Reporte de sostenibilidad 2024

↘ **10 años** dejando huellas

Contenidos

Mensaje del presidente de Clínica Alemana de Santiago 05
Entrevista al Gerente General de Clínica Alemana 07
Entrevista al Médico Director de Clínica Alemana 09
Nuestro camino a lo largo de 10 años de sostenibilidad 11
Testimonios 15

01. Nuestra clínica — 17

1.1 Perfil de Clínica Alemana 19
1.2 Gobernanza de la sostenibilidad 24
1.3 Grupos de Interés 28
1.4 Red de atención 31
1.5 Historia 33
1.6 Hitos 2024 35
1.7 Principales cifras 37
1.8 Premios, acreditaciones y reconocimientos 39

02. Liderazgo para la sostenibilidad — 41

2.1 Directorio 43
2.2 Miembros del Directorio 43
2.3 Roles y funciones del Directorio 45
2.4 Comités del Directorio 47
2.5 Alta administración 49
2.6 Ética y transparencia (TM) 51
2.7 Gestión de riesgos 58
2.8 Ciberseguridad y privacidad de la información (TM) 63

03. Enfrentando un escenario desafiante — 69

3.1 Panorama 2024 71
3.2 Medidas de eficiencia y productividad operacional 72
3.3 Desempeño económico 76

04. Personas que cuidan personas — 77

4.1 Equipo de excelencia 79
4.2 Atracción de talento, fidelización y cultura (TM) 81
4.3 Diversidad e inclusión (TM) 86
4.4 Capacitación y desarrollo de capital humano 91
4.5 Evaluación de desempeño 95
4.7 Autocuidado y conciliación 96
4.7 Seguridad y beneficios para los colaboradores (TM) 103

05. Contribuyendo a la Salud en Chile — 109

5.1 Promoción y prevención de la salud (TM) 111
5.2 Atenciones médicas seguras y de calidad (TM) 115
5.3 Reconocimiento Magnet® 126
5.4 Experiencia de pacientes (TM) 130
5.5 Transparencia de precios 134
5.6 Transformación digital de los servicios de salud (TM) 136
5.7 Fichas clínicas electrónicas 145

06. Conocimiento médico al servicio del país — 147

6.1 Formación médica e investigación en salud (TM) 149
6.2 Facultad de Medicina Clínica Alemana UDD 163

07. Acción por la comunidad — 169

7.1 Acción por la comunidad 171
7.2 Voluntariados y acción con la comunidad 179
7.3 Educación para la salud de la comunidad 182

08. Relación con proveedores — 185

8.1 Cadena de abastecimiento responsable (TM) 187
8.2 Estrategia de proveedores 188
8.3 Nuestros proveedores 190
8.4 Desempeño de proveedores 192

09. Acción por el planeta — 195

9.1 Cambio climático (TM) 197
9.2 Huella de carbono y emisiones 203
9.3 Gestión hídrica 205
9.4 Gestión energética 209
9.5 Residuos y economía circular (TM) 213

10. Acerca de este reporte — 221

10.1 Metodología 223
10.2 Materialidad 224
10.3 Temas materiales 225
10.4 Índice de contenidos GRI 226
10.5 Índice de contenidos SASB 229
10.6 Tabla de indicadores propios 231
10.7 Anexos 235

Alcance de este reporte

GRI 2-1, 2-6, 2-28

Este informe corresponde al décimo reporte de sostenibilidad de Clínica Alemana S.A. de Santiago S.A., lo que la consolida como la única institución de salud en Chile que ha publicado información de forma continua durante los últimos diez años.

El documento expone el desempeño de la clínica en las áreas ambiental, social y de gobernanza, además de detallar los principales desafíos y compromisos. Su elaboración se basó en los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) y los estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para el sector salud.

En 2024, se actualizó la materialidad, con el objetivo de asegurar su vigencia. Para ello, se realizó un benchmark de organizaciones del sector salud se examinó documentación interna, externa y se realizaron 19 entrevistas con representantes del equipo alemana con el propósito de profundizar en los acontecimientos más relevantes del año.

Mensaje del presidente

Andrés Kuhlmann J.



de Clínica Alemana de Santiago

Ejercicio 2024

Con orgullo y satisfacción, presentamos a ustedes los hitos y resultados más relevantes de la actividad de Clínica Alemana de Santiago durante el ejercicio 2024.

En este período, el sistema de salud en Chile estuvo marcado por diversas discusiones. Tras una larga incertidumbre, la aprobación y la posterior aplicación de la Ley Corta permitió un alivio parcial para las isapres y también para los prestadores privados.

Sin embargo, la crisis de las aseguradoras persiste y se agudiza con la fuga de afiliados a Fonasa. Asimismo, las reformas estructurales para darle sostenibilidad al sistema todavía están pendientes. Entre los hitos de índole financiero registrados en el sector privado en los últimos meses se encuentran la puesta en venta Banmédica, uno de los mayores actores de la industria, y la adquisición de Clínica Las Condes por parte de Clínica Indisa y EuroAmerica.

En este contexto sumamente desafiante, Clínica Alemana logró no solo mantener y reforzar su liderazgo, sino que también a nivel regional obtuvo un importante reconocimiento al ingresar al prestigioso ranking World´s Best Hospitals, ubicándose en el puesto 173°, siendo la primera y única institución chilena en conseguir esta meta, un hito alcanzado gracias a un equipo de profesionales de excelencia, con visión de futuro y con la capacidad de responder con agilidad a las exigencias de un entorno cambiante.

Lo anterior es un ejemplo más de lo latente de nuestro propósito corporativo "existimos para hacer posible una mejor salud" y en como trabajamos día a día con foco en las necesidades de los pacientes, cuya preferencia se vio reflejada en reconocimientos como los primeros lugares en la categoría clínicas de los premios ProCalidad, PXI Praxis Experience Lealtad del Consumidor ALCO e Índice de Confianza del Consumidor (ICC) CES UAI, en el que también fuimos número uno en la sección transaccional.

Si miramos la actividad clínica, destacamos que la tasa de ocupación general subió del 73% al 75%; las consultas médicas aumentaron 5%; las atenciones de telemedicina crecieron 11,94%, y la teleurgencia avanzó 11,2%. Esta última tuvo además un impacto positivo en la experiencia de los pacientes con un 60,6% de satisfacción. En tanto a nivel general de la clínica, este índice fue de 79,4%.

Del mismo modo, ha sido muy relevante la consolidación de la estrategia de innovación y transformación digital, que se ha asentado de manera transversal y en todos los colaboradores de la organización. En este punto, resalta el reconocimiento en el ranking Most Innovative Companies (MIC) por segundo año consecutivo como la clínica más innovadora de Chile. Esto es reflejo y consecuencia de que hemos sido capaces de adoptar la innovación para mejorar nuestra propuesta de valor.

Otro hito del año fue el lanzamiento de Alemana Integral, un novedoso modelo de salud -enfocado en la prevención, la educación y el cuidado continuo- que busca entregar una atención integral al paciente y responder a los desafíos actuales del sistema sanitario. Estamos seguros de que este programa, que funciona con un equipo de cabecera compuesto por médicos de familia, pediatras y enfermeras, y que ofrece una gran capacidad de resolución y oportunidad en la atención, será un aporte para nuestros pacientes.

En el ámbito de la docencia y la investigación, seguimos desafiándonos para crecer y estar en la frontera del conocimiento, tal como lo impulsan los mejores centros de salud del mundo. Al ser un campo clínico, nos complace destacar que por nuestras sucursales circularon este año 3.872 estudiante provenientes tanto de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo como de otras instituciones educacionales de salud. En este plano seguiremos avanzando fuertemente, porque estamos convencidos del aporte que hacemos formando a los profesionales de la salud que Chile necesita.

Enorgullecen especialmente los resultados sobre clima laboral, cuya gestión se ha vuelto parte de nuestra cultura organizacional. Este año se mantuvo el 80% en el índice de satisfacción de los colaboradores, a la vez que las relaciones interpersonales estuvieron entre los aspectos mejores evaluados dentro de la institución. Reflejo de ello es también, el acuerdo alcanzado con dos sindicatos de trabajadores. Además de lo anterior, por sexto año consecutivo alcanzamos el primer lugar del sector en el ranking Merco Talento, que evalúa la capacidad de las empresas para atraer y fidelizar al talento profesional.

En materia de sostenibilidad resaltamos la obtención de los sellos de cuantificación y reducción de los gases de efecto invernadero que otorga el Ministerio del Medio Ambiente a aquellas organizaciones que han gestionado su huella de carbono de manera voluntaria. Sin duda, esto es un avance trascendental en el compromiso medioambiental. También, valoramos los operativos médicos en conjunto con Desafío Levantemos Chile, a través de los cuales 2.184 personas salieron de lista de espera del sistema público de salud y que nos hizo merecedores del Premio Iniciativas Sustentables del Hub de Sustentabilidad de La Tercera-Pulso, en la categoría Alianza para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Además, en el monitor empresarial de reputación corporativa (MERCO), logramos el primer lugar en los rankings Merco Empresas y Merco Responsabilidad ESG para el sector clínicas y las ubicaciones N°20 y N° 25 entre las 100 mejores empresas evaluadas respectivamente.

En nombre del directorio, expresamos el más sincero agradecimiento al equipo de Clínica Alemana por su compromiso, profesionalismo y pasión con la que trabaja cada día. Juntos estamos construyendo una institución líder en el sector y que también es un actor comprometido en la transformación que Chile necesita para ser un mejor país.

Entrevista al Gerente General

Cristian Piera

de Clínica Alemana de Santiago



→¿Cómo resumirías el momento actual del sistema de salud de nuestro país?

Durante 2024, el sistema de salud enfrentó un entorno de alta incertidumbre marcado por la compleja situación financiera de las isapres, y la aprobación de una ley corta, que si bien ha traído mayor estabilidad, no ha solucionado los principales desafíos del sector. Persisten discusiones relevantes, como el fortalecimiento de Fonasa y la Superintendencia de Salud, el fin de las preexistencias y la esperada reforma estructural del sistema. A ello se suma el aumento sostenido de beneficiarios en Fonasa —más de un millón y medio desde 2020— y movimientos de mercado relevantes como el cambio de propiedad en Clínica Las Condes y la puesta en venta, por parte de United Health Group, de sus operaciones en Chile. Este escenario nos impulsa a seguir avanzando con la excelencia que nos caracteriza y siendo capaces de detectar nuevas oportunidades para nuestros equipos, los pacientes y el país.

→En este escenario extremadamente desafiante ¿cuál fue la clave para cerrar un año exitoso?

La adaptación ha sido esencial en un contexto de incertidumbre. Este escenario exige que los líderes seamos capaces de motivar a los equipos a trabajar desde la adaptación y la flexibilidad a los cambios, con visión de futuro, y al mismo tiempo resolviendo los problemas de corto plazo.

En 2024 fortalecimos nuestro liderazgo a través de la innovación, la salud de vanguardia y el sello de calidad que nos caracteriza, ampliando así las posibilidades para los pacientes. Quiero destacar que en este período recibimos más de 435.000 pacientes únicos y realizamos más de 40.000 cirugías, mientras que en atenciones digitales concretamos más de 63.000 teleconsultas y 12.000 teleurgencias. Además, fuimos el primer centro de salud chileno en ingresar a World's Best Hospitals, uno de los ranking sectoriales más prestigiosos a nivel internacional. Esto nos llena de orgullo porque refleja que seguimos avanzando para asegurar la excelencia en salud y ser la clínica líder en Chile.

→¿Cómo ves el futuro para Clínica Alemana y para la salud en Chile?

Uno de nuestros objetivos estratégicos es impulsar un modelo de salud centrado en la prevención y el bienestar integral de las personas, basado en medicina preventiva, predictiva y personalizada. Nuestra propuesta de valor busca avanzar hacia un enfoque ecosistémico en salud, apalancado por nuestra estrategia digital con soluciones que empoderen al paciente en el cuidado de su salud y amplíen el acceso a una salud de calidad. Un aspecto relevante es nuestro compromiso con entregar la mejor experiencia centrada en la persona y eso implica asegurar que nuestro servicio se orienta al paciente, a sus familiares y a nuestros colaboradores, es decir, al entorno completo.

→¿Cuáles fueron los logros en sostenibilidad?

El logro más importante ha sido integrar los desafíos de sostenibilidad en la cultura organizacional, convirtiéndola en un pilar de trabajo transversal en los distintos equipos y en un compromiso permanente. Para ello, ha sido esencial establecer una estrategia con la que toda la organización se comprometa, partiendo por un liderazgo claro que nace desde el Directorio y permea a la institución completa. Esto significa que es un tema presente de manera formal en los objetivos de las áreas, asociado a metas y a proyectos, con responsabilidades claras y el apoyo de una estructura articuladora que depende de un equipo especializado. Esta sólida gobernanza en la materia y el firme compromiso de los colaboradores es lo que nos permite continuar avanzando para abordar todos los desafíos pendientes.

→¿Cuáles crees son los grandes desafíos?

Persisten múltiples desafíos y de diferente naturaleza. Uno de ellos se relaciona fuertemente con las necesidades sociales en salud. Las listas de espera siguen siendo una urgencia y, por eso, continuamos trabajando junto a Desafío Levantemos Chile, hospitales y servicios locales para impulsar operativos médicos en el marco de nuestro programa "Más salud, menos espera".

Esto ha sido posible gracias al esfuerzo de los equipos, quienes con su trabajo voluntario han permitido que desde 2019 más de 5.000 personas salieran de lista de espera en el sistema público. Ese compromiso cuenta con el importante apoyo de la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia.

En otra materia, un gran desafío es el que representa huella ambiental. Somos una institución que funciona 24/7, por la naturaleza de nuestra función, y eso debemos compatibilizarlo con disminuir el impacto en el entorno. En esto continuamos avanzando de manera prioritaria y decididamente en gestión de residuos, eficiencia energética e hídrica y huella de carbono. Si la salud fuera un país sería el cuarto más contaminante del mundo.

Como institución líder, todos estos retos exigen un trabajo en conjunto para encontrar respuestas más oportunas, sostenibles y transparentes que refuercen la búsqueda de la excelencia. Estoy convencido que tenemos el mejor equipo para lograrlo.

Entrevista al Médico Director

de Clínica Alemana de Santiago

Dr. Bernd Oberpaur



→ A su juicio, ¿Qué marcó la gestión médica de 2024 en Clínica Alemana?

El 2024 fue un año crucial para Clínica Alemana, marcado por la consolidación de hitos estratégicos que evidencian su liderazgo en investigación, docencia, innovación y sostenibilidad. En el marco del décimo reporte de sostenibilidad, la clínica no solo alcanzó sus objetivos, sino que también profundizó en la comprensión de su impacto en el sistema de salud y la sociedad, estableciendo un nuevo estándar de excelencia.

Un hito transformador en Clínica Alemana durante el último año fue la visibilización de la docencia de pre y posgrado. Aunque esta actividad es parte de la institución desde hace años, históricamente había sido poco destacada, pero hoy contamos con infografías sobre docencia en sectores claves de la clínica y en el sitio web. De esta forma, los pacientes no solo son conscientes de que somos un espacio de formación académica, sino que también tienen el derecho de decidir sobre su participación en esta labor educativa.

De manera complementaria, se firmó un convenio académico con el prestigioso Hospital Charité de Berlín, Alemania, para fomentar el intercambio de conocimiento y el desarrollo de redes internacionales.

En investigación, se registró un notable crecimiento en el número de proyectos, al pasar de 179 en 2023 a 206 en 2024, reflejando un incremento del 15%. Estos estudios no solo brindan acceso a terapias innovadoras que mejoran la calidad de vida de los pacientes, sino que también contribuyen al avance de tratamientos que tienen un impacto significativo en la salud pública.

→ ¿Cómo ha contribuido el área médica de Clínica Alemana a la estrategia de sostenibilidad durante 2024?

Esta área ha desempeñado un papel fundamental en la implementación de la estrategia de sostenibilidad de la institución al adoptar medidas innovadoras y responsables en línea con el cuidado medioambiental y la inclusión social. Como parte de este compromiso, la clínica dejó de utilizar desflurano, un gas anestésico con alto impacto ambiental, convirtiéndose en la primera institución de salud en Chile en adoptar esta medida. Esto ha contribuido significativamente a la reducción de su huella de carbono y a establecer un estándar en sostenibilidad médica. Además, se han implementado mejores prácticas en la gestión de residuos hospitalarios, al priorizar la reducción y el reciclaje para minimizar el impacto ambiental de las operaciones médicas.

Además, se llevaron a cabo operativos médicos que beneficiaron a 2.184 personas, lo que contribuyó a la disminución de las listas de espera del sistema público. Estas iniciativas fueron posibles gracias al trabajo voluntario de más de 450 colaboradores de la clínica. Los operativos médicos representaron un aporte clave que permitió reducir las listas de espera del sector público y que generó beneficios directos para los pacientes atendidos y sus familias. Estas acciones también reflejaron el compromiso de los equipos de la clínica con la comunidad.

→ ¿Cómo se está preparando la clínica para responder a los cambios en el sistema de salud y las nuevas demandas sociales?

Uno de los hitos más relevantes en esta materia fue el lanzamiento de Alemana Integral, un nuevo modelo basado en el médico de cabecera y un equipo multidisciplinario de profesionales que acompañan a los pacientes y les hacen seguimiento con apoyo de la tecnología.

Apunta a la prevención y al cuidado integral con un equipo dedicado a monitorear al paciente, diagnosticarlo, tratarlo y, sobre todo, conocerlo en profundidad para educarlo y hacerlo parte del cuidado de su salud. Para lograr todo esto, nos apoyamos en el trabajo coordinado con otros especialistas y en el uso de herramientas tecnológicas y digitales para realizar el seguimiento y darle un enfoque preventivo y personalizado a su atención.

→ ¿Qué significa para Clínica Alemana llegar a su décimo reporte de sostenibilidad?

Celebramos nuestro décimo reporte de sostenibilidad como un hito que refleja una década de aprendizaje, transparencia y evolución. Este proceso ha fortalecido nuestra capacidad para medir, informar e implementar mejoras que responden a los desafíos del entorno.

Más que un recuento de logros, este décimo informe reafirma el compromiso de la clínica con un modelo de salud integral y sostenible. Como institución sin fines de lucro, entendemos que nuestra razón de ser está en maximizar nuestro impacto positivo en la sociedad y el medioambiente, adaptándonos a las necesidades de nuestros públicos de interés y contribuyendo activamente a un sistema de salud más inclusivo y eficiente en un mundo en constante transformación.

Nuestro camino a lo largo de 10 años de sostenibilidad

dejando huellas 10 AÑOS

A lo largo de diez años, Clínica Alemana ha integrado la sostenibilidad en distintos niveles de su gestión, abordando aspectos asistenciales, operacionales, sociales y ambientales. Este proceso se ha traducido en el desarrollo de nuevos modelos de atención, la incorporación de tecnologías para ampliar el acceso, el fortalecimiento de políticas internas y la implementación de prácticas orientadas a mejorar la eficiencia y reducir impactos.

También se impulsaron iniciativas que promueven la participación activa de pacientes, colaboradores y comunidades, tanto en el entorno clínico como en espacios externos, mediante acciones coordinadas y con alto nivel de participación interna. Estas transformaciones reflejan una evolución institucional hacia un modelo de salud que incorpora criterios de equidad, inclusión, prevención y uso responsable de los recursos, desde una perspectiva integrada de sostenibilidad.

1 Pandemia: el compromiso con el país

La pandemia de COVID-19, que comenzó en 2020, implicó una rápida transformación de la clínica en su conjunto, movilizando todas sus capacidades al servicio de los pacientes y del país. La organización y los equipos de las distintas áreas reafirmaron su compromiso con Chile, demostrando vocación, flexibilidad y una notable capacidad de innovación.

2 Liderazgo en tiempos de incertidumbre: anticiparse para transformar

Tras la pandemia, el sistema de salud chileno entró en una etapa de incertidumbre, marcada por una reforma estructural postergada, los fallos de la Corte Suprema y la crisis financiera de las isapres. En este contexto, la clínica anticipó escenarios, diseño estrategias innovadoras y asumió un rol activo en lo público, haciendo presente la opinión de los prestadores privados y los intereses de sus pacientes, en favor de la sostenibilidad del sistema.

3 Transformación Digital para ampliar las posibilidades de la salud

Nuestro compromiso ha sido ampliar las posibilidades de la salud a través de la innovación. Impulsamos una estrategia de transformación digital que ha generado una mejor experiencia para el paciente, eficientado procesos y amplificado el acceso a las atenciones. Fuimos pioneros en digitalizar la ficha clínica, en crear la APP de salud Mi Alemana GO, creamos la teleurgencia, el telebox, teleconsultas en distintas especialidades, telefarmacia y telenfermería, entre otras importantes iniciativas.

4 Salud integral y de excelencia reconocida a nivel internacional

El esfuerzo permanente por mejorar la calidad de vida de las personas nos ha llevado a ser reconocidos a nivel nacional e internacional. A 2024, hemos sido certificados 5 veces por la Joint Commission International, la acreditación más importante a nivel mundial. A esto se sumó que ese mismo año nos convertimos en la primera institución chilena en ingresar al ranking World's Best Hospitals, que reúne a los mejores 250 centros de salud del mundo. También recibimos otras importantes distinciones, como PXI-Praxis Xperience Index, Premios Lealtad del Consumidor Alco Consultores, Merco Empresas y Most Innovative Companies, entre otros.





dejando huellas 10 AÑOS

5

Clínica Alemana: La fuerza de las personas

El equipo de Clínica Alemana trabaja con excelencia y vocación cada día para cumplir con el propósito de la organización: hacer posible una mejor salud. Con sus talentos, forman un equipo humano y técnico de primer nivel, en un ambiente laboral que ha alcanzado un 80% de satisfacción. La diversidad generacional es un valor trascendental que impulsa nuestra misión.

6 MÁS SALUD MENOS ESPERA

Operativos Médicos: Más Salud, Menos Espera

Desde 2019, más de cinco mil personas han recibido atención médica gracias a los operativos impulsados por la clínica, en colaboración con Desafío Levantemos Chile y la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia. Esta iniciativa busca reducir las listas de espera del sistema público de salud, ofreciendo soluciones efectivas y sin costo para los centros asistenciales y sus pacientes.

7

Contribuyendo a la salud del planeta

Hemos adoptado medidas para mejorar la eficiencia energética, la gestión hídrica y de residuos, y la medición de la huella de carbono. Nuestro compromiso con el medio ambiente ha sido reconocido con los sellos de Cuantificación y Reducción de gases de efecto invernadero del programa HuellaChile del Ministerio de Medio Ambiente, un logro inédito para una clínica.

8

Formando a los profesionales de salud para Chile

En la última década, hemos impulsado fuertemente un campo clínico de primer nivel, integrando docencia e investigación en nuestra actividad clínica, en línea con las prácticas de los mejores centros de salud del mundo. Junto a la Facultad de Medicina Clínica Alemana - Universidad del Desarrollo, equipos médicos, alumnos y pacientes contribuyen decididamente en la formación de excelencia de nuevos especialistas.

9

Educación y compromiso con la comunidad

La prevención y el bienestar integral son pilares clave en la salud. Nuestro Centro de Extensión ha tenido un rol protagónico en esto en la última década y se ha destacado por organizar encuentros y charlas para acercar la información médica a las personas. Además, nuestro compromiso con la comunidad se refleja en los voluntariados corporativos, fortaleciendo el vínculo con el entorno y entre los equipos mediante alianzas con organizaciones sociales, campañas solidarias, acompañamiento a pacientes y proyectos de infraestructura comunitaria.

10

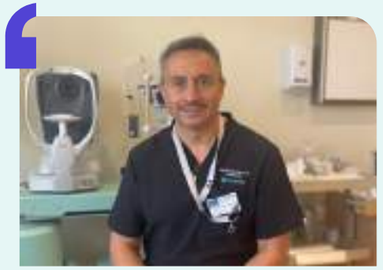
Salud de vanguardia

Procuramos contar siempre con nuevas y mejores tecnologías para nuestros pacientes, incorporando conocimiento, prácticas y técnicas de vanguardia. Hemos sido pioneros en cirugía robótica y en la incorporación de la Inteligencia Artificial para nuestros procesos de diagnóstico y tratamiento de diversas patologías. Hemos extendido el acceso a las prestaciones, fortaleciendo una red de atención con sedes en Vitacura y La Dehesa, junto a los centros médicos de Maitencillo, Chicureo, La Parva y Plaza Egaña, además de una red de toma de muestras médicas.

Testimonios

dejando huellas 10 AÑOS

Operativos de salud



Cuando hace más de 5 años nos invitaron a los primeros operativos, ¡nos entusiasmamos! Era una oportunidad para aportar a quienes más lo necesitaban y también para fortalecer nuestra vocación. Pero, sin duda, la experiencia ha superado todas las expectativas y nos ha renovado de manera profesional y espiritualmente, entregan un nuevo sentido al trabajo en equipo”

Dr. Ricardo Agurto
Jefe servicio de Oftalmología

Atención centrada en la persona



El proceso hacia el Reconocimiento Magnet, ha permitido profundizar el enfoque de atención centrada en las personas. Este camino, que lo hemos realizado profesionales de distintas generaciones, ha fortalecido una cultura organizacional que valora el respeto, la empatía y la participación activa de pacientes y equipos en cada etapa del cuidado, un camino de largo aliento que cada día suma más experiencia y conocimiento.”

María Ignacia González
Enfermera Consultora, Clínica Alemana

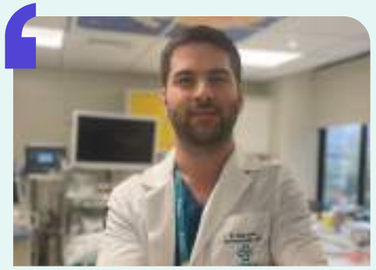
Diversidad e inclusión



Nunca imaginé que algún día iba a trabajar en Clínica Alemana. Primero fue a través del programa Confuturo, hoy soy parte del equipo de la clínica y desde el primer día me he sentido incluido y acompañado. Cada vez que tengo una dificultad, siempre hay alguien dispuesto a ayudarme. Ir a la clínica me genera alegría y entusiasmo.”

Ricardo López
Colaborador Clínica Alemana

Campo docente



Como residente de gastroenterología me sentí muy acogido, tanto por la excelencia clínica de los equipos, como por el ambiente humano y respetuoso que se vive en cada rincón de la institución. Hay una cultura que valora la formación, que integra a los estudiantes como parte del equipo y que transmite, de manera muy natural, el compromiso con la sostenibilidad y el cuidado del entorno.”

Dr. Diego Ruedi
Primer titulado del programa de subespecialidades en gastroenterología.

Huella Ambiental



Como Departamento de Mantención, nos sentimos profundamente orgullosos de formar parte de un equipo multidisciplinario comprometido con reducir la huella de carbono de la clínica año tras año. Lo que al principio parecía un gran desafío, se transformó en una oportunidad inspiradora para crecer y aprender, con el propósito de marcar una diferencia significativa, como es lograr un impacto concreto y duradero en la sostenibilidad de la Clínica, fomentando la eficiencia energética y el cuidado del medio ambiente.”

Antonio Castro
Jefe área mantención eléctrica

01.

Nuestra clínica

- Perfil de Clínica Alemana
- Gestión de la sostenibilidad
- Grupos de interés
- Red de atención
- Historia
- Grandes hitos del 2024
- Principales cifras
- Premios, acreditaciones y reconocimientos

Clínica Alemana cuenta con un equipo de más de **9.300** personas que desarrollan distintas funciones.

Primera y única clínica chilena dentro de las 250 mejores instituciones de salud según Ranking World´s Best Hospitals.

dejando huellas 10 AÑOS

1.1

Perfil de Clínica Alemana

GRI 2-1, 2-6, 2-28

Clínica Alemana trabaja a diario por hacer posible una mejor salud, con el paciente, sus familias y sus colaboradores en el centro de su quehacer. Entrega atención de alta complejidad, con más de 70 especialidades y subespecialidades médicas. La clínica es parte de la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia (CCAB), una entidad sin fines de lucro fundada en 1905.

Su equipo profesional está conformado por especialistas de distintas disciplinas y cuenta con tecnología avanzada e infraestructura moderna, lo que permite brindar atención en los ámbitos hospitalario y ambulatorio.

Con el propósito de contribuir a la salud y el bienestar de la población, la clínica crece permanentemente, con inversiones significativas para la ampliación de sus servicios tanto presenciales como remotos, con el fin de incrementar su alcance en la comunidad.

Anualmente, Clínica Alemana destina el 85% de sus utilidades para fortalecer su red de servicios de salud, estos recursos se emplean en la producción de conocimiento especializado, la adquisición de equipamiento médico con tecnología avanzada, la capacitación del personal, la formación de especialistas y el desarrollo de infraestructura y programas de beneficencia orientados a atender a pacientes en lista de espera del sistema público.

A través de estas acciones, Clínica Alemana desempeña un papel relevante en el sector de la salud en Chile y América Latina.

Información corporativa

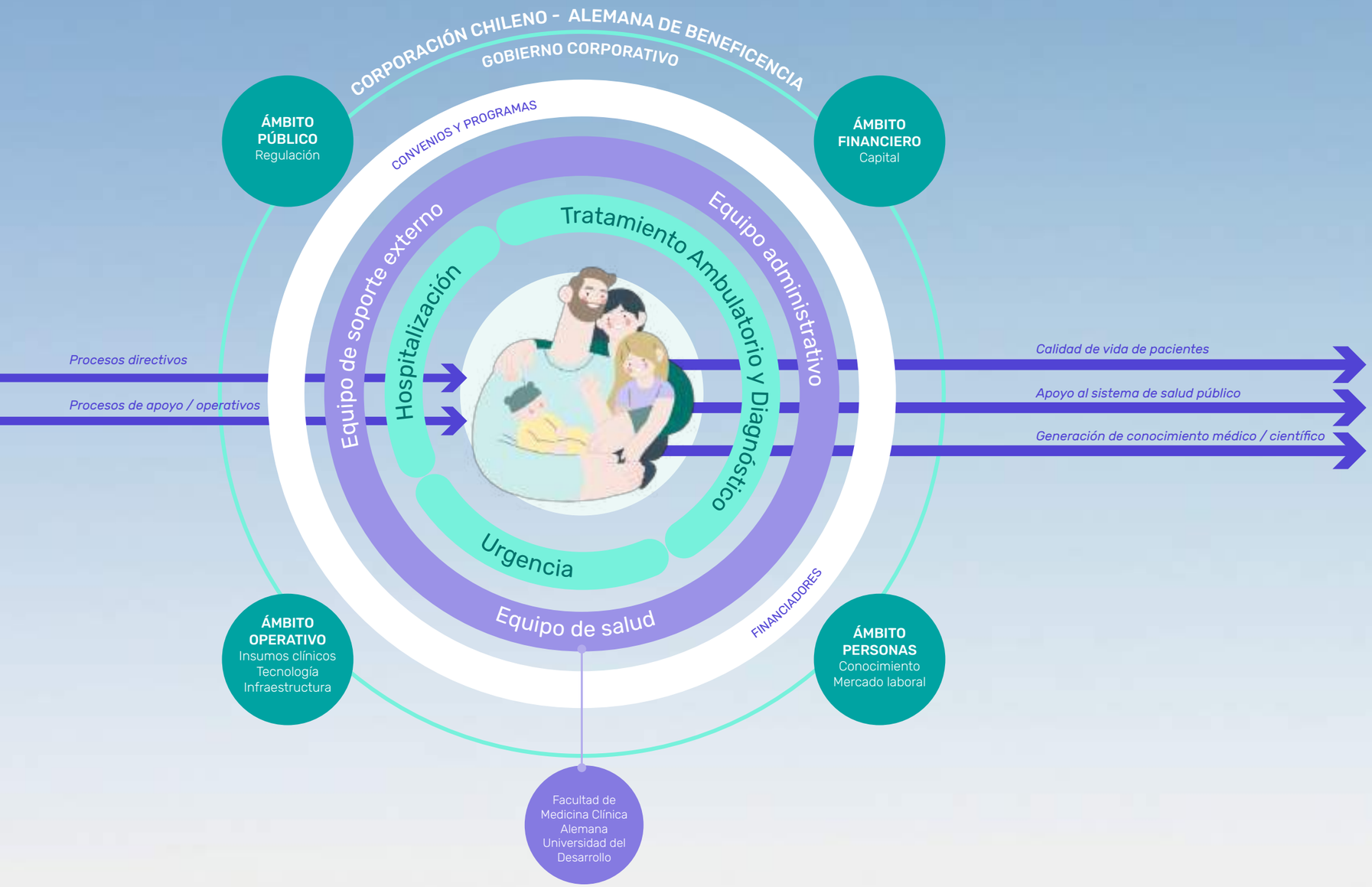
CASA MATRIZ
Av. Vitacura 5951, Vitacura,
Santiago de Chile

TELÉFONO DE CONTACTO
(56) 22 210 1111

www.alemana.cl

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.





1.1.1

Modelo de creación de valor

GRI 2-6

↘ Al centro, **nuestros pacientes, sus familias y la comunidad.**



1.1.2
Marco estratégico

Propósito
"Existimos para hacer posible una mejor salud".

Misión
Promover y satisfacer en forma integral el cuidado de la salud y bienestar de las personas y contribuir al desarrollo del conocimiento médico en beneficio de la sociedad, de manera sostenible e innovadora en todos sus ámbitos de acción.

Visión
Ser la institución líder en medicina de excelencia en Chile y Latinoamérica, reconocida por su liderazgo en innovación, foco en la prevención y bienestar, así como por su contribución al conocimiento médico y compromiso con un mundo más sostenible.

1.1.3
Valores de la clínica

1 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.

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

3 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.

4 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.

5 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.

1.2
Gobernanza de la sostenibilidad

1.2.1 Política de sostenibilidad

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

- Reafirmar el compromiso con la gestión sostenible y la toma de decisiones que consideren los impactos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).
- Fomentar la gestión sostenible en la cultura organizacional, promoviendo así la formación de equipos diversos e inclusivos, y reconociendo al capital humano como el principal activo de la institución.
- Establecer las bases de una conducta empresarial responsable.
- Formalizar el aporte a la Agenda Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), compuesta por los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Estructura de sostenibilidad

La gestión sostenible de Clínica Alemana está a cargo de tres instancias:

1 Comité de Directorio de Sostenibilidad y Reputación Corporativa

Define los principales lineamientos y supervisa la gestión de la organización en materia ambiental, social y de gobernanza para alcanzar los objetivos y compromisos establecidos en la política, entre otras funciones.

2 Departamento de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad

Depende de la Gerencia División Comercial y es responsable del seguimiento detallado de los proyectos, el estudio de mejores prácticas y el monitoreo de los avances en sostenibilidad.

3 Comité Ejecutivo de Sostenibilidad

Encargado de impulsar la estrategia de sostenibilidad al interior de la organización. Para tales efectos se han conformado instancias temáticas que abordar acciones específicas, las cuales contribuyen al desarrollo sostenible de la clínica.

Estos comités son:

- Comité de Diversidad e Inclusión
- Comité de Sostenibilidad Medioambiental

Ambas instancias están conformadas por colaboradores que representan a diversas áreas de la organización.

1.2.2 Estrategia de sostenibilidad GRI 2-22, CS-2



Huella Ambiental

Clínica Alemana está comprometida con el cuidado del medioambiente. Su gestión busca prevenir y minimizar las externalidades e impactos ambientales derivados de sus operaciones mediante el uso eficiente de los recursos. Para ello, implementa medidas orientadas a reducir estos impactos, con énfasis en la generación de residuos y la gestión energética.



Diversidad e Inclusión

La institución promueve el respeto, la diversidad y la inclusión en la conformación de los equipos y en la cultura organizacional. Su objetivo es generar un ambiente laboral donde todas las personas puedan desarrollarse y desempeñarse plenamente. Para ello, ofrece espacios de crecimiento personal y profesional, fomentando el respeto por las diferencias y el sentido de pertenencia a la organización.



Comunidad

Con el propósito de contribuir al bienestar y aportar a la comunidad, Clínica Alemana se compromete a:

- Mantener estándares de calidad y seguridad en la prestación de servicios.
- Garantizar el acceso a una atención de salud oportuna para personas en lista de espera del sistema público a través de operativos médicos.
- Promover la educación en salud preventiva.
- Apoyar la formación del personal médico a través del desarrollo de conocimientos y habilidades.
- Contribuir a la solución de problemas de salud en las comunidades cercanas a sus instalaciones.



Transparencia

La institución impulsa prácticas que fortalecen la credibilidad, la confianza y la transparencia en su desarrollo organizacional. Fomenta un comportamiento ético basado en principios de buen gobierno con todos los grupos de interés. La integridad guía cada decisión, procurando actuar con rectitud y promoviendo conductas empresariales alineadas con la ética corporativa.

Asimismo, Clínica Alemana considera los impactos ambientales, sociales y económicos de sus decisiones e informa anualmente sobre los avances en cada uno de estos ámbitos.



Proveedores

Clínica Alemana trabaja con proveedores que garanticen un servicio acorde con sus estándares. Mantiene relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo, velando porque su conducta cumpla con la legislación vigente, el respeto por los Derechos Humanos y los principios de transparencia y ética que rigen a la institución.

Considera a los proveedores como socios estratégicos en la cadena de valor y promueve relaciones de confianza mutuamente beneficiosas, sustentadas en el diálogo y en reglas claras que faciliten la integración de la sostenibilidad y el fortalecimiento de capacidades para una relación comercial efectiva.

10 Años de Reportabilidad en Sostenibilidad

En 2025, Clínica Alemana alcanza una década de reportabilidad ininterrumpida en sostenibilidad, siendo la única institución de salud privada en Chile que ha mantenido este compromiso desde 2015. Durante este período, ha desarrollado su gestión alineada con las mejores prácticas internacionales, reforzando su enfoque en la transparencia y la mejora continua en materia ambiental, social y de gobernanza.



1.2.3 Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

GRI 2-23

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen un llamado global de la Organización de las Naciones Unidas para erradicar la pobreza, proteger el planeta y garantizar el bienestar de todas las personas para 2030. Clínica Alemana contribuye a estos objetivos, a través de sus iniciativas e investigaciones.

→ Programas o iniciativas / ODS
› Programas de prevención › Programas de autocuidado y conciliación › Centro de extensión y educación continua › Más Salud, menos espera
› 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 › Gestión huella de carbono
› Programas de ampliación y acceso a la salud › Facultad de Medicina Clínica Alemana UDD



1.3

Actualización de grupos de interés

GRI 2-29

Contexto y metodología

La actualización de los grupos de interés de Clínica Alemana fue desarrollada por KPMG Chile bajo estándares internacionales, considerando el Global Reporting Initiative (GRI) y los Principios de Accountability AA1000. El proceso incluyó un análisis cuantitativo y cualitativo basado en seis criterios: proximidad, representatividad, responsabilidad, influencia, dependencia e influencia de los grupos sobre la organización. Para recopilar información, se revisaron documentos internos como el Reporte de Sostenibilidad 2023, encuestas de clima organizacional 2023 y 2024, el SSIndex 2024, resultados del NPS pacientes.

Perspectiva de Clínica Alemana y de los grupos de interés

El análisis interno evaluó a cada grupo de interés en función de su proximidad, representatividad, responsabilidad e influencia, permitiendo comprender su nivel de relevancia dentro de la estrategia organizacional. A su vez, se consideró la visión de los grupos de interés sobre su relación con la organización, midiendo su nivel de dependencia e influencia. Este enfoque permitió identificar expectativas y necesidades, contribuyendo a definir estrategias de relacionamiento alineadas con su impacto y participación.

Resultados de la actualización

La actualización incluyó modificaciones en la estructura de los grupos de interés sumando nuevas categorías debido a la separación de las existentes. El número de grupos pasó de siete en 2023 a nueve en 2024, mientras que los subgrupos se mantuvieron en 44. Se realizaron ajustes en la categorización, separando “Propietarios/Financiadores” en dos grupos independientes para diferenciar sus prioridades e influencia. Además, se eliminó el subgrupo “Trabajadores” dentro de “Colaboradores” y se creó el grupo “Influenciadores”, compuesto por líderes de opinión, prensa y organizaciones políticas, ambientales y sociales, anteriormente parte de “Entidades del Sector”.

Mapa de Grupos de Interés 2024

El mapa de grupos de interés combinó la perspectiva de Clínica Alemana con la de los grupos evaluados, segmentándolos según su nivel de influencia y dependencia. Esta clasificación facilitó la identificación de estrategias de gestión diferenciadas, estableciendo prioridades en función del impacto y la relación de cada grupo con la organización.



