Clínica Alemana®

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2022

"EXISTIMOS PARA HACER POSIBLE UNA MEJOR SALUD"

Alcance de este reporte

GRI 2-2, 2-3, 2-5

Este documento corresponde al octavo reporte de sostenibilidad de Clínica Alemana de Santiago S.A., convirtiéndose en la única institución de salud en Chile que ha reportado de manera ininterrumpida en los últimos 8 años.

En este informe, la clínica da cuenta de su desempeño en las dimensiones ambiental, social y de gobernanza, junto con abordar sus desafíos y compromisos futuros.

El documento fue elaborado siguiendo las recomendaciones del estándar GRI *(Global Reporting Initiative)* en su última actualización y, adicionalmente, por primera vez se basa en la guía de la *Sustainability Accounting Standard Board* (SASB) para el sector prestación de asistencia sanitaria. El uso de ambas metodologías refleja un compromiso con la transparencia y con la gestión responsable de la sostenibilidad de manera transversal en toda la operación de la institución.

01
Presentación
- Mensaje del presidente del Directorio
- Entrevista al gerente general
- Entrevista al médico director

02
Nuestra clínica
- Perfil de Clínica Alemana
- Principales cifras
- Un año con grandes desafíos

03
Liderazgo para la sostenibilidad
- Directorio y ejecutivos
- Gestión de riesgos
- Ciberseguridad y privacidad de la información
- Ética y transparencia
- Gestión financiera
- Gestión de la sostenibilidad
- Grupos de interés
- Gestión de la cadena de suministro

04
Contribuyendo a la salud en Chile
- Servicio seguro y de calidad
- Experiencia del paciente
- Transparencia de precios
- Salud preventiva para la población
- Transformación digital

05
Personas que cuidan personas
- Equipo de excelencia
- Diversidad e inclusión
- Capacitación y desarrollo de capital humano
- Evaluación de desempeño
- Autocuidado y conciliación
- Salud y seguridad de la fuerza laboral

06
Acercando salud de calidad
- Acercando salud de calidad
- Voluntariados y acción con la comunidad
- Educación para la salud de la comunidad

07
Conocimiento médico al servicio del país
- Formación médica
- Investigación en salud

08
Acción por el planeta
- Ecoeficiencia operacional
- Emisiones y cambio climático
- Gestión de residuos

09
Anexos
- Actualización del mapa grupos de interés
- Materialidad
- Temas materiales
- Índice de contenidos GRI y SASB

01

Presentación

- Mensaje del presidente del Directorio
- Entrevista al gerente general
- Entrevista al médico director

Mensaje Presidente Clínica Alemana de Santiago

Reporte de sostenibilidad 2022

GRI 2-22

Con gran orgullo, presento los resultados e hitos más relevantes del ejercicio 2022 de Clínica Alemana de Santiago; período que no estuvo exento de dificultades pero que -gracias al compromiso y profesionalismo de los más de 5.000 colaboradores- concluyó con importantes logros, los cuales me permito relatar a continuación.

Los últimos años han sido desafiantes y álgidos, influenciados por la pandemia y sus efectos sanitarios, pero también por temas coyunturales como la reforma al sistema de salud y la crisis de las isapres. En ese contexto hemos asumido un rol proactivo y relevante en el debate, aportando desde nuestra experiencia y liderazgo.

Como mencionaba, el año estuvo marcado por la profunda crisis financiera que atraviesan las isapres, con los consiguientes efectos en los prestadores privados y el riesgo en la sostenibilidad futura del sistema. En este contexto, con un escenario inestable y cambiante, la institución está implementando planes de contingencia con una mirada de largo plazo, que permitan velar por los intereses y bienestar de los distintos públicos de interés: colaboradores y sus familias, pacientes, proveedores, entre otros.

Al igual que durante 2021, hubo una alta demanda asistencial, destacando el aumento en los servicios de urgencia con un 26,5%, imágenes con un 16,2%, pabellones con 13,7% y consultas con un 8,2%; cifras que reflejan la preferencia de los pacientes, quienes nos confían a diario su salud y la de sus familias. Pese a los altos niveles de actividad, los índices de satisfacción y valoración se mantuvieron con excelentes resultados, permitiéndonos -una vez más- ser merecedores de importantes reconocimientos como el primer lugar de experiencia clientes PXI, primer lugar sector clínicas en el Ranking ProCalidad, y primer lugar premio Lealtad del Consumidor sector clínicas de Alco Consultores.

Acercar salud de calidad a las comunidades, ampliando el alcance y la cobertura es uno de los objetivos principales que hemos asumido como organización y en ese ámbito tuvimos importantes logros. En el segundo semestre abrió las puertas el nuevo centro médico Plaza Egaña, atendiendo a más de 13.800 pacientes. Por su parte, durante todo el año se observó una consolidación muy destacada del centro médico de Chicureo con un aumento del 14,7% en su actividad.

Este acercamiento también lo hemos logrado a través del desarrollo de una estrategia digital que nos ha permitido generar productos y servicios innovadores que facilitan la experiencia de los usuarios. Destaco en esa materia la realización de más de 39.500 consultas en telemedicina y la inauguración de la teleurgencia, alcanzando más de 1.700 atenciones en solo 2 meses.

En cuanto a la innovación clínica, hubo avances destacados en la introducción de técnicas que nos ubican a la vanguardia de la medicina mundial,

principalmente en cirugía robótica, las que permiten realizar intervenciones complejas con grados de precisión altísimos y mínimamente invasivas. En esa misma línea, es importante resaltar la inauguración del nuevo Centro de Simulación y Ensayos Clínicos, para el entrenamiento, formación y capacitación del equipo médico y de los estudiantes de postgrado de nuestra institución y de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo, la que -en 2022- recibió su tercera acreditación, esta vez por el periodo máximo: 7 años. Estamos muy orgullosos del aporte que realizamos al país a través de la docencia y la investigación.

Un ámbito en el que quisiera poner especial énfasis es en nuestro capital humano. Tenemos un equipo diverso y comprometido con los valores corporativos, y eso nos enorgullece profundamente. En la organización conviven distintas generaciones, cada una de las cuales aporta con su mirada y experiencia y hacen posible que cada día pongamos en práctica nuestro propósito de existir para hacer posible una mejor salud. El equipo Alemana ha sido capaz de enfrentar desafíos ambiciosos, velando siempre por las buenas relaciones laborales y por el desarrollo de una cultura basada en excelencia, integridad, vanguardia, práctica profesional y ética, y cuidado de la comunidad. Durante 2022 logramos mejorar los índices de clima laboral y ser merecedores nuevamente de distinciones como el primer lugar en el sector clínicas de Merco Talento.

Por otra parte, hemos asumido un compromiso con el desarrollo sostenible y para su implementación contamos con una estructura robusta, encabezada por el comité de Sostenibilidad y Reputación Corporativa, así como con una política de sostenibilidad actualizada que rige el actuar de toda la organización. En este contexto, nos enorgullece haber recibido reconocimientos relevantes como primer lugar sector clínicas Merco Reputación ESG y primer lugar sector clínicas Merco Reputación Corporativa.

En este ámbito, quisiera destacar la iniciativa 1.000 personas, 1.000 soluciones de salud que busca dar respuesta a las necesidades de pacientes del sistema público, contribuyendo así a reducir las listas de espera. Mi reconocimiento a las más de 500 personas que trabajaron de manera voluntaria en este programa. También a los más de 200 colaboradores que participaron en los voluntariados corporativos, estrenados este año y que incorporaremos como práctica permanente. En materia de diversidad e inclusión, quiero mencionar la realización de un exitoso trabajo con la Fundación Contrabajo, que incorpora al mundo laboral a personas con discapacidad intelectual, el cual continuaremos durante el 2023. Por último, en temas de gobernanza, quiero señalar el gran avance que significa la creación del comité de Gobierno Corporativo, así como también, el fortalecimiento de la estructura en temas de ciberseguridad, que releva la importancia de la protección de los datos para la institución, un tema fundamental para nuestro sector.

Para concluir, y en nombre de todo el Directorio, le agradezco sinceramente al equipo Alemana por la gran labor realizada durante un año marcado por las dificultades del entorno, en donde pudimos -desde nuestro rol de liderazgo en el sector- aportar al desarrollo de una medicina de calidad para Chile.
Se avecinan tiempos desafiantes que afrontaremos poniendo siempre las necesidades del paciente en el centro, con una gestión responsable y sostenible, que nos permita mantener los niveles de inversión en tecnología, generar y profundizar el conocimiento médico, y contar permanentemente con recurso humano capacitado y comprometido. Solo así podremos seguir sumando al sistema de salud del país con la excelencia que nos caracteriza.

ANDRÉS KUHLMANN J.
Presidente del Directorio
Clínica Alemana de Santiago

Entrevista a Cristián Piera

Gerente general Clínica Alemana de Santiago

¿Qué destacaría de la gestión 2022?

El periodo estuvo marcado por los desafíos asociados a la crisis del sistema de financiamiento de la salud. En un contexto de incertidumbre y creciente restricción financiera, hemos trabajado en la sostenibilidad de la clínica en el corto y mediano plazo.

Como parte de estas medidas redujimos los planes de inversión en infraestructura y equipamiento para los próximos años e implementamos programas de eficiencia operacional. Lo anterior nos ha permitido optimizar los procedimientos, reducir los costos y atender a más personas, poniendo siempre al paciente en el centro, con la calidad que caracteriza a Clínica Alemana. Asimismo, hemos realizado medidas para mejorar los sistemas de cobranza y hemos participado en discusiones de política pública, aportando desde nuestra experiencia y contribuyendo a la salud en Chile y la creación de empleo.

Como resultado de estos esfuerzos en la gestión, a la que ha contribuido todo el equipo humano de la clínica, hemos alcanzado una demanda récord y una capacidad de atención y respuesta a nuestros pacientes sin precedentes. Esto se vio reflejado en los distintos indicadores de satisfacción, así como en premios y rankings del sector salud.

¿Cómo se ha organizado la clínica para responder a estos desafíos?

Hemos trabajado coordinadamente entre las distintas unidades para lograr abordar los desafíos de manera interdisciplinaria. En este proceso, la colaboración de todo el equipo de Clínica Alemana ha sido crucial para cumplir con los ajustes que necesitamos realizar como institución. El compromiso con un desempeño de excelencia y la entrega de una salud de calidad, ha facilitado la adaptación a los nuevos servicios, sistemas y procedimientos que hemos incorporado. Por esto, aprovecho de felicitar a nuestros colaboradores y agradecer el gran trabajo que desarrollan y que es la base de los resultados que hemos logrado en 2022.

Y en materia de sostenibilidad, ¿cuáles fueron los hitos?

Sin duda, el principal es la creación del Comité de Sostenibilidad y Reputación Corporativa en el Directorio, logrando llevar el tema al más alto nivel de la gobernanza. Este comité tiene por funciones orientar y monitorear todas las acciones para continuar avanzando

en ser una clínica sostenible. Además, se reestructuraron programas y acciones en línea con los cuatro pilares de la política de sostenibilidad y su gestión respectiva. Esto ha permitido tener un mayor impacto en las áreas de diversidad e inclusión, transparencia, huella ambiental y comunidad.

Aquí quisiera destacar el programa 1.000 personas, 1.000 soluciones de salud, lanzado púbicamente en octubre de 2022, el cual integra las distintas iniciativas que la clínica ya venía realizando para mejorar el acceso a la salud de la población vulnerable. A pesar de las restricciones presupuestarias, durante el primer semestre nos pusimos una meta ambiciosa y establecimos el desafío de dar acceso a la salud a 1.000 personas al cierre de 2023. Sin embargo, el programa ha tenido un gran impacto y ha superado los objetivos definidos. A diciembre de 2022, contamos con 874 prestaciones, lo que se traduce en un 87% de avance.

Finalmente, ¿cómo ve el futuro de Clínica Alemana?

La veo desempeñando un rol destacado en el ámbito de la discusión pública sobre la salud en Chile y aportando al acceso a la salud oportuna y de calidad de una población creciente. Así también, a partir de todos los esfuerzos que estamos haciendo quienes integramos la organización de manera comprometida, veo a Clínica Alemana como una institución financieramente sostenible, que resguarda el empleo de sus más de 5.000 trabajadores y 3.100 contratistas, así como la calidad de vida de sus familias.

Creo que Clínica Alemana continuará entregando un servicio de excelencia, cada vez más accesible, basado en la innovación permanente y búsqueda de soluciones diferentes ante las nuevas necesidades sanitarias y sociales del país.

Entrevista al médico director

Dr. Bernd Oberpaur

¿Cuáles fueron los temas que marcaron el 2022?

Fue un año particularmente complejo por las restricciones financieras dadas por la situación del sector salud, que requirió esfuerzos adicionales de la clínica para continuar entregando un servicio de alta calidad y seguridad. Este esfuerzo se hizo a través de medidas para aumentar la eficiencia en el uso de nuestros recursos, sin afectar a colaboradores ni pacientes.

A nivel clínico, el año estuvo marcado por la afluencia histórica que alcanzó la institución y los desafíos sanitarios que aparecieron tras la pandemia y aquellos asociados al envejecimiento de la población, que requieren de nuevos servicios y formas de entregar salud.

¿Qué iniciativas está desarrollando la clínica para responder a estos desafíos?

Estamos comprometidos con disminuir las barreras de acceso a la salud y aportar al bienestar de una mayor población. Para esto, hemos realizado esfuerzos mediante un conjunto de medidas en telemedicina, ambulatorización y sistema de alta temprana, herramientas de comunicación con los pacientes, construcción de nuevos centros de salud y los operativos médicos.

Además, estamos trabajando de manera colaborativa entre los distintos servicios, equipos y personal de la clínica para continuar avanzando, por una parte, en fortalecer la medicina poblacional basada en la prevención y, por otra, en la entrega de medicina personalizada, especialmente para el tratamiento de enfermedades de alta complejidad, que requieren tecnología de punta.

Estas iniciativas las estamos implementando gracias al trabajo y colaboración de todo el personal de Clínica Alemana, que son los actores clave para que las distintas acciones funcionen correctamente y entreguen las soluciones esperadas.

Entendiendo este compromiso institucional, ¿qué destacaría entre los avances clínicos del período?

Durante el período existieron importantes hitos. A nivel de atención clínica, en agosto se inauguró el Centro Médico de Plaza Egaña, con consultas, laboratorio clínico, imágenes y exámenes cardiológicos. También avanzamos en lo que llamamos “ambulatorización” de las cirugías y procedimientos, lo que permite más comodidad y menores costos a los pacientes, y una mayor eficiencia en el uso de las camas.

En calidad y seguridad se lograron grandes avances en la reducción de la incidencia de eventos adversos, errores y cuasi errores que, similar a lo que ha ocurrido a nivel mundial, habían aumentado durante la pandemia.

Por otra parte, en relación con el aporte al conocimiento en salud, en julio obtuvimos la reacreditación máxima (siete años) de la carrera de Medicina, por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA). Adicionalmente, aumentamos la rotación de alumnos, tanto en Clínica Alemana como en el Hospital Padre Hurtado, lo que permite contribuir a la formación de más médicos integrales y de excelencia para la clínica y el país.

Además, inauguramos el centro de simulación clínica, cuya tecnología permite entrenar y certificar a nuestro equipo de salud en el uso de las últimas técnicas y procedimientos de alta complejidad e implementamos el sistema de formación continua en formato en línea, que ha facilitado el acceso a muchos profesionales del área de la salud.

¿Qué desafíos ve para el futuro de la clínica?

Los desafíos de acceso a la salud de calidad continuarán existiendo y necesitamos sostener nuestros esfuerzos para disminuirlos. Parte de esto es mantener y aumentar los operativos médicos, para apoyar en la reducción de listas de espera.

Asimismo, requerimos seguir trabajando en darle al paciente exactamente lo que necesita, balanceando la medicina personalizada y la poblacional. Así como también tenemos el desafío de continuar fortaleciendo la coordinación de especialidades y tipos de atención, ambulatoria, hospitalaria y de urgencia, con foco especial en el robustecimiento de la medicina preventiva y también la familiar.

Todo lo anterior nos permitirá contribuir a cuidar la salud de la población de manera adecuada al contexto y a lo que exige la situación actual.

Los avances y aportes que estamos haciendo a la salud en Chile son fruto del trabajo de todos quienes formamos parte de Clínica Alemana. Sin el compromiso y esfuerzo cotidiano de cada integrante del equipo de la clínica por entregar el mejor servicio a nuestros pacientes y beneficiarios, no habríamos alcanzado estos resultados e impactos. Por esto, agradezco a todos quienes trabajan en nuestra institución y los invito a continuar colaborando para alcanzar una salud de excelencia y más accesible, que contribuya al bienestar de las personas y al avance del país.

02

Nuestra clínica

- Perfil de Clínica Alemana
- Principales cifras
- Un año con grandes desafíos

Cifras destacadas

16
centros de atención

451
camas disponibles

74%
tasa de ocupación general

Perfil de Clínica Alemana

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

Clínica Alemana de Santiago es una institución con 105 años de historia, que ha impulsado la modernización de la salud en Chile, con el propósito de cuidar a las personas en cada etapa de su vida y contribuir al desarrollo del conocimiento médico.

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

Cuenta con equipos profesionales multidisciplinarios, tecnología de última generación y moderna infraestructura. Esto le permite entregar una atención de calidad en el ámbito hospitalario y ambulatorio.

Con el objetivo de mejorar la salud y el bienestar de las personas, la clínica ha crecido sostenidamente realizando importantes inversiones.

Cada año, Clínica Alemana reinvierte el 85% de sus utilidades en la red de servicios de salud, destinando estos recursos a la generación de conocimiento de frontera, la adquisición de equipamiento médico con tecnología de punta, capacitación del personal y formación de especialistas, desarrollo de infraestructura y beneficencia para resolver problemas de salud urgentes de personas de escasos recursos, derivadas desde establecimientos públicos.

INFORMACIÓN CORPORATIVA

Clínica Alemana de Santiago.
Sociedad Anónima Cerrada

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

El accionista mayoritario de Clínica Alemana es Grupo Alemana, sociedad por acciones que pertenece en su totalidad a la CCAB, prolongación de la Sociedad de Beneficencia Hospital Alemán.

Marco estratégico

Propósito
Existimos para hacer posible una mejor salud.

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

Misión
Satisfacer en forma integral las necesidades de cuidado de la salud de las personas y contribuir al desarrollo del conocimiento médico en beneficio de la comunidad, de manera sostenible e innovadora, en todos sus ámbitos de acción.

Valores de la clínica

Excelencia

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

Integridad

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

Sentido de comunidad

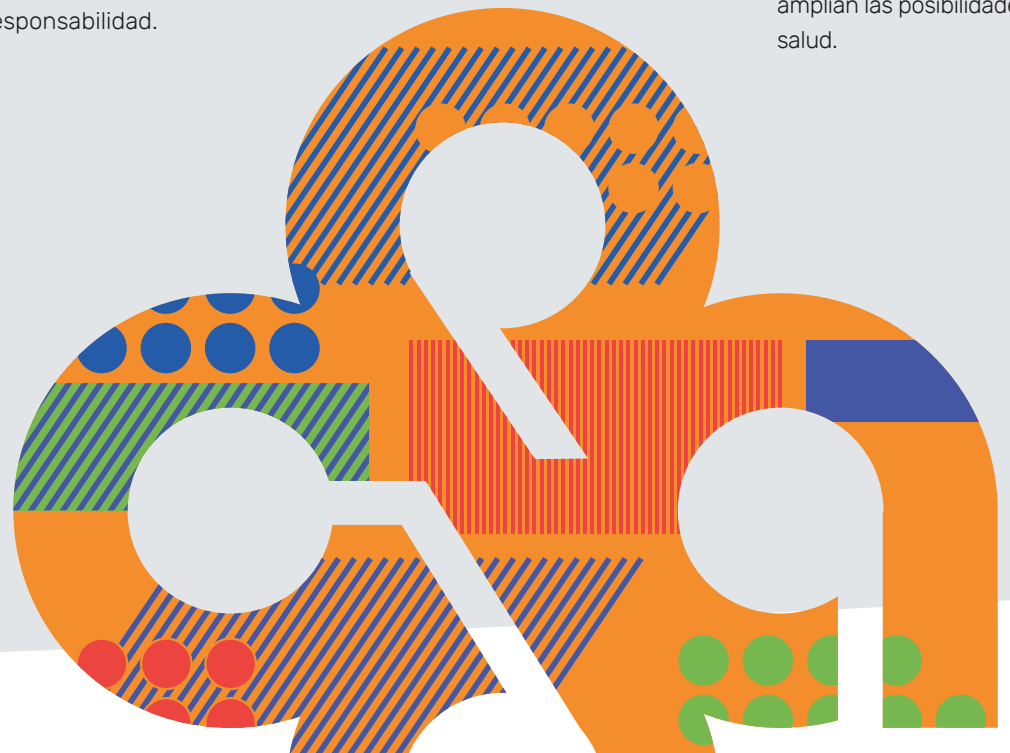
Cuidamos a la comunidad
Contribuimos al bienestar de nuestros pacientes, colaboradores y comunidades promoviendo una salud integral que mejore su calidad de vida en cada etapa.

Vanguardia

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

Vocación

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



Historia

1905
Creación de la Sociedad de Beneficencia Hospital Alemán.

1918
Inauguración de la primera clínica en calle Dávila.

1973
Apertura de Clínica Alemana en Vitacura.

1999
Finaliza la construcción del Centro Médico 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 creó Grupo Alemana SpA, a la que se le traspasó la propiedad de Clínica Alemana de Santiago S.A., Clínica Alemana Temuco S.A. y Clínica Alemana de Valdivia S.A.

2013
Inauguración de edificio Manquehue Oriente.

2014 Abre sus puertas Clínica Alemana La Dehesa.

2017 Apertura de Centro Médico Maitencillo.

2020 Inauguración del Centro Médico Chicureo.

2021 Se abre Centro Médico La Parva.

2022 Apertura Centro Médico Plaza Egaña.

Red de atención

GRI 2-1, 2-6

Clínica Alemana mantiene una red de servicios médicos de creciente cobertura, con 16 establecimientos en las regiones Metropolitana y de Valparaíso.

Además, cuenta con servicios de telemedicina, teleurgencias y atenciones de forma remota, como la telerehabilitación.

16 centros de atención

Vitacura
01. Clínica Alemana Vitacura, Vitacura 5951
02. Edificio Manquehue Oriente, Manquehue Norte 1499
03. Centro de Adolescencia, Rafael Maluenda 1600

Lo Barnechea
04. Clínica Alemana La Dehesa, José Alcalde Délano 12205
05. Alemana Sport, José Alcalde Délano 12205
06. Centro Médico La Parva Centro de Ski La Parva, Lo Barnechea.

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

La Reina
08. Centro Médico Plaza Egaña Av. Ossa 235
09. Toma de Muestras La Reina, Carlos Silva Vildósola 9073

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

Ñuñoa
12. Toma de Muestras Ñuñoa, Manuel Montt 2222
13. Toma de Muestras Tobalaba, Tobalaba 5151

Colina
14. 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

Región de Valparaíso
16. Centro Médico Maitencillo Strip Center Carretera F-30

Premios, acreditaciones y reconocimientos

Acreditaciones

Clínica Alemana cuenta con la prestigiosa certificación internacional de *The Joint Commission International*[1], que impulsa estándares de seguridad y calidad de atención al paciente en el ámbito de la salud. La vigencia de esta acreditación es hasta diciembre de 2024. Durante 2022 se trabajó en los planes de mejora, de acuerdo con las observaciones entregadas por la organización internacional.

La institución está acreditada en Chile por la Superintendencia de Salud[2] en el informe emitido por la entidad Salud Management, de acuerdo con los estándares de calidad del Ministerio de Salud.

Reconocimientos

PROCALIDAD

Primer lugar
sector clínicas
Ranking nacional de satisfacción de clientes. Consultora PRAXIS y Universidad Adolfo Ibáñez.

PREMIO LEALTAD DEL CONSUMIDOR

Primer lugar
sector clínicas
Ranking nacional de lealtad del consumidor. ALCO Consultores y Escuela de Negocios Universidad de los Andes.

PXI - PRAXIS XPERIENCE INDEX

Primer lugar
sector clínicas
Ranking nacional de experiencias de clientes. Consultora PRAXIS. Además, obtuvo el 4° lugar en el ranking general.

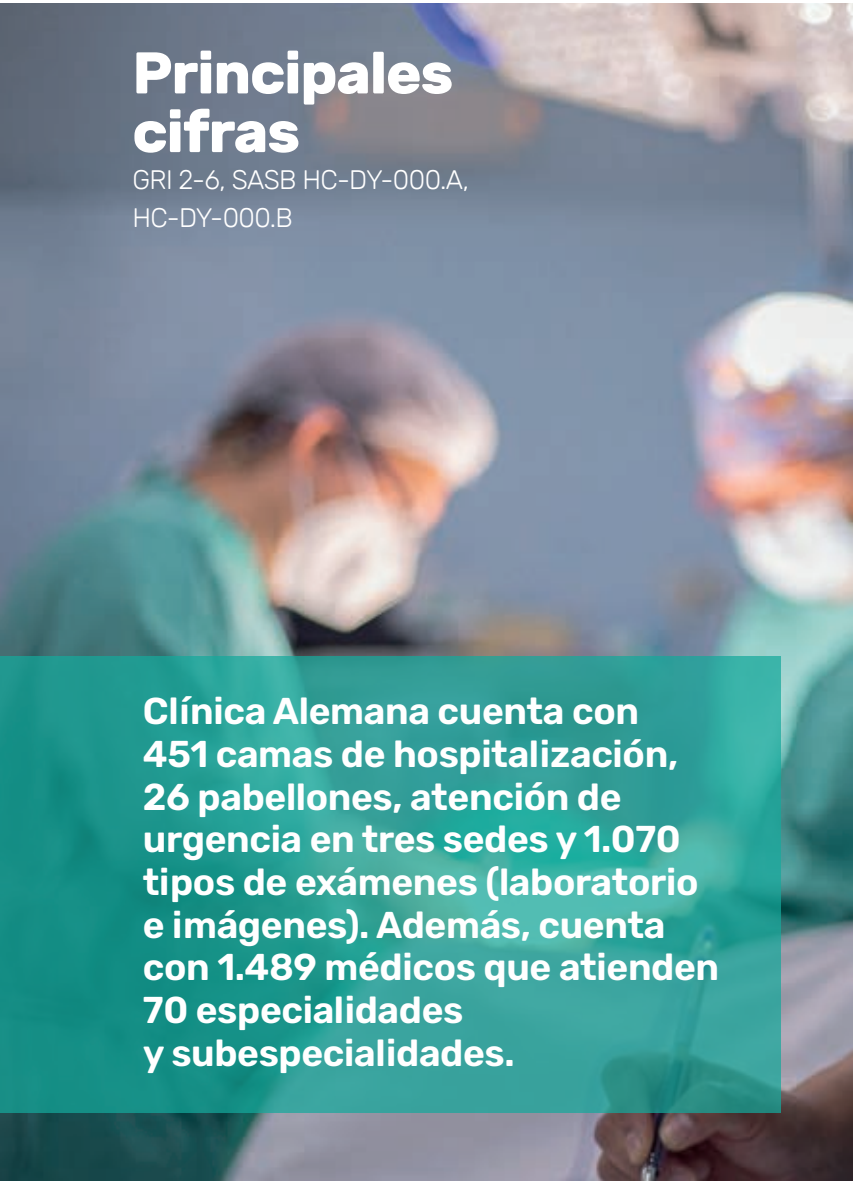
MERCO: MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA

MERCO EMPRESA
Primer lugar
Reputación corporativa sector clínicas y 19° en ranking general.

MERCO TALENTO
Primer lugar
Atracción y retención de talento sector clínicas y 12° en ranking general.

MERCO RESPONSABILIDAD ESG
Primer lugar
Responsabilidad ESG sector clínicas y 21° en ranking general.

[1] https://www.jointcommissioninternational.org/
[2] http://www.supersalud.gob.cl/normativa/668/articles-18513_recurso_1.pdf



Principales cifras

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

Clínica Alemana cuenta con 451 camas de hospitalización, 26 pabellones, atención de urgencia en tres sedes y 1.070 tipos de exámenes (laboratorio e imágenes). Además, cuenta con 1.489 médicos que atienden 70 especialidades y subespecialidades.

Pabellones

2022	**26**
2021	26
2020	26
2019	27

Camas disponibles

2022	**451**
2021	438
2020	438
2019	440

Número de camas según tipo

Hospitalizado	257
Maternidad	53
Neonatología	25
Paciente crítico	77
Pediatría	39
Total	**451**

Cirugías

2022	**40.386**
2021	35.505
2020	27.070
2019	32.495

Partos

2022	**3.786**
2021	3.861
2020	3.482
2019	3.258

Días promedio de permanencia

2022	**3,39**
2021	3,06
2020	3,6
2019	2,7

Nota: Para los datos 2021 las consultas médicas no consideran teleconsultas, los pabellones no incluyen hemodinamia ni angiografía y los pacientes diarios de urgencia incluyen la urgencia respiratoria.

