






Alemana

20
18.

Reporte de
Sustentabilidad.

06.

VISIÓN CORPORATIVA

Mensaje del Presidente del Directorio / Carta del Médico Director

10.

NUESTRA CLÍNICA

Perfil / Nuestra actividad 2018 en cifras / Cobertura territorial / Propiedad y Gobierno Corporativo / Principios de nuestra práctica clínica / Marco ético y de conducta / Cumplimiento y prevención de delitos / Premios y reconocimientos

20.

ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Una hoja de ruta para los nuevos desafíos / Grupos de interés / Compromiso con los ODS / Valor Generado y Distribuido

26.

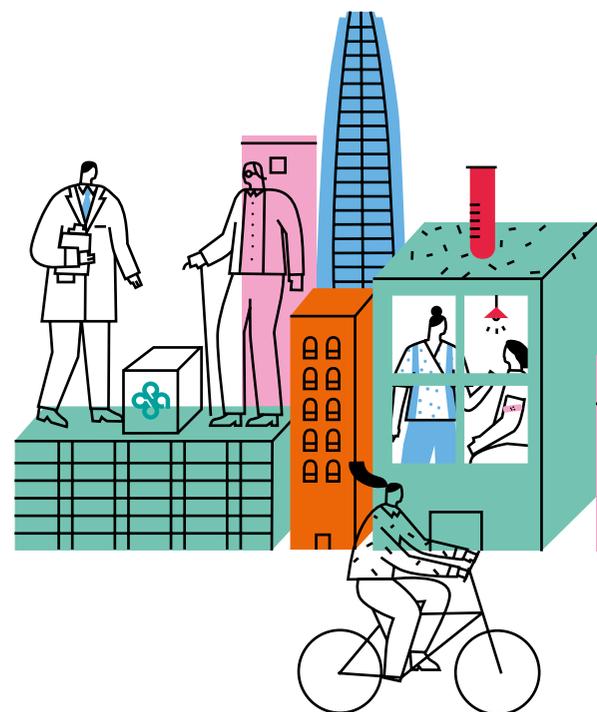
AVANCES EN SUSTENTABILIDAD

Acceso a salud de calidad / Fortalecimiento de la cadena de suministro / Minimización de la huella ambiental / Compromiso y calidad de vida de nuestros colaboradores

72.

ANEXOS Y METODOLOGÍA

Alcance de este reporte / Materialidad / Índice Estándares GRI



Nuestra aspiración es ser un referente en salud de avanzada y entregar atención de calidad a cada vez más personas, con un modelo que pone siempre al paciente y la comunidad en el centro de la actividad.





“A lo largo de estos años hemos impulsado diversas iniciativas con el objetivo de promover la extensión de los servicios clínicos a sectores vulnerables de la población, garantizar la calidad de vida y el desarrollo de nuestros colaboradores, promover la labor de investigación y docencia, junto con profundizar el modelo de atención de excelencia que nos distingue”.

Mensaje del Presidente del Directorio.

ROLF GREMLER ZEH

Desde nuestra creación en 1905 como entidad sin fines de lucro, hemos asumido que el propósito de la institución, lejos de limitarse a su actividad clínica, está íntimamente relacionado con el impacto social y el aporte que podamos generar en la comunidad.

A partir de esta convicción, a lo largo de estos años hemos impulsado diversas iniciativas con el objetivo de promover la extensión de los servicios clínicos a sectores vulnerables de la población, garantizar la calidad de vida y el desarrollo de los colaboradores, fortalecer la labor de investigación y docencia, junto con potenciar la atención de excelencia que nos distingue.

En 2018, con el fin de avanzar en estas líneas y abordar con objetivos concretos los principales desafíos que nos plantean los grupos de interés, reforzamos nuestro plan de trabajo en materia de sustentabilidad.

Para ello desarrollamos un análisis sobre las fortalezas y debilidades de la institución, en el que participaron públicos internos y externos, e hicimos una comparación entre las iniciativas propias y los mejores estándares internacionales.

A partir de los resultados obtenidos, diseñamos un plan de trabajo que se constituye como la hoja de ruta que nos guiará en los próximos años en el ámbito de la sustentabilidad y con el cual buscamos ampliar el valor que estamos aportando a la sociedad.

En relación con los logros del período, y a nivel de cumplimiento, ética y gobierno corporativo, quisiera destacar la certificación del Modelo de Prevención para los delitos contemplados en la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

En lo que se refiere a salud de excelencia, logramos la reacreditación de Clínica Alemana por Joint Commission International, el estándar de calidad y seguridad más exigente para los centros asistenciales en el mundo.

En esta dimensión, el principal reto es consolidar un modelo de medicina humanizada, que garantice una atención de primer nivel a los pacientes y satisfaga sus expectativas y necesidades. Esto nos invita a avanzar en el uso de las nuevas tecnologías, en la digitalización y sobre todo en la gestión de data e información clínica al servicio de los usuarios.

Como desafío permanente, asimismo, hemos seguido potenciando los programas de beneficencia y de educación en salud para la comunidad.

Este trabajo nos permitió aumentar de forma importante el número de exámenes, intervenciones y hospitalizaciones gratuitas que ejecutamos anualmente, y ampliar el alcance de las actividades que realizamos a través del Centro de Extensión.

En lo que respecta al equipo humano, continuamos potenciando los planes de liderazgo, reconocimiento e inclusión, y ejecutamos de manera exitosa el programa “Cuidar a los que Cuidan” en el Departamento de Pediatría y Urgencia Escolar de La Dehesa, entre otros muchos logros.

Con la satisfacción de haber alcanzado importantes avances en todas estas materias, hoy, el principal propósito que nos planteamos es mantenernos como líderes de la industria, a partir de un enfoque innovador y sostenible de la actividad.

Todos los proyectos que estamos promoviendo representan el espíritu de la institución moderna y flexible que buscamos impulsar en los próximos años, una organización que sea capaz de adaptarse a un mundo desafiante, cada vez más determinado por una transformación digital sin precedentes. Asimismo, responden a nuestra aspiración de reforzar la contribución que entregamos al desarrollo social, económico y ambiental del país.

Carta del Médico Director.

Dr. Bernd Oberpaur

“En Clínica Alemana entendemos la sostenibilidad como la capacidad que tienen las organizaciones para desarrollarse en sus propios ecosistemas. Esta mirada implica, como primera tarea para ser sustentable, garantizar que las estructuras internas permitan y promuevan la acción colectiva”.

En Clínica Alemana entendemos la sostenibilidad como la capacidad que tienen las organizaciones para desarrollarse en sus propios ecosistemas. Esta mirada implica, como primera tarea para ser sustentable, garantizar que las estructuras internas permitan y promuevan la acción colectiva.

Desde esta perspectiva, y asumiendo que como organismo necesitamos ser una red de comunicación, en los últimos años hemos puesto un especial énfasis en fortalecer el trabajo en equipo y desarrollar nuestras propiedades de adaptación, con el fin de enfrentar, a partir de estas fortalezas, el principal foco externo de la Clínica: la experiencia del paciente. Esta visión nos permitió durante 2018 concretar importantes hitos en el ámbito de la atención de salud.

Uno de ellos fue la consolidación de nuestro programa de trasplante. Esta iniciativa lleva años con muy buenos resultados y nos ha convertido en el centro de salud privado que mayor número de procuramientos de órganos logra en Chile. También me gustaría destacar el refuerzo progresivo que hemos impulsado en la cirugía ambulatoria en Clínica Alemana en La

Dehesa. Ese es un foco al que queremos seguir dando énfasis, por cuanto nos permite atender de una manera más eficiente a pacientes que no necesitan hospitalización.

En lo que se refiere a innovación clínica, en 2018 nos transformamos en la primera institución en el país y Latinoamérica en disponer del robot Mako, técnica pionera que permite realizar procedimientos quirúrgicos de reemplazo articular con alto nivel de exactitud y seguridad. En la misma línea, incorporamos a nuestro menú de exámenes dermatológicos la tricoscopia digital, para el diagnóstico y evaluación de la alopecia, así como el sistema Vectra, que simula cirugías plásticas y tratamientos dermatológicos.

En calidad y seguridad, resalta como hito principal del año nuestra reacreditación por Joint Commission International. Esta es la certificación de calidad y seguridad que utilizan los principales centros clínicos y hospitalarios del mundo. A este logro sumamos el segundo lugar que obtuvimos en el Ranking de los Mejores Hospitales y Clínicas de América Latina, elaborado por AméricaEconomía Intelligence, y del puntaje máximo en capital humano en la misma clasificación.

Siempre en el marco del interés por reforzar nuestro involucramiento en el ecosistema, en 2018, además, seguimos reforzando el programa de beneficencia. Como parte de esta iniciativa, se realizaron 9.226 prestaciones diagnósticas ambulatorias gratuitas para 3.007 pacientes. A nivel de hospitalizaciones de alta complejidad, en tanto, se efectuaron dos trasplantes hepáticos, intervenciones quirúrgicas para el tratamiento de epilepsia de dos pacientes, intervenciones de dos pacientes con epidermolisis (piel de cristal) derivados por Fundación Debra y cirugías y hospitalizaciones de 110 pacientes por diversas patologías.

Para el futuro próximo, y con el fin de seguir liderando en salud de calidad, uno de los proyectos que priorizaremos es la medición sistemática de la experiencia de los pacientes. Esta iniciativa y todos los objetivos estratégicos que nos hemos propuesto forman parte de la mirada de sustentabilidad con que proyectamos nuestra actividad y los abordaremos con el mismo espíritu de conjunto que hemos construido como institución flexible y en armonía con su entorno.



O1.

NUESTRA CLÍNICA



Perfil de Clínica Alemana.

**En Clínica Alemana
brindamos atención
a nivel ambulatorio,
quirúrgico y de
hospitalización en más
de 60 especialidades
y subespecialidades
médicas.**

Ver especialidades
médicas, centros de
salud y servicios clínicos
en www.alemana.cl

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

Como institución, somos filial de la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia, una corporación sin fines de lucro, fundada en el año 2000 y que es la prolongación de la Sociedad de Beneficencia Hospital Alemán, creada en 1905.

Nuestra sede principal está ubicada en Vitacura 5951, dependencias que comprenden un edificio central y una torre de 16 pisos, en donde desarrollamos actividad clínica y concentramos las áreas administrativas.

Frente a estas instalaciones se encuentra el Edificio Manquehue Oriente, en el que funciona el Servicio de Maternidad y otras unidades médico-quirúrgicas.

En la comuna de Lo Barnechea, por otra parte, se emplaza Clínica Alemana de La Dehesa, recinto en el que entregamos atención en más de 40 especialidades médicas y cirugía mayor ambulatoria. En sus dependencias opera, además, un moderno Centro del Niño, servicios clínicos como Urgencia Escolar y General,

Kinesiterapia, Laboratorio e Imágenes, y -desde febrero de 2019- nuestro nuevo Centro de Traumatología y Medicina Deportiva Alemana Sport, el más avanzado de Chile en esta materia.

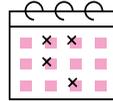
A estas instalaciones en Vitacura y La Dehesa sumaremos en el año 2020 Clínica Alemana Chicureo, cuyas obras de construcción iniciamos en julio de 2018.

En el contexto de nuestra creciente cobertura territorial, hoy también contamos con cuatro puntos de Toma de Muestras de Laboratorio en Santiago, un Centro de Adolescencia en Vitacura y un Centro de Atención Médica en Maitencillo, en la Región de Valparaíso.

Nuestro objetivo es convertirnos en líder internacional en materia de salud de avanzada y servicios clínicos de calidad. En línea con esta aspiración, estamos certificados por Joint Commission International y contamos con la Acreditación Nacional para prestadores de salud.

De manera consecutiva en los últimos años, además, hemos sido destacados en el Ranking de AméricaEconomía Intelligence como la segunda mejor Clínica de América Latina y la de mayor puntaje en capital humano.

**NUESTRA
ACTIVIDAD
EN CIFRAS
2018**



67.067

Consultas médicas
al mes



3.564

Partos durante
el año



32.111

Cirugías anuales
en promedio



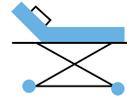
591

Pacientes diarios en
Servicio de Urgencia



442

Camas
disponibles



28

Pabellones



2,8

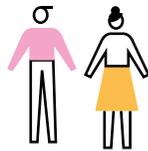
Días promedio de
permanencia



74%

Tasa de
ocupación general

**UN EQUIPO DE
EXCELENCIA**



4.676

Número total de
colaboradores



1.119

Hombres



3.557

Mujeres



62%

de mujeres en cargos
de gerencias y
subgerencias



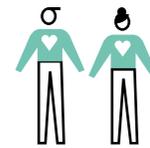
1.306

Médicos especialistas



2.027

Dotación del Departamento
de Enfermería



70%

Índice de Clima
Laboral¹

1. Este índice refleja la relación entre jefe y colaborador como componente esencial en la construcción de la confianza. El clima es clave para brindar una mejor experiencia de servicio.

COBERTURA TERRITORIAL



-  **Clínica Alemana Vitacura**
Vitacura 5951, Vitacura
-  **Edificio Manquehue Oriente**
Manquehue Norte 1499, Vitacura
-  **Clínica Alemana La Dehesa**
José Alcalde Délano 12205, La Dehesa
-  **Centro de Atención V Región**
Strip Center Carretera F-30, Maitencillo
-  **Centro de Adolescencia**
Rafael Maluenda 1600, Vitacura
-  **Toma de Muestras La Reina**
Carlos Silva Vildósola 9073
-  **Toma de Muestras Los Dominicos**
Camino El Alba 11969, Las Condes
-  **Toma de Muestras Ñuñoa**
Manuel Montt 2222, Ñuñoa
-  **Toma de Muestras Tobalaba**
Tobalaba 5151, Ñuñoa
-  **Alemana Sport**
José Alcalde Délano 12205, La Dehesa

REGIÓN METROPOLITANA

REGIÓN DE VALPARAÍSO

Maitencillo



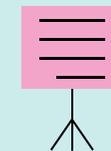
200 mil m²

construidos para servicios clínicos.



M\$ 1.775.978

Inversión en conocimiento médico



M\$ 678.291

Monto destinado a capacitación de los colaboradores

ALEMANA SPORT: CENTRO DE TRAUMATOLOGÍA Y MEDICINA DEPORTIVA DE AVANZADA

En Clínica Alemana La Dehesa se encuentra el Centro de Traumatología y Medicina Deportiva Alemana Sport, el más moderno del país y uno de los más avanzados de América Latina.

En funcionamiento desde febrero de 2019, en sus dos mil metros cuadrados, este recinto desarrolla un modelo de atención integral, que incluye tecnología de punta y un equipo

de especialistas entre los que se cuentan deportólogos, traumatólogos, kinesiólogos, nutricionistas deportivos, psicólogos deportivos y entrenadores médicos.

En Alemana Sport se ofrecen consultas con especialistas, clínicas deportivas, kinesiología de reintegro deportivo, entrenamiento físico, evaluaciones y exámenes deportivos.

Propiedad.

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

Fundada en el año 1905, la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia es una persona jurídica de derecho privado sin fines de lucro creada para contribuir al bienestar integral de las personas, a través del desarrollo de actividades sociales en los ámbitos de salud, educación y adulto mayor (ver iniciativas en capítulo Beneficencia).

DIRECTORIO

El máximo órgano de gobierno en Clínica Alemana de Santiago S.A. es el Directorio. Esta instancia la integran miembros elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas en función de sus competencias profesionales e idoneidad personal, y tiene entre sus principales responsabilidades:

- Velar por el comportamiento corporativo tanto en el ámbito del cumplimiento normativo como en lo que se refiere a gestión financiera.
- Entregar los lineamientos generales de funcionamiento de Clínica Alemana.
- Garantizar el cumplimiento de las estrategias corporativas, para lo cual debe analizar los informes permanentes que le entrega la alta dirección respecto de la actividad institucional.
- Definir las directrices y objetivos principales del desempeño de sustentabilidad de la institución, así como aprobar los proyectos de mayor relevancia en este ámbito.

Este órgano sesiona una vez al mes. Para el desarrollo de su labor, cuenta con el apoyo del equipo ejecutivo, el médico director, los médicos subdirectores y el médico auditor.

Además, es asistido por dos comités de directores: Comité de Finanzas y Comité de Auditoría Administrativa.

La función de estos comités es hacer un seguimiento pormenorizado de los temas considerados estratégicos por la institución.

En 2018, el Directorio participó activamente en el proceso de actualización de nuestra Estrategia de Sustentabilidad y fue actor clave en la certificación del Modelo de Prevención de Clínica Alemana para los delitos contemplados en la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas (ver más en página 18).





COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO AL CIERRE DE 2018

En 2018, a raíz de la renuncia del presidente del Directorio, Sr. Rolf Kühlenenthal Ressler, la Junta Ordinaria de Accionistas realizada en el mes de abril nombró un nuevo Directorio, en el que se incorporó como nuevo integrante al Dr. Claus Krebs Wrege.

A partir de esta conformación, se designó al Sr. Rolf Gremler Zeh como presidente del Directorio de Clínica Alemana y al Sr. Andrés Kuhlmann Jahn en el cargo de vicepresidente, para cubrir la presidencia en caso de ausencia del Sr. Gremler.

En diciembre de 2018, el Dr. Claus Krebs presentó su renuncia al Directorio.

En abril de 2019, asumió como nuevo integrante del Directorio, el Dr. Juan Hepp.

1. Rolf Gremler Zeh
PRESIDENTE
Chileno

2. Andrés Kuhlmann Jahn
VICEPRESIDENTE
Chileno

3. Claus Krebs Wrege
Chileno

4. Roberto Loehnert Binder
Chileno

5. Christian Sturms Stein
Chileno



Misión y principios de nuestra práctica clínica.