→ Grupos de interés y subgrupos

1

Colaboradores

- Médicos
- Personal clínico
- Personal administrativo
- Contratistas
- Sindicatos
- Agrupación de Médicos de Clínica Alemana (AMCA)
- Familiares de colaboradores

2

Pacientes

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

3

Proveedores

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

4

Entidades del sector

- Clínicas de Chile AG
- Colegio Médico
- Joint Comission international
- Facultad de Medicina Clínica Alemana-Universidad del Dersarrollo
- Centros y sociedades científicas
- Expertos y actores en salud
- Competidores
- Hospital Padre Hurtado

5

Autoridades

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

6

Propietarios

- Corporación Chileno Alemana de Beneficencia (CCAB)
- Directorio Clínica Alemana de Santiago
- Grupo Alemana

7

Financiadores

- Isapres
- Asociación de Isapres
- Fonasa
- Otros seguros de salud
- Compañías de seguros
- Bancos
- Calificadoras de riesgo

8

Comunidad

- Juntas de vecinos
- Vecinos

9

Influenciadores

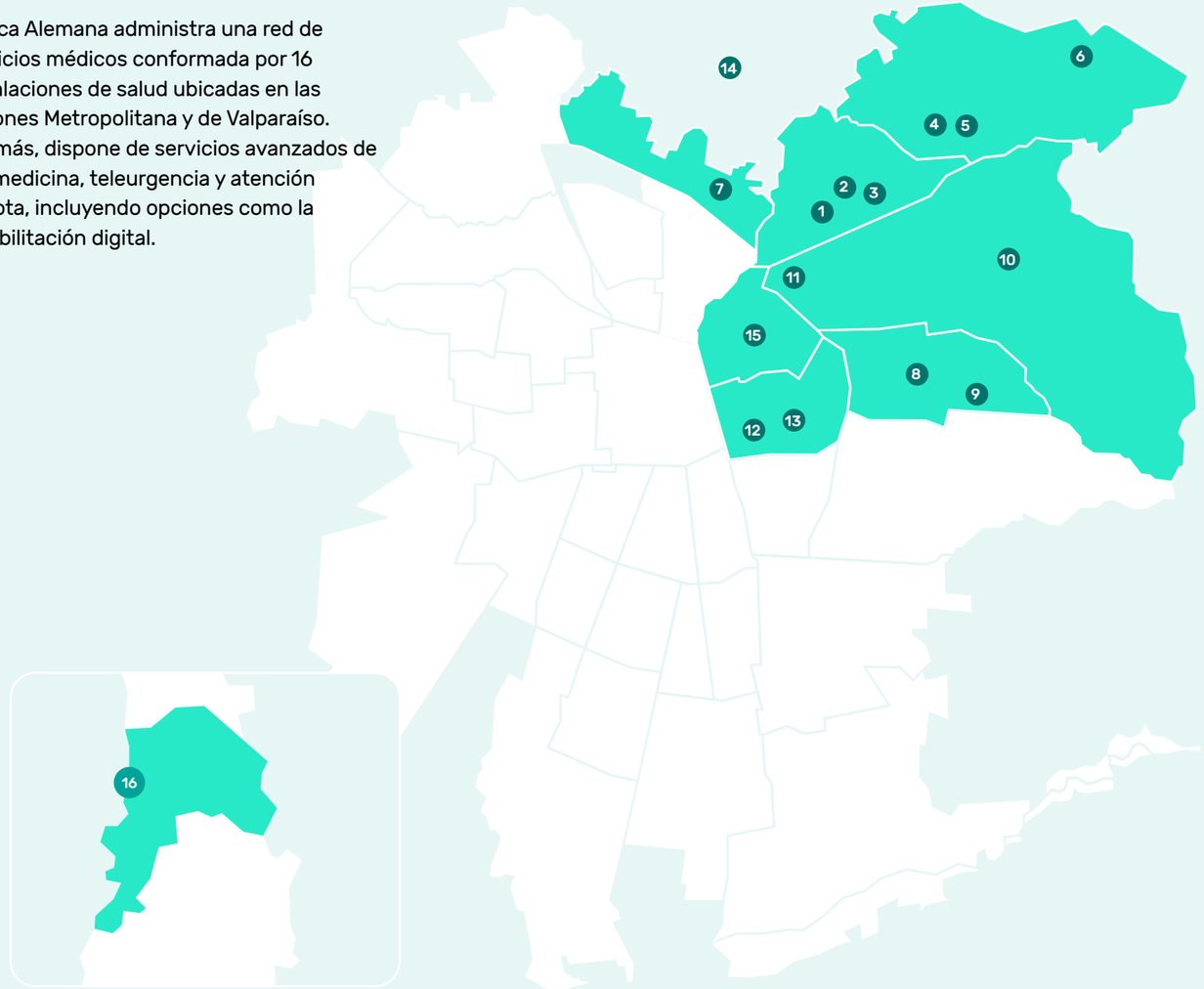
- Líderes de opinión
- Prensa
- Organizaciones políticas, ambientales y sociales

1.4

Red de atención

GRI 2-1

Clínica Alemana administra una red de servicios médicos conformada por 16 instalaciones de salud ubicadas en las regiones Metropolitana y de Valparaíso. Además, dispone de servicios avanzados de telemedicina, teleurgencia y atención remota, incluyendo opciones como la rehabilitación digital.



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 San Carlos de Apoquindo

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 Centro Médico 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

1.5

Historia

1905

Creación de la Sociedad de Beneficencia Hospital Alemán



1905

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 traspasa 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

Primer operativo médico para pacientes del sistema público

2022

Apertura del Centro Médico de Plaza Egaña

2020

Inauguración del Centro Médico de Chicureo



2021

Se abre el Centro Médico de La Parva



2023

Inauguración de la Urgencia Gineco-Obstétrica de Vitacura

2024

Primera y única clínica chilena dentro de las 250 mejores instituciones de salud del mundo



1.6

Grandes hitos del 2024



1

Alemana Integral
Se implementó un modelo de atención basado en médicos de cabecera y salud preventiva, con el objetivo de brindar un cuidado más personalizado y mejorar la calidad de vida de los pacientes.



2

Obtención de sello programa HuellaChile:
Durante 2024 Clínica Alemana obtuvo dos sellos del programa HuellaChile por medición y reducción de gases de efecto invernadero.



3

Convenio académico con el Hospital Charité
Clínica Alemana consolidó una alianza académica con el Hospital Charité de Alemania, fortaleciendo la colaboración en la formación médica y promoviendo el intercambio de conocimientos para mejorar la atención en salud.



4

Ranking World´s Best Hospitals:
Clínica Alemana fue reconocida dentro de las 250 mejores instituciones de salud del mundo, logrando el lugar 173 y siendo la única institución chilena en el ranking.



5

Investigación histórica
La institución participó en un estudio que permitió descubrir nuevos antecedentes sobre la causa de muerte de la momia del Niño del Cerro El Plomo, aportando información valiosa al ámbito arqueológico y científico.



6

Operativo “Más salud, menos espera”
Más de 2.000 personas fueron beneficiadas al salir de la lista de espera del sistema público, contribuyendo a reducir los tiempos de atención y mejorar el acceso a tratamientos oportunos.

7

Telemedicina
Se superaron las 63.000 atenciones y se amplió el servicio de exámenes de laboratorio a domicilio mediante una alianza estratégica con Examedi, facilitando el acceso a la salud de manera remota y eficiente.



8

Satisfacción de pacientes (NPS)
Con una puntuación de 79,4, se refleja el alto nivel de satisfacción de los pacientes, evidenciando el compromiso con una atención de excelencia y centrada en la persona.

1.7

Principales cifras 2024

SASB HC-DY-000.A, HC-DY-000.B

28
Pabellones

40.919
Cirugías[1]

3.763
Partos

3,44
Días promedio de permanencia[2]

31.879
Egresos hospitalarios[2]

25,8%
Egresos ambulatorios

75%
Tasa de ocupación general

264.009
Pacientes totales en urgencias

1.088.758
Consultas médicas totales

435.753
Pacientes únicos[3]

12.393
Atenciones por teleurgencia

63.647
Teleconsultas

1.048
Exámenes disponibles (imágenes y laboratorio)

1.609
Médicos acreditados

74
Especialidades y subespecialidades

Camas según tipo



1. Número de procedimientos quirúrgicos.
2. No incluye egresos de HT ni ambulatorios
3. Pacientes únicos que visitaron la clínica durante el año.

1.8

Premios, acreditaciones y reconocimientos R-1

1.8.1 Acreditaciones

Clínica Alemana cuenta con la acreditación internacional de Joint Commission International[4], que establece estándares de calidad y seguridad para los pacientes, personal y visitantes, e impulsa la mejora continua.

La vigencia de la sexta esta reacreditación es hasta enero 2028, para Clínica Alemana de Santiago y todas sus sucursales.

La institución está acreditada en Chile por la Superintendencia de Salud[5]**.** de acuerdo con los estándares de calidad del Ministerio de Salud.

La acreditación nacional se ha realizado para Clínica Alemana de Santiago, Clínica Alemana de La Dehesa y Centro Médico Clínica Alemana de Chicureo.

Esta certificación otorgada por la **Organización Mundial del Ataque Cerebrovascular (ACV) y la Sociedad Ibero Americana de Enfermedad Cerebrovascular**, tiene como objetivo garantizar que los centros asistenciales de salud implementen y monitoreen todas las estrategias prioritarias de cuidado del ACV.

4. www.jointcommissioninternational.org/
5. www.supersalud.gob.cl/normativa/668/ articles-18513_recurso_1.pdf

1.8.2 Premios y reconocimientos

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

Primer lugar en el sector clínicas.
Praxis Experience Index.
Quinto año consecutivo

Primer lugar en la categoría clínicas.
Premio Lealtad del Consumidor NPS.
Alco Consultores y Escuela de negocios Universidad de los Andes (ESE).
Sexto año consecutivo

Primer lugar Índice de Confianza de Clientes Nacional. Categoría transaccional.
Primer lugar Índice de Confianza de Clientes. Categoría salud.
Centro de experiencias y servicios CES UA.
Segundo año consecutivo

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

Primer lugar en la categoría Alianza para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
Premios iniciativas sustentables.
Premios Iniciativas Sustentables. La Tercera-Pulso
Segundo año consecutivo

Lugar 173 en el Ranking World´s Best Hospitals, primera y única institución chilena.

Programa HuellaChile
Obtención sellos de cuantificación y reducción, gases de efecto invernadero.

Primer lugar en la categoría Clínicas y Centros médicos.
Estudio de reputación corporativa Empresas Humanas
Consultora TRUE BRANDS, GfK
y La Tercera.

Primer lugar en el sector clínicas.
Quinto año consecutivo.
20° en ranking general.

Primer lugar en el sector clínicas.
Quinto año consecutivo.
27° en ranking general.

Primer lugar en el sector clínicas.
Décimo año consecutivo.
17° en ranking general.

02.

Liderazgo para la sostenibilidad

- Directorio
- Miembros del Directorio
- Roles y funciones del Directorio
- Comités del Directorio
- Alta Administración
- Ética y transparencia
- Gestión de riesgos
- Ciberseguridad y privacidad de la información

Creación del **Comité Asesor de Riesgos.**

En 2024 se implementó un **nuevo Código de Gobierno Corporativo.**

dejando huellas 10 AÑOS

2.1

Directorio

GRI 2-9,2-10,2-17, 2-18

El Directorio de Clínica Alemana es su principal órgano de gobierno. Su misión es proteger y valorizar el patrimonio de la institución, alineándose con el propósito y los valores de la clínica. 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.

Está integrado por cinco miembros que son elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas (JOA) de Clínica Alemana de Santiago S.A., con un mandato de tres años, al término de este periodo el Directorio se renueva totalmente, pudiendo ser los directores reelegidos indefinidamente. Según el Código de Gobierno Corporativo, el Directorio puede proponer a la Junta de Accionistas el perfil individual que deberían cumplir los nuevos integrantes, basados en competencias académicas, profesionales y valores personales, para asegurar un proceso inclusivo y no discriminatorio.

↘ En 2024, el Directorio llevó a cabo doce sesiones ordinarias, en que se definieron estrategias organizacionales, se protegió el patrimonio institucional. Ninguno de los directores tiene cargos ejecutivos en la institución.

2.2

Miembros del Directorio

GRI 2-9, 2-11



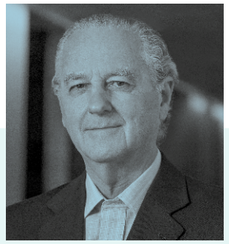
Andrés Kuhlmann Jahn

PRESIDENTE

Ingeniero Civil Industrial
62 años
Año de incorporación: 2017

Otros directorios:
Clínica Alemana de Temuco y Valdivia (P), miembro del Directorio de Colbún, Finning Internacional (presidente del Comité de Sostenibilidad y Seguridad).

Comités Clínica Alemana en los que participa: Recursos Humanos, Sostenibilidad y Reputación Corporativa, Gobierno Corporativo.



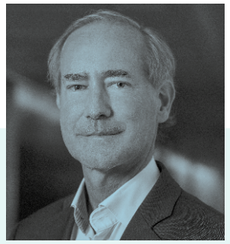
Dr. Juan Hepp Kushel

VICEPRESIDENTE

Médico Cirujano
76 años
Año de incorporación: 2019

Otros directorios:
Corporación Chileno Alemana de Beneficencia, Grupo Alemana SpA, Universidad del Desarrollo (miembro de Consejo Directivo).

Comités Clínica Alemana en los que participa:
Auditoría Médica, Auditoría Interna, Sostenibilidad y Reputación Corporativa.



Christian Sturms Stein

DIRECTOR

Ingeniero Comercial y MBA
52 años
Año de incorporación: 2015

Otros directorios:
Grupo Alemana (P), Clínica Alemana de Temuco y Clínica Alemana de Valdivia, Grupo Cbb, Universidad del Desarrollo (miembro del Consejo Directivo), 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.



Roberto Loehnert Binder

DIRECTOR

Ingeniero Civil
46 años
Año de incorporación: 2017

Otros directorios:
Corporación Chileno Alemana de Beneficencia, Lippi, Talana, Venturance AGF, Zentynel (Managing Partner).

Comités Clínica Alemana en los que participa:
Recursos Humanos (P), Auditoría Interna (P), Auditoría Médica.



Dag von Appen Buros

DIRECTOR

Ingeniero Comercial
62 años
Año de incorporación: 2022[6]

Otros directorios:
Navigator Gas Holding (P), Ultranav, Ultraterra, Grupo Mathiesen y Hexagon Group AG.

Comités Clínica Alemana en los que participa:
Finanzas e inversiones (P), Gobierno Corporativo.

6. Previamente ejerció como director de la clínica por un período de 9 años.

2.3

Principales funciones del Directorio

GRI 2-9, 2-12, 2-14, 2-18

Las funciones del Directorio están reguladas por sus estatutos y la Ley de Sociedades Anónimas, y abarcan:

Supervisar el desempeño corporativo en términos normativos y financieros

Establecer las directrices generales para el funcionamiento de Clínica Alemana

Asegurar el cumplimiento de las estrategias corporativas mediante la revisión continua de los informes proporcionados por la alta dirección sobre la actividad institucional

Conforme al Código de Gobierno Corporativo, el Directorio cuenta con un mecanismo de evaluación anual para calificar su funcionamiento y cumplimiento normativo, consolidar buenas prácticas y proponer acciones de mejora. Ésta se realiza en el mes definido por el Directorio y propuesto por la administración, cuyos resultados se ordenan, categorizan y presentan al presidente, quien durante marzo comunica los resultados a cada director.

En 2024, el Directorio participó en la adaptación de la normativa interna a la Nueva Ley de Delitos Económicos, implementó el nuevo Código de Gobierno Corporativo para definir su estructura, regular su funcionamiento y establecer mejores prácticas, y participó en capacitaciones en estas materias.

Gobernanza sostenible

El Directorio otorga prioridad al avance en sostenibilidad, lo que se evidencia en la creación de comités especializados y en la definición de directrices claras para su gestión. En este marco, delega a los comités, al gerente general y al médico director la tarea de identificar, prevenir y mitigar riesgos económicos, ambientales y sociales; y supervisa la efectividad de esta gestión.

Con el fin de fortalecer su conocimiento en desarrollo sostenible, el Directorio cuenta con el apoyo del Comité de Sostenibilidad y Reputación Corporativa, el cual asesora en áreas clave como gestión ambiental, relación con grupos de interés, satisfacción de pacientes y posicionamiento de marca.

↘ El Directorio participó en una charla sobre el Enfoque de Derechos Humanos en la estrategia de sostenibilidad corporativa.

Remuneración del Directorio

La Junta Ordinaria de Accionistas define la remuneración del Directorio y estableció para el período abril 2024 - marzo 2025 un estipendio mensual de 50 UF para los miembros y 100 UF para el presidente, lo cual cubre su participación en sesiones ordinarias, extraordinarias y reuniones de comités, independientemente de las asistencias. Se considera una reducción del estipendio en caso de ausencias a más de tres sesiones ordinarias.



2.4

Comités del Directorio

GRI 2-9, 2-12,2-13

El Directorio cuenta con la facultad de establecer comités que abordan temas específicos, integrados por algunos de sus miembros y representantes de la Alta Administración. Estos son: i) Finanzas e Inversiones, ii) Auditoría Interna y iii) Auditoría Médica, iv) Personas v) Gobierno Corporativo, y vi) Sostenibilidad y Reputación Corporativa.

Cada comité tiene sus estatutos de funcionamiento para apoyar las decisiones del Directorio. Sin embargo, es quien aprueba las decisiones que afecten directamente a la institución y dan seguimiento a los objetivos y metas relacionadas con sus principales áreas de gestión. Adicionalmente, están encargados de la gestión de impactos de la organización.

→ Comités del Directorio encargados de la gestión de impactos CS-1

Tipo de impacto	Comités del Directorio	Descripción del comité	Periodicidad	Integrantes del comité	Asistencia (%)
Económicos	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, valorización de proyectos de inversión, el estado de ejecución presupuestario, opciones y propuestas de financiamiento, pago de dividendos ordinarios y extraordinarios, aportes de capital, indicadores operacionales financieros varios como nivel de deuda, cuentas por cobrar, cumplimiento de Covenants, suficiencia de provisiones, entre otros. También se analiza el impacto financiero de distintos cambios en la normativa legal u otros escenarios.	Sesiona al menos tres veces en el año	Christian Sturms (presidente)	100%
				Roberto Loehnert	100%
				Cristián Piera	100%
				Cristina Winter	100%
				Mathias Anwandter (secretario)	100%
Medioambientales y reputacionales	Comité de sostenibilidad y reputación corporativa	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 se enmarquen en los principios y valores que se recogen en el documento.	Sesiona tres veces en el año	Christian Sturms (presidente)	100%
				Dr. Juan Hepp	100%
				Andrés Kuhlmann	100%
				Cristián Piera	100%
				Dr. Bernd Oberpaur	100%
				Carolina Jara (secretaria)	100%
En las personas	Comité de auditoría interna	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.	Se realiza dos veces al año	Roberto Loehnert (presidente)	100%
				Dr. Juan Hepp	50%
				Cristián Piera	100%
				Mathias Anwandter	100%
				Marcelo Poblete (secretario)	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 eventualmente acarrear algún tipo de responsabilidad para Clínica Alemana.	Sesiona todos los meses	Dr. Juan Hepp (presidente)	91%
				Roberto Loehnert	91%
				Dr. Bernd Oberpaur	100%
				Cristián Piera	100%
				Dra. Adriana Undurraga	91%
				Guillermo Uslar (secretario)	73%
	Comité de personas	Está orientado a fortalecer la gestión del capital humano, a través de la definición de lineamientos estratégicos y planes de acción que promuevan las mejores prácticas en materia de personas para el cumplimiento de misión de Clínica Alemana.	Sesiona tres veces al año	Roberto Lohnert (presidente)	100%
				Andrés Kuhlmann	75%
				Cristián Piera	100%
				Patricia Muñoz (secretaria)	100%
Gobernanza	Comité de gobierno corporativo	Tiene a su cargo la revisión de las distintas políticas de gobernanza, así como la interpretación y aplicación del Código de Gobierno Corporativo.	Durante 2024 el comité sesionó cada vez que fue convocado.	Andrés Kuhlmann	-
				Dag von Appen	-
				Pablo Aguirre	-

2.5

Alta Administración

GRI 2-9, 2-19, 2-20

La Alta Administración de Clínica Alemana de Santiago desempeña un papel fundamental en la implementación de estrategias que garantizan una atención médica de excelencia.

Su liderazgo y compromiso son esenciales para promover prácticas sostenibles y responsables, contribuyendo así al bienestar de la comunidad y al desarrollo continuo de la institución.

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

Director de auditoría corporativa
Marcelo Poblete

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

Jefe departamento de auditoría médica
Dra. Adriana Undurraga

Las políticas generales de remuneración fija y variable para la Alta Administración son establecidas por el comité de personas, considerando aspectos estratégicos, el nivel de responsabilidad, la complejidad del rol y el tamaño del área a cargo. Estas decisiones se respaldan en estudios de mercado que garantizan equidad y competitividad.

Las remuneraciones variables están vinculadas al desempeño en la gestión de impactos de la organización, evaluado por los accionistas, la administración y la dirección médica según las políticas establecidas. En cuanto al gerente general y el médico director, sus remuneraciones son determinadas directamente por el Directorio.





2.6

Ética y transparencia

Enfoque de gestión

GRI 3-3

TEMA MATERIAL

Descripción

La acción y operación sobre la base de una conducta ética y responsable y el cumplimiento irrestricto de la normativa vigente tienen un impacto directo en todo el quehacer de la clínica y sus grupos de interés, así como a nivel nacional.

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.

Impactos

- Potenciales conductas relacionadas con corrupción.
- Uso de una Línea de Denuncias como mecanismo de transparencia para colaboradores y terceros.
- Ampliación de programas de formación en compliance para prevenir riesgos regulatorios.

Políticas y lineamientos

- 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

Avances 2024

- Todos los colaboradores fueron informados sobre procedimientos de anticorrupción.
- Clínica Alemana capacitó a 284 colaboradores con mayor exposición a riesgos de corrupción y conflictos de interés, incluyendo a los Directores.

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

2.6.1 Directrices para el comportamiento ético

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

1

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.

2

Modelo de prevención de delitos

Tiene por objetivo constituirse en la herramienta fundamental para la adecuada prevención y detección de los delitos incluidos en la Ley 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, dentro de la estructura de Clínica Alemana.

3

Política anticorrupción y anticohecho

Su objetivo es establecer los principios para la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta al interior de Clínica Alemana.

4

Reglamento interno de funcionamiento

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

5

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.

Sistema de gestión ética

Adicionalmente, cuenta con un **sistema de gestión ética**, cuyo propósito es velar por el cumplimiento del Marco Ético de Integridad y Conducta.

→ Sistema de gestión ética

Propósito

Velar por el cumplimiento del Marco Ético de Integridad y Conducta, mediante la enseñanza y la corrección de los actos reñidos con sus directrices.

Estructura

Dos embajadores especialistas:

1. Subgerente legal de personas
2. 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.

El Comité de Ética y Conducta supervisa el cumplimiento de las directrices éticas de la organización. Como parte de la gestión de la transparencia, todos los miembros del Directorio y quienes ocupan cargos críticos deben presentar anualmente una declaración jurada de conflictos de interés, cuyo cumplimiento es supervisado por la Dirección de Compliance.

Esta declaración incluye información sobre participación en consejos directivos, vínculos accionariales con proveedores y grupos de interés, accionistas controladores, partes relacionadas, así como relaciones, transacciones y saldos pendientes. Los datos recolectados se comparten con las gerencias, subdirecciones médicas, el gerente general, el médico director y el Directorio, según corresponda.

Medidas anticorrupción

GRI 2-15, 205-2

Para mitigar los riesgos de corrupción, Clínica Alemana aplica diversas políticas, entre ellas la inclusión de una cláusula de responsabilidad penal empresarial en los contratos de colaboradores, inducciones corporativas, procedimientos de pago a proveedores, un canal de denuncias y políticas de auspicios, donaciones, adquisiciones y compras.

También establece procedimientos de relación con funcionarios públicos, licitaciones para ciertas compras y una cláusula en todos sus contratos que prohíbe conductas relacionadas con la corrupción. Además, la anticorrupción es abordada en su Matriz de Riesgos, Marco Ético de Integridad y Conducta, Modelo de Prevención de Delitos y Política Anticorrupción y Anticohecho.

En 2024, Clínica Alemana capacitó a 284 colaboradores con mayor exposición a riesgos de corrupción y conflictos de interés, incluyendo a los Directores de Clínica Alemana de Santiago S.A. También se enviaron informes mensuales por correo electrónico sobre el Modelo de Prevención de Delitos y las Políticas Anticorrupción y Anticohecho. Adicionalmente, se comunicó a los proveedores sobre las políticas y procedimientos de anticorrupción.



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

Declaración jurada para proveedores

Para ser registrados como proveedores de Clínica Alemana, deben suscribir una declaración jurada en la que garantizan la adopción de medidas de prevención de delitos según la Ley 20.393, asegurando altos estándares de probidad, buenas prácticas y cumplimiento legal durante la relación contractual. Asimismo, declaran no haber incurrido ni incurrir en conductas que puedan derivar en delitos asociados a la corrupción. Además, se comprometen a implementar controles internos eficientes para prevenir el lavado de activos, financiamiento del terrorismo, receptación y cohecho de funcionarios públicos, tanto nacionales como extranjeros.

2.6.2 Canal de Denuncias del Modelo de Prevención de Delitos

GRI 2-16, AUD-1, AUD-2

↘ 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.**



Canal de denuncias

Es una plataforma anónima y confidencial. Los casos no relacionados con la Ley 20.393 se derivan al área correspondiente según su naturaleza, mientras que aquellos contemplados en esta ley son investigados por la Dirección de Compliance.

Es administrada externamente para garantizar mayor confidencialidad. Semestralmente, la Dirección de Compliance informa al Directorio sobre las denuncias recibidas.

En 2024, se recibieron siete denuncias. Ninguna de ellas revistió 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

Esta plataforma recibe las denuncias asociadas a temas laborales, incumplimientos a las disposiciones del Reglamento Interno, del Marco Ético de Integridad y Conducta o bien sobre acciones que impliquen una infracción a las normas internas y/o a la legislación vigente. Mensualmente se incorpora en reportes al Directorio la información referente a estas materias.

→ Denuncias y resultados	2023	2024
N° de denuncias presentadas	23	**61**
N° de denuncias vinculadas al Marco que derivaron en una investigación interna	16	**54**
N° de denuncias que se resolvieron a través de entrevistas de conciliación o contención	0	**0**
N° de denuncias conductas constitutivas de acoso sexual	1	**3**



2.6.3 Gestión de reclamos técnico-médico

CD-1, AUD-3, AUD-4, AUD-5

En cuanto a los reclamos técnico-médicos, se adquiere el compromiso de evaluar el proceso de atención al paciente de manera objetiva, fundamentándose en los principios de la buena práctica médica. A partir de los resultados obtenidos, se proporcionan explicaciones, orientaciones y, en su caso, reparaciones que resulten pertinentes.

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.

↘ 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. Los temas médicos son revisados y gestionados de acuerdo con protocolos definidos para ello por el departamento de auditoría médica.

→ Denuncias de auditorías médicas	2022	2023	2024
Número de reclamos recibidos	287	324	**317**
Número de casos cerrados	279	326	**312**
Número de casos activos al 31 de diciembre	105	120	**112**
Casos en que se interpuso una mediación prejudicial[7]	20	33	**41**

7. 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.

2.6.4 Cumplimiento normativo

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

↘ 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.



Durante 2024, Clínica Alemana tuvo multas asociadas a dos sumarios de la Secretaría Regional Ministerial de Salud (Seremi) de la Región Metropolitana iniciados en 2022 por fiscalizaciones ocurridas ese año. Durante el período 2024, no se iniciaron sumarios, por parte de la autoridad sanitaria.

Además, en 2024 se presentaron 98 reclamos al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), de los cuales 26 se acogieron, diez se acogieron parcialmente, 51 no se tomaron en cuenta, en seis se desistió el reclamante y en dos se presentó otra solución porque no eran reclamos, sino que consultas.

Asimismo, la institución recibió 53 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, no se recibieron denuncias por acceso ilícito a sistema informático de ficha clínica, mediante el canal de denuncias.

En el año revisado 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.

La clínica no ha incurrido en incidentes de corrupción y no se han presentado causas jurídicas relacionadas con la corrupción.

2.7

Gestión de riesgos RI-1

El Directorio asume la responsabilidad de liderar la política de gestión de riesgos. Las directrices definidas por este órgano son comunicadas a la Alta Administración, encargada de implementar las medidas necesarias y de reportar los avances al Directorio, garantizando una gestión alineada y eficiente.

Esta supervisión se articula a través de los comités del Directorio, cada uno con funciones específicas: el Comité de Finanzas supervisa los riesgos financieros; el de Recursos Humanos aborda los riesgos relacionados con las personas; el de Auditoría Médica se enfoca en los riesgos clínicos; el de Auditoría, donde se presenta la evaluación independiente de los riesgos asociados a los procesos auditados financieros, contables y de tecnología, el de Sostenibilidad y Reputación Corporativa gestiona los riesgos ambientales y sociales, y el de Gobierno Corporativo se encarga de los riesgos de gobernanza.

La organización dispone de una matriz de riesgos consolidada como herramienta fundamental para la gestión de estos desafíos. Esta matriz permite clasificar y definir los distintos tipos de riesgos de la institución, facilitando su gestión mediante un modelo sistémico, estructurado y transversal.

2.7.1 Matriz de riesgos

→ **Riesgos consolidados**

Criticidad Riesgo Residual	Auditoría Financiera, Procesos y TI	Compliance y Prev. del delito	Ciber-seguridad	Calidad y Operacional Clínico	Gcia. Div. Comercial -ESG	Protección de Datos	Gcia. Personas - Laborales	Comité de Gerentes	Total
Riesgo Crítico	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Riesgo Alto	4	0	2	7	0	3	1	3	20
Riesgo Medio	1	8	22	15	4	1	5	0	56
Riesgo Bajo	1	10	12	3	1	4	3	0	34
Total	**6**	**18**	**36**	**25**	**5**	**8**	**9**	**3**	**110**

↘ Se implementó un Plan Integral de Administración de Riesgos Institucionales, con el objetivo de gestionar estos riesgos de manera transversal a toda la institución, con el propósito de presentar una visión coherente e integral de los riesgos.

2.7.2 Madurez de la identificación de riesgos

Para abordar estos desafíos, **en agosto se creó el Comité Asesor de Riesgos,** que sesiona mensualmente con el objetivo de identificar, clasificar y priorizar los riesgos de manera integral, definiendo los pasos a seguir y las acciones necesarias para su mitigación.

Durante agosto de 2024 se constituyó el Comité Asesor de Riesgos, con el propósito de fortalecer la administración junto a la gestión integral de riesgos en la organización, y también se publicó el Plan Integrado de Administración de Riesgos. La principal función de este comité es establecer una metodología común para inventariar y clasificar los riesgos identificados en cada ámbito, garantizando así un enfoque objetivo, estructurado y homogéneo. De este modo, la alta dirección dispone de información confiable para la toma de decisiones.

Este comité actúa como un paraguas general para coordinar la gestión de riesgos financieros, compliance, ciberseguridad, calidad y seguridad de las personas, reputacionales, de protección de datos, laborales y estratégicos. Además, asesora a cada área responsable de mitigar sus riesgos en una metodología para identificar los riesgos y clasificar su criticidad, facilitando la visualización y gestión de dichos riesgos.

Por último, este comité realiza un seguimiento periódico de los riesgos, evaluando su evolución y la efectividad de las medidas implementadas. Como parte de su rol, informa mensualmente al directorio, entregando un panorama actualizado de la gestión de riesgos global.

Supervisión y reporte

Los resultados de la gestión de riesgos se informan regularmente al:

- Directorio.
- Comité de Políticas de Calidad.
- Comité de Administración y Seguridad de Instalaciones, integrado por gerentes de administración, operaciones, personas y proyectos, además de líderes técnicos y administrativos.

2.7.3 Riesgos identificados

Riesgos financieros, contables y de procesos

Busca minimizar el impacto de fluctuaciones económicas, fallas operacionales y fraudes, asegurando así la integridad de la información, estabilidad y eficiencia en la gestión financiera y operativa.

Riesgos de compliance y prevención del delito

Busca garantizar el cumplimiento legal, de normativas y regulaciones, previniendo fraudes, corrupción y otras prácticas ilícitas que puedan producirse en la ejecución del giro institucional y puedan afectar la integridad de la organización.

Riesgos de ciberseguridad

Busca proteger la información y los sistemas digitales frente a ciberataques, asegurando de este modo el normal funcionamiento de la operación en términos de tecnologia de la información, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

Riesgos de calidad de atención y seguridad de las personas

Se centra en un enfoque interdisciplinario, que busca apoyar los objetivos de la organización y su liderazgo, para la toma de decisiones y prioridades de mejora. Esto se consigue, a través de la identificación y análisis de los diferentes tipos de riesgos resultantes de los procesos operativos, con alcance a los pacientes, colaboradores, visitantes y terceros. Utilizacomo modelo de gestión la mejora continua de los procesos.

Riesgos reputacionales

Busca resguardar la imagen y credibilidad de la organización, para evitar incidentes que puedan afectar la confianza de clientes, imagen pública y otros stakeholders.

Riesgos de protección de datos

Busca asegurar el cumplimiento de normativas sobre privacidad, protegiendo así los datos personales y sensibles contra accesos no autorizados o usos indebidos y promoviendo de la misma forma el manejo adecuado de la información dentro de la organización.

Riesgos laborales

Busca promover un ambiente de trabajo seguro y saludable evitando con ello conflictos internos con los colaboradores y anticipándose a la correcta implementación de nuevas disposiciones en la legislación laboral.

Riesgos estratégicos

Busca anticipar y gestionar factores externos e internos que puedan afectar los objetivos estratégicos de la organización, garantizando de este modo su operación.



2.7.4 Riesgos de calidad de atención y seguridad de las personas

El Directorio de Clínica Alemana lidera la política de gestión de riesgos y define las directrices que son comunicadas a la Alta Administración, la cual se encarga de implementar las medidas necesarias y reportar los avances al Directorio. La supervisión complementaria está a cargo de la Fiscalía, que controla la matriz de riesgos asociada a la Ley 20.393, bajo la vigilancia de diversos comités del Directorio, los cuales se especializan en:

1

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

2

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

3

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

4

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

5

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

2.7.5 Riesgos relacionados con la corrupción

GRI 205-1

Clínica Alemana, a través de un trabajo realizado por el Comité de Compliance compuesto por delegados de las distintas gerencias, ha identificado diversos riesgos asociados a acciones de fraude y corrupción económica que pueden constituir un delito de los contemplados en la Ley 20.393, incluyendo, entre otros: cohecho a funcionario público, corrupción entre particulares, administración desleal, negociación incompatible, entre otras.

Para mitigar estos riesgos, Clínica Alemana ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos que incluye políticas y procedimientos específicos, como la Política Anticorrupción y Anticohecho, Política de donaciones y auspicios, el Reglamento Interno de Funcionamiento y un sistema de gestión ética, que se encuentra en constante revisión por un tercero independiente. Además, se realizan capacitaciones periódicas para el personal expuesto a estos riesgos y se cuenta con un canal de denuncias anónimo y confidencial para reportar cualquier irregularidad.

- Selección directa de proveedores sin licitación
- Adquisiciones a empresas vinculadas a funcionarios públicos o PEP
- Donaciones o auspicios indebidos
- Donaciones a entidades con fines ilícitos
- Donaciones con conflictos de interés
- Disposición indebida de activos
- Adquisición de bienes de origen ilícito
- Relaciones personales con proveedores
- Pagos por servicios no prestados
- Condonación injustificada de deudas
- Conductas ilícitas de terceros contratados
- Contratación de personal por favores

2.8

Ciberseguridad y privacidad de la información GRI 2-9

TEMA MATERIAL

Descripción

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.

Objetivos

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

Impactos

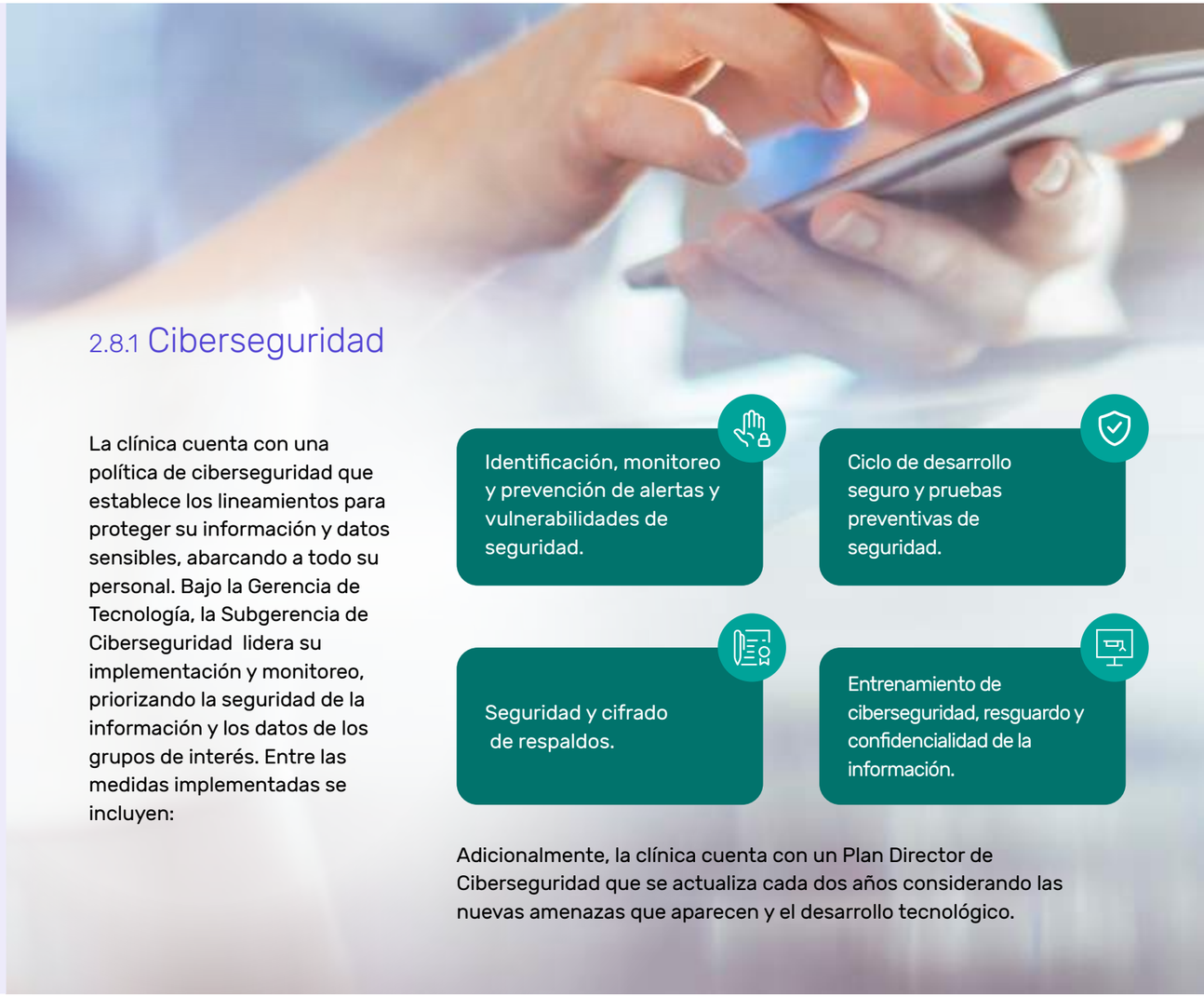
- Vulneración al derecho a la privacidad.
- Ataques cibernéticos pueden interrumpir servicios médicos esenciales, impactando así la atención a los pacientes.
- La filtración de datos puede derivar en fraude, robo de identidad, o explotación comercial de la información.

Políticas y lineamientos

- Política de Ciberseguridad
- Política General de Privacidad y Protección de Datos Personales
- Política de Control de Acceso
- Procedimiento de equipo infectado
- Plan de contingencia ante incidentes tecnológicos

Avances 2024

- Identificación de vulnerabilidades en servicios nube y red interna.
- Securitización y cifrado de respaldos y equipos de usuario.
- Robustecimiento de seguridad en la infraestructura TI, aplicativos y servicios.
- Análisis de riesgo de ciberseguridad y gestión del plan de capacitación en ciberseguridad.
- Controles de seguridad en el ciclo de desarrollo e implementación de software.

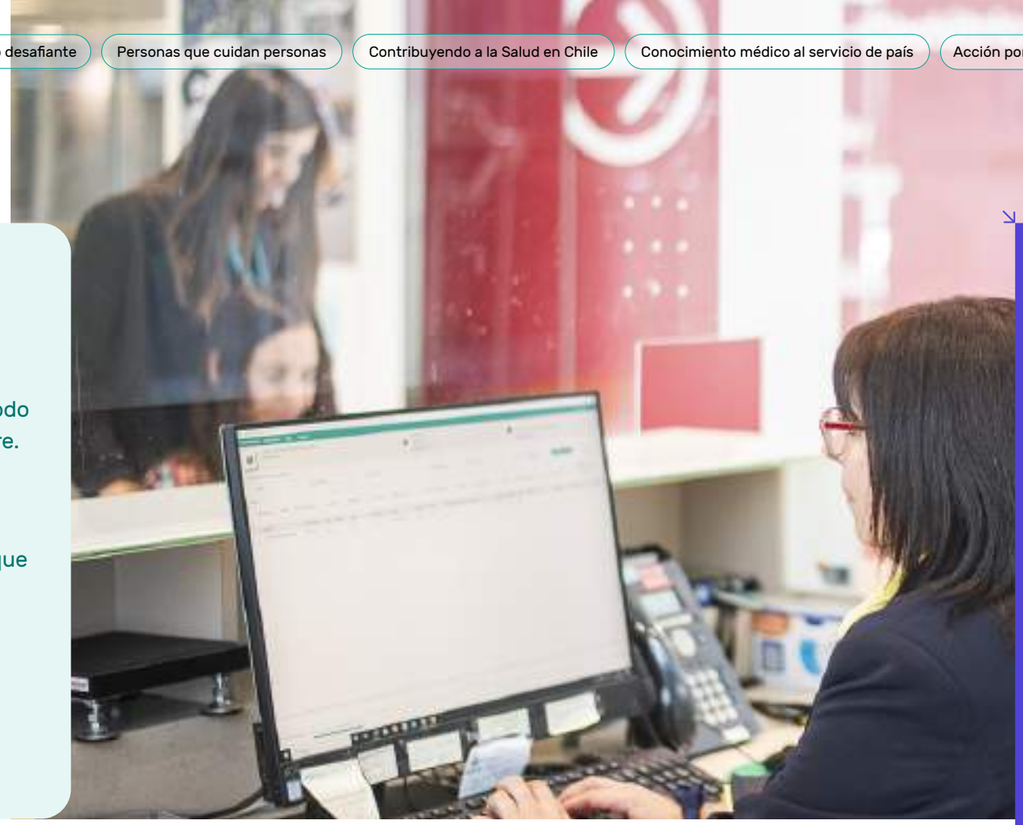


2.8.1 Ciberseguridad

La clínica cuenta con una política de ciberseguridad que establece los lineamientos para proteger su información y datos sensibles, abarcando a todo su personal. Bajo la Gerencia de Tecnología, la Subgerencia de Ciberseguridad lidera su implementación y monitoreo, priorizando la seguridad de la información y los datos de los grupos de interés. Entre las medidas implementadas se incluyen:

- Identificación, monitoreo y prevención de alertas y vulnerabilidades de seguridad.
- Ciclo de desarrollo seguro y pruebas preventivas de seguridad.
- Seguridad y cifrado de respaldos.
- Entrenamiento de ciberseguridad, resguardo y confidencialidad de la información.