1.620.797
visitas ambulatorias

45.012
ingresos hospitalarios

Tasa de ocupación general

2022	**74%**
2021	75%
2020	62%
2019	73%

Pacientes diarios en servicios de urgencia (promedio)

2022	**737**
2021	584
2020	424
2019	608

Consultas médicas (promedio mensual)

2022	**81.743**
2021	75.282
2020	50.200
2019	71.962

Atenciones por teleurgencia[3]

2022	**1.700**
2021	-
2020	-
2019	-

Teleconsultas

2022	**39.533**
2021	28.213
2020	31.069
2019	-

3. Servicio creado a fines del año 2022.

Un año con grandes desafíos

En el marco de la crisis financiera de las aseguradoras, el debate sobre la reforma al sistema de salud y la discusión constitucional la clínica enfrentó un año desafiante en materia de gestión y proyección financiera.

A pesar de los niveles de actividad históricos que se alcanzó en 2022, la incertidumbre respecto a las condiciones de financiamiento y operación en el futuro requirieron un esfuerzo especial para asegurar la sostenibilidad financiera de la institución.

Rol proactivo en el debate sobre el sistema de salud en Chile

En el contexto de la profunda crisis financiera por la que atraviesan las Isapres y de la discusión frente a la reforma del sistema de salud, Clínica Alemana asumió un rol proactivo en el debate, aportando desde su experiencia y liderazgo.

Implementación de medidas para enfrentar la crisis financiera de las Isapres

Ante el nuevo escenario de inestabilidad del sector, la clínica trabajó en la implementación de eficiencias y realizó ajustes de sus presupuestos, especialmente en lo relacionado con compras de equipamiento y nuevas construcciones, buscando no comprometer la atención a pacientes, el cuidado de los colaboradores ni sus puestos de trabajo.

Clínica Alemana, ha analizado los distintos escenarios posibles, tomando los resguardos necesarios para asegurar su sostenibilidad financiera y operacional en el corto y mediano plazo.

Operación con normalidad tras la pandemia

Durante el año se produjo la normalización progresiva de las actividades médicas de la clínica, similar a lo que ocurrió en Chile y el mundo. Esto significó ajustes en la operación para dar respuesta a las necesidades de sus usuarios.

Peak histórico de atenciones

El 2022 estuvo marcado por una demanda histórica de atenciones. Para absorber este aumento se implementaron iniciativas que permitieron optimizar los procesos y, por lo tanto, dar una respuesta más rápida a un mayor número de personas. Medidas como la flexibilización del uso de las consultas médicas y la "ambulatorización alta temprana", así como también la oferta de teleurgencia y telemedicina, permitieron un incremento en la disponibilidad de servicios, los que lograron satisfacer los mayores requerimientos de atención en salud.

Apertura de Centro Médico Plaza Egaña

En el segundo semestre se inauguró el nuevo centro médico Plaza Egaña, con consultas, laboratorio clínico, imágenes y exámenes cardiológicos, el cual en un corto tiempo alcanzó capacidad plena. Este nuevo establecimiento atendió a más de 13.800 pacientes durante el año.

Inauguración Centro de Simulación y Ensayos Clínicos

Este centro fue desarrollado para el entrenamiento, formación y capacitación del equipo médico y de los estudiantes de postgrado de la clínica y de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo. Está enfocado en la generación de técnicas de alta complejidad, la mantención de destrezas y el entrenamiento de equipos, el desarrollo de simulación quirúrgica y de procedimientos innovadores, y la colaboración en la docencia de los residentes y *fellows* de la clínica, lo que mejorará la seguridad y calidad de la atención de sus pacientes.

Comisión Nacional de Acreditación CNA-Chile

Reacreditación Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo

En julio, la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo recibió su tercera acreditación por parte de la Comisión Nacional de Acreditación, por el periodo máximo de 7 años. Este hito representa un importante paso para continuar aportando al país a través de la docencia y la investigación.

1.000 personas, 1.000 soluciones de salud

En octubre de 2022, se realizó el lanzamiento oficial del Desafío Alemana: 1.000 personas, 1.000 soluciones de salud, una iniciativa que se propuso Clínica Alemana para resolver los problemas de salud de pacientes que se atienden en el sistema público y que viven en contextos de vulnerabilidad.

Lo anterior implicó un esfuerzo médico, logístico y administrativo, y también coordinación con otras entidades como servicios de salud, hospitales, municipalidades, y la Fundación Desafío Levantemos Chile.

Al cierre de 2022, se alcanzaron 874 soluciones de salud para pacientes que se encontraban en lista de espera tanto en cirugías como en consultas de especialidad e iniciación de tratamientos médicos.

Clínica Alemana

03

Liderazgo para la sostenibilidad

- Directorio y ejecutivos
- Gestión de riesgos
- Ciberseguridad y privacidad de la información
- Ética y transparencia
- Gestión financiera
- Gestión de la sostenibilidad
- Grupos de interés
- Gestión de la cadena de suministro

Hitos del año

Designación de nuevo presidente del directorio.	Creación del comité de sostenibilidad y reputación corporativa.	Creación del comité de gobierno corporativo.	Desarrollo del código de gobierno corporativo.	Política de protección de datos (ciberseguridad).	Actualización de mapa de grupos de interés.

Directorio y ejecutivos

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20

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

La misión es proteger y valorizar el patrimonio de la institución, alineándose con el propósito y valores de Clínica Alemana y sus objetivos estratégicos. Para tales efectos, tiene 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.

En 2022, la gestión del Directorio estuvo enfocada en resguardar la situación financiera de la institución, considerando el contexto político y el escenario económico del sistema isapre. Por otra parte, el fortalecimiento de la gobernanza y el avance en materia de sostenibilidad fueron temas de máxima importancia, lo que se vio reflejado tanto en la creación de comités específicos como en directrices para su gestión.

Integrantes del Directorio

Andrés Kuhlmann Jahn
Presidente

Dr. Juan Hepp Kuschel
Vicepresidente

Roberto Loehnert Binder
Director

Christian Sturms Stein
Director

Dag von Appen Burose
Director

Perfil de los integrantes del Directorio

Andrés Kuhlmann Jahn
Presidente

- Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- 60 años
- Año de incorporación: 2017.
- Otros directorios: Finning International.

Dr. Juan Hepp Kuschel
Director

- Médico Cirujano, Universidad de Chile.
- 74 años
- Año de incorporación: 2019.
- Otros directorios: Corporación Chileno Alemana de Beneficencia, Academia Chilena de Medicina del Instituto de Chile (miembro de número), American College of Surgeons (miembro honorario), Comisión Nacional de Acreditación (comité especialidades médicas).

Roberto Loehnert Binder
Director

- Ingeniero Civil, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- 45 años
- Año de incorporación: 2017.
- Otros directorios: Corporación Chileno Alemana de Beneficencia, Lippi, Talana, Venturance AGF.

Christian Sturms Stein
Director

- Ingeniero Comercial, Universidad Gabriela Mistral.
- 50 años
- Año de incorporación: 2015.
- Otros directorios: Grupo Alemana,
- Clínica Alemana de Temuco y Clínica Alemana de Valdivia, Grupo CBB S.A., Inacal S.A., Ready Mix Hormigones, Miembro del Consejo Superior UDD.

Dag von Appen Burose
Director

- Ingeniero Comercial, Universidad de Chile.
- 60 años
- Año de incorporación: 2022[4].
- Otros directorios: Naviera Ultranav (P)[5], Navigator Holdings (P) Inversiones Ultraterra (P), Grupo Alemana (P), Inversiones Ultramar, Britannia P & I, Mathiesen Group, Hexagon Group, Consejo Chileno para las Relaciones Internacionales, Fundación Mar de Chile y Fundación para el Progreso.

Fortalecimiento de las prácticas de gobierno corporativo

Durante 2022, Clínica Alemana se enfocó en avanzar en el fortalecimiento de la gobernanza. Como parte de este plan, se creó un comité *ad hoc*, se desarrolló un código de gobierno corporativo[6] y se inició el trabajo con asesores externos para la revisión e implementación de las mejores prácticas a nivel mundial, que concluirá en 2023.

Rolf Gremler Zeh renunció al Directorio. Tras la junta ordinaria de accionistas de 2022, se incorporó como nuevo director Dag von Appen Burose. Posteriormente, el nuevo Directorio eligió como presidente a Andrés Kuhlmann Jahn, quien previamente se desempeñaba como vicepresidente de la organización.

Todos los directores de Clínica Alemana son independientes, no representan a grupos de interés particulares y no ocupan cargos ejecutivos. Permanecen tres años en el cargo y sesionan una vez al mes de manera ordinaria. En 2022, se realizaron 12 sesiones ordinarias y no hubo sesiones extraordinarias.

4. Previamente ejerció como director de la clínica por un período de 9 años.
5. (P) : presidente.
6. El Código de Gobierno Corporativo fue desarrollado durante 2022, sin embargo, al 31 de diciembre, se encontraba en revisión para ser ratificado y publicado en 2023, alineado con las mejores prácticas en la materia basadas en referentes internacionales.

Rol y principales funciones del Directorio

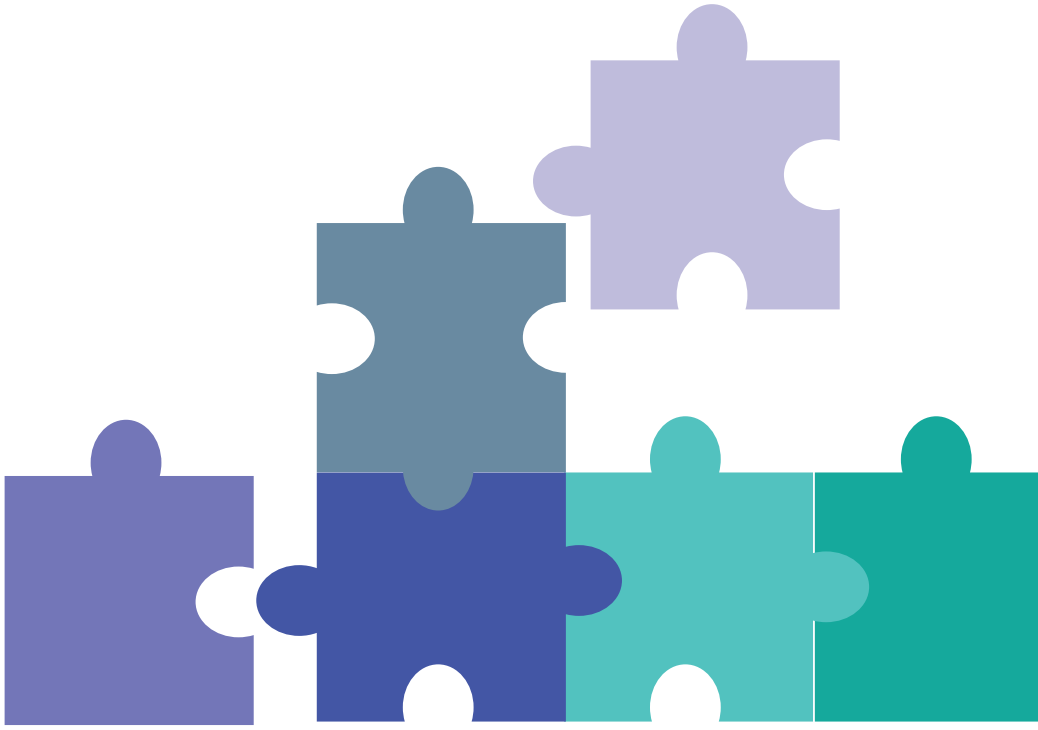
Las funciones del Directorio están normadas por sus estatutos y la ley de Sociedades Anónimas, incluyendo:

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

La junta ordinaria de accionistas define la remuneración del Directorio, la que estableció para el período abril 2022 - marzo 2023 un estipendio de UF 50 mensuales para cada uno de sus miembros y de UF 100 en el caso de su presidente, por la participación tanto en las sesiones ordinarias y extraordinarias, como en las reuniones de comités de Directorio y demás reuniones que se realicen, independiente del número de asistencias. En caso de faltar a más de 3 sesiones ordinarias en el referido período, no se pagará el estipendio mensual y se rebajarán las ausencias.

Durante 2022 se realizaron capacitaciones al Directorio sobre la ley n° 20.393 y los nuevos delitos informáticos incorporados en esta, así como en materia de sostenibilidad, incluyendo el análisis de las últimas tendencias en materias ambientales, sociales y de gobernanza.

La Corporación Chileno Alemana de Beneficencia es la encargada de la evaluación del Directorio. En 2022 se realizó una autoevaluación en propiedad, implementada a través de la plataforma Núcleo Educativo.



Comités del Directorio

La clínica cuenta con cinco comités de Directorio que supervisan y dan seguimiento a los objetivos y metas relacionadas con sus principales áreas de gestión. Estos comités están formados por miembros del Directorio y de la administración, que apoyan las funciones de los directores[7].

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, legislativa u otros escenarios.

Miembros	Asistencia (%)
1. Dag von Appen *(presidente)*	100%
2. Christian Sturms	100%
3. Cristián Piera	100%
4. Cristina Winter	100%
5. Mathias Anwandter *(secretario)*	100%

Periodicidad: Sesiona al menos 3 veces en el año.

Comité de auditoría interna[7]

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

Miembros	Asistencia (%)
1. Roberto Loehnert *(presidente)*	100%
2. Dr. Juan Hepp	100%
3. Cristián Piera	100%
4. Mathias Anwandter	100%
5. Marcelo Poblete *(secretario)*	100%

Periodicidad: Sesiona 3 veces en el año,más comités especiales.

Comité de auditoría médica[7]

Tiene como principal función revisar los casos más importantes asociados a situaciones clínicas que puedan generarse dentro de la institución y que podrían acarrear algún tipo de responsabilidad para Clínica Alemana.

Miembros	Asistencia (%)
1. Dr. Juan Hepp *(presidente)*	92%
2. Roberto Loehnert	100%
3. Dr. Bernd Oberpaur	100%
4. Cristián Piera	100%
5. Dra. Adriana Undurraga	100%
6. Guillermo Uslar *(secretario)*	84%

Periodicidad: Sesiona todos los meses.

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

Comité de recursos humanos

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

Miembros	Asistencia (%)
1. Roberto Lohnert *(presidente)*	100%
2. Andrés Kuhlmann	100%
3. Cristián Piera	100%
4. Patricia Muñoz *(secretaria)*	100%

Periodicidad: Sesiona tres veces al año.

Comité de sostenibilidad y reputación corporativa

El objetivo de esta instancia es asesorar y prestar ayuda especializada al Directorio en determinados ámbitos. Entre estas materias está la reputación corporativa de Clínica Alemana, la relación con sus grupos de interés, gestión de la sostenibilidad, satisfacción de sus pacientes/clientes, posicionamiento de marca, entre otros.

Miembros	Asistencia (%)
1. Christian Sturm *(presidente)*	100%
2. Dr. Juan Hepp	100%
3. Andrés Kuhlmann	100%
4. Cristián Piera	100%
5. Dr. Bernd Oberpaur	100%
6. Carolina Jara *(secretaria)*	100%

Periodicidad: Sesiona tres veces en el año.

Comité de gobierno corporativo

Tiene a su cargo la revisión de las distintas políticas de gobierno corporativo de Clínica Alemana.

Miembros	Asistencia (%)
1. Andrés Kuhlmann	Al 31 de diciembre de 2022 este comité aún no había sesionado formalmente.
2. Dag von Appen	
3. Pablo Aguirre	

Periodicidad: Por definir

Alta administración

Al 31 de diciembre de 2022

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

Área médica

Médico director
Dr. Bernd Oberpaur

Directora
de enfermería
Maritza Navea

Directora
de calidad y seguridad
Constanza Prieto

Médico subdirector
gestión quirúrgica
Dr. Horacio Ríos

Médico subdirector
gestión ambulatoria
Dr. Jorge Roque

Médico subdirector
gestión áreas apoyo
y sucursales
Dr. Enrique Bosch

Médico subdirector
gestión hospitalización
y urgencia
Dr. Rodrigo Rosas

Jefe departamento
de auditoría médica
Dra. Adriana Undurraga

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

Gestión de riesgos

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

De manera complementaria, la Fiscalía cumple el rol de supervisión y control de la matriz de riesgos asociados a la ley N° 20.393, y los comités de Directorio son los encargados de supervisar la adecuada gestión de estos. De esta forma, el comité de finanzas supervisa los riesgos financieros, el de recursos humanos, los de personas, el de auditoría médica, aquellos relacionados a la actividad clínica, el de sostenibilidad y reputación corporativa, los asociados a las materias ambientales y sociales, y el de gobierno corporativo, los riesgos de gobernanza.

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

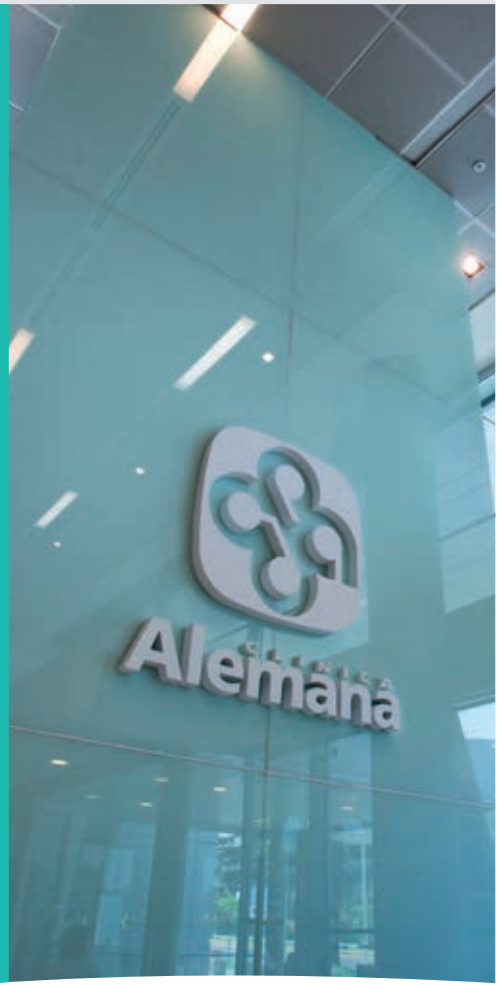
Riesgos de calidad de atención y seguridad de las personas

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

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

- Directorio.
- Directorio de Políticas de Calidad.
- Comité de Administración y Seguridad de las Instalaciones, donde participa el gerente de Administración y Finanzas, gerente de Operaciones, gerente de Personas, gerente de Proyectos SpA, directora de Calidad y Seguridad, directora de Enfermería, junto a subgerentes y jefaturas de diferentes áreas técnicas y administrativas.



Ciberseguridad y privacidad de la información

Ciberseguridad

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

La Sugerencia de Ciberseguridad, dependiente de la Gerencia de Tecnología, es la responsable de su implementación y monitoreo.

Para fortalecer la seguridad de la información y los datos de sus grupos de interés, se implementan medidas que incluyen:

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

Protección de datos personales

Desde 2022, la clínica cuenta con una Política General de Privacidad y Protección de Datos Personales, que establece las directrices internas obligatorias en la materia.

El responsable de implementar y monitorear dicha política es el Data Protection Officer (encargado de protección de datos), que depende del gerente general y médico director.

Política de ciberseguridad

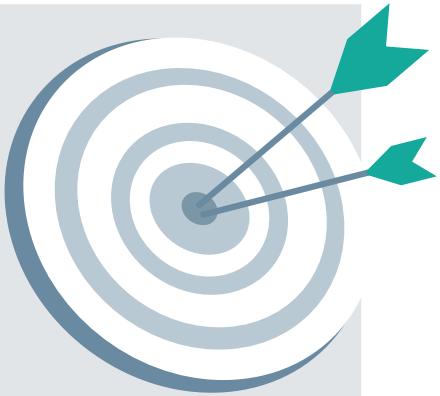
El **objetivo general** de la política de ciberseguridad es concientizar acerca de la importancia y medidas preventivas de la ciberseguridad, asegurando tener buenos hábitos, securitizando datos relevantes laborales y del paciente.

Objetivos específicos

1. Identificar acciones y definiciones respecto a la ciberseguridad.
2. Adquirir herramientas para minimizar vulnerabilidades en ambientes informáticos.
3. Alertar tempranamente de incidentes de seguridad.
4. Comprender la importancia de asegurar la información laboral y del paciente.

Ética y transparencia

GRI 2-15, 2-16, 2-25, 2-26, 201-1, 201-2, 201-3, 205-2



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

Actuar ético y de integridad

La clínica basa su conducta empresarial responsable en cuatro directrices que guían el actuar de directores, colaboradores y proveedores. Adicionalmente, cuenta con un sistema de gestión ética cuyo propósito es velar por el cumplimiento del Marco ético de integridad y conducta. El sistema de gestión ética se orienta a la enseñanza y corrección de los actos reñidos con las directrices de dicho documento mediante el apoyo de dos embajadores, el subgerente Legal de Personas y el encargado de Prevención de Delitos. Estos especialistas tienen la misión de 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, así como también informar al colaborador o persona vinculada con la atención de salud sobre el procedimiento a seguir frente a una situación que pueda ser objeto de una denuncia.

Por su parte, el comité de Ética y Conducta es el encargado de supervisar y velar por el cumplimiento de estas directrices.

Marco ético de integridad y conducta

Entrega los lineamientos básicos para avanzar hacia una cultura institucional de integridad en la relación con pacientes, proveedores y trabajadores de la clínica.

Orienta y regula el comportamiento ético e íntegro de todos los miembros de la organización.

Modelo de prevención de delitos

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

Reglamento interno de funcionamiento

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

Reglamento interno de orden, higiene y seguridad

Norma la relación con los colaboradores de la clínica.

Contiene una actualización que contempla un procedimiento para denunciar e investigar conductas que podrían ser constitutivas de acoso sexual o contrarias al buen ambiente laboral y la dignidad de los colaboradores.

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

Medidas anticorrupción

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

Durante 2022, se presentaron las políticas y procedimientos anticorrupción a todos los miembros del Directorio. Complementariamente se envió material formativo a 121 colaboradores que, debido a sus funciones, se encuentran más expuestos (100%). Por su parte, la capacitación presencial en anticorrupción alcanzó a 74 de estos colaboradores.

Canales de denuncia

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

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

Clínica Alemana mantiene un compromiso con el diálogo y con facilitar, investigar y dar respuesta a todos los reclamos y denuncias que reciba de sus públicos de interés.

Modelo de prevención del delito

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

En 2022, se recibieron 9 denuncias. Ninguna de estas revestía el carácter de delito contemplados en la ley N° 20.393, por lo que no se abrieron investigaciones en el marco del Modelo de Prevención de Delitos de Clínica Alemana.

De las 9 denuncias presentadas, 8 fueron derivadas directamente a las áreas correspondientes y 1 se archivó por falta de antecedentes.

Línea de cumplimiento interno

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

Denuncias y resultados	2022
N° de denuncias presentadas	16
N° de denuncias vinculadas al Marco que derivaron en una investigación interna	14
N° de denuncias que se resolvieron a través de entrevistas de conciliación o contención	2
N° de denuncias conductas constitutivas de acoso sexual	4

Reclamos de clientes

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

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

Denuncias de auditorías médicas	2021	2022
N° de reclamos recibidos	272	287
N° de casos cerrados	267	279
N° de casos activos al 31 diciembre	98	105
Casos en que se interpuso una mediación prejudicial	16	20

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

Cumplimiento normativo

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

Clínica Alemana no presenta multas asociadas a sumarios iniciados por la Secretaria regional ministerial de salud de la región Metropolitana. Sin perjuicio de ello, durante el período, se iniciaron 9 sumarios sanitarios, de los cuales 8 terminaron sin sanción, puesto que se acogieron los descargos presentados por la clínica a las observaciones formuladas por la autoridad sanitaria. Al 31 de diciembre de 2022 solo un caso estaba pendiente de resolución.

Durante 2022 se presentaron 89 reclamos al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), de los cuales 16 se acogieron, 25 se acogieron parcialmente, 37 no se acogieron, en 8 se desistió el reclamante, en 2 se presentó otra solución y en 1 el reclamo no correspondía a Clínica Alemana.

Asimismo, la institución recibió 101 reclamos presentados en la Superintendencia de Salud, de los cuales 1 concluyó en sanción, correspondiente a la devolución de un cobro asociado al ítem farmacia.

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.

La única multa recibida por la clínica durante el período, fue por parte de la Superintendencia de Salud, correspondiente a 700 UTM.

En el año no hubo casos de corrupción sancionados ni causas judiciales relacionadas con la materia, que hayan sido interpuestas contra la organización o sus colaboradores. Asimismo, al 31 de diciembre de 2022 no existen acciones judiciales finalizadas o pendientes relacionadas con competencia desleal o infracciones a la libre competencia.

Tampoco hubo multas ni sanciones relacionadas con la seguridad y privacidad de los datos de los pacientes.

Gestión financiera

GRI 201-1, 203-1, 203-2

En un contexto marcado por la reforma de salud y la compleja situación económica de las aseguradoras, Clínica Alemana trabajó para mantener su sostenibilidad financiera en el mediano y largo plazo. Para ello, tomó acciones que apuntaron a la eficiencia de sus operaciones y servicios, resguardando la excelencia en la calidad y seguridad, así como el bienestar y los compromisos alcanzados con sus trabajadores.

La actividad de la clínica mantuvo un sostenido crecimiento, similar al presentado durante 2021, lo que se tradujo en una alta demanda de prestaciones, destacando el aumento en los servicios de urgencia con un 26,5%, imágenes con un 16,2%, pabellones con 13,7% y consultas médicas con un 8,2%.

Además, durante el año 2022 y por cuarto año consecutivo, no se reajustaron los precios de sus prestaciones.

Por otra parte, en el marco del contexto político y económico, aun cuando existió un aumento de la actividad de la clínica durante el año, mejorando los resultados financieros respecto a 2021, se puso en pausa parte del plan de inversiones de la institución y se redujo su presupuesto 2023.

Desempeño económico	2020	2021	**2022**
Ingresos (millones de aumento en los ingresos)		$98.814	**$70.772**
EBITDA (millones de aumento en el EBITDA)		$45.789	**$5.761**
Valor económico generado (M$)	284.193.859	381.018.913	**436.329.267**
Valor económico distribuido (M$)	307.046.017	367.278.863	**414.838.557**
Salarios y beneficios de los colaboradores (M$)	135.690.069	160.741.189	**186.206.557**
Pago a proveedores de capital (M$)	18.114.233	19.018.506	**11.585.345**
Pagos al Estado de Chile (M$)	-4.093.919	3.809.441	**-1.367.366**
Inversiones en la comunidad (costo del programa de beneficencia) (M$)	2.243.630	2.242.366	**2.205.518**
Valor económico retenido (M$)	-22.852.158	13.740.050	**21.490.710**
Inversión en tecnología (US$)		26.931.413	**25.968.417**
Monto destinado a nuevas inversiones en infraestructura (UF)		525.552	**500.185**

Todas las inversiones en infraestructura y equipamiento de la institución, que permiten ampliar sus servicios y acercar la medicina a nuevas poblaciones corresponden a impactos económicos indirectos. Adicionalmente, Clínica Alemana, a través de sus programas de ampliación del acceso a la salud, contribuye a reducir los costos del sistema de salud pública, ampliando estos impactos.[8]

8. Para mayor información sobre estos programas ver capítulo Ampliación del acceso a la salud.

Gestión de la sostenibilidad

Enfoque de la gestión de la sostenibilidad

Política de sostenibilidad

Durante 2022, se actualizó la política de sostenibilidad que establece los compromisos corporativos y considera los desafíos en la materia.

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

Los objetivos de la política de sostenibilidad son:

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

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

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

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

Estructura de sostenibilidad

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

Comité de Directorio de Sostenibilidad y Reputación Corporativa

Encargado de definir los grandes lineamientos y supervisar la gestión de la organización en materia ambiental, social y de gobernanza para alcanzar los objetivos y compromisos establecidos en la política, entre otras materias. [9]

Comité ejecutivo de sostenibilidad

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

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

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

Departamento de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad

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

9. Más información en página 28: Comités de Directorio.

Estrategia de sostenibilidad

Para implementar la política, la clínica cuenta con la estrategia de sostenibilidad basada en cuatro pilares:

Huella ambiental

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

Comunidad

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

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

Transparencia

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

Diversidad e inclusión

Se promueve el respeto, la diversidad e inclusión en la conformación de los equipos y en la cultura organizacional, procurando generar un ambiente laboral donde todos puedan desarrollarse y desempeñarse.

Se ofrecen espacios de desarrollo personal y laboral para los colaboradores, donde prima el respeto por las diferencias y el orgullo de pertenecer a Clínica Alemana.

Clínica Alemana es la única institución de salud privada de Chile que reporta en forma ininterrumpida desde 2015 su gestión en sostenibilidad.

Como parte de su gestión, la clínica publica anualmente este Reporte de Sostenibilidad, que da cuenta del desempeño de la organización en su conjunto. Así también, desarrolla de manera bimensual un *newsletter*, como una instancia que facilita la comunicación interna sobre los avances en la materia.

Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), son un llamado de la Organización de las Naciones Unidas a nivel mundial, para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad de aquí a 2030. Clínica Alemana contribuye al alcance de los ODS a través de sus iniciativas e investigaciones

Programa o iniciativa	ODS
Programa 1.000 personas, 1.000 soluciones de salud	1 FIN DE LA POBREZA
Programas de prevención Programas de autocuidado y conciliación Centro de extensión y educación continua	3 SALUD Y BIENESTAR

Programa o iniciativa	ODS
Programas de diversidad e inclusión	5 IGUALDAD DE GÉNERO 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
Ecoeficiencia operacional	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
Salud y seguridad en el trabajo	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Programa o iniciativa	ODS
Disminución y gestión de residuos	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
Programas de gestión de residuos Programa electromovilidad	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
Programas de ampliación y acceso a la salud Facultad de Medicina Clínica Alemana UDD	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Grupos de interés

GRI 2-29

Relación con grupos de interés

Clínica Alemana se enfoca en construir relaciones de confianza y mutuo beneficio, en base al diálogo con sus grupos de interés, lo que permite entender y dar respuesta a sus expectativas. Con el objetivo de asegurar la sintonía con estas y mantener un diálogo constante, en 2022 se realizó una actualización del mapa y consulta a los grupos de interés[10].