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

DIMENSIONES DE UNA ACTIVIDAD MÉDICA CON ENFOQUE SOCIAL



EDUCAR

en el autocuidado y la prevención



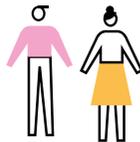
TRANSMITIR
conocimiento médico



OFRECER
acogida y compañía a los pacientes



INNOVAR
en soluciones en salud



Ser parte activa en el desarrollo de la **COMUNIDAD** que la acoge



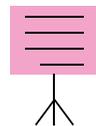
ATENDER
las necesidades actuales para sintonizar con la sociedad



DESARROLLAR
investigación



SER EFICIENTES
en el control de los gastos de la salud



CAPACITAR
a sus profesionales



Marco ético y de conducta.

Para asegurar que las relaciones que establecemos con nuestros grupos de interés se desarrollen bajo los principios de la transparencia y las buenas prácticas, en Clínica Alemana nos guiamos conforme a las directrices del Marco Ético y de Conducta.

Este Marco norma ámbitos como la conducta corporativa, los conflictos de interés y el funcionamiento del Gobierno Corporativo. Se pronuncia, además, sobre aspectos relacionados con la atención a los pacientes y el desarrollo de proyectos de investigación en seres humanos.

Este documento se complementa con el Reglamento Interno de Funcionamiento de

Clínica Alemana, cuyo objeto es proporcionar a los usuarios de la Clínica información acerca de los procedimientos asociados al funcionamiento de sus establecimientos y a las normas de ingreso, estadía, visitas y egresos. Asimismo, promueve y vela por el cumplimiento de los derechos y obligaciones que los rigen.

Uno de los desafíos que nos hemos planteado para 2019 es actualizar el Marco Ético y de Conducta, elaborado en 2014. El objetivo de esta revisión es incorporar entre sus lineamientos las nuevas exigencias que han surgido en el país para la atención de pacientes.



Cumplimiento y prevención de delitos.

En 2018, certificamos nuestro Modelo de Prevención para los delitos contemplados en la Ley 20.393 sobre Responsabilidad de las Personas Jurídicas.

Clínica Alemana dispone de un Modelo de Prevención para los delitos de cohecho, lavado de activos, receptación y financiamiento del terrorismo, comprendidos en la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

Este sistema funciona desde el año 2017 y considera un canal en el sitio web corporativo que permite a todos nuestros grupos de interés realizar denuncias sobre eventuales transgresiones, las que pueden ser anónimas.

Durante el último año, a través de esta línea, tal como ocurrió en el período anterior, la institución no recibió denuncias que correspondieran a los delitos comprendidos en la Ley N° 20.393.

En 2018, uno de nuestros principales logros en el ámbito del cumplimiento normativo fue la certificación de este Modelo de Prevención de Delitos por la entidad certificadora externa BH Compliance.

Este avance fue el resultado de un proceso arduo, que partió con el diseño de la Matriz de Riesgos para los delitos establecidos en la Ley N° 20.393 y luego continuó con la elaboración de una política institucional de prevención. Tras la formalización de este protocolo, se efectuó la verificación de su efectividad, una tarea que realizó la referida entidad certificadora externa y que implicó una completa revisión del cumplimiento de sus disposiciones.

Este trabajo lo complementamos con acciones de difusión y sensibilización en torno a estas materias, que abarcaron a 100 colaboradores e incluyeron al equipo gerencial, la dirección médica y las jefaturas.

De manera paralela a estas actividades, nos abocamos a verificar que los contratos de todos los colaboradores y proveedores de Clínica Alemana incluyeran cláusulas de compromiso para el cumplimiento de la Política y el Modelo de Prevención. Como medida de control continuo, dispusimos la revisión aleatoria durante todo el año de estos contratos y de las demás medidas de prevención establecidas en el Modelo, lo que es verificado por la entidad certificadora BH Compliance.

El 20 de noviembre de 2018, se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.121, que incorporó a la Ley 20.393 los delitos de administración desleal, corrupción entre particulares, negociación incompatible y apropiación indebida. Por tal motivo, también comenzamos a trabajar en la actualización de la Matriz de Riesgos, de manera de incorporar esos delitos a nuestro Modelo de Prevención.

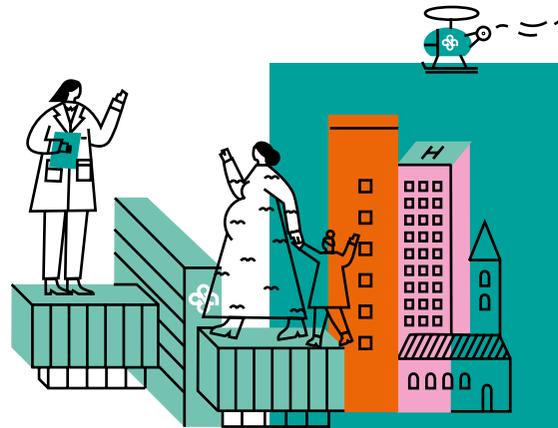
GESTIÓN DE RIESGOS

El Directorio aborda y hace seguimiento a los principales riesgos de la Clínica en sus propias sesiones. Allí se tratan los distintos aspectos que son de relevancia para la organización, oportunidad en que se pueden detectar aquellos aspectos de la gestión que representan una amenaza para el logro de los objetivos institucionales, consultar a la Administración al respecto y luego hacer su control.

Para el control de los riesgos a que está expuesta la institución, un mecanismo que ha resultado eficaz es la operación de los dos Comités de Directores, cuyo trabajo permite abordar aspectos puntuales de la actividad.

Es así como el Comité de Finanzas apunta al riesgo financiero y el Comité de Auditoría Administrativa, en el cual participa el Auditor Interno Corporativo, analiza y prospecta aquellos que afectan a los distintos estamentos administrativos de la organización.

Premios y reconocimientos.



PRIMER LUGAR

Ranking Merco Talento para el sector Salud, por cuarto año consecutivo.

UNA DE LAS 50 EMPRESAS QUE LIDERAN EL RANKING BEST PLACE TO INNOVATE

Esta clasificación es elaborada por GfK Adimark con el patrocinio del Centro de Innovación, Emprendimiento y Tecnología (CIET) de la Universidad Adolfo Ibáñez, Microsoft, XPGConsulNet y América Retail.



SEGUNDO LUGAR EN RANKING "MEJORES CLÍNICAS Y HOSPITALES DE AMÉRICA LATINA"

Por décimo año consecutivo destacamos en esta clasificación que elabora AméricaEconomía Intelligence.

Primer lugar en Índice de Capital Humano en este mismo ranking.



02.

ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD



Una hoja de ruta para los nuevos desafíos.

Luego de desarrollar durante varios años un intenso trabajo en materia de gestión responsable, en línea con nuestra misión corporativa, en 2018 decidimos enmarcar esta labor profundizando nuestra Estrategia de Sustentabilidad corporativa.

Esta hoja de ruta nos permitirá, a partir de esfuerzos focalizados y metas de cumplimiento, multiplicar el valor económico, social y ambiental que generamos como institución

y nos guiará en nuestro objetivo de seguir liderando en los próximos años la atención en salud en Chile.

La elaboración de esta estrategia la iniciamos con un diagnóstico que consideró un análisis interno y otro externo sobre las fortalezas y debilidades de la institución desde la perspectiva de sus principales grupos de interés, y una comparación con las mejores prácticas internacionales en este ámbito.



ANÁLISIS EXTERNO

- Percepción de las fortalezas y debilidades de la institución, identificadas a partir de entrevistas y encuestas a representantes de asociaciones de clínicas e isapres, proveedores, mundo académico, trabajadores contratistas, municipalidades, clientes, sindicatos con convenios y vecinos.

- Revisión de buenas prácticas de cuatro instituciones internacionales de salud.
- Análisis de los principales estándares de la industria.
- Estudio del contexto local y global.

ANÁLISIS INTERNO

- Percepción de las fortalezas y debilidades de la institución identificadas a partir de entrevistas internas y de la revisión de documentos críticos.
- Análisis de las mejores prácticas internas desde la perspectiva de estándares como el Pacto Global de ONU.
- Definición de los riesgos más significativos.

Sobre la base de esta información, durante el segundo semestre de 2018 elaboramos de manera participativa una Estrategia de Sustentabilidad con focos específicos de acción.

PILARES DE LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

GOBERNANZA PARA LA SUSTENTABILIDAD



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

ACCESO A SALUD DE CALIDAD



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

COMPROMISO Y CALIDAD DE VIDA PARA NUESTROS TRABAJADORES



- Cercanía
- Desarrollo y reconocimiento
- Inclusión
- Compromiso

FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE SUMINISTRO



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

MINIMIZACIÓN DE LA HUELLA AMBIENTAL



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

Grupos de interés.

El proceso de elaboración de la Estrategia de Sustentabilidad nos permitió generar un nuevo Mapa de Stakeholders críticos de Clínica Alemana. Este listado nos ayudó a identificar tanto a los grupos de interés que pueden ser más afectados por la actividad de la institución como a aquellos que por su influencia en términos de reputación, financiamiento y operación tienen un alto impacto en el desarrollo de la compañía.

CANALES DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

En Clínica Alemana consideramos el relacionamiento con el entorno como un factor clave para el éxito y proyección de nuestra institución. A partir de esta convicción, decidimos incluir el diálogo con stakeholders entre los 21 focos específicos de la Estrategia de Sustentabilidad y abordarlo en función de nuestro nuevo Mapa de Grupos de Interés.

Esta labor la desarrollaremos reforzando el carácter de Clínica Alemana como una fuente reconocida de divulgación del conocimiento médico y de educación en temas de prevención y autocuidado, y fortaleciendo nuestra red de canales de comunicación.

Esta red comprende todos los sitios web de Clínica Alemana, los perfiles institucionales en Redes Sociales y otras líneas que nos permiten interactuar y recibir retroalimentación de nuestros stakeholders.

Estos canales formales los complementamos además con la relación permanente que mantenemos con otros actores estratégicos de nuestra actividad, como isapres, sindicatos y vecinos.

Entre nuestros principales canales de comunicación están:



CANALES NIVEL INTERNO

- Encuesta Great Place To Work.
- Proceso de Gestión del Desempeño.



CANALES NIVEL EXTERNO

- Plataforma de Atención al Paciente (PAC).
- Encuestas de NPS®.
- Actividades y encuestas del Centro de Extensión.
- Presencia de especialistas de Clínica Alemana en los medios de comunicación como referentes en temas médicos.

**ALCANCE DE CANALES
DIGITALES Y PRINCIPALES
MEDIOS DE DIFUSIÓN**

	UNIDAD DE MEDIDA	2017	2018	VARIACIÓN (%)
Sitio web corporativo	Visitas en el año	8.351.306	11.089.386	32%
Facebook	Seguidores	109.240	130.393	19%
Twitter	Seguidores	9.959	11.596	16%
Instagram	Seguidores	1.640	9.614	486%
LinkedIn	Seguidores	18.997	34.249	80%
Canal YouTube	Seguidores	7.773	10.273	32%
Periódico Alemana Noticias	Ejemplares mensuales ¹	100.000	100.000	0%
Newsletter Alemana Online	Destinatarios mensuales	373.000	430.000	15%
Intranet	Visitas únicas en el año	193.383	266.587	37%

1. Distribuidos en salas de estar y a través del diario El Mercurio.

**INSTITUCIONES
EN LAS QUE PARTICIPA
CLÍNICA ALEMANA**


ACCIÓN Empresas
www.accionempresas.cl



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



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

Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Nuestra Estrategia de Sustentabilidad está en plena sintonía con los Objetivos de Desarrollo Sostenible¹ declarados como prioritarios por las Naciones Unidas para resolver al año 2030 los principales problemas sociales, económicos y ambientales que afectan a la humanidad.

En concreto, los compromisos expresados por la institución en este plan corporativo, así como sus iniciativas asociadas, aportan de manera directa a 11 de los 17 ODS.

PILAR DE SOSTENIBILIDAD

ODS ASOCIADO

COMPROMISOS DE CLÍNICA ALEMANA Y ACCIONES IMPULSADAS

 <p>ACCESO A SALUD DE CALIDAD</p>	  	<ul style="list-style-type: none"> En el marco de nuestra misión, procuramos extender los servicios de salud de calidad a los sectores menos favorecidos. Como parte de nuestro programa de Beneficencia, en 2018 realizamos 9.226 prestaciones ambulatorias. 	<ul style="list-style-type: none"> A través de nuestro Centro de Extensión, educamos a la comunidad en temas de salud y autocuidado. Durante el último año, 33.414 personas participaron en nuestro ciclo de charlas anuales.
 <p>FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE SUMINISTRO</p>	 	<ul style="list-style-type: none"> Para garantizar la sostenibilidad económica de los proveedores de menor tamaño, pagamos sus facturas en 30 días. 	<ul style="list-style-type: none"> Con el fin de multiplicar nuestro impacto positivo en el entorno y la economía local, también favorecemos la contratación de proveedores locales. En 2018, el 96,04% de las empresas con las que nos relacionamos fueron nacionales.
 <p>MINIMIZACIÓN DE LA HUELLA AMBIENTAL</p>	  	<ul style="list-style-type: none"> Damos prioridad al cumplimiento de toda la normativa ambiental a la que está afecta la institución. Gracias a esta preocupación, en 2018 no recibimos sanciones o multas de carácter ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> También promovemos un uso responsable de los recursos. Esta labor nos permitió en 2018 reducir en 30% el consumo de gas natural en el edificio Manquehue Oriente.
 <p>COMPROMISO Y BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES</p>	  	<ul style="list-style-type: none"> Buscamos ofrecer a todo nuestro personal una experiencia laboral de excelencia, centrada en la calidad de vida y el desarrollo profesional. En ese contexto, en 2018 entregamos un promedio de 62 horas de capacitación por colaborador. 	<ul style="list-style-type: none"> Nos distinguimos por contar con un ambiente diverso y equitativo. Muestra de ello es que el 62% de nuestros cargos de gerencias y subgerencias están ocupados por mujeres. Contamos, además, con un Programa de Inclusión, a través del cual facilitamos la incorporación e integración de personas en situación de discapacidad y colaboradores extranjeros.

1. <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

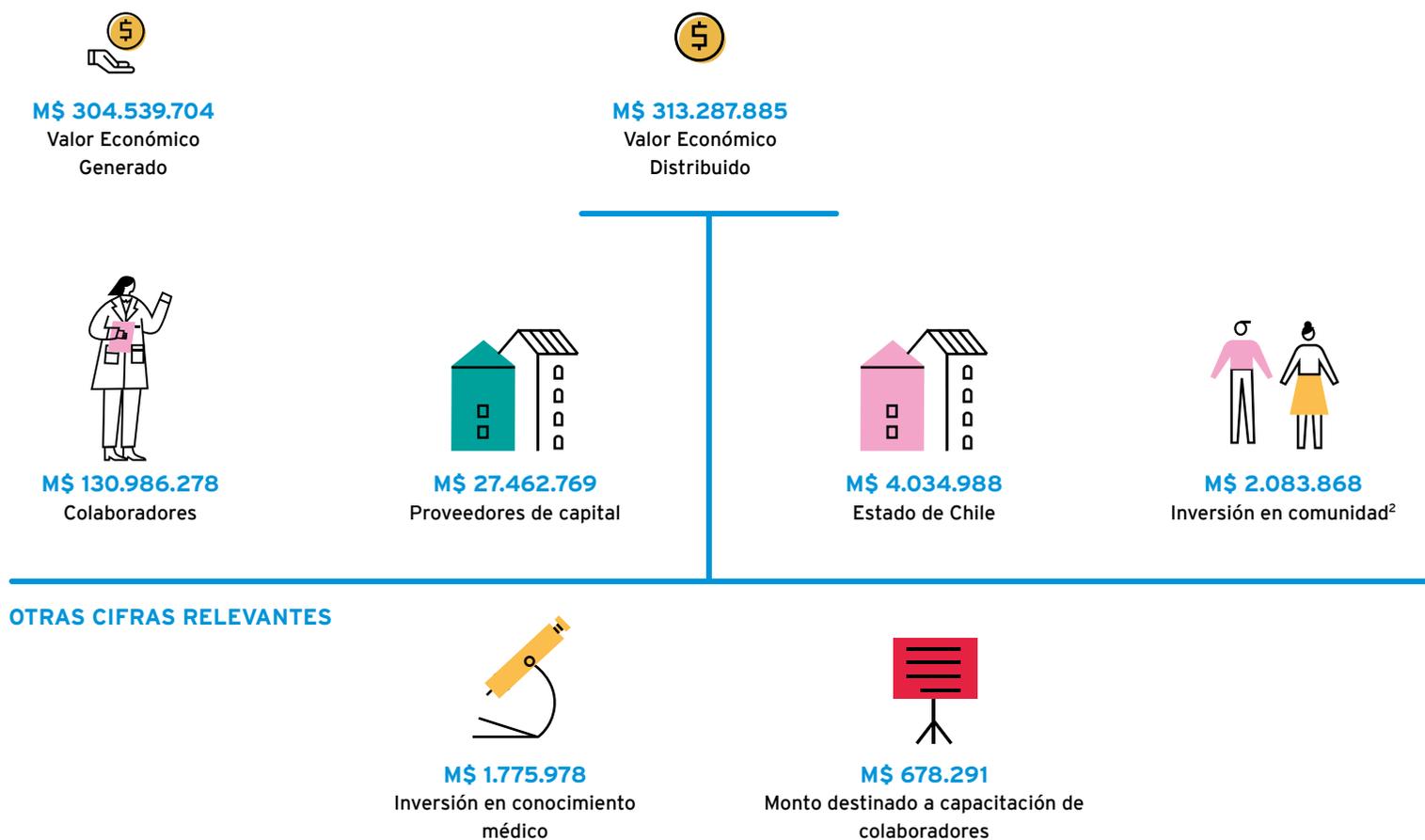
Valor Económico Generado y Distribuido.