Adicionalmente, la clínica cuenta con un Plan Director de Ciberseguridad que se actualiza cada dos años considerando las nuevas amenazas que aparecen y el desarrollo tecnológico.



Identificación de amenazas

El objetivo general del proceso de identificación, evaluación y gestión de amenazas de ciberseguridad en la Clínica Alemana, tiene el fin de fortalecer las defensas, minimizar riesgos, detectar, proteger, defender y de ser necesario, recuperar los datos e información del paciente como también las plataformas que sustentan su ciclo de atención

Objetivos específicos

1. Identificar amenazas tanto internas como externas, en todo el ciclo de software y hardware.
2. Evaluar el impacto hacia los datos e información del paciente y a las plataformas que la sustentan.
3. Proponer estrategias de mitigación.
4. Fomentar una cultura de seguridad.

En 2024, Clínica Alemana actualizó su Plan de Ciberseguridad bianual, implementando importantes avances en defensas automáticas, mitigación ante intrusos, protección de accesos de los pacientes y la seguridad en los respaldos.

Clínica Alemana ha establecido un enfoque integral y estratégico para garantizar la ciberseguridad en todas sus operaciones, fortaleciendo la protección de infraestructuras críticas y datos sensibles. Entre las principales medidas destacan la automatización, gestión, control y mitigación sobre los eventos de seguridad, pruebas preventivas en sistemas y plataformas, y políticas institucionales diseñadas para fortalecer la seguridad tecnológica. Además, se promueve una sólida cultura organizacional mediante capacitaciones constantes en ciberseguridad y confidencialidad.

También se adoptaron tecnologías avanzadas, como herramientas de inteligencia artificial y ciberinteligencia, para reforzar los controles de seguridad en la infraestructura de red y prevenir accesos no autorizados.

Estas medidas aseguran la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los sistemas y datos clínicos, mientras que iniciativas administrativas, como la gestión del programa de capacitación y la actualización de políticas y procedimientos, fortalecen la capacidad institucional para enfrentar los desafíos tecnológicos emergentes.



Protección de datos personales

La clínica cuenta con una Política General de Privacidad y Protección de Datos Personales y otras políticas y procedimientos que establecen las directrices internas obligatorias en la materia alineadas con la Ley 21.719 de Protección de Datos Personales y regulaciones internacionales.

Los responsables de implementar y monitorear dichas políticas son el Data Protection Officer (Encargado de Protección de Datos) y el Líder de Gobierno de Datos. A cargo de este equipo está la supervisión del manejo de los datos, registro de actividades y procesos de tratamiento dedatos personales. Todo uso de datos debe pasar por su revisión, incluyendo los términos y condiciones para acceder a las fichas clínicas, información en Alemana Go y otros servicios para los pacientes tales como Agenda, Reserva, etc.

Asimismo, la clínica basa el tratamiento de datos en alguna de las bases de licitud que dispone la normativa e informa lo anterior a los pacientes y usuarios a través de la Política de Privacidad, Términos y Condiciones de los servicios y Autorización para el uso de información para los objetos que cada documento indica.

En 2024, además se implementó en nuestro sitio web el Formulario ARCO+P para que los pacientes y usuarios ejerzan sus derechos en esta materia (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portablidad).

Los datos personales y clínicos de los pacientes, así como los de los colaboradores de la institución son tratados bajo estrictos estándares de confidencialidad y accesibilidad controlada. Solo el personal autorizado tiene acceso a la información, lo que minimiza el riesgo de violaciones a la privacidad.

2.8.2 Riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad

Clínica Alemana prioriza la identificación y evaluación constante de riesgos asociados a la seguridad de la información para garantizar la protección de sus sistemas y datos. Este enfoque permite detectar vulnerabilidades, desconfiguraciones, errores o la falta de controles de seguridad, ya sea por causas maliciosas o accidentales, y aplicar medidas correctivas que fortalezcan el resguardo de la información y las infraestructuras críticas.

→ Riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad detectados

Disponibilidad

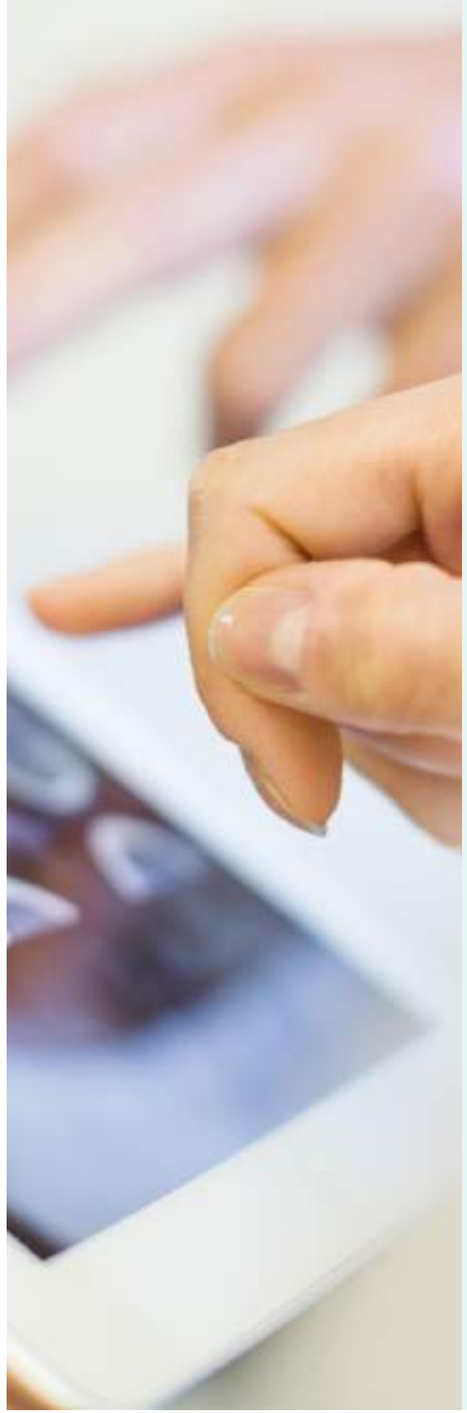
Impacto en el acceso puntual e ininterrumpido a los sistemas y recursos. Las amenazas a la disponibilidad pueden ser tanto maliciosas (por ataques dirigidos) como no maliciosas (por fallos de hardware, paradas no programadas de software, problemas de ancho de banda de red, etc.).

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.)

Integridad

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



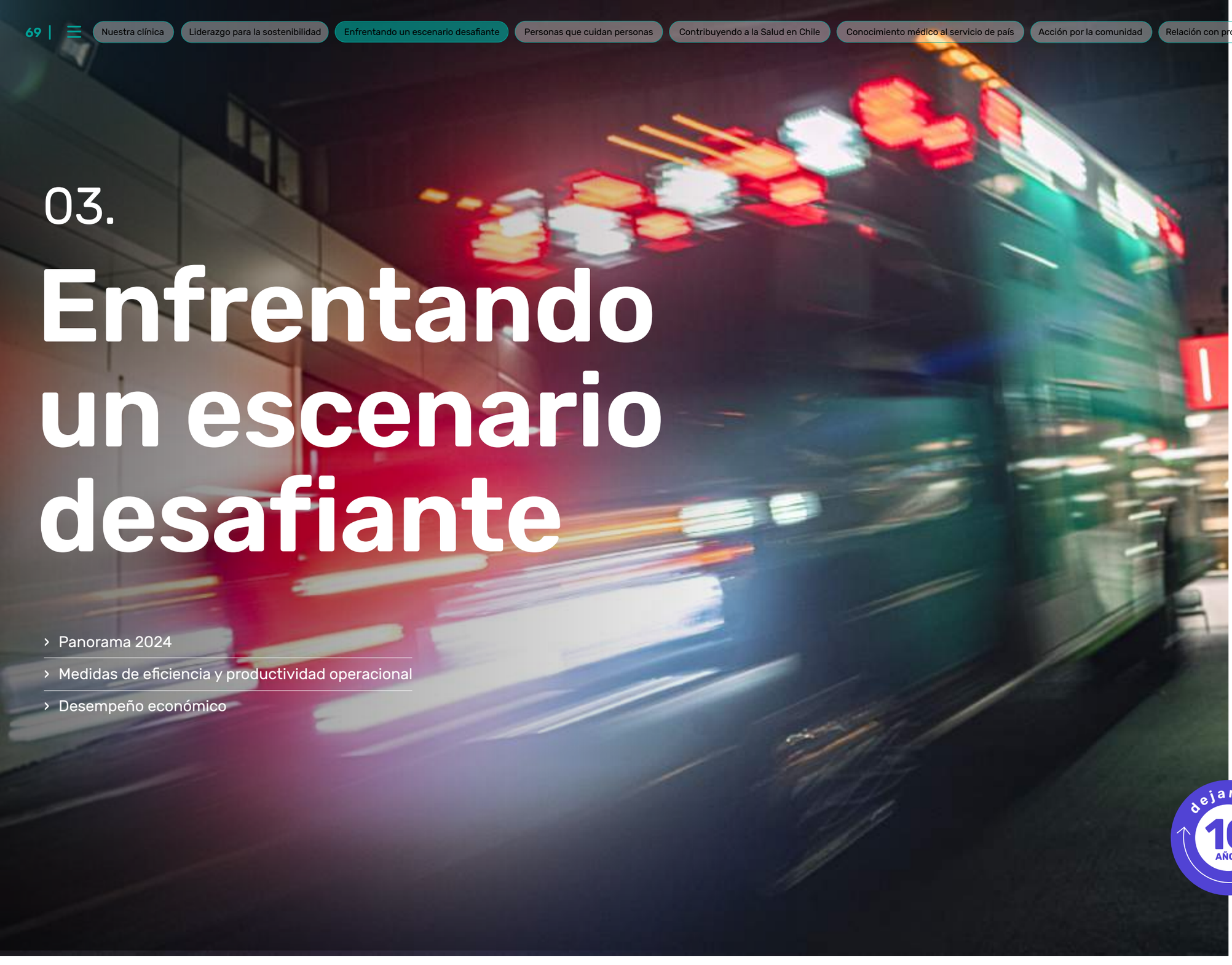
2.8.3 Principales iniciativas implementadas para gestión de riesgos

En 2024, Clínica Alemana reforzó su enfoque en la gestión de riesgos de seguridad de la información mediante una combinación de medidas técnicas y administrativas que fortalecen la protección de sus sistemas y datos.

A nivel administrativo, se actualizó el gobierno y la estructura del Programa de Seguridad, se definieron nuevas políticas, planes y procedimientos, y se implementó un robusto plan de capacitación en ciberseguridad.

Desde una perspectiva técnica, se avanzó en el uso de ciberinteligencia para anticipar riesgos emergentes y en el fortalecimiento de los controles de seguridad de la infraestructura de red. Además, se implementaron acciones específicas para prevenir la materialización de riesgos relacionados con la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los sistemas y datos clínicos.

- Gobierno y Estructura de Programa de Seguridad
- Análisis de Riesgo de ciberseguridad
- Política de uso de MFA – condicional
- Ciberinteligencia
- Datadome
- Honeypots
- Gestión de vulnerabilidades
- Roles y perfiles, y permisos granulares
- Hardening Servicios
- 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
- Actualización y definición de políticas, planes y procedimientos
- Controles de seguridad de la infraestructura de red
- Auditoría de gestión de postura de seguridad en la nube
- Hardening Assessment Infraestructura TI
- Gestión del plan de capacitación en ciberseguridad
- Gestión de parchado
- Ejercicios de escritorio (Tabletop)
- DEVSECOPS Controles de seguridad en el SDLC



03.

Enfrentando un escenario desafiante

- Panorama 2024
- Medidas de eficiencia y productividad operacional
- Desempeño económico

Modelo de hospitalización domiciliaria atendió a **212** pacientes

59,23% de ambulatorización quirúrgica

dejando huellas 10 AÑOS

3.1

Panorama 2024

El año 2024 estuvo marcado por un escenario económico complejo para Clínica Alemana, influenciado por la incertidumbre en el sector salud y la implementación de la Ley Corta de Isapres. En este contexto, la institución desarrolló nuevas iniciativas orientadas a mejorar la experiencia del paciente, fortalecer su modelo de atención y lograr mayores eficiencias.

Ante estos desafíos, la clínica mantuvo su compromiso con la eficiencia en la gestión de recursos y el fortalecimiento de su red de atención. La optimización del modelo de financiamiento, la digitalización de servicios y la integración de un enfoque preventivo en salud son aspectos centrales en su estrategia. Estas acciones aseguran la continuidad de sus operaciones y la calidad del servicio, adaptándose a los cambios del entorno y a las necesidades de los pacientes.

Líneas de acción 2024:

- Optimización del modelo de financiamiento y control de costos.
- Fortalecimiento de la atención preventiva y digitalización de servicios.
- Reducción del impacto ambiental y transición energética.
- Eficiencia en el uso de pabellones.
- Ambulatorización quirúrgica.
- Hospitalización domiciliaria.
- Quimioterapia ambulatoria.



3.2

Medidas de eficiencia y productividad operacional

0,5%
de disminución en cirugías realizadas

2%
menos en suspensión de cirugías

66,6%
de ocupación de pabellones

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

1

Eficiencia en el uso de pabellones

La optimización de recursos, tiempos y procesos asociados a las cirugías y uso de instalaciones permitió mejorar la gestión de los pabellones. Este proceso abarcó desde la planificación y programación de procedimientos hasta la administración de insumos y la recuperación postquirúrgica, con el objetivo de maximizar la disponibilidad de pabellones, reducir tiempos de espera y fortalecer la coordinación entre los equipos de salud.

Durante 2024, esta optimización se abordó de manera transversal, integrando y analizando todo el proceso del paciente hospitalizado, tanto quirúrgico como no quirúrgico, para mejorar la planificación hospitalaria y responder de manera eficiente a los ingresos no planificados. En este contexto, se avanzó en diversos proyectos a lo largo de la cadena de atención del paciente, entre ellos: la implementación del Sistema de Admisión con el inicio del check-in de pacientes, el desarrollo y consolidación de la Unidad Prequirúrgica, y la mejora en la eficiencia del uso de pabellones mediante ajustes en los tiempos, aumentando su disponibilidad y optimizando los indicadores operacionales. Además, se incorporaron nuevos indicadores para asegurar un uso adecuado de los recursos y mejorar la atención al paciente, junto con la integración del proceso postoperatorio con la hospitalización.

Estas medidas permitieron que la clínica aumentara su capacidad de respuesta ante los desafíos operacionales. Como resultado, se optimizó el uso de la infraestructura y el equipamiento, logrando incrementar la cantidad de cirugías realizadas en el mismo espacio y periodo de tiempo. Asimismo, se avanzó en la digitalización de cuentas y en una gestión más eficiente de cobranzas con las isapres.

→ Indicadores generales de la eficiencia y productividad operacional

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Número total de pabellones	27	26	26	26	28	**28**
Número total de camas disponibles	440	438	438	451	454	**443**
Número total de cirugías	32.495	27.070	35.505	40.386	41.064	**40.919**
Número total de partos	3.258	3.482	3.861	3.786	3.869	**3.765**
Días promedio de permanencia	2,7	3,6	3,06	3,39	3,5	**3,6**
Tasa de ocupación general	73%	62%	75%	74%	73%	**75%**
Ocupación de pabellones	-	-	-	-	70%	**67%**

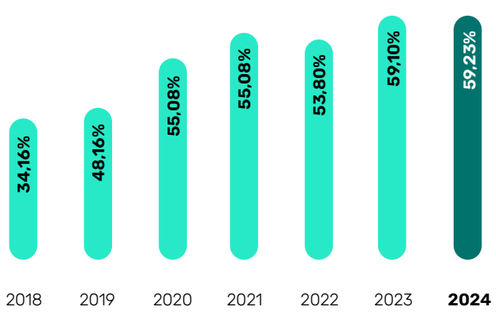
2

Ambulatorización quirúrgica

Este modelo de intervención quirúrgica permite realizar procedimientos con estadía de corta duración en las sucursales de Vitacura y La Dehesa, otorgando así el alta a los pacientes pocas horas después de la cirugía. En Clínica Alemana, más de 13.461 procedimientos de distintas especialidades se llevaron a cabo bajo esta modalidad, incluyendo cirugías de vesícula, hernia inguinal, várices, meniscos, incontinencia urinaria, vasectomía, sudoración, estrabismo y circuncisión infantil, entre otras.

Este enfoque garantiza estándares de seguridad equivalentes a los de una hospitalización tradicional y permite un seguimiento especializado a distancia. Además, reduce el tiempo de permanencia en la clínica, lo que facilita el retorno a las actividades diarias favorece la recuperación en el hogar con acompañamiento familiar y disminuye los costos para los pacientes. Adicionalmente, algunas intervenciones cuentan con cobertura hospitalaria con copago 0 o fijo, dependiendo del tipo de cirugía y plan de salud.

→ Ambulatorización por año[5]



5. Considerando la meta anual.

3

Hospitalización domiciliaria

La hospitalización domiciliaria ha brindado a los pacientes de la clínica la posibilidad de recibir tratamiento en un ambiente familiar y controlado, lo que favorece su recuperación y mejora su experiencia de atención. Esta modalidad también ha permitido liberar camas hospitalarias para pacientes críticos que requieren atención especializada, optimizando el uso de los recursos de la clínica. La iniciativa está orientada a generar prestaciones de salud basadas en valor.

4

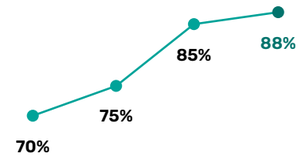
Quimioterapia ambulatoria

La administración de tratamientos oncológicos en modalidad ambulatoria permite a los pacientes permanecer en su entorno habitual e integrados a su núcleo familiar durante el proceso de recuperación. Este enfoque facilita el acceso a terapias más complejas sin necesidad de hospitalización, por lo que esta última solo se reservapara casos en que sea estrictamente necesario, lo que contribuye a la reducción de costos.

Esta modalidad centraliza la mayor parte de la atención oncológica en un solo lugar, coordinando servicios con otras áreas de la clínica para optimizar la atención.

Los pacientes y sus familias reciben apoyo técnico y humano en un ambiente diseñado para brindar atención especializada y continuidad en el tratamiento.

→ % Participación quimioterapia ambulatoria



↘ Durante 2024, la hospitalización domiciliaria atendió a **212 pacientes únicos**, lo que equivale a 4.837 días cama.





3.3

Desempeño económico

GRI 201-1, 201-4; DE-1

La actividad de la clínica presentó importantes crecimientos en el ámbito ambulatorio, la actividad en consultas aumentó un 5,1% los servicios de imágenes crecieron un 8,3% y el laboratorio clínico lo hizo en un 9,9%. En el mundo hospitalizado, los pabellones estuvieron un 0,4% menores al año anterior y las camas crecieron un 3,1%.

→ Desempeño económico	2022	2023	2024
Ingresos (M$ variación en ingresos)	70.772.238	50.608.399	**46.071.375**
EBITDA (M$ variación en el EBITDA)	5.761.333	-2.240.541	**24.747.101**
Valor económico generado (M$)	436.329.267	488.924.353	**543.886.116**
Valor económico distribuido (M$)	412.121.219	470.686.381	**511.165.458**
Salarios y beneficios de los colaboradores (M$)	186.206.557	219.578.263	**236.150.373**
Pago a proveedores de capital (M$)	11.585.345	11.280.426	**15.930.126**
Pagos al Estado de Chile (M$)	-1.367.366	4.171.228	**11.088.473**
Inversiones en la comunidad (costo del programa de beneficencia) (M$)	2.205.518	2.921.455	**4.112.123**
Valor económico retenido (M$)	24.208.048	18.237.972	**32.720.657**
Inversión en tecnología (US$)	25.968.417	21.788.373	**37.347.676**
Monto destinado a nuevas inversiones en infraestructura (UF)	500.185	205.971	**365.050**

Nota: Clínica Alemana no recibe asistencia financiera del gobierno.
Nota: Información del año 2023 actualizada a los estados financieros auditados de 2023.



04.

Personas que cuidan personas

- Equipo de excelencia
- Atracción de talento, fidelización y cultura
- Diversidad e inclusión
- Capacitación y desarrollo de capital humano
- Evaluación de desempeño
- Autocuidado y conciliación
- Seguridad y beneficios para los colaboradores

75,3% de la dotación son mujeres.

80% de satisfacción de los colaboradores en clima laboral.

dejando huellas 10 AÑOS

4.1

Equipo de excelencia

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

4.1.1 Dotación

Clínica Alemana cuenta con un equipo compuesto por 5.421 personas altamente calificadas y comprometidas con la atención de los pacientes y sus familiares. El 75,3% son mujeres y el 24,7% son hombres. Del total de los colaboradores el 96% cuenta con contrato a plazo indefinido.

→ Número total de dotación anual según categoría

Dotación	2021	2022	2023	**2024**
Médicos totales	1.413	1.578	1.650	**1.609**
Médicos contratados	416	413	461	**474**
Personal clínico	2.954	3.077	3.094	**3.219**
Administrativos	1.455	1.600	1.658	**1.728**
Total contratados	**4.825**	**5.090**	**5.213**	**5.421**

Nota: Los médicos institucionales de la clínica en 2024 totalizaron 1.609 personas, de las cuales 474 corresponden a profesionales con contrato laboral.



4.1.2 Colaboradores externos

GRI 2-8

En 2024, más de 2.800 trabajadores externos prestaron servicios a la clínica en las áreas de alimentación, aseo, informática, seguridad, mantención y apoyo de hospitalización, entre otras.

	2020	2021	2022	2023	**2024**
Trabajadores externos	1.851	2.599	3.171	2.730	**2.814**

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

4.2

Atracción de talento, fidelización y cultura

Enfoque de gestión GRI 3-3

TEMA MATERIAL

Descripción

Las nuevas generaciones de profesionales de la salud están en búsqueda de desafíos que en lo laboral satisfagan sus intereses y sus exigencias. Es por ello que para Clínica Alemana representa un objetivo fundamental propiciar las condiciones para seguir siendo una institución atractiva que convoca a personas formadas en la excelencia, ya que de este modo le permite ofrecer la mejor calidad en sus servicios y en la experiencia de los pacientes y sus familias.

Como estrategia para retener a estos talentos, la institución se centra en su capacitación y actualización continua, lo que va de la mano con los avances en las distintas áreas que impactan en las prestaciones médicas y hospitalarias.

Objetivos

- Promover y fortalecer las competencias y herramientas para el desarrollo profesional de los colaboradores y el adecuado ejercicio de sus funciones.
- Socializar los valores y propósito de Clínica Alemana entre todos sus colaboradores para que puedan desempeñar sus funciones alineados con el sello institucional.
- Atraer a los mejores talentos para la clínica en el menor tiempo posible, para ser una organización atractiva para las distintas generaciones de profesionles .

Políticas y lineamientos

- Política de procedimientos y capacitación.
- Programa de capacitación institucional.
- Evaluación de desempeño.
- Política General de Compensaciones y Beneficios.
- Procedimiento de Atracción de Talentos.

Impactos

- Dificultades en la retención de talento debido a la falta de adaptación a las expectativas laborales de las diferentes generaciones y desajustes en la oferta de beneficios.
- Tensiones intergeneracionales y percepciones de desigualdad si no se gestionan adecuadamente las diferencias en las expectativas y necesidades de los colaboradores.



Avances 2024

- Se implementó una nueva plataforma más intuitiva de capacitación corporativa, con mayores capacidades de reportería y potencial de desarrollo futuro.
- Se actualizó el proceso de evaluación de desempeño incorporando herramientas de inteligencia artificial.
- Se desarrolló y concluyó el Programa de Liderazgo CAS – UDD, que contó con la participación de 200 líderes.
- Se mantuvo el 80% de satisfacción laboral según la encuesta de clima organizacional, reflejando así equipos más felices y comprometidos.

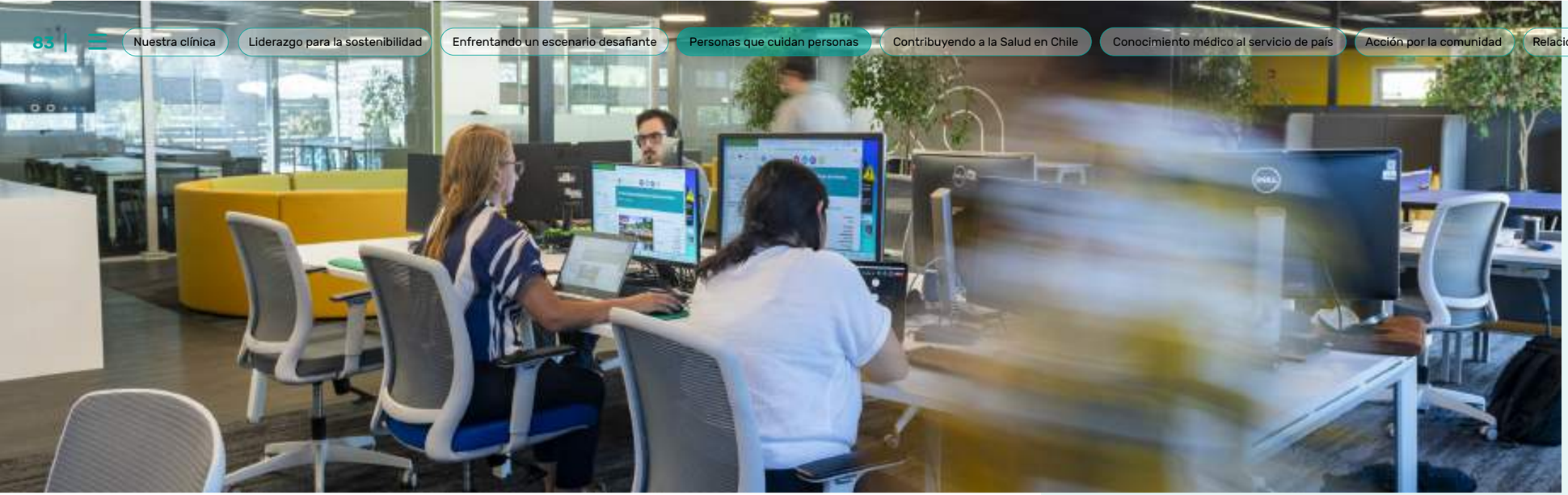
4.2.1 Nuevas contrataciones

GRI 401-1

Clínica Alemana cuenta con beneficios y programas diseñados para apoyar la contratación y retención del talento, con el objetivo de contribuir a la calidad de vida de sus colaboradores. Para ello, evalúa prácticas del sector y estudios de posicionamiento de mercado.

Asimismo, implementa iniciativas como búsqueda de candidatos, presencia en redes sociales, alianzas con municipalidades cercanas y participación en ferias laborales.

En 2024, se realizaron 656 contrataciones para atender la demanda de servicios, lo que representó un crecimiento de 19% en comparación a 2023.



4.2.2 Rotación

GRI 401-1

Durante 2024 la rotación del personal clínico y médicos disminuyó con respecto al período anterior, mientras que el incremento en administrativos se relaciona con un cambio en la metodología de cálculo.

→ Histórico de nuevas contrataciones

	2021			2022			2023			**2024**		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Médicos	17	32	49	19	25	44	35	52	87	**21**	**25**	**46**
Personal clínico	414	86	500	421	74	495	262	59	321	**329**	**54**	**383**
Adminis-trativos	137	86	223	199	119	318	86	57	143	**132**	**95**	**227**
Total	**568**	**204**	**772**	**639**	**218**	**857**	**383**	**168**	**551**	**482**	**174**	**656**

→ Número de nuevas contrataciones según género y rango etario 2024

Número de nuevas contrataciones	Mujeres	Hombres	**Total**
Menores de 30 años	248	63	**311**
Entre 30 y 50 años	216	105	**321**
Mayores de 50 años	18	6	**24**
Total	**482**	**174**	**656**

→ Tasa de nuevas contrataciones 2024

Tasa de nuevas contrataciones	Mujeres	Hombres	**Total**
Menores de 30 años	29,30%	37,50%	**30,60%**
Entre 30 y 50 años	8,40%	12,50%	**9,40%**
Mayores de 50 años	2,70%	1,80%	**2,40%**
Total	**11,80%**	**13,00%**	**12,10%**

→ Tasa de rotación

	2022			2023			**2024**		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Médicos	8,49%	7,28%	7,73%	15,17%	15,72%	15,51%	**11,10%**	**8,80%**	**9,70%**
Personal clínico	13,67%	15,09%	13,86%	11,80%	12,77%	11,93%	**11,80%**	**12,60%**	**11,90%**
Administrativos	16,01%	17,57%	16,57%	11,14%	13,13%	11,85%	**12,00%**	**15,20%**	**13,10%**
Total	**14,19%**	**15,40%**	**14,48%**	**11,77%**	**13,59%**	**12,22%**	**11,80%**	**13,00%**	**12,10%**

Nota 1: Durante 2024 se ajustó la metodología por lo que, para calcular la rotación, se considera la cantidad de salidas entre la dotación total. Debido a esto la tasa de rotación es más baja que en años anteriores.
Nota 2: Para las salidas, se consideran todos los motivos de finiquito (voluntarios e involuntarios).

→ Tasa de rotación voluntaria

	2022	2023	**2024**
Médicos	4,60%	15,29%	**7,00%**
Personal clínico	8,06%	9,87%	**4,60%**
Administrativos	7,31%	9,23%	**4,30%**

Nota: Desvinculaciones por voluntad de los colaboradores.

→ Tasa de rotación involuntaria

	2022	2023	**2024**
Médicos	0,24%	12,91%	**0,20%**
Personal clínico	3,96%	9,15%	**3,40%**
Administrativos	5,56%	9,71%	**4,60%**

Nota: Desvinculaciones por voluntad de la empresa.

4.2.3 Ausentismo

→ Tasa de ausentismo

2020	2021	2022	2023	**2024**
11,45	12,73	10,79	8,24	**8,49**

Se observa una disminución de la tasa de ausentismo desde el 2023, debido a que durante la contingencia que se vivió durante el 2020 y 2022 por pandemia aumentaron los días de licencia en estos periodos, los cuales se han ido regularizando en los últimos años.

4.2.4 Relaciones laborales

GRI 2-30

En 2024, la institución conformó tres nuevos sindicatos, sumando un total de cuatro organizaciones sindicales, que representan aproximadamente al 65% del personal de la clínica.

Durante el año, se realizaron dos negociaciones colectivas con los sindicatos recientemente formados: el Sindicato N°3 de Enfermeras y Profesionales de la Salud, con 630 integrantes, y el Sindicato N°4 de Enfermeras y Matronas, con 600 miembros. Ambas negociaciones finalizaron con éxito, logrando acuerdos que fueron incorporados en los respectivos contratos colectivos, beneficiando así al 22% de la dotación de la clínica.

Como resultado de las buenas relaciones laborales, la clínica ha mantenido un clima de estabilidad, sin enfrentar huelgas por 14 años consecutivos.



→ Empleados cubiertos por el contrato colectivo

Categoría	2022	2023	**2024**
Número total de trabajadores	5.090	5.247	**5.421**
Número de trabajadores afectos a instrumentos colectivos	2.194	2.321	**3.538**
Porcentaje de trabajadores afectos a instrumentos colectivos	43%	43%	**65%**

De esta forma, la clínica aborda y responde de manera específica a las inquietudes y necesidades de los colaboradores que participan en estos instrumentos de negociación colectiva.

Asimismo, dispone de una Política General de Compensaciones y Beneficios, que se aplica a todos sus empleados, sin importar si cuentan o no con cobertura, a través de convenios o contratos colectivos. Esta iniciativa garantiza oportunidades equitativas, permitiendo así que todos los colaboradores accedan a beneficios que favorecen su bienestar y el de sus familias.

4.3 Diversidad e inclusión

Enfoque de gestión

GRI 3-3

TEMA MATERIAL

Descripción

Desarrollo 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.

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.

Impactos

- Problemas en la gestión de talento y relaciones laborales que pueden afectar el clima organizacional, la productividad y la reputación corporativa.
- Falta de representación de grupos diversos,
- Mejora en el clima organizacional y reducción de conflictos internos al fomentar una cultura inclusiva.

Políticas y lineamientos

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

Avances 2024

- Se llevaron a cabo iniciativas para visibilizar los cuatro ejes de la política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI).
- Alianza con el Proyecto Girasol (Hidden Disabilities Sunflower), iniciativa internacional que busca visibilizar condiciones o discapacidades invisibles.

GRI 406-1

El respeto y la valoración de la diversidad son ejes centrales para la clínica. 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.

4.3.1 Composición del equipo Clínica Alemana

GRI 2-7, 405-1

→ Diversidad según género y categoría laboral

Categoría laboral	2022 Mujeres	2022 Hombres	2022 Total	2022 (%) mujeres	2023 Mujeres	2023 Hombres	2023 Total	2023 (%) mujeres	**2024** Mujeres	**2024** Hombres	**2024** Total	**2024** (%) mujeres
Médicos	158	255	413	38,3%	178	283	461	38,6%	**189**	**285**	**474**	**39,8%**
Personal clínico	2.675	402	3.077	86,9%	2.683	411	3.094	86,7%	**2.790**	**429**	**3.219**	**86,6%**
Adminis-trativos	1.027	573	1.600	64,2%	1.064	594	1.658	64,1%	**1.104**	**624**	**1.728**	**63,8%**
Total	**3.860**	**1.230**	**5.090**	**75,8%**	**3.925**	**1.288**	**5.123**	**75,29%**	**4.083**	**1.338**	**5.421**	**75,3%**



↘ En 2024, las mujeres representan el **75,3% de la dotación** de la clínica.

Diversidad etaria

El 58% de la dotación tiene menos de 40 años; el 38%, entre 40 y 59 años, y el 4%, 60 años o más.

→ Diversidad de edad según categoría laboral

Categoría laboral	2023 Menores de 40 años	2023 Entre 40 y 59 años	2023 61 años o más	2023 Total	**2024** Menores de 40 años	**2024** Entre 40 y 59 años	**2024** 61 años o más	**2024** Total
Médicos	140	266	55	461	**144**	**289**	**41**	**474**
Personal clínico	2.191	780	123	3.094	**2252**	**874**	**93**	**3.219**
Adminsitrativos	722	797	139	1.658	**746**	**879**	**103**	**1.728**
Total	**3.053**	**1.843**	**317**	**5.213**	**3.142**	**2.042**	**237**	**5.421**

Antigüedad laboral

El 11% de la dotación trabaja en la clínica hace menos de un año, el 32% lleva entre uno y cinco años, el 21% pertenece a la institución hace más de seis años y el 36% tiene una antigüedad de más de diez años.

→ Diversidad según antigüedad

Categoría laboral	2023 Menos de 1 años	2023 Entre 1 y 5 años	2023 Entre 6 y 10 años	2023 Más de 10 años	2023 Total	**2024** Menos de 1 años	**2024** Entre 1 y 5 años	**2024** Entre 6 y 10 años	**2024** Más de 1 0 años	**2024** Total
Administrativos	173	576	294	615	1.658	**211**	**530**	**345**	**642**	**1.728**
Personal clínico	295	1.123	574	1.102	3.094	**340**	**1.019**	**680**	**1.180**	**3.219**
Médicos	72	166	94	129	461	**50**	**175**	**104**	**145**	**474**
Total	**540**	**1.865**	**962**	**1.846**	**5.213**	**601**	**1.724**	**1.129**	**1.967**	**5.421**

→ Colaboradores en situación de discapacidad

	2021	2022	2023	**2024**
Colaboradores con discapacidad	50	60	58	**73**

→ Colaboradores extranjeros

	2021	2022	2023	**2024**
Colaboradores extranjeros	86	142	194	**230**

4.3.2 Iniciativas y programas de diversidad e inclusión DEI-3

Principales iniciativas 2024







Proyecto Girasol (Hidden Disabilities Sunflowers)

Se estableció una alianza con el Proyecto Girasol (Hidden Disabilities Sunflower), iniciativa internacional, que busca visibilizar condiciones o discapacidades invisibles, mediante el uso voluntario de un lanyard con el símbolo de esta flor. El objetivo es promover una interacción más empática y un trato respetuoso hacia quienes lo utilicen. Clínica Alemana será la primera institución de salud en Chile en implementar esta iniciativa.

Iniciativas para conmemorar y dar visibilidad a los 4 ejes de nuestra política de DEI y temas asociados

Durante el año, se llevaron a cabo iniciativas para visibilizar los cuatro ejes de la política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), conmemorando el Mes de la Mujer, el Mes del Orgullo, el Mes de la Interculturalidad y el Mes de la Discapacidad. En cada período, se organizaron actividades dirigidas a todo el equipo de la clínica.

Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

En 2024, el comité realizó seis sesiones donde se organizaron diversas iniciativas, estrategias y procedimientos, liderados por cada una de las cinco celulas de la instancia.

- Personas con Discapacidad
- LGBT+
- Intergeneracionalidad/ Interculturalidad
- Género
- Comunicaciones

Otras iniciativas

1. Cumplimiento de la Ley 21.015/21.690
2. Promoción y capacitación en DEI
3. Implementación de la Ley TEA 21.545
4. Programa Confuturo
5. Red de Monitores en Violencia Intrafamiliar (VIF)
6. Comunidad TEAcompaño
7. Conversatorios para colaboradores +55
8. Beca para cuidadores de personas con discapacidad o enfermedades de alto costo
9. Programa y Comunidad “Somos Únicas”
10. Salas de Lactancia

Protocolo Transición de Género Colaboradores

El “Protocolo de Transición de Género” de Clínica Alemana establece pautas claras para apoyar a los colaboradores en este proceso, en el que se garantiza un ambiente inclusivo, con respeto a nombres, pronombres e identidad de género.

Este procedimiento incluye la notificación de la transición, la actualización de registros laborales y ajustes en infraestructura, como baños y vestidores. También se asegura que el personal reciba capacitaciones sobre diversidad y no discriminación. Además, promueve un entorno libre de acoso y respeta los derechos humanos de las personas trans, no binarias y de género diverso.

4.4

Capacitación y desarrollo de capital humano

La capacitación y el desarrollo de los equipos en Clínica Alemana se enfoca en mantener actualizados los conocimientos y prácticas de los colaboradores, alineándose con los avances más recientes en las áreas médicas y hospitalarias. Este proceso tiene un impacto positivo no solo en los colaboradores, sino también en la clínica, los pacientes y en la salud pública del país. A través de políticas y programas institucionales, como el Programa de capacitación Institucional Anual y la Evaluación de Desempeño, se busca fortalecer las competencias y las herramientas necesarias para el adecuado ejercicio de las funciones del equipo.

En 2024, Clínica Alemana continuó con la socialización de los valores y propósitos de la organización, asegurando que todos los colaboradores pudieran desempeñar sus funciones alineados con el sello institucional. Además de mantener durante todo el año talleres de propósito, con la finalidad de visibilizar cómo cada colaborador desde su rol contribuye a dar vida a nuestro propósito.

Durante esta fase, se alcanzaron los siguientes avances:

Optimización del proceso de evaluación de desempeño

En 2024 se implementaron mejoras al proceso de evaluación de desempeño, las que fueron previamente identificadas junto al equipo de líderes. Entre ellas se incluye una nueva escala de evaluación, orientada a obtener una mejor distribución del equipo, y la incorporación de inteligencia artificial para generar un resumen de los elementos principales de la evaluación, facilitando el proceso de retroalimentación.

Refuerzo de la plataforma de capacitación institucional

Durante el año se renovó la plataforma de capacitación institucional con el objetivo de mejorar la experiencia de las personas usuarias, potenciar la reportería y contar con una herramienta escalable que permita su proyección en los próximos años.

Fomento de actividades de formación autogestionada

Durante 2024 se desarrollaron 17 cursos de formación autogestionada sobre diversas temáticas, los cuales fueron co-construidos junto a los equipos internos de la institución.



Durante el año, el monto total invertido en capacitación aumentó **14,4% con respecto a 2023** y el monto promedio por trabajador se **incrementó en 3,8%.**

4.4.1 Formación GRI 404-1, 404-2

Horas de capacitación por categoría laboral

	2020	2021	2022	2023	2024
Médicos	3.606	1.966	2.714	2.620	**129.876**
Personal clínico	18.615	27.665	115.184	153.616	**395.057**
Administrativos	4.032	28.299	26.302	112.527	**120441**
Total	**26.253**	**57.930**	**144.200**	**268.763**	**645.374**

Horas de capacitación promedio por categoría laboral

	2020	2021	2022	2023	2024
Médicos	20	6	71	73	**239**
Personal clínico	26	8	104	100	**123**
Administrativos	8	30	161	155	**63**
Total	**64**	**44**	**336**	**328**	**424**

Media de horas de formación por cargo

	2020	2021	2022	2023	2024
Gerentes y ejecutivos principales	73	4.303	4.303	584	**368**
Jefaturas	811	3.342	3.342	5.071	**13.689**
Personal de apoyo	3.787	9.688	9.688	1.347	**208.329**
Personal técnico	17.900	9.189	16.573	194.815	**145.835**
Profesionales	3.682	19.993	12.208	66.098	**125.525**

Inversión en capacitación

	2022	2023	2024
Monto total	$ 860.208.063	$1.193.706.641	**$1.395.617.921**
Monto promedio por trabajador	$ 168.990	$228.986	**$237.795**

4.4.2 Programas de capacitación

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

Programa de Liderazgo Universidad del Desarrollo

Entregar herramientas a los líderes de la organización para la gestión de sus equipos y su alineación con los desafíos institucionales.

200
participantes

Programa de Inglés

Iniciativa diseñada para fortalecer las habilidades lingüísticas de los colaboradores, permitiéndoles comunicarse de manera efectiva en un entorno profesional globalizado.

