataforma específica para el registro y la notificación. Además, se cumple con el sistema de trazabilidad y el monitoreo de emisiones y transferencia de contaminantes (RETC), dependiente del Ministerio del Medioambiente, de acuerdo con lo establecido por la normativa nacional vigente^[46].

Sistemas de monitoreo y gestión de residuos

Indicadores de calidad

(Residuos especiales y Residuos Peligrosos)

Miden la generación de residuos por establecimiento, permitiendo definir las estrategias para minimizar este impacto.

Acuerdo de Producción Limpia

(Residuos domiciliarios)

Compromiso adquirido por la organización para reducir, en un plazo de 5 años, sus residuos enviados a vertedero en un 40% (2019-2024).

Biodigestor residuos domiciliarios

(Residuos orgánicos)

Operación de sistema de biodigestión aeróbica de residuos provenientes de la central de alimentación.

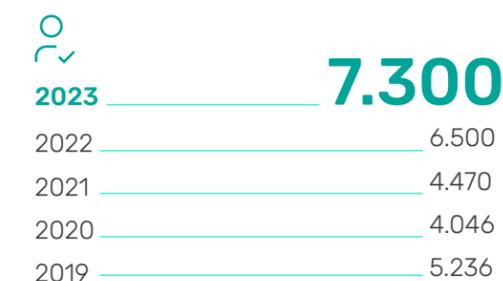
[45] Entre ellos: registros manuales en salas de residuos (Residuos especiales y RESPEL), plataforma digital de gestión de residuos Veolia, notificación online de retiros de residuos, RETC (SINADER, SIDREP, RFYP, SISAT), plataforma digital resultados análisis de laboratorio y sistemas de registro y telemetría para descarga a alcantarillado.

[46] Decreto Supremo N.º 1 del 02 de enero de 2013, Ministerio del Medio Ambiente

Acuerdo de Producción Limpia

Clínica Alemana adhirió a un acuerdo de producción limpia (APL) en 2019 y, desde entonces, implementa diversas iniciativas para cumplir con el compromiso de disminuir los residuos enviados a relleno sanitario. Entre estas se encuentran los dos proyectos de valorización implementados: el biodigestor y la instalación de puntos de reciclaje en las salas de espera.

Trabajadores permanentes capacitados en gestión de residuos y/o economía circular^[47]



Biodigestor

Clínica Alemana cuenta con un biodigestor de residuos orgánicos que, a través de la acción de bacterias, transforma los sobrantes de la preparación de alimentos, en líquidos ricos en nutrientes que luego son vertidos al alcantarillado como residuos líquidos. Este sistema permite reducir el volumen de desechos que llega a rellenos sanitarios.

Para dar continuidad al proyecto, este año se implementó un segundo biodigestor con una nueva tecnología que permitió procesar los residuos orgánicos provenientes de la central de alimentación y casino del personal, transformándolos en un compost rico en nutrientes, el cual es utilizado en los jardines de la clínica. El tratamiento diario de residuos orgánicos es de aproximadamente 300 kg/día y se proyecta para el año 2024, alcanzar una capacidad máxima de operación de 700 a 800 kg/día.

Durante 2023, Clínica Alemana alcanzó una **tasa de valorización de residuos de 14,3%**, con un leve incremento respecto a 2022.^[48]

[47] Se considera como capacitación la participación en cursos (presencial o e-learning), charlas internas o externas, talleres, etc. Trabajadores permanentes incluye a colaboradores contratados por la clínica y a colaboradores externos.

[48] Esta cifra considera solo los residuos no peligrosos, incluidos los desechos procesados a través del biodigestor como aquellos valorizados para su tratamiento y reciclaje a través de empresas externas.





Botellas de vidrio reutilizables

Como parte de las medidas adoptadas por la organización en el marco de la ley N° 21.368 respecto a los plásticos de un solo uso, Clínica Alemana reemplazó las botellas plásticas desechables por unidades reutilizables de vidrio reciclado. Esta iniciativa ha generado una reducción notable en el consumo de plástico, evitando la utilización de 1,5 toneladas durante 2023.

Como parte de su compromiso con el cuidado medioambiental, durante el año 2023 **se aumentó la inversión de protección ambiental asociado a la gestión de residuos y se duplicó el gasto asociado a su valorización.**

Datos asociados a otras iniciativas de gestión de residuos

	Gasto de protección ambiental asociado a gestión de residuos ^[49]	Gastos asociados a la valorización de residuos ^[50]
2023	\$ 693.785.285	\$ 78.155.779
2022	\$ 633.000.000	\$ 39.000.000
2021	\$ 534.000.000	\$ 37.500.000
2020	\$ 465.000.000	\$ 2.000.000
2019	\$ 425.000.000	\$ 1.000.000

[49] Declarados anualmente en el Sistema de Ventanilla Única del Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes (RETC) del MMA. Gasto por gestión de residuos/Ton total de residuos manejados en el año.

[50] Facturas del gestor de residuos (descontando los costos de la basura común) y los sueldos de los trabajadores contratistas trabajando en valorización de residuos durante el año.