Del proceso de actualización y escucha activa de los grupos de interés, se priorizaron 13 actores (en negrita) con el objetivo de gestionar amenazas y oportunidades.

Grupos de interés y actores prioritarios de Clínica Alemana:

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

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

Pacientes
- **Pacientes con convenio**
- **Pacientes sin convenio**
- Beneficiarios Clínica Alemana
- Familias de pacientes

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

Comunidad
- **Clínicas de Chile AG**
- Colegio Médico
- Joint Comission
- Facultad de Medicina UDD
- Centros y sociedades científicas
- Líderes de opinión
- Expertos y actores en salud
- Juntas de vecinos
- Vecinos
- Prensa
- Organizaciones políticas, ambientales y sociales

Propietario y financiadores
- **Corporación Chileno Alemana de Beneficencia (CCAB)**
- Grupo Alemana
- **Directorio Clínica Alemana de Santiago**
- Bancos
- **Isapres**
- Fonasa
- Compañías de seguro

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

10. Para mayor información ver capítulo 9 Actualización del mapa de grupos de interés.

Canales de comunicación

Los canales de comunicación con los grupos de interés son diversos. De manera transversal, la institución cuenta con una página web y el Reporte de Sostenibilidad. Para los grupos de interés internos (colaboradores) se comunica por medio de *newsletters* y comunicados internos, mientras que para los grupos externos se entrega información a través del Centro de Extensión, pantallas informativas y campañas realizadas a través de correos electrónicos.

Organizaciones en las que participa Clínica Alemana

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

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

Gestión de la cadena de suministro

GRI 2-6, 204-1, GCS-1

La continuidad del abastecimiento de la clínica es central. Para lograr este objetivo, existe la política de compras y proveedores, que establece estrictos procedimientos y estándares tanto para Clínica Alemana como para sus contrapartes comerciales.

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
- Confidencialidad
- Procesos de licitación transparentes
- Igualdad de oportunidades

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.

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

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

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

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

Buenas prácticas de la clínica en gestión de proveedores

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

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

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

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

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

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

Portal para que los proveedores realicen seguimiento al estado de sus pagos.

Desempeño gestión de proveedores

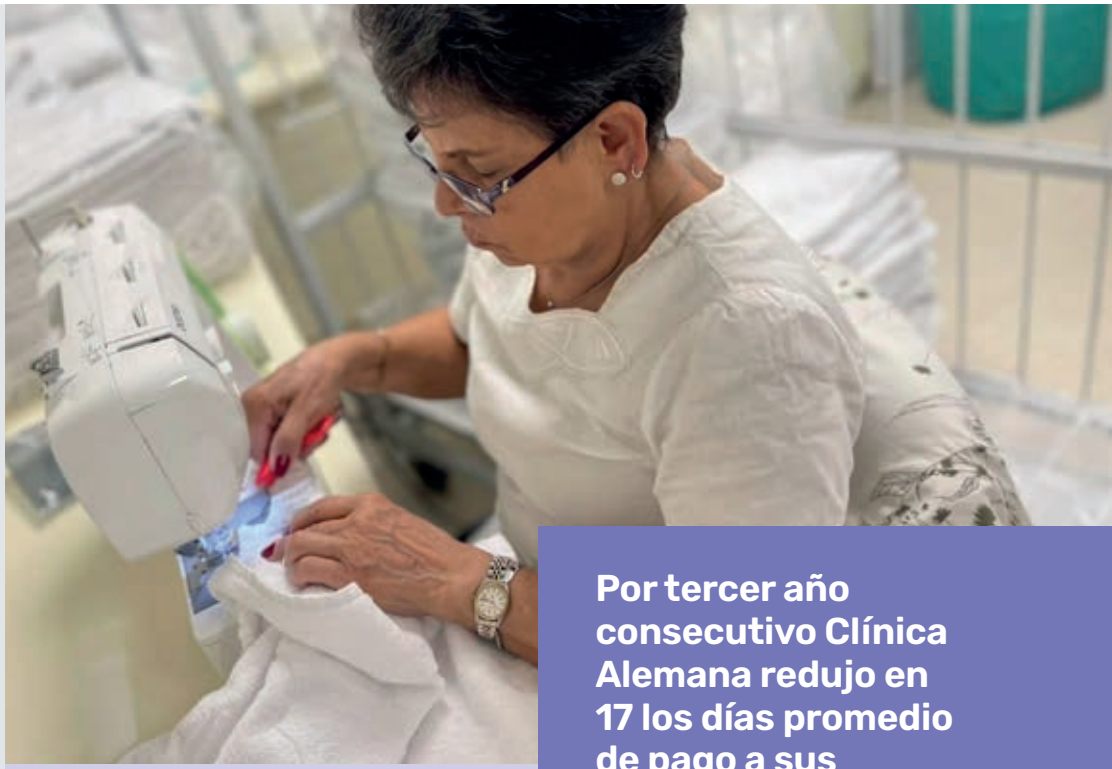
La encargada de monitorear la gestión de la cadena de suministro es la subgerencia de Adquisiciones. Para hacerlo, cuenta con un conjunto de indicadores que miden la eficacia y eficiencia, permitiendo tomar decisiones adecuadas y así asegurar el abastecimiento y el óptimo funcionamiento de la clínica.

OTIF	Porcentaje de cumplimiento en despachos
2022	**84,6%**
2021	83,81%
2020	84,31%

Quiebres de stock	Promedio de materiales que tuvieron quiebre en el año
2022	**364**
2021	493
2020	320

Calidad y falla del trabajo	Número de reclamos por calidad sobre insumos
2022	**52**
2021	23
2020	29

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.



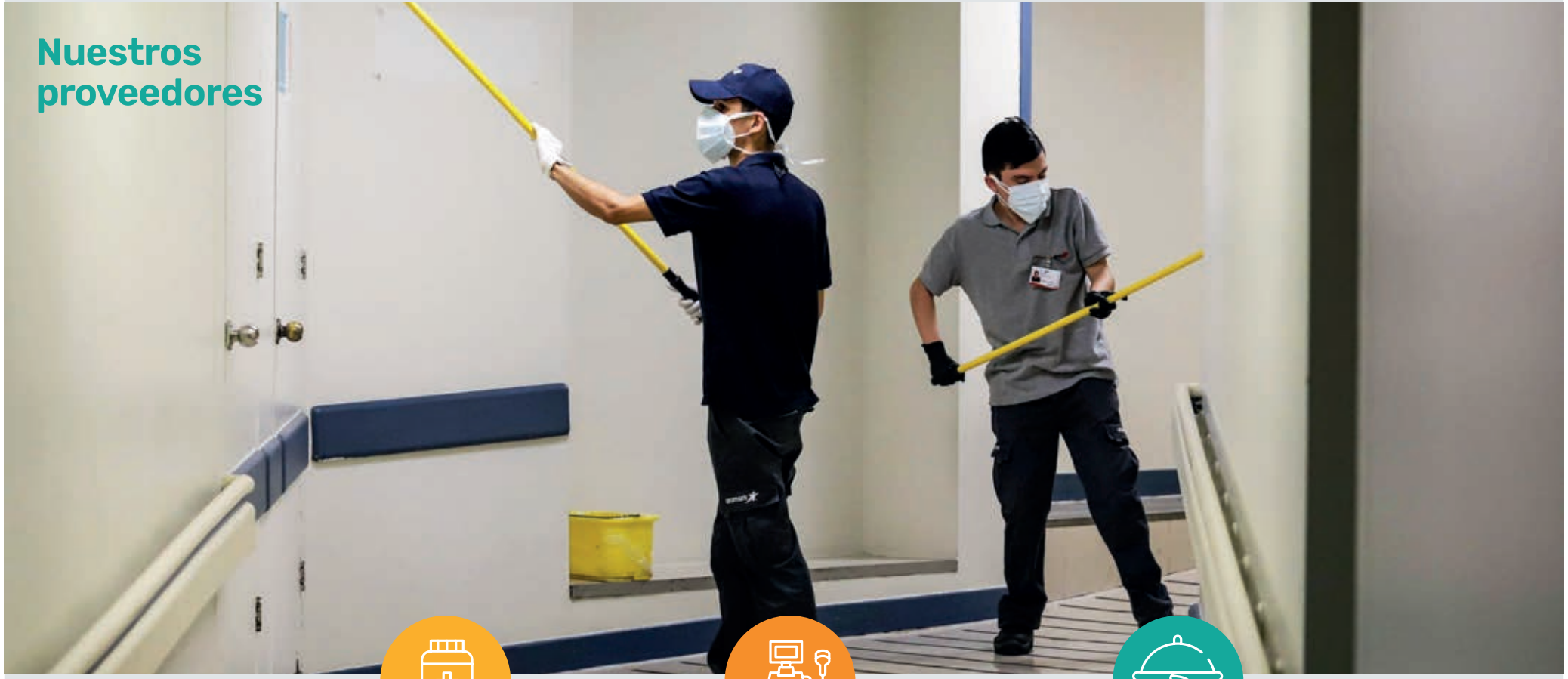
Por tercer año consecutivo Clínica Alemana redujo en 17 los días promedio de pago a sus proveedores.

Pago a proveedores

Días promedio de pago a proveedores	
2022	**45**
2021	46
2020	50

Días promedio de pago a PYMEs	
2022	**28**
2021	30
2020	33

Nuestros proveedores



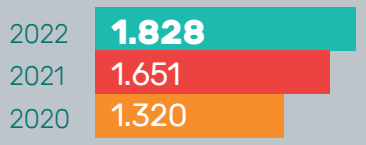
Entre los suministros requeridos por la organización, existen tres tipos de proveedores:

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

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

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

Cantidad de proveedores activos al cierre del año



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

Tamaño de proveedores

56% son PYMES

44% no son PYMES

Procedencia de proveedores

95% Nacionales

5% Internacionales

Gasto en proveedores

98.9% Nacionales

1,1% Internacionales

88% Región Metropolitana

12% Otras regiones

04

Contribuyendo a la salud en Chile

- Servicio seguro y de calidad
- Experiencia del paciente
- Transparencia de precios
- Salud preventiva para la población
- Transformación digital

Cifras destacadas

72%
fue el NPS general de la clínica

190
pacientes participaron en el programa "Tranquilo, yo te cuido"

+11 millones
de usuarios anuales en la web de Clínica Alemana

Servicio seguro y de calidad

SASB, HC-DY-230a.4, HC-DY-250a.2, HC-DY-250a.3, HC-DY-250a.4; SSC-1, SSC-2

Medicina y atención de calidad a pacientes

Clínica Alemana se caracteriza por una práctica profesional, humana y ética de la salud que antepone siempre el bienestar de los pacientes, sus familias y equipos de trabajo.

La atención de calidad es un compromiso de todo el equipo de Clínica Alemana, es un parámetro de gestión, donde -además de cumplir con el marco normativo vigente y con los estándares de calidad de las acreditaciones nacionales e internacionales, se busca mejorar continuamente, fortaleciendo la cultura de calidad y seguridad.

Política y Programas de Calidad

Protocolo de reporte y gestión de eventos de seguridad del paciente

Normas, protocolos y procedimientos institucionales

La Dirección de Calidad y Seguridad proporciona las directrices generales para todo el establecimiento, alineadas con la normativa y estándares de calidad vigentes, desarrollando acciones destinadas a monitorear la calidad y seguridad de las prácticas clínicas y fomentar la cultura de calidad y seguridad e implementar programas de calidad en cada una de sus sucursales. Para ello, se basa en 6 focos:

Focos de la Dirección de Calidad y Seguridad

1	2	3	4	5	6
Gestión de Calidad	Gestión de riesgos y seguridad de instalaciones	Gestión de riesgos y seguridad de instalaciones	Gestión Documental	Vías clínicas	Grupo asesor de mejora continua

En 2022 se continuó trabajando en estos 6 focos fortaleciendo la cultura de calidad y seguridad, manteniendo el monitoreo periódico de las metas en el Programa de Calidad, gestionando riesgos y eventos de seguridad, analizando indicadores de calidad y realizando actividades de autoevaluación para la Acreditación Nacional de Vitacura, La Dehesa y Chicureo, entre otros.

Infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS)

La clínica mantiene un sistema de vigilancia activa y focalizada en las IAAS desde el año 1988.

Los siguientes datos reflejan las acciones ejecutadas en el período para prevenir las IAAS.

70
Indicadores IAAS, confeccionados y difundidos.

17
Actualizaciones de protocolos del manual de IAAS y protocolo COVID-19.

124
Informes de supervisiones.

157
Visitas para el cumplimiento del sistema de vigilancia.

50
Visitas e intervenciones a los servicios y unidades.

103
Reuniones de la unidad.

3
Informes epidemiológicos difundidos al comité de IAAS en los cuales se señalan resultados de indicadores y tareas a realizar en relación a estos.

75
Indicaciones de mitigación para prevención de infecciones en permisos de trabajo.

20
Visitas de supervisión de medidas de mitigación en la construcción.

Gracias a las medidas implementadas, durante 2022 las tasas de infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS) definidas por el Ministerio de Salud y por Clínica Alemana, disminuyeron en términos absoluto y relativo.

Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS)[11]	2021	2022
Egresos	43.848	48.482
Infecciones asociadas a Atención de Salud Trazadoras Minsal	110	109
Infecciones asociadas a Atención de Salud Trazadoras Clínica Alemana	40	18
Otras IAAS	296	233
Total Infecciones asociadas a Atención de Salud Trazadoras	446	360
Tasa IAAS Total	**1,02**	**0,74**
Tasa IAAS Trazadoras Minsal	**0,25**	**0,22**

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

Eventos centinela

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

Cada uno de los eventos centinela es analizado por el equipo donde ocurrió el incidente, en conjunto con la Dirección de Calidad y Seguridad y los delegados de calidad de las áreas involucradas en el evento, con el fin de identificar la causa raíz e implementar las mejoras en el proceso para minimizar el riesgo y evitar que vuelvan a ocurrir. Es un proceso de aprendizaje y mejora continua, que se trabaja con los equipos relacionados y a partir de 2022 se comparte transversalmente en reuniones ampliadas para toda la institución, como pilar fundamental del avance en la cultura de calidad y seguridad. Durante el 2022 la clínica tuvo un total de 18 eventos centinela. Por su parte, los eventos graves notificables disminuyeron en un 56% pasando de 22 a 10 durante el período.

Gestión documental

Clínica Alemana cuenta con una plataforma donde se almacenan planes, protocolos, procedimientos, instructivos y documentos institucionales. Esta base, con más de 3.500 archivos, está disponible a través de la intranet corporativa para todos los colaboradores de la institución.

Durante el año 2022 se utilizó la plataforma de gestión documental para presentar todo el material necesario para las autoevaluaciones de la acreditación nacional en formato digital, evitando la impresión de documentos en papel.

Vías clínicas

Las vías clínicas *(clinical pathways)* son una tecnología sanitaria que permite abordar problemas de salud específicos y generar acuerdos transdisciplinarios de cómo trabajar a nivel práctico. Su objetivo es abarcar de la forma más eficiente y eficaz las dificultades en salud, estandarizando los procesos.

En 2022, Clínica Alemana implementó una nueva vía clínica, de tromboembolismo pulmonar, y un nuevo protocolo, de hiperglicemia en pacientes hospitalizados. Con esto, durante el período se alcanzó un total de 25 vías clínicas y 2 protocolos implementados.

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

La vía clínica de tromboembolismo pulmonar, se planteó como meta la reducción de 100 días cama/año. Su implementación desde julio de 2022 logró una reducción de 93 días cama en 6 meses.

Adicionalmente, durante el período se realizó un proyecto piloto de medición del primer PROMs en la vía clínica de puerperio, que mide el nivel de confianza de la madre con la lactancia, evaluando la factibilidad técnica del sistema de seguimiento. A partir de estos resultados, en mayo de 2023, se implementará de manera sistemática la medición de este PROMs para todas las pacientes puérperas durante la hospitalización y previo al alta.

Cultura de calidad y seguridad

En el marco del cumplimiento de los objetivos del programa de calidad, se trabajó con la Alianza Latinoamericana de Instituciones de Salud (ALIS)[12], con la cual se desarrolló un artículo de investigación multicéntrico, que provee datos sobre la cultura de seguridad de las 4 instituciones de salud Latinoamericanas que conforman la alianza. Este presenta los resultados de la aplicación de la encuesta de cultura de seguridad (HSOPS v1.0), instrumento validado internacionalmente.

También se conformó la Mesa de Cultura de Seguridad, la cual está compuesta por la Dirección de Calidad y Seguridad, Dirección de Enfermería, Auditoría Médica y Gerencia de Personas y busca promover iniciativas y proyectos orientados a profundizar en la cultura de calidad y seguridad, además de difundir aprendizajes en estos temas.

La mesa sesionó 4 veces durante el período, se trabajó en el análisis de las dimensiones a mejorar en la cultura de seguridad, desarrollo del flujo de cultura justa ante la ocurrencia de eventos y diseño del programa de segundas víctimas.

Apoyo de *"Improvement advisor"*

Se continuó trabajando en conjunto con el equipo interdisciplinario, abarcando todos los procesos clínicos y administrativos de los pacientes en el servicio de endoscopía digestiva, y trasladando todos los aprendizajes hacia la instalación e implementación del servicio en Clínica Alemana de La Dehesa.

Durante el año 2022 se inició un nuevo proyecto de mejora en el proceso de transfusiones, liderado por el equipo de Banco de Sangre.

12. Alianza: Hospital Israelita Albert Einstein (Brasil), Hospital Universitario Austral (Argentina), Fundación Santa Fe de Bogotá (Colombia) y Clínica Alemana de Santiago (Chile).

Indicadores clínicos

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

Indicadores de incidencias Bajo Indicadores de incidencias (Calculado por 1.000 días cama)	2019	2020	2021	**2022**
Tasa de caídas	0,21	0,24	0,29	**0,28**
Tasa de incidencia de úlceras por presión (escaras por apoyo)	0,19	0,18	0,37	**0,32**

Tiempo de respuesta a protocolos Bajo Tiempo de respuesta a protocolos (minutos)	**2011-2022**	
	Mediana	Rangos intercuartiles
Ataque cerebro vascular	**40**	**25-54**
Infarto agudo al miocardio	**82**	**62-102**

Tasa de sobrevida intrahospitalaria	2020		2021		**2022**	
	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 cerebrovascular	9,0%	91,0%	9,6%	90,4%	**8,4%**	**91,6%**
Infarto agudo al miocardio	5,9%	94,1%	5,7%	94,3%	**5,6%**	**94,4%**

Área hospitalización	**2022**
Cantidad de readmisiones no programadas en el plazo de 30 días / Total de egresos informados al ministerio	**0,5%**

Fuente: Núcleo, registro UCGC.

Área quirúrgica	**2022**
Cantidad de re-operaciones no programadas realizadas dentro de 30 días / Cantidad de procedimientos quirúrgicos realizados en el período	**0,8%**

Fuente: Núcleo, protocolo quirúrgico, redcap de seguimiento de reoperaciones.

Gestión de riesgos y seguridad de las instalaciones

Clínica Alemana desde el año 2021, cuenta con un equipo de gestión de riesgos y seguridad de las instalaciones responsable de administrar el plan integrado de administración de riesgos que es un modelo sistemático y transversal para gestionar proactivamente los riesgos capaces de afectar la calidad de atención y seguridad del paciente; la integridad física y salud del personal propio y de terceras partes interesadas. El modelo se sustenta sobre los pilares de un compromiso fuerte y sostenido de la alta administración, sumado al establecimiento de una planificación estratégica y estructurada.

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

Los elementos de entrada que detectan los riesgos son la plataforma de notificación de eventos ocurridos, la plataforma de notificación preventiva de riesgos, junto a las inspecciones de servicios e informes de supervisión, que dan paso al proceso de evaluación, análisis y valoración para definir los controles y realizar el respectivo seguimiento a los riesgos.

Durante el año 2022, se avanzó en la identificación de nuevos riesgos a través de estrategias para potenciar los elementos de entrada, como es la gestión de los reclamos en la plataforma de atención al cliente, la encuesta de satisfacción al paciente ambulatorio, relacionadas con la seguridad de las instalaciones y del equipamiento, junto a la elaboración de matriz de riesgos con equipos clínicos.

Inspecciones integradas realizadas a 113 servicios críticos realizadas en el período.

80%	95%
Umbral	Resultado

Experiencia del paciente

DEP-2

Medición de la calidad en la atención (NPS)

Clínica Alemana se encuentra en los primeros lugares de diversos rankings[13] asociados a satisfacción y experiencia de pacientes. Para monitorearlos y seguir perfeccionándose en esta materia, la institución utiliza el indicador internacional Net Promoter Score (NPS), que mide nivel de lealtad y satisfacción de los clientes, sondeando la experiencia de los usuarios y evaluando la probabilidad de que estos recomienden la clínica a otras personas.

El 2022 fue un año con grandes desafíos, donde aumentaron las atenciones y en especial los servicios más complejos. Pese a este incremento en las atenciones, los indicadores de calidad se mantuvieron en excelentes niveles, con un NPS en 72%.

NPS promedio por área y año

Indicadores de atención	2019	2020	2021	**2022**
Consultas médicas	77%	78%	78%	**77%**
Ambulatorio	72%	72%	75%	**74%**
Urgencia	42%	59%	48%	**36%**
Hospitalización	76%	75%	72%	**72%**
NPS total	69%	73%	74%	**72%**

13. Ver "Reconocimientos 2022", página 19.
14. Tasa calculada por cada 1.000 atenciones.
15. Tasa de reclamos ambulatorios por cada 1.000 atenciones.
16. Tasa de reclamos hospitalizaciones por cada 1.000 hospotalizaciones.

Tasa de reclamos

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

Indicadores de atención[14]

Tasa de reclamos ambulatoria[15]

2019	2020	2021	**2022**
2,41	2,63	1,84	**1,87**

Tasa de reclamos hospitalizaciones[16]

2019	2020	2021	**2022**
8,27	8,09	7,28	**6,55**

Programas para mejorar la experiencia del paciente

Capacitación *Language of Caring*

Language of Caring o Taller corazón - cabeza - corazón, es realizado para apoyar a los profesionales de la salud con la entrega de herramientas que les permita expresarse de forma compasiva y empática, sin dejar de lado la importancia del mensaje que se quiere transmitir. En 2022, este entrenamiento se realizó al equipo de enfermería de Urgencia General.

Entrega de cajas memoria

Como parte de las iniciativas que apoyan el cumplimiento de la ley n° 21.371 para acompañamiento integral de las personas en duelo gestacional (promulgada en 2021 y conocida como ley Dominga), la clínica implementó un protocolo que permite a las familias ser acompañadas por parte del equipo de manera compasiva y respetuosa, y se complementa -en el caso que así lo deseen- con la entrega de una caja o un saquito de memoria para guardar objetos simbólicos y significativos de ese momento, que ayuden a transitar el duelo.

Camino de la Esperanza

Mural diseñado y elaborado por la artista Trinidad Guzmán. La obra fue inaugurada en noviembre de 2022 en presencia de colaboradores de la clínica. El propósito es entregar una mirada más positiva, generando una percepción de calidez, paz y tranquilidad. La inauguración se realizó en enero de 2023.

Dogtores

Este programa permite que perros de asistencia médica, preparados y educados para ayudar a niños mayores de 2 años, puedan colaborar en la recuperación de pacientes que están en hospitalizaciones prolongadas, como parte del desarrollo de terapia ocupacional, kinesiología motora y manejo de ansiedad.

Actualmente, estos acompañantes visitan 2 veces a la semana el servicio de pediatría atendiendo de 2 a 3 pacientes por vez.

Pianista Hall Vitacura

Piano ubicado en el *hall* que conecta el edificio Vitacura con sector Manquehue, que busca impactar positivamente en el estado de ánimo de quienes transitan por el lugar. El instrumento es utilizado tanto por un pianista profesional como por pacientes, colaboradores y visitantes, quienes tienen libre acceso a él.

Programas de enfermería

Programa "Tranquilo, yo te cuido"

En 2022, tras la pandemia se retomó la ejecución de este programa, cuyo propósito es entregar al equipo de enfermería herramientas que le permitan brindar una atención más empática y cercana y entregar cuidados de la más alta calidad. Esto a través del involucramiento y conocimiento en profundidad de las expectativas del paciente desde su propia perspectiva, durante el proceso de hospitalización y estadía en unidades ambulatorias.

Durante el período, el 100% de las jefaturas de Enfermería realizó acompañamientos de pacientes a distintos servicios de apoyo, lo que les permitió contar con una experiencia personal respecto a la vivencia de los usuarios de la clínica.

Como parte de los aprendizajes y mejora continua, cada uno de los participantes del programa realizó un informe con las principales observaciones de su acompañamiento, permitiendo implementar algunos avances dentro de la institución, en conjunto con los distintos equipos.

Número de enfermeras acompañantes del programa

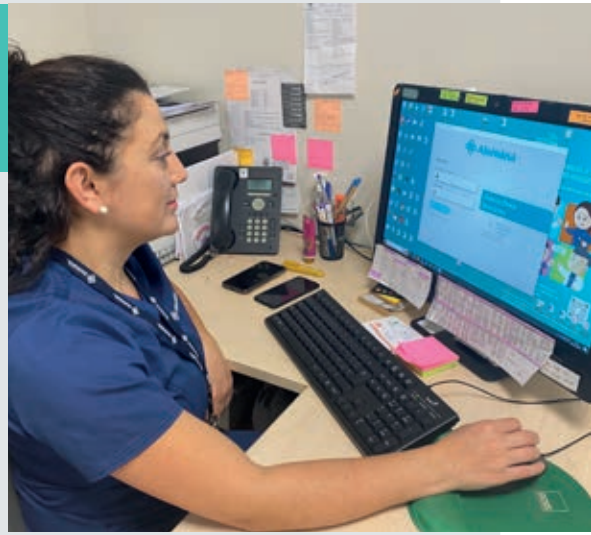
2022 **190**

Enlace para el paciente quirúrgico

La enfermera enlace acompaña, durante todo el proceso, al paciente sometido a una cirugía, velando para que alcance sus objetivos terapéuticos y facilitando la interconexión con otras áreas y servicios.

Este programa ha consolidado su rol de acompañamiento en las especialidades de tórax, digestiva alta y coloproctología, en todo el proceso del cuidado.

En 2022 un total de 693[15] pacientes participaron en el programa Enfermera de Enlace, con un aumento de 73% con respecto a 2021 (185)[16]. De estos, 294 (42%) corresponden al equipo de urología y vascular y 399 (58%), al equipo de tórax, digestivo alto y coloproctología.



Número de pacientes del programa

2022 **693**

15. Entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2022.
16. Entre el 2 de mayo y el 31 de diciembre de 2021.

Proyecto Acelerador del flujo de altas

El objetivo inicial del programa (implementado en 2021) es impulsar la eficiencia en el flujo hospitalario ante la necesidad de aumentar la disponibilidad de camas.

Observando los beneficios tanto para la institución, como para los pacientes, en 2022, la Dirección de Enfermería, el Comité de Camas y la Gerencia de Estudios, trabajaron en conjunto para implementar medidas que favorecieran el egreso más temprano en horas de la mañana, disminuyendo el tiempo entre alta médica y alta administrativa.

Programa Cariñoterapia - Bases del cuidado

Este programa de voluntariado fue creado por la Dirección de Enfermería en el contexto de la pandemia, para brindar una atención más cercana a los pacientes que se encontraban lejos de sus familias.

El impacto de esta iniciativa derivó en la creación de una pasantía de las estudiantes de primer año del ramo humanización de los cuidados de la Escuela de Enfermería de la Universidad del Desarrollo, en la cual ponen en práctica los conceptos aprendidos en el aula.

Número de participantes del programa	Horas de cariño	Duración (días)
139	1.808	63

Transparencia de precios

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

Clínica Alemana continúa trabajando para mejorar la información en las cuentas a pagar por parte de los pacientes, de manera que puedan conocer, previo a su tratamiento, el precio final de este, considerando su cobertura individual.

Para facilitar la gestión del pago, por su parte, la clínica mantiene convenios de prestaciones con Isapre Esencial, Banmédica, Vida Tres, Colmena y Cruz Blanca. Esto permite entregar de manera más fácil y rápida información sobre el monto final a pagar por el paciente.

La política de transparencia y comunicación clara del precio se refleja en la publicación de todos los aranceles, los que están disponibles en los servicios y en la página web[17] de la clínica. Los pacientes podrán conocer el valor de su cirugía, solicitando un presupuesto en la plataforma de Servicio al Cliente. Asimismo, podrán simular el copago final de su intervención según plan de Isapre y/o seguros complementarios, si corresponde.

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

17. https://www.alemana.cl/wls/arancel/

Salud preventiva para la población

DEP-5

Estrategia de promoción y prevención

Para responder a los desafíos epidemiológicos y sistémicos en salud de hoy, Clínica Alemana mantiene el compromiso y los esfuerzos para acompañar activamente a los pacientes y sus familias en su cuidado preventivo. Para ello, además de contar con chequeos y programas específicos, el Servicio de Medicina Preventiva está impulsando la estrategia transversal de promoción y prevención para entregar, en distintas instancias de contacto con los pacientes, soluciones de salud más integrales, proactivas y personalizadas. Todo ello basado en herramientas de la salud poblacional y medicina predictiva.