En 2018, Clínica Alemana generó valor económico por M\$ 304.539.704, una cifra que supera en M\$ 13.701.179 la registrada en 2017.

Clínica Alemana es un importante generador de valor para su entorno. Proporciona empleo a 4.676 personas, el 76% de las cuales son mujeres, y se vincula comercialmente con 1.465 proveedores, que corresponden en un 96,04% a empresas nacionales.

En el contexto de este aporte, en 2018, Clínica Alemana generó valor económico por M\$ 304.539.704. Esta cifra es mayor que la registrada en 2017, cuando el valor generado se elevó a M\$ 290.838.525.

Durante este mismo período, el valor económico distribuido por la institución se elevó a M\$ 313.287.885¹.



1. En 2018, Clínica Alemana entregó un dividendo extraordinario a la SpA. Esta es la razón por la cual el Valor Distribuido es mayor al Valor Generado.

2. Esta cifra corresponde al costo del programa de beneficencia.

03.

AVANCES EN SUSTENTABILIDAD



Acceso a salud de calidad.



En Clínica Alemana buscamos desarrollar un modelo de medicina humanizada y de alta calidad, que garantice una atención de excelencia a nuestros pacientes.

En ese contexto, y conscientes del impacto que la atención en salud tiene en el desarrollo y bienestar de una sociedad, nos planteamos como desafío ampliar el acceso a nuestros servicios, especialmente entre aquellos segmentos de población y zonas geográficas que carecen de este tipo de prestaciones.

TRABAJAMOS EN UN MODELO DE ATENCIÓN CENTRADO EN EL PACIENTE QUE NOS PERMITE OFRECER SALUD DE CALIDAD A LA POBLACIÓN



CALIDAD Y EXCELENCIA CENTRADA EN EL PACIENTE

La calidad de la atención centrada en el paciente es un sello diferenciador de nuestra institución, y la garantizamos fortaleciendo la capacidad de los equipos para entregar un servicio de excelencia, mejorando su empatía con los pacientes y revisando continuamente los procedimientos a fin de asegurar su mejora continua en la atención y procedimientos.

Esta es una labor permanente que no solo procura la seguridad en la atención, sino también velar por la eficiencia en el uso de los recursos, la eficacia en el actuar de las personas, el respeto por el paciente y la oportunidad en la atención.

Para avanzar en estos objetivos, en Clínica Alemana contamos con un área dedicada a la medición de los procesos y la aplicación de mejoras, e impulsamos programas continuos de capacitación a los líderes para afianzar una cultura transversal de calidad y seguridad en la organización.

En este contexto, y considerando que el perfeccionamiento de los sistemas está asociado a procesos de control y validación sistemáticos, también nos sometemos cada tres años a la evaluación de calidad de Joint Commission International (JCI).

Esta es una certificación de calidad y seguridad valorada por las principales instituciones clínicas y hospitalarias del mundo, y es considerada el estándar más exigente en la materia a nivel internacional. La obtención de este reconocimiento, por cuarta vez consecutiva, representó uno de los principales logros del período.

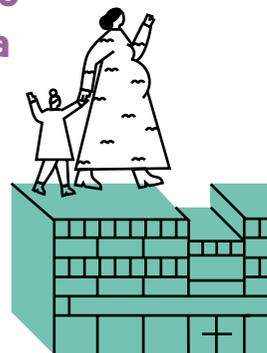
Este trabajo nos permitió, además, ratificar como gran fortaleza de nuestra institución la capacidad de los equipos para adaptarse a los cambios culturales asociados con estas nuevas exigencias.



FORTALECIMIENTO DE LAS VÍAS CLÍNICAS

Esta es una herramienta de gestión para la estandarización de procesos clínicos que se viene implementando desde el año 2014. Implica la conformación de grupos interdisciplinarios de médicos, enfermeras, kinesiólogos y terapeutas para revisar la evidencia científica, consensuar acciones y definir quién, dónde y cómo se realizarán las actividades de forma coordinada para situaciones clínicas específicas. De este modo, se busca reducir la variabilidad en la aplicación de protocolos de asistencia clínica, garantizando mayores niveles de eficiencia, tanto de los tratamientos como del uso de recursos de la institución.

En Clínica Alemana implementamos 20 vías clínicas, a partir de un modelo de mejora continua que permite el seguimiento de sus resultados.





MEJORA CONTINUA DE NUESTROS INDICADORES CLÍNICOS

Fuimos la primera institución de salud privada del país en publicar sus indicadores clínicos.

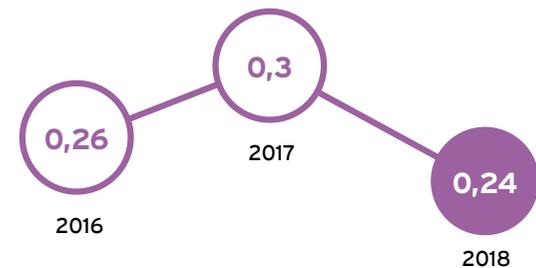
Estos índices de referencia los elaboramos a partir de una comparación con las más exigentes prácticas internacionales y con el objetivo de identificar espacios de mejora.

Hoy, estos indicadores nos ubican en un nivel de desempeño en línea con el de los centros de salud más avanzados en el mundo, especialmente en los siguientes ámbitos:

TASA DE CAÍDAS

Calculado por
1.000 días cama

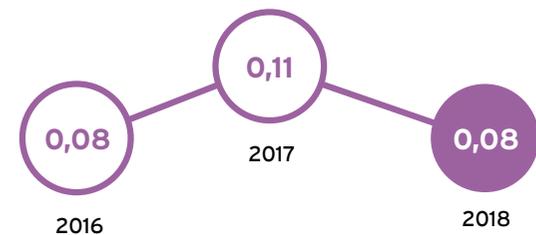
La seguridad en la atención de los pacientes constituye una obligación de todos quienes prestan un servicio y se relaciona con la transparencia de los procesos y resultados.



TASA DE INCIDENCIA DE ÚLCERAS POR PRESIÓN

Calculado por 1.000 días cama
(escaras por apoyo)

Se define úlcera por presión (UPP) como el área de piel o tejidos adyacentes que presentan trauma localizado, generalmente sobre una prominencia, como consecuencia únicamente de la presión o en combinación con la fricción. Las intervenciones preventivas han tenido impacto en la disminución de la incidencia de las UPP, a través de la protección de las superficies de apoyo, cambios posturales, cuidado de la piel, nutrición y manejo de incontinencias de esfínteres.



**TIEMPO DE RESPUESTA
PROTOCOLO DE ATAQUE
CEREBRO VASCULAR¹**

Por obstrucción súbita de una arteria cerebral



Expresado en mediana y rangos intercuartiles | Rangos intercuartiles 30-71 minutos

Este indicador refleja el tiempo transcurrido desde la consulta en Urgencia hasta el momento de la inyección del fármaco. Los protocolos internacionales sugieren que transcurra menos de una hora desde que el paciente ingresa al Servicio de Urgencia hasta la aplicación del tratamiento específico, pasando por todos los procedimientos diagnósticos especializados.

**TIEMPOS DE RESPUESTA PROTOCOLO
INFARTO AGUDO AL MIOCARDIO (IAM)²**

Por obstrucción súbita de una arteria coronaria



Expresado en mediana y rangos intercuartiles | Rangos intercuartiles 54-93 minutos

Este indicador refleja el tiempo transcurrido desde la consulta en Urgencia hasta el momento de la apertura de la arteria coronaria comprometida.

Los protocolos internacionales sugieren que transcurran menos de 90 minutos desde que el paciente ingresa al Servicio de Urgencia hasta la ejecución del tratamiento especializado.

**TASA DE SOBREVIDA
INTRAHOSPITALARIA POR
ATAQUE CEREBROVASCULAR**

Promedio Clínica Alemana para el período 2011-2018

Este indicador refleja la tasa de supervivencia de pacientes adultos que ingresan con diagnóstico de ataque cerebrovascular y que sobreviven durante la hospitalización.



**TASA DE SOBREVIDA
INTRAHOSPITALARIA POR
INFARTO AGUDO AL MIOCARDIO**

Promedio Clínica Alemana para el período 2011-2018

Este indicador refleja la tasa de supervivencia de pacientes adultos que ingresan con diagnóstico de infarto agudo al miocardio y que sobreviven durante la hospitalización.



1. Protocolo ACV: Si se evidencia por imágenes que el ACV es por falta de irrigación, el siguiente objetivo es rescatar el tejido neuronal que dejó de recibir irrigación de sangre arterial. Para estos efectos se inyecta un medicamento que disuelve el coágulo que causa la obstrucción y así disminuyen las secuelas neurológicas. Este protocolo se activa en el Servicio de Urgencia ante cualquier paciente con sospecha de ACV agudo con menos de 6 horas de evolución desde el inicio de los síntomas.
2. Protocolo IAM: Si se evidencia por clínica y exámenes de laboratorio que el infarto agudo al miocardio es por falta de irrigación, el siguiente objetivo es lograr la apertura de la arteria coronaria comprometida y rescatar tejido cardíaco. Este protocolo se activa en el Servicio de Urgencia ante cualquier sospecha de IAM.

EDUCAMOS EN PREVENCIÓN Y AUTOCUIDADO



Taller de Yoga para pacientes oncológicos de Clínica Alemana.

A través de nuestro Centro de Extensión, desarrollamos durante todo el año charlas, talleres y campañas de sensibilización sobre educación en salud y bienestar, sin costo y abiertos a la comunidad, los que se realizan en nuestras instalaciones y en los colegios que cuentan con el Convenio de Accidentes de la institución.

En 2018, uno de nuestros principales logros fue haber aumentado a 33.414 personas la participación en las 817 charlas que organizamos durante el período. Este incremento de 5% en la asistencia respecto del año anterior respondió especialmente al uso de nuevas herramientas de difusión tecnológicas, como las transmisiones vía streaming, que buscan acercar a más personas.

En la misma línea, otro avance a destacar fue la asistencia de 9.741 escolares, profesores, administrativos y apoderados a las 256 charlas que realizamos en establecimientos educativos. Estas acciones se desarrollaron en colegios de Vitacura, Las Condes, Lo Barnechea, La Reina, Peñalolén, Ñuñoa, Colina y Providencia.

Estas charlas y talleres giraron en torno a temas de interés para la comunidad escolar, como la

prevención del consumo de alcohol y drogas, la promoción del buen trato, alimentación saludable, primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar, y se complementaron con actividades especialmente dirigidas a los padres y apoderados.

Entre las actividades desarrolladas para colegios, en 2018 destacó, además, una participación en ferias preventivas de colegios de Vitacura, en las que se instaló un stand con el mensaje “Desconéctate y duerme”, cuyo objetivo fue reforzar la importancia de que los estudiantes duerman las horas que requieren para su desarrollo y eviten el uso excesivo de celulares y videojuegos. Esta iniciativa contempló la instalación de un stand con un juego educativo para los alumnos.

Las 28 charlas efectuadas en coordinación con municipalidades, por su parte, contaron con una audiencia de 754 personas. Entre estas actividades destacó una exposición sobre bienestar emocional del adulto mayor, que se desarrolló para vecinos de la comuna de La Granja en alianza con la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo.

En 2018, participaron 33.414 personas en las actividades de nuestro Centro de Extensión, cifra que representa un aumento de 5% respecto del año anterior.





NUEVAS HERRAMIENTAS DE DIFUSIÓN

En línea con el proceso de transformación digital que impulsa la institución, en 2018 incorporamos el uso de nuevas herramientas de difusión, como las transmisiones vía streaming y la generación de videos con contenido educativo en temas de salud, para cuya masificación, además, empleamos Facebook y YouTube. En concreto, a lo largo del año transmitimos 24 charlas por streaming (tres veces más que las emitidas en 2017), las que totalizaron 2.285 personas en el momento de la transmisión. Además, realizamos 19 videos educativos, el doble de los que se produjeron el año anterior.

MÚSICA PARA EL BIENESTAR INTEGRAL

Durante el último año, también se realizaron eventos culturales que aportan al bienestar integral. En 2018 continuamos organizando conciertos de música clásica, en el marco de la alianza que mantenemos con la Corporación Cultural "Semanas musicales" de Frutillar. Durante el año, como parte de este convenio, efectuamos dos conciertos, a los que asistieron 294 personas.

PARTICIPACIÓN DE MÉDICOS

El crecimiento del Centro de Extensión ha ido de la mano con el aumento en la participación de los médicos de Clínica Alemana en las actividades de este espacio.

De forma voluntaria, estos profesionales dictan las charlas y están permanentemente analizando nuevos temas para abordar.

En 2018, el número de médicos que participaron en los programas del Centro de Extensión aumentó en 15% en comparación con el año anterior.



CHARLAS DE REANIMACIÓN CARDIORRESPIRATORIA PARA LA COMUNIDAD

Estas actividades se realizaron en septiembre en el contexto del mes mundial del RCP y fueron desarrolladas por instructoras de Clínica Alemana.

La iniciativa contempló tres talleres que se efectuaron bajo las directrices

de la American Heart Association (AHA) y consideraron maniobras de reanimación en lactantes, adultos y niños.

Los cursos se impartieron para personal no médico de la institución y para vecinos tanto de Vitacura como de Lo Barnechea, a través de sus respectivas municipalidades.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL CENTRADA EN EL PACIENTE



En 2018 iniciamos un proceso de transformación digital con el propósito de seguir mejorando y fortaleciendo la experiencia que entregamos a nuestros pacientes.

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

Diseñado a partir de la escucha activa que realizamos para conocer nuestras oportunidades de mejora en la experiencia del paciente, con este proceso buscamos convertir a Clínica Alemana en una institución flexible e innovadora, capaz de responder con eficacia a las necesidades de un mundo y una industria digital.

En este contexto, durante 2018 logramos avances importantes:



Elaboramos una estrategia para enfrentar la Transformación Digital. Este plan lo estructuramos sobre la base de un diagnóstico que realizamos para conocer nuestro nivel de madurez en esta materia.



Realizamos el viaje del paciente ambulatorio con la información que recogimos entre pacientes, médicos y colaboradores. Este mapa nos permitió identificar las principales brechas del servicio, que abordaremos desde 2019 con una serie de proyectos específicos.



Comenzamos a utilizar el índice Net Promoter Score (NPS) para medir la lealtad de nuestros pacientes en los diferentes tipos de atención (consultas, exámenes, Urgencia y Hospitalización). Este indicador nos permite determinar la disposición de los pacientes a recomendar nuestros servicios y evaluar los resultados de las acciones implementadas para mejorar su experiencia en la Clínica.

ATENCIÓN ÁGIL

Un foco prioritario de nuestra transformación apunta a la definición de un modelo que permita mejorar la información a nuestros pacientes, reducir los tiempos administrativos y eliminar el uso de papeles asociados a los procesos de atención. Con esta finalidad, en 2018:

Trabajamos en la implementación del pago previo de las consultas médicas, que permite al paciente conocer con antelación el monto final a pagar, después de las coberturas de su isapre y seguros complementarios. Este proyecto ya está operando en etapa piloto y estará en pleno funcionamiento durante 2019.

Establecimos metas de reducción de tiempos de espera y atención administrativa en el área de Servicios Ambulatorios. En 2018, gracias a estos compromisos, logramos bajar a la mitad el tiempo en la atención de algunas especialidades.

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

Evaluamos alternativas para reducir las tareas administrativas de los médicos, de manera que puedan dedicar más tiempo a la atención de los pacientes.

TELEMEDICINA Y TELERREHABILITACIÓN

En el desarrollo de la telemedicina, hemos avanzado en atenciones on line entre médicos de Clínica Alemana y otros centros de salud, así como en atenciones remotas a pacientes con el apoyo de nuestro equipo clínico.

En este contexto, en 2018 desarrollamos la plataforma tecnológica TeleACV, servicio de interconsulta online para el manejo a distancia de pacientes con infarto cerebral agudo para aplicarse en los servicios de urgencia en el país.

El objetivo de esta prestación es brindar apoyo asistencial a centros de salud que no cuentan con especialistas para entregar atención oportuna a los pacientes.

Este aplicativo funciona en el Servicio de Urgencia de Clínica Alemana de La Dehesa y se

aplicó un piloto en el Servicio de Urgencia de Clínica Alemana Temuco.

Este aplicativo funciona en el Servicio de Urgencia Clínica Alemana de La Dehesa y en el Servicio de Urgencia de Clínica Alemana Temuco.

En 2018, además, iniciamos la marcha blanca de un piloto en Telerrehabilitación Kinesiológica, que permite a los pacientes realizar su rehabilitación a distancia a través de un sistema kinet y con seguimiento del equipo técnico desde Clínica Alemana.

Este servicio utiliza la realidad virtual como estrategia de rehabilitación e incorpora el entorno domiciliario como escenario terapéutico, lo que le permite a la persona realizar sus ejercicios en el horario y entorno que prefiera.

El sistema graba cada sesión del paciente, la que es consultada cada vez que se generan nuevas metas de tratamiento.

Su aplicación ha permitido mejorías clínicas significativas, así como una alta satisfacción usuaria.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS PACIENTES

Todas las iniciativas que estamos ejecutando en el marco de nuestra transformación digital las diseñamos poniendo un especial énfasis en el resguardo de la información de los pacientes.

Este es un aspecto que garantizamos gracias a un trabajo de auditoría que efectuamos con avanzadas plataformas de monitoreo y siguiendo lineamientos de autenticación de clase mundial.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE ALEMANA SPORT

El nuevo Centro de Traumatología y Medicina Deportiva Alemana Sport, además del estándar de servicios que nos distingue como institución, cuenta con prestaciones de avanzada orientadas a mejorar la experiencia de los deportistas.

Entre ellas destacan wifi gratuito para todos los usuarios; puertas que se abren al reconocer a los pacientes con hora programada y pantallas que entregan tips educativos relacionados con salud y deporte. Este sistema es una muestra del modelo de comunicación segmentada que queremos desarrollar con los clientes.