Residuos reciclados y tratados

La mayor cantidad de residuos reciclados en Clínica Alemana corresponde a cartones (83,7%) y papel blanco (13,5%). Durante el año, por razones operacionales, se dejaron de recolectar latas, vidrios, diarios y revistas, y se enfocó en la disminución de su uso.

Residuos médicos y farmacéuticos

Todos estos desechos son dispuestos de acuerdo a la normativa vigente. En 2023, el 99,88% de los residuos especiales (biológicos-patológicos) fue tratado y enviado a un relleno sanitario, luego de un tratamiento de autoclavado, mientras que el 0,12%, fue incinerado. Por su parte, el total de la basura farmacéutica fue derivada a un relleno de seguridad y/o a un tratamiento autorizado.

Residuos reciclados (kg)

	Cartón	Papel blanco	Papel mixto	PET	Plumavit	Chatarra	Total
2023	123.288	19.847	-	3.975	106	-	147.216
2022	126.079	10.926	178	1.776	78	1.403	140.440
2021	90.164	15.239	4.705	3.070	235	-	113.413
2020	113.275	11.840	2.640	2.512	375	-	130.642

Asimismo, se desarrollaron campañas de comunicación dirigidas a los pacientes del servicio de imágenes, con el propósito de promover el reciclaje de batas de polipropileno. **El objetivo de esta iniciativa fue reutilizar estos materiales para la creación de adornos navideños.**



Anexos



Metodología

GRI (2-3, 2-4, 2-5)

Este reporte incluye la información del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023. En esta edición se presentan cambios metodológicos en la definición de los temas más relevantes o materiales, en comparación con el período anterior. Estas modificaciones se relacionan con la profundización de la evaluación de los impactos de la organización en sus grupos de interés y el medio ambiente. Las reexpresiones de información están debidamente señaladas a lo largo del documento.

La metodología SASB fue adaptada al contexto nacional en todos aquellos indicadores cuyos métodos de medición o referencias para la construcción de los datos estaban dados por leyes, normas y programas de Estados Unidos.

Este reporte no fue verificado por una entidad externa.

Actualización mapa grupos de interés

GRI (2-29)

Anualmente, en Clínica Alemana, se actualiza el mapa de grupos de interés a partir de procesos de escucha activa que permiten a la Institución conocer sus expectativas y opiniones.

En 2023, se actualizó la herramienta tomando en consideración aquellos grupos de interés que afectan o son afectados por la Clínica en toda su cadena de valor. Por su parte, para priorizarlos se tomaron en cuenta aquellos grupos más expuestos en las matrices de riesgos, y se realizaron reuniones de trabajo con los equipos encargados del relacionamiento con los grupos de interés, para que evalúen el nivel de impacto.

Los stakeholders fueron priorizados de acuerdo con su nivel de influencia en la operación, en el acceso al financiamiento y/o en la reputación, así como con el grado

en que la organización los puede afectar en su calidad de vida, su situación económica y/o su funcionamiento. Los resultados de la identificación de grupos de interés e impactos fueron validados a nivel ejecutivo.

Una vez priorizados se procedió a la definición del mecanismo de consulta de acuerdo con cada tipo de grupo de interés. Se utilizaron tanto fuentes primarias como secundarias (estudios previamente realizados por la clínica) y metodologías mixtas de acercamiento (instrumentos cualitativos y cuantitativos).

A partir de las conclusiones de ambas fuentes, se identificaron los principales espacios de trabajo en materia de sostenibilidad, así como las fortalezas corporativas.

Consulta a grupos de interés

Grupo de interés	Instrumento	N°	Tema de interés Desafíos de Clínica Alemana
Colaboradores	Medición Clima Laboral	4.475	Rol social y operativos médicos
	Encuesta de sostenibilidad a líderes	71	Transparencia y comunicación Huella de Carbono y reciclaje Salud y seguridad laboral Diversidad
Pacientes	Encuesta de sostenibilidad	245	Operativos de salud
	Estudio de Marca	1	Salud y seguridad laboral Residuos, agua y huella de carbono
Contratistas	Encuesta de sostenibilidad	77	Residuos y reciclaje Salud y seguridad laboral Oportunidades de empleo Condiciones laborales de personal contratista Comportamiento ético Canales accesibles para reclamos Energía
Proveedores	Encuesta de sostenibilidad	175	Trato justo y transparencia con proveedores Comunicación y difusión de iniciativas Gestión de residuos Trabajo conjunto con proveedores en sostenibilidad

Grupo de interés	Instrumento	N°	Tema de interés Desafíos de Clínica Alemana
Directorio Clínica Alemana de Santiago	Actas y presentaciones sesiones Comité de Sostenibilidad y Reputación	3	Estrategia
	Entrevista director	1	Comunicación de la sostenibilidad al interior de la clínica Colaboradores Comunidad Crisis de la salud Acceso a la salud Calidad Reputación Cultura y liderazgo Retención de talentos Prevención de delitos
Líderes de opinión	Taller de trabajo con el equipo de Asuntos Corporativos encargado del monitoreo anual de líderes de opinión	1	Gobierno corporativo Precios y transparencia Crisis de la salud Convenios y reembolsos Innovación y telemedicina Calidad del servicio diferencial Colaboración público privada
Autoridades	Taller de trabajo con el equipo de Asuntos Corporativos encargado del monitoreo anual de líderes de opinión Entrevista a gerentes a cargo del relacionamiento con autoridades y fiscalizadores	1	Gobernanza de Clínica Alemana Crisis de la salud y respuesta sistémica Provisión y aseguramiento mixto Negociación con Fonasa Precios de exámenes

Materialidad

¿Qué es la materialidad?