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

1. Promover el bienestar y el autocuidado a través de la adherencia a los **6 pilares de la medicina del estilo de vida.**
2. Impulsar acciones preventivas que permitan detectar precozmente factores de riesgo y enfermedades de alto impacto personal.
3. Disminuir la incidencia y el desarrollo de enfermedades crónicas.
4. Avanzar hacia un cuidado de la salud más continuo e integral.

Los 6 pilares de la medicina del estilo de vida

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

El año 2022 el servicio, a través de sus distintos chequeos y programas, atendió a 6.164 personas. Algunas de las iniciativas que permitieron esto son:

6.164

Chequeos de salud preventiva durante el 2022.

Campañas preventivas	Iniciativas de innovación implementadas
Chequeo de salud integral copago $0	MedTech Innovation Challenge
Chequéate Alemana Esencial y Alemana Sport	Prevención como eje transversal en campañas de marketing
Mes de la mama	Optimización de la página web de prevención en clinicalemana.cl que amplía el foco al bienestar, educación y expertiencia de usuario
Chequeo de medicina preventiva pacientes particulares	
Chequeo empresas	

Campañas preventivas

- **Chequeo de salud integral copago $0:** es un beneficio exclusivo para los pacientes afiliados al convenio Todo Alemana y asegurados de Alemana Total, que consiste en un chequeo preventivo integral que incluye exámenes y consulta con médico familiar sin costo adicional.
- **Chequéate Alemana Esencial y Alemana Sport:** es un beneficio exclusivo para los pacientes afiliados a isapre Esencial, en el cual existen dos opciones de prestación: Chequéate Alemana Esencial con enfoque integral-familiar, y Chequéate Alemana Sport que busca evaluar el rendimiento deportivo. Ambos productos no tienen costo adicional para los pacientes.
- **Chequeo de medicina preventiva:** disponible para todos los pacientes de la clínica, que considera estudios más específicos para evaluar el riesgo coronario y metabólico. El circuito de atención se coordina en 1 día, con el objetivo de optimizar los tiempos de los usuarios.

Transformación digital

SASB HC-DY-230.a1, HC-DY.230a.2; TD-1

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

Esta transformación parte desde el propósito de la institución definiendo objetivos y métricas claves que apuntan hacia 3 focos estratégicos:

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

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

La colaboración y trabajo conjunto entre los equipos clínicos y administrativos constituyen el eje central de la estrategia de transformación digital de Clínica Alemana.

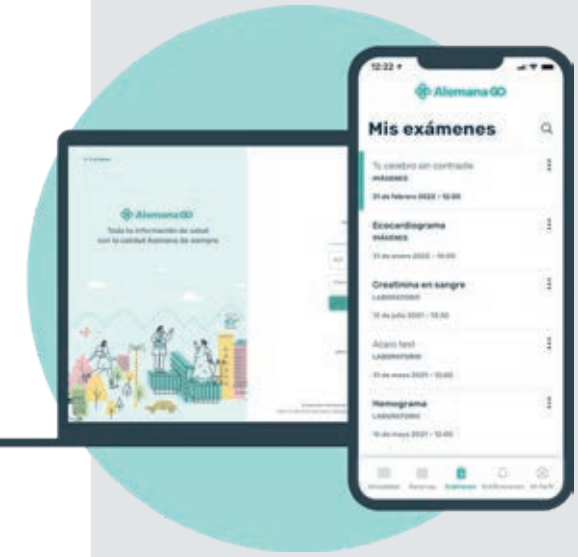
Desarrollo de productos digitales

El desarrollo de productos digitales de Clínica Alemana cuenta con una estrategia que se centra en el paciente, en sus necesidades y patrones de búsqueda. Su visión es empoderar al paciente para ser protagonista del cuidado integral de su salud, acompañándolo en las diferentes etapas de su vida, con información útil, oportuna y personalizada.

El trabajo de desarrollo es un proceso colaborativo entre los distintos equipos de la clínica, dependiendo del producto que se esté diseñando. Para esto se organizan diversas instancias que tienen por objetivo la integración de los conocimientos y experiencias de las distintas personas que se relacionarán con el producto.

Alemana Go

Se incorpora la versión web de Alemana GO para robustecer la experiencia de los pacientes en su portal de salud. Esto le permite alcanzar una base de más de 40.000 usuarios mensuales y un reporte de satisfacción de sus pacientes de más de 70%.



¿Qué pueden hacer los pacientes en Alemana Go?

- Visualizar, compartir y descargar exámenes
- Vincular familiares a una cuenta madre.
- Visualizar y descargar recetas, indicaciones, órdenes, interconsultas, entre otros.
- Acceder al historial de consultas médicas.
- Reagendar las atenciones médicas presenciales o a través de telemedicina.

MedTech Innovation Challenge

Junto a Johnson & Johnson MedTech, Microsoft, el Hospital Universitario Austral de Argentina, NXTP Corporate Partners y Start-Up Chile de Corfo Clínica Alemana lanzó el Medtech Innovation Challenge con el propósito de buscar soluciones innovadoras para los desafíos que presentan los sistemas de salud de la región, además de generar sinergia con aquellos emprendedores que quieran formar parte de la transformación digital del sector.

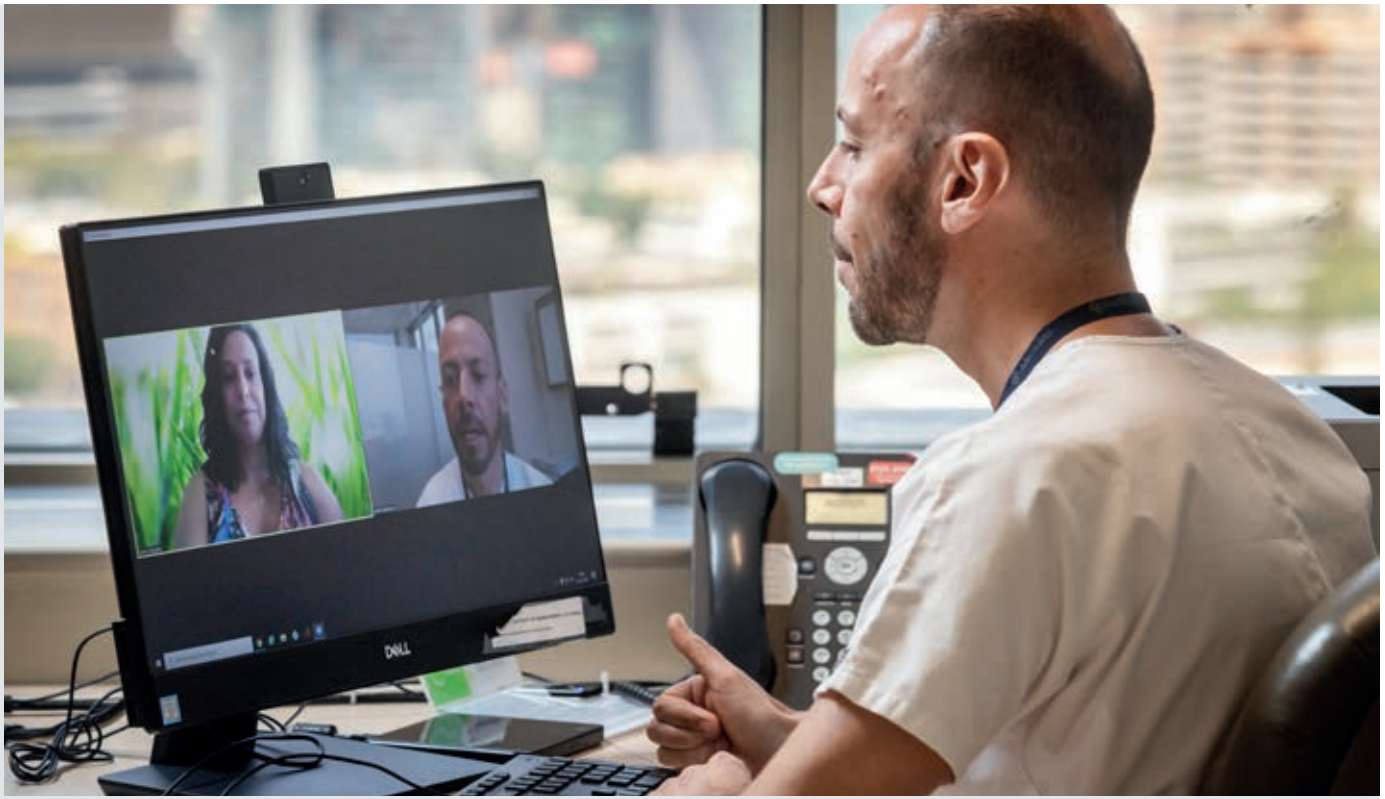
Los objetivos fueron:

- Contribuir con la vinculación entre el ecosistema emprendedor y los organizadores, estimulando y potenciando la relación mutua.
- Potenciar las propuestas de valor de los emprendedores que quieran formar parte de la transformación digital y acelerar la incorporación de nuevas tecnologías al sector salud.
- Establecer un vínculo comercial con *start-ups*, que genere valor para todos los involucrados.

El desafío de la convocatoria realizada por Clínica Alemana fue encontrar soluciones tecnológicas que fomenten el autocuidado y la adherencia a hábitos de vida saludable de los pacientes.

Doole Health y Amanda Care fueron las *start-ups* ganadoras del MedTech Innovation Open Challenge 2022.

Telemedicina



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

Una de las novedades del 2022 fue la incorporación de espacios físicos específicos para telemedicina dentro de la sucursal de Vitacura con el objetivo de que el equipo clínico pueda realizar las atenciones desde las instalaciones.

Servicios de teleconsulta

N° de médicos que utilizan la teleconsulta

2022	315
2021	361

N° de especialidades en telemedicina

2022	65
2021	76

N° pacientes atendidos por teleconsulta

2022	39.517
2021	40.240

Porcentaje de pacientes atendidos fuera de Santiago

2022	16,8%
2021	17,4%

Teleenfermería

Desde el modelo de atención de teleenfermería se ha consolidado mediante el trabajo realizado previamente por las enfermeras de Clínica de Apoyo a la Lactancia[18].

Para desarrollar este programa se trabajó con el equipo de innovación y producto digital; definiendo las poblaciones de pacientes sujetos a la prestación telemática, y a continuación se diseñaron los instrumentos para la atención.

Además, se realizó un catastro del personal de enfermería con interés en participar en esta modalidad de atención que cumpliera con el perfil requerido para ello.

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

A partir del 1 de marzo de 2023 se dará inicio a esta modalidad de atención en:

- Seguimiento del prematuro
- Diabetes adultos y pediátricos
- Cirugía mayor ambulatoria
- Enlace quirúrgico
- Cuidados paliativos y pacientes oncológicos de mamas y hematología

18. Beneficio exclusivo y sin costo para madres que tienen a su hijo en Clínica Alemana. Funciona como una consulta individual en la cual se tratan los problemas específicos que cada madre pueda presentar y se resuelven dudas sobre la lactancia.

Teleurgencias

Luego de diversas pruebas y testeos, se lanzó la telemedicina nocturna y gracias a los aprendizajes de esta experiencia, se puso en operación el servicio de la teleurgencia. Este desarrollo se llevó a cabo mediante el trabajo colaborativo de distintos equipos.

El objetivo es brindar atención en salud de calidad con acceso rápido y oportuno a personas que cursen enfermedades agudas no graves.

Se trata de un modelo de atención único en el país, probado internacionalmente.

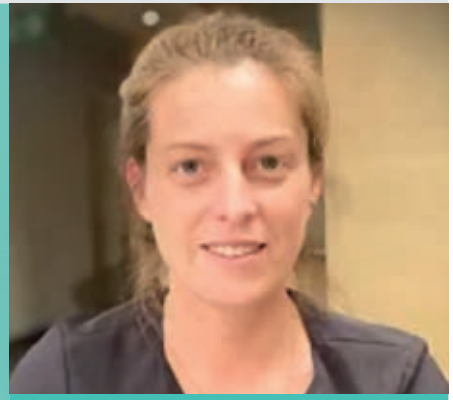
Al ingresar al servicio *online* las personas reciben información que les permite autoevaluar si su problema de salud puede ser atendido de forma virtual.

Las atenciones son realizadas por médicos de urgencia adulto o pediátrico. Si el profesional determina que es necesaria una consulta presencial en el servicio de urgencias, se cuenta con atención preferente al momento del ingreso.

1.699

Atenciones de TeleUrgencia en los últimos dos meses de 2022

"Es frecuente que los servicios de urgencia se encuentran con mucha carga asistencial por patologías graves y, por esta razón, la personas que tienen enfermedades agudas de menor gravedad, deben esperar más tiempo mientras se priorizan los casos más urgentes. Por eso, decidimos mejorar el acceso a la atención médica para este grupo de pacientes que no están tan enfermos como para recibir atención inmediata en el Servicio de Urgencia, pero que sí requieren de asistencia médica".



Dra. Daniela Silva
Jefa de Servicios de Urgencia de Clínica Alemana[19]

19. Entrevista en https://chocale.cl/2022/11/clinica-alemana-de-santiago-implementa-servicio-de-tele-urgencia/

Fichas clínicas electrónicas

HC-DY-230a.1, HC-DY-230a.2

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

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

La clínica ha impulsado este formato a través de diferentes instancias como:

- **Curso de ingreso a Clínica Alemana de Santiago.** En este curso se explica a los profesionales que deben utilizar los sistemas electrónicos de registro para documentar su accionar clínico.
- **Curso de ficha clínica - Núcleo.** Cada profesional debe realizar el curso de uso de ficha clínica antes de poder usarla; una vez aprobado, se le entregan credenciales de acceso personales e intransferibles.
- **Evaluación de uso significativo de herramientas electrónicas de Núcleo.** Se evalúa cómo cada profesional utiliza Núcleo, si usa o no las indicaciones médicas, los protocolos operatorios y las notificaciones GES. Se hacen intervenciones para quienes no utilizan las opciones electrónicas para que las adopten.

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

Protección de registros

Clínica Alemana cuenta con altos niveles de seguridad para proteger la información de los pacientes en su ficha clínica electrónica.

Un área dedicada a la ciberseguridad se encarga de evaluar y mantener los estándares de la industria en cuanto a controles de acceso y realiza pruebas de *ethical hacking* para garantizar la seguridad de la información.

Clínica Alemana ha logrado una adopción exitosa de la ficha clínica electrónica, con una tasa del 100%. Este logro se debe en gran parte a la colaboración y compromiso de los profesionales de la salud en el proceso de implementación.

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

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

05

Personas que cuidan personas

- Equipo de excelencia
- Diversidad e inclusión
- Capacitación y desarrollo de capital humano
- Evaluación de desempeño
- Autocuidado y conciliación
- Salud y seguridad de la fuerza laboral

Cifras destacadas

5.090 colaboradores en Clínica Alemana

3.171 contratistas

55% del total de ejecutivos son mujeres

60 personas con discapacidad

857 nuevas contrataciones

14,8% rotación

13 programas de bienestar implementados

Equipo de excelencia

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

Empleo y condiciones laborales

Al cierre de 2022, el equipo de Clínica Alemana estaba compuesto por 5.090 personas altamente calificadas y comprometidas con la atención de los pacientes y sus familiares. De ellos, el 96% cuenta con contrato a plazo indefinido.

Dotación

Médicos[21]

2022	**1.578**
2021	1.413
2020	1.380
2019	1.337

Personal clínico

2022	**3.077**
2021	2.954
2020	2.839
2019	2.756

Administrativos

2022	**1.600**
2021	1.455
2020	1.384
2019	1.520

Total

2022	**5.090**
2021	4.825
2020	4.640
2019	4.696

Por su parte, en las áreas de alimentación, aseo, informática, seguridad, mantención y apoyo de hospitalización, entre otras, 3.171 trabajadores externos prestaron servicios durante el año.

21. Los médicos institucionales de la clínica en 2022 totalizaron 1.578 personas, de las cuales 413 corresponden a profesionales con contrato laboral.

Trabajadores externos

2022	**3.171**
2021	2.599
2020	1.851
2019	1.992

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

Nuevas contrataciones y rotación de personal

Durante el período se realizaron 857 nuevas contrataciones para responder a la demanda histórica de servicios alcanzada por la clínica, correspondiente a un aumento de 11% en comparación a 2021.

Para apoyar la contratación y retención del talento, la clínica cuenta con beneficios y programas atractivos y competitivos que buscan contribuir a la calidad de vida de sus colaboradores. Para lograrlo, se evalúan las mejores prácticas del sector y estudios de posicionamiento de mercado.

Complementariamente, se implementan programas que incluyen *hunting* de candidatos, presencia en redes sociales, alianza con municipalidades cercanas a sus instalaciones y asistencia a ferias laborales.

Como parte de este objetivo, en 2022 se desarrollaron tres líneas de acción:

- Se actualizó la oferta de beneficios y se reforzó el programa de promoción y prevención de salud mental y física para todos los colaboradores.
- Se realizó el programa de liderazgo para entregar herramientas de gestión de equipos a los líderes de la clínica y se amplió la oferta de cursos de capacitación con el objetivo de entregar formación y aprendizaje integral a los colaboradores.
- Se dio continuidad al programa de mentoría “Somos Únicas” destinado a las mujeres de la organización para potenciar las redes femeninas internas, mejorar su bienestar y calidad de vida.

Nuevas contrataciones

Médicos			Total
2022	19	25	**44**
2021	17	32	49

Personal clínico			Total
2022	421	74	**495**
2021	414	86	500

Administrativos			Total
2022	199	119	**318**
2021	137	86	223

Total			Total
2022	639	218	**857**
2021	568	204	772

Nota 1: para calcular la rotación, se considera la cantidad de ingresos y bajas entre la dotación total.
Nota 2: para las bajas, se consideran todos los motivos de finiquito (voluntarios e involuntarios).

Tasa de rotación

Médicos			Total
2022	8,49%	7,28%	**7,73%**
2021	7,79%	8,40%	8,17%

Personal clínico			Total
2022	13,67%	15,09%	**13,86%**
2021	13,37%	15,41%	13,83%

Administrativos			Total
2022	16,01%	17,57%	**16,57%**
2021	13,64%	16,25%	14,57%

Total			Total
2022	14,19%	15,40%	**14,48%**
2021	13,37%	14,25%	13,56%

Tasa de ausentismo

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

Rotación

	Rotación voluntaria[1]	Rotación involuntaria[2]
Médicos	4,60%	0,24%
Profesionales de la salud no médicos	8,06%	3,96%
Administrativos	7,31%	5,56%

Nota 1: Desvinculaciones por voluntad de los colaboradores.
Nota 2: Desvinculaciones por voluntad de la empresa.

Sindicatos

En la organización se encuentra constituido el Sindicato de Trabajadores N°1 de Clínica Alemana Santiago S.A., única agrupación sindical de la institución. Durante el año 2022, se mantuvo vigente el Contrato Colectivo suscrito en el marco de una Negociación Colectiva llevada a cabo en el año 2021, la cual tiene una vigencia de 2 años. Gracias a una relación basada en el diálogo y compromiso mutuo entre la institución y sus colaboradores, ya son 13 años sin huelga.

2.194 colaboradores participan en el sindicato, lo que representa el 43% de la dotación total.

Mas del 50% de los médicos que renunciaron al contrato laboral con Clínica Alemana siguen prestando servicios en la institución con otro tipo de vínculo contractual. Esto refleja la movilidad interna, flexibilidad y desarrollo profesional que permite y promueve la clínica.

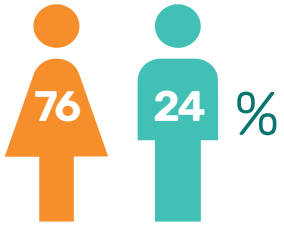
Por su parte la tasa de ausentismo disminuyó tras el fin de la pandemia y la normalización de la demanda por servicios de salud. También influyó en esta baja el acompañamiento realizado por el equipo de Bienestar a los colaboradores con licencia médica y la implementación de un programa de contención emocional.

Diversidad e inclusión

GRI 2-7, 202-1, 405-1, 405-2, 406-1; DEI-1, DEI-2, DEI-3

Composición del equipo Clínica Alemana

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



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

Diversidad según género y categoría laboral (N°)

Médicos		Personal clínico		Administrativos		Total	
♀	158	♀	2.675	♀	1.027	♀	76%
♂	255	♂	402	♂	573	♂	24%
Total	413	Total	3.077	Total	1.600	Total	100%

En cargos ejecutivos un 55% están ocupados por mujeres.

Diversidad según género en órganos de gobierno (%)	2019		2020		2021		**2022**	
mujer / hombre	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂
Cargos de gerencias y subgerencias	57%	43%	58%	42%	55%	45%	**55%**	**45%**
Cargos de jefaturas	50%	50%	50%	50%	54%	46%	**55%**	**45%**
General Clínica Alemana	76%	24%	76%	24%	76%	24%	**76%**	**24%**

Nota: en el Directorio no participan mujeres.

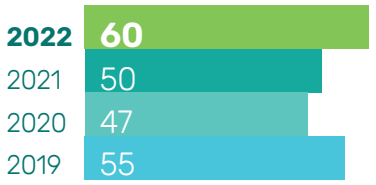
El 60% de la dotación es menor de 40 años, el 34% tiene entre 40 y 50 años y un 6% es mayor de 60 años.

Diversidad según edad (N°) 2022	Menores de 40 años	Entre 40 y 59 años	60 años o más	Total
Administrativos	737	744	119	1.600
Personal clínico	2.171	767	139	3.077
Médicos	130	239	44	413
Total	**3.038**	**1.750**	**302**	**5.090**

El 15% de la dotación trabaja en la clínica hace menos de un año, el 31% lleva entre 1 y 5 años, mientras que el 53% pertenece a la institución hace más de 6 años. El aumento del porcentaje de la dotación con menor antigüedad en la clínica se debe -especialmente- a la cantidad de nuevas contrataciones realizadas por la institución en 2022.

Diversidad según antigüedad (N°) 2022	Menos de 1 año	Entre 1 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años	Total
Administrativos	287	454	378	481	1.600
Personal clínico	429	990	847	811	3.077
Médicos	48	156	109	100	413
Total	**764**	**1.600**	**1.334**	**1.392**	**5.090**

Colaboradores en situación de discapacidad (N°)



Colaboradores extranjeros (N°)

Iniciativas y programas de diversidad e inclusión

Salario justo

Las rentas y sus ajustes son definidas en función de la política de compensaciones, la cual obliga a realizar evaluaciones que consideren experiencia del candidato, funciones y otros antecedentes, sin diferenciar entre hombres y mujeres. La remuneración bruta mínima, durante 2022, fue de $719.706, 1,8 veces el salario mínimo mensual vigente en Chile[22].

Taller sobre buen trato en salud, prevención de acoso sexual

El 2022 se realizaron 7 talleres, dictados por expertos, para prevenir, informar y educar ante posibles actos de acoso sexual. En ellos participaron 350 personas.

22. El salario mínimo corresponde a $410.000 en 2022.
23. Las razones de deserción o inasistencia se asocian principalmente a cambios de turnos, licencias y carga laboral y personal.

Programa Somos únicas

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

Durante el 2022 se realizaron tres versiones, con la inscripción de más de 300 mujeres. De ellas, 170 completaron el programa, alcanzando un 90% de la meta del año[23]. Un 98% de las participantes recomienda el programa.

"El programa me permitió descubrir características personales y cambios positivos que he tenido los últimos años y me dieron herramientas de cómo enfrentar momentos difíciles o estresantes"
Valeska Sepúlveda, enfermera HMQ.

"Lo más significativo para mí fue el módulo 1, porque fue la instancia para conocernos, conversar y ver diferentes realidades y darnos cuenta, que como mujeres tenemos muchas cosas en común y que también podemos aprender del resto".
Karla Catalán, asistente administrativa servicio CEDIA.

Red de enfermeras *millennial* (REM)

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

Debido al éxito de la estrategia digital del año anterior, en 2022 se volvió a enfocar el trabajo en esta área, lográndose más de 4.000 interacciones con los miembros de la comunidad REM. Mensualmente, se visibilizaron en promedio 5 iniciativas de la Dirección de Enfermería, de distintas áreas y unidades. Se publicaron más de 400 historias y se diseñaron 200 publicaciones en el *feed*, alcanzando aproximadamente 500 visualizaciones por cada una.

La Red enfermeras *millennials*, en su cuenta de instagram @rem_alemana, tiene seguidores provenientes de distintas áreas de Clínica Alemana. Mayoritariamente son profesionales de enfermería, luego de otras áreas de salud y en menor porcentaje del área administrativa.

Programa Confuturo

En el marco de su pilar de diversidad e inclusión, Clínica Alemana desarrolla proyectos y acciones alineadas con potenciar una cultura de diversidad, equidad e inclusión al interior de la institución.

En 2022 se concretó el ingreso a la clínica de seis colaboradores que forman parte del programa Confuturo, orientado a la inclusión laboral de personas con discapacidad cognitiva.

Junto a la Fundación Contrabajo se implementó el programa durante 9 meses en tres áreas definidas como puestos de rotación: Hospitalización Médico Quirúrgico Maternidad (HMQ 3° piso EMO), Medicina Física y Rehabilitación y Ropería.

Capacitación y desarrollo de capital humano

GRI 404-1, 404-2, 404-3; DCH-1

Formación

Clínica Alemana cuenta con una política de procedimientos y capacitación y un programa de capacitación institucional, destinados a entregar herramientas efectivas a los colaboradores para desarrollarse profesionalmente y ejercer de manera adecuada sus funciones.

Capacitación por segmento laboral	Horas de capacitación totales				Horas de capacitación promedio			
	2019	2020	2021	**2022**	2019	2020	2021	**2022**
Médicos	7.651	3.606	1.966	**2.714**	36	20	6	**71**
Personal clínico	176.387	18.615	27.665	**115.184**	118	26	8	**104**
Administrativos	61.711	4.032	28.299	**26.302**	70	8	30	**161**
Total	245.749	26.253	57.930	**144.200**	90	54	44	**336**

En 2022, se continuó potenciando el desarrollo de habilidades con foco en la experiencia de servicio como uno de los sellos distintivos de la institución y se aumentó la oferta de cursos transversales para todos los colaboradores. A mediano plazo se busca potenciar la plataforma de capacitación y crear más actividades de formación autogestionadas, que permitan facilitar el desarrollo profesional y personal de los colaboradores.

Clínica Alemana potencia el desarrollo profesional de sus colaboradores para fortalecer el liderazgo en el sector.

Horas de capacitación por categoría de cargo	2019	2020	2021	**2022**
Gerentes y ejecutivos principales	347	73	4.303	**12.486**
Jefaturas	2.706	811	3.342	**3.789**
Personal de apoyo	44.298	3.787	9.688	**99.144**
Personal técnico	175.946	17.900	9.189	**16.573**
Profesionales	22.452	3.682	19.993	**12.208**
Total	245.749	26.253	46.515	**144.200**

Durante el año, el monto total invertido en capacitación aumentó en un 82% con respecto al anterior y el monto promedio por trabajador, un 44%.

Inversión en capacitación

Monto total invertido en capacitación ($)

2022	**$ 860.208.063**
2021	$ 472.152.817

Monto promedio invertido por trabajador ($)

2022	**$ 167.649**
2021	$ 314.640

Programas de capacitación

Programa atención compasiva
1.793
participantes

Programa herramientas de Excel
48
participantes

Programa herramientas de metodología ágil: Scrum + Kanban
22
participantes

Programa lengua de señas
46
participantes

Programa de herramientas para gestionar la aplicación de la inteligencia emocional en el ámbito laboral
25
participantes

1. **Reuniones clínicas mensuales** para mantener actualizados a todos los miembros del departamento respecto de sus desafíos, actividades y proyectos.
2. **Actividades científico-docentes y de extensión** donde se dan a conocer nuevas investigaciones y avances.
3. **Plataforma virtual de capacitación Mundo Alemana** con contenidos educativos.
4. **Unidad de formación integral de la Dirección de Enfermería (UFIEN)** para realizar una inducción al personal de enfermería que se integra a la institución.
5. **Postítulos Universidad del Desarrollo Clínica Alemana** para contribuir al crecimiento profesional en las áreas de UCI pediátrica, UCI adulto, urgencia, diálisis y pabellones quirúrgicos.
6. **Programa de capacitación continua** para favorecer el desarrollo profesional en línea con los requerimientos de la clínica.
7. **Estadía en unidades de mayor complejidad**, que busca el desarrollo profesional, además de poder contar con personal preparado para contingencias.
8. **Formación de personal polivalente** que desarrollen las habilidades necesarias para desempeñarse en más de dos unidades distintas.
9. **Becas a hospitales extranjeros**, para la realización de postítulos o perfeccionamientos.
10. ***Journal Clubs*** para promover las prácticas de enfermería basada en la evidencia.

Programa de Mentorías/Tutorías para novatos

En 2022, en el marco del programa de desarrollo profesional exigido por *Magnet Recognition Program*[24] y alineado con los objetivos estratégicos, se creó el programa de Mentorías/Tutorías para novatos. Su objetivo es acompañar durante el primer año de ejercicio profesional a enfermeros de Clínica Alemana, fortaleciendo sus competencias, detectando necesidades educativas y apoyando el crecimiento profesional. Entre los impactos de su implementación destaca la disminución de la rotación del personal.