148
participantes

Office 365

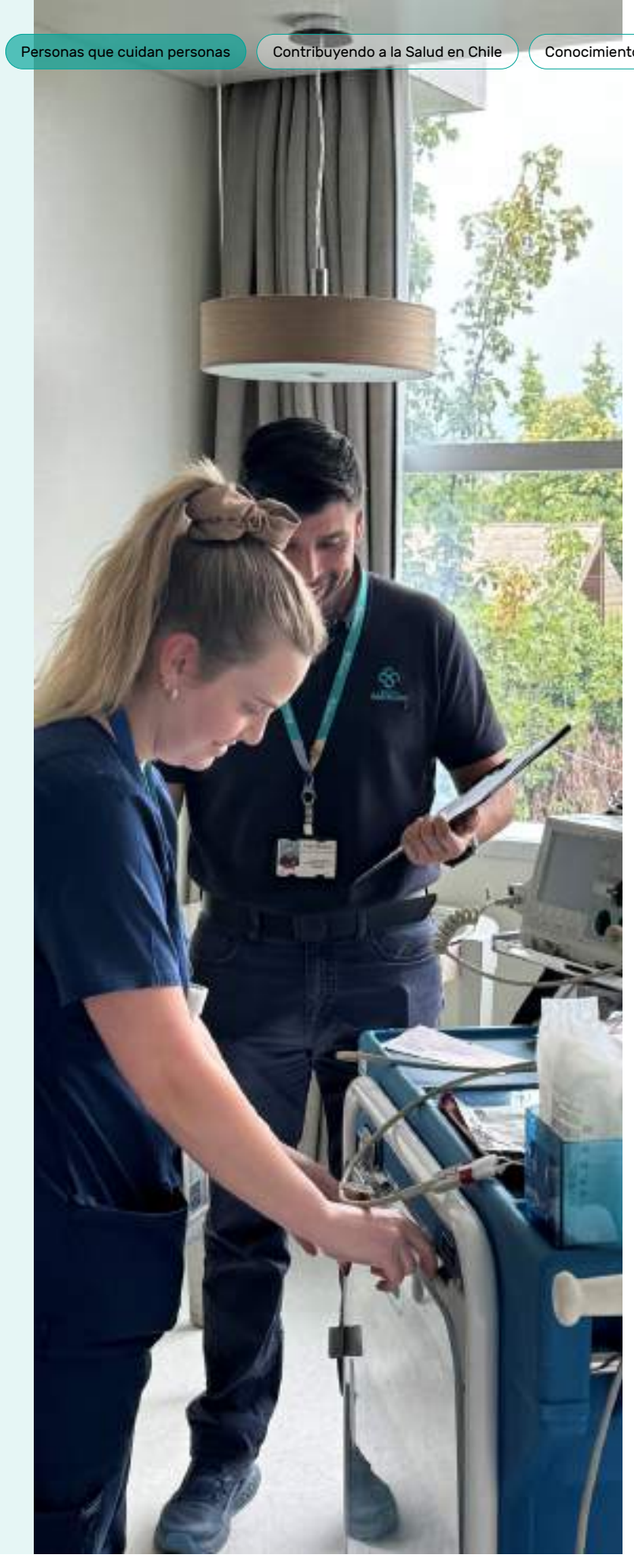
Capacitación en el uso de las herramientas de Microsoft 365, incluyendo Word, Excel, PowerPoint, Teams, Outlook, SharePoint y OneDrive.

58
participantes

Power Bi

Capacitación en el uso de esta herramienta para el análisis de datos y la generación de reportes interactivos.

10
participantes



Desarrollo profesional enfermería

EE-1

En 2024, la Dirección de Enfermería de Clínica Alemana implementó un programa de desarrollo profesional para fortalecer las competencias del equipo, incluyendo capacitación continua, certificaciones y especializaciones.

El total de actividades de formación contabilizó más de 12 mil asistentes durante el último año.

Programa de capación interna

Formación del equipo de enfermería basado en necesidades identificadas, incluyendo procesos técnicos, incorporación de nuevas tecnologías, eventos adversos, requerimientos específicos, procesos de acreditación y supervisión interna.

4.211
asistentes

Jornadas de extensión por especialidades

Se realizaron 3 actividades:

- Semana campaña educativa de Lesiones por Presión (LPP)
- XVI Jornada Avances Gastroenterología
- VII Curso-Taller Manejo Vía Aérea Difícil para Enfermería".

418
asistentes

Capacitación incidental

Respuesta a necesidades específicas de diversidad unidades que requieran una formación especial.

3.578
asistentes

Prevención de desarrollo de lesiones por presión

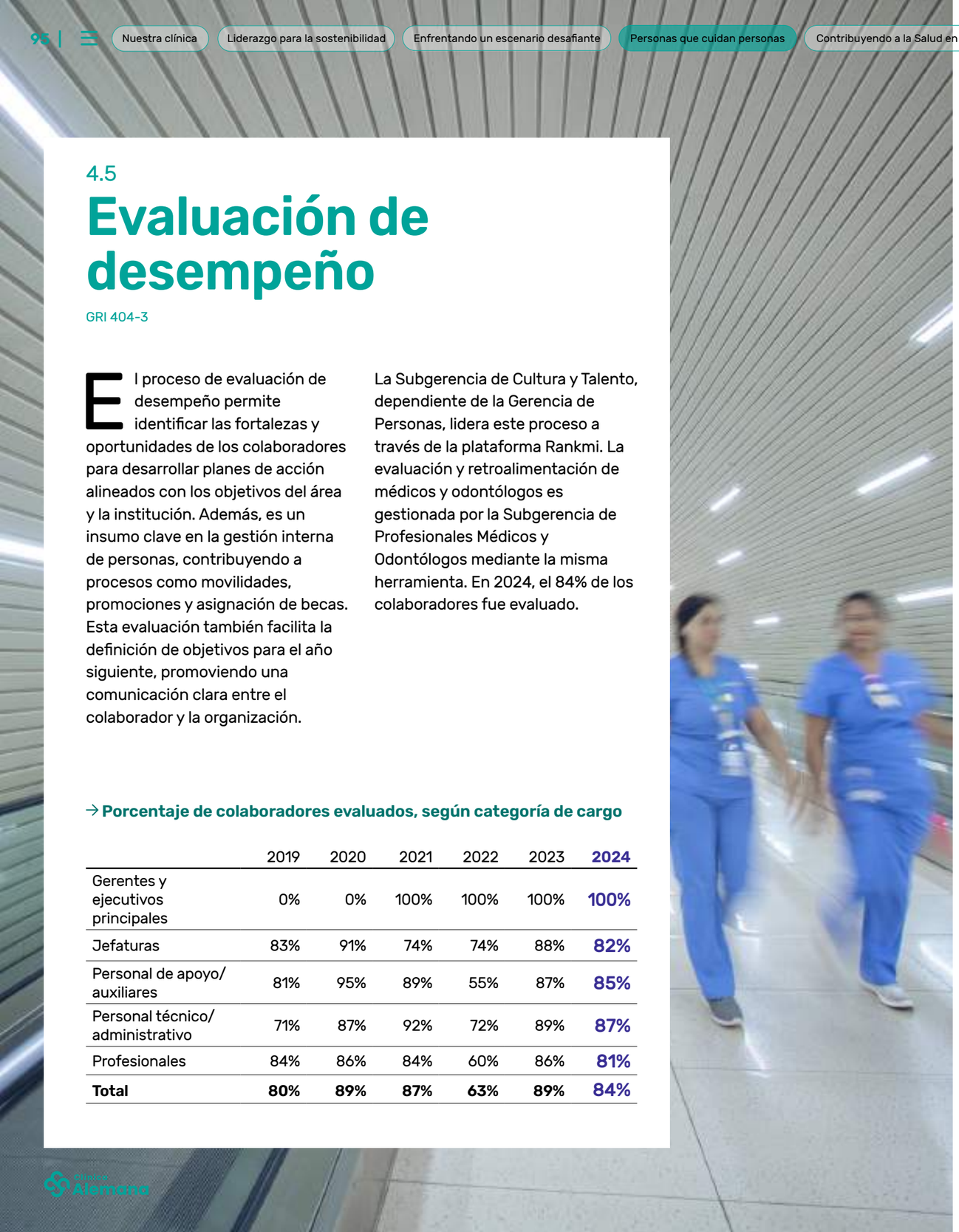
Capacitación en la materia de acuerdo con normativa técnica 234 del Ministerio de Salud para establecimientos de atención cerrada.

1.897
asistentes

Protocolo de acompañamiento integral por Ley Dominga

Educación sobre duelo gestacional y perinatal.

1.787
asistentes



4.5

Evaluación de desempeño

GRI 404-3

El proceso de evaluación de desempeño permite identificar las fortalezas y oportunidades de los colaboradores para desarrollar planes de acción alineados con los objetivos del área y la institución. Además, es un insumo clave en la gestión interna de personas, contribuyendo a procesos como movilidades, promociones y asignación de becas. Esta evaluación también facilita la definición de objetivos para el año siguiente, promoviendo una comunicación clara entre el colaborador y la organización.

La Subgerencia de Cultura y Talento, dependiente de la Gerencia de Personas, lidera este proceso a través de la plataforma Rankmi. La evaluación y retroalimentación de médicos y odontólogos es gestionada por la Subgerencia de Profesionales Médicos y Odontólogos mediante la misma herramienta. En 2024, el 84% de los colaboradores fue evaluado.

→ Porcentaje de colaboradores evaluados, según categoría de cargo

	2019	2020	2021	2022	2023	**2024**
Gerentes y ejecutivos principales	0%	0%	100%	100%	100%	**100%**
Jefaturas	83%	91%	74%	74%	88%	**82%**
Personal de apoyo/ auxiliares	81%	95%	89%	55%	87%	**85%**
Personal técnico/ administrativo	71%	87%	92%	72%	89%	**87%**
Profesionales	84%	86%	84%	60%	86%	**81%**
Total	**80%**	**89%**	**87%**	**63%**	**89%**	**84%**

4.6

Autocuidado y conciliación

GRI 401-2

En Clínica Alemana, el bienestar de los colaboradores es una prioridad. Por ello, en los últimos años se ha impulsado un enfoque integral que abarca la salud física, mental y emocional, así como su desarrollo personal y profesional.

En 2024, se ampliaron las iniciativas existentes con la incorporación de nuevos programas de carácter preventivo, como el Programa de Promoción y Prevención de Salud para los colaboradores de Clínica Alemana.. Estas acciones buscan fortalecer un entorno seguro y saludable, promoviendo el bienestar emocional y social, fomentando la resiliencia ante adversidades y facilitando la conciliación entre la vida laboral y personal.

4.6.1 Programas de Bienestar y Cuidado de Clínica Alemana AC-4

Clínica Alemana adoptó un enfoque integral hacia el bienestar y cuidado de sus colaboradores, priorizando no solo su salud física, sino también su salud mental, emocional y su desarrollo personal y profesional. En 2024, se incluyeron varios programas enfocados en la prevención (Programa de Prevención y Autocuidado), con el objetivo de crear un entorno seguro y saludable tanto en el ámbito emocional como social, fomentar la resiliencia ante adversidades y promover la conciliación entre la vida laboral y personal.

→ Entre las principales iniciativas de bienestar y cuidado se encuentran:

Iniciativa	Descripción
Programa de Contención	Ofrece a los colaboradores tres sesiones gratuitas con un experto en salud mental para tratar temas laborales y emocionales.
Programa Agresión a Personal de Salud	Brinda apoyo y entrenamiento para gestionar agresiones de pacientes hacia colaboradores, con herramientas para manejar situaciones de crisis emocionales.
Gestión de Resultados y Seguimiento a Encuesta de Riesgos Psicosociales	Realiza cada dos años una encuesta para medir los riesgos psicosociales y gestionar el bienestar de los colaboradores mediante acciones personalizadas.
Programa de Reconocimiento	Reconoce y premia a los colaboradores destacados que representan los valores institucionales, con ceremonias y premios durante todo el año.
Campaña de Buen Trato	Promueve el buen trato y la gratitud entre los colaboradores, destacando las herramientas para manifestar comportamientos de respeto y aprecio.
Gestión de Resultados y Seguimiento a Encuesta de Clima Laboral	Mide anualmente la satisfacción laboral para generar planes de acción basados en los resultados, promoviendo un ambiente de trabajo positivo.





Iniciativa	Descripción
Programa Ley Dominga	Ofrece herramientas de autocuidado y apoyo a los colaboradores que trabajan bajo esta ley, previniendo afectaciones emocionales.
Programa Duelo - Muerte	Apoya a los colaboradores afectados por la muerte de un paciente o colega, con intervención en crisis y apoyo psicológico.
Programas Segundas Víctimas	Ofrece apoyo a personas que han sido afectadas por eventos de alta gravedad, conocidos como eventos centinela.
Programa "Contigo Bienestar"	Brinda atención psicológica y psiquiátrica para los colaboradores y sus familias, con sesiones gratuitas y asesoría legal y social.
Convenios de Atención Psicológica y Psiquiátrica	Facilita consultas a precios accesibles con psicólogos y psiquiatras, gracias a subsidios que reduce el costo de las consultas para los colaboradores.
Apoyo Social, Económico y Contención Emocional	Ofrece orientación y apoyo a colaboradores que atraviesan situaciones complejas, buscando el bienestar tanto personal como familiar.
Programa de Educación Financiera	Enseña a los colaboradores herramientas para la toma de decisiones financieras, buscando disminuir el estrés relacionado con las finanzas personales.
Comunidad TEAcompaño	Proporciona apoyo y orientación a los colaboradores que cuidan a niños, adolescentes o familiares con trastornos del espectro autista, ofreciendo un espacio de apoyo.
Red de Monitores contra la Violencia Intrafamiliar	Capacita a monitores para apoyar a colaboradores afectados por violencia intrafamiliar, mejorando su bienestar en el ámbito laboral y personal.
Programa Somos Únicas y Comunidad Somos Únicas	Reúne a mujeres para crear espacios de confianza y empoderamiento, enfocándose en el desarrollo personal y la gestión emocional.
Programa "Desarrollando Buenas Ideas para la Crianza"	Brinda talleres a padres y madres para ofrecerles herramientas prácticas que faciliten el cuidado y educación de sus hijos, reduciendo el estrés de la crianza.

En 2024, se implementó un nuevo programa con foco preventivo, realizando contenciones periódicas en servicios críticos como Urgencia General, Neurorehabilitación y Oncología. También se entregaron capacitaciones transversales a los colaboradores de la clínica para aprender a gestionar sus emociones.

Iniciativa	Descripción
Actividades de Integración Extralaborales	Organiza actividades recreativas y deportivas para fomentar el vínculo entre colaboradores de diferentes áreas, mejorando la integración laboral.
Programa "Verano e Invierno Entretenido" para hijos/as de colaboradores	Ofrece actividades recreativas y educativas para hijos de colaboradores, creando un espacio seguro durante las vacaciones escolares.
Programa Becas de Estudio para hijos en Educación Superior	Ayuda a los colaboradores y sus familias con los gastos educativos de sus hijos, reduciendo el estrés económico asociado a la educación superior.
Becas de Cuidadores de Personas con Discapacidad	Proporciona apoyo económico a colaboradores que cuidan a personas con discapacidad o enfermedades costosas, aliviando el impacto económico y emocional de esta labor.



Fomento de la salud de los colaboradores

Como parte de su compromiso con la salud de los colaboradores, la clínica refuerza los programas de promoción y prevención de salud ofreciendo el servicio de atención médica denominado Médico del Personal, disponible durante la jornada laboral para todos los colaboradores con contrato. En el marco de esta iniciativa, los colaboradores pueden acceder a diversos programas de salud y servicios diseñados para su bienestar, beneficiando a un total de 6,196 colaboradores en 2024.

Iniciativa	Beneficiarios
Programa de enfermedades crónicas	127
Programa de nutrición y sobrepeso	284
Gimnasia de pausa y masajes en silla	1.979
Programa de mamas	103
Vacunación influenza	4.357
Chequeo médico	3.473

Programa Somos Únicas

El programa Somos Únicas, que potencia las habilidades de liderazgo de nuestras colaboradoras fue finalista en la categoría Igualdad de género y reducción de desigualdades, del **Premio Iniciativas Sustentables del Hub de Sustentabilidad de La Tercera-Pulso.**



Inversión total en programas de bienestar y cuidado

$3.034.182.032

2024

$1.193.706.641	$860.208.063
2023	2022

Inversión total en programas de bienestar y cuidado por colaborador

$559.708

2024

$228.986	$168.990
2023	2022

4.6.2 Permiso postnatal y parental

GRI 401-3

En este ejercicio, 155 colaboradoras hicieron uso de este beneficio. De ellas, 111 regresaron a sus labores una vez concluido el período contemplado, lo que corresponde al 72%. De este número de mujeres, 108 se mantuvieron en su puesto de trabajo doce meses después de haber finalizado el permiso.



→ Tasa de regreso al trabajo

	2021			2022			2023			2024	
Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
0	100%	100%	0%	100%	100%	0%	83%	83%	**0**	**72%**	**72%**

→ Tasa de retención

	2021			2022			2023			2024	
Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
0	81%	81%	0%	84%	84%	0%	97%	97%	**0%**	**97%**	**97%**

4.6.3 Teletrabajo

AC-2

El Comité de Teletrabajo, formado en 2021 debido a la pandemia, continuó sus sesiones en 2024 para asegurar el compromiso de los colaboradores y optimizar el equilibrio entre responsabilidades laborales y familiares. Integrado por un equipo multidisciplinario de Prevención de Riesgos, Legal, Bienestar, Calidad de Vida, Cultura, Talento y Administración, el comité abordó diversas acciones en sus reuniones, como:

- 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 organización de actividades online para promover la relajación física y mental.
- La instrucción sobre la Ley 16.744 y la cobertura del seguro contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- 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

	2021	2022	2023	2024
Colaboradores participantes del programa	329	340	347	**353**
Colaboradores en modalidad de teletrabajo	6,80%	6,70%	6,58%	**6,43%**
Horas semanales trabajadas desde la casa	51.058	10.373	12.727	**10.425**



4.6.4 Clima laboral

Con el objetivo de ser una de las mejores instituciones para trabajar, atraer y retener talento, se realiza anualmente la medición del clima laboral para identificar fortalezas y abordar brechas. Uno de los principales desafíos de este proceso es asegurar su conocimiento generalizado para aumentar la participación y consolidar la medición como una herramienta de gestión continua.

Con base en los resultados obtenidos y en consideración de los objetivos estratégicos de la organización, la Gerencia de Personas lidera el diseño y la planificación de la gestión, enfocada en la mejora continua y el cierre de brechas, apoyando a los equipos y líderes en este proceso.

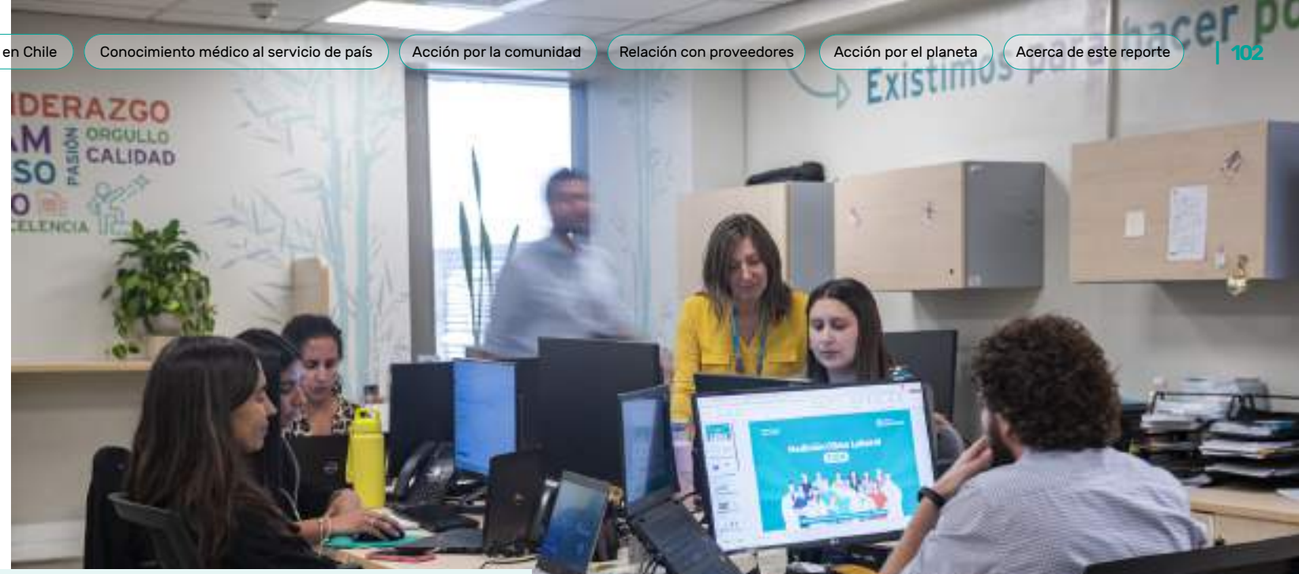
Cada año, el desafío es aumentar la participación en esta medición y trabajar conjuntamente con los equipos que obtuvieron resultados críticos (por debajo del 60% de satisfacción). En base a los resultados, la Gerencia de Personas, junto con los líderes de las áreas, genera un plan de acción y acompañamiento alineado con los objetivos estratégicos, los desafíos de la organización y la mejora continua.

Encuesta de clima laboral

AC-3

La encuesta 2024 se aplicó a más de seis mil colaboradores contratados por Clínica Alemana con una antigüedad igual o superior a tres meses. Los resultados se comparten de manera general con todos los líderes de la clínica, y posteriormente se realizan reuniones con Gerentes y Subdirectores para definir los focos de acción para el año y hacer seguimiento a los planes de acción a implementar, ya que es una gestión continua.

Cada jefatura es responsable de compartir los resultados con sus equipos. En la medición 2024, el 71% de los colaboradores afirmó haber sido informado de los resultados del clima laboral. Cada año, se planifican acciones específicas para los equipos que obtienen puntajes críticos (por debajo del 60% de satisfacción). Con estos equipos, se realizan diagnósticos a medida, grupos focales, talleres y procesos de coaching, si es necesario.



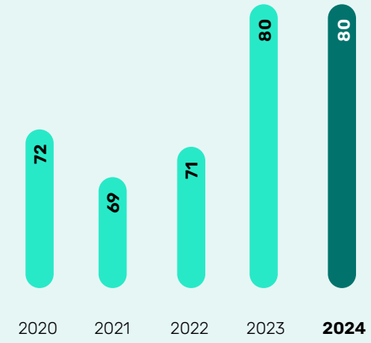
80%

de índice de satisfacción de clima laboral (manteniendo el mismo resultado que en 2023).

83%

de tasa de respuesta (un punto más que en 2023).

→ Índice de Satisfacción clima laboral



> En Clínica Alemana, el enfoque siempre está en las personas. El objetivo es desarrollar a los colaboradores, potenciando sus fortalezas y trabajando en sus brechas, lo que también permite atraer nuevo talento. Para monitorear prácticas relacionadas con satisfacción laboral, engagement y gestión de equipos, se realiza anualmente la medición del clima laboral.

→ Indicadores de Clima Laboral

	2021	2022	2023	**2024**	Variación
Índice de clima laboral	69%	71%	80%	**80%**	0%
Tasa de respuesta	74%	77%	82%	**83%**	1%
"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%	**85%**	1%
¿Fui informado de los resultados de la última encuesta de clima?	44%	53%	65%	**71%**	6%
Intención de permanecer: "me gustaría trabajar aquí por largo tiempo más"	83%	84%	88%	**88%**	0%
Reconocimiento: "En Clínica Alemana se promueve una cultura de reconocimiento, hay instancias formales y herramientas para esto"	n/a	53%	71%	**79%**	1%

4.7

Seguridad para los colaboradores

Enfoque de gestión GRI 3-3



TEMA MATERIAL

Descripción

Hay diversos factores que inciden en el bienestar global de los colaboradores de Clínica Alemana. Entre ellos, se destacan los programas y medidas preventivas y reparativas para el cuidado y protección de su salud y seguridad, lo que impacta tanto en el aspecto físico como en el mental y de manera indirecta, en el de sus familias. Estos elementos están en la base del enfoque de medicina centrada en las personas, que guía las operaciones de la clínica y que tiene un impacto positivo para colaboradores, su entorno y los pacientes.

Objetivos

- Promover el bienestar integral de los colaboradores, enfocándose en la prevención y promoción de la salud física, mental y social.
- Aportar al equilibrio entre la vida laboral y personal, facilitando la conciliación mediante programas de autocuidado.
- Publicar y mantener el Sistema de Gestión de Seguridad en el Trabajo y Salud Ocupacional, promoviendo un entorno laboral seguro.
- Mantener la tasa de siniestralidad en cero, garantizando la efectividad del seguro contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (Ley 16.744).

Políticas y lineamientos

- Plan de Gestión de Riesgos Institucionales.

Impactos

- Reducción de riesgos laborales y enfermedades profesionales gracias a la gestión de riesgos, vigilancia de la salud ocupacional y programas de seguridad laboral.
- Posibles brechas en la implementación de medidas de seguridad y evaluaciones de riesgos que podrían poner en riesgo la salud de los colaboradores.
- Resistencia al cambio por parte de algunos colaboradores frente a nuevas políticas o programas de salud y seguridad.

Avances 2024

- Se fortaleció el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, tomando como base la matriz de riesgos y las notificaciones de eventos y condiciones de riesgo.
- Se reforzaron las acciones preventivas en terreno, como las inspecciones de seguridad, las capacitaciones al personal y las investigaciones de accidentes ocurridos en la clínica.





4.7.1 Salud y seguridad de la fuerza laboral

GRI 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

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.

Como parte de 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 mantuvo un 0,00% de Siniestralidad Efectiva (cotización adicional) por tercer período bienal consecutivo[6]. 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.

Como parte del sistema de salud y seguridad en el trabajo, 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 salud y seguridad en el trabajo.

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

4.7.2 Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

→ Indicadores de salud y seguridad

	2021	2022	2023	**2024**
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	154,8	145,4	21,2	**21,1**
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	1,47	0,89	0.32	**1,05**
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	5,35	4,12	4,81	**4,85**
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	55,67	56,8	54,5	**97,54**
Tasa de enfermedades profesionales Muestra el número de personas con enfermedades profesionales, cada cien personas	0,32	0,14	0,13	**0,11**

* 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		**2024**	
	N°	Tasa	N°	Tasa	N°	Tasa
Fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0	0	0	**0**	**0**
Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	6	0,12	0	0	**11**	**0,2**
Lesiones por accidente laboral registrables	46	0,92	54	1,04	**54**	**1,05**
Número de horas trabajadas	10.525.680	NA	11.225.520	NA	**11.143.620**	**N/A**

Nota: Número total de lesiones/promedio de trabajadores en el período * 100



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 2024, 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

Nombre	Descripción	Beneficiarios
Manejo de emergencias y simulaciones de evaluación	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).	8.617
Riesgos específicos: dermatitis de contacto	Capacitación teórica, con formato presencial, cuyo objetivo es difundir métodos correctos de trabajo, causas frecuentes de enfermedad y tratamiento.	45
Riesgo específico: derrame de sustancias peligrosas	Capacitación teórica y práctica, presencial y vía e-learning sobre medidas preventivas, control de derrames y disposición de residuos peligrosos.	84
Manejo y seguridad de las instalaciones y del equipamiento	Curso obligatorio que informa sobre los riesgos asociados a la seguridad de las instalaciones, del equipamiento y la continuidad operacional.	6.769
Riesgos específicos: Protección respiratoria	Capacitación teórica y práctica, presencial sobre el correcto uso de elementos de protección personal.	75

4.7.3 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:

- **Comité Paritario de Higiene y Seguridad:** Presente en todas las sucursales con más de 25 trabajadores (D.S N° 54), cada comité se encarga de realizar gestiones como capacitación, levantamiento de hallazgos mediante visitas a las instalaciones, investigación y mejora continua en temas de seguridad laboral. Además, centraliza los requisitos legales en materia de salud y seguridad laboral y formaliza responsabilidades y la frecuencia de reuniones mensuales, siendo asesorados de forma continua por el Departamento de Prevención de Riesgos y Medioambiente.
- **Comité de CEAL (Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral - Salud Mental):** Determina medidas, controles y programas de intervención para los servicios críticos.
- **Comité Bipartito de Capacitación:** Identifica las necesidades para mejorar las brechas de conocimiento en aspectos formativos, así como en autocuidado y seguridad en el trabajo.

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

05.

Contribuyendo a la salud de Chile

- Promoción y prevención de la salud
- Atenciones médicas seguras y de calidad
- Reconocimiento Magnet®
- Experiencia de pacientes
- Transparencia de precios
- Transformación digital de los servicios de salud
- Fichas clínicas electrónicas

Más de 63 mil atenciones de telemedicina

En 2024, Clínica Alemana implementó el **modelo Alemana Integral**

dejando huellas 10 AÑOS

5.1

Promoción y prevención de la salud

Enfoque de gestión

GRI 3-3

TEMA MATERIAL

Descripción

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 robustecer 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.

Impactos

- Fomentar estilos de vida más saludables a nivel individual y comunitario.
- La ausencia de programas de prevención incrementa el riesgo de detección tardía de enfermedades, lo que puede derivar en complicaciones de salud más graves para los pacientes.

Objetivos

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

Políticas y lineamientos

- Modelo de Salud Integral y medicina preventiva.
- Campañas preventivas.

Avances 2024

- Lanzamiento Modelo Alemana Integral

5.1.1 Enfoque integral para la prevención y el cuidado continuo

IP DEP-5

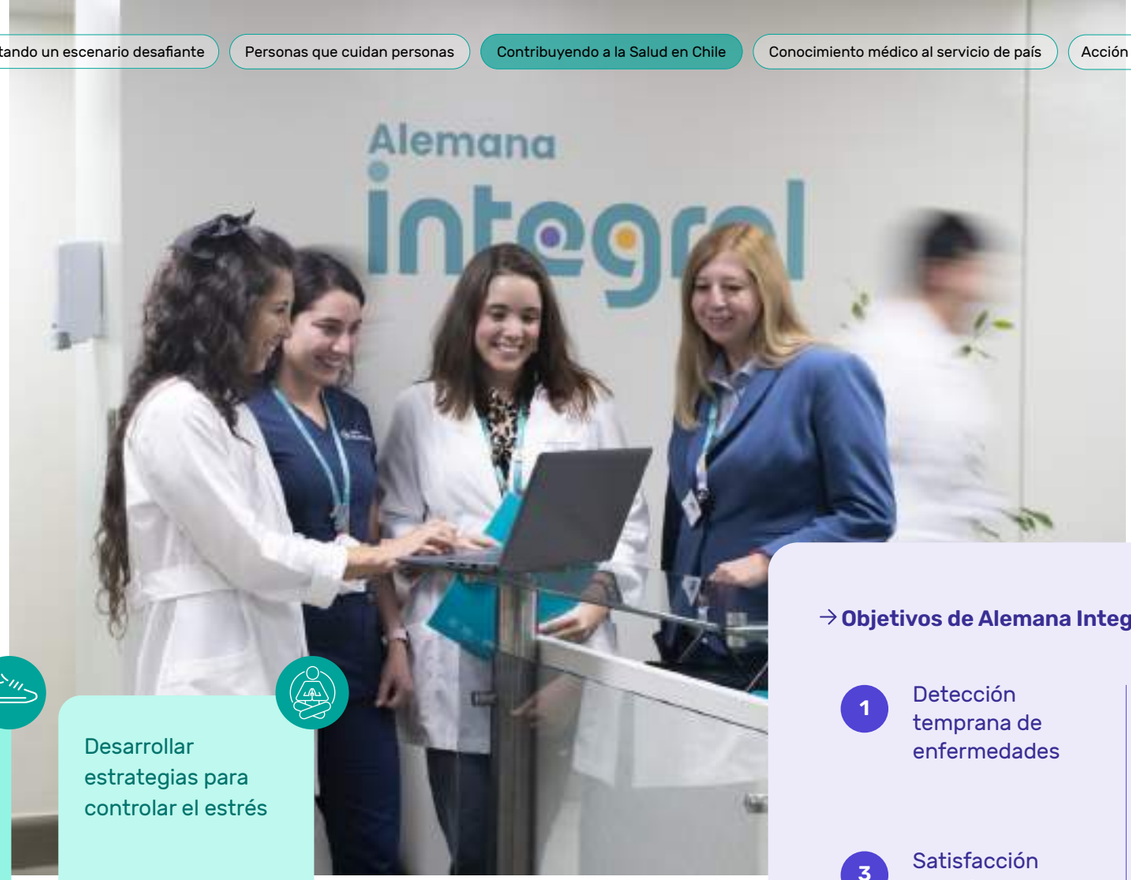
Además de ofrecer chequeos y programas específicos, el área de Medicina Preventiva participó en 2024 en el diseño y planificación de proyectos transversales enfocados en fortalecer la Estrategia de Promoción, Prevención y Cuidado Continuo. Esta mirada busca entregar soluciones más integrales, proactivas y personalizadas, basadas en herramientas de salud poblacional y medicina predictiva.

En este marco, Clínica Alemana reforzó su trabajo en la prevención con los siguientes objetivos:



1. **Promover el bienestar y el autocuidado,** basado en los seis pilares de la Medicina del Estilo de Vida.
2. **Impulsar acciones preventivas** que permitan la detección precoz de factores de riesgo y enfermedades de alto impacto.
3. **Reducir la incidencia y desarrollo de enfermedades crónicas** para mejorar la calidad de vida de los pacientes.
4. **Avanzar hacia un cuidado de la salud continuo e integra,** al garantizar un enfoque preventivo y personalizado.

Para fortalecer un modelo de atención basado en la prevención y el bienestar a largo plazo, Clínica Alemana ha incorporado un enfoque integral que promueve hábitos saludables como base fundamental para mejorar la calidad de vida de las personas. En este contexto, la Medicina del Estilo de Vida juega un rol clave, al proporcionar herramientas basadas en la evidencia para reducir el riesgo de enfermedades crónicas y mejorar la salud general de la población.



→ Seis pilares de la Medicina del Estilo de Vida

- Comer de forma saludable siguiendo una dieta de alimentos integrales basados en plantas
- Aumentar la actividad física
- Desarrollar estrategias para controlar el estrés
- Suspender el abuso de sustancias
- Mejorar hábitos de sueño
- Formar y mantener relaciones interpersonales

El aporte de la Medicina Preventiva enmarcado en los pilares de la Medicina del Estilo Vida:

- Que durante las etapas de la vida, a partir de los 18 años, realizamos exámenes preventivos enfocados en cada etapa del ciclo de la vida.
- Desarrollo de nuestra nueva evaluación integral del adulto mayor.
- Chequeos empresas que suman valor a la salud de los colaboradores
- Chequeos preventivos en alianza con esencial.

5.1.2 Alemana Integral

Es un modelo innovador de atención en salud que, en alianza Isapre Esencial, ofrece a sus pacientes un cuidado integral, continuo y personalizado. Este servicio está diseñado para mejorar su experiencia, al promover la prevención y el autocuidado de la salud.

→ Objetivos de Alemana Integral

1. Detección temprana de enfermedades
2. Óptimo nivel de bienestar y control de enfermedades
3. Satisfacción usuaria concordante con nivel Clínica Alemana
4. Uso pertinente de los recursos

34
especialidades integradas

10
profesionales capacitados

El equipo está compuesto por médicos familiares, pediatras, enfermeras, nutricionistas y psicólogos, quienes trabajan bajo un enfoque biopsicosocial. Considera no solo la salud física del paciente, sino también su bienestar emocional y social. Se enfoca en la prevención de enfermedades, el manejo de condiciones crónicas y la atención oportuna ante eventos agudos.

Se sustenta en un modelo de salud participativo, donde los pacientes juegan un rol activo en el cuidado de su bienestar. A través de educación en salud y la toma de decisiones compartidas, se busca empoderarlos para que adopten hábitos saludables y comprendan mejor su estado de salud. Además, se garantiza un seguimiento continuo, fortaleciendo así el vínculo entre los profesionales y los pacientes.

Entre sus beneficios se encuentran la prevención y el mejor control de enfermedades crónicas, la reducción de secuelas y la disminución de hospitalizaciones y consultas en urgencia. Asimismo, el rol clínico y gestor de enfermería, respaldado por sistemas de seguimiento de pacientes, permite una identificación oportuna de casos que requieren atención, reduciendo de esta manera la multiplicidad de consultas que fragmentan el cuidado y contribuyen a mejorar la experiencia del paciente.

5.2

Atenciones médicas seguras y de calidad

GRI 2-9,2-10

Enfoque de gestión

GRI 3-3

TEMA MATERIAL

Descripción

Prestaciones orientadas a alcanzar los mejores resultados en salud en las personas y grupos de la población, al entregar 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, protección de la privacidad de las personas y cuidado de nuestros equipos humanos. Involucra un enfoque y gestión integrales de la salud, desde la prevención hasta la reparación, mantención y mitigación.

Objetivos

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

Impactos

- Eventos adversos y complicaciones en la atención médica pueden generar daño a los pacientes.
- Promoción de los derechos de los pacientes centrando el sistema en la dignidad de las personas.

Políticas y lineamientos

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

Avances 2024

- Acreditación Nacional Clínica Alemana de Santiago (en espera de informe de resultados).
- Acreditación Joint Commission International en Clínica Alemana de Santiago, Clínica Alemana de La Dehesa, Centro Médico Clínica Alemana de Chicureo, Centro Médico Clínica Alemana Plaza Egaña, Centro Médico Clínica Alemana de Maitencillo.

5.2.1 Medicina y atención de calidad para los pacientes

SASB HC-DY-250a.2, SSC-1, SSC-2

La calidad y seguridad en la atención es un compromiso institucional y un parámetro de gestión supervisado por la Dirección de Calidad y Seguridad, que define directrices y monitorea su cumplimiento en todas las sucursales. Para ello, se basa en cinco focos:

1. **Gestión de Calidad**
2. **Gestión de riesgos y seguridad de las instalaciones**
3. **Gestión documental**
4. **Gestión de mejora continua**
5. **Unidad de infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS)**



Gestión de Calidad

En 2024 se llevó a cabo el proceso de evaluación del Sistema Nacional de Acreditación en Salud para Clínica Alemana de Santiago, que verificó el cumplimiento de los estándares de calidad conforme al marco regulatorio vigente. Actualmente, se encuentra en espera del resultado y el informe emitido por la Superintendencia de Salud.

Asimismo, se ejecutó el plan de actividades para la preparación de la sexta reacreditación Joint Commission International, programada para enero de 2025 en Clínica Alemana de Santiago y sus sucursales. Se implementaron los nuevos procesos, según los estándares de calidad de la octava edición para hospitales de alta complejidad en todo el sistema de la clínica.

↘ Todas las instalaciones de Clínica Alemana están **acreditadas por Joint Commission International.**

Gestión de riesgos y seguridad de las instalaciones

En este período se establecieron una herramienta y una metodología para medir los riesgos y la capacidad de recuperación de la continuidad operacional en la prestación de salud ante emergencias y desastres. La herramienta utilizada fue el Índice de Seguridad Hospitalaria de la Organización Panamericana de la Salud, que permite este análisis, a través de 151 preguntas y revisiones distribuidas entre 17 equipos de Subgerencias y Departamentos de Clínica Alemana.

Los objetivos de Hospital Seguro son proteger la vida de pacientes, visitantes y personal; resguardar la inversión en equipamiento, mobiliario, infraestructura y servicios básicos; garantizar la continuidad en la prestación de servicios durante emergencias y desastres, y fortalecer la seguridad y resiliencia hospitalaria frente a riesgos futuros, incluidos aquellos asociados al cambio climático.

El proceso abarcó las instalaciones del edificio de hospitalización en Vitacura, donde se atiende a pacientes de mayor complejidad y se encuentra el equipamiento médico de mayor costo.

El resultado de la autoevaluación contempla tres categorías posibles (A, B y C), donde la categoría A –en que se encuentra actualmente la evaluación– respalda la continuidad operacional en caso de emergencias y desastres. Se prevé el cierre del proceso junto con el inicio de la implementación de oportunidades de mejora durante el primer semestre de 2025.



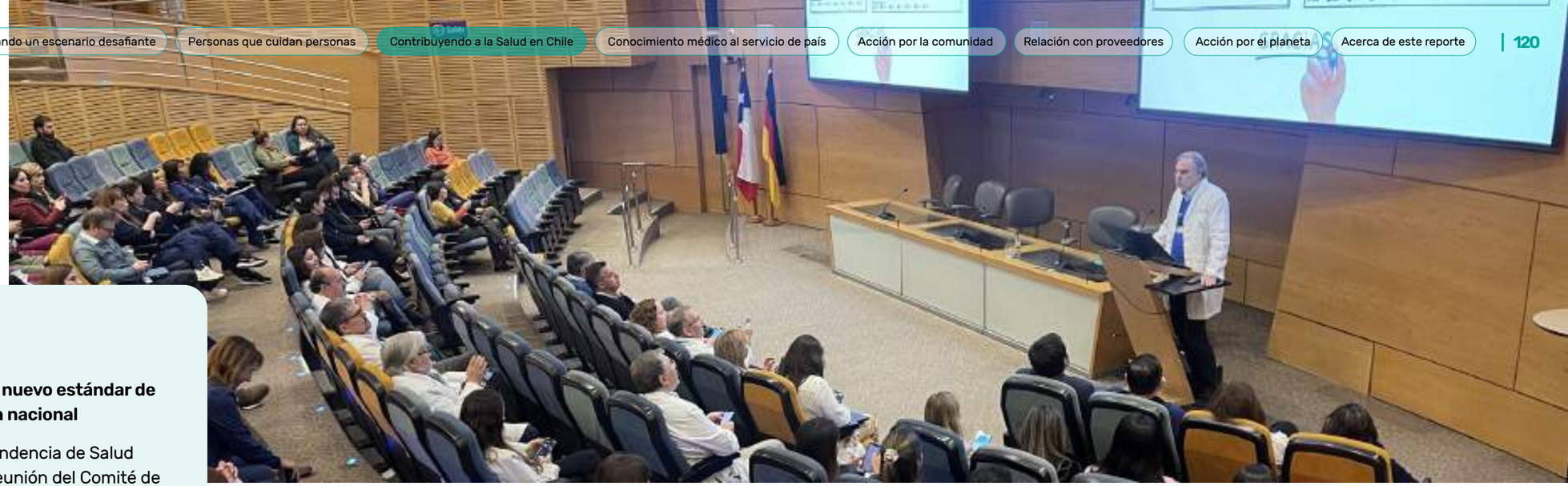
Gestión de eventos de seguridad

Dentro de los acontecimientos de seguridad relacionados con la actividad clínica están los “eventos centinela”, que son inesperados y no están relacionados con el curso natural de una enfermedad o su condición subyacente. Ellos afectan seria o gravemente a las personas y son analizados en profundidad en búsqueda de las causas y oportunidades de mejoras que permitan prevenir su recurrencia. En 2024, Clínica Alemana registró un total de 19 “eventos centinela”, de los cuales 13 corresponden a eventos graves notificables. Como parte de las iniciativas para fortalecer la cultura de calidad y seguridad, se implementaron medidas orientadas a la prevención y mejora continua en la gestión de estos eventos.