Es el proceso de identificación y agrupación de los impactos más significativos que genera una organización en su entorno, en función de su probabilidad de ocurrencia y gravedad (temas materiales). Se consideran los impactos ambientales, sociales y económicos positivos o negativos, reales o potenciales de la organización.

¿Cómo se determinó la materialidad para este reporte?

GRI (3-1)

Para entender el contexto de la organización, se revisaron fuentes secundarias, incluyendo la realización de un benchmark de organizaciones del sector salud, identificando las mejores prácticas y una revisión de tendencias en sostenibilidad a nivel general y en específico para la industria. Como complemento, se revisó documentación de la clínica, incluyendo comunicaciones internas y externas.

En la etapa de identificación de impactos, se realizaron 18 entrevistas a ejecutivos de la clínica, incluyendo al gerente general y al médico director, para profundizar en los hechos más relevantes del año e indagar en prácticas internas y externas.

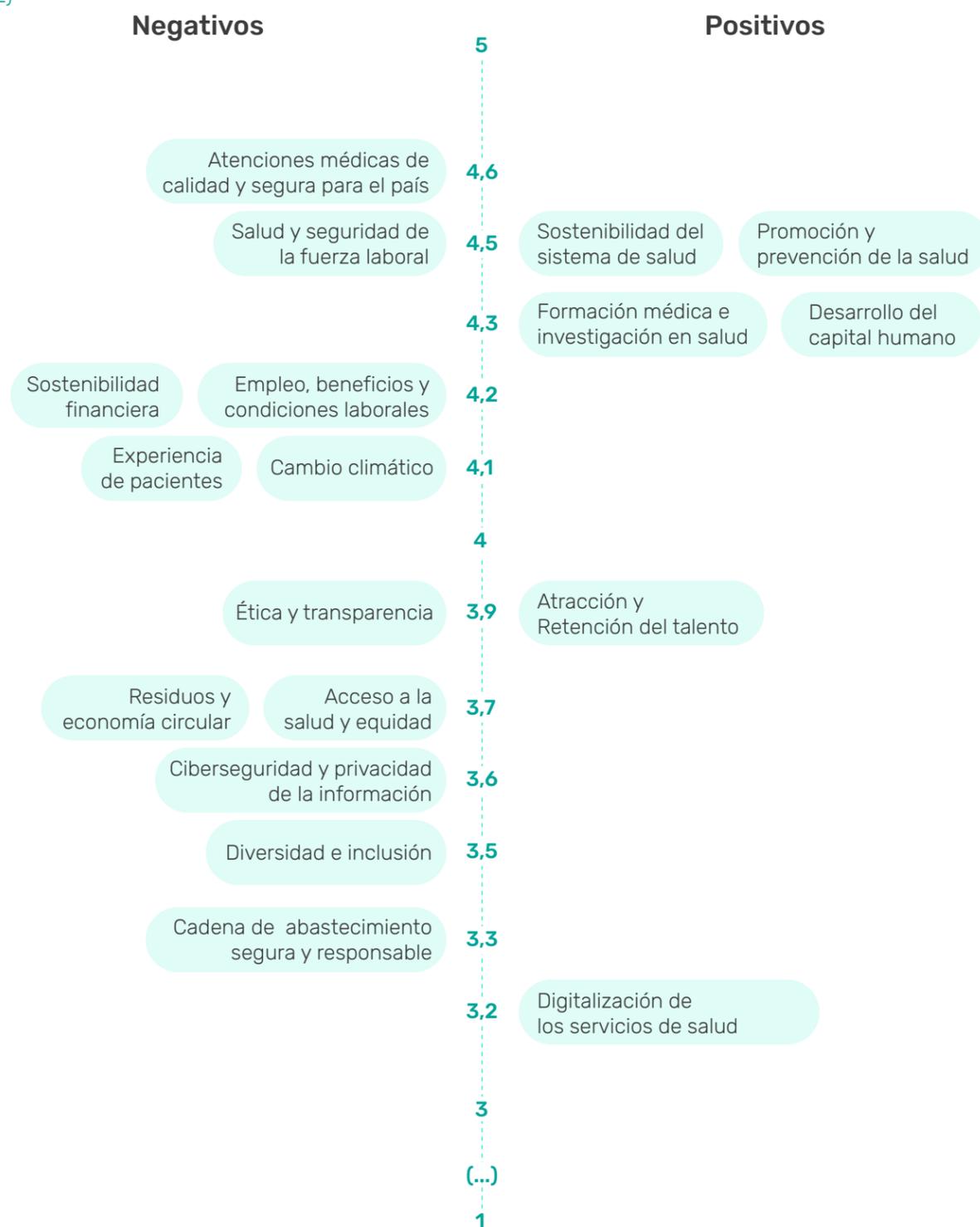
Tras el análisis de los temas relevantes para el sector y los distintos grupos de interés, éstos se clasificaron en función de los impactos que genera la clínica en el entorno y los