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

Indicadores de capacitación equipo Dirección de Enfermería	2019	2020	2021	**2022**
N° de actividades de capacitación	1.128	590	805	**1.980**
N° de participantes en actividades de capacitación	14.030	13.861	11.872	**14.333**
Novatas en el programa de mentoría y tutoría	–	–	–	**85**
Mentoras en el programa de mentoría / tutoría	–	–	–	**52**
Journal Clubs	–	–	–	**20**
N° de miembros de clínica alemana en Instagram	350	500	724	**764**

24. Este programa es una certificación desarrollada y otorgada por el American Nurses Credentialing Center (ANCC) y se basa en la promoción de la excelencia en enfermería, centrándose en un personal satisfecho. Clínica Alemana se encuentra trabajando para obtener esta certificación.

En 2022 un 63% de los colaboradores fueron evaluados.

Evaluación de desempeño

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

En la evaluación de desempeño del personal administrativo y de la Dirección de Enfermería se utiliza la herramienta *online* Rankmi. Para los profesionales médicos y odontólogos se realizó hasta el 2021 a través de la plataforma Tableau, pasando a Rankmi en 2022. Esta evaluación es liderada por la subgerencia de profesionales médicos y odontólogos.

% de colaboradores evaluados, según categoría de cargo	2019	2020	2021	**2022**
Gerentes y ejecutivos principales	0	0	100%	**100%**
Jefaturas	83%	91%	74%	**74%**
Personal de apoyo/Auxiliares	81%	95%	89%	**55%**
Personal técnico/Administrativo	71%	87%	92%	**72%**
Profesionales	84%	86%	84%	**60%**
Total	80%	89%	87%	**63%**

Autocuidado y conciliación

GRI 401-2, 401-3; AC-1, AC-2, AC-3

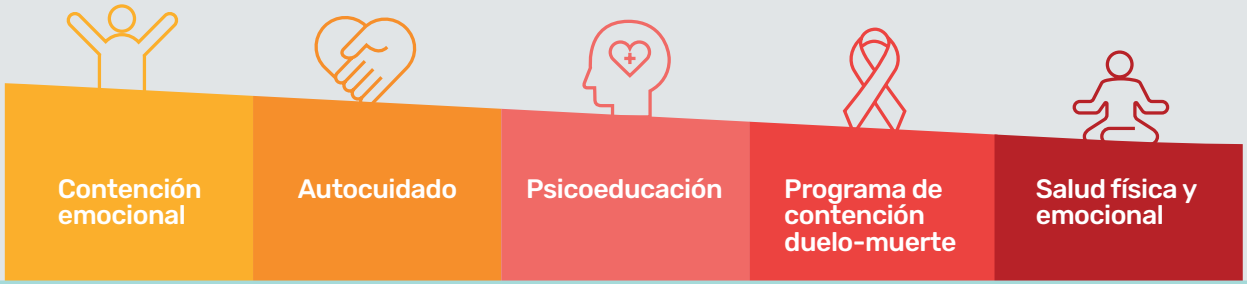
Programas de bienestar

El compromiso de Clínica Alemana con el bienestar de sus equipos es permanente. Tras dos años de pandemia y un año con actividad *record*, la Gerencia de Personas, continúa destinando recursos y esfuerzos para apoyar a los colaboradores y sus familias, otorgando un acompañamiento integral ante las necesidades del contexto.

Programa de conciliación y autocuidado

Nace a raíz de la crisis sanitaria y está orientado a prevenir la aparición de enfermedades asociadas a la salud mental, como el síndrome de estrés postraumático (TEPT), y entregar herramientas protectoras en las áreas cognitiva, afectiva y física.

El programa contempla 6 áreas de trabajo:



Contención emocional

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

Autocuidado

El Programa de Autocuidado de Clínica Alemana nace de la búsqueda de la mejora constante de la experiencia de servicio, entendiendo como un factor determinante de esta el estado emocional de los colaboradores al interactuar con los pacientes y sus familias.

El programa incluye acceso a actividades como yoga, pilates o acupuntura en formato presencial, disponibles para realizar dentro y fuera de la jornada laboral. En 2022 participaron más de 100 colaboradores. Durante el período se incorporaron actividades presenciales en sucursales.

Psicoeducación

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

Programa de contención duelo-muerte

Este programa que nació en el contexto de la pandemia por Covid-19, en donde se realizan intervenciones a equipos y colaboradores, se mantuvo en 2022 para acompañar a los colaboradores que experimentaron un proceso doloroso por la muerte de un familiar o paciente.

Salud física y emocional

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

Programa de bienestar y cuidado

Esta iniciativa incluye diversas medidas destinadas a mejorar la conciliación de la vida laboral de los colaboradores y su bienestar. Estas actividades están dirigidas a todos los colaboradores de la organización.

Iniciativas de bienestar

Ceremonia de premiación reconocimiento de destacados 2022.

Todos los beneficios que entrega la clínica están dirigidos al personal con contrato laboral con la organización, sin distinción de plazo.

Iniciativas de bienestar	Beneficiados	Monto invertido ($)
Programa de reconocimiento Destacados	1.300	104.000.000
Apoyo a hijos de colaboradores	250	70.000.000
Sesiones de contención emocional para personal	368	25.760.000
Taller para enfrentar agresiones hacia el personal clínico	2.050	5.970.000
Talleres de promoción de la salud física	2.080	150.000.000
Premiación escolar para hijos de colaboradores	287	12.885.400
Actividades de integración, reconocimiento, focalizadas por áreas	500	30.000.000
Apoyo social y económico	345	30.000.000
Total	**7.180**	**428.615.400**

Nota: Las iniciativas no son excluyentes entre sí, por lo que hubo personas que participaron en más de un programa. El número de personas beneficiadas en el período fue de 6.196

Programa de reconocimiento Destacados

Esta iniciativa surge como un proceso clave para generar compromiso, orgullo organizacional y motivación en los colaboradores, modelando y reforzando además la experiencia de servicio que entrega Clínica Alemana. En 2022 se reconoció a 1.300 colaboradores.

1.300
Beneficiados
$ 104.000.000
Monto Invertido

Sesiones de contención emocional para personal

Todo colaborador de Clínica Alemana tiene a su disposición 3 sesiones de contención gratuita con un profesional de la salud mental. En el caso de requerir apoyo a largo plazo se derivaba al equipo de Bienestar para optar a una atención con un profesional de la salud mental en convenio.

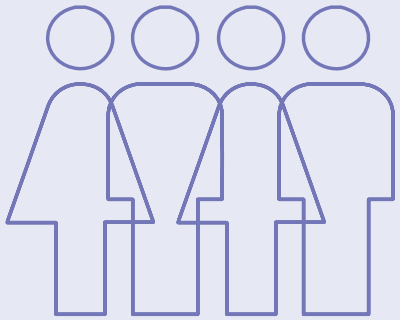
368
Beneficiados
$ 25.760.000
Monto Invertido

Taller de herramientas para enfrentar agresiones hacia el personal clínico

Como parte de este se realiza capacitación de cómo utilizar el protocolo de agresión de la clínica. Además, se entrega un tríptico para facilitar la comprensión del flujo del protocolo y se realiza capacitación online y presencial que entrega herramientas y estrategias para afrontar agresiones al personal de salud.

2.050
Beneficiados

$ 5.970.000
Monto Invertido



Becas de Educación Media Técnica y Superior

Anualmente la clínica ofrece becas de Educación Media Técnica y Superior a los hijos de sus colaboradores. El objetivo de esta beca es apoyar a las familias para contribuir a que sus hijos puedan cumplir sus metas profesionales y laborales.

45 jóvenes fueron los beneficiarios en 2022, quienes recibieron un aporte anual de $1.000.000 para la Educación Superior y un monto de $300.000 para quienes cursan Educación Media Técnica.

Apoyo social y económico

Consiste en la entrega de apoyo a las familias que han atravesado situaciones económicas críticas[25], a través de la entrega de mercadería y *giftcard*.

25. Por de la pérdida de la fuente laboral de uno de sus integrantes o el proceso de una enfermedad catastrófica.

Verano Entretenido

En 2022 se modificó el tradicional programa de vacaciones de Clínica Alemana para disminuir el riesgo de contagios. Las actividades se realizaron en el Estadio Palestino y participaron 75 niños, en promedio, durante las cuatro semanas de duración que este tuvo.

El programa tiene por objetivo apoyar a los colaboradores de la clínica con el cuidado de sus hijos, facilitando redes de apoyo durante los períodos de vacaciones escolares.

Premiación escolar

Durante el 2022 se retomó esta tradicional actividad, luego de dos años de suspensión debido a la pandemia. Se premiaron a 287 niños de 1ero a 4to medio que obtuvieron excelencia académica en el año 2021. En esta ocasión los premios fueron entregados por el personaje Harry Potter en los domicilios de los niños y jóvenes.

2.408
Beneficiados

$ 60.749.938
Monto Invertido

Permiso posnatal parental

En 2022, 319 colaboradores de la organización hicieron uso de dicho permiso, todas ellas mujeres. 42 de ellas (13,17%) regresaron a sus labores concluido el permiso y 41 se mantuvieron en su puesto de trabajo 12 meses después.

Otras actividades de bienestar

Un objetivo importante que persigue gran parte de los programas y actividades que desarrolla la Subgerencia de Bienestar y Calidad de Vida se orientan a promover una vida más sana y la cercanía entre los distintos equipos. Luego de dos años de pandemia, el 2022 se logró retomar el tradicional campeonato de futbolito que en esta oportunidad reunió a 285 colaboradores, que se agruparon en 9 equipos de mujeres y 9 equipos de hombres.

La participación fue transversal, en la que todos los estamentos de la clínica se unieron para participar, encontrarse y compartir durante las semanas en que se llevó a cabo el campeonato.

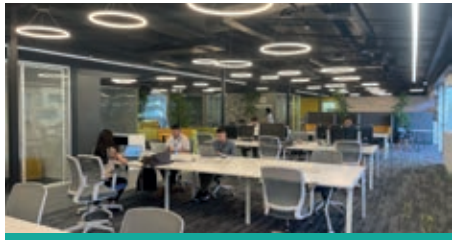
Teletrabajo

Tras la pandemia, Clínica Alemana mantuvo la modalidad de teletrabajo para las áreas y equipos que pueden desempeñar sus funciones a distancia. En 2022 se continuó mejorando las condiciones laborales de los colaboradores en esta modalidad, mediante la entrega de sillas, escritorios y equipos de apoyo ergonométrico.

Así también, continuó sesionando el Comité de Teletrabajo[26], constituido en 2021 con la finalidad de asegurar el compromiso de los colaboradores, optimizar este formato y conciliar las responsabilidades familiares y laborales.

En cada reunión del comité se analizan las condiciones de teletrabajo y se abordan las necesidades detectadas a través de un plan de gestión. Algunas de ellas son:

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



En 2022 se remodeló un espacio *Cowork* que permite generar una cultura colaborativa de trabajo y mejorar la comunicación entre los colaboradores.

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

Tras haber probado la modalidad del teletrabajo con un piloto de 28 participantes en 2019, en 2022 340 colaboradores de la clínica trabajaron de manera remota.

Indicadores teletrabajo	2020	2021	**2022**
N° de colaboradores en teletrabajo	386	329	**340**
% colaboradores en modalidad de teletrabajo	8,3%	6,8%	**6,7%**
N° de horas semanales trabajadas desde la casa	59.905	51.058	**10.373**
Entrevistas realizadas para el diagnóstico de teletrabajo	0	269	**191**
N° de participantes en los cursos de teletrabajo (jefaturas)	-	82	**77**

26. Conformado por un equipo multidisciplinario de las áreas de Prevención de riesgos, Legal, Bienestar y calidad de vida, Cultura y talento y subgerencia de administración.

Clima laboral

Con el objetivo de identificar brechas y realizar mejoras en la gestión interna, y así promover que Clínica Alemana sea una de las mejores instituciones para trabajar, se realiza la medición del clima laboral. Uno de los grandes desafíos de este proceso, es lograr que sea conocido por todos, para así aumentar los niveles de participación y consolidarlo como una herramienta de gestión continua.

En 2022, el clima laboral aumento 2 puntos porcentuales, reflejando una mayor satisfacción de los colaboradores con las condiciones laborales de la organización.

Encuesta de clima laboral

Tras un cambio en la metodología de evaluación, desde 2021, Clínica Alemana implementa con una periodicidad anual un instrumento de análisis basado en las mejores prácticas del mercado. Este está orientado a los diversos segmentos de colaboradores, entregando resultados precisos y focalizados que permiten llevar a cabo acciones rápidas y efectivas.

Como parte del proceso, se realizan bajadas de información a todas las gerencias y subdirecciones médicas. En base a los resultados, se identificaron grupos críticos, con puntaje bajo 55 puntos con los que se realizan intervenciones a la medida, incluyendo *focus group*, talleres y *coaching*.

Asimismo, durante el año se monitoreó el cumplimiento de bajada de resultados a todos los equipos, de acuerdo a los objetivos planteados para el período.

Indicadores de clima laboral	2021	2022	**Variación**
Índice de clima laboral	69%	71%	**2%**
Tasa de respuesta	74%	77%	**3%**
"Me siento bien por la manera que contribuimos como empresa a la comunidad"	78%	80%	**2%**
"Clínica Alemana me entrega herramientas para cumplir un rol social más allá de mi trabajo".	58%	62%	**4%**

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

Clínica Alemana cuenta con un sistema de salud y seguridad en el trabajo que cubre al 100% de 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.

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 que participan en sus procesos para el control de los riesgos.

Clínica Alemana con la colaboración de ACHS, se encuentra realizando un diagnóstico de sus procesos, para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para la optimización y eficiencia de los estándares de seguridad para sus colaboradores.

En 2022 mejoraron los indicadores de salud y seguridad a excepción del índice de gravedad (semestral), debido a accidentes con mayor consecuencia y con ello el aumento del reposo laboral.

Indicadores de salud y seguridad

Indicadores reactivos	2019	2020	2021	**2022**
Tasa de siniestralidad (anual) Mide la severidad de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, calculando entre el total de días de reposo laboral y el promedio de trabajadores*100	15,75	251,5	154,8	**145,4**
Tasa de accidentabilidad (anual) Mide el riesgo al cual están expuestas las personas en una organización, calculando entre el número total de accidentes y el promedio de trabajadores*100	1,06	1,01	1,47	**0,89**
Índice de frecuencia (mensual) Permite proyectar y comparar la accidentabilidad de un próximo período, calculando el número de accidentes ocurridos en un millón de horas trabajadas.	6,72	6,80	5,35	**4,12**
Índice de gravedad (semestral) Permite proyectar y comparar la severidad de los accidentes y enfermedades, a través del número de días de ausencia al trabajo de los lesionados, por millón de horas trabajadas.	67,23	67,95	55,67	**56,8**
Tasa de enfermedades profesionales Muestra el número de personas con enfermedades profesionales, cada 100 personas.	0,0	0,0	0,32	**0,14**

Nota: Número total de accidentes en el período, sobre el promedio de trabajadores de dicho período (n° de accidentes por cada 100 trabajadores)

Durante el año 2022 no se produjeron accidentes del trabajo, ni enfermedades graves que pudieran afectar a los colaboradores de Clínica Alemana.

Como caso reiterativo respecto de años anteriores, se registraron 7 casos de dermatitis cuyas causas y propuestas de mejora se encuentra en desarrollo y ejecución.

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

Nota: Tasa de accidentes por cada 100 trabajadores ocurridos en un año.

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 2022, el foco de gestión transversal de Clínica Alemana en materia de prevención de impactos negativos ha sido el enfoque preventivo en enfermedades infecto-contagiosas a nivel laboral, riesgos críticos asociados a la seguridad de la instalación, riesgos críticos con enfoque en servicios orientados a las personas y gestión preventiva en enfermedades de salud mental.

Los planes de prevención incluyeron:

1. Capacitación en relación con el manejo de pacientes.
2. Son 11.696 capacitaciones en manejo de emergencias y simulaciones de evaluación, dermatitis de contacto, derrame de sustancias, viruela del mono, covid-19 y manejo de las instalaciones.
3. Evaluación de 203 puestos de trabajo en materias ergonómicas.
4. Entrenamiento a 90 colaboradores en el manejo de agentes químicos.
5. Evaluación del 94% de las instalaciones en materia de riesgos de seguridad y salud ocupacional.
6. Evaluación del 100% de los equipos y dispositivos de seguridad contra incendios.

Cursos de formación sobre salud y seguridad en el trabajo

Manejo de emergencias y simulaciones de evaluación [27]	**Riesgos específicos: dermatitis de contacto** [28]	**Riesgo específico: derrame de sustancias peligrosas** [28]	**Riesgo específico: viruela del mono** [29]	**Riesgo específico: covid-19** [29]	**Manejo y seguridad de las instalaciones y del equipamiento** [30]
Capacitación teórica y práctica en terreno demostrando 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)	Capacitación teórica, con formato presencial, cuyo objetivo es difundir métodos correctos de trabajo, causas frecuentes de enfermedad y tratamiento.	Capacitación teórica y práctica, presencial y vía *e-learning* sobre medidas preventivas y de control de derrames, y de disposición de residuos peligrosos.	Capacitación teórica y práctica en terreno, demostrando medidas preventivas, signos y síntomas de la enfermedad.	Capacitación teórica y práctica en terreno, demostrando medidas preventivas, signos y síntomas de la enfermedad.	Curso obligatorio que informa acerca de los riesgos asociados a la seguridad de las instalaciones, del equipamiento y la continuidad operacional.
6.500 Capacitados	**70** Capacitados	**50** Capacitados	**893** Capacitados	**200** Capacitados	**3.983** Capacitados

Clínica Alemana incluye a sus contratistas en todos sus procesos de capacitación en seguridad vinculados a simulación, emergencia y evacuación, y mantiene una coordinación estrecha con los encargados de prevención de riesgos de estas empresas. En 2022, se capacitó a 2.335 trabajadores externos.

27. Programa dirigido a todo el personal de la clínica, bajo contratación directa y bajo régimen de contratistas externos.
28. Personal expuesto a agente causal. Grupo de exposición similar, perfiles de cargo y servicio.
29. Personal expuesto a agente causal. Grupo de exposición similar, perfiles de cargo y servicio. De contratación directa y subcontratación.
30. Plataforma Clínica Alemana S.A.

Fomento a la salud de sus colaboradores

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

Total beneficiarios Médico del personal

6.196
Beneficiados

Servicios y programas de fomento a la salud

Programa de enfermedades crónicas	**332** Beneficiados
Programa de nutrición y sobrepeso	**61** Beneficiados
Programa de mamas	**5** Beneficiados
Programa de salud mental	**2.602** Beneficiados
Chequeo médico (laboratorio, imágenes mamarias, densitometría ósea, antígeno prostático)	**2.511** Beneficiados
Encuesta de salud	**3.196** Beneficiados

Nota: la participación en todos los programas es voluntaria.

Comités de consulta y participación

En Clínica Alemana existen comités de consulta y participación de los colaboradores a través de representantes elegidos por voto y designación de estos. Entre estos están:

- **Comité paritario de higiene y seguridad**, que realiza gestiones propias como capacitación, levantamiento de hallazgos, a través de visitas a las instalaciones, investigación y mejora continua en tópicos de seguridad del trabajo. Además, el comité centraliza los requisitos legales en materia de salud y seguridad de los trabajadores y formaliza responsabilidades y frecuencia de reuniones mensuales.
- **Comité de CEAL (Cuestionario de evaluación ambiente laboral- salud mental)** que determina medidas, controles y programas de intervención para los servicios críticos.
- **Comité bipartito de capacitación** donde se levantan necesidades para mejorar las brechas de conocimiento en aspectos formativos como también de autocuidado y seguridad en el trabajo.

Los principales procesos de comunicación y formación en higiene y seguridad corresponden al proceso de capacitación *e-learning*, la inducción de los trabajadores, los procesos de simulación del Plan de Evacuación de Clínica Alemana y todas sus instalaciones, las capacitaciones de riesgos específicos de sustancias peligrosas, la capacitación de uso de elementos de protección personal y la capacitación en obligación de informar los riesgos laborales del personal contratista.

06

Acercando salud de calidad

- Acercando salud de calidad
- Voluntariados y acción con la comunidad
- Educación para la salud de la comunidad

Cifras destacadas

13
operativos médicos

874
soluciones en salud

408
beneficiados por operativos de salud

347
charlas del Centro de Extensión

1.080
vocerías médicas

Acercando salud de calidad

SASB HC-DY-240a.1; ASC-1, ASC-2, ASC-3, V-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 a población vulnerable	2020	2020	**2022**
Programa 1.000 personas, 1.000 soluciones de salud. Beneficiados por los operativos quirúrgicos y ambulatorios	137	226	**874**
Número de operativos de salud	2	4	**13**
Programa de beneficencia-pacientes atendidos	2.712	2.847	**5.133**
Programa de beneficencia - exámenes de laboratorio	6.387	8.567	**11.812**

Medicina que reduce las barreras de acceso a la salud

Programa de beneficencia

El programa de la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia -con 26 años de funcionamiento- es un proyecto de complementariedad público-privada que ha resuelto problemas de salud urgentes de personas de escasos recursos que han sido derivadas desde establecimientos públicos.

En el marco de esta iniciativa, se realizan exámenes de laboratorio e imágenes sin costo, estudios diagnósticos y terapéuticos y financiamientos de cirugías complejas.

En 2022 el programa de beneficencia atendió a 5.133 personas, y realizó 11.812 exámenes de laboratorio para contribuir a resolver problemas urgentes en salud.

Mil personas, mil soluciones de salud

Buscando generar un mayor alcance e impacto en el acceso a la salud, Clínica Alemana creó el programa "1.000 personas, 1.000 soluciones de salud". Esta iniciativa, que significó un gran desafío para los equipos de la institución, tiene por objetivo dar respuesta a las necesidades de mil pacientes del sistema público, al 2023. De esta manera, mediante cirugías, exámenes y consultas médicas de diversas especialidades, la clínica contribuye a reducir las listas de espera de distintos servicios del país.

El programa se implementa tanto en instalaciones de la clínica, como fuera de ella, incluyendo regiones. En 2022, se trabajó en colaboración con los servicios de salud Metropolitano Sur Oriente, Metropolitano Norte y del Maule, y junto con los hospitales Padre Hurtado (RM), San José (RM) y Hospital de Linares (Maule).

Al cierre del año, la iniciativa alcanzó la cifra de 874 soluciones, que incluye cirugías y atenciones ambulatorias de especialidad, realizadas con la colaboración de Desafío Levantemos Chile y el aporte de la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia (CCAB). En este contexto, la CCAB contribuyó a la meta con las siguientes acciones:

Operativos quirúrgicos	
Pacientes Hospital Padre Hurtado:	100
Pacientes Fundación Gantz:	48
Otras derivaciones:	126

Operativos ambulatorios	
Derivaciones otras instituciones:	188
Programa radioterapia, pacientes Fonasa:	4

Al 31 de diciembre se lograron 874 soluciones en salud.

#Desafío Alemana

1.000 personas 1.000 soluciones de salud

Conoce #1.000 personas,1.000 soluciones de salud aquí:

https://www.youtube.com/watch?v=pVHhWdGhALk

Operativos de salud

Con la colaboración de Desafío Levantemos Chile, en 2022 se realizaron 13 operativos de salud (8 quirúrgicos y 5 ambulatorios), que permitieron dar una solución definitiva a 408 personas. En estos operativos, se contó con la participación de más de 500 colaboradores de la clínica: médicos, enfermeras, arsenaleras, equipo de pabellón, matronas, nutricionistas, tecnólogos, auxiliares de enfermería y personal administrativo.

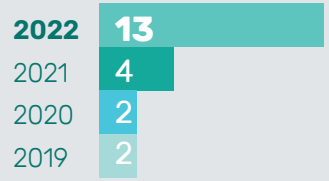
Operativos quirúrgicos

Especialidad	Cirugía	Lugar	N° pacientes beneficiados
Vascular	Safenectomía	Hospital de Linares	22
Otorrinolaringología	Amigdalectomia / Adenoidectomía /Septoplastía / Rinoplastía	Hospital de Linares	19
Traumatología	Artroscopía menisco / meniscectomía	Hospital de Linares	25
Oftalmología	Cirugía de pterigión	Hospital de Linares	28
Cirugía urológica infantil	Circuncisión	Hospital de Linares	18
Digestiva	Colecistectomía	Clínica Alemana	20
Ginecología	Salpingectomía (esterilización tubaria)	Clínica Alemana	20
Traumatología	Artroscopía reparación manguito rotador	Clínica Alemana	13
Total:			**165**

Operativos ambulatorios

Especialidad	Prestación	Lugar	N° pacientes beneficiados
Pediatría/ Nutrición	Control niño sano (137 controles)	Colegio Francisco Petrinovic de Colina	3
Otorrinolaringología	Audiometría y consulta de especialidad	Clínica Alemana	60
Imágenes y Centro de la Mama	Mamografía, eco mamaria y consulta mastólogo	Clínica Alemana	40
Cardiología	Atención de especialidad de Cardiología	Clínica Alemana	100
Oftalmología	Consulta por Glaucoma	Hospital de Linares	40
Total:			**243**

Operativos médicos



Ana Figueroa,
76 años
Consulta Otorrinolaringología en Clínica Alemana.

Confirmación hipoacusia y entrega de audífono vía GES en alianza con Hospital San José.

"Fue de a poco que comencé a perder la audición, ya no escuchaba cuando hervía la tetera. Los primeros días después del uso del audífono fueron estupendos porque pude ver televisión sin molestar a nadie. Estoy más contenta porque ya nadie me va a gritar, voy a escuchar bien y me cambia todo."

https://www.youtube.com/watch?v=NWt1M3STHdE

"Estuve esperando mucho tiempo por una esterilización y la operación me facilita no tener que cuidarme más con inyecciones. Ahora estoy segura de que no voy a tener más hijos. Fue un alivio pensar que se acabó la espera para ser operada y tener una solución".

Luz Muñoz, 29 años,
3 hijos, La Pintana
Paciente Hospital Padre Hurtado

Cirugía ginecológica Salpingectomía (esterilización tubaria) en Clínica Alemana (Tras 6 años de espera en el sistema público).

“Yo empecé con un dolor en la espalda, era mucho el dolor, fui a un médico y me dijo que tenía cálculo en la vesícula. Al llegar a Clínica Alemana, todo bien atendida, llegaron los especialistas y el médico que iba a estar en la cirugía. Todo salió bien. Hay harta gente que necesita hacerse operaciones y es una ayuda que le prestan al hospital, así que todo muy bien”.
link pendiente

Cinthya Moreno, 33 años
Paciente Hospital Padre Hurtado

Cirugía Digestiva, colecistectomía (vesícula) en Clínica Alemana

Macarena Andaur,
mamá de niño en lista de espera
Paciente Hospital de Linares

Cirugía urológica infantil, circuncisión

“Estoy muy agradecida de que hayan venido los profesionales de la Clínica Alemana a sectores rurales como Linares, hoy se termina una pesadilla de esperar 2 años una cirugía”.
https://www.youtube.com/watch?v=yatzO2uadkI&t=1s

“Fueron 3 días de intenso trabajo, pero valió cada minuto cuando vi la cara de los pacientes, tan agradecidos y contentos de resolver sus problemas de salud, por lo que habían esperado durante tanto tiempo. El trabajo en equipo del personal del hospital y todo el equipo de la clínica, nos permitió aportar un granito de arena, para disminuir la brecha en salud. Fue una experiencia increíble, volví con el corazón llenito.”

Daniela Quintanilla,
Enfermera seguimiento
Unidad CMA
Participante operativo quirúrgico Hospital de Linares

Otras iniciativas de ampliación del acceso a salud

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

Convenio libre elección con Fonasa

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

En 2022, 52.620 usuarios Fonasa se atendieron en Clínica Alemana, lo que representa el 11,68% del total de pacientes y se realizaron 382.417 prestaciones a dicho grupo, correspondiente al 7,34% del total de las realizadas durante el mismo periodo.

Ley GES

Desde 2022 la clínica es prestador del programa nacional de Garantías Explícitas en Salud (GES) para beneficiarios de la isapre Esencial, en 77 de las 87 patologías definidas.

En dicho contexto, la clínica creó una unidad exclusiva para este tipo de atenciones y definió un modelo de consultas con especialistas de medicina familiar para patologías de mayor prevalencia. Durante el año, se coordinaron diversas atenciones para 84 pacientes, siendo los problemas respiratorios en adulto y niño los más relevantes.

Ley Ricarte Soto

Clínica Alemana es prestador aprobado para entregar el beneficio estipulado en la ley N°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.

En 2022, la clínica sumó 4 nuevas patologías (artritis psoriásica, inmunodeficiencias primarias, enfermedad de Crohn y colitis ulcerosa) a las 10 que incluía anteriormente, beneficiando durante el año a 215 pacientes que se atienden en la institución.

Desde que se creó la ley -en 2015- y hasta el cierre del 2022, se han beneficiado y atendido en la clínica 757 pacientes.

Voluntariados y acción con la comunidad

Clínica Alemana ha impulsado decididamente las iniciativas de voluntariado corporativo al interior de la organización, potenciando el interés de los colaboradores de apoyar a distintas comunidades del país. Es así como el 2022, se dio inicio a un programa con horario protegido, que permitió a más de 200 colaboradores (cerca de 2.000 horas hombre) desarrollar actividades de voluntariado.