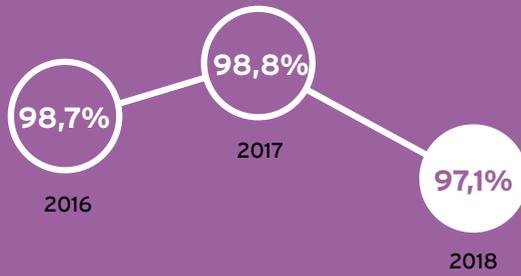
OTROS HITOS DE LA MEJORA DE ATENCIÓN

- En 2018, los clientes con clave de acceso en Mi Página de Salud llegaron a 347.034, lo que representa un aumento del 11% respecto de los 312.812 registrados a fines de 2017. Este es un sitio personalizado que desarrollamos para que los pacientes puedan acceder directamente a su información de salud, así como realizar una serie de acciones administrativas, tales como descargar sus exámenes, pagar cuentas o solicitar formularios y certificados, entre otros servicios.
- Dividimos el proyecto Núcleo en 100 aplicaciones, lo que permitirá generar productos en etapas tempranas. Núcleo es una plataforma de registros médicos que garantiza una mejor gestión asistencial y un uso más eficiente de los recursos.
- Incorporamos en SAP a todas las organizaciones y clínicas regionales, así como a la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia, nuestra matriz.

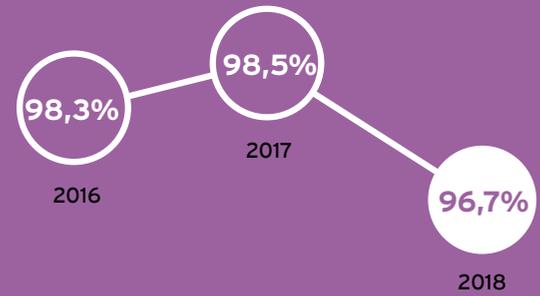


LA ATENCIÓN DE CLÍNICA ALEMANA EN CIFRAS

Nivel de atención telefónica para consultas médicas

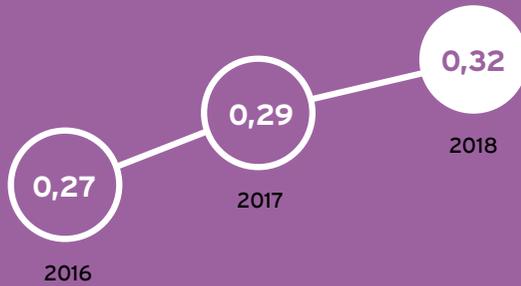


Nivel de atención telefónica en Mesa Central



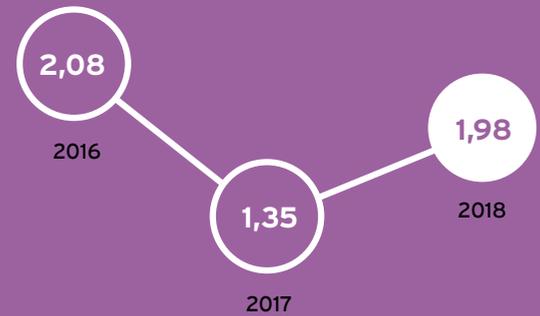
Tasa de reclamos ambulatorios

Tasa por 100 atenciones



Tasa de reclamos hospitalizaciones

Tasa por 100 hospitalizaciones



NPS promedio 2018



Pacientes que recomendarían Clínica Alemana

Al cuarto trimestre de 2018



PREPARAMOS A LOS
PROFESIONALES DE
LA SALUD QUE EL
PAÍS NECESITA



La Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo nació en el año 2001 como resultado de una alianza suscrita entre Clínica Alemana y la UDD, con el propósito de formar médicos y especialistas de excelencia para el país.

Desde entonces se ha distinguido por contar con un modelo de enseñanza basado en una cultura ética y de servicio, con foco en la formación interdisciplinaria y con sólidas bases científicas.

Durante estos años, otro de sus objetivos prioritarios ha sido el fortalecimiento permanente de la calidad y de la oferta de sus programas de pre y postgrado, ámbitos en los que de manera permanente está impulsando importantes avances:



En pregrado, durante 2018 agregé Obstetricia a sus siete carreras tradicionales: Medicina, Enfermería, Fonoaudiología, Kinesiología, Nutrición y Dietética, Odontología y Tecnología Médica.

El sello de todos estos programas está dado por la inserción temprana de los alumnos en el campo clínico, a través de Clínica Alemana y el Hospital Padre Hurtado, este último, en la comuna de San Ramón.

Otra de sus características es la flexibilidad de su malla académica, lo que les permitirá desarrollar contenidos innovadores e inéditos en Chile.



Para 2019, el principal desafío que se plantea la Facultad es el proceso de acreditación al que se someterán cinco programas de especialidades médicas y odontológicas. Esta es una certificación que acredita la calidad académica de estos programas.

Al cierre de 2018, la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo contaba con 13 especialidades médicas primarias y 10 subespecialidades, la mayoría de las cuales responde a las necesidades de especialización del sistema de salud nacional.

Durante este período, además, este centro comenzó la construcción de sus nuevas dependencias. Con una inversión de más de 30 millones de dólares, estas instalaciones estarán en funcionamiento el año 2021 y albergarán además las oficinas y laboratorios del Instituto de Ciencia e Innovación en Medicina (ICIM).

Egresados de pregrado (por carrera)	2017	2018	Total a 2018
Enfermería	68	71	551
Fonoaudiología	40	76	274
Kinesiología	37	54	400
Medicina	79	87	782
Nutrición y Dietética	41	39	281
Odontología	77	55	428
Tecnología Médica	38	73	217
TOTAL	380	455	2.933

Egresados de postgrado (por carrera)	2017	2018	Total a 2018
Postítulo Especialidad Médica	46	50	330
Postítulo Subespecialidad Médica	10	7	51
Total	56	57	381

OTROS ADELANTOS CON VISIÓN PAÍS

- En 2018, la Facultad comenzó a desarrollar su diplomado e-learning en Atención Primaria. Este programa busca mejorar los indicadores de resolución de los profesionales que se desempeñan en este ámbito, para así disminuir las derivaciones a hospitales de mayor complejidad en casos en que no resulta necesario y de esa manera reducir las listas de espera. En esta primera versión del programa participaron 28 médicos.
- A nivel de postgrado, se dio inicio a un programa de especialidad dermatológica. A partir de esta iniciativa, docentes de la Facultad fueron a trabajar al Hospital Padre Hurtado y formaron en este recinto un Servicio de Dermatología. Esta labor permitió disminuir la lista de espera en el Hospital Sotero del Río, hacia donde se derivaban todos estos casos, y fortaleció la formación de dermatólogos en el sistema público.
- Se continuó formando oncólogos especializados en el marco del convenio que la Facultad mantiene con el Instituto Nacional del Cáncer. Este proyecto está en plena sintonía con las necesidades de especialización que identifica el Plan Nacional de Cáncer, lanzado en 2018 por el Gobierno. En 2019, para continuar desarrollando esta labor formativa con los médicos que estén haciendo su especialidad en el Instituto Nacional del Cáncer, la Facultad inaugurará dependencias docentes de más 200 m².
- La Facultad siguió entregando servicios clínicos al Hospital Padre Hurtado, en el marco de una alianza que mantiene con este recinto. Anualmente, como parte de esta iniciativa, se efectúan más de 20 mil consultas.

INVESTIGACIÓN PARA RESOLVER PROBLEMAS REALES DE SALUD

La Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo cuenta para la ejecución de sus programas de investigación clínica con el Instituto de Ciencia e Innovación en Medicina (ICIM).

Orientado a promover la investigación en medicina traslacional de clase mundial, en 2018, el ICIM incrementó los fondos obtenidos para desarrollar su labor.

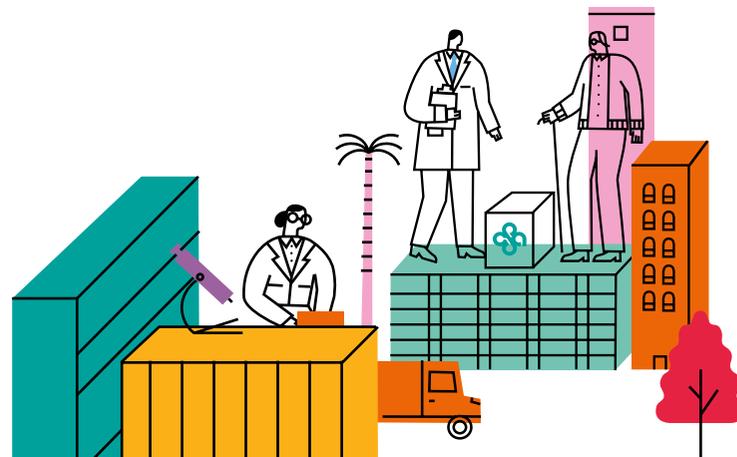
En este ámbito destacó el importante financiamiento que recibió por tres años el doctor José Munita, en el marco del programa Núcleos Milenio, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Investigador del Programa de Genómica Microbiana del ICIM, Munita encabezará un equipo multidisciplinario de científicos para el desarrollo de un proyecto sobre resistencia antimicrobiana.

Entre los proyectos de avanzada impulsados en 2018 con participación de científicos del ICIM destacó especialmente el liderazgo por el doctor Fernando Ezquer para el tratamiento de la adicción al alcohol.

Investigador del Centro de Medicina Regenerativa de la Universidad del Desarrollo, Ezquer busca demostrar con su trabajo que la administración

de células madre en un modelo de ratas alcohólicas es efectiva para combatir su adicción.

Su trabajo fue publicado en 2018 por la prestigiosa revista Scientific Reports, del grupo Nature, y puede dar paso a mejores terapias frente al alcoholismo en humanos.



PERFECCIONAMIENTO MÉDICO, INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA

Dentro de los principales objetivos de Clínica Alemana están el perfeccionamiento médico continuo, la docencia y la generación de conocimiento médico en beneficio de la sociedad. Estos propósitos están alineados con nuestra misión corporativa y los desarrollamos a través del Departamento Científico Docente en el marco de los siguientes pilares:

- Perfeccionamiento médico a través de estadías y cursos en centros de referencia a nivel mundial.
- Cursos clínicos en los que profesionales de Clínica Alemana y referentes extranjeros transmiten conocimiento a otros médicos del país.
- Centro de Información Médica mediante el cual se ofrece un portal que permite acceder a los recursos de información médica digital en un solo lugar.
- Apoyo a nuestros investigadores clínicos en el desarrollo de sus investigaciones, a través de la Unidad de Investigación y Ensayos Clínicos.
- Publicaciones en nuestra revista Contacto Científico.
- Aporte a la formación de nuevos especialistas de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo con nuestro Campo Clínico.

OTROS HITOS DE LA GESTIÓN 2018

- Firmamos nuestro primer convenio con una universidad asiática: la Kyushu University, de Japón. De esta manera, cerramos el período con acuerdos de colaboración docente con 17 hospitales universitarios de primer nivel y de referencia en todo el mundo, líderes en los rankings de sus respectivas especialidades.
- A través de la App Docente CAS, pusimos a disposición de nuestros profesionales de la salud todos los contenidos del Centro de Información Médica.
- El 25% de nuestros cursos fueron talleres de alta complejidad.

PRINCIPALES AVANCES 2018

INVESTIGACIÓN



CURSOS



PERFECCIONAMIENTO EN EL EXTRANJERO



CONVENIOS INTERNACIONALES



FONDO CONCURSABLE



CAMPO CLÍNICO

Durante 2018 se registró un total de **7.283** días de rotación por el Campo Clínico de Clínica Alemana, con más de **4.616** días dedicados a médicos externos en formación.

- **Pasantías de pregrado:** rotaron **498** alumnos de las carreras de Medicina, Tecnología Médica, Fonoaudiología, Nutrición y Kinesiología de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo.
- **Pasantías de postgrado:** recibimos **329** pasantías tanto de especialidades primarias como de subespecialidades y postítulos temáticos, correspondientes a **229** médicos residentes y **100** profesionales de otras carreras de la salud.
- **Pasantías externas:** un total de **187**, que se desglosan en **122** médicos, odontólogos y profesionales de la salud, nacionales y extranjeros, y **65** alumnos de pregrado (externos) que rotaron por nuestra institución.

**PROGRAMA DE
BENEFICENCIA**

En Clínica Alemana otorgamos las prestaciones contempladas en el Programa de Beneficencia que financia nuestra matriz, la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia, CCAB. Esta iniciativa tiene por objetivo la solución de problemas de salud de personas de escasos recursos y/o en estado de necesidad o vulnerabilidad que son derivadas por establecimientos de salud del sistema público al no disponer estos recintos de las prestaciones que dichos pacientes requieren.



Durante 2018, 26 niños de la Fundación Gantz fueron operados de labio con fisura en Clínica Alemana.

En 2018, este programa se desarrolló en sus distintas dimensiones con los siguientes resultados:

DIMENSIÓN

RESULTADOS 2018

PRESTACIONES PARA PACIENTES QUE PROVIENEN DEL HOSPITAL PADRE HURTADO

Se realizaron **9.226 prestaciones ambulatorias para un total de 3.007 pacientes**. De ellos, **2.858 fueron derivados por el Hospital Padre Hurtado y 149 por otros centros de atención**. La mayoría de los exámenes correspondió a pruebas diagnósticas realizadas en Laboratorio Clínico. También se incluyeron imágenes como resonancias magnéticas, scanner, medicina nuclear, ecografías avanzadas y pruebas diagnósticas especializadas, como las de Laboratorio Respiratorio.

CIRUGÍAS DE ALTA COMPLEJIDAD Y HOSPITALIZACIONES PARA PACIENTES CON PATOLOGÍAS COMPLEJAS

En las hospitalizaciones de alta complejidad, destacaron **dos trasplantes hepáticos, dos cirugías para el tratamiento de epilepsia, dos intervenciones de pacientes con epidermólisis (piel de cristal) derivados por Fundación Debra** y cirugías a 110 pacientes por diversas patologías, entre las que se contaron cirugías por radiología intervencional, cirugías traumatológicas y cirugías oftalmológicas.

En total, el programa permitió la **hospitalización de 216 pacientes**.

PRESTACIONES PARA NIÑOS CON LABIOS O PALADARES FISURADOS QUE ATIENDE LA FUNDACIÓN GANTZ

En 2018, Fundación Gantz pudo efectuar en nuestra institución **27 intervenciones quirúrgicas a un total de 26 niños**.

FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS ESPECÍFICOS: ALIANZA CPC-FONASA

En esta categoría se incluye un programa para la realización de cirugías de cataratas sin costo que efectuamos con el apoyo y compromiso de médicos oftalmólogos de nuestro staff.

Este proyecto es el resultado de una iniciativa público-privada en la que participaron otros centros de salud privados y que fue impulsada por el Fondo Nacional de Salud (Fonasa) y la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC).

En 2018, en el marco de este programa, se realizaron **60 cirugías de cataratas a 44 pacientes**. Entre 2017 y el último año, como parte de esta iniciativa **se efectuaron un total de 104 cirugías**.



ACCIONES DE BENEFICENCIA IMPULSADAS POR CCAB

La Corporación Chileno Alemana de Beneficencia desarrolla numerosos programas de acción social y de carácter benéfico, focalizados en los ámbitos de la salud, la educación y el cuidado del adulto mayor. Esta labor la ejecuta principalmente en las comunas del entorno del Hospital Padre Hurtado de Santiago, institución con la que mantiene un convenio de colaboración.

Entre estas iniciativas destacan:

Salud

- **Centro Dental Escolar La Granja:** Desde su apertura en 2010, este proyecto se desarrolla en el marco de un convenio con la Municipalidad de La Granja y tiene por finalidad entregar atención médico dental, preventiva y curativa para escolares de entre 7 y 14 años.
- **Programa de Beneficencia en Clínica Alemana en Santiago** (ver página 41).
- **Convenio de colaboración docente asistencial entre Clínica Alemana de Santiago y el Hospital Padre Hurtado:** Desde 2001, se mantiene un convenio de colaboración docente asistencial con este establecimiento ubicado en la comuna de San Ramón, a través del cual se han logrado avances significativos en infraestructura, equipamiento, tecnología y atención a pacientes de este recinto. Como parte de este programa, se han financiado obras como la construcción de módulos docente-asistenciales y la remodelación del Pabellón Central.

Educación

- **Alianza estratégica entre Clínica Alemana de Santiago y UDD:** En 2001, la Clínica Alemana de Santiago y la Universidad del Desarrollo se asociaron para crear la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo (ver más en página 37).
- **Convenio de intervención odontológica comunitaria:** Como parte de este programa, alumnos de pregrado y docentes de Odontología de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo realizan intervenciones odontológicas en comunidades con recursos limitados y geográficamente aisladas. Estos operativos involucran el despliegue de estaciones de trabajo portátiles, así como de unidades de radiología portátil y radiología digital intraoral. Estas actividades se desarrollan desde 2015, especialmente en localidades precordilleras de La Araucanía.
- **Programa de becas de formación y perfeccionamiento de pre y postgrado:** Este acuerdo favorece a alumnos egresados de colegios alemanes de Chile con el 50% del arancel base en las carreras de Medicina, Odontología y Enfermería en la Universidad del Desarrollo. El programa de becas de postgrado, por su parte, beneficia a médicos generales que realizan su especialización en la Facultad de Medicina Clínica Alemana - UDD. La CCAB también aporta becas de perfeccionamiento destinadas a médicos que pertenezcan al staff de Clínica Alemana Temuco y Clínica Alemana de Valdivia.