actores con los que se relaciona. Este ejercicio tuvo en consideración la guía SASB para el sector Prestación de Asistencia Sanitaria, además de un conjunto de documentos y directrices entre las que se cuentan las directrices de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y las presentaciones del octavo Foro latinoamericano de Calidad y Seguridad en Salud.

Para la evaluación y priorización de los impactos significativos a reportar, se realizaron dos talleres con el Comité de Sostenibilidad para evaluar la escala, alcance e irremediabilidad o contribución a los ODS de cada tema material. El resultado de esta evaluación individual fue analizado en conjunto y es el que se presenta en el mapa de temas materiales a continuación. Esta priorización fue revisada por el Comité de sostenibilidad y reputación corporativa.

Mapa de temas materiales

GRI (3-2)



Nota: Energía y Agua son considerados temas higiénicos por la organización.

15 temas materiales 2022

- Ética y transparencia
- Atenciones médicas de calidad y seguras para el país
- Experiencia de clientes
- Digitalización de servicios de salud
- Desarrollo de capital humano
- Diversidad e inclusión
- Salud y seguridad de la fuerza laboral
- Salud preventiva para la población
- Acceso a la salud para población vulnerable
- Formación médica e investigación científica en salud
- Residuos
- Cambio climático
- Gestión de la cadena de abastecimiento
- Ciberseguridad y privacidad
- Empleo

18 temas materiales 2023

GRI 3-2

- Atenciones médicas de calidad y seguras para el país
- Salud y seguridad de la fuerza laboral
- Sostenibilidad del sistema de salud
- Promoción y prevención de la salud
- Formación médica e investigación en salud
- Desarrollo del capital humano
- Empleo, beneficios y condiciones laborales
- Sostenibilidad financiera
- Cambio climático
- Experiencia de pacientes
- Ética y transparencia
- Atracción y retención del talento
- Acceso a la salud y equidad
- Residuos y economía circular
- Ciberseguridad y privacidad de la información
- Diversidad e inclusión
- Cadena de abastecimiento segura y responsable
- Digitalización de los servicios de salud

Temas materiales

GRI (3-3)

Los temas materiales son aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización y por lo tanto son relevantes de gestionar.

Atenciones médicas de calidad y segura para el país

Prestaciones orientadas a alcanzar los mejores resultados en salud de las personas y grupos de la población, entregando atenciones oportunas, seguras, eficaces y eficientes, que cumplen con los estándares nacionales e internacionales vigentes. Están basadas en el respeto por la dignidad de los pacientes, un trato humano, con información adecuada, procedimientos consentidos, acompañamiento, no discriminación, y protección de la privacidad de las personas, e incluye un enfoque y gestión integral de la medicina, desde la prevención hasta la reparación, mantención y mitigación. La calidad y seguridad de las atenciones médicas impacta la calidad de vida de las personas y de la población general.

Empleo beneficios y condiciones laborales

Las condiciones laborales de los trabajadores, sus remuneraciones, beneficios y equilibrio de la vida familiar laboral son aspectos prioritarios para contar con equipos satisfechos y comprometidos en entregar la salud y experiencia de excelencia a los pacientes. Estas condiciones están en la base del enfoque de medicina centrada en las personas que orienta el quehacer de la clínica y repercute positivamente tanto en los trabajadores de ésta y sus familias como en los pacientes y su círculo cercano.

Formación médica e investigación en salud

Contribución al desarrollo del conocimiento médico de avanzada, promoviendo la investigación entre los equipos médicos y su capacitación permanente. Mantiene y mejora la excelencia de la institución e impacta positivamente en la salud pública a través de la formación de profesionales de la salud de excelencia, así como de conocimientos médicos para el país.

Sostenibilidad del sistema de salud

Participación en la discusión nacional de reforma y solución de los problemas estructurales y coyunturales del sistema de salud, mediante la entrega de conocimientos basados en la experiencia de más de cien años y liderazgo de la clínica en el área de la salud a nivel nacional y latinoamericano.

Salud y seguridad de la fuerza laboral

Programas y medidas preventivas y reparativas para el cuidado y protección de la salud y seguridad de los trabajadores, impactando directamente en su bienestar físico y mental, e indirectamente en el bienestar de sus familias, así como en la calidad de las prestaciones de salud y la experiencia de los pacientes.

Desarrollo del capital humano

Capacitación y desarrollo de los equipos humanos que buscan actualizar sus conocimientos y prácticas permanentemente, alineados con los avances de frontera en las distintas dimensiones y áreas que impactan en las prestaciones médicas y hospitalarias. Repercute positivamente tanto en los trabajadores como en la clínica, los pacientes y la salud en Chile.