En el marco de la alianza de colaboración con Desafío Levantemos Chile, se organizaron dos iniciativas de construcción de huertos comunitarios para los colegios Francisco Petrinovic y Premio Nobel Pablo Neruda, ambos de la comuna de Colina. En ambas oportunidades, junto a las comunidades escolares, los voluntarios, en su mayoría personal administrativo de la clínica, trabajaron en la construcción de espacios para el autocultivo de frutas y verduras en los establecimientos.

A estas dos iniciativas, se sumó una tercera, esta vez junto a la fundación Choshuenco, donde un grupo de colaboradores realizaron trabajos de mantención y mejoramiento de los jardines de un centro de menores en la comuna de San Bernardo. Además, el Departamento de Pediatría realizó charlas educativas a los padres de los niños que asisten a los jardines infantiles con los que trabaja la fundación, para orientar, educar y resolver dudas, totalizando 3 *webinar* sobre crianza respetuosa, enfermedades respiratorias e higiene dental.

Fundación Choshuenco

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

+4.200
Personas beneficiadas

Por su parte, la Dirección de Enfermería ha impulsado iniciativas que han permitido contribuir a distintas comunidades. En 2022 se desarrolló la séptima versión de la campaña Tejiendo Abrigo, la cual entrega frazadas confeccionadas voluntariamente por personal de enfermería, sus familias, integrantes del equipo multidisciplinario y pacientes de la institución, beneficiando a más de 200 personas. Además, con motivo del día del niño y Navidad, se recolectaron 2.000 regalos que fueron donados a la Fundación Ciudad del Niño y a la Fundación Debra, para colaborar con las celebraciones de esas fechas. Finalmente, la dirección implementó una campaña de ayuda a los damnificados en los incendios de Viña del Mar y otra de acompañamiento de pacientes el 24 de diciembre, liderada por estudiantes de la carrera de Enfermería de la Universidad del Desarrollo. En ambas iniciativas se benefició a más de 1.100 personas.

+4.200
Personas beneficiadas

“Mi experiencia personal respecto al voluntariado fue inexplicable. Quise poner a prueba mis capacidades y me sorprendí de lo mucho que puedo hacer con un granito de arena; tuve un día impagable en compañía de todos mis compañeros. Ver la alegría de los alumnos y lo hermoso que quedó el proyecto fue total”.

Catalina Bruna Vilches,
asistente administrativa, consultas médicas, Clínica Alemana La Dehesa

Educación para la salud de la comunidad

ES-1, ES-2, ES-3

Centro de Extensión

Desde 1995, el Centro de Extensión de Clínica Alemana aporta a la salud de la comunidad poniendo a su disposición conocimiento médico y la experiencia de sus profesionales. A partir de un trabajo multidisciplinario, realiza actividades sin costo, que incluyen charlas presenciales, talleres *online*, videos temáticos, *podcasts* y sesiones *live* en redes digitales, a través de las cuales se difunde información para la prevención y la acción temprana en salud.

Adicionalmente, se realizan charlas para empresas, colegios y municipios en temas de salud y calidad de vida, relevantes y contingentes para cada comunidad.

La definición de los temas a abordar por el Centro de Extensión se realiza planificada y participativamente, junto a los servicios médicos y equipos de la clínica.

Los principales temas tratados en las 347 charlas realizadas en 2022 incluyeron talleres de reanimación y primeros auxilios, embarazo, crianza, Alzheimer, accidente cardiovascular (ACV) y diabetes.

En el caso de los establecimientos educacionales, las 163 charlas realizadas se centraron en temas relacionados con primeros auxilios, reanimación cardiopulmonar, promoción del buen trato, prevención del consumo de alcohol, tabaco y drogas, alimentación saludable y actividad física y pubertad y desarrollo.

Charlas realizadas

Charlas del Centro de Extensión		2020	2021	2022
General Centro de Extensión [31]	Charlas[32]	306	320	**347**
	Participantes totales	39.480	38.970	**28.786**
Establecimientos educacionales [33]	Charlas	47	94	**163**
	Participantes	1.482	4.158	**5.568**
Municipalidades	Charlas	9	13	**15**
	Participantes	422	471	**324**
Empresas	Charlas	18	6	**4**
	Participantes	1.311	389	**70**
Streaming [34]	Charlas	188	292	**17**
	Participantes	34.831	38.522	**3.968**

31. Los participantes totales aunque aumentó el número de charlas, disminuyó el número de participantes, en el contexto post pandemia y normalización de las actividades presenciales.
32. Las charla totales se dividen en 176 formato virtual y 171 presencial.
33. Se desarrollaron en establecimientos educativos pertenecientes a las comunas de Las Condes, Vitacura, Colina, Lo Barnechea, La Reina, Ñuñoa, Providencia y Pirque.
34. El *streaming* se realizó por Teams Live, Zoom, Facebook, Youtube Live e Instagram.

Comunicación externa y redes sociales

Vocerías médicas

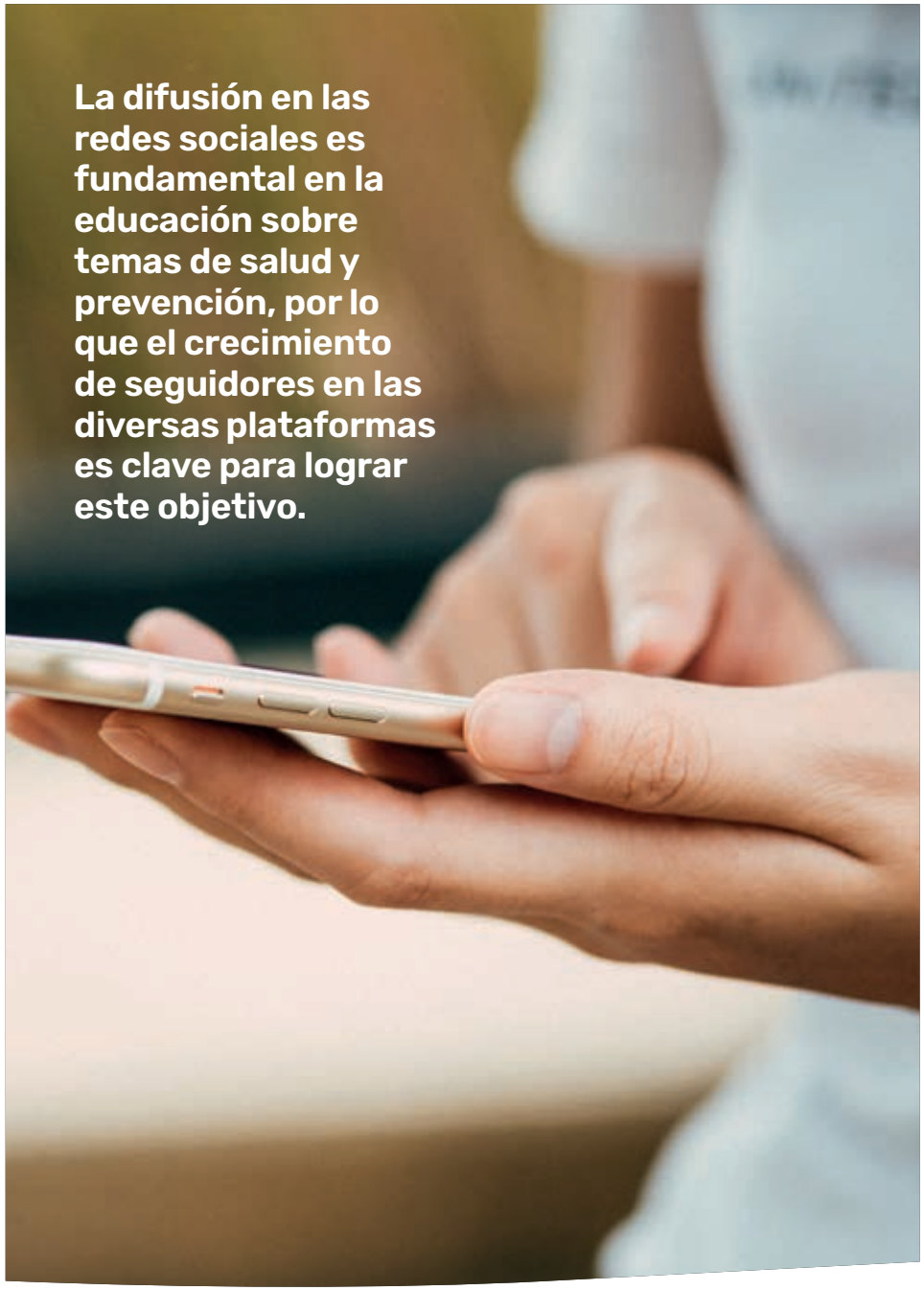
Complementario al trabajo realizado por el Centro de Extensión, Clínica Alemana, a través de sus especialistas, participa en instancias de comunicación masiva en temas contingentes de salud. Mediante apariciones en prensa, médicos de la clínica educan a la población en salud preventiva y tratamiento de enfermedades, de acuerdo a las necesidades particulares del momento.

Con el fin de apoyar a los colaboradores que ejercen esta actividad, cada año se organizan talleres de capacitación y se apoya de manera continua a los voceros para alcanzar un mayor impacto.

1080
Notas con vocerías de integrantes de Clínica Alemana

+45
Especialidades y/o áreas con vocerías

+110
Entrevistas exclusivas en medios de comunicación



Redes sociales

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

Además durante el 2022 las plataformas *Instagram* y *Facebook* alcanzaron las cifras de 54.217 y *148.707* seguidores, respectivamente.

47 episodios

41.708 descargas de *podcast*

32% escuchas totales

Servicios digitales		2020	2021	**2022**
Sitio web	Sesiones	19.975.121	21.809.812	**21.326.229**
Youtube	Reproducciones	8.386.116	17.800.020	**12.452.787**
	Suscriptores	55.000	159.000	**213.000**

Canal de Youtube

Es el canal que cuenta con mayor difusión entre los medios digitales de educación a la comunidad. En 2022 alcanzó más de *213.000* seguidores, con un total de 12.452.787 visualizaciones, creciendo un 31% con respecto a 2021. Durante el período se realizaron 64 publicaciones, entre videos educativos, charlas, *lives* y testimonios.

07

Conocimiento médico al servicio del país

- Formación médica
- Investigación en salud

Cifras destacadas

42
cursos clínicos desarrollados, aumentando un 8% frente a 2021.

8.857
asistentes en actividades del Centro de Simulación.

213%
de crecimiento en recursos generados con el Centro de Ensayos Clínicos.

16
Convenios internacionales

100%
de crecimiento en ensayos clínicos y pacientes reclutados

10.500
rehabilitaciones supervisadas por kinesiólogos en el Programa de Rehabilitación Cardiaca en colaboración con HPH.

Formación médica e investigación en salud

DIS-1, DIS-2, DIS-4, DIS-5

Clínica Alemana contribuye permanentemente a la formación de médicos integrales y de excelencia para el país. A su vez, está a la vanguardia de las más avanzadas tecnologías y procedimientos de alta complejidad, lo que permite entrenar y certificar al personal para entregar la mejor medicina a los pacientes.

Actividad docente asistencial

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

En ese contexto, Clínica Alemana abre sus puertas a estudiantes de pre y postgrado de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo para la realización de actividad docente como prácticas clínicas, internados o especializaciones. Además, la clínica recibe en sus dependencias a profesionales de salud nacionales y extranjeros en programas de formación de intercambio u otra modalidad.

Durante el 2022, la actividad docente aumentó considerablemente, lo que se ve reflejado en la cantidad de días de rotaciones realizadas y dedicación de profesionales Clínica Alemana.

Número de días de rotación

Indicadores según profesionales y estudiantes área de salud	2019	2020	2021	**2022**
Médicos residentes de especialidades primarias, subespecialidades y postítulos temáticos de la UDD.	18.469	19.505	24.394	**25.355**
Profesionales de otras carreras de la salud de la UDD.	-	1.681	4.974	**4.915**
Estudiantes de pregrado de medicina y otras carreras de ciencias de la salud UDD.	-	6.272	15.257	**15.931**
Médicos y profesionales de la salud en pasantías externas (no UDD) en Clínica Alemana.	6.161	1.458	3.137	**4.993**
Estudiantes de pregrado externos (no UDD) en pasantías.	S/I	546	1.335	**949**

Número de personas

Indicadores según profesionales y estudiantes área de salud	2019	2020	2021	**2022**
Médicos residentes de especialidades primarias, subespecialidades y postítulos temáticos de la UDD.	223	203	211	**221**
Profesionales de otras carreras de la salud de la UDD.	85	45	74	**105**
Estudiantes de pregrado de medicina y otras carreras de ciencias de la salud UDD.	395	201	576	**656**
Médicos y profesionales de la salud en pasantías externas (no UDD) en Clínica Alemana.	132	35	75	**139**
Estudiantes de pregrado externos (no UDD) en pasantías.	39	16	26	**23**

Recursos para la enseñanza aprendizaje

Módulo Docente

Inaugurado el 05 de diciembre de 2022, el Módulo Docente de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo, es una amplia casona que recibe a profesores, internos y residentes que desempeñen sus funciones dentro del campo clínico. Bajo el concepto de *cowork*, el módulo cuenta con una sala multiuso con capacidad para 15 personas, 11 estaciones de trabajo y un área de descanso. Los usuarios pueden realizar reuniones, seminarios en grupos pequeños, preparación de material pedagógico, toma de exámenes, etc.

Este espacio de interacción cumple un rol fundamental en el desarrollo de la labor docente de los profesionales de Clínica Alemana.

Centro de Simulación Clínica Alemana

El 10 de junio de 2022 se inauguró el Centro de Simulación. Este núcleo de conocimiento ha implementado diversas acciones de simulación, con el fin de entrenar y capacitar a médicos, equipos de salud y estudiantes. Esta metodología de educación permite desarrollar competencias en un ambiente protegido, preparado especialmente para recrear un escenario clínico. Esto ayuda a que los participantes vivan una experiencia controlada y puedan aprender reflexionando sobre sus desempeños en el equipo de salud o implementando nuevas tecnologías.

El centro cuenta con la posibilidad de preparar escenarios para simulación clínica, procedimental, comunicación de equipo, liderazgo, entre otras. Esto permite el aprendizaje de los equipos clínicos de la institución en un ambiente realista especialmente acondicionado para esto.

En el Centro de Simulación, además, estudiantes de pregrado y postgrado de la Facultad de Medicina viven la experiencia práctica y realizan entrenamiento de habilidades técnicas y no técnicas supervisados por sus tutores. También participan estudiantes de los programas de *Lifelong Learning* Clínica Alemana Universidad del Desarrollo, como por ejemplo en la capacitación de instructores del Hospital Padre Hurtado (HPH) y residentes de las especialidades de anestesia y traumatología de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo.

Durante este periodo se realizaron 190 horas de entrenamiento, capacitando a 480 personas y se concretaron 28 cursos de simulación abiertos, tanto a médicos entrenados como al personal de salud del país.

Durante 2022 se desarrollaron 28 cursos en las áreas de anestesiología, ginecología, neonatología, traumatología, UCI y urgencia.

También se realizaron 30 horas de entrenamiento en cirugía robótica, con las herramientas quirúrgicas Versius y Da Vinci.

Educación continua

Clínica Alemana tiene políticas de formación que van en apoyo de sus profesionales del área médica y que se encuentran alineadas con la planificación estratégica de la institución, generando instancias de perfeccionamiento, que ayudan a profundizar el conocimiento. Para ello, se cuenta principalmente con dos modalidades: cursos en la plataforma *Lifelong Learning* y actividades académicas.

En este ámbito cabe destacar el incremento de programas de especialización ofrecidos por la UDD en su alianza con Clínica Alemana y la ampliación de presencialidad para dichos cursos en relación a 2021. También, hubo un aumento de expositores internacionales en los planes y programas dispuestos por la universidad, el cual es resultado de una constante actualización en temas tanto clínicos como científicos.

Cursos y diplomados en la plataforma *Lifelong Learning* (LLL CAS- UDD)

Proyecto de extensión académica, formado por los equipos de Desarrollo Académico e Investigación de Clínica Alemana, la Vicerrectoría de Postgrado de la Universidad del Desarrollo y el Centro de Desarrollo Educacional de la Facultad de Medicina.

Su objetivo es ofrecer cursos y diplomados *online* de educación continua en salud, de alta calidad, para profesionales de habla hispana que necesitan actualizar sus conocimientos en diferentes áreas.

Cuenta con el respaldo y certificación académica de la Universidad del Desarrollo en cada uno de los programas ofrecidos.

Actividades académicas

Herramienta de perfeccionamiento donde participan importantes conferencistas nacionales e internacionales.

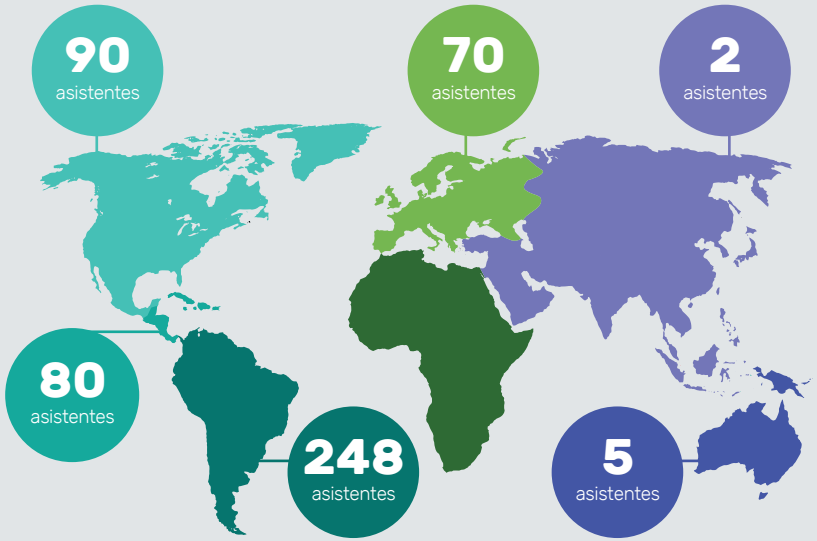
A través de estas actividades, la comunidad de profesionales del área de la salud comparte los últimos avances de cada disciplina, ofreciendo la oportunidad de intercambiar conocimiento con destacados líderes.

La alta calidad de los docentes y lo actualizado e innovador de sus contenidos, han sido un sello característico de estas actividades.

Dados los buenos resultados obtenidos en 2022, durante 2023 Clínica Alemana trabajará en desarrollar una plataforma para las jornadas académicas, de inscripción y pagos propia.

Para 2025-2027, la clínica buscará fusionar completamente la planificación académica y la estratégica, para que exista total coherencia en los proyectos que deben apoyar.

Procedencia de los asistentes a los cursos clínicos



Indicadores de cursos clínicos	2020	2021	2022
N° de cursos clínicos desarrollados	17	39	**42**
N° de asistentes *online* a cursos clínicos desarrollados	14.981	22.464	**4.168**
N° de asistentes presenciales a cursos clínicos desarrollados	-	-	**591**
N° de expositores extranjeros en cursos clínicos *(online)*	59	136	**150**
N° de expositores extranjeros en cursos clínicos (presencial)	-	-	**85**
N° de expositores nacionales en cursos clínicos	174	369	**234**

Perfeccionamiento en el extranjero y convenios internacionales

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. Por ello, durante 2022, se promovió la salida de especialistas de Clínica Alemana hacia centros con convenios, aumentando de 2 a 15 profesionales, en comparación con el año anterior.

Convenios con Hospitales Universitarios y otros centros de referencia del mundo.

Salidas de especialistas Clínica Alemana a centros de convenio.

Además, como parte de la formación continua, existen reuniones clínicas donde participan las distintas unidades, servicios y departamentos de la institución, con el fin de discutir casos y nuevas alternativas terapéuticas. Se presentan temas de actualidad científica y académica de interés transversal a toda la comunidad de Clínica Alemana y participan destacados expositores nacionales e internacionales, quienes presentan de forma presencial y/o virtual.

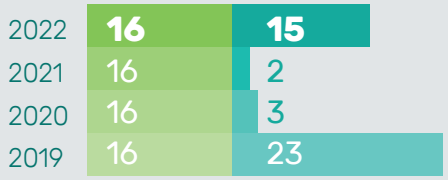
Indicadores de perfeccionamiento en el extranjero 2022

5 Estadías de perfeccionamiento

5 Apoyos para asistencia a congresos entregados por Clínica Alemana

5 Cursos de perfeccionamiento

Número de convenios internacionales



Reuniones clínicas y participantes	2020	2021	2022
Sesiones	37	42	**40**
Participantes *(online)*	7.215	5.092	**4.200**
Participantes (presenciales)	-	-	**600**

Facultad de Medicina Clínica Alemana UDD

En 2001 se creó la Facultad de Medicina, como resultado de una alianza entre la Universidad del Desarrollo y Clínica Alemana de Santiago, en donde se albergan las carreras de Medicina, Enfermería, Odontología, Nutrición y Dietética, Fonoaudiología, Kinesiología, Tecnología Médica, Obstetricia y Terapia Ocupacional.

Durante el 2022, la Facultad de Medicina Clínica Alemana UDD aumentó el número total de titulados en todos los programas que imparte.

Titulados entre 2019-2022	2019	2020	2021	**2022**
Titulados de pregrado	3.240	3.338	3.845	**4.329**
Titulados de postítulos temáticos	321	351	378	**413**
Titulados de especialidades médicas	379	426	472	**517**
Titulados de magísteres	349	385	424	**478**
Titulados de subespecialidades médicas	67	80	93	**111**
Egresados del doctorado de Ciencias Médicas	2	3	3	**9**
Titulados de la especialidad odontológica	337	401	469	**548**

Acreditación carrera de medicina y especialidades médicas

La carrera de Medicina recibió 7 años de acreditación por parte de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), convirtiéndose de esta manera en la primera carrera de medicina de una universidad privada, en obtener el plazo máximo que otorga esta entidad.

De manera adicional, el programa de postítulo de especialidad médica en Traumatología y Ortopedia, fue acreditada 8 años, siendo el programa de Traumatología con el mayor período de acreditación del país. Por su parte, el programa de Radiología fue acreditado por 6 años.

Durante el 2022, al igual que el año anterior, las nueve carreras que conforman la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo continuaron bajo la modalidad de clases HyFlex UDD, que se caracteriza por ser híbrida y flexible, es decir, que ocurre al mismo tiempo en la sala y en línea a través de la plataforma Zoom.

También se cuenta con Canvas UDD, en donde los estudiantes y docentes pueden desarrollar sus destrezas digitales mediante un moderno Sistema de Gestión de Aprendizaje, basado en la nube que se ajusta a las necesidades actuales de los alumnos y profesores, contribuyendo así a impulsar la innovación en la enseñanza.

En la misma línea, desde el 2022 se cuenta con un nuevo simulador de alta fidelidad, el cual permite resolver situaciones del área obstétrica y ginecológica, entregando a los estudiantes una experiencia de aprendizaje de primer nivel. Asimismo, brinda la opción de practicar la evaluación pre-parto, el trabajo de parto y el parto, la atención de emergencia y el transporte. Con una fisiología modelada y validada que se integra con la fisiología fetal, el simulador responde automáticamente a las maniobras obstétricas y a las intervenciones clínicas.

Alumnos facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo

Vinculación con el medio

En 2022 se llevó a cabo la II Jornada Cardio Cerebrovascular, organizada por la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo en conjunto con el Hospital Padre Hurtado y la Clínica Alemana. La actividad contó con la ponencia de 29 especialistas nacionales e internacionales en la materia.

Además, el Centro de Humanidades Médicas de la Facultad de Medicina realizó los Coloquios en Humanidades en Clínica Alemana, el Instituto Nacional del Cáncer, el Hospital Padre Hurtado y la comuna de La Granja.

Actividades con la comunidad

Durante el segundo semestre 2022 se desarrollaron 9 actividades con la comunidad aledaña al Hospital Padre Hurtado. Los talleres fueron dictados por profesionales de Clínica Alemana en las temáticas de primeros auxilios, buen trato al adulto mayor, RCP y DEA.

El público objetivo son pacientes de más de 60 años y funcionarios de Centros Comunitarios de Salud Familiar (CECOSF).

Colaboración con Hospital Padre Hurtado

Tras 21 años de alianza, la Facultad de Medicina Clínica Alemana-Universidad del Desarrollo continúa trabajando en el marco del convenio docente asistencial con el Hospital Padre Hurtado (HPH). Esta colaboración incluye a la red de consultorios ubicados en las comunas de San Ramón, La Granja y La Pintana.

En 2022, se desarrollaron los siguientes programas en apoyo del hospital:

Programa neurorrehabilitación con neuropsicóloga:

En una colaboración entre la escuela de Psicología de la UDD y el área de Rehabilitación Ambulatoria HPH, se incorporó a una especialista en neuropsicología al programa multidisciplinario de neurorrehabilitación ambulatoria.

En el transcurso del 2022 se realizaron 134 evaluaciones de ingresos y 853 procedimientos.

Programa de rehabilitación cardiaca:

Implementado desde 2015, el programa, con un enfoque interdisciplinario, tiene fines docentes y clínicos y es integrado por las disciplinas de enfermería, kinesiología, nutrición y psicología, las cuales guían el proceso de rehabilitación de pacientes con cardiopatías coronarias.

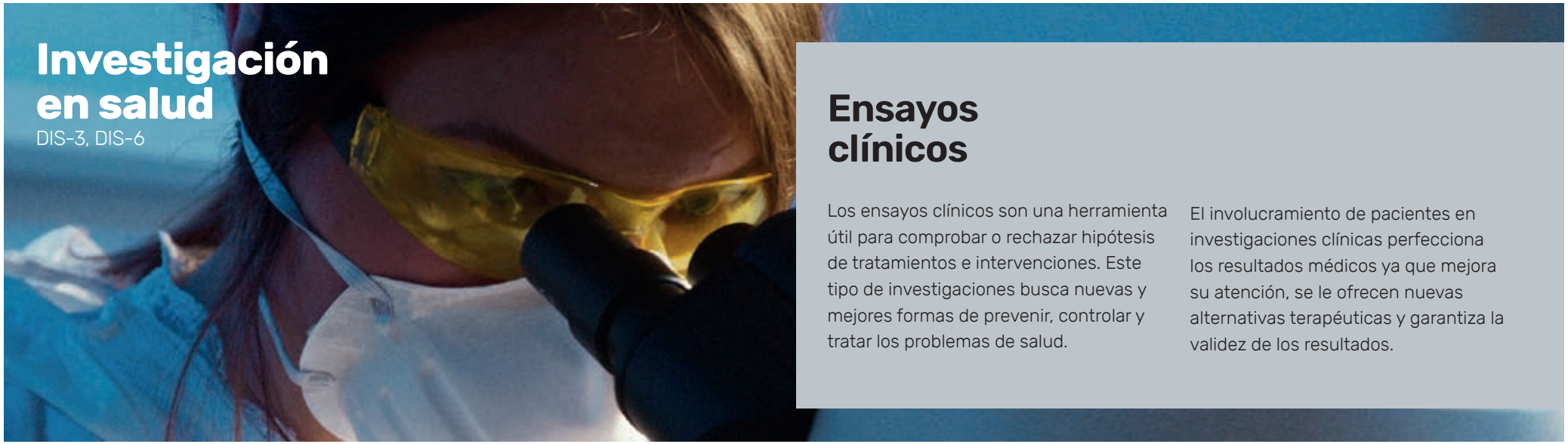
Durante 2022 el programa tuvo los siguientes resultados:

- **+750** pacientes
- **10.500** rehabilitaciones supervisadas por kinesiólogos
- **1.300** atenciones nutricionales
- **10.400** atenciones de enfermería
- **2.297** sesiones de apoyo psicológico

Gestión de lista de espera traumatología:

Desde abril de 2021, la clínica desarrolla el programa de gestión de lista de espera en traumatología. Para ello, se creó una estrategia que combina aspectos médicos y administrativos.

El programa se inició con una lista de 6.377 interconsultas, de las cuales a diciembre de 2022, se resolvió un 98.8%.



Investigación en salud

DIS-3, DIS-6

Ensayos clínicos

Los ensayos clínicos son una herramienta útil para comprobar o rechazar hipótesis de tratamientos e intervenciones. Este tipo de investigaciones busca nuevas y mejores formas de prevenir, controlar y tratar los problemas de salud.

El involucramiento de pacientes en investigaciones clínicas perfecciona los resultados médicos ya que mejora su atención, se le ofrecen nuevas alternativas terapéuticas y garantiza la validez de los resultados.

Centro de Ensayos Clínicos (CEC)

A mediados de 2022, se inauguró el CEC. El centro cuenta con infraestructura y equipamiento médico y administrativo dedicado exclusivamente a la atención de participantes en ensayos clínicos.

El CEC es un espacio para descubrir nuevas y mejores formas de prevenir, controlar y tratar problemas de salud de las personas. Para esto, recibe voluntarios que participan de estudios, ayudando al desarrollo de nuevos medicamentos y tratamientos.