Adulto Mayor

Consciente de las implicancias del progresivo aumento de la población mayor de 60 años, la CCAB desarrolla constantemente iniciativas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas que pertenecen a este grupo etario. En esa línea, en la actualidad, la Corporación, en alianza con instituciones sin fines de lucro pertenecientes a la comunidad chileno-alemana, tanto de Santiago como de regiones, aporta en la construcción y administración de residencias para el adulto mayor abiertas a la comunidad en general. Es así como en Santiago participa, junto a la Sociedad Alemana de Beneficencia, en Hogares Alemanes; en Valdivia, con la Corporación Clínica Alemana de Valdivia, en Hogares Alemanes de Valdivia, y en Osorno, junto a la Corporación Alemana de Beneficencia de Osorno, en Hogar Alemán de Osorno.

Los Hogares Alemanes entregan toda la comodidad para residentes autovalentes o dependientes y cuentan con un equipo de profesionales y técnicos preparados en las áreas de Geriátrica y Gerontología para ofrecer una atención personalizada.

En la actualidad, existen Hogares Alemanes en Santiago, Valdivia y Osorno.

ALIANZAS Y CONVENIOS COMERCIALES

Operativo cardiológico en las Islas Falkland:

En el marco de un convenio vigente, en 2018, y por tercer año consecutivo, el Servicio Paciente Internacional y el Departamento de Cardiología de nuestra institución realizaron de manera conjunta un Operativo de Cardiología en el King Edwards Memorial Hospital de las Islas Falkland.

La actividad se desarrolló entre el 8 y el 16 de diciembre, y fue ejecutada por un equipo médico liderado por la doctora Tatiana Leal (especialista en ecocardiografías) y el doctor René Asenjo (experto en marcapasos).

Esta iniciativa consideró las siguientes intervenciones:

- Se realizaron 61 ecocardiografías, cuyos resultados motivaron 46 exámenes patológicos, cuatro exámenes a niños (dos con cardiopatía congénita) y dos exámenes a pacientes hospitalizados.
- Se efectuaron 21 controles de marcapasos, como resultado de los cuales se generaron requerimientos en cuatro pacientes, como cambios de fuente de poder y revisiones del sistema.
- En total, este operativo involucró 82 atenciones.

61

Ecocardiografías

46

Exámenes
patológicos

21

Controles de
marcapasos

82

Total
atenciones



Fortalecimiento de la cadena de suministro.



En Clínica Alemana consideramos a los proveedores como aliados estratégicos para el logro de nuestros objetivos institucionales. Desde esta perspectiva, buscamos establecer con ellos una relación de confianza y de largo plazo, marcada por el sello del valor compartido y el desarrollo recíproco.

En el contexto de este enfoque, impulsamos un relacionamiento permanente con las empresas externas sobre la base de un modelo de gestión de compras, cuyos énfasis están en el manejo eficiente de los presupuestos y la transparencia de los procesos de compra, así como en la calidad de las propuestas, la mejora continua y la seguridad de los servicios y productos en oferta.

Estos lineamientos están en sintonía con la misión y los valores de la institución, y su cumplimiento es monitoreado por la Gerencia de Administración y Finanzas.

NUEVA POLÍTICA DE PAGO PARA PEQUEÑAS EMPRESAS

En Clínica Alemana estamos comprometidos con el desarrollo sustentable de las Pymes, porque entendemos la importancia que tiene este segmento para la generación de empleo y el desarrollo del país.

De acuerdo con esta declaración, en abril de 2018, tomamos la decisión como institución de pagar las facturas de las pequeñas y medianas empresas en 30 días. Esta determinación significó adelantar el plazo estándar con que operamos en este ámbito -de 45 días promedio- y se adoptó nueve meses antes de la aprobación del proyecto de ley presentado por el Gobierno con esta misma finalidad, el que entrará en vigencia en 2020.

Para identificar a los proveedores que

beneficiaremos con esta nueva política, revisamos y actualizamos el listado de empresas con que nos relacionamos entre los años 2017 y 2018, y luego las clasificamos de acuerdo con la categorización de Pyme que establece el Servicio de Impuestos Internos¹.

En este proceso logramos individualizar como Pyme, según esta misma categorización, a cerca del 80% del total de empresas externas con que nos vinculamos durante este período.

FOCO EN LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES NACIONALES

En línea con el interés de la institución por multiplicar el impacto positivo de sus actividades en el entorno y la economía local, también promovemos la contratación de proveedores nacionales.

En 2018 nos relacionamos con 1.407 empresas nacionales, las que representaron el 96,04% del total de nuestra cartera de proveedores del año.

1. www.sii.cl

**PILARES DE LA
ESTRATEGIA DE
PROVEEDORES DE
CLÍNICA ALEMANA**



VALORES

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



APOYO AL DESARROLLO LOCAL

Clínica Alemana apoya el desarrollo económico de la zona donde opera. En esa línea, el 96,04% de sus proveedores son nacionales.



CONFIDENCIALIDAD

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



PROCESOS DE LICITACIÓN TRANSPARENTES

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



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Clínica Alemana ofrece igualdad de oportunidades para todas las empresas que deseen iniciar o que mantengan vínculos comerciales con la institución, a través de procesos de evaluación de objetivos y análisis continuo del desempeño.



**CATEGORÍAS DE
PROVEEDORES DE
CLÍNICA ALEMANA**

**PROVEEDORES DE
EXISTENCIAS**

- Medicamentos e insumos clínicos
- Mobiliario
- Material administrativo

PROVEEDORES DE BIENES

- Equipamiento médico
- Equipamiento industrial
- Equipos de tecnologías y software
- Vehículos de transporte y ambulancias

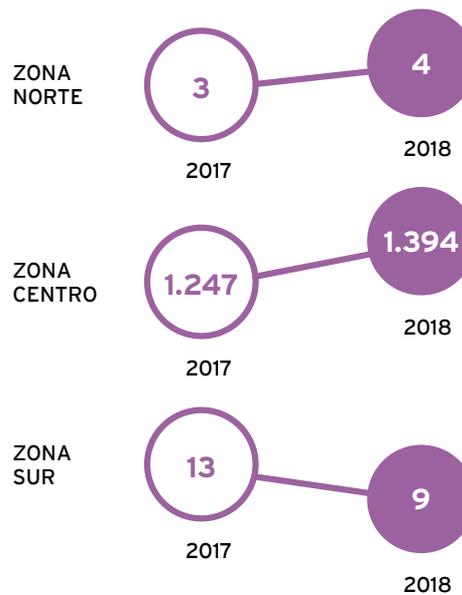
PROVEEDORES DE SERVICIOS

- Proveedores de hotelería (alimentación, aseo, fumigación, aromatización, sanitización, entretenimiento y peluquería)
- Proveedores de mantenimiento e infraestructura

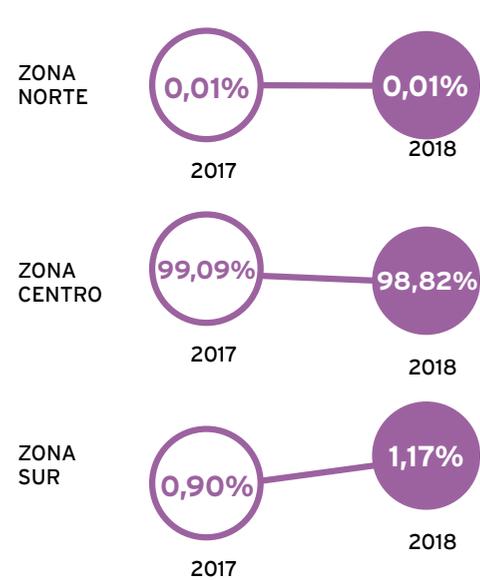
Procedencia de los proveedores de existencias y servicios



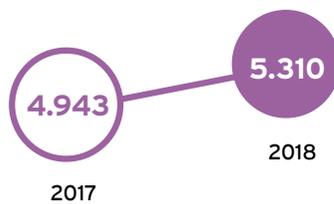
Origen regional de proveedores locales



Total de compras a proveedores locales



Proveedores registrados al cierre del año



Proveedores activos al cierre del año





¿Cómo involucramos a los proveedores en nuestros estándares de cumplimiento?

- A través de nuestra Política de Compras y Proveedores, que establece para las empresas externas y sus trabajadores obligaciones asociadas a la Ley 20.393, como la adopción de controles internos para prevenir y detectar los delitos contemplados en este marco normativo y la obligación de informar al encargado de prevención de Clínica Alemana sobre cualquier conducta que pueda representar una transgresión a sus disposiciones.
- Las empresas contratistas están obligadas, además, a respetar el Marco Ético y de Conducta de Clínica Alemana, así como el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad, y la Política de Seguridad y Salud.
- Al momento de ingresar un nuevo proveedor a nuestros registros, la Unidad de Contratistas revisa sus antecedentes tributarios y comerciales, así como su historial en materia de pago de sueldos e impositivos. Si en este proceso se detectan incumplimientos vigentes, se solicita a la empresa la solución inmediata de la situación. Durante el desarrollo del contrato de servicios, estos aspectos son monitoreados por la institución a través de la revisión mensual de los certificados de obligaciones laborales.

Minimización de la huella ambiental.



En Clínica Alemana somos conscientes del impacto que pueden generar nuestras actividades en el entorno. Por esta razón, asumimos como uno de nuestros principales compromisos de sustentabilidad la reducción de nuestra huella ambiental.

Este desafío lo enfrentamos, en primer término, cumpliendo de manera estricta la normativa a la que está afecta nuestra institución, tanto en lo que se refiere a emisiones como, principalmente, en lo que tiene que ver con el manejo responsable de los residuos. A esto sumamos esfuerzos continuos orientados al uso responsable de los recursos y al alineamiento de nuestro desempeño con los más altos estándares internacionales en materia de gestión ambiental en centros de salud, como los que contempla la certificación Joint Commission International.

NOS SUMAMOS AL APL CERO RESIDUOS A ELIMINACIÓN

Con el objetivo de avanzar en la reducción del volumen de residuos que genera la institución, en enero de 2019 oficializamos nuestro compromiso con el "Acuerdo de Producción Limpia CERO RESIDUOS a eliminación".

Esta iniciativa es el resultado de una alianza público-privada impulsada por la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático, el Ministerio del Medio Ambiente¹ y ACCIÓN Empresas², cuyo objetivo es reducir los volúmenes de residuos sólidos que son eliminados por las empresas, mediante la introducción de prácticas de economía circular, que permitan evitar su generación o aumentar su valorización.

Al cierre de 2018, 29 compañías formaban parte de este programa.

En el marco de este proyecto, con el fin de buscar alternativas para reducir los residuos que van a relleno sanitario, se realizó un diagnóstico y se definió un área responsable.

Este estudio permitió identificar los principales ámbitos de generación de residuos y las oportunidades de mejora. A partir de esta información se elaborará un programa con metas a corto, mediano y largo plazo para avanzar hacia cero residuos que se envíen a vertedero.

1. <http://portal.mma.gob.cl> / 2. www.accionempresas.cl

¿QUÉ TIPO DE RESIDUOS GENERA CLÍNICA ALEMANA?

RESIDUOS BIOLÓGICOS

Son aquellos con riesgo de contener agentes patógenos. Es decir, restos biológicos humanos, residuos patológicos, residuos cortopunzantes con riesgo biológico y residuos contaminados con sangre, plasma o fluidos corporales infecciosos.

RESIDUOS PELIGROSOS

Son todos aquellos que presentan una o más características de peligrosidad definidas en el Decreto Supremo 148/2003/ MINSAL. En este grupo están pilas, tubos fluorescentes, solventes, fijador, revelador y formalina.

BASURA COMÚN

Son residuos sólidos asimilables a domiciliarios que pueden ser entregados a la recolección municipal y dispuestos en un relleno sanitario. En este grupo están los residuos de alimentos, material de limpieza de pasillos, salas y dependencias de enfermos, papeles y materiales de oficina.

RESIDUOS RECICLABLES

Son aquellos residuos no peligrosos que se pueden recuperar mediante transformación para utilizarse en procesos diferentes de aquellos para los cuales fueron creados.

Entre estos materiales que actualmente recicla Clínica Alemana están el papel blanco, el vidrio, los cartones, plásticos y latas.

RESIDUOS GENERADOS EN 2018

Kilos

RESIDUOS ESPECIALES (BIOLÓGICOS)

186.259

202.364

2017

2018

RESIDUOS PELIGROSOS

29.413

42.883

2017

2018

RESIDUOS BASURA COMÚN

2.288.697

2.345.741

2017

2018

RESIDUOS RECICLADOS

167.870

168.690

2017

2018

TOTAL DE RESIDUOS GENERADOS

2.672.239

2.759.628

2017

2018

OTROS AVANCES EN GESTIÓN DE RESIDUOS

- **Escombros:** Continuamos entregando orientación a los contratistas para asegurar el cumplimiento del procedimiento de manejo de estos residuos. Sobre este punto, a partir de 2018, con el fin de efectuar un seguimiento ambiental más efectivo, solicitamos a través del permiso de trabajo información sobre si las respectivas obras generan escombros y cuál es su destino.
- **Reciclaje:** Con la instalación de 89 nuevos puntos internos de acopio para papel blanco y el aporte de la compactadora de cartón que instalamos en 2017, durante el último año aumentamos el volumen de reciclaje de estos materiales. En general, incluyendo también plásticos y latas de aluminio, elevamos a 13 toneladas la cantidad mensual de material reciclado durante el año. Como reforzamiento de esta labor, también capacitamos a los equipos de aseo en técnicas de segregación de materiales y sobre la importancia del reciclaje.

Cabe consignar que los materiales que recolecta la institución son retirados por una empresa externa tres veces por semana.

- **Campaña ¡Adiós bolsas plásticas!:** A partir de 2019, en sintonía con la ley que puso fin al uso de las bolsas plásticas en el sector retail, entregaremos a nuestros colaboradores bolsas reutilizables para la colación, denominadas Snack Bag.
- **Descargas al alcantarillado:** Estamos poniendo un énfasis especial en educar a los equipos para asegurarnos de que no se descarguen en las alcantarillas residuos de carácter sólido. Este programa de sensibilización lo seguiremos desarrollando en 2019.
- **Residuos hospitalarios:** En 2018 extendimos al edificio Manquehue Oriente la instalación de contenedores reutilizables para residuos cortopunzantes contaminados. Estos dispositivos nos permiten reemplazar las cajas desechables con que operábamos hasta entonces, lo que significará dejar de utilizar importantes volúmenes de plástico. El objetivo es seguir ampliando este proyecto a otras áreas.

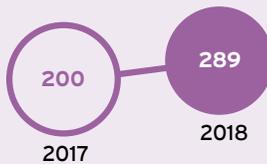
- **Residuos farmacológicos:** Atendiendo a una recomendación planteada por la Organización Mundial de la Salud¹ y con el fin de dar un cumplimiento más estricto de la norma sanitaria, en 2018, además de gestionar los fármacos vencidos o dados de baja, comenzamos a segregar los restos de medicamentos como residuo peligroso.

Esta medida nos permite garantizar que estos fármacos no terminarán en la basura o en las alcantarillas, y nos alinea plenamente con el requerimiento que hace Joint Commission International respecto de conocer toda la ruta de un fármaco tras su aplicación.

Al ser tratados como residuos peligrosos, estos desechos ahora son retirados por un tercero que los elimina en un lugar autorizado.

La segregación de estos fármacos fue la razón principal del aumento que experimentó en 2018 el volumen de residuos peligrosos de la institución (ver página 49).

Número de puntos de acopio de papel blanco instalados en Clínica Alemana

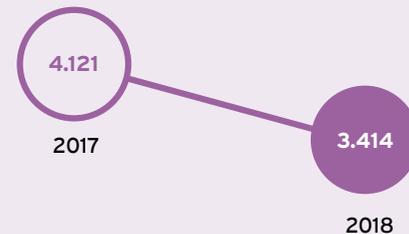


Volumen anual recolectado de papel (en kilos)



En 2018, no recibimos ninguna sanción derivada de incumplimientos en materia ambiental.

Número de trabajadores propios y externos entrenados en manejo de residuos y sustancias peligrosas²



1. <https://www.who.int/es> / 2. La disminución en el número de personas capacitadas obedece a que los programas se han especializado y se están enfocando en los segmentos de colaboradores más relacionados con el manejo de residuos.

NUEVO PLAN DE SUSTENTABILIDAD ENERGÉTICA

Con el fin de consolidar un modelo de gestión cada vez más responsable y eficiente en este ámbito, en el segundo semestre de 2018 comenzamos el proceso de elaboración de un nuevo Plan de Sustentabilidad Energética.

Este proyecto lo iniciamos con el desarrollo de un diagnóstico de nuestro sistema de gestión de energía, entre cuyas recomendaciones se incluye la formalización de una Política Energética con alcance tanto para las instalaciones existentes como para los nuevos proyectos. Esta es una tarea a la que nos abocaremos a partir de enero de 2019.

Cabe consignar que el análisis comparativo a nivel nacional realizado en el marco de este diagnóstico inicial nos permitió concluir que el desempeño de Clínica Alemana en términos de eficiencia energética está entre los mejores de la industria en el ámbito local.

COMITÉ DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Para liderar y coordinar este programa conformaremos un Comité de Eficiencia Energética de Clínica Alemana.

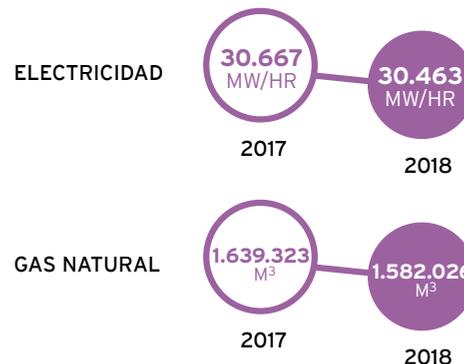
Esta instancia estará liderada por la Gerencia de Operaciones y se reunirá de manera trimestral para analizar los avances del proceso y tomar definiciones al respecto.