En Clínica Alemana, cada uno de este tipo de eventos 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. Durante el último año se implementó el “protocolo de cultura justa” que busca desarrollar un estilo de evaluación ecuánime respecto de la responsabilidad de los colaboradores que se vean envueltos en “eventos centinela”.

El objetivo de este proceso es lograr el aprendizaje organizacional, fortaleciendo así la resiliencia del sistema. En este proceso se trabaja con los equipos relacionados y desde hace tres años se comparte transversalmente en reuniones ampliadas para toda la institución, como pilar fundamental del avance de la cultura de calidad y seguridad.

↘ Durante 2024 se implementó el “protocolo de cultura justa” que busca desarrollar un estilo de evaluación ecuánime respecto de la responsabilidad de los colaboradores que se vean envueltos en “eventos centinela”.



Actividades

Visita del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente a Clínica Alemana

En el marco de la implementación de los estándares de calidad de Joint Commission International (JCI), representantes del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, junto a profesionales de los hospitales Sótero del Río, Padre Hurtado, La Florida, Complejo Hospitalario San José de Maipo y CRS Cordillera visitaron la Clínica Alemana. Durante la jornada, los equipos compartieron experiencias y conocieron los procesos de medicación segura implementados en la institución.

Revisión del nuevo estándar de acreditación nacional

La Superintendencia de Salud realizó una reunión del Comité de Revisión del Nuevo Estándar de Acreditación Nacional, en la que participó Clínica Alemana de Santiago. Durante la instancia, se presentó la experiencia de la institución en el proceso de Acreditación Joint Commission International (JCI) y la metodología de evaluación utilizada, que se basa principalmente en trazadores de procesos y sistemas.

Primer Foro de Calidad y Seguridad en Salud en República Dominicana

En noviembre de 2024 se realizó el 1er Foro de Calidad y Seguridad en Salud en República Dominicana. Durante el evento, Clínica Alemana participó en el panel de casos de éxito, donde expuso sobre su experiencia en el proceso de reacreditación internacional Joint Commission International.



Reuniones de Cultura de Seguridad

Desde 2022, se han realizado siete reuniones transversales de cultura de seguridad, abiertas a toda la institución, con 1.888 asistentes. En estas instancias se revisan eventos de seguridad del paciente y se comparten las mejoras implementadas en los procesos.

A la fecha, en estas reuniones se han presentado 15 casos con análisis y oportunidades de mejora, así como iniciativas para fortalecer las mejores prácticas. En 2024, por primera vez, se incorporó un testimonio audiovisual del paciente, como parte del compromiso con la cultura de calidad y seguridad en la institución.

Gestión documental

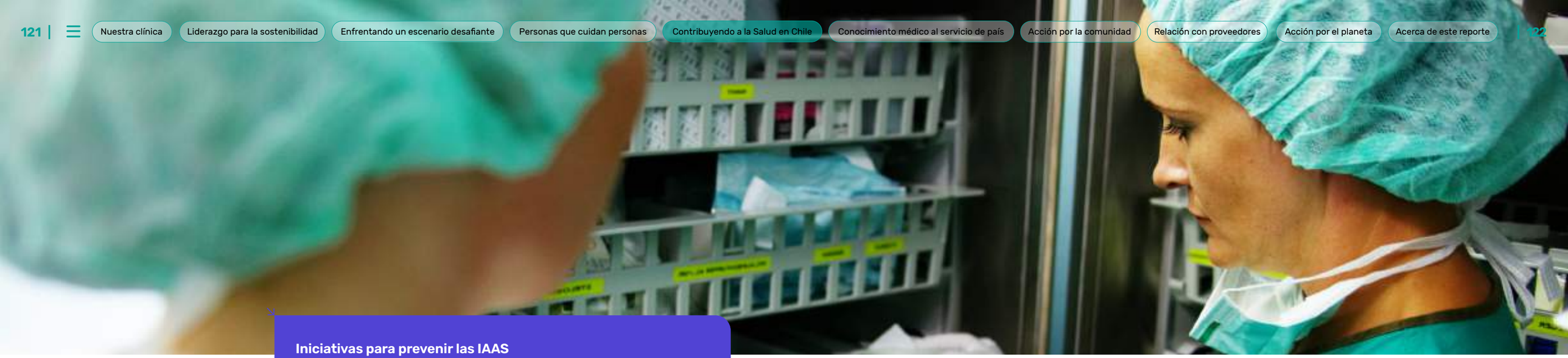
Clínica Alemana cuenta con una plataforma donde se almacenan documentos institucionales, como planes, protocolos, procedimientos e instructivos. Este gestor documental, que dispone de más de 4.500 archivos, está disponible a través de la intranet corporativa para todos los colaboradores de la institución.

En 2024, la plataforma fue utilizada para presentar los documentos relacionados con el proceso de Acreditación Nacional, evitando así la impresión de múltiples copias en papel. Además, permite acceder a versiones anteriores y facilita la búsqueda mediante etiquetas alineadas con el manual de acreditación. Asimismo, se entregaron a la entidad acreditadora todos los documentos en formato digital, con firma electrónica, generando de esta forma un respaldo oficial del proceso.

Gestión de mejora continua

Este es un pilar de la gestión de calidad y permite avanzar en la seguridad de los procesos de atención, con el objetivo de cero daños evitables. Durante 2024, se implementaron proyectos de mejora sistémicos con equipos multidisciplinarios, que abarcaron diversas áreas involucradas en los procesos de “seguridad en el proceso quirúrgico” y “acceso al cuidado y tratamiento correcto”.





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

Este tipo de infecciones representa un desafío en la gestión hospitalaria, al impactar la seguridad de los pacientes y la calidad del servicio médico. Su prevención y control requieren un enfoque sistemático, basado en monitoreo continuo y protocolos de intervención.

Desde 1988, Clínica Alemana mantiene un sistema de vigilancia activa y focalizado en las IAAS, implementando acciones orientadas al control y prevención de estas infecciones.

Iniciativas para prevenir las IAAS

55 indicadores IAAS, confeccionados y difundidos.

7 actualizaciones de protocolos del manual de IAAS.

31 informes de supervisiones.

155 visitas para el cumplimiento del sistema de vigilancia IAAS.

44 visitas e intervenciones a los servicios y unidades.

139 reuniones de la Unidad de IAAS.

3 informes epidemiológicos difundidos al Comité de IAAS

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

8 visitas de supervisión de medidas de mitigación en la construcción.

Clínica Alemana cuenta con un delegado de Epidemiología, responsable del seguimiento y control de enfermedades y que asegura el cumplimiento de los protocolos de prevención de infecciones en entornos clínicos.

En 2024, este rol lideró diversas iniciativas de seguimiento, tras las cuales, gestionó 3.316 notificaciones de Enfermedades de Notificación Obligatoria (ENO) y elaboró 52 informes de parálisis flácida.

Gracias a las medidas implementadas durante el período, el número de infecciones trazadoras MINSAL disminuyeron 16%.

Indicadores IAAS

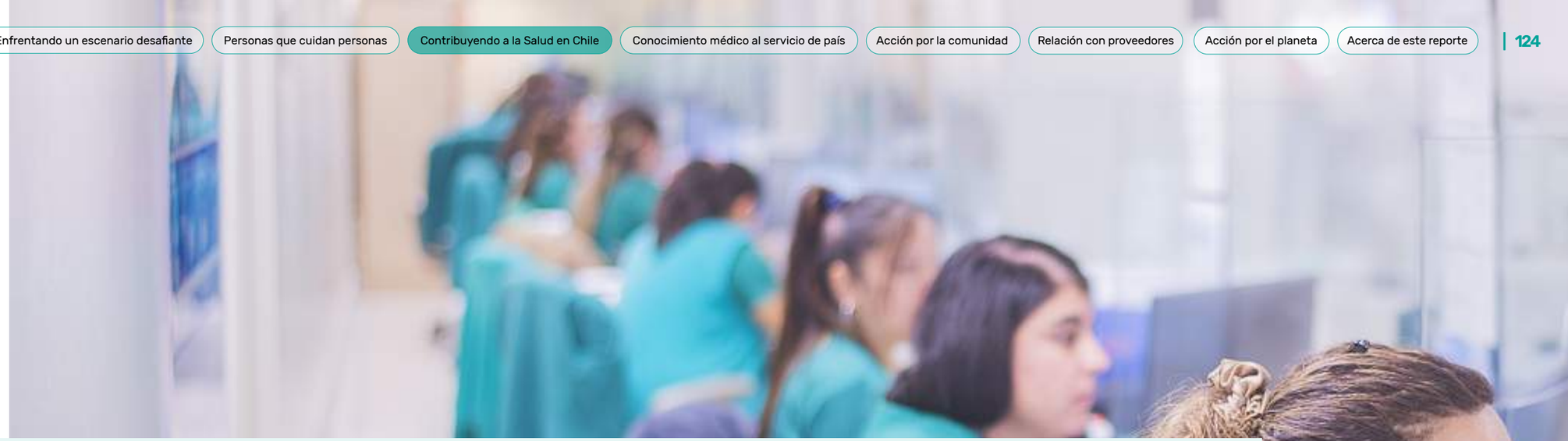
SASB HC-DY-250a.6

→ Infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS)[8]	2021	2022	2023	2024
Egresos	43.848	48.482	48.142	**49.630**
Infecciones asociadas a Atención de Salud Trazadoras Minsal	110	109	76	**64**
Infecciones asociadas a Atención de Salud Trazadoras Clínica Alemana	40	18	8	**10**
Otras IAAS	296	233	126	**137**
Total Infecciones asociadas a Atención de Salud	446	360	210	**211**
Porcentaje de IAAS Total	1,02	0,74	0,44	**0,43**
Porcentaje de IAAS Trazadoras Minsal	0,25	0,22	0,16	**0,13**

8. 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.

5.2.2 Indicadores clínicos

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



→ Principales indicadores clínicos

SASB HC-DY-450a.1, SSC-1

Indicadores de incidencias (Calculados por 1.000 días cama)	2019	2020	2021	2022	2023	**2024**
Tasa de caídas	0,21	0,24	0,29	0,3	0,21	**0,26**
Tasa de incidencia de úlceras por presión (escaras por apoyo)	0,19	0,18	0,37	0,32	0,25	**0,37**

Tasa de sobrevida intrahospitalaria

	2021		2022		2023		**2024**	
	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	9,6%	90,4%	8,4%	91,6%	8,7%	91,3%	**5,0%**	**95,0%**
Infarto Agudo al Miocardio	5,7%	94,3%	2,6%	94,4%	5,8	94,2	**5,7%**	**94,3%**

Tiempo de respuesta a protocolos en minutos

	2011-2023		2011-2024	
	Mediana	Rangos intercuartiles	Mediana	Rangos intercuartiles
Ataque Cerebro Vascular	42	27-52	38	28-51
Infarto Agudo al Miocardio	72	60-99	81	65-105

Readmisiones y reoperaciones no programadas

La reintervención quirúrgica no programada es la realización de una operación quirúrgica no planificada a un paciente ya operado, como consecuencia de la cirugía primaria, dentro de los 30 días de la intervención.

Para comparar distintos centros de salud se deben considerar las complejidades y magnitudes de los procedimientos, tanto oncológicos como no oncológicos, procedimientos de urgencias y electivos, y comorbilidades de los pacientes sometidos a estas operaciones.

Clínica Alemana es un centro que resuelve patologías de alta complejidad en todos los ámbitos.

	2022	2023	**2024**
Cantidad de readmisiones no programadas en el plazo de 30 días / Total de egresos informados al ministerio	0,46%	0,43%	**0,57%**
Cantidad de re-operaciones no programadas realizadas dentro de 30 días / Cantidad de procedimientos quirúrgicos realizados en el período	0,72%	0,61%	**0,67%**



5.2.3 Vías clínicas y protocolos

Son herramientas que permiten abordar problemas de salud específicos mediante acuerdos transdisciplinarios, con el objetivo de estandarizar procesos y mejorar la eficiencia en la atención.

En 2024, Clínica Alemana mantuvo 25 vías clínicas y tres protocolos, además de desarrollar una estrategia para incrementar la cantidad de procesos clínicos formalizados de manera sostenible. Como parte de esta iniciativa, se implementó una plataforma institucional de protocolos que optimiza su elaboración. Durante el año, se desarrollaron 28 formalidades de procesos clínicos ambulatorios, cuyo lanzamiento está previsto para 2025.

Para el seguimiento de las vías clínicas, se utilizan indicadores como el tiempo de estadía hospitalaria (Length of Stay – LOS) y métricas de salud basada en valor (Value-Based Health Care), que incluyen las mediciones reportadas por los propios pacientes (Patient Reported Outcome Measures – PROMs).

Desde mayo de 2023, se implementó la medición del primer PROMs en la Vía Clínica de Puerperio, enfocado en la confianza con la lactancia. Esta evaluación se aplica a todas las pacientes puérperas durante la hospitalización, permitiendo así la detección y resolución precoz de problemas en la lactancia. Para 2025, se proyecta la incorporación de PROMs en otros procesos clínicos relevantes.

En cuanto a la Vía Clínica de Puerperio, los tiempos de estadía hospitalaria (LOS) se han mantenido en 3,34 días para cesáreas y 2,59 días para partos, asegurando de esta forma el cumplimiento de los indicadores de calidad y seguridad de la atención.

5.3 Reconocimiento Magnet®

EE-2

Es la máxima distinción en excelencia en cuidados de enfermería y atención de alta calidad al paciente, otorgado por la American Nurses Credentialing Center (ANCC). Esta certificación promueve entornos de trabajo que favorecen la atracción y retención de los mejores talentos, mejores resultados clínicos y una mayor satisfacción de pacientes y equipos, alineándose con estándares internacionales de excelencia.

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

1. **Atracción y retención de los mejores talentos**
2. **Los mejores resultados en salud para los pacientes (calidad y seguridad)**
3. **Elevada satisfacción del paciente, familia y del personal**
4. **Máxima distinción de excelencia internacional**

→ Durante 2024, Clínica Alemana implementó diversas iniciativas estratégicas alineadas con los estándares Magnet, entre ellas:

Implementación del Sistema de Benchmarking de Indicadores: Desarrollo de un sistema de comparación con estándares internacionales para evaluar y mejorar el desempeño en enfermería.

Desarrollo de Programa de Transición para Enfermeras Recién Egresadas: Iniciativa orientada a facilitar la integración y desarrollo de competencias en el entorno clínico.

Continuidad de Gobernanza Compartida: Creación de estructuras que permiten la participación de enfermeros en decisiones estratégicas y operativas.

Programas de Residencia para Enfermeras Novatas y con Experiencia: Apoyo en la integración laboral y especialización en áreas clave.

Programa de Acompañamiento en Proyectos de Enfermería Basada en Evidencia: Aplicación práctica del conocimiento en actividades de desarrollo profesional.

Programa de Reactualización: Reintegración de funcionarios tras ausencias prolongadas por licencias médicas.



Integración Cultural de los Principios Magnet: Actividades formativas y comunicacionales para incorporar la cultura Magnet en toda la institución.

Programa de Mentoría: Acompañamiento de enfermeros con experiencia a profesionales en etapas iniciales de su carrera.

Programa de Sucesión: Identificación y capacitación de futuros líderes en enfermería.

Journal Club: Espacio de discusión y análisis de investigaciones en enfermería.

ASIEN (Asociación de Investigación y Educación en Enfermería): Promoción de la investigación y la educación continua en la disciplina.

Alianzas estratégicas con instituciones partners internacionales: Acceso a formación en instituciones de prestigio para fortalecer el desarrollo profesional.

Adopción del modelo de Práctica Profesional: Implementación de estándares de desempeño alineados con los principios Magnet.

Creación del Comité de Continuidad del Cuidado: Coordinación interdisciplinaria para garantizar la seguridad y calidad en la atención.



5.3.1 Desafíos y Próximos Pasos en 2025

Para avanzar en la certificación Magnet® en 2025, Clínica Alemana deberá consolidar una cultura de excelencia en enfermería, con la integración de prácticas basadas en evidencia, fortaleciendo así el liderazgo transformacional, optimizando también indicadores de calidad y promoviendo del mismo modo el compromiso activo del personal. Todo esto traducido en resultados mejorados que impacten al paciente, a la fuerza de trabajo y la organización.

Entre los principales desafíos se destacan:

1. **Desarrollo y consolidación de estándares Magnet en toda la organización**
2. **Optimización de sistemas de medición y benchmarking de calidad.**
3. **Adaptación tecnológica para fortalecer procesos de atención y seguridad**
4. **Expansión de relaciones internacionales y redes de colaboración.**

↘ El próximo paso clave será la postulación, que será una declaración de intención para el envío de la documentación que reflejará los avances logrados en el establecimiento de la cultura de excelencia marcando de esta manera un hito fundamental en el **camino hacia la certificación Magnet®.**



5.4

Experiencia de pacientes

Enfoque de gestión GRI 3-3

TEMA MATERIAL

Descripción

La experiencia de los pacientes de Clínica Alemana está basada en una cultura de atención centrada en la persona, que tiene como fin, humanizar la atención en salud desde una mirada holística, que fomente un trato compasivo, generando un mejor conocimiento, comprensión y relacionamiento con ellos.

Objetivos

- Ser la voz de los pacientes, entregando la mejor experiencia y que juntos promuevan la mejor salud.
- Se busca que los pacientes vean a la clínica con mayor cercanía y que sus experiencias con la institución demuestren la empatía y compromiso que se tiene con ellos.
- Las experiencias que se diseñen tienen que superar las expectativas de los pacientes y generar además experiencias diferenciadoras.

Impactos

- Una atención centrada en las personas contribuye a reducir la ansiedad y el estrés asociados a la enfermedad, favoreciendo así la recuperación.
- Una mala experiencia en la atención puede hacer que los pacientes no sigan indicaciones médicas correctamente, lo que aumenta el riesgo de complicaciones o progresión de enfermedades.
- Una atención poco empática, tiempos de espera excesivos para recibir una atención de salud o problemas de acceso a información pertinente para los pacientes, genera una insatisfacción en la experiencia.

Avances 2024

- Aumento del NPS general a 79,4%
- Integración de nuevos programas para mejorar la experiencia del paciente.
- Fortalecimiento de la atención centrada en la persona (ACP) incluyendo al paciente y su familia.

Políticas y lineamientos

- Modelo de experiencia de pacientes
- Modelo atención centrada en las personas (ACP).
- Sistema de levantamiento de información: encuestas, observación de campo, entrevistas, reclamos y atenciones.

5.4.1 Medición de la calidad en la atención (NPS)

DEP-1, DEP-2

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 tras sondear la experiencia de los usuarios y evaluando así la probabilidad de que recomienden la clínica a otras personas.

Si bien 2024 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 la mayoría de los servicios evaluados**, siendo un año con niveles históricos de NPS, llegando al 79,4%.

Acciones Claves en 2024

Durante el año, Clínica Alemana enfocó sus esfuerzos en tres ejes estratégicos:

- Comprensión del relacionamiento con los pacientes: Análisis detallado de la interacción con la clínica para diseñar mejoras enfocadas en la satisfacción.
- Optimización de la medición de experiencia: Expansión de la evaluación a más servicios, facilitando así el acceso a resultados y agilizando la identificación de oportunidades de mejora.
- Fortalecimiento de la Atención Centrada en la Persona: Promoción de una atención más humanizada y personalizada, integrando de esta manera a pacientes y sus familias en la toma de decisiones.

→ Evolución de NPS por áreas

NPS Promedio	2021	2022	2023	2024
Consultas médicas	78%	77%	83%	**85%**
NAmbulatorio	75%	74%	79%	**82%**
Urgencia	48%	36%	54%	**47%**
Hospitalización	72%	72%	79%	**79%**
NPS promedio general	69%	72%	78%	**79%**

Tasa de Reclamos: Indicador de Calidad y Experiencia

Para conocer la calidad del servicio entregado y la percepción de los pacientes, Clínica Alemana monitorea continuamente la tasa de reclamos, lo que permite evaluar la calidad del servicio y generar mejoras progresivas en la experiencia del paciente.

→ Indicadores de calidad de atención

	2021	2022	2023	2024
Tasa de reclamos ambulatorios (por cada 1.000 atenciones)	1,84	1,87	1,60	**1,68**
Tasa de reclamos hospitalizaciones (por cada 1.000 atenciones)	7,28	6,55	7,34	**8,53**

El aumento en la tasa de reclamos general fue mayor en hospitalización que en ambulatorio. Los principales motivos de reclamos en pacientes hospitalizados fueron técnicos (31%), trato, (25,5%) e información poco clara (19,9%).

Clínica Alemana avanza en la atención centrada en la persona



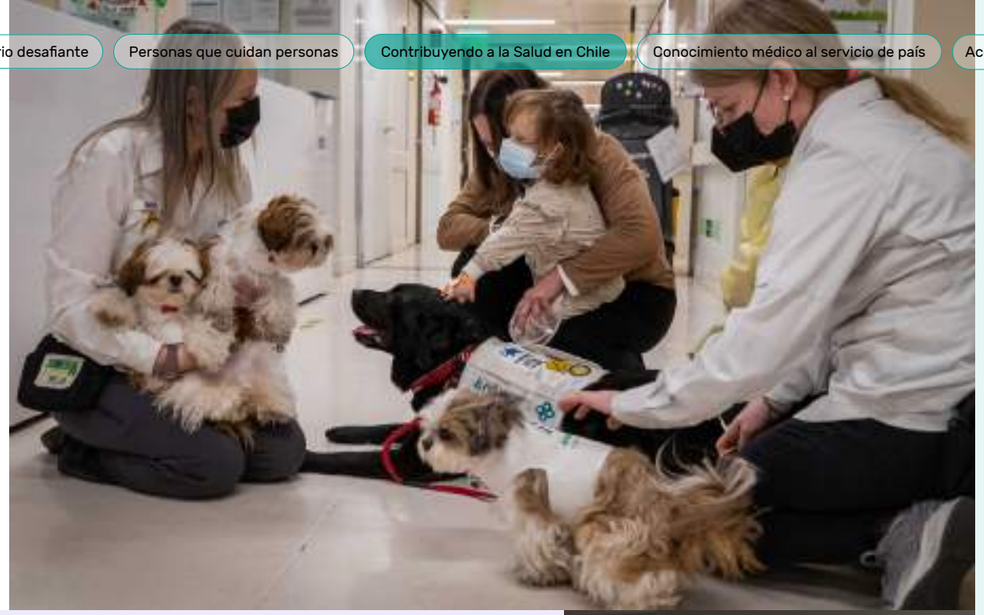
Durante 2024, la institución asumió el desafío de ir más allá en la experiencia de los pacientes y, de este modo, trabajar en una cultura de Atención Centrada en la Persona (ACP), que dará paso a entender y ejercer la salud desde el punto de vista de los pacientes, sus familias y los colaboradores, fomentando así un modelo de calidad, compasión y diseño compartido en todos los procesos.

En agosto se realizó una autoevaluación que levantó un primer diagnóstico del quehacer organizacional bajo la metodología ACP y que dio paso a un plan de capacitación que contó con la participación de 67 colaboradores. Ellos revisaron los principales conceptos con el objetivo de internalizarlos para impulsar este cambio cultural en los equipos y los métodos.

Este trabajo, liderado por un comité integrado por representantes de todas las áreas, está abocado en incorporar esta nueva práctica en todos los servicios de la clínica.

5.4.2 Programas para mejorar la experiencia del paciente IP DEP-2

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, en 2024 se desarrolló un conjunto de iniciativas o acciones de diferenciación, entre ellas:



Arteterapia
Este programa está dirigido a pacientes oncológicos y en cuidados paliativos, con sesiones individuales y grupales semanales.

Programa "Tranquilo Yo Te Cuido"
Iniciativa de humanización que celebra los cumpleaños de pacientes hospitalizados, fortaleciendo así su bienestar emocional. Durante el último año se realizaron más de 200 celebraciones.

Dogtores
El programa consiste en la asistencia médica de perros, preparados y educados para ayudar a los niños mayores de 2 años, que se encuentren hospitalizados para apoyar el desarrollo de terapia ocupacional, kinesiología motora y manejo de ansiedad.

Enfermera de Enlace Quirúrgico
Acompaña a pacientes quirúrgicos durante todo su proceso, brindando educación y seguimiento.

Mural Túnel de Conexión

Durante 2024, el mural "Camino de la Esperanza" que conecta los edificios de Manquehue y Vitacura, por el cual transitan pacientes quirúrgicos, fue actualizado con la incorporación de nuevos colores, formas y líneas.

Programa de Cuidados Paliativos Universales
Atención multidisciplinaria para pacientes, promoviendo de esta manera su dignidad y confort.

Espacios para expresión de pacientes
A través de la habilitación de un espacio en la sala de espera de oncología, la paciente Ester Saez, expuso su trabajo denominado LUCIDEZ, donde expresa mediante la pintura las emociones vividas durante su tratamiento contra el cáncer.

Cuaderno Pediátrico
Entregado a madres para el seguimiento del crecimiento y salud del recién nacido.



5.5 Transparencia de precios

SASB HC-DY-270a.1, HC-DY-270a.2, HC-DY-270a.3, IP FP-1

Clínica Alemana mantiene un compromiso continuo con la transparencia y comunicación de precios, por lo que proporciona información clara y detallada a sus pacientes. Para ello, ofrece presupuestos y simulaciones de coberturas de isapres y seguros de salud, permitiendo de esta forma que los usuarios conozcan los costos estimados antes de recibir una prestación.

Todos los aranceles de las prestaciones están publicados en los servicios clínicos y en el sitio web de la institución, lo que asegura el acceso a la información actualizada. Los pacientes pueden consultar el valor de una cirugía tras solicitar un presupuesto, a través de la plataforma de Servicio al Cliente, donde también pueden simular su copago final según su plan de isapres y/o seguros complementarios.

Para prestaciones quirúrgicas, el paciente recibe un presupuesto que incluye días cama, pabellón, honorarios médicos, exámenes y materiales, basado en una intervención promedio. En el caso de cirugías con convenios de paquete con isapres, se entrega un precio fijo dentro de un rango de costos previamente establecido.

En 2024, el 50% de las cuentas quirúrgicas de isapres con convenio fue facturado bajo esta modalidad, reafirmando así el compromiso de la clínica con la claridad y accesibilidad en la información financiera para sus pacientes.

↘ Clínica Alemana mantiene una política de precio único para prestaciones ambulatorias y hospitalarias, lo que significa que un paciente internado paga el mismo valor que uno atendido de manera ambulatoria por la misma prestación.

5.5.1 Herramientas de transparencia de facturación

Simulador de copago de exámenes

Permite que los pacientes conozcan 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 para las isapres y compañías de seguros que han autorizado esta consulta, hasta ahora, Esencial, Zurich, BCI y Bice Vida.

Paquetización de prestaciones

Modalidad que permite entregar un precio conocido al paciente, que es válido si la cuenta real cumple con ciertas condiciones preestablecidas para cada paquete. La más importante es el tope de riesgo en el que aplica este paquete, es decir, que si una cuenta real sobrepasa este tope, éste ya no es válido y se factura de forma abierta, con el gasto real.

Cirugías Paquetizadas pasaron de **48,9%** del total de cirugías en 2023 a **50%** en 2024- y la tasa de uso de los paquetes convenidos llegó a **91,6%.**



5.6 Transformación digital de los servicios de salud

Enfoque de gestión GRI 3-3

TEMA MATERIAL

Descripción

Ampliación de las alternativas en la entrega de atención oportuna y eficiente. Otorga mayor accesibilidad a las personas, a través de la incorporación de innovación y el uso de herramientas tecnológicas en los procesos. De esta manera, se fortalece toda la cadena de valor de la clínica, lo que impacta positivamente a sus grupos de interés internos y externos.

Objetivos

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

Impactos

- La digitalización de servicios como la teleconsulta, teleurgencia y teleenfermería ha permitido que más personas accedan a atención médica sin necesidad de desplazarse.

Avances 2024

- Desarrollo de programa +Conectados
- Primer lugar en categoría clínicas y hospitales del ranking Most Innovative Companies (MIC) y primera vez en el ranking Venture Client
- Alianza con Examedi
- Telemedicina OnDemand
- Nueva Agenda web de Scanner, Doppler, Vacunatorio y Resonancia Magnética

Políticas y lineamientos

- Estrategia de Transformación Digital.
- Modelo de atención omnicanal
- Mi Alemana Go.
- Programa +Conectados
- Experiencia de usuario



5.6.1 Ecosistema digital

En 2024, Clínica Alemana avanzó en la consolidación de un ecosistema digital de salud, con el objetivo de empoderar a los pacientes en el cuidado de su salud mediante un enfoque omnicanal y preventivo. Este proceso incluyó el desarrollo de un portafolio de productos digitales y la integración de nuevos actores del mercado, permitiendo de esta manera ofrecer soluciones más ágiles y eficientes.

Siguiendo un enfoque de metodología ágil, se priorizó la flexibilidad, la colaboración continua y la capacidad de adaptación a cambios. Como parte de esta estrategia, se llevaron a cabo pilotos en entornos controlados para evaluar la viabilidad de nuevos proyectos, entre los que destacó el piloto de telemedicina grupal.

5.6.2 Transformación digital

La transformación digital es un pilar central en la estrategia de Clínica Alemana, con el objetivo de ofrecer una propuesta de valor sostenible y accesible para los pacientes y la comunidad. Este proceso se fundamenta en el propósito institucional y en la definición de objetivos y métricas clave, estructurados en tres ejes estratégicos:

1 Desindexación de los espacios físicos

2 Adhesión digital

3 Prevención y promoción de la salud

Este 2024, Clínica Alemana avanzó en su planificación estratégica con un enfoque ambidiestro: fortalecer la propuesta de valor actual y al mismo tiempo que construir la visión de mediano y largo plazo. Para lograrlo, se llevaron a cabo diversas actividades dirigidas a los distintos estamentos de la organización , promoviendo así una visión alineada y un enfoque estructurado hacia el futuro.

Como parte de este proceso, se desarrolló una capacitación en el programa +Conectados, impartida por Carlos Osorio, Director del Instituto de Emprendimiento de la Universidad del Desarrollo, y que reforzó las capacidades de liderazgo e innovación en la institución. La iniciativa conlleva un conjunto de actividades que impulsan la adhesión a nuevos productos digitales, de manera de maximizar su valor.

En línea con este enfoque, por quinto año consecutivo se llevó a cabo la iniciativa People, Planning & Priorities (PPP), una instancia clave para la planificación estratégica de Clínica Alemana. 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.

Durante la jornada, se identificaron 183 desafíos, de los cuales 22 fueron preseleccionados y presentados en un *elevator pitch*. Este trabajo compartido permitió categorizar dónde se concentrarán los esfuerzos y la construcción participativa de la hoja de ruta de Clínica Alemana para 2025.

Estos desafíos fueron evaluados según su impacto en los pilares estratégicos 2025:

- Salud basada en valor
- Eficiencia
- Innovación y transformación

Para reforzar estos esfuerzos, se inició un plan de trabajo conjunto con la Universidad del Desarrollo, con el propósito de fortalecer la colaboración en innovación y transformación digital en salud, integrando así conocimientos y experiencias para potenciar el desarrollo de nuevas soluciones en la atención médica.

Ranking Most Innovative Companies (MIC)

Por segundo año consecutivo, la clínica obtuvo el primer lugar en la categoría Clínicas y Hospitales en el ranking Most Innovative Companies (MIC), el cual reconoce a las empresas más innovadoras en el desarrollo de procesos, productos y servicios.

En esta oportunidad, además de mantener el liderazgo con relación al año anterior, también incrementó el puntaje en 42% en la medición de nivel de madurez, lo que le permitió subir 31 puestos en el ranking general.



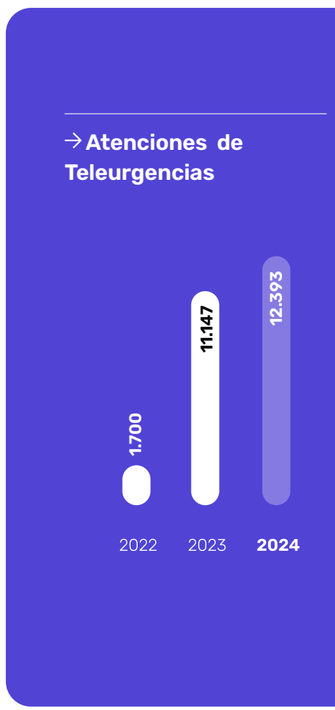


Desindexación

La desindexación de los espacios físicos se ha convertido en un pilar clave para ofrecer una atención más accesible, cómoda y eficiente, permitiendo de esta manera a Clínica Alemana ampliar su capacidad de atención. El desarrollo de telemedicina, exámenes a domicilio y hospitalización domiciliaria ha significado un cambio significativo que beneficia tanto a los pacientes, la clínica y el ecosistema de salud en general.

La implementación de teleconsulta, teleurgencia y teleenfermería ha permitido que las personas accedan a atención sin necesidad de desplazarse, lo que es especialmente beneficioso para quienes viven en zonas alejadas, tienen movilidad reducida o enfrentan situaciones de salud agudas que no requieren atención presencial. Esto ha contribuido a agilizar el acceso, reducir tiempos de espera y evitar la saturación en los centros de salud. Gracias a este enfoque, la Telemedicina se ha consolidado con un crecimiento de 11,9% en 2024, con más de 63 mil atenciones en el año.

↘ Telemedicina de Clínica Alemana creció 11,9%, con mas de 63 mil atenciones en el año.



5.6.3
Productos digitales

Mi Alemana GO

Mi Alemana Go se consolidó como el principal portal de pacientes de la institución, destacándose además por un conjunto de mejoras:

- Tracking de pagos, que permite visualizar el estado de la cuenta de hospitalización y documentos clínicos.
- Chat de soporte en la plataforma que optimiza la comunicación con los pacientes.
- Incorporación de nuevas funcionalidades como la creación de usuarios para menores de edad, lo que impacta a 30 mil nuevos usuarios anuales,
- Concentrador de Deudas y Pagos, que permite gestionar todas las cuentas en una sola pantalla, facilitando el pago de servicios ambulatorios y hospitalizados.

Para mejorar la autogestión de los pacientes, se expandieron las agendas web en distintas áreas y se incorporaron agendas para Vacunatorio, Scanner, Doppler y Resonancia Magnética. Gracias a esto, el 90% de los exámenes de imágenes que requieren agendamiento previo, se pueden gestionar en línea. También se desarrolló un nuevo flujo unificado para la reserva de consultas y teleconsultas, reemplazando así la plataforma actual con una solución más eficiente.



Telemedicina TD-1

Entre sus hitos destaca la implementación de la teleconsulta preanestésica, que optimiza la gestión de anestesistas sin requerir infraestructura física, y el lanzamiento de Telemedicina On Demand, un servicio de atención asíncrona en dermatología que redefinió la digitalización de especialidades médicas. Además, se realizaron talleres grupales online, una nueva modalidad de atención que permite abordar necesidades específicas de manera colectiva.

Ha sido crucial el rol del equipo de enfermeras, quienes han liderado el desarrollo de nuevos flujos de atención, con un impacto significativo para los pacientes GES tanto para adultos como para niños.



Nueva agenda para Alemana Integral

Esta funcionalidad permitió darles un canal personalizado a los pacientes para reservar con su equipo de cabecera, además de ver y gestionar las derivaciones que le han sido indicadas. Esta agenda se realizó bajo un diseño que fomenta la reserva de manera simple e intuitiva.

Nuevas alianzas

Con el objetivo de expandir el alcance de sus servicios fuera de los espacios físicos, Clínica Alemana avanzó bajo un modelo de Venture Client con Examedi, permitiendo así la toma de muestras de laboratorio a domicilio y resultados accesibles en Mi Alemana GO.

1.149
atenciones a domicilio realizadas por Examedi

9.968
exámenes procesados de toma de muestra a domicilio

En paralelo, Teleenfermería registró **47% de crecimiento anual, con más de cinco mil atenciones,** consolidándose como un servicio clave dentro de la oferta digital de Clínica Alemana.

→ Indicadores Servicios de Teleconsulta	2021	2022	2023	2024
N° de profesionales de la salud que utilizan la teleconsulta*	361	315	392	**430**
N° de especialidades en telemedicina	76	71	73	**83**
N° atenciones en Telemedicina	40.412	39.523	56.858	**63.647**

* Considera profesiones de la salud como: Médicos, Enfermeras, Fonoaudiólogos, Matronas, Nutricionista, Psicólogos, Tecnólogo médico, químico farmacéutico.

Clínica Alemana está entre los primeros 10 lugares del ranking Venture Client, ofrecido por MIC Business Consulting, El Mercurio y ESE Business School.

Alemana Sport

En términos de innovación digital, Alemana Sport implementó un rediseño de su sitio web, alineando su estética con la nueva identidad visual y personalizando los contenidos según los intereses de los pacientes.

Experiencia de usuario (UX)

Durante 2024, el área de experiencia de usuario ha trabajado de manera interdisciplinaria junto a múltiples áreas y departamentos de la organización, con el objetivo de diseñar experiencias significativas para proyectos y servicios clave en Clínica Alemana.

Para lograrlo, se han implementado flujos de trabajo estandarizados basados en procesos rigurosos de investigación y diseño conjunto. Este esfuerzo ha involucrado activamente al equipo de médicos, colaboradores, pacientes y sus familias, el que mantiene como horizonte la creación de experiencias óptimas para todas las personas. Este año, además de los modelos de investigación relacionados con nuevas funcionalidades de los productos, se llevaron a cabo doce procesos de Discovery, fase inicial de diseño centrada en comprender a fondo los problemas, las necesidades de los usuarios y el contexto en el que se utilizará el producto o servicio.

A lo largo del año se han llevado adelante trabajos de diseño enfocados en áreas estratégicas como las agendas de resonancia, kinesiología, investigación de convenios y el desarrollo de Telebox, entre otros. Estos proyectos han buscado potenciar la experiencia actual de los pacientes con los diversos servicios clínicos.





5.7

Fichas clínicas electrónicas

SASB HC-DY-230a.2

La ficha clínica electrónica "Núcleo" es el único método de registro de las acciones clínicas en Clínica Alemana y es de uso obligatorio para documentar todas las atenciones realizadas. Su importancia radica en que centraliza toda la información del paciente, incluyendo historial médico, diagnósticos, tratamientos y resultados, garantizando así un registro completo, seguro y accesible.

Al ser un sistema digital, permite la coordinación en tiempo real entre los distintos profesionales de la salud, optimizando de esta manera la gestión de la información clínica y favoreciendo una atención más eficiente, personalizada y segura. Además, el total de los usuarios de Clínica Alemana cuenta con ficha clínica electrónica, lo que facilita procesos internos y mejora la continuidad del cuidado.

A través del portal Mi Alemana GO, los pacientes pueden acceder a parte de su historial médico, permitiéndoles así involucrarse activamente en su proceso de atención, mejorar la comunicación con sus médicos y potenciar su experiencia en la Clínica.

→ La clínica impulsa el formato a través de tres iniciativas disponibles para el equipo de salud:

- Curso de ingreso a Clínica Alemana
- Curso de ficha clínica "Núcleo"
- Evaluación de uso significativo de herramientas electrónicas "Núcleo"



5.7.1 Protección de registros

Clínica Alemana cuenta con altos estándares de seguridad para proteger la información de los pacientes en su ficha clínica electrónica. Un área especializada en ciberseguridad se encarga de evaluar y mantener los controles de acceso conforme a los estándares de la industria, además de realizar pruebas de hackeo ético para garantizar la protección de los datos.

La seguridad de la información en los sistemas de la clínica es un proceso que abarca múltiples componentes. Desde el diseño, los sistemas deben incorporar medidas de protección informática, como credenciales únicas e intransferibles y registros detallados de auditoría de accesos y trazabilidad completa de las acciones de cada usuario en el uso de los sistemas de información clínicos. Además, se adhieren e implementan buenas prácticas de desarrollo informático, asegurando así la gestión, transmisión y almacenamiento seguros de los datos.

El área de ciberseguridad de la clínica participa activamente en este proceso, por lo que garantiza un monitoreo continuo y la mejora permanente de los protocolos de seguridad. Asimismo, los datos de la ficha clínica electrónica son auditados de forma periódica y proactiva para detectar posibles accesos no autorizados, incluso por parte de usuarios con permisos habilitados.

06.

Conocimiento médico al servicio del país

- Formación médica e investigación en salud
- Facultad de Medicina Clínica Alemana UDD

Convenio académico con el Hospital Charité de Berlín, Alemania.

Un total de **3.872** alumnos de pre y post grado se formaron en la clínica.

dejando huellas 10 AÑOS

6.1

Formación médica e investigación en salud

Enfoque de gestión

GRI 3-3

TEMA MATERIAL

Descripción

Contribución al desarrollo del conocimiento médico avanzado para promover la investigación entre los equipos médicos y su capacitación permanente. Ello 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.