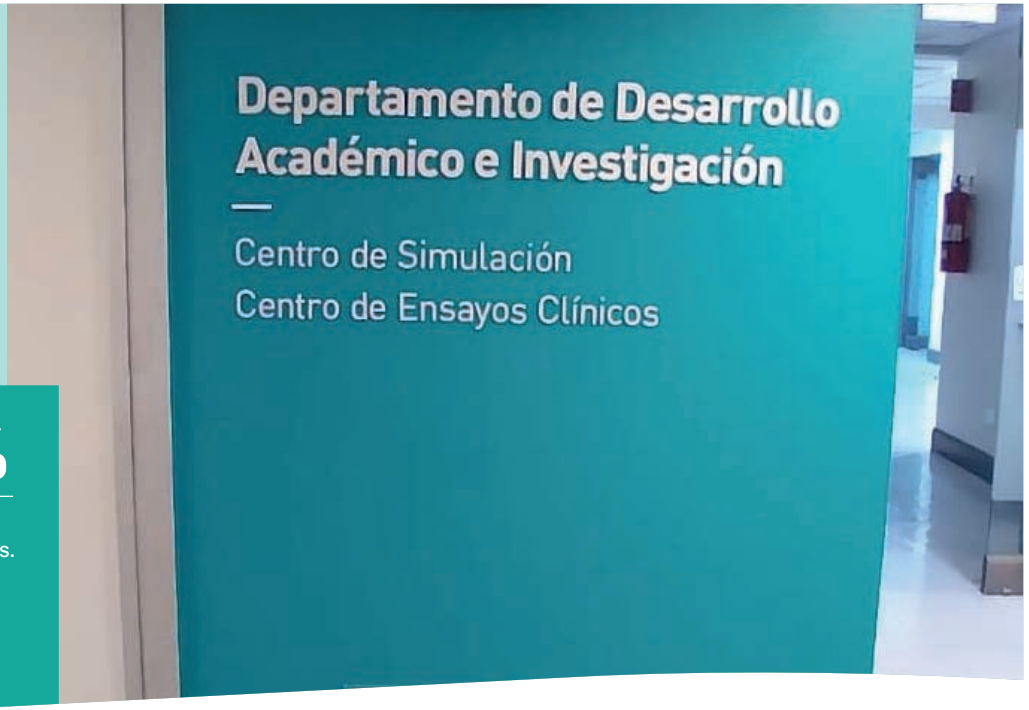
De esta manera, busca desempeñar un papel importante, promoviendo la realización y publicación de investigaciones y ensayos clínicos de calidad para las personas.

100%

de crecimiento en el número de estudios y pacientes reclutados.

213%

de crecimiento en recursos generados.



Investigaciones y fortalecimiento de competencias

Complementariamente, se inició un proceso de desarrollo y fortalecimiento de capacidades y competencias de investigación del *staff* de enfermería, en conjunto con su dirección, por medio de un plan estratégico que incluye lectura crítica, generación de proyectos de investigación y habilidades en publicaciones científicas.

Otro hito importante fue la reorganización de la gestión de la revista Contacto Científico, reorientando los objetivos para transformarla en un vehículo de difusión del conocimiento de miembros y becados de los programas Clínica Alemana Universidad del Desarrollo.

Por su parte, a pesar de que el presupuesto en investigación disminuyó debido al contexto nacional y mundial, aumentó el número de proyectos y la cantidad de publicaciones.

Indicadores de investigación	2022
Presupuesto total destinado a investigación (CLP)	**208.970.131**
N° de proyectos de investigación y desarrollo	**189**
N° de investigaciones asociadas a Covid-19 (presentadas)	**4**
N° de investigaciones asociadas a Covid-19 (aprobadas)	**3**
N° de investigaciones en conjunto con equipo Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM)	**7**
N° de proyectos nuevos presentados durante el año	**104**
N° de publicaciones del período	**421**
Porcentaje de publicaciones en el cuartil 1 (nivel 1) de las revistas más prestigiosas	**57%**
Porcentaje de publicaciones en el cuartil 2 (nivel 2) de las revistas más prestigiosas	**17%**

Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM)

Bajo un modelo triple hélice, público-privado-académico, el Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM)[35] está orientado a la ciencia que responde a demandas que surgen del área de la salud, con líneas destacadas en investigación sobre cáncer y como líderes en el tratamiento y de detección del Hantavirus.

El Instituto, que forma parte de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo, trabaja conjuntamente con entidades públicas, como Hospital Padre Hurtado, Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID), Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), Ministerio de Salud y Ministerio de Educación. Así también, trabaja con entidades privadas como Pfizer Chile y otras universidades nacionales e internacionales.

Las actividades de investigación se han fortalecido con la adopción de un modelo funcional que permite no solo la realización de ciencia de primer nivel, sino que también busca las mejores vías para generar impacto en el sistema de salud nacional y proyección a nivel internacional.

En 2022 el ICIM se adjudicó fondos para la realización de 16 investigaciones, incluyendo recursos de instituciones públicas y privadas[36].

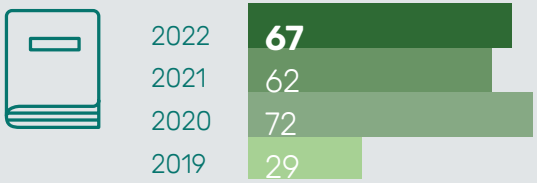
Modelo funcional y enfoques disciplinares ICIM

35. Para más información: https://medicina.udd.cl/icim/files/2020/01/Dise%C3%B1o-Modelo-Funcional-ICIM.pdf
36. Para mayor información sobre las investigaciones adjudicadas en 2022, ver Anexos Investigaciones adjudicadas en 2022.

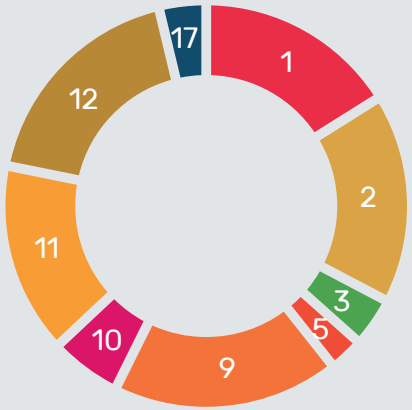
Desde 2019, Clínica Alemana considera las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), sobre los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda ONU 2030. En 2022, se desarrollaron 67 investigaciones y artículos relacionados con 9 ODS, aumentando un 8% las publicaciones sostenibles en relación con el año anterior.

La mayor cantidad de investigaciones están relacionadas con el ODS 9, que promueve la industrialización inclusiva y sostenible. Específicamente, en su meta de "9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo"[37].

Total de investigaciones y artículos de revisión para desarrollo sostenible



Porcentaje de ODS utilizados en investigaciones y artículos de revisión para desarrollo sostenible en 2022



ODS 1 **16%**
ODS 2 **16%**
ODS 3 **5%**
ODS 5 **2%**
ODS 9 **19%**
ODS 10 **5%**
ODS 11 **16%**
ODS 12 **18%**
ODS 17 **3%**

37. Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas: https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/infrastructure/

08

Acción por el planeta

- Ecoeficiencia operacional
- Emisiones y cambio climático
- Gestión de residuos

Cifras destacadas

5%
se ahorró en consumo de agua respecto el periodo anterior

2,3%
fue la disminución estructural de energía en comparación con 2021

11,5%
de los residuos son valorizados (degradados o reciclados)

25,2%
aumento de valorización de residuos con respecto a 2021

8%
fue la reducción en la huella de carbono estacionaria en relación a 2021

1
nuevo contrato de suministro eléctrico de ERNC

Ecoeficiencia operacional

Gestión hídrica

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

Actualización de la metodología de medición

Con el objetivo de mejorar su reportabilidad y gestión, en 2022 Clínica Alemana incorporó en la medición de sus consumos de agua, energía y emisiones a los edificios administrativos, tomas de muestras, centros médicos y centros de consultas. Estos se suman a las instalaciones de Vitacura, Manquehue Oriente, La Dehesa y Centro Médico Chicureo, alcanzando de esta manera al 100% de las dependencias de Clínica Alemana. Para efectos de comparación, el cálculo relativo a los períodos anteriores se mantiene considerando solo los cuatro edificios principales.

Consumo de agua

El agua potable se obtiene de las redes de distribución de la empresa Aguas Andinas, y la que se utiliza en el riego y en el circuito de climatización es captada principalmente de pozos y de canales superficiales.

Consumo de agua 2022 por fuentes de extracción (m³)

224.664
Agua de terceros

43.748
Agua subterránea

1.867
Agua superficial

Escasez hídrica

A excepción de las instalaciones de Huechuraba, La Reina y Ñuñoa, todos los edificios de Clínica Alemana se encuentran en comunas decretadas por la autoridad -durante 2022- como zonas de escasez hídrica.

45,6 megalitros de agua son captados por la clínica desde zonas con esta categorización; sin embargo, 17,4 megalitros de estos, correspondientes a la extracción desde el canal de riego de Clínica Alemana La Dehesa y desde el pozo del Centro Médico Chicureo[38], se utilizan para riego en las mismas instalaciones.

El consumo de agua de la clínica se clasifica en tres grupos:

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

Procesos clínicos, como limpieza y esterilización de instrumental quirúrgico, diálisis de pacientes, exámenes de laboratorio, lavado de manos, entre otros.

Actividades asimilables a domiciliarias, incluyendo el suministro para la preparación de alimentos y ducha de pacientes, entre otras.

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.

38. Esta corresponde a un porcentaje del total de agua subterránea consumida por la clínica.

Programas implementados

Reemplazo césped

Durante el año, se continuó con el plan de sustituir el césped de las zonas exteriores. En este contexto, en la sede de La Dehesa se reemplazaron 400 m² por pasto sintético, disminuyendo el consumo de agua en 2,2 m³/día aproximadamente. Esta medida permitió, además, incorporar este espacio a la rehabilitación de los pacientes.

Optimización del sistema de riego de jardines

Se optimizó el sistema de riego de los jardines de Clínica Alemana La Dehesa y Centro Médico Chicureo, ajustando presiones de agua, periodicidad y tiempo de riego. Esto permitió ahorrar 12 m³/día, lo cual equivale aproximadamente a un 1,6% del consumo total de la institución.

Bomba frío-calor

Se puso en marcha en Clínica Alemana La Dehesa, una bomba que genera frío y calor simultáneamente para el circuito de climatización, permitiendo reducir el agua que se evapora y la que se concentra en las torres de enfriamiento de la central térmica del edificio. El ahorro de agua que permite esta tecnología alcanza 32%, correspondiente a 0,6% del total de consumo de la clínica.

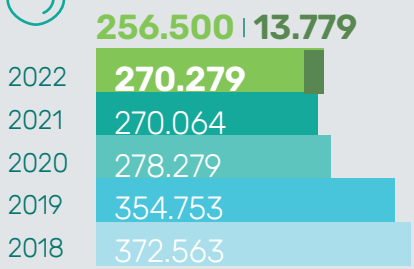
En los últimos 4 años, el consumo de agua de Clínica Alemana ha disminuido un 31%.[40]

En 2022, a partir de estos programas, y considerando solo los cuatro edificios reportados en las ediciones anteriores, se alcanzó un ahorró de 5% del consumo de agua con respecto al 2021, superando la meta establecida para el período (2%)[39].

En tanto, los consumos de las dependencias incorporadas por primera vez en la medición de 2022 (edificios administrativos, tomas de muestras, centros médicos y centros de consultas) alcanzaron un total de 13.779 m³ durante el período.

39. Esta reducción del consumo de agua respecto al período anterior corresponde a los cuatro edificios principales: Vitacura, Manquehue Oriente, La Dehesa y Chicureo.
40. Medición considera a los cuatro edificios principales: Vitacura, Manquehue Oriente, La Dehesa y Chicureo.

Consumo de agua (m3)

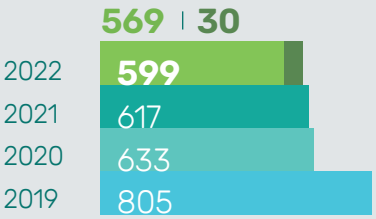


Consumo 4 edificios prinicpales (Vitacura, MO, CALD, CM Chicureo).

Consumo dependencias incorporadas por primera vez en la medición de 2022 (edificios administrativos, tomas de muestras, centros médicos y centros de consultas).

Consumo total, todas las dependencias año 2022.

Intensidad del consumo de agua (m3/cama)



La meta para 2023 es implementar iniciativas y proyectos de eficiencia equivalentes a un 2% del consumo de 2022[41].

Descarga de agua

La descarga de agua se realiza directamente en las redes de alcantarillado, ya que Clínica Alemana no posee plantas de tratamiento de aguas servidas, debido a que sus desechos son asimilables a domiciliarios. Sin embargo, como parte de su programa de autocontrol, la clínica cuenta con un sistema de monitoreo continuo de sus efluentes o descargas[42]. Adicionalmente, la empresa Aguas Andinas y la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) inspeccionan de manera periódica la calidad de las aguas vertidas en los colectores.

La institución, por norma y confiabilidad de sus procesos, posee plantas elevadoras, cámaras de inspección, disipadoras de energía, de muestreo, así como equipamiento de intercepción de aguas grasas.

41. Meta que cubre al 100% de los edificios de Clínica Alemana.
42. En el que se mide la temperatura, el PH y el caudal, y se realiza muestreos y análisis para las otras variables consideradas en el DS 609 del Ministerio de Obras Públicas, los que son analizados en laboratorios certificados por el Instituto Nacional de Normalización.

Gestión energética

GRI 302-1, 302-3, 302-4, 305-4;
SASB HC-DY-130a.1

Consumo energético

Clínica Alemana utiliza diversas fuentes energéticas, incluyendo electricidad, gas natural y licuado, que le permiten asegurar el correcto funcionamiento de sus servicios e instalaciones de manera continua. Adicionalmente, como fuente energética de respaldo ante cortes del suministro externo de energía eléctrica y gas natural, ocupa petróleo.

En 2022 se logró aumentar de 68% a 70% el uso de energías renovables (fuentes eólica y solar), para la generación de electricidad.

Desde julio de 2017, la clínica cuenta con un contrato de energía renovable no convencional (ERNC) con Enel para los edificios Vitacura, Manquehue Oriente y La Dehesa. Anualmente la empresa otorga a la clínica un certificado que acredita que el 100% de la energía consumida ha sido inyectada desde fuentes de generación renovable no convencional. A partir de 2019, el Centro Médico Chicureo también se encuentra dentro de este contrato.

En 2022 la clínica adquirió atributos de energía renovable (certificado IREC) para el equivalente al 100% del consumo de energía eléctrica de las dependencias que no forman parte de los cuatro edificios principales.

Consumo de energía 2022 por fuente (GJ)

117.247
Electricidad

46.848
Gas Natural

2.688
Gas Licuado

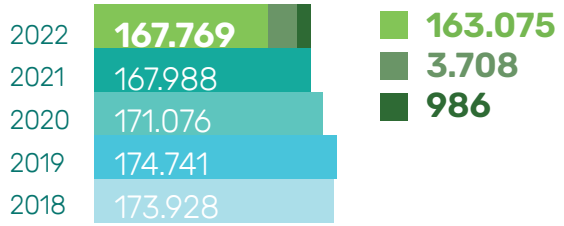
986
Petróleo (estacionario)

Nuevo contrato de suministro eléctrico

En 2022 se firmó un nuevo contrato de suministro eléctrico con Colbún para los 4 edificios principales de Clínica Alemana (Vitacura, Manquehue Oriente, La Dehesa y Centro Médico Chicureo), que corresponden a clientes libres. En el documento se establece que una cantidad equivalente de energía a la suministrada a estas instalaciones será inyectada por Colbún al Sistema Eléctrico Nacional (SEN) a partir de la generación de energía desde fuentes renovables convencionales y/o no convencionales o por medio de atributos ERNC propios o contratados.

Adicionalmente, el contrato considera un certificado de energía renovable internacional (IREC), recomendado en el protocolo de gases de efecto invernadero, para el 100% de la energía consumida. El contrato tendrá vigencia entre el 01/04/2023 y el 31/12/2029.

Consumo energético (GJ)



- Consumo 4 edificios prinicpales (Vitacura, MO, CALD, CM Chicureo).
- Consumo total, todas las dependencias año 2022.
- Consumo dependencias incorporadas por primera vez en la medición de 2022 (edificios administrativos, tomas de muestras, centros médicos y centros de consultas).
- Consumo de petróleo estacionario (incorporadas por primera vez en la medición de 2022).

Intensidad energética (GJ/cama)

- Intensidad energética de los 4 edificios prinicpales (Vitacura, MO, CALD, CM Chicureo).
- Intensidad energética total, todas las dependencias año 2022.
- Intensidad energética de las dependencias incorporadas por primera vez en la medición de 2022 (edificios administrativos, tomas de muestras, centros médicos y centros de consultas).
- Intensidad energética del petróleo estacionario (incorporadas por primera vez en la medición de 2022).

Con la implementación de medidas estructurales de ahorro de energía, Clínica Alemana cumplió su meta, reduciendo un 2,3% del consumo anual del período anterior[43].

43. Esta reducción del consumo de energía respecto al período anterior corresponde a los cuatro edificios principales: Vitacura, Manquehue Oriente, La Dehesa y Chicureo. Los consumos de las dependencias incorporadas por primera vez en la medición de 2022 (edificios administrativos, tomas de muestras, centros médicos y centros de consultas), no fueron considerados en el cálculo y alcanzaron un total de 3.708 GJ durante el período.

La clínica logró disminuir 4.190 GJ (2,3% de su consumo anual) gracias a tres iniciativas de reducción energética implementadas en 2022[44].

44. Cálculo que no considera consumo de edificios incorporados por primera vez en la medición durante el período.

Intensidad energética	2019	2020	2021	**2022**
Consumo energético total (GJ)	174.741	171.076	167.988	**167.769**
Consumo energético edificios principales (GJ)	174.741	171.076	167.988	**164.061**
Consumo energético otras dependencias (GJ)	-	-	-	**3.708**
Intensidad energética (GJ/cama)	397	391	384	**372**
Intensidad energética edificios principales	397	391	384	**364**
Porcentaje del consumo proveniente de energía renovable (%)	61%	63%	68%	**70%**

Programas implementados

Circuito de climatización

Con la puesta en marcha en la sede de La Dehesa, de la bomba que genera frío y calor simultáneamente para el circuito de climatización, se ha ahorrado un 38% del gas natural que consume el edificio, lo que equivale aproximadamente a un 6% del total de consumo de Clínica Alemana (2.984 GJ). Además, y al igual que la bomba instalada en Manquehue Oriente en 2021, esta permite ahorrar el agua que se evapora y se concentra en las torres de enfriamiento de la Central Térmica del edificio.

Reemplazo por luminarias LED

Se continuó con el programa de cambio de iluminación convencional por iluminación LED, priorizando la instalación en zonas de hospitalización del edificio Vitacura. Esto permitió disminuir un 0,6% el consumo de energía eléctrica (708 GJ).

Modernización de escaleras mecánicas

Se reemplazaron 6 escaleras mecánicas de la torre sur del edificio Vitacura por equipos con un sistema de control más eficiente en el uso de energía, lo cual permitió disminuir un 0,4% el consumo de energía eléctrica (498 GJ).

En el marco del compromiso -a tres años- de implementar iniciativas que permitan ahorrar un 5% respecto al consumo de energía registrado en 2021, en 2023 se espera ejecutar medidas de eficiencia equivalentes al 2% de lo registrado en 2022.

Emisiones y cambio climático

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

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

Para las **emisiones de alcance 1** se 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 la compra de electricidad a terceros para el suministro de energía de los equipos médicos y servicios básicos, iluminación y climatización, entre otros[45].

Huella de carbono [1]

Alcance / t CO2	Alcance	2021	2022
Edificios principales [2]	Alcance 1	5.062	**4.662**
	Alcance 2	71	**71**
	Subtotal	**5.133**	**4.733**
Otros edificios [3]	Alcance 1	30	**32**
	Alcance 2	287	**0**
	Subtotal	**317**	**32**
Total		**5.450**	**4.765**

La clínica cuenta con máquinas y equipos médicos especializados para utilizar flujos más bajos de gases anestésicos, disminuyendo la emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Nota 1: La huella de carbono de alcance 2 (de los edificios principales) para 2022 se calculó utilizando el mismo valor del factor de emisión informado por Enel Generación S.A. para la energía de 2021.
Nota 2: Vitacura, Manquehue Oriente, La Dehesa y Chicureo.
Nota 3: Edificios administrativos, tomas de muestras, centros médicos y centro de consultas.

Debido a los grandes avances en la reducción de la huella de carbono de alcances 1 y 2, la meta establecida en 2021 se amplió de 8% a 11%.

La combustión estacionaria de la huella de carbono disminuyó un 8% en comparación con 2021, lo que fue superior a la meta de 5% planificada para el período[46]. Adicionalmente, la huella de carbono de alcances 1 y 2 disminuyó un 7% en comparación al año anterior, lo cual acerca a la clínica al objetivo planteado en 2021: alcanzar una reducción de un 8% en un plazo de 3 años.

Los principales aportes a esta reducción corresponden a la disminución del consumo de gas natural producto de los proyectos de ecoeficiencia energética implementados y al menor consumo de gases refrigerantes de equipos de climatización.

45. Dado que en 2022 se adquirió atributos de energía renovable (Certificado IREC) para una cantidad de energía eléctrica equivalente al 100% del consumo de los edificios o dependencias que no forman parte de los edificios principales (clientes regulados), el cálculo de la huella de carbono de la energía eléctrica utilizada por estos edificios se considera con emisión "0 TCO^2 eq".
46 Esta reducción de las emisiones respecto al período anterior corresponde a los cuatro edificios principales: Vitacura, Manquehue Oriente, La Dehesa y Chicureo.

Electromovilidad

Entre las medidas implementadas en 2022 para contribuir a la reducción de emisiones se encuentran:

- **Instalación de 2 cargadores rápidos** (22 Kwh) en el edificio Vitacura, para la carga de autos eléctricos de los usuarios de Clínica Alemana.
- **Incorporación de un vehículo eléctrico**, para el traslado de muestras de laboratorio e insumos médicos entre las instalaciones de Vitacura, Plaza Egaña y Chicureo. Al cierre de 2022, en 5 meses de funcionamiento, se generó un ahorro de combustible cercano a los 1.000 litros de diésel.

Ambas iniciativas buscan promover la reducción del consumo de combustibles fósiles tanto de la clínica como de los usuarios de la institución.

Uno de los principales impactos del cambio climático en la clínica es el aumento de la temperatura ambiental, lo que genera mayores requerimientos de recursos para la climatización de los edificios. En este sentido, Clínica Alemana continúa transformando la estructura del uso de la energía, priorizando el consumo de electricidad para generar frío por sobre el gas natural o licuado destinado a generar calor.

En 2023, la clínica espera implementar medidas de reducción de la huella de carbono equivalentes a un 3% del valor 2022.

Gestión de residuos

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5,
SASB HC-DY-150a.1, HC-DY-A150a.2

Generación de residuos

Clínica Alemana, para el cumplimiento de su labor en la atención a pacientes, realiza exámenes, cirugías, consultas, procesa alimentos y desarrolla diversas actividades administrativas que, en su conjunto, producen distintos tipos de residuos, siendo el de mayor generación la basura común o domiciliaria (en estado sólido y líquido).

Además, y por el tipo de actividad, se generan también desechos especiales de carácter biológico y residuos peligrosos.

Tipos de residuos domiciliarios Clínica Alemana

Residuos sólidos (REAS)	Residuos líquidos (RILES)
Residuos enviados a tratamiento y disposición.	Residuos vertidos a alcantarillado bajo normativa ambiental vigente.

Generación de Residuos 2022

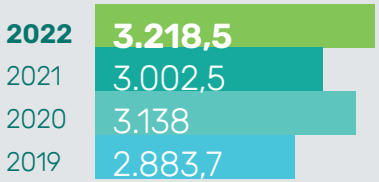
85,1% No Peligrosos

11,4% Especiales

3,5% Peligrosos

El plan de gestión de Clínica Alemana se encuentra diseñado para realizar el manejo y disposición de residuos de acuerdo a la normativa vigente, asegurando la minimización de impactos en el ambiente y/o a la población.

Residuos generados
(toneladas)



Generación de residuos 2022				
Especiales	Peligrosos	Basura común	Degradados	Reciclados
Tienen riesgos asociados a contener agentes patógenos como restos biológicos, residuos cortopunzantes, etc.	Presentan algunas características de toxicidad como pilas tubos fluorescentes químicos y farmacéuticos, residuos de laboratorios, etc.	Asimilables a domiciliarios		
		Residuos sólidos similares a los domiciliarios, como material de limpieza, etc.	Basura orgánica ya degradada como desechos vegetales, etc.	Desechos no peligrosos que se recuperan.
367,7 toneladas	113,9 toneladas	2.366,2 toneladas	230,2 toneladas	140,4 toneladas
11,40%	3,50%	73,50%	7,20%	4,40%
481,6 toneladas		**2.736,9** toneladas		
3.218,5 toneladas				

El incremento en la generación de residuos durante 2022 fue de 7,2% y responde al crecimiento en la actividad de la institución. En particular, los mayores aumentos se produjeron en los residuos no peligrosos degradados (31,5%) y en los reciclados (16%).

Nurses Climate Challenge

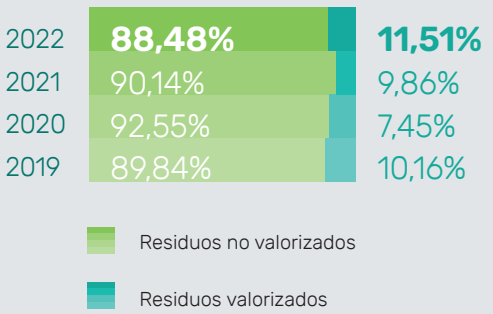
Educación sobre el cambio climático en el sector salud

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

La Dirección de Enfermería de Clínica Alemana fue la primera en Latinoamérica en sumarse a esta iniciativa y en 2022 mantuvo la alianza, con foco en compartir las buenas prácticas de la clínica con el resto de los hospitales del mundo que trabajan en la descarbonización de la atención de salud. El equipo logró instaurar la ruta del reciclaje de plumanvit.

Residuos generados por tipo de eliminación (ton)	2019	2020	2021	**2022**	**Variación Interanual**
Residuos especiales (biológicos)	198,2	324,4	406,4	367,7	9,52%
Otros residuos peligrosos	97,7	83,4	105,8	113,9	7,66%
Basura común	2.294,7	2.496,4	2.194,2	2.366,2	7,84%
Total de Residuos No Valorizados	**2.590,6**	**2.904,2**	**2.706,4**	**2.847,8**	**5,22%**
Residuos degradados	138,7	98,3	175	230,2	31,54%
Residuos reciclados	154,4	135,5	121	140,4	16,03%
Total de Residuos Valorizados	**293,1**	**233,8**	**296**	**370,6**	**25,2%**
Total de residuos generados	**2.883,7**	**3.138**	**3.002,5**	**3.218,5**	**7,19%**

Residuos valorizados y no valorizados 2022



Programas vinculados a la gestión de residuos

Enfoque y programas implementados

Para hacerse cargo de los impactos relacionados con sus desechos, la organización tiene un programa de calidad y seguridad, cuyo foco estuvo puesto en controlar y disminuir la generación de residuos especiales. Asimismo, cuenta con un plan de gestión y manejo de desechos, junto a un programa de capacitación a colaboradores y empresas contratistas. De manera complementaria, Clínica Alemana implementa un conjunto de iniciativas para minimizar la producción de residuos y optimizar su disposición.

Por su parte, la clínica cuenta con mecanismos para recolectar datos[47] 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 a lo establecido por la normativa nacional vigente[48].

47. 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.
48. Decreto Supremo N° 1 del 02 de enero de 2013, Ministerio del Medio Ambiente.

Sistemas de monitoreo y gestión de residuos

Indicadores de calidad (Residuos especiales y RESPEL)

Miden la generación de residuos por establecimiento, permitiendo definir los lineamientos para minimizar este impacto.

APL Cero residuos (Residuos domiciliarios)

Compromiso adquirido por la organización para reducir, en un plazo de 5 años, sus residuos enviados a vertedero en un 40%.

Biodigestor residuos domiciliarios (Residuos orgánicos)

Operación de sistema de biodigestión aeróbica de residuos provenientes de la central de alimentación.

Acuerdo de Producción Limpia

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

Durante 2022, se capacitó a 6.500 colaboradores en las prácticas seguras para el manejo de residuos y sustancias peligrosas, incluyendo tanto a personal de la clínica, como a trabajadores de terceras partes interesadas.

Capacitación en manejo de residuos y sustancias peligrosas

Número de trabajadores propios y externos entrenados

2022	**6.500**
2021	4.470
2020	4.046
2019	5.236

Biodigestor

Clínica Alemana cuenta con un biodigestor de residuos orgánicos que, a través de la acción de bacterias, transforma los sobrantes de la preparación de alimentos, en líquidos ricos en nutrientes que luego son vertidos al alcantarillado como RILES. Este sistema permite reducir el porcentaje de desechos que llega al relleno sanitario, contribuyendo a cumplir con las medidas comprometidas en el APL en 2018.

Por problemas operativos y normativos, en 2022 el equipo trabajó a mínima capacidad, afectando la meta de la clínica de reducir en un 30% -durante el período- la cantidad de basura que llega a vertederos.

Para dar continuidad al proyecto en 2023, se reacondicionará el biodigestor existente para aprovechar su descarga de agua y se implementará un segundo biodigestor con una nueva tecnología que permitirá procesar los residuos orgánicos generando un abono rico en nutrientes. Ambas iniciativas serán aprovechadas en los jardines de Clínica Alemana, potenciando de esta manera las estrategias de economía circular.