Promoción y prevención de la salud

El fortalecimiento de la salud física y mental es el pilar fundamental de un enfoque sanitario integral. Contribuir al conocimiento de la comunidad, con el objetivo de fortalecer las capacidades y herramientas individuales y colectivas para la promoción y mantención de la salud, impacta positivamente el bienestar y calidad de vida de las personas, así como en la sostenibilidad del sistema de salud en su conjunto.

Atracción y retención del talento

Capacidad de ser una institución atractiva para los profesionales de la salud, respondiendo a los diferentes intereses y prioridades que las distintas generaciones tienen respecto a las formas de empleo y las condiciones laborales. La capacidad de atraer y retener al mejor talento impacta en los objetivos de excelencia de la clínica, la calidad en la prestación de servicios y la experiencia de los pacientes y sus familias, así como en el desarrollo profesional y laboral de sus trabajadores.

Ética y transparencia

La acción y operación en base a una conducta ética y responsable y el cumplimiento irrestricto de las normativas vigentes tiene un impacto directo en todo el quehacer de la clínica y sus grupos de interés, así como a nivel nacional.

Sostenibilidad financiera

Capacidad de la clínica de enfrentar los distintos escenarios administrativos y normativos que se definan a nivel nacional, en el marco de la discusión de reforma y las modificaciones y fallos del sistema judicial referidos al sistema de salud. Incluye la gestión de recursos actuales y futuros mediante la implementación de medidas de eficiencia, eficacia e innovación en el desarrollo de servicios, manteniendo siempre el valor de la excelencia, basada en la calidad y seguridad de las prestaciones médicas.

Cambio climático

Presenta desafíos y oportunidades a los centros asistenciales en tres dimensiones: nuevos escenarios sanitarios que demandan la preparación de los equipos profesionales y equipamiento para la atención de enfermedades y situaciones médicas emergentes asociadas a las nuevas condiciones ambientales; resiliencia de la infraestructura ante eventos climáticos adversos que serán cada vez más frecuentes; y el desafío de contribuir a la desaceleración del calentamiento global y sus efectos, a través de la gestión de sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Diversidad e inclusión

Es una fuente de oportunidades y crecimiento entre los equipos de la clínica. Su adecuada gestión puede contribuir a la atracción y mantención de grandes talentos, desarrollar mejores servicios basados en una mirada más integral, y mejorar la relación con los pacientes y sus familias.

Acceso a la salud y equidad

El acceso a la salud tiene beneficios a nivel individual y colectivo. Incrementar el acceso de las personas a la salud, a través de diferentes programas que facilitan la atención sanitaria oportuna y de calidad, independiente de sus capacidades económicas, genera un impacto positivo en los beneficiarios directos de estas atenciones, sus familias, el sistema de salud y la sociedad en su conjunto.

Residuos y economía circular

La generación de residuos es uno de los principales desafíos que enfrenta el mundo y un impacto particularmente relevante entre las clínicas y hospitales. Gestionar el consumo de productos y materiales y la disposición de los residuos domiciliarios, peligrosos y especiales, a través de planes de reciclaje seguros, contribuye tanto a la salud y seguridad de las personas, como al planeta.

Ciberseguridad y privacidad de la información

Protección de la información médica y personal de los pacientes y otros grupos de interés, a través de la implementación de herramientas tecnológicas, protocolos y programas permanentemente actualizados. Permite resguardar la privacidad de las personas y organizaciones, entregándoles tranquilidad, seguridad y confianza en el marco de sus atenciones médicas.

Experiencia de pacientes

La experiencia que tanto los pacientes como sus familiares tengan ante situaciones en que se ve afectada su salud y requieren de atenciones y prestaciones médicas, es el sello diferenciador de Clínica Alemana, que orienta todas sus acciones bajo el enfoque de medicina centrada en las personas. La experiencia de pacientes y familiares impacta directamente en su bienestar y calidad de vida.

Digitalización de los servicios de salud

La ampliación de las alternativas en la entrega de las prestaciones médicas permite entregar una atención oportuna, eficiente y otorgando mayor accesibilidad a las personas, a través de la incorporación de innovación y el uso de herramientas tecnológicas en los procesos, fortaleciendo así toda la cadena de valor de la clínica e impactando positivamente a sus grupos de interés internos y externos.

Cadena de abastecimiento seguro y responsable

La calidad y continuidad del abastecimiento de clínicas y hospitales son cruciales para la entrega de atenciones médicas seguras y de calidad. Asimismo, la envergadura de la cadena de abastecimiento de estas organizaciones hace que se amplifique el impacto de prácticas responsables y sostenibles para la sociedad y el medio ambiente.