Este programa lo comenzaremos a ejecutar en el año 2019, una vez que la institución determine las medidas, iniciativas y compromisos prioritarios.

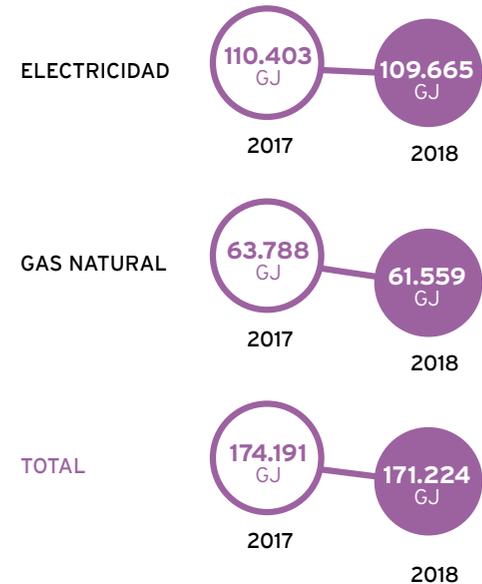


Los jardines interiores del edificio Manquehue Oriente aportan luz natural, permitiendo un importante ahorro energético.

Consumo energético



Consumo energético en GJ



Intensidad energética



PRINCIPALES LOGROS 2018 EN EFICIENCIA ENERGÉTICA

- **Redujimos en 30% el consumo de gas natural en el edificio Manquehue Oriente:** Estas eficiencias se lograron gracias a la optimización de la central térmica, una labor que involucró la corrección de la temperatura de las calderas y un ajuste en el uso del sistema solar y de las bombas de calor.

Calculada a partir de la variable "grados día de calefacción", esta disminución fue de 15%. Este indicador, que será el que utilizaremos en adelante para monitorear nuestro desempeño energético, cuantifica qué tan eficientes han sido los procesos para alcanzar determinadas temperaturas a nivel interno en contextos ambientales específicos.

- **Instalamos iluminación LED en todos los niveles de estacionamientos subterráneos del edificio Vitacura.** Este proyecto contempló la disposición de cerca de 3.500 tubos LED en dichas zonas, a los que hay que sumar los incorporados en otras dependencias de menor tamaño.
- **Adquirimos dos grupos de ascensores con sistema de regeneración energética.** Esta tecnología permite suministrar a la red eléctrica del edificio la energía de frenado que se recupera en este proceso. Estos equipos se instalarán progresivamente en el edificio Vitacura durante 2019 y estarán operativos a comienzos de 2020.

MODELO DE CONSTRUCCIÓN EFICIENTE APLICADO EN LA DEHESA Y CHICUREO

En julio de 2018 comenzamos a ejecutar las primeras obras para la construcción de Clínica Alemana Chicureo.

Este proyecto considera los mismos criterios de eficiencia ambiental que ya incorporamos en el desarrollo del Centro Alemana Sport, en La Dehesa:

- Contempla una estructura aislada, que comprende un piso y un envolvente, además de un muro cortina con termopaneles.
- Incorpora el concepto de free cooling (utilización del aire frío exterior) y el uso de aire caliente ambiental para inyectarlos al sistema de climatización, lo que supone un uso más eficiente de la energía para climatización.



APORTE DE CLÍNICA ALEMANA A CAMPAÑA DE REFORESTACIÓN DE LA PATAGONIA ALCANZA LOS 21.000 ÁRBOLES

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

La iniciativa se ha desarrollado desde entonces bajo el lema “Cada niño que nace en Clínica Alemana es un árbol que crece en la Patagonia”.

Durante estos años, la cifra de ejemplares donados por la institución a esta campaña alcanza los 21.000 árboles.

El programa “Reforestemos la Patagonia” es considerado uno de los aportes en reforestación nativa más grande en la historia del país, ya que pretende plantar un millón de árboles en los parques nacionales Torres del Paine, Laguna San Rafael, Reserva Lago Cerro Castillo y Reserva Lago Carlota.

La campaña se desarrolla de manera permanente y permite además crear un lazo simbólico entre las nuevas generaciones y estas importantes reservas forestales de nuestro país.



FUNDACION
REFORESTEMOS

Compromiso y calidad de vida para nuestros colaboradores.



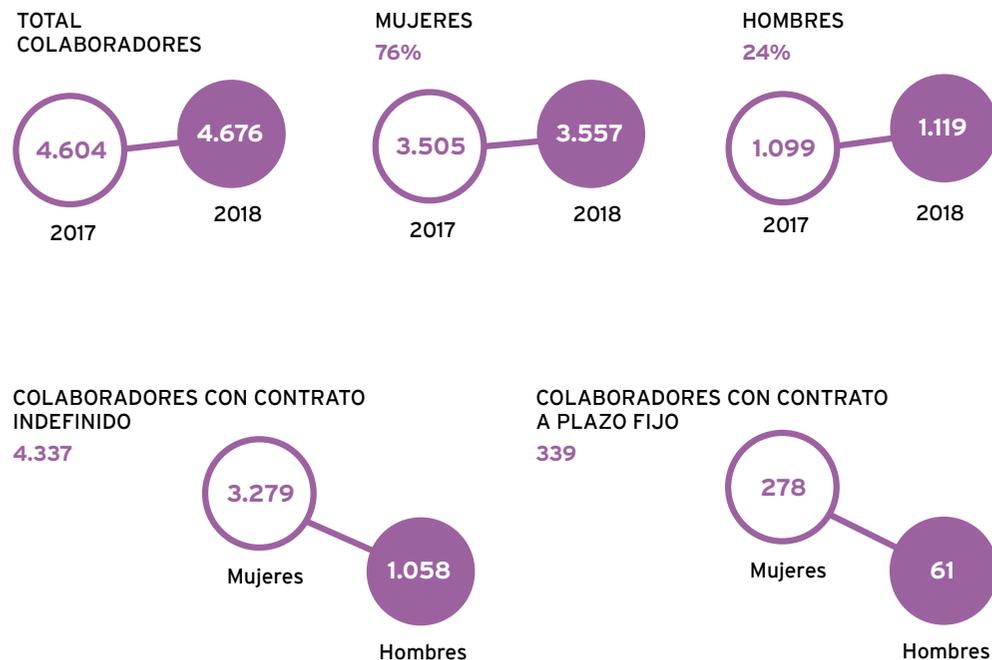
En un contexto que exige a las organizaciones cada vez mayor capacidad de adaptación, vocación por la innovación y nuevas competencias digitales, el desarrollo de las personas juega un rol clave.

A partir de esta visión, y asumiendo que los colaboradores son aliados estratégicos para el desarrollo de nuestra actividad, en Clínica Alemana buscamos ofrecer a nuestros equipos una experiencia laboral de excelencia, centrada en su calidad de vida y bienestar, el desarrollo profesional permanente, la prevención en seguridad y el apoyo social. En este contexto, los principales ejes de acción de Clínica Alemana en materia de personas apuntan a generar instancias de formación permanente y crecimiento integral, un clima de inclusión, diversidad y no discriminación que resguarde los derechos y oportunidades de todos los miembros de nuestra organización, y líneas de apoyo y acompañamiento social para todo el ciclo laboral.

Todos estos compromisos son parte de la Estrategia de la Gerencia de Personas de Clínica Alemana, cuyos pilares buscan reforzar la calidad y transparencia de los procesos, el compromiso de los colaboradores con el sello de atención distintivo de la institución, además de la búsqueda y retención del mejor talento.

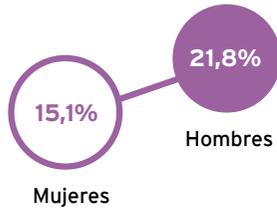
PERFIL DE NUESTRA DOTACIÓN

DOTACIÓN POR GÉNERO Y CONTRATO

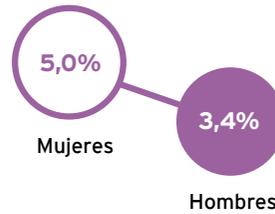


ROTACIÓN 2018

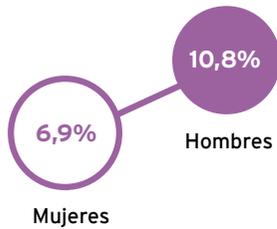
COLABORADORES MENORES DE 30 AÑOS



COLABORADORES DE MÁS DE 50 AÑOS



COLABORADORES DE ENTRE 30 Y 50 AÑOS

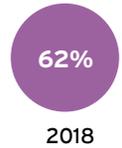


TOTAL COLABORADORES

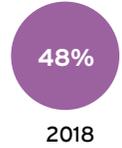


DIVERSIDAD

PRESENCIA DE MUJERES EN CARGOS DE GERENCIAS Y SUBGERENCIAS



PRESENCIA DE MUJERES EN CARGOS DE JEFATURAS

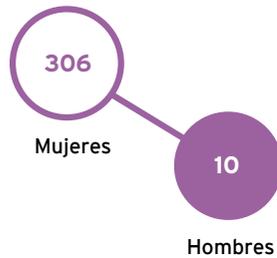


MUJERES PROFESIONALES EN LA INSTITUCIÓN



DOTACIÓN POR ÁREA 2018

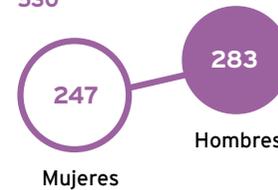
CENTRO DE DIAGNÓSTICO 316



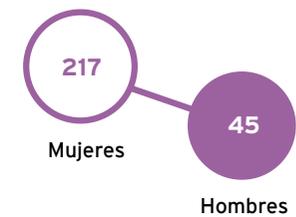
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA 2.027



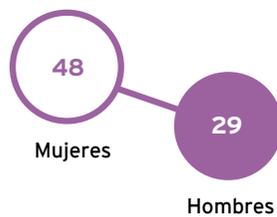
ÁREA MÉDICA 530



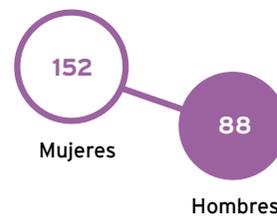
LABORATORIO CLÍNICO, ANATOMÍA PATOLÓGICA Y BANCO DE SANGRE 262



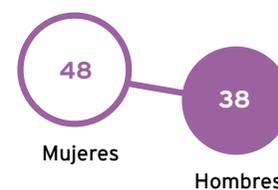
DEPARTAMENTO DE FARMACIA 77



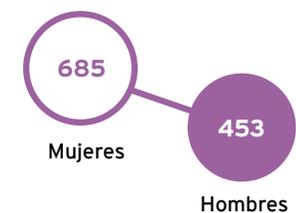
DEPARTAMENTO DE IMÁGENES 240



MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN 86



GERENCIAS DE APOYO 1.138



DESARROLLO PROFESIONAL E INTEGRAL DE LAS PERSONAS

PROGRAMA DE LIDERAZGO CON FOCO EN EL BUEN TRATO

Con el fin de reforzar en nuestra cultura interna un modelo de jefatura más adaptativo, horizontal y con capacidad para reconocer, entregar retroalimentación y contener emocionalmente a las personas, en 2018 desarrollamos un Programa de Liderazgo. Esta iniciativa se ejecutó a lo largo del año con un alcance que incluyó no solo a gerentes y subgerentes, sino también a jefes de área y mandos medios, y contempló los siguientes talleres:

- **Formación en aspectos legales:** curso transversal que abordó desde conocimientos básicos sobre convenios colectivos hasta el uso de las redes sociales en el trabajo y su impacto en términos legales. Asistieron a esta actividad 172 personas.
- **Cortesía y compasión:** Estuvo centrado en el valor del buen trato en el trabajo. Participaron en esta jornada 203 colaboradores.
- **Cómo liderar millennials:** Este taller se desarrolló para ayudar a los líderes a entender a las nuevas generaciones, sus motivaciones y desafíos. Contó con la participación de 223 personas.

Para profundizar en estas líneas, en 2019 impulsaremos cursos en temas como:

- El rol de los líderes en la Transformación Digital y la Innovación.
- Gestión de la diversidad e inclusión.
- Gestión de clima.
- Sinergia organizacional.
- Conversaciones valientes.
- Feedback efectivo.

FORMACIÓN CON FOCO EN EL EQUIPO DE RELADORES INTERNOS

Continuamos capacitando en torno a las mallas específicas que generamos en 2017 para los cargos que están en contacto directo con los pacientes. Este trabajo lo desarrollamos con el apoyo de colaboradores especialistas en cada materia, que actuaron como profesores de estos contenidos específicos. En este ámbito, uno de los desafíos que nos hemos planteado para 2019 es desarrollar cursos orientados a instalar habilidades y conocimientos en herramientas digitales.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

En Clínica Alemana, todos los colaboradores con más de seis meses de antigüedad y sin licencias prolongadas deben someterse a una evaluación de desempeño. Este proceso se realiza una vez al año y contempla una autoevaluación de la persona que debe ser complementada con la retroalimentación de su jefatura directa. En 2018 hicimos ajustes a la metodología que permiten al líder acceder a una visión más amplia de la valoración de todo su equipo, lo que le facilita la comparabilidad de los resultados individuales.

Cabe señalar que en 2018 alcanzamos una tasa de 84% de cumplimiento del proceso (personas evaluadas), una cifra mayor al 73% registrado en 2017.



Horas totales de capacitación		2017	2018
Horas de capacitación totales	Mujeres	238.645	231.070
	Hombres	36.438	57.767
	Total	275.083	288.837
Horas de capacitación promedio por colaborador	Mujeres	68	65
	Hombres	33	52
	Total	60	62

Las horas de capacitación por colaborador se calculan considerando la proporción total de horas de capacitación sobre la dotación.

Horas de capacitación por género y categoría de cargo 2018	Horas totales de capacitación Mujeres	Horas totales de capacitación Hombres	Horas totales de capacitación
Gerentes y ejecutivos principales	326	82	408
Jefaturas	2.544	636	3.180
Personal de apoyo	39.103	14.323	53.426
Personal técnico	170.991	32.840	203.831
Profesionales	18.106	9.886	27.992
Total general	231.070	57.767	288.837

Inversión en capacitación en US\$	2017	2018
Monto invertido en capacitación	1.972.902	1.902.610
Monto promedio invertido por trabajador en capacitación	429	406

Reconocimientos entregados en el año	2017	Aumento respecto de 2016	2018	Aumento respecto de 2017
	711	18,5%	1.037	46%

MÁS RECONOCIMIENTO

En 2018 aumentamos en 46% el número de reconocimientos entregados a nuestros colaboradores. Esta es una práctica que promovemos de manera consistente, por cuanto sabemos que contribuye a mejorar el clima interno, a retener a nuestros talentos y a incrementar los índices de productividad.

Entre las actividades que desarrollamos como parte del Programa de Reconocimiento durante el último año destacaron:

- Con el fin de hacer más dinámicos los eventos de premiación de las áreas, reemplazamos los desayunos formales por actividades de mayor impacto. Organizamos encuentros más sorprendentes, con música y ambientación festiva, lo que facilitó la comunicación entre los invitados y las autoridades de la institución.
- Continuamos promoviendo el uso de la plataforma de reconocimiento por parte de los líderes e invitando a todas las jefaturas a estimular de forma permanente entre sus equipos el buen trabajo y la disposición a mejorar.
- En diciembre, realizamos nuevamente el almuerzo anual de reconocimiento y también organizamos un evento especial para distinguir a las jefaturas que más reconocimientos entregaron durante el año.
- Potenciamos los reconocimientos asociados a la buena atención de público y la calidad del servicio. Para tal efecto, nos basamos en las felicitaciones que entregan los propios pacientes y los comentarios que nos llegan a través de la Plataforma de Atención al Cliente.

VOLUNTARIADO

Durante 2018, 640 colaboradores participaron en actividades de carácter social.



En 2017 comenzamos a desarrollar en Clínica Alemana un Programa de Voluntariado con el fin de canalizar el interés recurrente que nos planteaban los colaboradores de apoyar la labor benéfica de algunas instituciones relacionadas con el ámbito de la salud.

El programa que diseñamos permite a las personas incorporarse a las actividades de estas organizaciones de manera individual, aunque siempre en coordinación con nuestra institución.

Las acciones a las que se sumaron nuestros colaboradores durante el año 2018 en el marco de esta iniciativa contaron con la participación de 640 personas y se complementaron con los operativos sociales que organiza de forma

continua el Departamento de Enfermería de la institución (ver más en página 67).

Nuestro objetivo en 2019 es ampliar el Programa de Voluntariado a instituciones benéficas de carácter social y comunitario, en línea con el interés expresado por los mismos equipos en una encuesta que realizamos sobre voluntariado corporativo.

A partir de la información recogida en esta consulta, se definirán las líneas de acción específicas, así como los proyectos que les parezcan más atractivos y que estén en sintonía con el programa de sustentabilidad de la organización.



APOYO DURANTE TODA LA VIDA LABORAL

En los últimos años, Clínica Alemana ha fortalecido el desarrollo de instancias de orientación y apoyo parental para sus colaboradores.

En Clínica Alemana contamos con una sólida red de apoyo social y familiar para acompañar a nuestros colaboradores durante toda su vida laboral. Este conjunto de prestaciones contempla desde asistencia con psicólogos externos en convenio de la Clínica, hasta la generación permanente de instancias para la orientación y el apoyo parental.