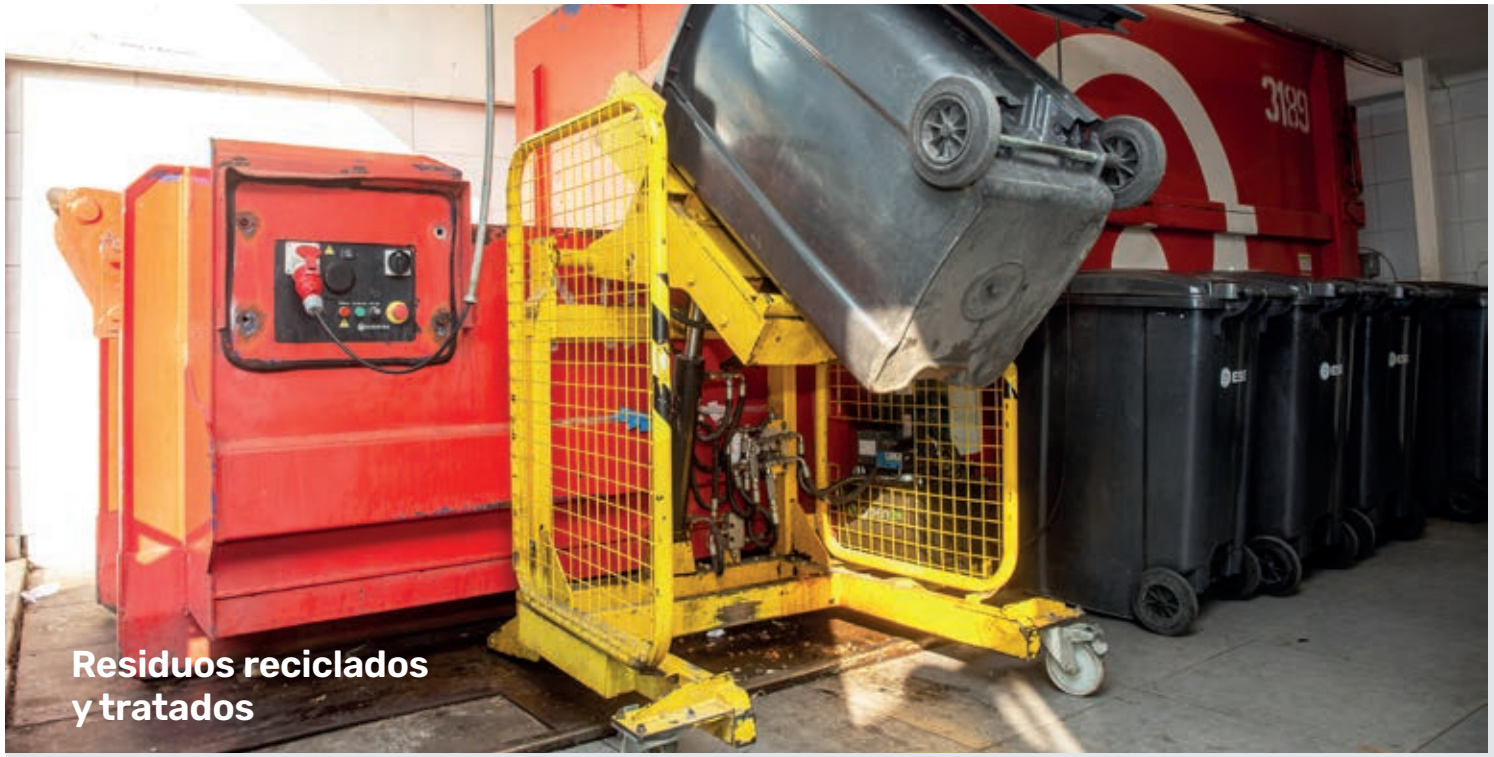
Durante 2022, Clínica Alemana alcanzó una tasa de valorización de residuos de 11,6%, dos puntos porcentuales más que el año anterior. Esta cifra incluye tanto los desechos procesados a través del biodigestor como aquellos valorizados para su tratamiento y reciclaje a través de empresas externas.

Como parte de las medidas adoptadas por la organización en el marco de la ley n° 21.368 respecto a los plásticos de un solo uso, Clínica Alemana implementó, en 2022, el uso de plástico compostable en sus casinos y en algunos de sus insumos.

Asimismo, se desarrollaron dos campañas comunicacionales orientadas a sus pacientes (ambulatorios y hospitalizados) y a sus colaboradores, con el objetivo de aumentar el reciclaje e involucrarlos en las iniciativas de la clínica.

Otras iniciativas de gestión de residuos	2019	2020	2021	**2022**
Gasto de protección ambiental asociado a gestión de residuos[49]	$ 425.000.000	$ 465.000.000	$ 534.000.000	**$ 633.000.000**
Gastos asociados a la valorización de residuos[50]	$ 1.000.000	$ 2.000.000	$ 37.500.000	**$ 39.000.000**

49. Declarados anualmente en el Sistema de Ventanilla Única del Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes (RETC) del MMA. Gasto por gestión de residuos/Ton total de residuos manejados en el año.
50. Facturas del gestor de residuos (descontando los costos de la basura común) y los sueldos de los trabajadores contratistas trabajando en valorización de residuos durante el año.



Residuos reciclados y tratados

Todos los residuos médicos y farmacéuticos son dispuestos de acuerdo a la normativa vigente. En el caso de los desechos médicos, durante 2022, el 99,1% de estos fueron enviados a relleno sanitario, previo tratamiento, y el 0,9%, incinerados. Por su parte, el 100% de los residuos farmacéuticos fue derivado a relleno de seguridad.

La mayor cantidad de residuos reciclados en Clínica Alemana corresponde a cartones (90%) y papel blanco (8%). Durante el año, por razones operacionales, se dejó de recolectar latas, vidrios, diarios y revistas, enfocándose en la disminución de su uso. Por otra parte, se recuperaron 1.403 kilos de chatarra.

Residuos reciclados (Kg)	2020	2021	**2022**
Cartón	113.275	90.164	**126.079**
Papel blanco	11.840	15.239	**10.926**
Papel mixto	2.640	4.705	**178**
PET	2.512	3.070	**1.776**
Plumavit	375	235	**78**
Chatarra	-	-	**1.403**
Total	**135.542**	**121.044**	**140.440**

09

Anexos

- Actualización del mapa de grupos de interés
- Materialidad
- Temas materiales
- Índice de contenidos GRI y SASB

Actualización del mapa de grupos de interés

GRI 2-29

Como parte de la estrategia de sostenibilidad de Clínica Alemana, en 2022 se desarrolló un proyecto de actualización del mapa de grupos de interés y se generó un proceso de escucha activa de sus expectativas y opiniones en torno a la gestión de la institución a través de entrevistas en profundidad y encuestas anónimas.

Para ello, y a partir de la identificación de impactos en la cadena de valor de la organización y la revisión de la matriz de riesgos, se identificaron los principales grupos de interés; los cuales fueron priorizados de acuerdo con su nivel de influencia en la operación, en el acceso al financiamiento y/o en la reputación, así como con el grado en que la organización los puede afectar en su calidad de vida, su situación económica y/o su funcionamiento. Los resultados de la identificación de grupos de interés e impactos fueron validados a nivel ejecutivo.

Consulta a grupos de interés

Grupo de interés	Instrumento	N	Tema de interés Desafíos de Clínica Alemana
Colaboradores	Encuesta	272	• Capacitación y desarrollo • Operativos médicos • Salud y seguridad laboral • Gestión de residuos • Emisiones y huella de carbono • Voluntariado
Pacientes	Encuesta	212	• Gestión de residuos • Operativos médicos • Transparencia en precios • Emisiones y huella de carbono • Comunicación
Empleados contratistas	Encuesta	92	• Experiencia del paciente • Calidad del servicio • Gestión ambiental • Diversidad • Salud y seguridad de colaboradores • Gestión de la sostenibilidad
Corporación Chileno Alemana de Beneficencia (CCAB)	Entrevista	3	• Programa de beneficencia • Operativos médicos. • Aporte a la salud en Chile • Gobernanza • Transparencia • Calidad y excelencia del equipo y el servicio • Telemedicina y tecnología en salud • Relación con grupos de interés • Ecoeficiencia operacional • Emisiones y huella de carbono • Gestión de la sostenibilidad • Diversidad e inclusión • Gestión del conocimiento y el talento
Directorio	Entrevista	1	• Sello Clínica Alemana • Operativos médicos • Relaciones laborales • Diversidad e inclusión • Comunicaciones internas • Bienestar y clima laboral • Canal de denuncias
Asociación de Médicos Clínica Alemana (AMCA)	Entrevista	1	
Sindicato de Trabajadores N°1 Clínica Alemana de Santiago	Entrevista	1	
Municipios	Entrevista	3	• Aporte a la salud en Chile • Operativos médicos • Calidad y excelencia en el servicio • Relación con grupos de interés • Transparencia

Estas consultas fueron complementadas con datos obtenidos a través de otras herramientas existentes de información y diálogo que se despliegan durante el año en la organización. A partir de las conclusiones de ambas fuentes, se identificaron los principales espacios de trabajo en materia de sostenibilidad, así como las fortalezas corporativas.

Asimismo, el resultado de este proceso exhaustivo de consulta fue un insumo fundamental para el ejercicio de materialidad del presente reporte.

Materialidad

GRI 3-1, 3-2, 2-4

¿Qué es la materialidad?

Es el proceso de identificación y agrupación de los impactos más significativos que genera una organización en su entorno, en función de su probabilidad de ocurrencia y gravedad (temas materiales). Se consideran los impactos ambientales, sociales y económicos positivos o negativos, reales o potenciales de la organización.

¿Cómo se determinó la materialidad para este reporte?

Para **entender el contexto de la organización**, se revisaron fuentes secundarias, incluyendo la realización de un *benchmark* de organizaciones del sector salud, identificando las mejores prácticas y una revisión de tendencias en sostenibilidad a nivel general y en específico para la industria. Como complemento, se revisó documentación de la clínica, incluyendo comunicaciones internas y externas.

En la etapa de **identificación de impactos**, se realizaron 15 entrevistas a ejecutivos de la clínica, incluyendo al gerente general y médico director, para profundizar en los hechos más relevantes del año e indagar en prácticas internas y externas. Adicionalmente, se consideró la consulta, por medio de encuestas y entrevistas a colaboradores, clientes y representantes de sus principales partes interesadas, realizada en el marco de la actualización del mapa de grupos de interés.

Tras el análisis de los temas relevantes para el sector y los distintos grupos de interés, se clasificaron en función de los impactos que genera la clínica en el entorno y los actores con los que se relaciona; teniendo en consideración la guía SASB para el sector Prestación de Asistencia Sanitaria. Estos impactos -reales y/o potenciales, positivos y negativos- fueron revisados por el Comité de Sostenibilidad.

Para la **evaluación y priorización de los impactos significativos a reportar**, el área de Sostenibilidad de la clínica revisó y evaluó, en función de la variable de gravedad, los siguientes documentos: SASB, plan estratégico, matrices de riesgo y políticas de la clínica, *benchmark*, consulta a grupos de interés internos y externos y cuestionario Merco Reputación. Cada uno de ellos fue ponderado de acuerdo con la relevancia que tienen para la operación y el cumplimiento de la misión y propósito de la clínica.

Este reporte presenta cambios metodológicos en la definición de los temas más relevantes o materiales, en comparación al período anterior. Estas modificaciones se relacionan principalmente con los impactos de la organización en sus grupos de interés y el medio ambiente. Las reexpresiones de información están debidamente señalizadas a lo largo del documento.

Tema material	SASB (x2)	Plan estratégico (x3)	Matrices de Riesgo (x3)	Política de Sostenibilidad (x2)	Benchmark (x2)	Consulta interna (x2)	Consulta externa (x2)	Cuestionario Merco (x0,5)	Prioridad
Formación médica e investigación científica en salud		X			X	X	X		Alta
Empleo (retención, beneficios y condiciones laborales)	X	X	X				X		Alta
Salud y seguridad de la fuerza laboral	X		X		X	X	X		Alta
Atenciones médicas de calidad y seguras para el país	X	X			X	X	X		Alta
Desarrollo de capital humano	X	X				X	X		Alta
Ética y transparencia	X			X	X	X	X	X	Alta
Salud preventiva para la población	X	X				X	X		Alta
Experiencia de clientes		X			X	X	X	X	Alta
Residuos	X			X	X		X		Media
Cambio climático	X			X	X		X		Media
Acceso a la salud para población vulnerable	X			X		X	X		Media
Diversidad e inclusión				X			X	X	Media
Ciberseguridad y privacidad	X				X	X			Media
Gestión de la cadena de abastecimiento	X				X		X		Media
Digitalización de servicios de salud		X				X			Media

Nota: entre paréntesis, ponderación de cada fuente utilizada para la priorización de temas materiales.

Temas higiénicos

- Agua
- Sostenibilidad financiera
- Otros aportes a la comunidad
- Innovación

12 temas materiales 2021	15 temas materiales 2022
Ética y cumplimiento	Ética y transparencia
Dignidad y experiencia del paciente	Atenciones médicas de calidad y segura para el pals
Servicio seguro y de calidad	Experiencia de clientes
Transformación digital	Digitalización de servicios de salud
Capacitación, desarrollo y retención	Desarrollo de capital humano
Diversidad e inclusión	Diversidad e inclusión
Autocuidado y conciliación	Salud y seguridad de la fuerza laboral
Educación en salud	Salud preventiva para la población
Ampliación del acceso a la salud	Acceso a la salud para población vulnerable
Investigación y docencia para la sustentabilidad	Formación médica e investigación cientifica en salud
Ecoeficiencia operacional	Residuos
Emisiones y cambio climático	Cambio climático
	Gestión de la cadena de abastecimiento
	Ciberseguridad y privacidad
	Empleo

Temas materiales

Los temas materiales son aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización y por lo tanto son relevantes de gestionar.

Formación médica e investigación científica en salud

Contribución al desarrollo del conocimiento médico de avanzada, promoviendo la investigación entre los equipos médicos y su capacitación permanente. Mantiene y mejora la excelencia de la institución e impacta positivamente en la salud pública a través de la formación de médicos de excelencia y conocimientos para el país.

Empleo (retención, beneficios y condiciones laborales)

Las condiciones laborales de los trabajadores, sus remuneraciones, beneficios y equilibrio de la vida familiar-laboral son aspectos prioritarios para contar con equipos satisfechos y comprometidos en entregar la salud y experiencia de excelencia a los pacientes. Estos aspectos también inciden en la atracción y retención del talento, aspecto central para lograr los objetivos de le clínica.

Salud y seguridad de la fuerza laboral

Programas y medidas preventivas y reparativas para el cuidado y protección de la salud y seguridad de los trabajadores, impactando positivamente en su bienestar físico y mental.

Atenciones médicas de calidad y seguras para el país

Respeto por la dignidad de los pacientes, a través de un trato humano, con información adecuada, procedimientos consentidos, acompañamiento, no discriminación, y respeto a su privacidad, entre otros. Impacta directamente la experiencia en el cuidado de su salud y la vida de los pacientes y su bienestar integral.

Desarrollo de capital humano

La capacitación y desarrollo de los equipos humanos que impacta positivamente tanto a los trabajadores como a la clínica, los pacientes y la salud en Chile.

Ética y transparencia

La acción y operación en base a una conducta ética y responsable y el cumplimiento irrestricto de las normativas vigentes tiene un impacto directo en todo el quehacer de la clínica y sus grupos de interés.

Salud preventiva para la población

Contribuir al conocimiento de la comunidad, con el objetivo de fortalecer las capacidades y herramientas individuales y colectivas, impacta positivamente su salud y calidad de vida.

Experiencia de clientes

La calidad de la atención centrada en el paciente y la experiencia que estos tengan es el sello diferenciador y labor permanente de Clínica Alemana. La experiencia de clientes impacta en su bienestar y calidad de vida.

Residuos

La generación de residuos es uno de los principales desafíos que enfrenta el mundo. Gestionar su disposición, a través de planes de reciclaje seguros, contribuye tanto a la salud y seguridad de las personas como al planeta.

Cambio climático

Realizar una medición de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para proponer planes de contribución a la mitigación del cambio climático.

Acceso a la salud para población vulnerable

Incrementar el acceso de las personas a la salud, a través de diferentes programas de aporte al acceso a atención sanitaria oportuna y de calidad, y generar de esta manera un impacto positivo en la sociedad.

Diversidad e inclusión

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

Ciberseguridad y privacidad

Protección de la información médica y personal de los pacientes y otros grupos de interés a través de tecnología, protocolos y programas; resguarda la privacidad de las personas y organizaciones, entregándoles tranquilidad y seguridad.

Gestión de la cadena de abastecimiento

Contribución y apoyo para el desarrollo de los proveedores que son parte de la cadena de suministro, incluyendo plazos de pago y traspaso de conocimientos y experiencia para la adopción de prácticas más responsables y sostenibles por parte de estos.

Digitalización de servicios de salud

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

Proyectos de investigación

Centro de Investigación	Investigador Responsable	Nombre del Proyecto	Período	Fuente de Financiamiento
Centro de Informática Médica	Michael Braun	Developing a digital solution to enable a ceftazidime avibactam resistance surveillance network in Chile, Peru and Ecuador	2022	Industria
Centro de Estudios Clínicos	Paula Muñoz	Inflammation, cerebrovascular hemodynamics and neuroimaging in patients with covid-19 long-lasting neurological symptoms and their impact in mid-term functional outcome	2022-2025	FONDECYT Regular
Centro de Medicina Regenerativa	Christina Schuh	Combining mechanobiology and nanomedicine to elucidate the anti-inflammatory effect of Apis mellifera derived Royal Jelly extracellular vesicles in neuroinflammation	2022	FONDECYT Regular
Centro de Medicina Regenerativa	Rodrigo Acuña	Defining the Role of Cx46 in Breast cancer (Provost's Global Faculty Awards funding)	2022	Internacional
Centro de Genética y Genómica	Andres Klein	NPSuisse Niemann-Pick CHF	2022	Internacional
Centro de Genética y Genómica	Boris Rebolledo	Contribution of intergenerational mitonuclear mismatch to disease in Latin-American admixed patients.	2022-2025	FONDECYT Iniciación
Centro Genética y Genómica	Ricardo Armisen	Adenosine Deaminase Rna specific (Adar) regulates the breast cancer drug response	2022-2025	FONDECYT Regular
Centro Genética y Genómica	Eduardo Pérez	Identification of common and rare genomic factors in Chilean epilepsy patients	2022-2026	FONDECYT Regular
Centro de Genética y Genómica/ Programa Hantavirus	Mª Cecilia Vial	Genomic epidemiology in emergent diseases (gene2dis)	2022-2025	Anillo (ANID)
Programa de estudios sociales en salud (PROESSA)	Alejandra Carreño	Infancia y frontera: experiencias de movilidad, salud y cuidado de niños, niñas y adolescentes (nna) que han atravesado la frontera norte de chile por paso no habilitado en contexto de crisis sanitaria	2022-2025	FONDECYT Iniciación
Programa de estudios sociales en salud (PROESSA)	Báltica Cabieses-Alexandra Obach	"Desentrañando barreras y disparadores para la vacunación post pandemia de COVID-19 en Chile: oportunidades para reducir brechas desiguales en cobertura desde un lente de determinantes sociales de la salud"	2022-2023	Industria

Centro de Investigación	Investigador Responsable	Nombre del Proyecto	Período	Fuente de Financiamiento
Laboratorio de Salud Poblacional	Lorena Hoffmeister	Construcción de cohortes virtuales poblacionales con estándares de localización, accesibilidad, integración y reutilización; aplicación a cohorte infantil en el área sur-oriente de la RM.	2022- 2025	PAI (ANID)
Programa de Genómica Microbiana	Rafael Ignacio Araos Bralic	Sinovac Covep (Platforms for Covid-19 Surveillance and Evaluation of Interventios in Chile	2022-2023	Internacional
Programa de Genómica Microbiana	José Munita	Resistencia Antimicrobiana en el Norte Grande	2022	Industria
HANTA	Juan Hormazabal Caastillo	Elucidating the function of key genes involved in clinical course of hantavirus cardiopulmonary syndrome	2022	FONDECYT Postdoctorado
CEPS	Paola Rubilar	"Exposición a arsénico y su asociación con citoquinas proinflamatorias en niños nacidos entre 2013 - 2016 de la ciudad de Arica	2022	FONIS

Índice de Contenidos GRI y SASB

Clínica Alemana ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022. Fecha de publicación fue el 23 de mayo de 2023.

GRI 2: Contenidos generales			Página
La organización y sus prácticas de presentación de informes	2-1	Detalles organizacionales	13, 18
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	3
	2-3	Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	143
	2-4	Actualización de la información	137
	2-5	Verificación externa	No fue verificado
Actividades y trabajadores	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	13, 18, 20, 45
	2-7	Empleados	72, 75
	2-8	Trabajadores que no son empleados	72
Gobernanza	2-9	Estructura de gobernanza y composición	25 -26
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	25
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	26
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	25-27
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	25
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	27
	2-15	Conflictos de interés	34
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	33
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	27
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	27
	2-19	Políticas de remuneración	27
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	27
	2-21	Ratio de compensación total anual	Información confidencial
Estrategia, políticas y prácticas	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6-7
	2-23	Compromisos y políticas	Información no disponible
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Información no disponible
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	33-34
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	35
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	37
	2-28	Afiliación a asociaciones	13
Participación de los grupos de interés	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	44
	2-30	Convenios de negociación colectiva	74

GRI 3: Temas materiales			**Página**
GRI 3: Temas materiales	3-1	Proceso para determinar temas materiales	137-138
	3-2	Lista de temas materiales	139

Ética y transparencia			**Página**
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	140, 33
Contenidos específicos			
GRI 205: Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	34
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	34
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	37
GRI 206: Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	37
SASB: Fraude y procedimientos innecesarios	HC-DY-510a.1.	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude a Fonasa y/o Isapres en virtud de reclamaciones fraudulentas	No hubo procedimientos judiciales relacionados con fraudes de esta categoría
Indicador propio	CD-1	Número de denuncias	36-37
Indicador propio	AUD-1	Número de auditorías médicas	36

Ciberseguridad y privacidad			**Página**
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	140, 32
Contenidos específicos			
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	37
SASB: Privacidad del paciente e historia clínica electrónica	HC-DY-230.a2	Descripción de las políticas y prácticas para proteger los registros de información médica protegida (PHI) y otra información de identificación personal (PII) de los clientes	70
	HC-DY-230.a3	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica a) únicamente información de identificación personal (PII) y b) información médica protegida (PHI), (3) número de clientes afectados en cada categoría, a) solo PII y b) PHI	37
	HC-DY-230.a4	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la seguridad y la privacidad de los datos	37

Gestión de la cadena de abastecimiento			**Página**
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	140, 45-46
Contenidos específicos			
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	49
Indicador propio	GCS-1	Indicadores de gestión de proveedores	47, 49

Atenciones médicas de calidad y seguras para el país			Página
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	140, 51
Contenidos específicos			
SASB: Calidad de la atención y satisfacción del paciente las instalaciones	HC-DY-250a.1	Promedio de la puntuación de desempeño total de las compras basadas en el valor del hospital y la puntuación del dominio, en todas	No aplica
	HC-DY-250a.2	Número de eventos graves notificables (SRE) según los define el Foro Nacional por la Calidad (NQF)	53
	HC-DY-250a.3	Puntuación del Programa de Reducción de Afecciones Intrahospitalarias (HAC) por hospital	53
	HC-DY-250a.4	Tasa de readmisiones excesivas por hospital	55
	HC-DY-250a.5	Magnitud del ajuste del pago de readmisión como parte del Programa de Reducción de Readmisiones Hospitalarias (HRRP)	No aplica
Indicador propio	SSC-1	Indicadores de servicio seguro y de calidad	53-55
	SSC-2	Iniciativas implementadas para mejorar la seguridad	52-56
SASB: Parámetros de actividad	HC-DY-000.A	Número de (1) instalaciones y (2) camas, por tipo	20
	HC-DY-000.B	Número de (1) ingresos hospitalarios y (2) visitas ambulatorias	22

Experiencia de clientes			Página
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	140-57
Contenidos específicos			
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	62
	HC-DY-270a.2	Análisis de la forma en que se pone a disposición del público la información sobre los precios de los servicios	62
	HC-DY-270a.3	Número de los 25 servicios más comunes de la entidad para los que se dispone de información sobre precios, porcentaje del total de servicios prestados (por volumen) que representan	La información está disponible para todos los servicios
Indicador propio	DEP-1	Resultados del NPS y tasa de reclamos	57
Indicador propio	DEP-2	Programas para mejorar la dignidad y experiencia del paciente	58-61

Digitalización de servicios de salud			Página
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	65
Contenidos específicos			
SASB: Privacidad del paciente e historia clínica electrónica	HC-DY-230.a1	Porcentaje de registros de pacientes que son historias clínicas electrónicas (EHR) que cumplen con los requisitos de «uso significativo»	70
Indicador propio	TD-1	Cifras de telemedicina	67, 69

Empleo			Página
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	140, 73
Contenidos específicos			
GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	74
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	85
	401-3	Permiso parental	86
SASB: Contratación, desarrollo y retención de empleados	HC-DY-330a.1	(1) Tasa de rotación voluntaria e (2) involuntaria para: a) médicos, b) profesionales de la salud no médicos y c) todos los demás empleados	74
	HC-DY-330a.2	Descripción de las actividades de contratación y retención de talentos para los profesionales de asistencia sanitaria	73

Diversidad e inclusión			Página
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	140, 75
Contenidos específicos			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades. 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	75
	405-2	Ratio de salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres	76
GRI 406: No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	75
Indicadores propios	DEI-1	Colaboradores en situación de discapacidad	76
	DEI-2	Colaboradores extranjeros	76
	DEI-3	Programas de diversidad e inclusión	77-78

Desarrollo de capital humano			Página
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	140, 79
Contenidos específicos			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	79
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	80-81
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	82
Indicador propio	DCH-1	Inversión en capacitación	80

Autocuidado y conciliación			**Página**
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	140, 83
Contenidos específicos			
GRI 401: Empleo	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	85
Indicador propio	AC-1	Programas de bienestar y cuidado	84-87
Indicador propio	AC-2	Teletrabajo	87
Indicador propio	AC-3	Clima laboral	88

Salud y seguridad de la fuerza laboral			**Página**
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	140, 89
Contenidos específicos			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	140, 89
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	91
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	92
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	92
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	91
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	92
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	91
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	89
	403-9	Lesiones por accidente laboral	90
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	90

Acceso a la salud para población vulnerable			**Página**
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	140, 94
Contenidos específicos			
SASB: 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	100
Indicador propio	ASC-1	Operativos médicos y clínica móviles	94, 96-97
Indicador propio	ASC-2	Programa de beneficencias	94
Indicador propio	ASC-3	Otras iniciativas de ampliación del acceso a la salud	100
Indicador propio	V-1	Programas de voluntariado	101-102

Salud preventiva para la población			**Página**
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	140, 63, 103-105
Contenidos específicos			
Indicador propio	DEP-5	Programas de prevención	63-64
Indicador propio	ES-1	Actividades del Centro de Extensión	103
Indicador propio	ES-2	Presencia en medios de comunicación	104
Indicador propio	ES-3	Difusión en redes sociales	105

Formación médica e investigación científica en salud			**Página**
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	140, 107
Contenidos específicos			
Indicador propio	DIS-1	Extensión y educación continua	110-111
Indicador propio	DIS-2	Rotaciones en campo clínico	108
Indicador propio	DIS-3	Investigación	116
Indicador propio	DIS-4	Facultad de Medicina Clínica Alemana - UDD	113
Indicador propio	DIS-5	Colaboración Hospital Padre Hurtado	114
Indicador propio	DIS-6	Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina	117-118

Cambio climático			**Página**
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	140, 127
Contenidos específicos			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	127
	305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	127
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI	Información no disponible.
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Información no disponible
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	127
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	No procede
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	No procede

Residuos			**Página**
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales	140, 129
Contenidos específicos			
GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	129
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	131-134
	306-3	Residuos generados	129
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	130
	306-5	Residuos destinados a eliminación	130
SASB: Gestión de residuos	HC-DY-150a.1	Cantidad total de residuos médicos, porcentaje a) incinerado, b) reciclado o tratado, y c) vertido	134
	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	134

Temas higiénicos			Página
Contenidos específicos			
GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	38
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Clínica Alemana no recibe asistencia financiera del gobierno
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	38
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	38
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	123-124
	302-3	Intensidad energética	124-125
	302-4	Reducción del consumo energético	124
SASB: Gestión de la energía	HC-DY-130a.1	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	123
GRI 303: Agua 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	120-121
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	122
	303-3	Extracción de agua	120
	303-4	Vertidos de agua	122
	303-5	Consumo de agua	122
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No hubo casos de incumplimiento

Nota: La metodología SASB fue adaptada al contexto nacional en todos aquellos indicadores cuyos métodos de medición o referencias para la construcción de los datos estaban dados por leyes, normas y programas de Estados Unidos.

Información corporativa:
Dirección Casa Matriz
Av. Vitacura 5951,
Vitacura, Santiago de Chile.
(56) 22210 1111
www.alemana.cl

Síguenos en:

Dirección del reporte:
Departamento de
Asuntos Corporativos y Sostenibilidad
Clínica Alemana

Desarrollo de contenidos:
Asesorías Kellun
www.asesoriaskellun.com

Diseño gráfico:
Oxigeno

Para más consultas o sugerencias al correo:
comunicaciones@alemana.cl

CLINICA
Alemana®