Proyectos de investigación ICIM iniciados durante 2023

Centro de Investigación	Investigador/a Responsable	Nombre del Proyecto	Período	Tipo de Financiamiento
Programa Genómica Microbiana (GERM)	Johanna Acevedo Romo	Observatorio VRS Latam	2023	Industria
Programa Hantavirus y Zoonosis	María Cecilia Vial Cox	Genomic Epidemiology in Emergent Disease (GENE2DIS)	2023 2026	Anillo
Centro de Informática Biomédica	Cristóbal Carvajal	Developing a digital solution to enable a ceftazidime avibactam resistance surveillance network in Chile, Perú and Ecuador	2023 2024	Industria
Centro de Medicina Regenerativa	Rodrigo Acuña Astudillo	Vesículas Extracelulares derivadas de células de Schwann provenientes de biopsias de piel humana: Capacidad regenerativa y potencial terapéutico en neuropatías periféricas dolorosas	2023 2024	Concurso Interuniversitario de Iniciación en Investigación Asociativa
Centro de Genética y Genómica	Andrés Klein Posternack	Development of a yeast-cell precision medicine platform for uncovering genetic modifiers of Niemann-Pick disease severity	2023 2026	Internacional
Centro de Medicina Regenerativa	Jéssica Martínez Arenas	VarroTrap: atrayente del ácaro Varroa destructor para el control de varroosis, la enfermedad más grave que ataca a las abejas melíferas a nivel mundial	2023 2024	UDD - iCono
Programa de Hantavirus y Zoonosis	Juan Patricio Hormazábal Castillo	Uncovering the role of PCSK9 and ANXA3 as key host factors involved in clinical course of hantavirus cardiopulmonary syndrome	2023 2025	UDD - DID
Programa de Genómica Microbiana (GERM)	José Manuel Munita Sepúlveda	TERCERA PARTE Mejora en la seguridad sanitaria mundial: Ampliación de los esfuerzos y estrategias para proteger y mejorar la salud pública mundial (GHSA) (CDC PRE Y POST COVID)	2023	Internacional

Centro de Investigación	Investigador/a Responsable	Nombre del Proyecto	Período	Tipo de Financiamiento
Programa de Genómica Microbiana (GERM)	José Manuel Munita Sepúlveda	Clinical Impact of the Cefazolin Inoculum Effect	2023 2028	Internacional
Centro de Salud Global Intercultural (CESGI)	Alejandra Angélica Carreño Calderón	Servicios de estudio de acceso y pertinencia cultural en la atención de salud de niñas y niños en contextos de migración en atención primaria -expediente 41256	2023	Ministerio de Salud
Centro de Genética y Genómica	Boris Eduardo Rebolledo Jaramillo	Contribution to Mitochondrial DNA heteroplasmy to the phenotype of patients with maternally transmitted 22Q11.2 deletion Syndrome	2023	Fondecyt Iniciación
Centro de Genética y Genómica	Andrés Klein Posternack	Molecular Pathways underlying the phenotypic variation in a lysosomal cholesterol storage disorder using a yeast systems genetic approach	2023 2027	Fondecyt Regular
Centro de Medicina Regenerativa	Fernando Ezquer	Treatment and Prevention of Alcohol Addiction through Oral Consumption of Cysteine derivatives of Short-Chain Fatty acids	2023 2024	UDD iCono
Programa de Comunicación Celular en Cáncer	Iván Esteban Alfaro Cortez	Implementation of an integrated screening platform for therapeutic discovery and innovation in biomedical research centers of central Chilean macrozone	2023 2026	Fondequip
Programa de Inmunogenética e Inmunología Traslacional	María Cecilia Berta Poli Harlowe	The genetic and immunological determinants of childhood lupus nephritis	2023 2024	Internacional
Centro de Química Médica	René Ramón López Hernández	Primera plataforma multicéntrica del paciente crítico inmunocomprometido	2023 2024	Industria
Centro de Informática Biomédica	Cristóbal Carvajal	Paxlovid DDIs CDSS App	2023 2024	Industria
Programa de Genómica Microbiana (GERM)	Rafael Ignacio Araos Bralic	CHAOS Etapa 3: Transforming RAM in Chile	2023 2024	Internacional

Índice de contenidos GRI, SASB e indicadores propios

GRI 2: Contenidos Generales			Página
La organización y sus prácticas de presentación de informes	2-1	Detalles organizacionales	14
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	3
	2-3	Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	143
	2-4	Actualización de la información	137
	2-5	Verificación externa	No fue verificado
Actividades y trabajadores	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	13, 18, 20, 5
	2-7	Empleados	72, 75
	2-8	Trabajadores que no son empleados	72
Gobernanza	2-9	Estructura de gobernanza y composición	25, 26
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	25
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	26
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	25-27
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	25
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	27
	2-15	Conflictos de interés	34
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	33
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	27
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	27	
2-19	Políticas de remuneración	27	

GRI 2: Contenidos Generales			Página
Gobernanza	2-20	Proceso para determinar la remuneración	27
	2-21	Ratio de compensación total anual	Información confidencial
Estrategia, políticas y prácticas	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6-7
	2-23	Compromisos y políticas	58-59
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	58-59
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	50-53
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	40-41
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	57
	2-28	Afiliación a asociaciones	66
Participación de los grupos de interés	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	238-240
	2-30	Convenios de negociación colectiva	140-141
GRI 3: Temas materiales			Página
GRI 3: Temas materiales	3-1	Proceso para determinar temas materiales	241-243
	3-2	Lista de temas materiales	244-246