Objetivos

- Mantener y potenciar la excelencia profesional del cuerpo médico y los responsables 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.

Impactos

- La investigación clínica permite desarrollar y validar nuevas formas de prevención, diagnóstico y tratamiento, beneficiando de esta forma a pacientes con patologías complejas.
- La formación de especialistas y la generación de conocimiento ayudan a mejorar la equidad en el acceso a servicios médicos de calidad.

Políticas y lineamientos

- Proyecto conjunto de Educación Continua CAS-UDD.
- Planificación estratégica de Clínica Alemana.
- Plan de Desarrollo 2024-2028, Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo.

Avances 2024

- Difusión de actividad docente a los pacientes al interior de la clínica.



6.1.1

Departamento de Desarrollo Académico e Investigación (DAI)

IP DIS-1, DIS-2

Hace más de 30 años, Clínica Alemana fue pionera en Chile por la creación de Desarrollo Medico (hoy Departamento de Desarrollo Académico e Investigación (DAI), con el propósito de integrar de manera transversal la docencia y la investigación en su cultura institucional. En 2001, en alianza con 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 entre ambas instituciones ha consolidado a Clínica Alemana como un campo clínico de primer nivel que aporta de manera constante profesionales altamente calificados para hospitales, consultorios y clínicas en todo el país.

Esta colaboración permite mantenerse a la **vanguardia en tecnologías y procedimientos de alta complejidad, así como capacitar y certificar al personal** para garantizar una medicina de excelencia, con una atención integral y segura, y acceso a tratamientos de última generación.

Campo Clínico y Actividad Docente Asistencial

Desde sus inicios, Clínica Alemana ha promovido la docencia como un pilar fundamental, acogiendo para ello a profesionales nacionales e internacionales que fortalezcan el desarrollo académico y el avance del conocimiento en beneficio de la sociedad. La creación de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo ha permitido consolidar un modelo de formación integral que abarca programas de pre y postgrado, pasantías, estadías de perfeccionamiento y la implementación de un Centro de Simulación de alto nivel.

→ Contamos con

- Formación de pre y postgrado
- Centro de Simulación
- Pasantías y estadías de perfeccionamiento

Este trabajo conjunto ha fortalecido y expandido la actividad docente asistencial, a través de prácticas clínicas, internados y especializaciones, además de la recepción de profesionales de la salud en programas de formación e intercambio.

Relevancia de ser campo clínico y desarrollar actividad docente asistencial

La formación de profesionales de la salud requiere el desarrollo de competencias clínicas que sitúen al paciente y su bienestar en el centro del aprendizaje. Las instituciones de salud que integran la docencia asistencial desempeñan un papel clave en la adquisición de estas habilidades, asegurando de esta manera una formación de excelencia para futuros especialistas.

La actividad docente en clínicas y hospitales no solo contribuye a la educación de los profesionales, sino que también impacta positivamente en la calidad de la atención, al fomentar la actualización constante del conocimiento y la revisión permanente de los procesos asistenciales.

Durante 2024, Clínica Alemana avanzó en transparentar la docencia como una actividad de beneficio mutuo para pacientes y equipos de salud.



Entre los avances de 2024 destaca la incorporación de la subespecialidad de Neonatología dentro de las rotaciones de postgrado. La meta es consolidar la simulación como una práctica transversal, **asegurando así estándares de calidad en la atención de salud y optimizando la formación clínica de los profesionales.**

Más de **3.870 alumnos** de pregrado y postgrado circulan anualmente por las instalaciones de Clínica Alemana en rotaciones de campo clínico.

→ Personas en rotación en campo clínico	2024
Pregrado UDD	1.993
Pregrado no UDD	560
Postgrado UDD	1.050
Postgrado no UDD	269
Total	3.872



→ Resultados Centro de Simulación 2024

IP DIS-2

	2022	2023	2024
Cursos	26	64	**62**
Personas entrenadas	455	1.096	**1.143**
Horas de simulación ROBOT	81	70	**82**

Recursos para la Enseñanza y Aprendizaje

En el Centro de Simulación, los estudiantes de pregrado y postgrado de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo tienen la oportunidad de experimentar la práctica clínica y entrenar habilidades bajo la supervisión de sus tutores.

Además, este espacio acoge a alumnos de los programas de Educación Continua Clínica Alemana-UDD, promoviendo así una formación continua y de excelencia.

Centro de Simulación

El Centro de Simulación facilita el desarrollo de competencias en un entorno seguro, diseñado para recrear escenarios clínicos que permiten la capacitación de médicos, equipos de salud y estudiantes. Esta metodología ofrece una experiencia controlada que promueve la reflexión sobre el desempeño en equipo y la implementación de nuevas tecnologías.

El centro cuenta con equipamiento para simulaciones clínicas, procedimentales, de comunicación en equipo y liderazgo, lo que proporciona un ambiente realista que fortalece la preparación de los equipos clínicos y garantiza una atención de alta calidad y seguridad para los pacientes.

Durante este período, la mejora en su capacidad técnica ha permitido ampliar la disponibilidad y optimizar el uso de sus instalaciones, lo que asegura la formación de nuevos profesionales y complementando la capacitación del staff en diversas áreas. En su segundo año de funcionamiento, se duplicaron las actividades docentes y las horas de entrenamiento, consolidando así su rol en la formación médica.

6.1.2 Investigación y ensayos clínicos

DIS-3, DIS-4, DIS-5, DIS-6

Clínica Alemana de Santiago tiene como misión promover la investigación clínica con estándares de alta calidad, al fortalecer la cultura del conocimiento y la investigación, a través del desarrollo de competencias científicas en su staff profesional. Asimismo, se compromete a garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas clínicas, la ética, el respeto y los derechos de los sujetos de investigación.

Su visión se basa en la convicción de que la generación de conocimiento biomédico mediante la investigación clínica contribuye a mejorar la seguridad y la calidad de la atención de los pacientes. Este enfoque consolida el liderazgo de la institución, fomenta la formación de líderes, amplía y fortalece los vínculos con profesionales y centros de excelencia, y permite atraer y retener talento.

El desarrollo de investigación biomédica refuerza el posicionamiento de Clínica Alemana como institución líder a nivel nacional y regional, avanzando así progresivamente hacia su consolidación como un centro médico académico de alto nivel. Su trabajo conjunto con la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo es parte fundamental de esta visión.

Ensayos Clínicos

Los ensayos clínicos son fundamentales para descubrir nuevas y mejores formas de prevenir, controlar y tratar diversas condiciones de salud, siendo esenciales en el avance de la medicina basada en evidencia. Clínica Alemana participa activamente en este tipo de investigaciones y lidera el desarrollo de innovación y conocimiento médico a nivel nacional y latinoamericano.

La participación de pacientes en investigaciones clínicas no solo contribuye al desarrollo científico, sino que también mejora sus resultados médicos, al brindarles acceso a alternativas terapéuticas innovadoras que, de otro modo, no estarían disponibles. En este ámbito, la clínica tiene como principal objetivo promover la realización y publicación de investigaciones y ensayos clínicos de alta calidad, asegurando de esta forma el cumplimiento de los más altos estándares técnicos y éticos.

Clínica Alemana cuenta con una infraestructura y una cultura de investigación sólidas, lo que le permite desarrollar proyectos avanzados y atraer recursos para su financiamiento. Su liderazgo en esta área se refleja en su producción científica y en los programas de ensayos clínicos que han abierto camino en Chile.

↘ Destacan especialmente los estudios en **hematooncología** y neurología, con investigaciones en **esclerosis múltiple** y **accidentes cerebrovasculares (ACV).** Además de generar conocimiento en estas áreas, estos programas permiten que los pacientes accedan a tratamientos innovadores y de vanguardia.



Centro de Ensayos Clínicos (CEC)

El Centro de Ensayos Clínicos de Clínica Alemana es el espacio donde se implementa la investigación clínica dentro de la institución. Dispone de infraestructura, equipamiento médico y administrativo dedicados exclusivamente a la atención de participantes en ensayos clínicos.

A través de este centro, se reciben voluntarios que participan en estudios que contribuyen al desarrollo de nuevos medicamentos y tratamientos, desempeñando así un rol clave en la promoción y publicación de investigaciones de calidad.

Durante el último período, el CEC se ha consolidado tanto en infraestructura como en equipamiento médico y dotación profesional, fortaleciendo su capacidad para la atención de participantes en ensayos clínicos y el desarrollo de estudios innovadores.

Año	Estudios desarrollados/ en desarrollo	Crecimiento del número de estudios	Pacientes participantes en estudios	Crecimiento en participantes en estudios
2022	16	100%	60	100%
2023	23	43%	95	58%
2024	**30**	**30,4%**	**145**	**52,6%**

6.1.3 Investigaciones y publicaciones

En 2024, se continuó fortaleciendo la colaboración con el Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM) de la Universidad del Desarrollo, lo que se reflejó en un aumento significativo del número de proyectos presentados en Clínica Alemana. Esta sinergia consolidó la cooperación entre ambas instituciones de investigación, impulsando de este modo el desarrollo de estudios de alto impacto.

Bajo un modelo colaborativo público-privado-académico, el ICIM está orientado a responder, desde la ciencia, a las necesidades emergentes en el ámbito de la salud. Sus principales líneas de investigación incluyen cáncer, genética e inmunología, resistencia antimicrobiana y el liderazgo en el tratamiento y detección del hantavirus.

El fortalecimiento de las actividades de investigación ha sido posible gracias a la adopción de un modelo funcional que no solo promueve la generación de conocimiento científico de alto nivel, sino que también busca las mejores estrategias para generar impacto en el sistema de salud nacional y proyectar estos avances a nivel internacional.

↘ Como parte de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo, el Instituto trabaja en conjunto con diversas 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. Asimismo, colabora con instituciones privadas, como Pfizer Chile, además de universidades nacionales e internacionales.

→ **Investigación y Desarrollo**

Indicadores de Investigación y Desarrollo	2022	2023	2024
Presupuesto total destinado a investigación (CLP)	208.970.131	160.870.000	**185.370.000**
Presupuesto total destinado al Centro de información Médica (CLP)	210.000.000	163.000.000	**175.000.000**
N° de proyectos de investigación y desarrollo activos	189	179	**206**
N° de proyectos nuevos presentados durante el año	51	42	**55**
N° de publicaciones del período	421	392	**395**
Porcentaje de publicaciones en el cuartil 1 (nivel 1) de las revistas más prestigiosas	57%	56%	**50%**
Porcentaje de publicaciones en el cuartil 2 (nivel 2) de las revistas más prestigiosas	17%	19%	**16%**
Porcentaje de publicaciones en el top 10% del mundo	13%	9%	**11,17%**
Número citas de publicaciones en SCOPUS	4453	1983	**449**
Índice H de Clínica Alemana	23	23	**23**
N° y (%) de proyectos de investigación presentados de diseño experimental (Ensayos clínicos)	11 (21,5%)	12 (27,9%)	**15 (27,3%)**

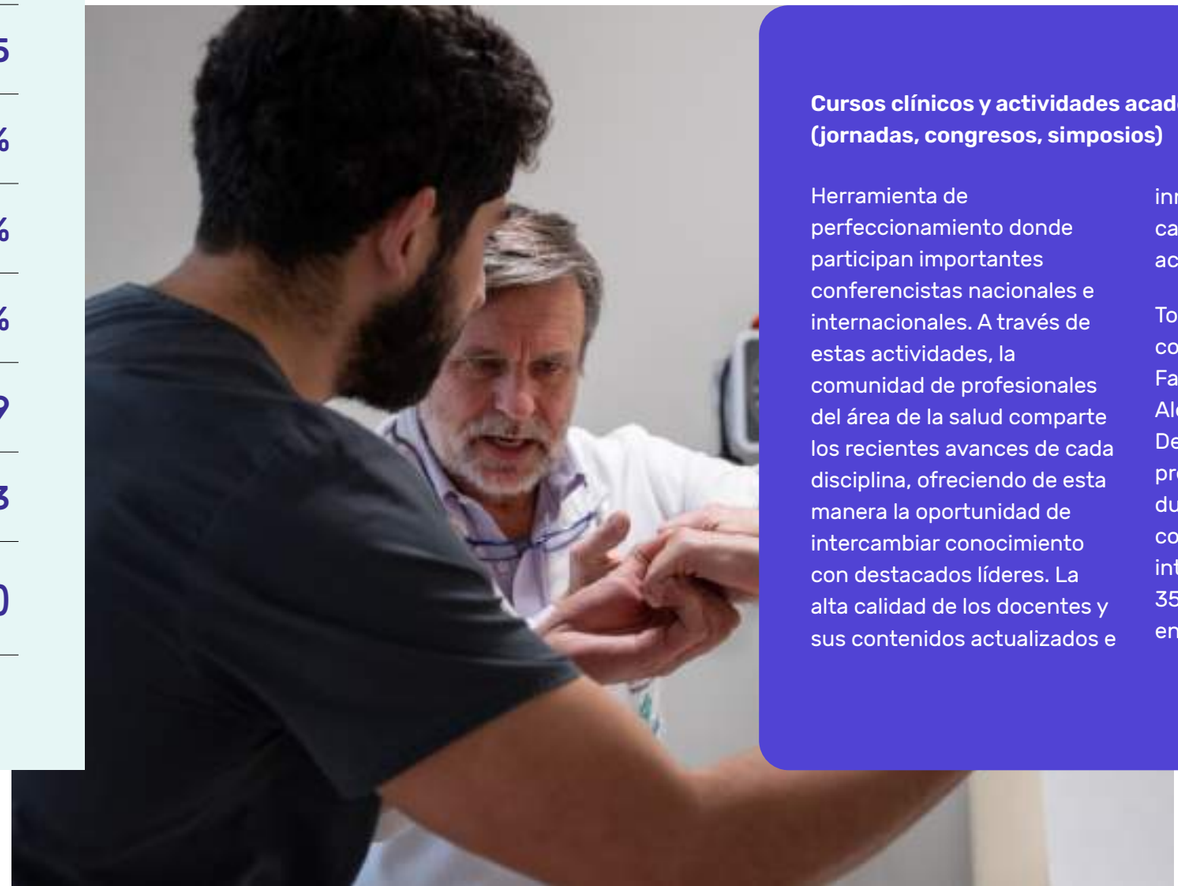
6.1.4 Fortalecimiento de Competencias del Staff en Investigación

Con el objetivo de impulsar el perfeccionamiento continuo de los profesionales de la salud de Clínica Alemana y fomentar la generación y transmisión de conocimiento médico, se promueve el desarrollo individual y grupal de competencias en investigación clínica.

Entre las iniciativas destacadas se encuentra un taller presencial semanal, impartido durante un semestre, que sigue la metodología del curso PPCR (Principles and Practice of Clinical Research) de la Universidad de Harvard, En este programa intervienen diez docentes del staff de Clínica Alemana y 20 profesionales, entre médicos, enfermeras, kinesiólogos y psicólogas.

Educación Continua

Como parte de este compromiso con la formación, en 2023 se reanudó el Taller de Medicina Científica, el cual había sido suspendido debido a la pandemia. Esta iniciativa fortalece las competencias de investigación en los nuevos investigadores de la clínica, independientemente de su área de formación, asegurando así una base sólida en metodología científica y promoviendo una cultura de investigación dentro de la institución.



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

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 de esta manera 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 2024 hubo 141 conferencistas internacionales, de los cuales 35 pertenecen a instituciones en convenio con la clínica.

Programa Lifelong Learning (LLL)

Es un proyecto de extensión académica formado por la Vicerrectoría de Postgrado de la Universidad del Desarrollo y con el que la Unidad de Educación continua del DAI está colaborando estrechamente.

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.

Cursos clínicos	2021	2022	2023	**2024**
N° de cursos clínicos desarrollados	39	42	58	**35**
Jornadas presenciales	-	12	29	**32**
Jornadas online sincrónicas	20	23	9	**3**
Cursos LLL	3	3	13	**5**
Diplomados LLL	1	4	8	**9**
N° de asistentes online a cursos clínicos desarrollados	22.464	4.168	7.523	**552**
N° de asistentes presenciales a cursos clínicos desarrollados	-	591	2.985	**4.037**
Asistentes nacionales	-	-	11.377	**4.354**
N° de expositores extranjeros en cursos clínicos (online)	136	150	53	**28**
N° de expositores extranjeros en cursos clínicos (presencial)	-	85	96	**87**
N° de expositores nacionales en cursos clínicos	369	234	901	**358**

Reuniones clínicas

Como parte de la formación continua, existen reuniones clínicas donde asisten las distintas unidades, servicios y departamentos de la institución para 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 interactúan de forma presencial y/o virtual.

Reuniones clínicas	2021	2022	2023	**2024**
Sesiones	42	40	35	**37**
Participantes Online	5.092	4.200	2.414	**2.300**
Participantes Presenciales	-	600	1.655	**2.800**



Conferencia Mundial de la Sociedad Internacional de Centros Ortopédicos

Clínica Alemana fue anfitrión de la 11° Conferencia Mundial de la Sociedad Internacional de Centros Ortopédicos llamada "Liderazgo e Innovación Ortopédica del futuro", que reunió a las principales autoridades y expertos de esta especialidad a nivel mundial. La actividad es encabezada por la International Society of Orthopaedic Centers (ISOC), una organización sin fines de lucro que reúne a 23 centros de 17 países en cuatro continentes y en la que Clínica Alemana participa desde 2006.

ISOC tiene como objetivo intercambiar conocimientos, mejorar la educación y la investigación en el campo de la traumatología para progresar en los resultados de los pacientes. Fueron tres jornadas en las que se compartieron conocimientos, innovaciones y avances, enfocados en la formación de futuros especialistas.

En el encuentro se exploraron diversos temas de vanguardia y nuevas tecnologías, como robótica, realidad aumentada e inteligencia artificial. Además, se discutió cómo alcanzar un consenso para mejorar la educación de postgrado.

6.1.4 Convenios Internacionales

Son acuerdos de cooperación científica y académica que mantiene Clínica Alemana con instituciones de excelencia a nivel internacional. Estos tienen diversos beneficios:



Contribuyen a una mejor atención de los pacientes.

Facilitan 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.

Posibilitan el desarrollo de proyectos internacionales conjuntos, orientados al intercambio de tecnologías y competencias.

Incentivan trabajos de investigación y publicaciones conjuntas.

Favorecen 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	2022	2023	2024
Estadías de perfeccionamiento	5	11	**10**
Apoyos para asistencia a congresos entregados por Clínica Alemana	5	0	**0**
Cursos de perfeccionamiento	5	4	**6**
Salidas de especialistas Clínica Alemana a centros de convenio.	15	22	**20**

17

Convenios internacionales con hospitales universitarios y otros centros de referencia del mundo.

Alianza Latinoamericana de Instituciones de Salud (ALIS)



6.2

Facultad de Medicina Clínica Alemana UDD

Como resultado de una alianza entre la Universidad del Desarrollo y Clínica Alemana de Santiago, en 2001 se creó la Facultad de Medicina Clínica Alemana UDD, la que actualmente integra nueve carreras: Medicina, Enfermería, Odontología, Nutrición y Dietética, Fonoaudiología, Kinesiología, Tecnología Médica, Obstetricia y Terapia Ocupacional. A partir de la admisión 2025 se sumarán Química y Farmacia e Ingeniería Civil en Biomedicina, esta última en conjunto con la Facultad de Ingeniería.

Durante el 2024, la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo aumentó el número total de titulados en todos los programas que imparte.

→ Titulados entre 2021 y 2024	2021	2022	2023	2024
Titulados de pregrado	3.845	4.329	4.924	**5.348**
Titulados de postítulos temáticos	378	413	453	**495**
Titulados de especialidades médicas	472	517	563	**604**
Titulados de magísteres	424	478	568	**645**
Titulados de subespecialidades médicas	93	111	129	**147**
Egresados del doctorado de Ciencias Médicas	3	9	14	**18**
Titulados de la especialidad odontológica	469	548	620	**682**



Entre los principales hitos que marcaron a la facultad en 2024 están:
DIS-4

- **Nuevas Carreras de Pregrado:** Para la admisión 2025, se incorporan las carreras de Química y Farmacia e Ingeniería Civil en Biomedicina, esta última en colaboración con la Facultad de Ingeniería UDD.

- **Acreditaciones y Certificaciones:** Las carreras de Nutrición y Dietética, Kinesiología y Enfermería fueron certificadas por el período máximo de siete años, mientras que Tecnología Médica obtuvo seis años. Además, las especialidades médicas de Medicina Interna, Dermatología y Neurología fueron acreditadas por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA).

- **Jerarquización Académica en Medicina:** 48 clínicos avanzaron en 2024 a las categorías de profesor auxiliar, asistente y asociado, consolidando de este modo su rol en la formación médica.

- **Jornada de Docencia Médica:** Clínica Alemana y el Centro de Desarrollo Educacional de la Facultad de Medicina realizaron una exitosa jornada sobre estrategias innovadoras en docencia clínica. Entre los expertos invitados destacaron el Dr. Felipe Fregni (Universidad de Harvard) y el Dr. Eduardo Durante (Hospital Italiano de Buenos Aires).

- **Centro de Humanidades Médicas (CHM):** Se realizaron 60 actividades, con más de cinco mil asistentes, en las que se promovió el diálogo entre humanidades y salud. Por primera vez, se organizaron coloquios en el Hospital FACH, además de actividades en el Hospital Padre Hurtado, Instituto Nacional del Cáncer y la Red APS en Cesfam Malaquías Concha.

- **Indexación de Revista Confluencia en Latindex:** La revista Confluencia, fundada en 2019, logró su indexación en Latindex, consolidándose como una plataforma clave para la difusión del conocimiento científico en salud a nivel internacional.

- **Profesionales de la Salud UDD en los IV Juegos Latinoamericanos de Olimpiadas Especiales Paraguay 2024:** Un equipo de cinco profesionales de la UDD asistió a los atletas en diversas áreas de la salud, lo que incluyó promoción de la salud, evaluación oftalmológica, audición saludable, acondicionamiento físico y evaluación odontológica, reforzando así su compromiso con el deporte y la inclusión. Esto se suma al trabajo permanente que se realiza en ferias de salud con esta organización en las carreras de medicina y nutrición.









Colaboración con Hospital Padre Hurtado

DIS-5

Tras 22 años de alianza, la Facultad de Medicina Clínica Alemana UDD 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.

En 2024, se desarrollaron los siguientes programas de apoyo del hospital:

1

Jornada de rehabilitación centrada en la persona

En el marco de la colaboración asistencial docente entre la Facultad de Medicina Clínica Alemana UDD y el Hospital Padre Hurtado (HPH), se realizó la “Jornada de Rehabilitación Centrada en la Persona” en dicho recinto hospitalario. La actividad contó con la participación de la decana de la Facultad de Medicina, Dra. Marcela Castillo, junto a directores, coordinadores y docentes de distintas carreras, además del personal asistencial del HPH.

2

Estudiantes de Tecnología Médica UDD realizaron jornada de educación en salud en el Hospital Padre Hurtado

Estudiantes de la carrera de Tecnología Médica participaron en una actividad educativa en la explanada del Centro de Referencia de Salud (CRS) del Hospital Padre Hurtado (HPH), como parte de la actividad final del curso electivo de Educación Comunitaria en Salud, a cargo del TM Michael Muñoz Padilla.

3

Nutrición y Dietética UDD realizó taller de alimentación saludable y sostenible para funcionarios del Hospital Padre Hurtado

Durante cuatro sesiones, los participantes recibieron capacitación sobre la adopción de hábitos alimenticios saludables, enfocándose en la selección, preparación y consumo adecuado para promover su bienestar integral.

4

Entrega de cajas de Navidad

En conjunto con la Corporación Chileno Alemana de Beneficiencia se entregaron más de dos mil cenas de Navidad para los colaboradores del Hospital.

5

II Jornada de Humanización en Salud

Organizada por la Dirección del Hospital Padre Hurtado, su comité de Humanización y el apoyo de la Facultad de Medicina Clínica Alemana UDD.

Participaron funcionarios del hospital, personas de la comunidad y docentes UDD, quienes sumaron esfuerzos para construir un entorno más humano y cercano en el cuidado de la salud.

6.2.1 Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM)

El Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM) opera bajo un modelo colaborativo público-privado-académico, enfocado en responder desde la ciencia a las necesidades del sector salud. Sus principales líneas de investigación incluyen cáncer y el liderazgo en el tratamiento y detección del hantavirus.

Como parte de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo, colabora con entidades públicas como el Hospital Padre Hurtado, ANID, CORFO y los ministerios de Salud y Educación, además de instituciones privadas como Pfizer Chile y diversas universidades nacionales e internacionales.

El fortalecimiento de sus actividades de investigación ha sido posible gracias a la adopción de un modelo funcional que no solo impulsa la generación de conocimiento científico de alto nivel, sino que también optimiza su impacto en el sistema de salud nacional y su proyección internacional.

↘ El ICIM adjudicó fondos para **39 proyectos,** con financiamiento de instituciones públicas y privadas.



Logros e hitos:

- Realización del primer Scientific Summer Camp junto a Academia Investiga, con la participación de 22 estudiantes.
- Dra. Gabriela Repetto fue electa co-chair del Global Genomic Medicine Consortium.
- Marcelo Ezquer, Director Centro de Medicina Regenerativa, obtuvo financiamiento en el Concurso IDeA I+D para desarrollar una matriz polimérica funcionalizada para tratar heridas crónicas y fibrosis en epidermólisis bullosa.
- Belén Olivares, investigadora docente, adjudicó un FONDEF IT para la creación de un nuevo producto para el desbridamiento de úlceras cutáneas.
- Renovación del convenio entre el Centro de Estudios Clínicos y The George Institute for Global Health.
- El Centro de Salud Global Intercultural UDD fue nombrado Centro Colaborador de la OPS/OMS.
- Dra. Cecilia Poli y Dr. José Manuel Munita fueron reconocidos como Fellows por importantes sociedades científicas internacionales.
- Alumnos del doctorado en Ciencias e Innovación en Medicina organizaron el Primer Congreso de Estudiantes de Postgrado en Ciencia y Salud.
- En colaboración con la Clínica Alemana y el Centro de Esclerosis Múltiple de Buenos Aires, ICIM organizó Simposio Internacional sobre nuevos desafíos en el Tratamiento de la Esclerosis Múltiple y Trastorno de Espectro Neuromielitis Óptica.



Proyectos ICIM

Contamos con diversos proyectos desarrollados durante 2024, como, por ejemplo:

Nombre del Proyecto	Investigador responsable	Periodo	Tipo de financiamiento
The C-terminal of Cx46 modulates the phosphorylation of Akt1 through protein-protein interactions.	Mauricio Retamal Lucero	12-01-2024	Fondecyt Regular 2024
Decoding Hantavirus Cardiopulmonary Syndrome: Unveiling Viral Mutations and Host Response	María Cecilia Vial Cox	12-01-2024	Fondecyt regular 2024
Exploring experimental models of solvent effects in green and tunable reaction media for organic chemistry and bio-catalysis.	Paola Rossana Campodónico Galdames	12-01-2024	Fondecyt Regular 2024

07.

Acción por la comunidad

› Voluntariados y acción por la comunidad
› Educación para la salud

Más de **37 mil** participantes en charlas de salud para la comunidad

2.184 soluciones en salud del programa “Mas salud, menos espera”

dejando huellas 10 AÑOS



7.1

Acceso a la salud y equidad

Enfoque de gestión

GRI 3-3

TEMA MATERIAL

Descripción

El acceso a la salud tiene beneficios a nivel individual y colectivo. Incrementarlo, 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.

Objetivos

- Reducción de la lista de espera en el sistema público.
- Aprovechar la infraestructura, el talento humano y la tecnología de la clínica para ofrecer atenciones eficientes y de calidad en operativos voluntarios.

Impactos

- El acceso oportuno a los servicios de salud permite la prevención, diagnóstico y tratamiento adecuado de enfermedades.
- Implementación de programas que garantizan el acceso a la salud, sin importar la capacidad económica, disminuye las brechas sociales y promueve un sistema más equitativo.

Políticas y lineamientos

- Compromiso voluntario de profesionales de la salud de la clínica para realizar operativos sin costos para servicios de salud, hospitales ni pacientes.

Avances 2024

- Consolidación del pilar “Comunidad” de la estrategia de sostenibilidad.
- Ampliación de operativos de salud en zonas aisladas del país y afectadas por alguna emergencia.
- Aumento de la participación de los equipos de la clínica tanto en operativos de salud como iniciativas de vinculación con las comunidades.

7.1.1 Acercando la 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	2021	2022	2023	2024
Pacientes atendidos (Programa Más Salud, Menos Espera)	226	874	1.745	**2.184**
Operativos de salud	4	13	16	**20**
Pacientes ambulatorios HPH en CAS (Programa de Beneficencia)	2.847	4.845	4.652	**4.679**
Prestaciones ambulatorias en CAS (Programa de Beneficencia)	8.567	11.812	11.984	**12.667**

Durante 2024, **2.184 pacientes** del sistema público **salieron de la lista de espera** gracias a los operativos de salud y beneficencia.

Desde 2019, Clínica Alemana ha impulsado operativos de salud que buscan contribuir a la disminución de listas de espera del sistema de salud público. La iniciativa ha permitido que más de 5 mil pacientes hayan recibido una prestación de salud totalmente gratuita, gracias al trabajo colaborativo con servicios de salud locales, hospitales y municipios.

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

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

Programa Más Salud, Menos Espera

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 externas, en Santiago y regiones, para lo cual se trabaja en conjunto con los servicios y direcciones de salud de las localidades donde se desarrolla. Cuenta con la colaboración de 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 en la Región Metropolitana.

Durante 2024, se realizaron 20 operativos de salud, cinco quirúrgicos y 15 ambulatorios, que beneficiaron a 1.474 pacientes. Las prestaciones de salud entregadas contribuyeron a las necesidades de las principales especialidades médicas con mayores listas de espera en el país, como son por ejemplo Otorrinolaringología, Oftalmología y Traumatología.

→ Convenios con centros de salud 2024

Región Metropolitana
Servicio de Salud Metropolitano Norte
Dirección de Salud de Vitacura
Dirección de Salud Municipal de La Reina
Hospital San José
CESFAM Vitacura
CESFAM Juan Pablo II CESFAM Ossandón

Región de Valparaíso
Servicio de Salud Viña del Mar/ Quillota
Hospital Dr. Gustavo Fricke

Región del Maule
Servicio de Salud del Maule
Hospital de Linares
Hospital de Cauquenes

Región de Los Lagos
Servicio de Salud de Osorno
Servicio de Salud de Chiloé
Hospital de Osorno
Hospital de Castro



→ Operativos 2024 ASC-1

Comunidad	Actividad	Especialidad Médica	Aporte	Beneficiarios
Municipaliad de Vitacura	Operativo Quirúrgico	Vascular	Varices	9
Hospital de Linares	Operativo Quirúrgico	Cirugía de Mano	Dupuytren	19
		Cirugía Infantil / consultas de especialidad	Fimosis	50
		Cirugía Maxilofacia	Cirugías, procedimientos y consultas	32
	Operativo Ambulatorio	Otorrinolaringología	Hipoacusia	71
		Neuropediatría	TDA TDAH	113
		Radiología	Imágenes	138
		Otorrinolaringología	Hipoacusia	93
		Maxilofacial	Consultas	52
Hospital de Cauquenes	Operativo Ambulatorio	Oftalmología	Vicios de Refracción	78
		Otorrinolaringología	Hipoacusia	51
Hospital Dr. Gustavo Fricke	Operativo Ambulatorio	Emergencia Incendios	Consultas Broncopulmonares Trauma Psiquiatras	83
		Otorrinolaringología	Hipoacusia	9
		Otorrinolaringología	Hipoacusia[9]	41
		Gastroenterología	Endoscopias	40
Hospital de Castro	Operativo Ambulatorio	Radiología	Imágenes	360
	Operativo Ambulatorio	Anatomía patológica		6
SSMNO, La Reina y Tiltil	Operativo Ambulatorio	Radiología, Mastólogos	Preventivo Cáncer de Mama	67
Proyecto especial DLCH	Operativo Quirúrgico	Cirugía	Cirugía de Epilepsia	1
Hospital de Osorno	Operativo Ambulatorio	Traumatología	Consultas de especialidad	49
		Oftalmología	Consultas de especialidad	103

9. Operativo distinto al siguiente por eso se reportan por separado.



El programa de operativos médicos “Más Salud, Menos Espera” fue reconocido con el primer lugar del Premio Iniciativas Sustentables del Hub de Sustentabilidad de La Tercera-Pulso, en la categoría Alianza para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Programa de Beneficencia ASC-2

Con 28 años de funcionamiento, el Programa de Beneficencia de la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia es un modelo de colaboración público-privada que ha permitido resolver problemas urgentes de salud en personas de escasos recursos derivadas desde establecimientos públicos. A través de esta iniciativa, se financian exámenes de laboratorio e imágenes sin costo, estudios diagnósticos y terapéuticos, atenciones ambulatorias en distintas especialidades y cirugías complejas.

En 2024, el programa tuvo un rol clave en la iniciativa **“Más Salud, Menos Espera”,** al atender a 710 pacientes en lista de espera. Adicionalmente, permitió dar atención ambulatoria a 4.679 pacientes y entregar 12.667 prestaciones, contribuyendo significativamente a la reducción de tiempos de espera y mejorando el acceso a la atención médica especializada.



Hospitalización

Derivaciones	N° de pacientes beneficiados
Hospital Padre Hurtado	124
Fundación Gantz	59
Otras derivaciones	153

Ambulatorio

Procedimientos	N° de pacientes beneficiados
Exámenes, consultas y otros procedimientos ambulatorios	374

7.1.2 Otras iniciativas de ampliación del acceso a salud

SASB HC-DY-240.a1, ASC-3

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.

Convenio libre elección con Fonasa

Clínica Alemana mantiene un convenio con Fonasa en el ámbito ambulatorio, por lo que los beneficiarios pagan por los exámenes de laboratorio e imágenes el arancel Fonasa modalidad libre elección nivel tres.

Adicionalmente existen convenios para atención de pacientes de patologías complejas derivadas desde centros de la red pública, como ECMO, Trasplante de médula, Trasplante hepático y Diálisis.

Ley GES

Las Garantías Explícitas en Salud (GES) constituyen un conjunto de beneficios garantizados por ley para las personas afiliadas a Fonasa y a isapres. Actualmente está compuesta por 87 patologías, los cuales deben ser notificados por el médico a sus pacientes, a través del formulario de constancia al paciente GES.

En 2024, en Clínica Alemana se realizaron 40.168 notificaciones.

La clínica es prestadora GES para la Isapre Escencial desde 2022. En dicho contexto, la institución médica 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 2024, se coordinaron diversas atenciones para 761 pacientes.



→ Atenciones del programa GES en 2024 (Fonasa e Isapre)

1.611
pacientes

79
patologías vigentes

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 de ellas y en noviembre se agregaron otras tres.

369 pacientes se atendieron en la clínica en 2024 por alguna de estas 27 patologías. Desde que se creó esta ley en 2015 y hasta el cierre de este ejercicio, se ha atendido a un total 1.569 pacientes.

Atenciones a pacientes bajo la Ley Ricarte Soto en 2024

369
pacientes atendidos

14
patologías convenidas



Convenios con Fonasa para prestaciones de alta complejidad

En 2024, la clínica mantuvo dos convenios con Fonasa para la atención de pacientes, a través de pagos por Grupos Relacionados con el Diagnóstico (GRD):

- **Trasplante de médula ósea** para pacientes de la red pública de salud.
- **Atención de pacientes que requieren oxigenación conectados por membrana extracorpórea (ECMO, por sus siglas en inglés),** tanto adultos como pediátricos, incluyendo el rescate desde la institución de origen previo a la conexión. Esta prestación, de altísima complejidad, es realizada por un número muy reducido de centros en Chile, por lo que este convenio representa un aporte significativo de Clínica Alemana al país.

Asimismo, en 2024 se renovó el convenio con Fonasa para la atención de pacientes que requieren hemodiálisis periódica, permitiendo así su tratamiento en la clínica.

Trasplantes pediátricos y adultos

A fines de octubre de 2023, un incendio en el Hospital Dr. Luis Calvo Mackenna provocó la destrucción de nueve quirófanos, imposibilitando la realización de cirugías de alta complejidad, incluidos trasplantes de hígado y riñón pediátricos.

En respuesta a esta emergencia, y mediante un acuerdo de colaboración, la clínica puso a disposición su equipo médico e infraestructura para la realización de estos procedimientos. Como resultado, durante 2024 se llevaron a cabo ocho trasplantes pediátricos a menores en estado crítico de salud, además de las cirugías de extracción de los órganos de los donantes en siete de estos casos.

También en 2024, la clínica realizó cuatro trasplantes de hígado en pacientes adultos que habían sido enlistados en el Sistema de Asignación de Órganos (CAS) antes del 30 de junio de 2023. Estos procedimientos fueron autorizados bajo una nueva normativa que centraliza la atención de estos pacientes en dos hospitales derivadores.

8
trasplantes pediátricos

4
trasplantes adultos

Convenio trasplante de médula

Clínica Alemana y Fonasa firmaron un acuerdo para trasplante de progenitor hematopoyético (TPH) autólogos y alogénicos para pacientes adultos.

En 2024,se realizaron **17 trasplantes alogénicos y 7 autólogos** que en conjunto beneficiaron a **24 personas.**





7.2

Voluntariados y acción con la comunidad

IP V-1,V-2

En Clínica Alemana, se han impulsado activamente las iniciativas de voluntariado corporativo dentro de la organización, fomentando de esta forma el compromiso de los colaboradores con diversas comunidades del país. Esto ha permitido que tanto los equipos de salud como administrativos de la clínica puedan contribuir en diversas instancias como campañas solidarias y recuperación y construcción de áreas verdes, entre otras.

↘ Equipos de distintas áreas de la clínica participaron activamente del voluntariado corporativo con el objetivo de aportar a la comunidad.

7.2.1 Voluntariados 2024

SASB HC-DY-240.a1

Recuperación de jardines Hospital Padre Hurtado

Se realizó el quinto Voluntariado Corporativo junto a Desafío Levantemos Chile. Brochas, tarros de pintura, carretillas, tierra de hoja y plantas fueron los materiales necesarios para que **138 colaboradores** ayudaran a crear espacios verdes y embellecer sectores del Hospital Padre Hurtado, aportando además con un día de su rutina laboral en jornada protegida.

Campañas solidarias

Durante 2024, se impulsaron dos campañas solidarias para ir en ayuda de damnificados de los incendios de Viña del Mar e inundaciones en la región del Maule.

Charla Nutricional

Profesionales de la salud de clínica ofrecieron una charla nutricional de manera virtual a más de **30 personas** de la Fundación Choshuenco, para entregar información relevante en materia de alimentación, que ayude a fomentar una mejor calidad de vida y la prevención de enfermedades.

Navidad con sentido

En esta campaña interna se logró reunir más de 350 regalos para niños y adultos, con la participación de más de 180 voluntarios. Los regalos fueron destinados a los niños de la Junta de Vecinos Los Almendros B de Viña del Mar y a pacientes, pediátricos y adultos del Hospital Padre Hurtado de la comuna de San Ramón.



7.2.2 Campañas solidarias de la Dirección de Enfermería

Durante 2024, el equipo de la Dirección de Enfermería llevó a cabo una serie de iniciativas solidarias para apoyar a distintas comunidades frente a situaciones de contingencia.

→ Iniciativas 2024

Ayudemos Juntos a la V Región

Recolección de **2.250 bidones de agua** (13.400 litros) en respuesta a los incendios forestales en la V Región. En esta instancia, que benefició a 1.500 familias, participaron 500 voluntarios de Clínica Alemana.

Tejiendo Abrigo

Confección de **200 frazadas** con más de **14 mil cuadrados** tejidos por **500 colaboradores** de la clínica, pacientes y familiares.

Campaña Solidaria a Curanilahue

Gracias a **mil voluntarios** de la clínica se logró la recolección de más de **1.300 artículos de aseo** personal y $300 mil, a través de la "Alcancía Virtual Alemana", lo que benefició a **650 personas.**

Regala Alegría Día del Niño

Entrega de más de **mil juguetes** a las fundaciones Debra y Ciudad del Niño para celebrar el Día del Niño, en esta instancia participaron **mil colaboradores** de Clínica Alemana.

TeletónLuca por Nuca

Recaudación de **$704.450** mediante alcancías recicladas distribuidas en todas las unidades de enfermería, lo que fue en apoyo de **150 niños** en rehabilitación.

Campaña de Navidad

Recolección y entrega de **regalos para mil familias** vulnerables durante diciembre. En esta instancia participaron **milcolaboradores** de Clínica Alemana.





7.3

Educación para la salud de la comunidad IP ES-1,2,3

7.3.1 Centro de Extensión

Desde 1995, el Centro de Extensión de Clínica Alemana ha difundido conocimiento médico y la experiencia de sus profesionales a la comunidad para promover la prevención y la acción temprana en salud, a través de un enfoque multidisciplinario.

Este trabajo se realiza mediante actividades gratuitas, tanto presenciales como virtuales, utilizando diversas plataformas y formatos digitales, como talleres online, videos, podcasts y contenidos en redes sociales y YouTube. Además, se realizan charlas en empresas, colegios y municipios, en las que se abordan temas de salud y calidad de vida según las necesidades de cada comunidad.

En 2024, el Centro de Extensión amplió su alcance y realizó 315 charlas con la participación de 40.067 asistentes. Entre los principales temas tratados se incluyeron reanimación cardiopulmonar, primeros auxilios, embarazo, crianza y prevención de enfermedades. En colegios, las capacitaciones se enfocaron en prevención del consumo de alcohol, tabaco y drogas, promoción del buen trato, alimentación saludable y desarrollo en la pubertad.