PRINCIPALES BENEFICIOS DE CLÍNICA ALEMANA



BENEFICIOS

- Programa de vivienda y ahorro habitacional
- Sala cuna
- Jardín Infantil para niños de 2 y 3 años
- Préstamos de auxilio
- Buses de acercamiento
- Bonos escolares
- Convenios con 4 gimnasios con precios preferentes
- Premiación escolar
- Becas de estudios superiores para hijos de colaboradores
- Beca de discapacidad



PERMISOS

- Por fallecimiento de cónyuge e hijos
- Por matrimonio
- Por nacimiento de hijos
- Por cambio de domicilio
- Permiso sin goce de rentas (hasta dos meses)



CONCILIACIÓN

- Atención social
- Vacaciones entretenidas para los hijos
- Cabañas
- Club Somos
- Recreación
- Talleres especiales
- Programa Comparte Tu Talento
- Campamentos de invierno y verano
- Conociendo el Trabajo de Mamá y/o Papá
- Programa de Mini Colaboradores



SALUD

- Seguro Complementario
- Préstamos médicos y dentales
- Seguros de vida
- Médicos del personal
- Programas preventivos en salud
- Vacunación gratuita

Esta es una línea de trabajo que hemos fortalecido en los últimos años, considerando la alta presencia en nuestra dotación de madres jefas de hogar y la inquietud en torno a estos temas que hemos detectado en los resultados de la Encuesta de Riesgo Psicosocial.

En esta dimensión, en 2018 continuamos desarrollando nuestros "Talleres para Padres", charlas periódicas que durante este período

centramos en la sexualidad adolescente y la prevención de los abusos.

Para 2019, nuestro desafío es tratar en estos talleres la preocupación creciente de nuestros colaboradores en torno a la tecnología y su impacto en los niños y adolescentes. Otro de nuestros retos es convocar a personas de áreas distintas a las administrativas y que trabajan bajo el sistema de turnos.



OTROS AVANCES EN CONCILIACIÓN, BIENESTAR Y ORIENTACIÓN

- **“Somos tu Biblioteca”:** Creado en 2017 con el objetivo inicial de poner a disposición de los colaboradores las listas de lectura escolar complementaria, este proyecto experimentó durante 2018 un importante desarrollo. A comienzos de año, decidimos consultar a los colaboradores por sus listas de libros preferidos para así adquirirlos y facilitarlos luego en calidad de préstamo. La iniciativa fue todo un éxito y derivó en una creciente demanda del servicio, llegando a realizar 1.407 préstamos de libros durante el año. En la misma línea, lanzamos el programa “Elige leer con tu hijo”, una actividad que contempló jornadas de cuenta-cuentos para niños de entre 6 y 9 años, y un concurso de relatos navideños para los hijos de los colaboradores. Este certamen concluyó con la publicación de las historias ganadoras en un libro ilustrado que posteriormente se subió en formato digital a Intranet.
- **Deportes:** Con el propósito de promover la vida sana y el encuentro de personas de distintas áreas, durante el año 2018 organizamos numerosas actividades

deportivas, campeonatos de fútbol, jornadas de running y un torneo de bowling. A diferencia de años anteriores, en esta ocasión invitamos a sumarse a estos programas a las familias de los colaboradores, lo que permitió un crecimiento significativo en el número de participantes. Entre estas iniciativas abiertas destacó un treeking familiar que organizamos al Parque Aguas de Ramón, en La Reina y San Carlos de Apoquindo. La actividad, en la que participaron más de 350 personas, se extendió por 4 horas y concluyó con un concurso de selfies. En total, las actividades deportivas que desarrollamos en el año convocaron a 680 personas.

- **Taller “Mujeres con sentido”:** Esta actividad tiene por finalidad abrir un espacio de conversación e intercambio de experiencias entre las colaboradoras, en torno a temas como el autocuidado y otras preocupaciones de la mujer. En 2018 efectuamos dos de estas jornadas, ambas en el centro recreacional Rosa Agustina, con una convocatoria total que alcanzó las 80 personas.

- **Taller “Padres e hijos”:** Espacio diseñado para potenciar la relación padre-hijo en un marco de entretención, juego y en un ambiente natural y agradable. En 2018 realizamos dos de estas jornadas, ambas en el centro recreacional Rosa Agustina, con una convocatoria total de 80 colaboradoras y colaboradores con sus respectivos hijos de entre 8 y 16 años de edad.

- **Gimnasia de Pausa y Masaje en Silla:** Estas actividades se desarrollan en todas las áreas de la institución con el objetivo de reducir el estrés entre los colaboradores. En 2018 convocaron a un total de 3.255 personas, lo que representa un aumento significativo en sus niveles de participación.

Estas intervenciones se realizan de forma permanente durante todo el año y tienen una duración de 10 minutos en el caso de la Gimnasia en Pausa y de 5 a 10 minutos en el caso de los Masajes en Silla. Esta duración permite que los colaboradores se puedan turnar, sin interrumpir los servicios.

INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD



Clínica Alemana cuenta con un Programa de Inclusión a través del cual en los últimos años ha facilitado la contratación e integración en sus equipos de personas en situación de discapacidad y colaboradores extranjeros.



En el marco de esta iniciativa, la institución ha promovido de forma constante la mejora de sus condiciones de trabajo y sus oportunidades de desarrollo.

Esta labor le permitió superar en el primer semestre de 2018 el número de personas con discapacidad exigido por la nueva Ley de Inclusión, de acuerdo con el tamaño de su dotación.

Como parte de este programa, durante el año, acompañamos a los colaboradores que no contaban con su Registro Nacional de la Discapacidad (RND) en sus trámites para la obtención de esta identificación.

Asimismo, generamos nuevos beneficios especiales, que consideran apoyo médico y económico, y en algunos casos, también la revisión y modificación de los puestos de trabajo.

En la misma línea, orientamos a aquellas personas que, a pesar de tener pensión de invalidez, por desconocimiento, no habían realizado la gestión para cobrar el seguro de invalidez asociado a nuestra póliza de seguro complementario de salud.

Gracias a este apoyo, al cierre de año, 13 colaboradores habían accedido a un seguro de invalidez que consta de hasta las 12 rentas como tope máximo.

MEJORES CONDICIONES DE TRABAJO

De manera paralela a esta labor, y para garantizar que nuestros 55 colaboradores en situación de discapacidad puedan desempeñar sus funciones en condiciones óptimas, estamos comenzando la revisión especializada de sus puestos de trabajo y analizamos, con el apoyo de una institución experta, algunas iniciativas tendientes a mejorar su calidad de vida.

Con la asesoría de la Fundación Tacal, por otra parte, definimos los puestos de la Clínica en los que pudiera ser factible incorporar nuevos colaboradores con algún tipo de discapacidad.

¿QUÉ VIENE PARA 2019?

Como desafío para el próximo año, nos propusimos desarrollar una agenda de trabajo en diversidad con foco en las mujeres trabajadoras, así como en los colaboradores inmigrantes y adultos mayores.

PROGRAMA DE AUTOCUIDADO

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

Es por ello que desde hace tres años hemos desarrollado un robusto Programa de Autocuidado, que contempla acciones masivas e intervenciones específicas en unidades para el manejo y prevención de las dimensiones que afectan el desgaste emocional propio del trabajo en salud.

A través de esta iniciativa, Clínica Alemana entrega a los equipos los recursos que requieren

para un mejor manejo de este trastorno emocional asociado con el trabajo, el estrés laboral y el estilo de vida de las personas.

En 2018, este programa contempló la ejecución de un plan especial en unidades cuya carga y ámbito clínico pueden resultar más sensibles desde este punto de vista, como la UCI Pediátrica, UCI Adulto, Cardiología, Oncología, el Servicio de Urgencia y Kinesiología.

Para diseñar este programa, miembros de nuestro equipo de Recursos Humanos viajaron a conocer la experiencia de Clínica Mayo¹, institución de referencia en esta materia.

A nivel general, la iniciativa consideró para todos los colaboradores talleres de yoga, coach corporal, acupuntura, pilates y mindfulness.

1. <https://www.mayoclinic.org/es-es>



**CULTURA DE
RESPECTO,
CONFIANZA Y
CONTENCIÓN
EMOCIONAL**

En Clínica Alemana buscamos generar en los equipos de trabajo una cultura de respeto, confianza y contención emocional que permita a sus integrantes enfrentar situaciones difíciles o de crisis (muerte, duelo, dolor y violencia). Así también, promovemos un ambiente laboral digno, diverso y tolerante, libre de prácticas discriminatorias, en el que impere la igualdad de oportunidades y de trato, entregando herramientas para mantener el bienestar en el trabajo e impactando positivamente también en la experiencia de servicio de nuestros pacientes.



Estos lineamientos los consignamos en nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, un documento a través del cual establecemos las directrices que deben regir el actuar y la interacción de todas las personas que forman parte de la organización, así como en las políticas internas de Recursos Humanos.

En línea con estas aspiraciones, en 2017 elaboramos el programa “Cuidar a los que cuidan”.

Esta iniciativa comenzó a ejecutarse en 2018 en el Departamento de Pediatría y Urgencia Escolar de La Dehesa.

El trabajo lo iniciamos en la unidad de Neonatología, a través de una intervención que involucró de manera inédita a médicos, enfermeras, auxiliares y profesionales de apoyo. La labor contempló un diagnóstico del área, la entrega de herramientas a los equipos y una etapa de conclusiones y de instalación de procesos.

Dada su alta valoración, Pediatría solicitó extender la experiencia a otras unidades del área, como Adolescencia y Broncopulmonar Infantil.

CANAL DE DENUNCIA

Clínica Alemana cuenta con un sistema para resolver las situaciones que, a juicio de los colaboradores, puedan quebrantar sus derechos o representar un menoscabo a su dignidad.

Dicho sistema contempla como principal línea de denuncia, para casos de discriminación, acoso laboral y sexual, la comunicación directa por parte del afectado o afectada con el Gerente de Personas o la Subgerencia Legal de Personas.

En 2018, a través de este conducto, la institución recibió 22 denuncias. De este total, 9 derivaron en sumario interno y las 13 restantes se resolvieron a través de entrevistas de conciliación o contención.

**SEGURIDAD
Y SALUD
OCUPACIONAL**

A través de una capacitación continua y de la identificación y evaluación permanente de los riesgos, Clínica Alemana busca construir una cultura preventiva que permita a los colaboradores desempeñar sus funciones en un entorno sano, libre de amenazas y en plena sintonía con las normas de seguridad vigentes.

En este contexto, el desafío de la institución es reducir de forma sistemática sus niveles de accidentabilidad y siniestralidad, y avanzar en el aseguramiento de las menores tasas de accidentabilidad y enfermedades profesionales del rubro.

En 2018, estos objetivos se lograron con holgura al alcanzar la Clínica importantes disminuciones en sus índices de referencia.

Estos resultados son consecuencia directa del trabajo focalizado que realizó la institución, especialmente en el ámbito del manejo de cargas y pacientes.

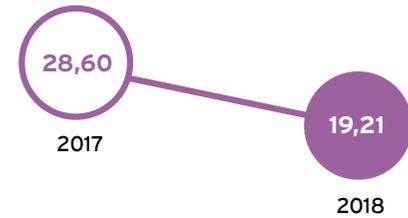
En este campo, ampliamos desde Pabellón hasta los Servicios Intermedios y Maternidad la capacitación para que los colaboradores sepan utilizar los equipos que adquirió la Clínica con

el fin de facilitar la tarea de mover personas. Entre estas herramientas se cuentan tablas de transferencia, rotadores, cinturones, sistemas de sujeción y sabanillas deslizantes.

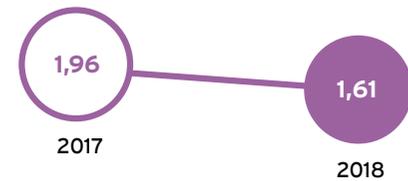
En el área administrativa, por su parte, el foco estuvo en la instalación de apoyos ergonómicos y la evaluación de puestos de trabajo. Esta última tarea se reforzó a partir de la puesta en marcha de la Ley de Inclusión Laboral y derivó en la entrega de recomendaciones específicas para las necesidades de cada trabajador.

En términos de seguridad, uno de los énfasis del trabajo que desarrollará la Clínica en 2019 será la prevención de riesgos asociados al tránsito de personas por las dependencias de la institución. En el marco de esta labor, durante el próximo año se impulsarán campañas elaboradas en conjunto con la Mutualidad.

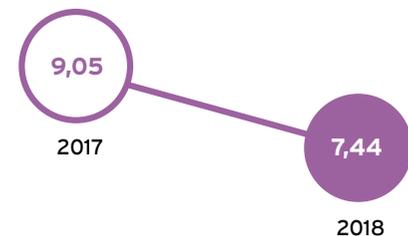
TASA DE SINIESTRALIDAD



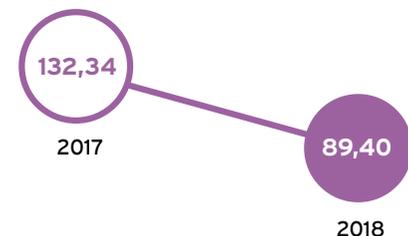
TASA DE ACCIDENTABILIDAD



ÍNDICE DE FRECUENCIA



ÍNDICE DE GRAVEDAD



OTROS HITOS DE LA GESTIÓN EN SEGURIDAD DURANTE 2018

- Entrenamiento para la manipulación de formalina:** Con foco en la protección respiratoria, reforzamos los planes de entrenamiento y sistemas de control para los servicios con mayor exposición a agentes químicos, físicos y biológicos. En esta línea, seguimos realizando entrenamientos para la manipulación y la preparación de la formalina, compuesto químico que se utiliza generalmente para la conservación de las muestras biológicas. También se fortalecieron las medidas de seguridad en dichas unidades, como el uso de una cámara de bioseguridad, particularmente en Anatomía Patológica, una de las áreas críticas en este ámbito por los trasvasijos y vertidos de químicos que en ella se desarrollan.
- Día de la Prevención de Riesgos y del Medio Ambiente:** En el marco de esta actividad, se hizo una exposición sobre la situación de seguridad de la Clínica en el contexto de la industria nacional y en comparación con la realidad de centros de salud de otros países. Este ejercicio permitió identificar los avances y las oportunidades de mejora que tiene la institución en esta materia. La jornada incluyó una actividad central sobre autocuidado, realizada en el Aula Magna, y la instalación de un stand en el segundo piso de Vitacura, donde se entregó información sobre temas como la dermatitis, sustancias peligrosas, manipulación de pacientes y uso de extintores. El programa culminó con la entrega de premiaciones a las áreas por su gestión en salud y seguridad ocupacional.
- Involucramiento de los contratistas:** Clínica Alemana incluye a sus contratistas en todos sus procesos de capacitación en seguridad. Mantiene, además, una coordinación estrecha con los encargados de Prevención de Riesgos de estas empresas. Como parte de esta relación, recibe de estas firmas reportes mensuales sobre su gestión en temas de salud y seguridad.

INSTALACIONES SIN RIESGOS

Para garantizar la seguridad tanto de los pacientes como de nuestros colaboradores, en Clínica Alemana también velamos por el buen funcionamiento de las instalaciones a través de controles exhaustivos y periódicos a todos los sistemas y servicios de la institución.

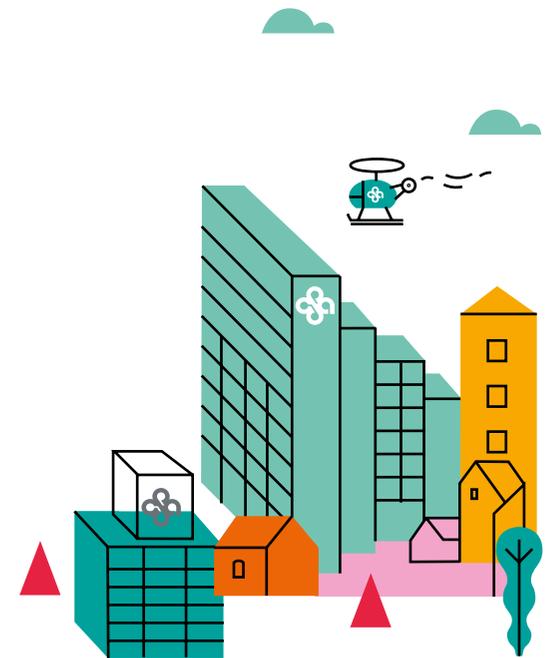
Para estos efectos, trabajamos sobre la base de nuestro Plan de Prevención de Incendios, un programa que no solo recoge las exigencias legales, sino que además está alineado con las mejores prácticas y estándares internacionales en la materia.

En 2018, en el marco de la ejecución de este plan, revisamos todos los equipos y dispositivos de seguridad de la institución. Este trabajo consideró la activación de sensores con humo y pulsadores para verificar su correcto funcionamiento, lo que nos permitió levantar observaciones que nos ayudarán a definir mejoras en los procedimientos y las instalaciones.

Durante el período, también organizamos simulacros de operativos de evacuación. Estos ejercicios los ejecutamos con grupos de 10 personas por área, para no entorpecer la actividad de la Clínica.

Asimismo, realizamos cursos de capacitación para la Brigada de Emergencias, en los que participó personal de Prevención de Riesgos, Mantenimiento y Seguridad. En la misma línea, también efectuamos un taller de entrenamiento externo en uso de mangueras y trabajamos en simulaciones con exceso de humo en sala.

Durante el último año, esta Brigada de Emergencias participó en el proceso que activamos para enfrentar una inundación menor que se produjo en la Clínica como consecuencia de la rotura de una cañería. Esta experiencia nos permitió evaluar la capacidad de actuación del grupo.



RELACIONES LABORALES

Clínica Alemana mantiene con su sindicato una relación sólida y transparente, basada en la confianza y el diálogo continuo.

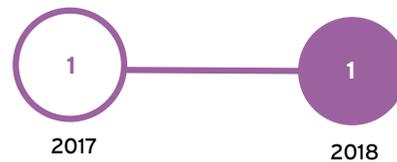
Este vínculo permitió que en 2017 ambas partes cerraran exitosamente y por adelantado la primera negociación colectiva a la que se enfrentaban en el marco de la nueva legislación laboral.

En 2018, este relacionamiento se continuó fortaleciendo a través de las reuniones periódicas que efectúa la administración con los representantes sindicales en torno a los principales temas de interés común.