Ética y transparencia			Página
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	50
Contenidos Específicos			
GRI 205: Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	53
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	52-55
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	56
GRI 206: Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	57
	SASB: Fraude y procedimientos innecesarios	HC-DY-510a.1.	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude a Fonasa y/o Isapres en virtud de reclamaciones fraudulentas
Indicador propio	CD-1	Número de denuncias	56
Indicador propio	AUD-1	Número de auditorías médicas	56
Indicador propio	AUD-4	Número de casos de mediación pre judicial	56
Indicador propio	AUD-5	Recursos judiciales, sumarios y sanciones interpuestos por entidades reguladoras y/o fiscalizadoras	56

Ciberseguridad y privacidad Página

GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	46
Contenidos Específicos			
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	57
SASB: Privacidad del paciente e historia clínica electrónica	HC-DY-230.a2	Descripción de las políticas y prácticas para proteger los registros de información médica protegida (PHI) y otra información de identificación personal (PII) de los clientes	48-49
	HC-DY-230.a3	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica a) únicamente información de identificación personal (PII) y b) información médica protegida (PHI), (3) número de clientes afectados en cada categoría, a) sólo PII y b) PHI	57
	HC-DY-230.a4	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la seguridad y la privacidad de los datos	57

Gestión de la cadena de abastecimiento Página

GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	82
Contenidos Específicos			
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	89
Indicador propio	GCS-1	Indicadores de gestión de proveedores	82-85

Atenciones médicas de calidad y seguras para el país Página

GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	92
Contenidos Específicos			
SASB: Calidad de la atención y satisfacción del paciente	HC-DY-250a.1	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	No aplica
	HC-DY-250a.2	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	96
	HC-DY-250a.3	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	94-96
	HC-DY-250a.4	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude a Fonasa y/o Isapres en virtud de reclamaciones fraudulentas	101
	HC-DY-250a.5	Número de denuncias	No aplica
Indicador propio	SSC-1	Indicadores de servicio seguro y de calidad	92
	SSC-2	Iniciativas implementadas para mejorar la seguridad	94-95
	HC-DY-000.A	Número de (1) instalaciones y (2) camas, por tipo	25
	HC-DY-000.B	Número de (1) ingresos hospitalarios y (2) visitas ambulatorias	26-27

Experiencia de clientes Página

GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	103
Contenidos Específicos			
SASB: Transparencia en la facturación y los precios	HC-DY-270a.1	Descripción de políticas o iniciativas para garantizar que los pacientes estén adecuadamente informados sobre el precio antes de someterse a un procedimiento	110-111
	HC-DY-270a.2	Análisis de la forma en que se pone a disposición del público la información sobre los precios de los servicios	110-111
	HC-DY-270a.3	Número de los 25 servicios más comunes de la entidad para los que se dispone de información sobre precios, porcentaje del total de servicios prestados (por volumen) que representan	La información está disponible para todos los servicios
Indicador propio	DEP-1	Resultados del NPS y tasa de reclamos	103-106
Indicador propio	DEP-2	Programas para mejorar la dignidad y experiencia del paciente	106-109

Digitalización de servicios de salud Página

GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	121
Contenidos Específicos			
SASB: Privacidad del paciente e historia clínica electrónica	HC-DY-230.a1	Porcentaje de registros de pacientes que son historias clínicas electrónicas (EHR) que cumplen con los requisitos de «uso significativo»	131
	HC-DY-230.a2	Descripción de las políticas y prácticas para proteger los registros de información médica protegida (PHI) y otra información de identificación personal (PII) de los clientes	48-49, 13
Indicador propio	TD-1	Cifras de Telemedicina	126-1301

Atracción y retención de talento Página

GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	136
Contenidos Específicos			
GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	138-139
SASB: Contratación, desarrollo y retención de empleados	HC-DY-330a.1	(1) Tasa de rotación voluntaria e (2) involuntaria para: a) médicos, b) profesionales de la salud no médicos y c) todos los demás empleados	139
	HC-DY-330a.2	Descripción de las actividades de contratación y retención de talentos para los profesionales de asistencia sanitaria	138

Diversidad e inclusión Página

GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	142-148
Contenidos Específicos			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades. 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	144
	405-2	Ratio de salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres	147
GRI 406: No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	146
Indicadores propios	DEI-1	Colaboradores en situación de discapacidad	145
	DEI-2	Colaboradores extranjeros	145
	DEI-3	Programas de diversidad e inclusión	146-148

Desarrollo de capital humano			Página
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	149
Contenidos Específicos			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	150
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	151-152
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	153
Indicador propio	DCH-1	Inversión en capacitación	151

Autocuidado y conciliación			Página
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	154
Contenidos Específicos			
GRI 401: Empleo	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	156
Indicador propio	AC-1	Programas de bienestar y cuidado	155
Indicador propio	AC-2	Teletrabajo	157
Indicador propio	AC-3	Clima laboral	158-160