→ Charlas y participantes

Año	Centro de extensión		Establecimientos educacionales		Municipalidades		Empresas		Streaming	
2024	315	37.893	224	6.834	13	598	6	102	56	31.427
2023	398	31.102	126	5.568	5	88	5	131	44	12.148
2022	347	28.786	163	4.158	15	324	4	70	17	3.968
2021	320	38.970	94	1.428	13	471	6	389	292	38.522

● Charlas ● Participantes totales

7.3.2 Comunicaciones externas y redes sociales TD-2, ES-2, ES-3



824
notas con vocerías de integrantes de Clínica Alemana

92
entrevistas exclusivas en medios de comunicación

Clínica Alemana lidera entre los principales centros de salud privados en cuanto a apariciones positivas en la prensa, posición que mantiene por cuarto año consecutivo. Esto se traduce en casi 2 mil menciones con apenas un 0,8% de negatividad. La presencia en los medios de comunicación se centra en temas corporativos y de salud, a través de vocerías médicas.

El posicionamiento corporativo tiene por objeto proteger su reputación y visibilizar su liderazgo, su aporte y compromiso con la comunidad, junto con incidir en las grandes discusiones nacionales sobre el sector salud. En este ámbito, la clínica también obtiene los mejores resultados, con una activa participación de sus líderes.

En los temas de salud, que representan el mayor número de menciones en la prensa, los especialistas entregan información útil sobre problemas de salud contingentes, enfermedades y tratamientos en general, como parte del compromiso institucional de educar a la población.

Vocerías médicas

Los miembros de los equipos de salud son los protagonistas de las iniciativas orientadas a educar a los pacientes y al público en general, tanto en la prensa como en redes sociales y en las distintas actividades del Centro de Extensión.

La política comunicacional de la clínica privilegia que los "expertos" sean los voceros en cada tema, lo que se refleja en un amplio y diversificado que sólo en prensa es de casi 200 personas. Para apoyar esta valiosa función, los voceros de CAS reciben capacitaciones periódicas, además de un acompañamiento continuo que busca facilitar y perfeccionar su labor.

Redes sociales

Las redes sociales son una herramienta fundamental para la clínica en su labor de educación en salud y prevención. De esta forma, amplía el alcance y fortalece la comunicación con pacientes y la comunidad. A través de estas plataformas, se comparte contenido educativo y preventivo en formatos accesibles y dinámicos.

Para ofrecer información de manera continua, se utilizan diversas plataformas de audio digital, como Spotify, Google Podcast y Emisor Podcasting.

Instagram

95.486
seguidores en 2024

69.900
seguidores en 2023

Facebook

161.619
seguidores en 2024

159.000
seguidores en 2023

Podcast

6
episodios en 2024

40
episodios en 2023

18.242
descargas en 2024

15.399
descargas en 2023

Canal de YouTube

Es la red social que cuenta con mayor difusión entre los medios digitales de educación a la comunidad. En 2024, se superaron los 247 mil seguidores y se alcanzaron once millones de visualizaciones, lo que consolida a la clínica como un referente en educación en salud.

247.228
seguidores

85
publicaciones

→ **Reproducciones y suscripciones en YouTube**

Métricas	2021	2022	2023	2024
Reproducciones	17.800.020	12.452.787	8.036.186	**11.014.039**
Suscriptores	159.000	213.000	230.442	**247.228**

LinkedIn

Esta plataforma comparte principalmente contenido corporativo sobre las iniciativas más relevantes de la clínica, como sus proyectos innovadores, la formación continua de sus profesionales, la investigación, la sostenibilidad, su aporte a la comunidad y el desarrollo de talentos.

Las publicaciones consolidan el posicionamiento de la clínica entre líderes del sector salud, de otros sectores productivos y su público interno.

1.807.162
impresiones en Linkedin

22,30%
Crecimiento del perfil de la clínica

123.554
seguidores Linkedin

18,97%
engagement rate[10]

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

08.

Relación con proveedores

- Cadena de abastecimiento responsable
- Estrategia de proveedores
- Nuestros proveedores
- Desempeño de la gestión de proveedores

Actualización de política de compras

69% de proveedores son PYMES

dejando huellas 10 AÑOS

8.1

Cadena de abastecimiento responsable

Enfoque de gestión

GRI 3-3

TEMA MATERIAL

Descripción

La calidad y continuidad del abastecimiento de clínicas y hospitales son cruciales para la entrega de atenciones médicas seguras y de calidad. 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.

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.

Impactos

- Riesgo de desabastecimiento de insumos médicos críticos que afecta directamente la calidad y seguridad en la atención sanitaria.
- Potencial vulneración de derechos humanos y condiciones laborales adversas en proveedores y subcontratistas.
- Contaminación ambiental generada por el manejo inapropiado de residuos provenientes de insumos y empaques médicos.

Políticas y lineamientos

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

Avances 2024

- Se actualizó la política de compras y gestión de proveedores, al incorporar criterios éticos, sociales y ambientales.
- Se realizó un diagnóstico integral del proceso de compras, el que identificó fortalezas, brechas y oportunidades de mejora.
- Se elaboró una guía de buenas prácticas en sostenibilidad y una herramienta de autoevaluación para proveedores.



8.2

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
- Apoyo al desarrollo económico local
- Igualdad de oportunidades
- Confidencialidad
- Procesos de licitación transparentes

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.

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

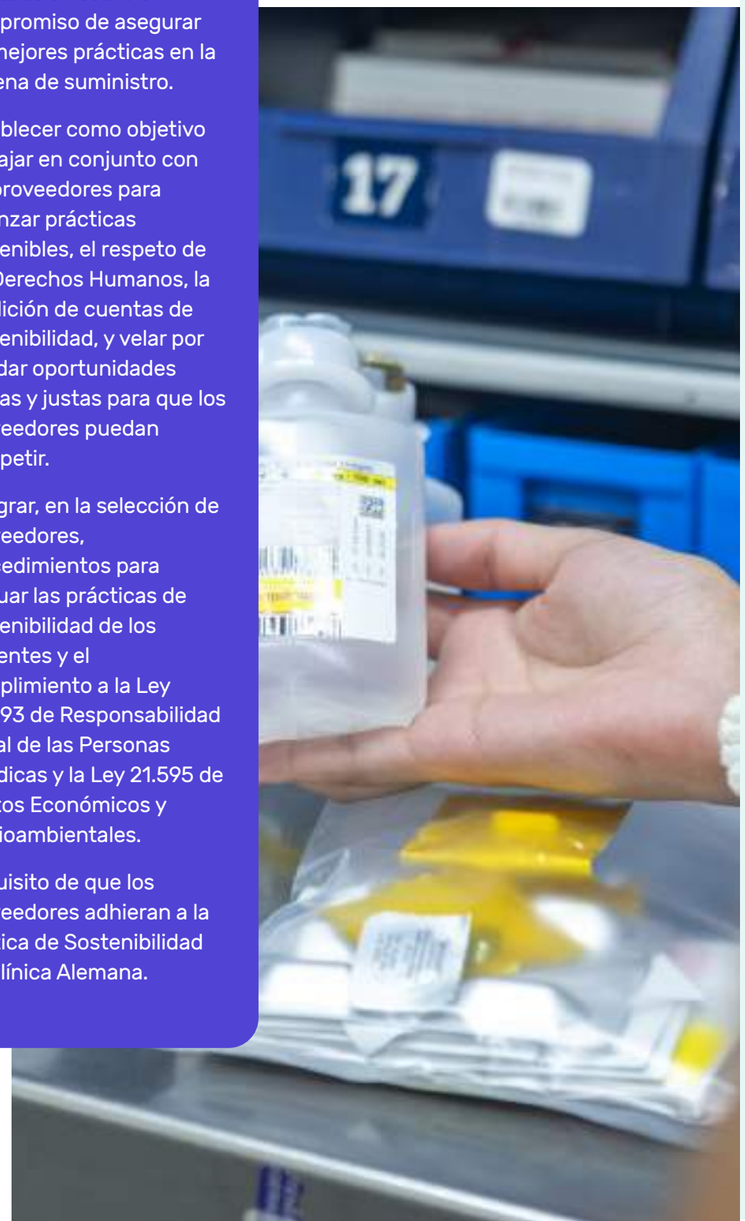
- Política de compras y proveedores.
- Revisión de proveedores.
- Política de pago de proveedores.

Por su parte, los proveedores de la organización 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 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.

Durante el año 2024 se actualizó la política de compras y proveedores incorporando los siguientes aspectos:

- Declaración sobre el compromiso de asegurar las mejores prácticas en la cadena de suministro.
- Establecer como objetivo trabajar en conjunto con los proveedores para alcanzar prácticas sostenibles, el respeto de los Derechos Humanos, la rendición de cuentas de sostenibilidad, y velar por brindar oportunidades plenas y justas para que los proveedores puedan competir.
- Integrar, en la selección de proveedores, procedimientos para evaluar las prácticas de sostenibilidad de los oferentes y el cumplimiento a la Ley 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y la Ley 21.595 de Delitos Económicos y Medioambientales.
- Requisito de que los proveedores adhieran a la Política de Sostenibilidad de Clínica Alemana.





8.3
Nuestros proveedores GRI 204-1

En el marco de sus operaciones, Clínica Alemana depende de una red diversa y estratégica de proveedores que desempeñan un papel crucial en el abastecimiento de los recursos necesarios para el funcionamiento eficiente de sus servicios.

Se Identifican tres categorías principales de proveedores, cada una especializada en áreas clave que permiten la continuidad y calidad de los procesos:

Proveedores de existencias:
- Medicamentos e insumos clínicos
- Mobiliario
- Material administrativo

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

Proveedores de servicios:
- Hotelería (alimentación, aseo, fumigación, aromatización, sanitización, entre otros).
- Entretenimiento y peluquería
- Mantención e infraestructura

→ Cantidad de proveedores activos al cierre del año

	2020	2021	2022	2023	2024
Proveedores activos	1.320	1.651	1.532	1.525	**1.454**

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

→ Tamaño de proveedores

	2022	2023	2024
Pymes	56%	62%	**69%**
No Pymes	44%	38%	**31%**

→ Procedencias de proveedores

	2022	2023	2024
Nacionales	95%	94%	**94%**
Internacionales	5%	6%	**6%**
Proveedores de la Región Metropolitana	88%	97%	**71%**
Proveedores de otras regiones	12%	3%	**29%**

→ Gasto en proveedores

Total presupuesto para abastecimiento (MM$)	2022	2023	2024
Internacionales	2.367	1.980	**4.608**
Nacionales	189.847	191.515	**217.634**

Porcentaje de presupuesto según tipo de proveedores	2022	2023	2024
Nacionales	98,9%	98,9%	**97,93%**
Internacionales	1,1%	1,1%	**2,07%**

8.4

Desempeño de la gestión de proveedores

GCS-1

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 miden la eficacia y eficiencia, lo que permite tomar decisiones adecuadas y así asegurar el abastecimiento y el óptimo funcionamiento de la organización.

El área de Adquisiciones de la organización tiene como objetivo gestionar y controlar la compra de bienes y servicios necesarios para la operación institucional, lo que asegura el abastecimiento, cumplimiento de políticas internas y condiciones comerciales justas. La Política de Compras establece lineamientos y estándares específicos que regulan las relaciones con proveedores para garantizar la continuidad operativa y calidad de los servicios.

→ Buenas prácticas de gestión en relación con proveedores:

Fomento al desarrollo económico local, al priorizar a los proveedores nacionales, que representan el 94% del total de compras y servicios contratados.

Protección de la confidencialidad, para resguardar la información comercial sensible y garantizar privacidad en todas las comunicaciones con proveedores.

Transparencia en procesos de licitación y pagos, mediante la implementación de la plataforma digital SAP ARIBA desde 2021, lo que facilita una gestión eficiente, clara y ordenada de contratos y del registro de proveedores.

Promoción de igualdad de oportunidades, ofreciendo para ello condiciones objetivas y justas a todos los proveedores interesados en establecer o mantener relaciones comerciales, con evaluaciones constantes del desempeño.

Cumplimiento oportuno de pagos a Pymes en un máximo de 30 días, alineado con lo establecido por la Ley 21.131.

Revisión periódica y exhaustiva de certificados laborales durante toda la duración del contrato con prestadores de servicios.

Portal en línea para proveedores, que facilita el monitoreo en tiempo real del estado de sus pagos.

→ Porcentaje de cumplimiento en despachos	2020	2021	2022	2023	2024
OTIF	84,3%	83,8%	84,6%	88,2%	**85,97%**

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	2020	2021	2022	2023	2024
Quiebres de stock	320	493	364	446	**482**

→ Número de reclamos por calidad sobre insumos	2020	2021	2022	2023	2024
Reclamos por calidad	29	23	52	48	**96**

8.4.1 Pago a proveedores

→ Días promedio de pago a proveedores	2020	2021	2022	2023	2024
Días de pago a proveedores	50	46	45	40	**40**

→ Días promedio de pago a Pymes	2020	2021	2022	2023	2024
Días de pago a Pymes	33	30	28	27	**27**



Guía de buenas prácticas para proveedores en sostenibilidad

Fortalecer la relación con proveedores

Durante el último año se trabajó en la creación de una guía de buenas prácticas y en una herramienta de autoevaluación de proveedores en materia de sostenibilidad, que consideran aspectos como sistemas de gestión y certificaciones; ética y manejo de información confidencial; cumplimiento ambiental; diversidad, inclusión y derechos humanos; salud y seguridad; gestión de riesgos, y sanciones.

09.

Acción por el planeta

- Cambio climático
- Huella de carbono y emisiones
- Gestión hídrica
- Gestión energética
- Residuos y economía circular

Obtención de los sellos de **cuantificación y reducción** del Programa HuellaChile

7,3 toneladas no generadas de botellas plásticas de un solo uso

dejando huellas 10 AÑOS

9.1

Cambio Climático

Enfoque de gestión

GRI 3-3

TEMA MATERIAL

Descripción

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).

Políticas y lineamientos

- Gestión integral de uso de recursos naturales en el funcionamiento de la clínica.
- Medición de la huella de carbono de la clínica con metodología validada por Programa HuellaChile del Ministerio del Medio Ambiente.

Objetivos

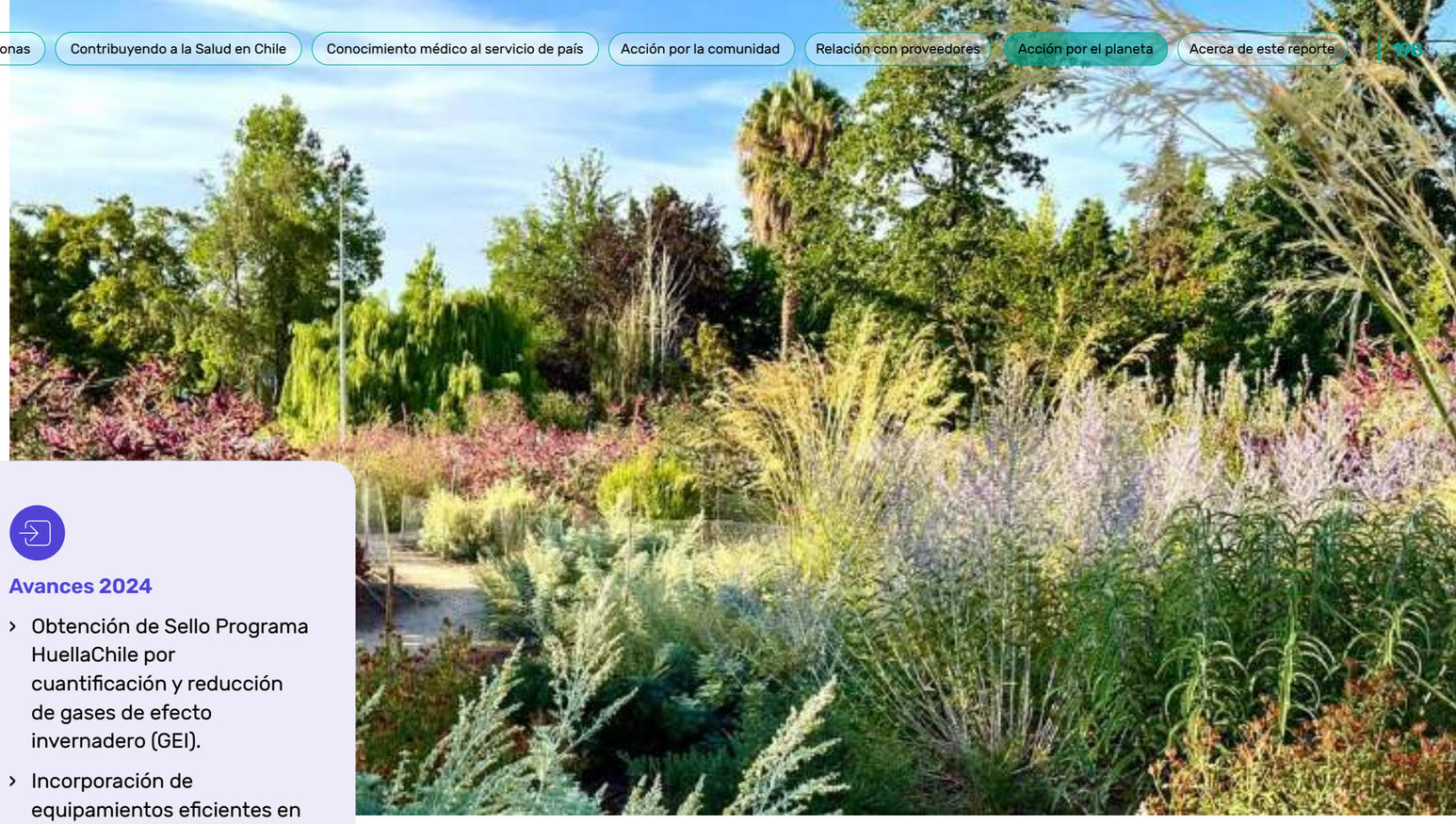
- Lograr una reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) directas para el periodo 2024 en comparación con el año anterior.
- Obtener reconocimiento formal por el programa implementado en relación con el cálculo de la huella de carbono y los proyectos de reducción de emisiones.

Impactos

- El aumento de temperaturas genera una mayor demanda de energía para refrigeración, lo que provoca un mayor consumo eléctrico y emisiones de gases de efecto invernadero.
- La telemedicina reduce principalmente las emisiones asociadas al transporte, al evitar desplazamientos. Adicionalmente, disminuye el consumo de recursos físicos al operar bajo un estándar de atención distinto, sin requerir climatización, ascensores ni otros apoyos presenciales.

Avances 2024

- Obtención de Sello Programa HuellaChile por cuantificación y reducción de gases de efecto invernadero (GEI).
- Incorporación de equipamientos eficientes en el consumo de energía.



El cambio climático, reconocido por la Organización de la Salud (OMS) y otras entidades internacionales, afecta la salud y plantea desafíos para los establecimientos sanitarios. Además, el sector salud contribuye a este fenómeno y tiene un rol en su mitigación.

Uno de los efectos más relevantes es la variabilidad de las temperaturas, que puede generar calores extremos y olas de frío intensas. Estos cambios influyen en la demanda de calefacción y refrigeración, afectando el consumo energético.

Para monitorear la eficiencia en calefacción, se utilizan los grados día de calefacción (HDD), que miden la diferencia entre la temperatura ambiental y un umbral establecido, evaluando la demanda energética.

En mayo de 2024, el consumo de gas natural aumentó un 65% respecto al año anterior debido a las bajas temperaturas registradas.

Clínica Alemana se ha comprometido a enfrentar este desafío, priorizando la gestión ambiental pese a las restricciones presupuestarias. Entre sus avances están la medición de la huella de carbono y la implementación de estrategias para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

9.1.1 Gestión de riesgos y sostenibilidad ante el cambio climático

Durante 2024, en el marco de la Gestión de Riesgos frente a emergencias y desastres, Clínica Alemana implementó una metodología para evaluar los riesgos asociados al cambio climático y la capacidad de continuidad operativa. Para este fin, utilizó el Índice de Seguridad Hospitalaria desarrollado por la Organización Panamericana de la Salud, herramienta que incluye 151 preguntas que deben responder equipos multidisciplinarios especializados. Este proceso fue liderado por el Departamento de Gestión de Riesgos y busca proteger a pacientes, visitantes y personal, resguardar las inversiones en infraestructura y equipamiento, mantener la continuidad operativa y aumentar la resiliencia hospitalaria ante riesgos futuros relacionados con el cambio climático.

La evaluación se centró específicamente en las instalaciones del edificio Hospitalización Vitacura debido a sus 51 años de uso, la complejidad de pacientes atendidos y el alto valor del equipamiento médico. La herramienta clasifica los resultados en tres categorías (A, B, C), donde la categoría “A” implica un cumplimiento entre el 66% y el 100%, lo que garantiza la continuidad operacional frente a emergencias climáticas. A la fecha, la evaluación alcanza el 89% y se proyecta cerrar el proceso y abordar las brechas detectadas durante el primer semestre de 2025.

Por otro lado, en junio de 2024, Joint Commission International publicó la octava edición de sus estándares de acreditación, donde introdujo el capítulo “Impacto en la Salud Global”, debido al aumento de eventos climáticos extremos que afectan la prestación de servicios médicos. En este punto se busca reducir la huella ambiental de las instituciones de salud, al promover objetivos claros para disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero, sensibilizar y capacitar al personal sobre cambio climático, reducir el consumo de recursos como energía y agua, mitigar el impacto ambiental de la cadena de suministro y evaluar riesgos ambientales. En una primera etapa la clínica realizó un autodiagnóstico para identificar brechas y oportunidades para una futura evaluación del organismo internacional.

9.1.2 Iniciativas implementadas

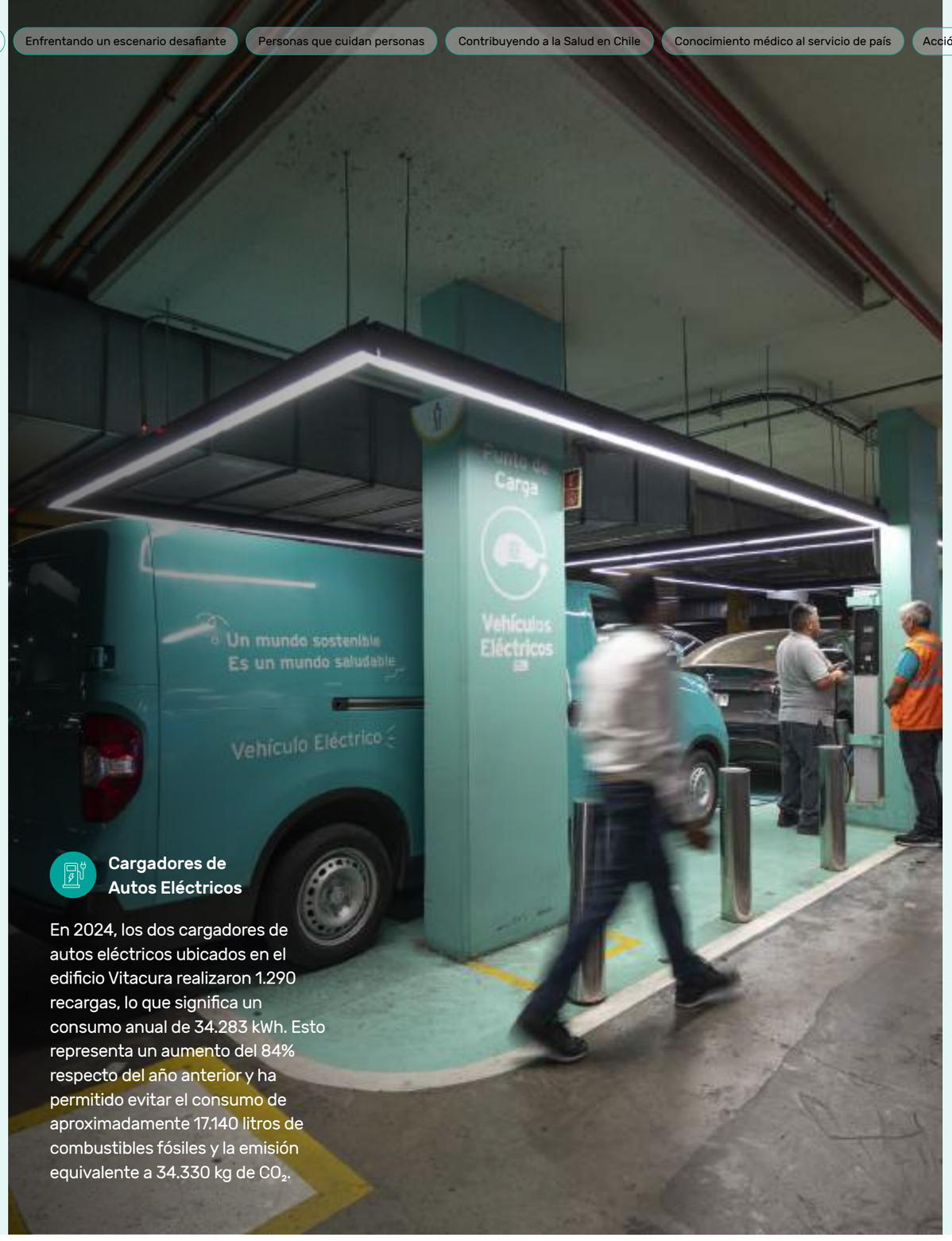
En línea con su compromiso ambiental, la clínica ha desarrollado diversas iniciativas orientadas a la reducción de su huella de carbono, lo que ayuda a la mitigación del cambio climático y a la eficiencia energética de sus operaciones.

Disminución de huella por teletrabajo

El teletrabajo realizado en 2024 alcanzó un total de 14.705 jornadas, las que corresponden mayoritariamente a cargos que desempeñan funciones administrativas. Esto permitió prevenir la emisión de 295 tCO2eq principalmente por transporte de colaboradores, con lo cual la huella de carbono evitada por teletrabajo en 2024 fue un 2% superior a la de 2023.

Compra de un vehículo eléctrico

Se adquirió un segundo vehículo eléctrico tipo VAN, destinado al transporte de muestras y funcionarios entre las sucursales de Tomas de Muestras y el edificio Vitacura. Este vehículo,que permite evitar la emisión de 5.445 KgCO_2 equivalentes anuales, utiliza energía eléctrica proveniente de los edificios de la clínica, los cuales cuentan con certificados I-REC.



Cargadores de Autos Eléctricos

En 2024, los dos cargadores de autos eléctricos ubicados en el edificio Vitacura realizaron 1.290 recargas, lo que significa un consumo anual de 34.283 kWh. Esto representa un aumento del 84% respecto del año anterior y ha permitido evitar el consumo de aproximadamente 17.140 litros de combustibles fósiles y la emisión equivalente a 34.330 kg de CO_2.

Reducción del uso de gases anestésicos

Se implementó un programa de reducción del uso de los gases anestésicos isoflurano y desflurano, y avanzar hacia el reemplazo por sevoflurano o anestesia intravenosa. Este proceso está alineado con una tendencia mundial de hospitales sostenibles para utilizar agentes anestésicos con una menor huella de carbono, recomendación de instituciones europeas como National Health System de Escocia e Inglaterra y de Norteamérica, American Society of Anesthesiologists (ASA). El programa consistió en educación a los anestesiólogos sobre el efecto de desflurano e isoflurano sobre el medio ambiente y limitación en el uso de estos gases anestésicos. Esta medida permitió reducir casi por completo el consumo del primero y eliminar el uso del segundo, lo que se tradujo en una disminución de las emisiones de la clínica en 115 TCO_2eq anuales.

Generadores de vapor eléctrico para el servicio de Esterilización y calentadores de agua eléctrico para la Central de Alimentación del edificio Vitacura

Clínica Alemana inició la implementación de un proyecto para reemplazar el suministro de vapor generado por calderas a gas natural por equipos eléctricos autogenerados en el Servicio de Esterilización y calentadores eléctricos de agua en la Central de Alimentación del edificio Vitacura. Este cambio ha permitido reducir el consumo anual de energía en 407 MWh, lo que equivale al 0,9% de la energía consolidada de la clínica y ha evitado la emisión de 165 tCO_2 equivalentes, lo que representa el 3,4% de las emisiones directas de la institución. Con la segunda etapa programada para 2025, se espera una reducción adicional de 271 MWh y 110 tCO_2 equivalentes, lo que implicará un total de 5,7% de reducción de las emisiones consolidadas.

9.2

Huella de carbono y emisiones

GRI 305-1, 305-2, 305-5



HuellaChile

En septiembre de 2024, el Programa HuellaChile del Ministerio del Medio Ambiente reconoció a la clínica con los sellos de Cuantificación y Reducción de Emisiones correspondientes al año 2023. Esta distinción fue otorgada tras calcular y verificar las emisiones totales de la institución durante ese período, así como por la implementación de proyectos que contribuyen a la reducción permanente de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) a lo largo del tiempo.
Dentro de estos esfuerzos, la clínica presentó dos iniciativas destacadas para reducir las emisiones: la optimización de la bomba de calor del edificio CALD y el reemplazo de iluminación convencional por tecnología LED en el mismo edificio. Estas medidas lograron una reducción de 348 tCO_2 equivalente, lo que se compara, por ejemplo, a las emisiones generadas por la carga completa de 59 millones de teléfonos celulares.

Metas para el 2025

En 2025 se implementarán iniciativas y/o proyectos de reducción de la Huella de Carbono equivalentes a un 2,5% de las emisiones directas de GEI del año base (2023).

9.2.1

Huella de carbono

Para las emisiones de **alcance 1** 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 de **alcance 2** se incorpora:

- Compra de electricidad a terceros para el suministro de energía de los equipos médicos y servicios básicos, iluminación y climatización, entre otros.

→ Medición de huella de carbono en tCO_2eq

Alcance	2021	2022	2023	2024
Emisiones directas	5.092	4.694	4.858	**4.412**
Emisiones indirectas				
Uso de Energía Importada (método de mercado)	321	34	0	**0**
Uso de Energía Importada (método de ubicación)	12.582	9.783	7.826	**6.553**
Total por Método de Mercado (Emisiones Directas e Indirectas por uso de energía importada).	5.413	4.728	4.858	**4.412**
Total por Método de Ubicación (Emisiones Directas e Indirectas por uso de energía importada).	17.995	14.511	12.648	**10.965**

Nota: En la tabla precedente las emisiones se presentan con el método de mercado, donde se considera que la energía eléctrica importada genera emisiones netas "0", debido a que la clínica cuenta con certificados I-REC, los cuales garantizan que una cantidad equivalente al 100% de la electricidad consumida proviene de fuentes renovables. Mientras que el método de ubicación, las emisiones se calculan con base en la energía eléctrica disponible en la red, por ello, se utilizan los factores de emisión reportados por el Sistema Eléctrico Nacional (SEN), reflejando el impacto real del suministro eléctrico en nuestra ubicación.

Gracias a las iniciativas implementadas en 2024, la clínica logró **reducir 280 tCO_2eq, equivalente al 5,8%** de sus emisiones directas, superando así la meta establecida del 3%.

La reducción de la huella de carbono se debe, en el caso de las emisiones directas, a las iniciativas implementadas por la clínica y en el caso de las emisiones indirectas por uso de energía importada por la reducción del factor de emisión de la energía eléctrica del SEN (Sistema Eléctrico Nacional), el cual en 2023 era de 0,2421 TCO2eq/MWh y en 2024 de 0,2021 TCO2eq/MWh.

Se estableció el 2023 como año base, ya que en ese periodo la huella de carbono de la clínica fue verificada por la empresa auditora externa Deloitte, como parte del Programa Huella Chile del Ministerio del Medio Ambiente. En ese lapso, se obtuvo el reconocimiento con el "Sello de Cuantificación". Además, los datos de los edificios principales están disponibles desde 2017, y los de los edificios adicionales se cuentan desde 2021. En consecuencia, para la cuantificación consolidada de la huella (Alcance 1 y 2), los datos completos están disponibles desde 2021.



9.3

Gestión hídrica

GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5

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.

↘ La meta para 2025 es implementar iniciativas y proyectos de eficiencia equivalentes al **0,5% del consumo** del año base (2023).

9.3.1 Consumo de agua

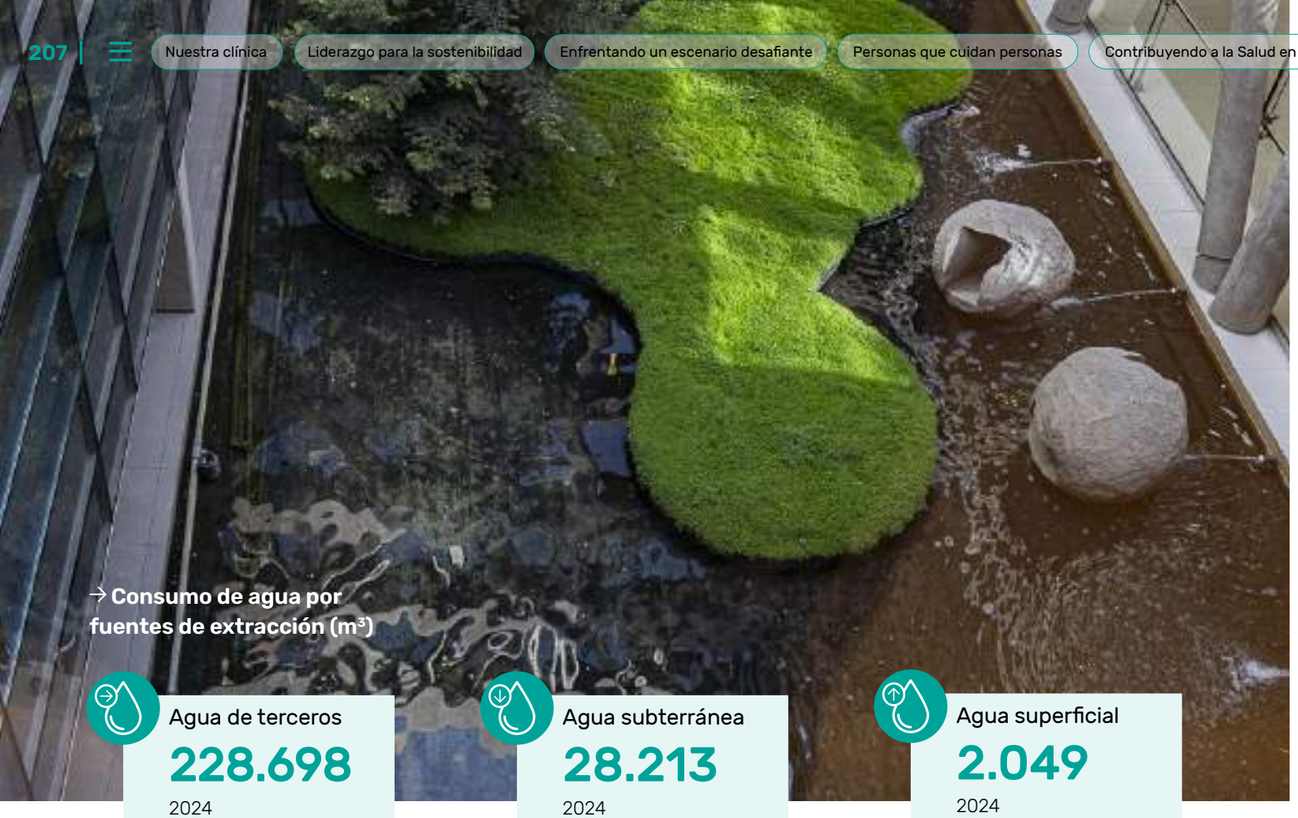
El agua potable utilizada por Clínica Alemana proviene de las redes de distribución de Aguas Andinas, mientras que el agua para riego y climatización se obtiene principalmente de pozos y canales superficiales. Como parte de su estrategia para reducir el consumo de agua, la clínica ha identificado los consumos más relevantes y aquellos con mayor riesgo de desviación, los cuales se monitorean a diario mediante medidores de caudal. En los últimos seis años, el consumo de agua de la clínica ha disminuido en un 30,4%, mientras que el consumo de los cuatro edificios principales ha tenido una reducción del 35,3%. En 2024, no se registró consumo de agua en zonas de escasez hídrica.

↘ En 2024, se avanzó en la implementación de iniciativas de gestión hídrica que dieron como resultado **una reducción anual de 1,6%** en comparación al año anterior.

A pesar del aumento de la actividad asistencial y las altas temperaturas en los meses de verano, la incorporación de procesos de eficiencia ha permitido que el consumo de agua sea menor.

El consumo de agua se clasifica en tres grupos:

1. **Procesos industriales**, como agua para los circuitos de climatización de los edificios.
2. **Procesos clínicos,** como limpieza y esterilización de instrumental quirúrgico, diálisis de pacientes, exámenes de laboratorio, lavado de manos, entre otros.
3. **Actividades asimilables a domiciliarias,** lo que incluye el suministro para la preparación de alimentos y duchas de pacientes, entre otras.



→ Consumo de agua por fuentes de extracción (m³)

Agua de terceros

228.698
2024

2023	2022
229.154	224.664

Agua subterránea

28.213
2024

2023	2022
31.417	43.748

Agua superficial

2.049
2024

2023	2022
2.472	1.867

→ Consumo de agua (m³)[11]

258.960
2024

2023	2022	2021
263.043	270.279	270.064

11. 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.

→ Intensidad del consumo de agua (m³/ cama)

572
2024

2023	2022	2021
579	599	617

Nota: Se actualizó la cifra de 2023, debido a cambio en la cantidad de camas revisadas post reporte.

9.3.2
Programas implementados

Recuperar el agua de enfriamiento de los esterilizadores del edificio Vitacura

Se desarrolló un sistema de recuperación de agua en la Central de Esterilización del edificio Vitacura, que permite reutilizar lo que se destina a lubricar y refrigerar las bombas de vacío de las autoclaves.

El agua recuperada es utilizada en la generación centralizada de frío de la Central Térmica del mismo edificio, para rellenar el circuito primario o de condensación, compuesto principalmente por un chiller y torres de enfriamiento. Esta medida fue implementada en abril de 2024, y ha permitido un ahorro promedio de 15 m³ de agua por día, lo que equivale en régimen anual al 2,1% del consumo consolidado de CAS en el año base (2023).

9.3.3
Descarga de agua

Clínica Alemana descarga sus aguas residuales directamente en el sistema de alcantarillado público, ya que sus desechos son asimilables a los residenciales, por lo que no necesita contar con plantas de tratamiento propias. A pesar de esto, la clínica posee un sistema de monitoreo continuo de efluentes, que se inspecciona periódicamente tanto por Aguas Andinas como por la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) para verificar la calidad del agua vertida en los colectores.

La clínica ha instalado plantas elevadoras, cámaras de inspección, disipadoras de energía y cámaras interceptadoras de aguas grasas para garantizar el cumplimiento normativo y la confiabilidad de sus procesos,

Además, para cumplir con las normativas de Aguas Andinas y la SISS, la institución ha implementado un Programa de Monitoreo de Riles que supervisa continuamente el pH, la temperatura y el caudal de sus efluentes, realizando así un proceso de autocontrol mensual o bimestral, según corresponda, para asegurar el cumplimiento del DS 609 del Ministerio de Obras Públicas.

Los resultados de este monitoreo, realizado por un laboratorio certificado por el Instituto Nacional de Normalización (INN), se envían a Aguas Andinas, quien además realiza sus propios muestreos habituales para verificar de forma independiente el cumplimiento del DS 609. Junto a ello, la clínica sigue las resoluciones de la SISS para monitorear los puntos de descarga, tanto de forma continua como periódica, según los contaminantes establecidos.

9.4

Gestión energética

GRI 302-1, 302-3, 305-4 SASB HC-DY-130a.1

La energía consumida en 2024 fue compensada mediante atributos I-REC, los cuales garantizan la adquisición de energía limpia proveniente en un 100% de una planta solar. Estos certificados **cubren la totalidad del consumo energético** de todas las instalaciones de Clínica Alemana.

Meta energética 2025

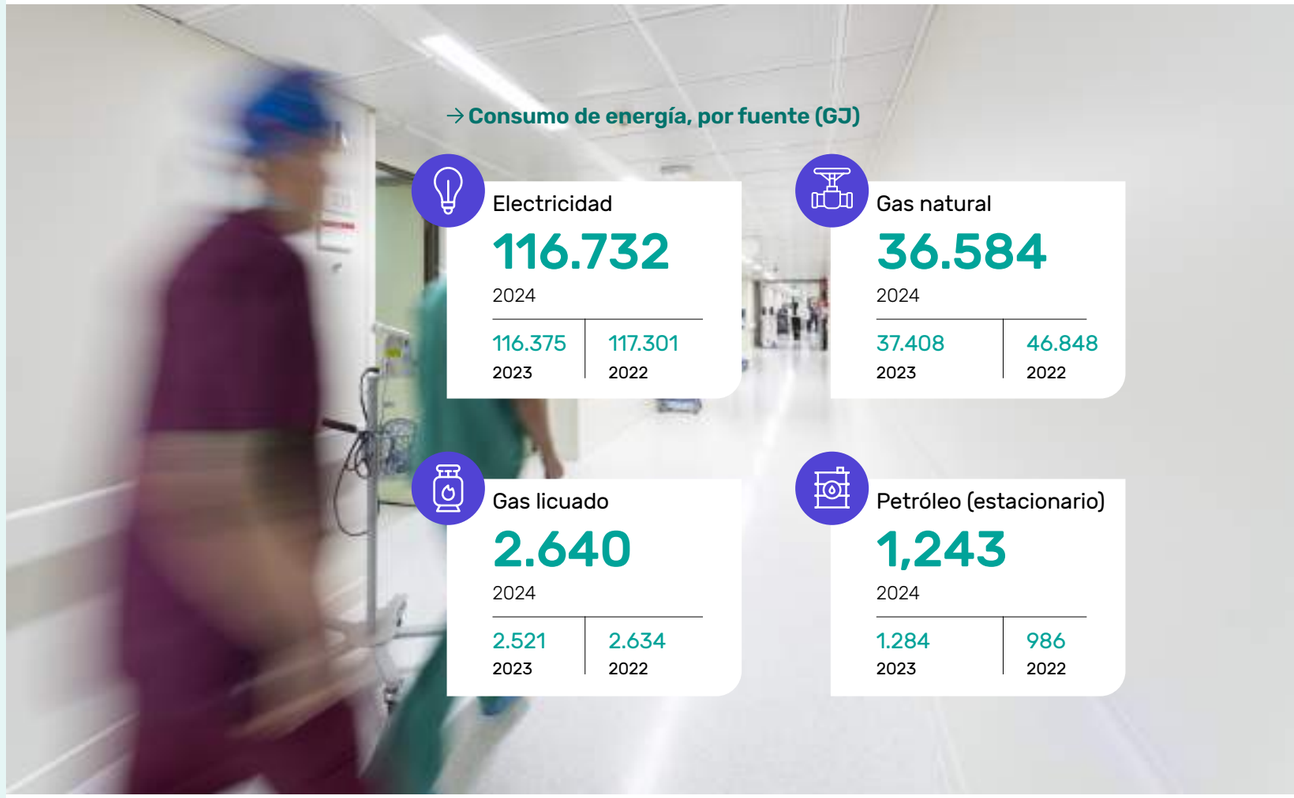
En 2025 se espera ejecutar medidas (iniciativas o proyectos) de eficiencia energética equivalentes al 1,5 % del consumo del año base (2023).