Salud y seguridad de la fuerza laboral			Página
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	161
Contenidos Específicos			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	162
	2018	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	163
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	166
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	167
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	165-166
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	160, 164
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	164
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	162
	403-9	Lesiones por accidente laboral	163
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	163
SASB: Salud y seguridad de los empleados	HC-DY-320a.1	(1) Tasa total de incidentes registrables (TRIR) y (2) tasa de días de ausencia, restringidos o transferidos (DART)	163

Acceso a la salud para población vulnerable Página

GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	170
Contenidos Específicos			
SASB: Acceso para pacientes de bajos ingresos	HC-DY-250a.1	Análisis de la estrategia para gestionar las diferentes situaciones del seguro médico (Isapre / Fonasa / Privado) del paciente	74-77
	HC-DY-240a.2	Monto total de pagos desde FONASA por atenciones médicas durante el 2022 Porcentaje de ingresos desde FONASA respecto al total de ingresos por atenciones médicas en 2022	174, 179, 181
Indicador propio	ASC-1	Operativos médicos y clínica móviles	172-177
Indicador propio	ASC-2	Programa de beneficencias	178
Indicador propio	ASC-3	Otras iniciativas de ampliación del acceso a la salud	179-181
Indicador propio	V-1	Programas de voluntariado	182-185

Salud preventiva para la población Página

GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	118-119
Contenidos Específicos			
Indicador propio	DEP-5	Programas de prevención	118-119
Indicador propio	ES-1	Actividades del Centro de Extensión	186-187
Indicador propio	ES-2	Presencia en medios de comunicación	188-189
Indicador propio	ES-3	Difusión en redes sociales	189
Indicador propio	V-1	Programas de voluntariado	182-185

Formación médica e investigación científica en salud Página

GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	192
Contenidos Específicos			
Indicador propio	DIS-1	Extensión y educación continua	194-205
Indicador propio	DIS-2	Rotaciones en campo clínico	206
Indicador propio	DIS-3	Investigación	213
Indicador propio	DIS-4	Facultad de Medicina Clínica Alemana - UDD	206-209
Indicador propio	DIS-5	Colaboración Hospital Padre Hurtado	209
Indicador propio	DIS-6	Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina	210-212

Cambio climático Página

GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	224
Contenidos Específicos			
GRI 302: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	226
	305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	226

Residuos			Página
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	228
Contenidos Específicos			
GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	229-231
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	232-235
	306-3	Residuos generados	229-230
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	231
	306-5	Residuos destinados a eliminación	231
SASB: Gestión de residuos	HC-DY-150a.1	Cantidad total de residuos médicos, porcentaje a) incinerado, b) reciclado o tratado, y c) vertido	230
	HC-DY-150a.2	Cantidad total de: 1) residuos farmacéuticos peligrosos y 2) no peligrosos, porcentaje a) incinerado, b) reciclado o tratado y c) vertido	230

Temas higiénicos			Página
Contenidos Específicos			
GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	73
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Clínica Alemana no recibe asistencia financiera del gobierno
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	76
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	74
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	220-221
	302-3	Intensidad energética	221
	302-4	Reducción del consumo energético	221
SASB: Gestión de la energía	HC-DY-130a.1	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	220
GRI 303: Agua 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	217
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	218-219
	303-3	Extracción de agua	217
	303-4	Vertidos de agua	219
	303-5	Consumo de agua	219
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No hubo casos de incumplimiento

Nota: La metodología SASB fue adaptada al contexto nacional en todos aquellos indicadores cuyos métodos de medición o referencias para la construcción de los datos estaban dados por leyes, normas y programas de Estados Unidos.



Alcance de este reporte

GRI (2-2, 2-3, 2-5)

Este documento corresponde al noveno reporte de sostenibilidad de Clínica Alemana de Santiago S.A., convirtiéndose en la única institución de salud en Chile que ha reportado de manera **ininterrumpida en los últimos 9 años.**

En este informe, la clínica da cuenta de su desempeño en las dimensiones ambiental, social y de gobernanza, junto con abordar sus desafíos y compromisos futuros.

El documento fue elaborado siguiendo las recomendaciones del estándar GRI (Global Reporting Initiative) y la guía de la Sustainability Accounting Standard Board (SASB) para el sector salud. El uso de ambas metodologías refleja un compromiso con la transparencia y con la gestión responsable de la sostenibilidad de manera transversal en toda la operación de la institución.

Información corporativa:

Dirección Casa Matriz
 Av. Vitacura 5951,
 Vitacura, Santiago de Chile.
 (56) 22210 1111
www.alemana.cl

Dirección del reporte:

Departamento de Asuntos Corporativos
 y Sostenibilidad Clínica Alemana

Desarrollo de contenidos:

Asesorías Kellun
www.asesoriaskellun.com

Diseño gráfico:

Visualógica

Fecha de publicación:

23 de abril de 2024

Síguenos en:



Para más consultas o sugerencias al correo: comunicaciones@alemana.cl