9.4.1 Consumo energético

Clínica Alemana utiliza diversas fuentes de energía, entre ellas electricidad, gas natural, gas licuado y petróleo, este último como respaldo en caso de cortes de suministro. En 2022 se firmó un nuevo contrato de suministro eléctrico con Colbún para los edificios de Vitacura, Manquehue Oriente, La Dehesa y el Centro Médico Chicureo, todos ellos considerados clientes libres. El contrato establece que una cantidad equivalente de energía a la suministrada a estas instalaciones será inyectada al Sistema Eléctrico Nacional (SEN) por Colbún, proveniente de fuentes renovables convencionales y/o no convencionales, o a través de atributos ERNC propios o contratados. Además, contempla un certificado internacional de energía renovable (IREC), recomendado por el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero, para el 100% de la energía consumida. La vigencia del contrato es entre el 1 de abril de 2023 y el 31 de diciembre de 2029.

En 2024, la clínica aumentó su uso de energías renovables al 74,8% y adquirió certificados IREC para cubrir el total del consumo eléctrico en todas sus instalaciones.

En este mismo período se alcanzó un ahorro estructural del 2% en eficiencia energética respecto al año base 2023, pero la reducción total anual fue solo del 0,2% debido al aumento en la superficie de los edificios, como la incorporación del Servicio de Urgencia Escolar en CM Chicureo, y los efectos del cambio climático.



→ Consumo de energía, por fuente (GJ)

Electricidad

116.732

2024

2023	2022
116.375	117.301

Gas natural

36.584

2024

2023	2022
37.408	46.848

Gas licuado

2.640

2024

2023	2022
2.521	2.634

Petróleo (estacionario)

1,243

2024

2023	2022
1.284	986

→ Consumo energético (GJ4)[12]

157.199

2024

2023	2022	2021
157.588	167.769	167.988

→ Intensidad energética (GJ/cama)

346

2024

2023	2022	2021
347	372	384

Nota: Se actualizó la cifra de 2023, debido a cambio en la cantidad de camas revisadas post reporte.

→ Consumo proveniente de energía renovable (%)

74,8%

2024

2023	2022	2021
74,4%	70%	68%



12. 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.

9.4.2 Programas implementados

1

Generadores de vapor eléctricos para el Servicio de Esterilización y calentadores de agua eléctricos para la Central de Alimentación del edificio Vitacura

La primera etapa del proyecto reemplazó el vapor generado por calderas a gas natural en los autoclaves y un lavavajillas del edificio Vitacura por equipos eléctricos, optimizando de esta manera la eficiencia y reduciendo así la huella de carbono. La segunda etapa, programada para 2025, reemplazará el vapor en otros equipos de la Central de Alimentación y el Servicio Dietético de Leche. La energía eléctrica utilizada cuenta con certificados I-REC, lo que garantiza que no genera emisiones netas de GEI, lo que marcó el éxito final de la implementación del proyecto.

La primera etapa del proyecto (2024) permitió **reducir el consumo anual de energía en 1.465 GJ** (407 MWh), lo que equivale al 0,9% de la energía consolidada de la clínica.

2

Reemplazo de iluminación convencional por iluminación led

Continuaron los avances en el programa de reemplazo de iluminación convencional por tecnología LED, en los que se priorizó los esfuerzos en el edificio La Dehesa hasta alcanzar un estándar de iluminación 100 % LED. De esta forma, se convirtió en el segundo edificio en conseguir esta condición junto con el Centro Médico de Chicureo. Los trabajos incluyeron el reemplazo total de la iluminación en los niveles 1 al 5, así como en diversas dependencias ubicadas en los niveles subterráneos.

Esta medida, implementada entre junio y octubre de 2024, **permitió un ahorro en régimen anual de 1.814 GJ** (504 MWh), equivalente al 1,2 % del consumo consolidado de la clínica y al 7 % del consumo eléctrico del edificio, en comparación con el año base 2023.

9.5

Residuos y economía circular

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5 SASB HC-DY-150a.1, HC-DY-150a.2, DGR-1, DGR-2, GCC-1

Enfoque de gestión
GRI 3-3

TEMA MATERIAL

Descripción

La generación de residuos es uno de los principales desafíos que enfrenta el mundo y, entre las clínicas y hospitales, un impacto particularmente relevante . La gestión del consumo de productos y materiales y la disposición de los residuos domiciliarios, peligrosos y especiales, a través de planes de reciclaje seguros, contribuyen tanto a la salud y seguridad de las personas, como a las del planeta.

Impactos

- La generación de residuos domiciliarios, especiales y peligrosos aumenta la carga de contaminantes, afectando de este modo el medio ambiente y la salud pública, especialmente al no ser gestionados adecuadamente.
- El aumento de residuos no valorizados enviados a vertederos contribuye a la contaminación del suelo y la emisión de gases de efecto invernadero.

Objetivos

- Minimizar la producción de residuos y optimizar su disposición.

Políticas y lineamientos

- Sistema de Gestión Medioambiental

Avances 2024

- Se alcanzaron los niveles de generación de residuos hospitalarios recomendados por la autoridad sanitaria y la OMS, mediante la implementación de medidas de minimización.
- Se implementó un sistema de trazabilidad de residuos especiales en los servicios críticos de la sede Vitacura, lo que permitió mejorar su segregación y clasificación.
- Estas acciones fueron acompañadas por capacitaciones al personal.



9.5.1 Generación de residuos

Para cumplir con su labor en la atención a pacientes, Clínica Alemana realiza una serie de actividades vinculadas a su naturaleza, como exámenes, cirugías, consultas, procesamiento de alimentos y tareas administrativas, lo que genera distintos tipos de residuos. La mayoría de estos residuos son basura común o domiciliaria, tanto sólida como líquida. Además, debido a la naturaleza desus operaciones, la clínica también produce desechos especiales biológicos y residuos peligrosos.

Todos los residuos generados están registrados en el RETC (DS N°1/2013, Reglamento del Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes, Ministerio del Medio Ambiente). Asimismo, se realizan auditorías periódicas sobre el funcionamiento de las plantas de tratamiento, el transporte de residuos y su disposición final. Los monitoreos se efectúan conforme a la normativa vigente, siendo realizados por entidades acreditadas por el INN y la Superintendencia del Medio Ambiente.

↘ El plan de gestión de residuos de Clínica Alemana está diseñado para garantizar el manejo y la disposición adecuados de los desechos, cumpliendo así con la normativa vigente y **minimizando los impactos tanto en el medio ambiente como en la salud de las personas.**

Gracias a las medidas contempladas para reducir la generación de residuos, la clínica ha logrado alcanzar los niveles recomendados por la autoridad sanitaria y la OMS. Como parte del Programa de Calidad de CAS, se implementó un sistema de trazabilidad para los residuos especiales en los servicios críticos de Vitacura, mejorando así la segregación y clasificación de los desechos y reduciendo los riesgos para las personas y el medio ambiente.

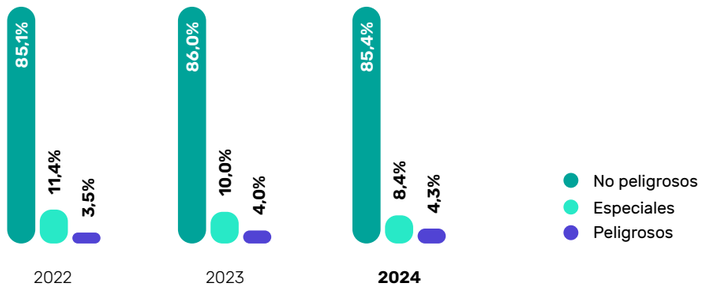
→ Tipos de residuos domiciliarios de Clínica Alemana

Residuos sólidos (REAS)
Son enviados a tratamiento y disposición final responsable.

Emisiones atmosféricas
Cumplimiento normativo con sistemas de control y monitoreo.

Residuos líquidos (RILES)
Son vertidos al alcantarillado, de acuerdo con la normativa ambiental vigente.

→ Categoría de los residuos (%)



→ Residuos generados por tipo de eliminación en toneladas

Categoría de los residuos	2021	2022	2023	2024	Variación interanual
Residuos especiales (biológicos)	406,4	367,7	290,40	**276,2**	-4,8%
Otros residuos peligrosos	105,8	113,9	125,3	**139,9**	11,6%
Basura común	2.194,2	2.366,2	2.257,3	**2.387,1**	5,7
Total de residuos no valorizados	2.706,4	2.847,8	2.673	**2.803,2**	4,8%
Residuos degradados	175	230,2	230,8	**287,9**	24,7%
Residuos reciclados	121	140,4	147,2	**191,3**	29,9%
Total de residuos valorizados	296	370,6	378	**479,2**	26,7%
Total de residuos generados	**3.002,5**	**3.218,5**	**3.051,05**	**3.282,5**	**7,5%**

→ Residuos valorizados y no valorizados 2024

En 2024, Clínica Alemana alcanzó una tasa de valorización de residuos de 14,60%, lo que significa más de dos puntos porcentuales respecto al año 2023.

Residuos valorizados
14,60%
2024
12,39% 2023 | 11,51% 2022

Residuos no valorizados
85,40%
2024
87,61% 2023 | 88,48% 2022

En 2024, Clínica Alemana aumentó 26,7% las toneladas de residuos valorizados respecto al año anterior.

→ Residuos médicos

De acuerdo con la normativa vigente, Clínica Alemana maneja todos sus residuos hospitalarios mediante incineración o autoclavado, según el tipo de residuo. En 2024, se generaron 276,2 toneladas de residuos especiales, de los cuales 2.970 kg correspondieron a residuos patológicos, equivalentes al 1,1% del total, los cuales fueron destinados a incineración.

→ Residuos farmacéuticos

	Unidad de medida	2024
Residuos farmacéuticos peligrosos generados	t	**106,506**
Residuos farmacéuticos no peligrosos generados	t	**0**
Incinerado	%	**100**

9.5.2

Programas vinculados a la gestión de residuos

Para hacerse cargo de los impactos relacionados con sus desechos, Clínica Alemana tiene un programa de calidad y seguridad, cuyo foco está puesto en controlar y disminuir la generación de residuos especiales.

Asimismo, cuenta con un plan de gestión y manejo de desechos y con un programa de capacitación a colaboradores y empresas contratistas. De manera complementaria, implementa un conjunto de iniciativas para minimizar la producción de residuos y optimizar su disposición.

La organización posee mecanismos para recolectar datos[13] y una plataforma específica para el registro y la notificación. Además, se cumple con el sistema de trazabilidad RETC y el monitoreo de emisiones y transferencia de contaminantes, de acuerdo con lo establecido por la normativa nacional vigente[14].



Sistemas de monitoreo y gestión de residuos

Indicadores de calidad (Residuos especiales y RESPEL): Miden la generación de residuos por establecimiento, lo que permite definir los lineamientos para minimizar este impacto.

APL Cero residuos (Residuos domiciliarios): Este APL sentó las bases para dar continuidad al sello Cero Residuos y participar del diagnóstico de un nuevo APL para 2025.

Biodigestor residuos domiciliarios (Residuos orgánicos): Operación de sistema de biodigestión aeróbica de residuos provenientes de la central de alimentación.

Acuerdo de Producción Limpia

DGR-3

Clínica Alemana adhirió en 2018 a un acuerdo de producción limpia (APL) y desde entonces desarrolladiversas iniciativas para cumplir con el compromiso de disminuir los residuos enviados a relleno sanitario. Entre estas se encuentran los dos proyectos de valorización implementados, como el biodigestor y la instalación de puntos de reciclaje en las salas de espera.

El acuerdo finalizó durante 2024. No obstante, se estudia dar continuidad adoptando la fase inicial del nuevo APL (2025), siendo así participes de la elaboración del nuevo estándar para el Sello Cero Residuos a Eliminación.

Durante 2024 se capacitó[15] a 6.769 colaboradores en las prácticas seguras para el manejo de residuos y sustancias peligrosas, lo que incluyó a personal de la clínica y a trabajadores externos.

Trabajadores permanentes capacitados en gestión de residuos y/o economía circular[16]

6.769
2024

7.300	6.500	4.470
2023	2022	2021

13. 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. / 14. Decreto Supremo N.° 1 del 02 de enero de 2013, Ministerio del Medio Ambiente.

15. Las capacitaciones fueron realizadas durante el periodo de implementación del APL. / 16. 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.

Iniciativas de gestión de residuos

Indicadores de calidad (Residuos especiales y RESPEL)

Miden la generación de residuos por establecimiento, permitiendo de esta manera definir las estrategias para minimizar este impacto.

Biodigestor residuos domiciliarios (Residuos orgánicos)

Se ponen en operación dos sistemas de biodigestión aeróbica de residuos provenientes de la central de alimentación.

Valorización de residuos

Se potencia el reciclaje de residuos no peligrosos, se incorporan servicios clínicos y se invierte en equipamiento para mejorar el acopio y manejo del reciclaje.

Campañas de comunicación

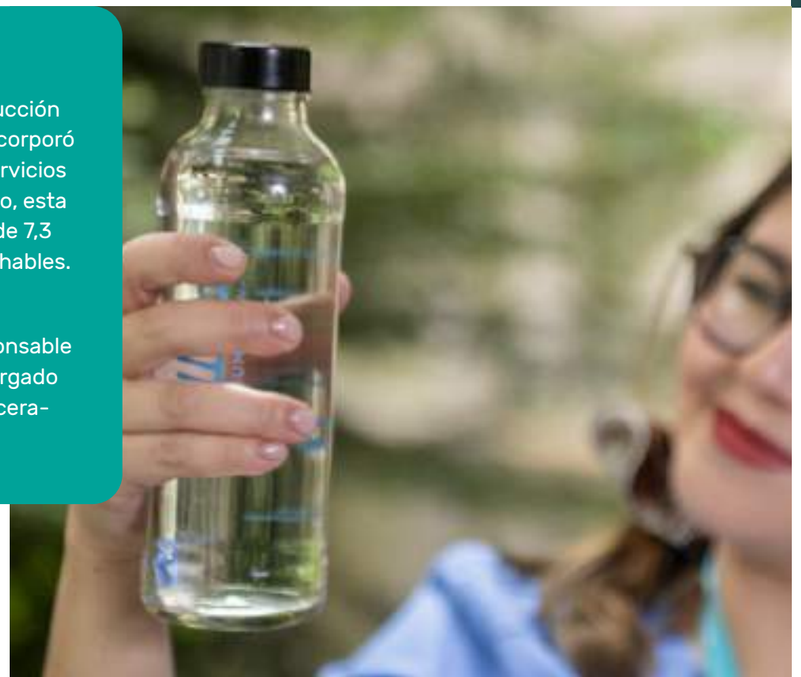
Se realizan diversas campañas enfocadas en las iniciativas de circularidad adoptadas por la Clínica, así como también sobre minimización de residuos.

↘ El uso de botellas de vidrio reutilizables evitó el uso de 7,3 toneladas de botellas de plástico de un solo uso durante 2024.

Botellas de vidrio reutilizables

Como parte del compromiso con la reducción de plásticos de un solo uso, la clínica incorporó botellas de vidrio reutilizables en sus servicios de hospitalización. Durante el último año, esta iniciativa permitió evitar el uso de más de 7,3 toneladas de plástico en botellas desechables.

Además, la iniciativa fue finalista en la categoría Producción y Consumo Responsable del Premio Iniciativas Sustentables, otorgado por el Hub de Sustentabilidad de La Tercera-Pulso.



Otras iniciativas de gestión de residuos en M$

	2021	2022	2023	2024
Gasto de protección ambiental asociado a gestión de residuos[17]	$534	633	693.785	**761.739**
Gastos asociados a la valorización de residuos[18]	37.500	39	78.155	**52.768**



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 reciclados (kg)**

	2021	2022	2023	2024
Cartón	90.164	126.079	123.288	**134,795**
Papel blanco	15.239	10.926	19.847	**26.410**
Vidrio	-	-	-	**580**
RAEE	-	-	-	**18,162**
PET	3.070	1.776	3.975	**3.643**
Plumavit	235	78	106	**174**
Chatarra	S/I	1.403	-	**7.580**
Total	**113.413**	**140.440**	**147.216**	**37.941,795**

17. 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. / 18. 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.

10.

Acerca de este reporte

- Metodología
- Materialidad
- Temas materiales
- Índice de contenidos GRI
- Índice de contenidos SASB
- Tabla de indicadores propios
- Anexos



10.1

Metodología

GRI 2-3, 2-4, 2-5

Este informe corresponde al décimo reporte de sostenibilidad de Clínica Alemana de Santiago S.A., lo que la consolida como la única institución de salud en Chile que ha publicado información de forma continua durante los últimos diez años.

El documento expone el desempeño de la clínica en las áreas ambiental, social y de gobernanza, además de detallar los principales desafíos y compromisos. Su elaboración se basó en los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) y los estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para el sector salud.

El periodo cubierto en este informe comprende del 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024. La publicación de este reporte está programada para el 29 de abril de 2025 y no cuenta con verificación externa.

Durante el periodo objeto del informe, la clínica revisó la información presentada en reportes anteriores para asegurar su precisión y comparabilidad. En este proceso, se actualizaron ciertos indicadores propios debido a la adopción de metodologías más precisas de medición y ajustes en la presentación de datos. Estos cambios permiten reflejar con mayor fidelidad el impacto y desempeño de la organización en materia de sostenibilidad.

Punto de contacto

- Departamento de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad Clínica Alemana
- Elisa Valdés H.
- evaldes@alemana.cl

10.2

Materialidad

El análisis de materialidad en el reporte de sostenibilidad se refiere a identificar y priorizar los temas más relevantes o significativos para la clínica y sus grupos de interés en relación con su desempeño económico, social y ambiental, siendo aquéllos que tienen mayor impacto en la capacidad de la empresa para crear valor a largo plazo y que, al mismo tiempo, son de relevancia o preocupación para las partes interesadas.



Proceso de determinación de los temas materiales

GRI 3-1

En 2024, Clínica Alemana actualizó su materialidad, con el objetivo de asegurar su vigencia. Para ello, se realizó un benchmark de organizaciones del sector salud para identificar mejores prácticas y analizar tendencias en sostenibilidad, tanto a nivel general como específico para la industria. Adicionalmente, se examinó documentación interna y externa de la clínica, incluyendo diversas comunicaciones.

Se realizaron 19 entrevistas con personal de diferentes áreas y ejecutivos de la clínica, entre ellos el gerente general y el médico director, con el propósito de profundizar en los acontecimientos más relevantes del año.

A partir del análisis de los temas relevantes para el sector surgidos de estas entrevistas, se llevó a cabo una actualización de la materialidad existente, manteniendo la mayoría de las temáticas, aunque algunas fueron renombradas, fusionadas o eliminadas.

Esta actualización fue presentada y validada por el Comité de Sostenibilidad, en consideración de que en 2025 la clínica llevará a cabo un ejercicio profundo de Doble Materialidad.

10.3

Temas materiales

GRI 3-2



→2023

- 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

18
Temas Materiales

→2024

- Cambio climático
- Experiencia de pacientes
- Ética y transparencia
- Promoción y prevención de la salud
- 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
- Transformación digital de los servicios de salud
- Atracción de talento, fidelización y cultura
- Seguridad y beneficios para los colaboradores
- Formación médica e investigación en salud
- Atenciones médicas seguras y de calidad

14
Temas Materiales

10.4

Índice de contenidos GRI

→Clasificación	Código	Descripción	Página
GRI 2: Contenidos generales	2-1	Detalles organizacionales	19
	2-2	Entidades incluidas el reporte de sostenibilidad (alcance)	4
	2-3	Período de notificación, frecuencia y punto de contacto	223
	2-4	Actualización de la información	223
	2-5	Verificación externa	223
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	19
	2-7	Empleados	79,87
	2-8	Trabajadores que no son empleados	79
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	43, 45, 47, 49, 115
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	115
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	115
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	45, 46
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	47
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	45
	2-15	Conflictos de interés	54
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	55
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	43
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	43
	2-19	Políticas de remuneración	49
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	49
	2-21	Ratio de compensación total anual	s/i
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	49
	2-23	Compromisos y políticas	53
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	s/i
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	s/i
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	55
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	57
	2-28	Afiliación a asociaciones	19
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	28
	2-30	Convenios de negociación colectiva	85

→Clasificación	Código	Descripción	Página
GRI 3: Temas materiales	3-1	Proceso para determinar temas materiales	224
	3-2	Lista de temas materiales	225
	3-3	Gestión de temas materiales	51, 63, 81, 86, 103, 111, 115, 130, 136, 149, 171, 187, 197, 213
GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	76
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	76
GRI 204: Prácticas de abastecimiento	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	190
GRI 205: Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	62
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	54
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	57
GRI 206: Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	57
GRI 302: Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	209
	302-3	Intensidad energética	209
	302-4	Reducción del consumo energético	209
GRI 303: Agua y efluentes	303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	205-208
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	205-208
	303-3	Extracción de agua	205-208
	303-4	Vertido de agua	205-208
	303-5	Consumo de agua	205-208
GRI 305: Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	203
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	203
	305-5	Iniciativas de reducción de emisiones	203
GRI 306: Residuos	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	213-220
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	213-220
	306-3	Residuos generados	213-220

→Clasificación	Código	Descripción	Página
GRI 306: Residuos	306-4	Residuos no destinados a eliminación	213-220
	306-5	Residuos destinados a eliminación	213-220
GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	82-84
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	96
	401-3	Permiso parental	99
GRI 403: Salud y seguridad	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	105, 106
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	105, 106
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	105, 106
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	105, 106
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	105, 106
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	105, 106
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	105, 106
	403-9	Lesiones por accidente laboral	105, 106
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	105, 106
GRI 404: Formación y educación	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	92
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	92
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	95
405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	87
406: No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	86
413: Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	172
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	57

10.5

Índice de contenidos SASB

→Clasificación	Código	Descripción	Página
Gestión de la energía	HC-DY-130a.1	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	209
Gestión de residuos	HC-DY-150a.1	Cantidad total de residuos médicos, porcentaje a) incinerado, b) reciclado o tratado, y c) vertido	213
	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	213
Privacidad del paciente e historia clínica electrónica	HC-DY-230a.2	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	145
	HC-DY-230a.3	1) Número de violaciones de datos 2) Porcentaje que involucra (a) datos personales únicamente y (b) datos personales de salud, 3) Número de clientes afectados en cada categoría, (a) solo datos personales y datos personales de salud	57
	HC-DY-230a.4	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la seguridad y la privacidad de los datos	57
Acceso para pacientes de bajos ingresos	HC-DY-240a.1	Análisis de la estrategia para gestionar las diferentes situaciones del seguro médico (Isapre / Fonasa / Privado) del paciente	176
Calidad de la atención y satisfacción del paciente	HC-DY-250a.2	Número de eventos graves notificables (SRE)	116
	HC-DY-250a.6	Tasa de enfermedades adquiridas en el hospital, por hospital	122
	HC-DY-250a.6	Número de reingresos al hospital por (1) no planificados (2) totales	122

→Clasificación	Código	Descripción	Página
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	134
	HC-DY-270a.2	Análisis de la forma en que se pone a disposición del público la información sobre los precios de los servicios	134
	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	134
Salud y seguridad de los empleados	HC-DY-320a.1	(1) Tasa total de incidentes registrables (TRIR) para (a) empleados directos y (b) empleados contratistas	105
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	79
	HC-DY-330a.2	Descripción de las actividades de contratación y retención de talentos para la atención médica de practicantes	79
Impactos del cambio climático en la salud humana y la infraestructura	HC-DY-450a.1	Descripción de las políticas y prácticas que deben abordarse: 1) Los riesgos físicos debidos al aumento de la frecuencia e intensidad de los fenómenos meteorológicos extremos y 2) Los cambios en las tasas de morbilidad y mortalidad de las enfermedades y dolencias asociadas al cambio climático y (3) Emergencia, preparación y respuesta	123
Fraude y procedimientos innecesarios	HC-DY-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude médico	No hubo procedimientos judiciales relacionados
	HC-DY-000.A	Número de (1) instalaciones y (2) camas, por tipo	37
	HC-DY-000.B	Número de (1) ingresos hospitalarios y (2) visitas ambulatorias	37

10.6

Tabla de indicadores propios

→Clasificación	Código	Descripción	Página
Ética y Transparencia	CD-1	Número total de denuncias realizadas ante una entidad gubernamental	56
	CD-1	Número de recursos judiciales interpuestos contra la clínica	56
	AUD-1	Descripción del canal de denuncias	55
	AUD-2	Total de reclamos obtenidos en el canal de denuncias	55
	AUD-3	Número de auditorías médicas	56
	AUD-4	Número de casos de Mediación prejudicial	56
	AUD-5	Recursos judiciales, sumarios y sanciones interpuestos por entidades reguladoras y/o fiscalizadoras	56
Atenciones médicas de calidad y seguras para el país	SSC-1	Indicadores de servicio seguro y de calidad	116
	SSC-1	Tasa de caídas (calculado por mil días cama)	123
	SSC-1	Tasa de incidencia de úlceras por presión	123
	SSC-1	Tiempo de respuesta protocolo de ataque cerebro vascular (minutos)	123
	SSC-1	Tiempos de respuesta protocolo infarto agudo al miocardio (minutos)	123
	SSC-1	Tasa de sobrevida intrahospitalaria por ataque cerebrovascular	123
	SSC-1	Tasa de sobrevida intrahospitalaria por infarto agudo al miocardio	123
	SSC-2	Iniciativas implementadas para mejorar la seguridad	116
Experiencia de Clientes	DEP-1	Resultados NPS	131
	DEP-1	Tasas de reclamos	131
	DEP-2	Programas para mejorar la dignidad y experiencia del paciente (Experiencia pacientes)	131
	DEP-2	Descripción de los programas realizados para mejorar la experiencia del paciente y su dignidad	131
	DEP-2	Programas para mejorar la dignidad y experiencia del paciente (Enfermería)	131
	DEP-2	Descripción de los programas realizados para mejorar la experiencia del paciente	131
	DEP-2	Participantes por programa	131
	DEP-2	Horas por programa	131
	DEP-5	Programas de prevención	112
	DEP-5	Campañas de prevención	112

→Clasificación	Código	Descripción	Página
Digitalización de servicios de salud	TD-1	Cifras de Telemedicina	141
	TD-1	N° de médicos que utilizan la teleconsulta	141
	TD-1	N° de especialidades en telemedicina	141
	TD-1	N° de pacientes atendidos por teleconsulta	141
	TD-1	N° de pacientes atendidos fuera de Chile	141
	TD-1	N° de pacientes atendidos en Chile, fuera de Santiago	141
	TD-1	N° de pacientes atendidos con problemas de movilidad	141
	TD-1	Descripción de la estrategia de telemedicina	141
	TD-2	Digitalización de la experiencia (ex Transformación Digital)	183
	TD-2	N° de Clientes con clave de acceso a Mi página de salud	183
	TD-2	Aumento del tráfico en el sitio web	184
	TD-2	Aumento del tráfico en YouTube (RRSS que usa CAS)	184
	TD-2	Número de suscriptores en YouTube (RRSS que usa CAS)	184
Diversidad e Inclusión	DEI-3	Programas de Diversidad e Inclusión	89
Autocuidado y Conciliación	AC-2	Teletrabajo	100
	AC-2	N° de colaboradores participantes del programa	100
	AC-2	N° de horas semanales trabajadas desde la casa	100
	AC-2	Entrevistas realizadas para un diagnóstico de teletrabajo	100
	AC-2	Número de respuestas en la encuesta sobre teletrabajo	100
	AC-2	Número de participantes en los cursos de teletrabajo (Jefaturas)	100
	AC-2	Descripción del comité de teletrabajo	100
	AC-2	Avances e iniciativas en teletrabajo	100
	AC-3	Clima laboral	101
	AC-3	Índice de clima laboral	101
	AC-3	Variación del índice de clima laboral respecto del periodo anterior	101
	AC-3	Tasa de respuesta del índica de clima laboral	101
	AC-3	Parámetro de comparación	101
	AC-4	Bienestar y cuidado de los colaboradores	96
Acceso a la salud para población vulnerable	V-1	Voluntariado	179
	V-2	Campañas solidarias departamento de enfermería	179

→ Clasificación	Código	Descripción	Página
Salud preventiva para la población	ES-2	Presencia en medios de comunicación	183
	ES-3	Difusión en redes sociales	183
	ES-3	N° de episodios podcast	183
	ES-3	N° de descargas del podcast	183
	ES-3	% de escuchas totales	183
	ES-3	Sesiones de uso del sitio web	183
	ES-3	N° de seguidores en Instagram	183
	ES-3	N° de seguidores en Facebook	183
	ES-3	Número de suscriptores en YouTube	183
	ES-3	Reproducciones en YouTube	183
	ES-3	N° de videos publicados en Youtube (1)	183
Formación médica e investigación científica en salud	DIS-1	Extensión y educación continua	150-153
	DIS-1	Cursos clínicos	150-153
	DIS-1	Procedencia de asistentes a cursos clínicos	150-153
	DIS-1	Perfeccionamiento en el extranjero	150-153
	DIS-1	Reuniones clínicas	150-153
	DIS-2	Rotaciones en campo clínico	150-153
	DIS-2	Días de rotación en campo clínico	150-153
	DIS-2	Personas en rotación en campo clínico	150-153
	DIS-3	Investigación	154-160
	DIS-3	Avances en materia de investigación y desarrollo	154-160
	DIS-3	Presupuesto total destinado a investigación (CLP)	154-160
	DIS-3	Presupuesto total destinado al Centro de Información Médica (CIM)	154-160
Formación médica e investigación científica en salud	DIS-3	N° de proyectos de investigación y desarrollo	154-160
	DIS-3	N° de investigaciones asociadas a Covid-19 (presentadas)	154-160
	DIS-3	N° de investigaciones asociadas a Covid-19 (aprobadas)	154-160
	DIS-3	N° de investigaciones en conjunto con equipo Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM)**	154-160
	DIS-3	N° de proyectos nuevos presentados durante el año	154-160
	DIS-3	N° de publicaciones del período*	154-160
	DIS-3	Porcentaje de publicaciones en el cuartil 1 (nivel 1) de las revistas más prestigiosas	154-160
	DIS-3	Porcentaje de publicaciones en el cuartil 2 (nivel 2) de las revistas más prestigiosas	154-160

→ Clasificación	Código	Descripción	Página
Formación médica e investigación científica en salud	DIS-3	Porcentaje de publicaciones en el top 10% del mundo	154-160
	DIS-3	Total de citas de publicaciones en SCOPUS	154-160
	DIS-3	Índice H de Clínica Alemana	154-160
	DIS-3	Otros indicadores	154-160
	DIS-4	Facultad de Medicina Clínica Alemana - UDD	154-160
	DIS-4	Titulados de pregrado	154-160
	DIS-4	Titulados de postítulos temáticos	154-160
	DIS-4	Titulados de especialidades médicas	154-160
	DIS-4	Titulados de magísteres	154-160
	DIS-4	Titulados de subespecialidades médicas	154-160
	DIS-4	Egresados del doctorado de Ciencias Médicas	154-160
	DIS-4	Titulados de la especialidad odontológica	154-160
	DIS-4	Otros indicadores	154-160
	DIS-5	Colaboración Hospital Padre Hurtado	154-160
	DIS-6	Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM)	154-160
	DIS-6	Diagrama del modelo funcional y enfoques disciplinares del ICIM	154-160
	DIS-6	Principales investigaciones el periodo	154-160
	DIS-6	Principales patentes desarrolladas/ en desarrollo	154-160
Disminución y gestión de residuos	DGR-2	Trabajadores entrenados en residuos	213
	DGR-2	Capacitaciones	213
	DGR-3	Número de trabajadores propios y externos entrenados en manejo de residuos y sustancias peligrosas	218
Integrantes del comité de sostenibilidad	CS-1	Integrantes del comité de sostenibilidad	48
	CS-2	Cultura de sostenibilidad	25
Acceso a salud	ASC-1	Operativos médicos y clínicas móviles	174
	ASC-2	Programa de beneficencia	175
	ASC-3	Otras iniciativas de ampliación del acceso a la salud	176
Riesgos	RI-1	Riesgos	58-62
	RI-1	Descripción del enfoque de la clínica para la gestión de riesgos	58-62
	RI-1	Descripción de la gobernanza de la clínica para la gestión de riesgos	58-62
	RI-1	Riesgos identificados por la clínica	58-62
	RI-1	Descripción del sistema de gestión de riesgos relacionados con la Ciberseguridad	58-62
	RI-1	Descripciones de las principales iniciativas implementadas durante el período	58-62
Facturación	FP-1	Facturación de precios	134
Equipo de excelencia	EE-1	Cursos enfermeras	94
	EE-2	Acreditación Magnet	126
Gestión de Proveedores	GCS-1	Gestión de Proveedores	192
Desempeño económico	DE-1	Desempeño económico	76
	DE-1	Ingresos	76
	DE-1	EBITDA	76
	DE-1	Gasto en EPP	76
	DE-1	Inversión en tecnología (US$)	76
	DE-1	Monto destinado a nuevas inversiones en infraestructura (UF)	76

10.7

Anexos

→ Número de camas según tipo

	2022	2023	2024
Hospitalizado	237	238	208
Maternidad	53	53	53
Neonatología	25	25	25
Paciente crítico	110	111	112
Pediatría	27	27	45
Total	**452**	**454**	**443**

→ Otros indicadores

	2022	2023	2024
Ingresos hospitalarios	45.012	44.577	46.157
Visitas ambulatorias[17]	783.846	731.671	760.252
Instalaciones que cuentan con servicio de urgencias	3	3	3
Exámenes disponibles (imágenes y laboratorio)	1.070	1.049	1.048
Médicos acreditados	1.489	1.588	1.609
Especialidades y subespecialidades	70	74	74

19. No incluyen egresos HT y ambulatorios.

→ Proyectos ICIM 2024

Centro de Investigación	Investigador Responsable	Nombre del Proyecto	Período	Tipo de Financiamiento
P. de comunicación celular en cáncer	Mauricio Antonio Retamal Lucero	The C-terminal of Cx46 modulates the phosphorylation of Akt1 through protein-protein interactions.	12-01-2024	Fondecyt Regular 2024
P. hantavirus y zoonosis	María Cecilia Vial Cox	Decoding Hantavirus Cardiopulmonary Syndrome: Unveiling Viral Mutations and Host Response	12-01-2024	Fondecyt Regular 2024
Centro de química médica	Paola Rossana Campodónico Galdames	Exploring experimental models of solvent effects in green and tunable reaction media for organic chemistry and bio-catalysis.	12-01-2024	Fondecyt Regular 2024
Centro de medicina regenerativa (CMR)	Fernando Ezquer .	Mesenchymal stem cell-derived secretome: A multitarget intervention to reduce long-term disabilities induced by in utero opioid exposure	12-01-2024	Fondecyt Regular 2024
Centro de medicina regenerativa (CMR)	Marcelo Ezquer	Validación de una matriz polimérica funcionalizada con secretoma derivado de células madre mesenquimáticas y queratinocitos para el cierre de heridas crónicas y la disminución de la fibrosis en epidermólisis bulosa	25-03-2024	Concurso IDeA I+D 2024
Centro de medicina regenerativa (CMR)	Javiera Carolina Gallardo Rojas	Recursos genéticos microbianos en la Antártida: Nuevas fuentes de L-asparaginasa con potencial como biofármaco para el tratamiento de la Leucemia	23-04-2024	Concurso Interuniversitario De Iniciación En Investigación Asociativa 2023
P. de comunicación celular en cáncer	Pablo Andrés Pérez Moreno	ARNs largos no codificantes como inductores de stemness (fenotipo CSC-like) en células de cáncer gástrico: Nuevos biomarcadores de pronóstico con gran potencial clínico.	23-04-2024	Concurso Interuniversitario De Iniciación En Investigación Asociativa 2023
Centro de medicina regenerativa (CMR)	Christina Schuh .	MicroRNA cargo in RJEVs control their wound healing capacity	29-01-2024	Postdoctorado UDD 2023
Centro de química médica	María Belén Olivares	Nuevo Producto para el desbridamiento simple, rápido y eficaz de úlceras cutáneas	05-08-2024	Concurso de Investigación Tecnológica IDeA 2024
Centro salud global intercultural (CESGI)	Alejandra Angelica Carreño Calderon	Barreras y facilitadores de acceso y uso de los servicios de atención primaria en adolescentes migrantes de la Región Metropolitana: generando soluciones participativas para la incorporación del enfoque de interculturalidad	20-09-2024	Proyectos de Investigación y Desarrollo en Salud (FONIS) 2024

Centro de Investigación	Investigador Responsable	Nombre del Proyecto	Período	Tipo de Financiamiento
-	Cristian de Gregorio Concha	IL-7 inhibits myofibroblast differentiation, dermal fibrosis and fibrotic scarring by up-regulating SMAD7 in recessive dystrophic epidermolysis bullosa	31-12-2024	-
-	Eduardo Durán	Inhibición de la expresión de la adenosin deaminasa específica de RNA (ADAR1) mediada por miRNAs específicos modula la respuesta IFN-I y la respuesta a la inmunoterapia en líneas celulares de cáncer de pulmón	31-12-2024	-
CECLIN	Paula Muñoz	George MOU	27-02-2024	THE GEORGE INSTITUTE FOR GLOBAL HEALTH
CECLIN	Paula Muñoz	Limoneno . Installment Deliver	11-10-2024	
CECLIN	Paula Muñoz	VAcuna V116 (C.G: 700171)- A Phase 3, Randomized, Double-Blind Study to Evaluate the Safety, Tolerability, and Immunogenicity of V116 in Children and Adolescents With Increased Risk of Pneumococcal Disease	15.03.2024	Merck Sharp down
CECLIN	Paula Muñoz	Canadiense		
CECLIN	Paula Muñoz	Registro de enfermedades cerebrovasculares de la Unidad de TeleACV (RUTA)	22-08-2024	BOEHRINGER INGELHEIM LTDA
CEPS	Miguel Cordero	Pilot Project for the Implementation of an Online, Parent-Led CBT Program for Reducing Child Anxiety in Chile and Literature Review on Technology's Role in Supporting Children's Mental Health	31-10-2024	BIB (Banco internacional)
CEPS	Andrea Olea	Positive Perspectives, wave 3 (PP3)	11-07-2024	
CESGI	Alexandra Obach _ Baltica Cabieses	"Short bowel syndrome – Intestinal Failure Unveiling therapeutic paths and tacit knowledge of people living with this condition in Chile	30-01-2024	TAKEDA
CESGI	Baltica Cabieses	"Propuesta de Estudio personas mayores" , guiones de entrevistas para aplicar con los distintos actores sociales involucrados en el estudio. Fecha de inicio 1 de septiembre 2024	02-10-2024	45567

Centro de Investigación	Investigador Responsable	Nombre del Proyecto	Período	Tipo de Financiamiento
CESGI	Baltica Cabieses	Develando necesidades y brechas percibidas de acceso a tratamiento en mujeres jóvenes que viven con cáncer de mama en Chile: Reconociendo inequidades terapéuticas desde la voz de las pacientes	10-09-2024	NOVARTIS
CESGI	Alejandra Carreño	Licitación 1057500-68 Formación capcitación y entrenamiento personal	24-12-2024	SSMSO
Genética	Gabriela Reppeto	Children Hospital Boston	2024	Hospital de Boston
Genética inmunología	Cecilia Poli	Artificial Intelligence and Calculated Globulin: an opportunity for early diagnosis of Antibody deficiencies in Chile	28-03-2024	CSL Behring
Genética inmunología	Cecilia Poli	Jefrey Models	2024	Jeffrey Models
Genética inmunología	Cecilia Poli	Simposio Esclerosisi Múltiple	ago-24	Pfizer
Genética inmunología	Cecilia Poli	The genetic and immunological determinants of childhood lupus nephritis	30-11-2024	Universidad de Colorado
GERM	Johanna Acevedo	Segundo Foro de Políticas Públicas en Virus Respiratorio Sincicial	21-11-2024	ROCHE
GERM	Jose Munita	CDC. Pre y post covid , etapa 3	30-03-202430-08-2024	CDC
GERM	Rafael Araos	Chaos año 4 . Transforming RAM in Chile	30-09-2024	CDC
GERM	José Munita	Clinical Impact of the Cefazolin Inoculum Effect (NIH)	02-02-2024	NIH
GERM	José Munita	Curso Preceptorship El Farmacéutico Clínico De UCI En El PROA De Bacterias Multirresistentes	19-04-2024	Pfizer
GERM	Johanna Acevedo	Diplomado Vacunas	10-04-2024	Pfizer
GERM	Johanna Acevedo	Grant 93563149. Respiratory Sincicial Virus Latin American Observatory	28-08-2024	Pfizer
GERM	José Munita	Mds Iqvia	02-01-2024	MSD
GERM	Johanna Acevedo	Segundo Foro VRS Latam 2024	09-10-2024	
GERM	Johanna Acevedo	subvención educativa y apoyar a un programa en Virus Respiratorio Sincicial (VRS)	01-07-2024	Pfizer
HANTA	Cecilia Vial	NIH PRoject: PROVIDENT: Prepositioning Optimized Strategies for Vaccines and Immunotherapeutics against Diverse Emerging Infectious Threats	10-10-2024	NIH

Clínica
Alemana

www.alemana.cl