Cabe consignar que en 2018 Clínica Alemana logró cerrar un convenio con Enfermeras, con beneficios que se hicieron extensivos a todas estas profesionales.

INDICADORES DE SINDICALIZACIÓN EN CLÍNICA ALEMANA

Número de sindicatos

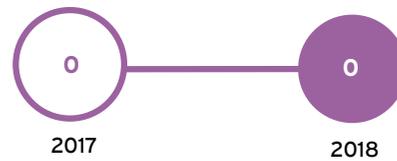
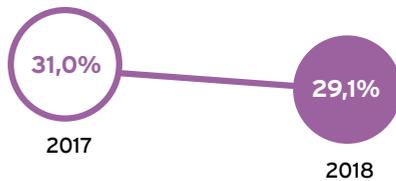


% de sindicalización

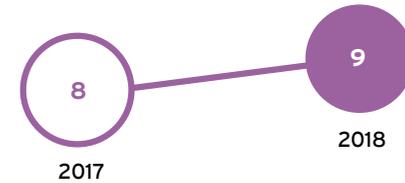


Cobertura de convenios colectivos

Huelgas en el año



Número de años sin huelgas



CLIMA LABORAL



70%

Índice de Clima de Clínica Alemana



60%

Índice de Clima de la industria de la salud

Durante el último año, como resultado de las intervenciones realizadas en las áreas con mayores brechas detectadas en el estudio de clima de 2017, los índices de clima laboral volvieron a registrar un aumento considerable.

En concreto, en la medición aplicada en 2018, el Índice de Clima Laboral de la compañía se elevó al 70%, dos puntos porcentuales por sobre el registro observado en la evaluación de 2016 y 10 puntos porcentuales mayor que el benchmark de la industria de la salud, de 60%.

La tasa de respuesta, en tanto, llegó al 70%, lo que también representa un aumento en comparación con el proceso anterior y otorga a los resultados un carácter altamente representativo.

El trabajo en 2019 se centrará en las 26 áreas que obtuvieron en esta encuesta un resultado inferior a los 65 puntos.

Otro foco de esta labor estará en disminuir la dispersión entre las áreas, de manera de evitar que haya algunas con más de 90% y otras con resultados en torno al 40%.

DESARROLLO DE EQUIPO DE ENFERMERÍA

Esta área es la encargada de materializar el modelo de atención humano y empático que distingue a Clínica Alemana.

En Clínica Alemana, el equipo de Enfermería es el encargado de materializar el sello diferenciador con que la institución aborda la atención de sus pacientes.

Desde esa perspectiva, es un área estratégica para el desarrollo de la organización y el logro de los objetivos corporativos. En el marco de esta visión, el Departamento de Enfermería impulsa todos los años un intenso trabajo orientado a continuar perfeccionando sus prácticas y estándares de servicio, el conocimiento de sus profesionales y el modelo de atención humano y empático con el paciente que distingue a Clínica Alemana. En esa línea, entre los principales proyectos de Planificación Estratégica que desarrolló este departamento durante 2018 destacaron los siguientes:

PROGRAMA "TRANQUILO, YO TE CUIDO"

Este programa tiene como propósito entregar al personal de Enfermería las herramientas que requiere para brindar una atención empática y compasiva, así como cuidados de la más alta calidad, a través del involucramiento y el conocimiento en profundidad de las expectativas del paciente desde su propia perspectiva y con una comprensión cabal de su experiencia durante el proceso de hospitalización. En el contexto de esta iniciativa, en 2018 se potenciaron las siguientes prácticas:

- **Acompañamiento del paciente:** Como parte de este ejercicio, los profesionales de Enfermería deben acompañar a los pacientes durante los procedimientos más habituales que ocurren fuera de la Unidad de Hospitalización (como exámenes o tratamientos en Servicios de Apoyo u otras Unidades Clínicas), para entender su experiencia y de esa forma comprender y anticiparse a las necesidades físicas y emocionales de las personas que tienen a su cargo.

En 2018, participaron en esta práctica 456 personas, cifra que sumada a la de 2017 eleva el alcance de la iniciativa durante sus primeros dos años de ejecución a 690 profesionales.

En el desarrollo de este programa, además, se ha logrado el involucramiento de otros equipos de salud, como Servicios de Apoyo, con los que se han alcanzado importantes avances en materia de atención segura y de calidad, que impactan directamente en la experiencia de cada paciente.

- **Afiches personalizados "Acerca de mí":** Con el objetivo de reforzar la conexión emocional del personal de Enfermería y de todo el equipo que interactúa con los pacientes, desde 2018 se instalan tarjetas individuales en la entrada de cada habitación que son completadas por el paciente o la familia, y que permiten conocer más en profundidad a cada uno de ellos, a través de sus pasatiempos, gustos y aficiones.

PLATAFORMA ADVISORY BOARD DESTACA PROGRAMA "TRANQUILO, YO TE CUIDO"

En marzo de 2019, el proyecto fue publicado en este reconocido espacio, cuyo objetivo es recopilar y difundir las mejores prácticas clínicas, para promover su implementación en otras instituciones de salud a nivel mundial. El artículo destacó todas las prácticas que hemos desarrollado en la institución desde agosto de 2017 en el marco de esta iniciativa, consolidando al Departamento de Enfermería de Clínica Alemana como un referente en materia de experiencia del paciente.



ESTRATEGIAS PARA SUPERAR BARRERAS EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES

En el marco del proceso de preparación de la recertificación en Joint Commission International que se desarrolló durante 2018, el Departamento de Enfermería conformó un equipo multidisciplinario para la revisión de la última versión de esta acreditación.

El trabajo de este grupo se centró en identificar y reducir las barreras físicas, idiomáticas, culturales y de otra índole que pueden impactar el proceso de atención del paciente, tanto en servicios de hospitalización como ambulatorios, con el fin de asegurar la entrega de un cuidado de calidad, eficiente, efectivo, oportuno e igualitario, centrado en el paciente/familia.

La labor de este grupo derivó en el diseño de algunas medidas e intervenciones de carácter inclusivo, entre las que destacaron:

- **Cartilla “Comuniquémonos”:** Incluye conceptos generales relacionados con la atención del paciente hospitalizado, que se grafican en iconos y se presentan en español e inglés.
- **Folleto educativos en inglés:** En 2018, se tradujeron a este idioma 50 documentos educativos del Centro de Extensión y cuatro consentimientos informados (CI) para la unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos.
- **Implementación de elementos para la identificación de pacientes con barreras comunicacionales,** como stickers para las carpetas de los pacientes, señalética en habitaciones y distintivos en los sistemas de llamado de las personas hospitalizadas.
- **Identificación de las habitaciones que cuentan con condiciones para recibir pacientes con discapacidad física o usuarios de silla de ruedas.**
- **Directorio de contactos telefónicos para entregar información sobre distintos credos religiosos.**

EDUCACIÓN AL PACIENTE A TRAVÉS DE TV INTERACTIVA

En 2018, el Departamento de Enfermería, en un trabajo colaborativo con enfermeras y médicos especialistas, y con la Subgerencia de Marketing y Web, a cargo del diseño y producción de cada contenido, desarrollaron 12 videos educativos con el fin de cubrir los requerimientos de los pacientes hospitalizados, en relación a orientaciones generales a su ingreso y a las necesidades derivadas de patologías específicas.

Estos contenidos se encuentran disponibles a través de un canal interno de la Institución, y el paciente los puede revisar las veces que sea necesario en el televisor de su habitación, siendo reforzada esta información por el equipo de enfermería a cargo de su atención, el cual debe asegurarse de que el paciente ha comprendido la educación entregada.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

La capacitación continua del personal es uno de los principales objetivos del Departamento de Enfermería, por cuanto permite contar con equipos actualizados, críticos y reflexivos en el ejercicio profesional.

Anualmente se diseña un programa alineado con los objetivos estratégicos de Clínica Alemana y del Departamento, que responde tanto a las necesidades de capacitación detectadas en el desarrollo de la actividad como a los desafíos derivados de las nuevas tecnologías.

Entre enero y diciembre de 2018 se realizaron para el equipo de enfermería 1.269 actividades de capacitación, en las que participaron un total de 16.325 profesionales.





Actividades contempladas en el programa durante 2018

	Total de actividades	Total de asistentes
1. Programa de Capacitación Interna	309	4.827
2. Capacitación Incidental	282	5.670
3. Programa de Capacitación Externa	102	199
4. Taller de Liderazgo (Target)	1	35
5. Unidad de Formación Integral del personal de enfermería recién ingresado	47	565
6. Reuniones Clínicas	7	1.828
7. Actividades Científico-Docentes y de Extensión	11	1.520
8. Enfermeras / Matronas Becadas al Extranjero	8	8
9. Exposiciones de Clínica Alemana en otras instituciones	25	25
10. Postítulos Universidad del Desarrollo	7	7
11. Cursos Postgrados	8	8
12. Estadía de Perfeccionamiento en Clínica Alemana	5	5
13. Estadía de Perfeccionamiento en Unidades de Mayor Complejidad	22	79
14. Formación de personal polivalente	5	65
15. Cursos de Gestión de Riesgo	2	344
16. Taller de Buenas Prácticas	3	508
17. Taller Enfermeras Consultoras	3	210
18. Pasantía de alumnas de Enfermería Universidad del Desarrollo	73	73
19. Pasantía de alumnas de Obstetricia Universidad Mayor	66	66
20. Pasantía de alumnas Escuela de Auxiliares de Enfermería DUOC	283	283
TOTAL	1.269	16.325

ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Durante 2018, tal como en años anteriores, el Departamento de Enfermería desarrolló numerosas campañas solidarias para ir en ayuda de personas en situación de vulnerabilidad social.



CAMPAÑA "TEJIENDO ABRIGO"

Consistió en la entrega de más de 100 frazadas de lana confeccionadas por el propio personal a una sede del Hogar de Cristo y al Hogar de Ancianos de la Fundación Las Rosas de San José Maipo.



Campaña "Regala Alegría"

En el marco de la celebración del Día del Niño, se regalaron juguetes, libros y ropa de abrigo a los menores que atiende la Fundación Debra. La iniciativa se hizo extensiva a los niños que son atendidos por los Servicios de Hospitalización del Hospital Padre Hurtado y por la Fundación Santa Clara, que recibe a menores con VIH (+).



Campaña "Regala Esperanza" para niños de la Teletón

Como ya es tradición, por el compromiso existente entre el Departamento de Enfermería y el Instituto de Rehabilitación Teletón, en noviembre de 2018 se realizó nuevamente la campaña de recolección de fondos para ir en ayuda de esta organización. En la ocasión se logró reunir un importante aporte, en una cruzada que tuvo el eslogan "Luca por nuca".



Alcance de este Reporte.

Este es el cuarto Reporte de Sustentabilidad que publicamos de forma consecutiva desde 2016.

En sus contenidos resumimos nuestro desempeño económico, social y ambiental del año 2018.

Este documento lo desarrollamos de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI y aplicando los principios para la elaboración de reportes de sustentabilidad y de calidad de la información divulgada que propone este marco de referencia.

Su información aborda la gestión de Clínica Alemana de Santiago S.A. y la recopilamos con la asesoría de nuestras áreas especializadas, a partir de las mismas técnicas de medición que usamos en el informe anterior.

En algunos de sus capítulos, incluimos también referencias a nuestra matriz, la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia, así como indicadores de años anteriores, para proporcionar a los lectores una visión completa de la evolución de la institución.

Considerando que todos sus contenidos cuentan con la validación de las respectivas áreas especialistas, en esta ocasión decidimos no verificar este reporte.

Para conocer más sobre nuestras iniciativas y programas de sustentabilidad, pueden visitar el sitio **www.alemana.cl**.

Las consultas y sugerencias sobre esta memoria se deben enviar al Departamento de Comunicaciones y Sustentabilidad de la institución, al correo electrónico **evaldes@alemana.cl**.

Materialidad.

Para responder a través de este Reporte de Sustentabilidad a los requerimientos de información y prioridades de nuestros grupos de interés, desarrollamos de manera previa a su elaboración un proceso de materialidad que contempló las siguientes acciones:

Para la identificación de los asuntos materiales

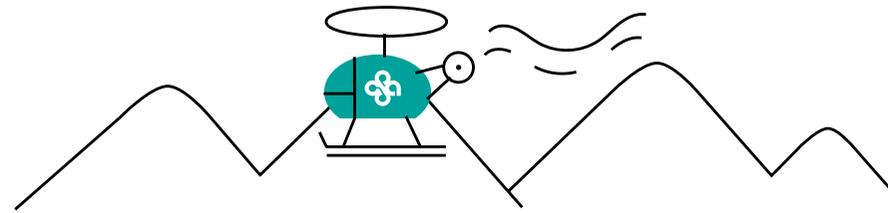
nos basamos en los resultados del diagnóstico efectuado como parte de la revisión de nuestra Estrategia de Sustentabilidad. Esta labor contempló actividades como:

- Sensibilización al equipo gerencial.
- 20 entrevistas internas.
- Entrevistas con representantes de asociaciones gremiales, municipalidades, proveedores, mundo académico, trabajadores contratistas, clientes, sindicatos/convenios y vecinos.
- Encuesta a pacientes.
- Revisión de documentos internos.
- Benchmark de cuatro empresas de la industria.
- Entrevistamos a 20 altos ejecutivos y jefes de áreas críticas, para conocer los principales avances y desafíos de los distintos departamentos de la institución.

También consideramos a modo de referencia:

- a. Los estándares contemplados por el Global Reporting Initiative (GRI) Standards, para la elaboración de reportes de sustentabilidad.
- b. Principios del Pacto Global de la ONU.
- c. Cuestionario RobeccoSAM - DJSI.
- d. Cuestionario PROhumana.
- e. Norma ISO 26000.
- f. Las iniciativas de organizaciones y centros especializados en temas de sustentabilidad, como ACCIÓN Empresas.
- g. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.





A partir de este proceso, identificamos los siguientes temas materiales en torno a los cuales construimos este Reporte 2018:

>

GOBERNANZA Y SUSTENTABILIDAD

- Gobierno Corporativo
- Ética y transparencia
- Prevención del delito y anticorrupción
- Relacionamiento con Grupos de Interés
- Gestión de riesgos

>

ACCESO A SALUD DE CALIDAD

- Servicio seguro y de calidad
- Fomento de la investigación y docencia en Salud
- Educación en salud preventiva
- Beneficencia
- Formación de médicos y especialistas
- Experiencia de atención

>

COMPROMISO Y CALIDAD DE VIDA PARA NUESTROS TRABAJADORES

- Desarrollo y Reconocimiento
- Inclusión y Diversidad
- Compromiso
- Apoyo social
- Seguridad y Salud
- Conciliación y Bienestar
- Cultura de Respeto, Confianza y Contención Emocional

>

FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE SUMINISTRO

- Alianzas estratégicas
- Relacionamiento / Cercanía
- Calidad de vida del personal externo
- Eficiencia en procesos
- Política de pago
- Control del cumplimiento normativo

>

MINIMIZACIÓN DE LA HUELLA AMBIENTAL

- Gestión ambiental
- Reducción de residuos
- Construcción sustentable
- Eficiencia energética
- Cumplimiento normativo

Índice de Estándares GRI.

GRI 102: GENERAL DISCLOSURES	PÁGINA
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
102-1 Nombre de la organización	11
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	11-13
102-3 Localización de la sede	13
102-4 Localización de las operaciones	11, 13
102-5 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	14
102-6 Mercados servidos	11, 13
102-7 Dimensión de la organización	11-13
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	12, 54-55
102-9 Cadena de suministro	44-47
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	En 2018, Clínica Alemana no realizó cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro
102-11 Información sobre cómo aborda la compañía el principio de precaución	48-51
102-12 Iniciativas externas	24, 48, 53
102-13 Relación de las asociaciones de las que la organización es miembro	23
ESTRATEGIA	
102-14 Declaración del Presidente	6-9
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	17, 18, 21, 24, 25, 27, 40, 44, 48, 54
ÉTICA Y TRANSPARENCIA	
102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	16, 17, 18
GOBIERNO	
102-17 Mecanismos de consulta sobre ética	63
102-18 Estructura de gobierno	14-15
102-21 Consulta a los grupos de interés sobre aspectos económicos, ambientales y sociales	21, 22, 36, 66
102-22 Composición del órgano superior de gobierno y sus comités	14-15
102-25 Conflictos de interés	17-18
102-29 Identificación y gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales	21, 27, 40, 44, 48, 54

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

102-40 Lista de los grupos de interés	21, 22
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	66
102-42 Identificación y selección de los grupos de interés	22
102-43 Enfoques para la participación de los grupos de interés	21, 22
102-44 Aspectos claves y preocupaciones surgidas	21, 27, 40, 44, 48, 54

PRÁCTICAS DE REPORTE

102-46 Definición del contenido y cobertura de cada aspecto	73, 74, 75
102-47 Lista de asuntos materiales	75
102-48 Reformulación de la información	74
102-49 Cambios en el reporte	73
102-50 Período objeto del reporte	73
102-51 Fecha de último reporte	73
102-52 Ciclo de reporte	73
102-53 Punto de contacto para preguntas y dudas sobre el reporte	73
102-54 Opción de conformidad con el GRI Standars	73
102-55 Índice de contenidos GRI	76
102-56 Verificación externa	73

DESEMPEÑO ECONÓMICO

PÁGINA

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN

103-1 Explicación del asunto material y sus coberturas	14, 25
103-2 Enfoque de gestión y componentes	14, 25
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	14, 25

GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 201-1: Valor económico directo generado y distribuido	14, 25
---	--------

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

PÁGINA

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN

103-1 Explicación del asunto material y sus coberturas	14, 21, 24, 25
103-2 Enfoque de gestión y componentes	14, 21, 24, 25
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	14, 21, 24, 25

GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

203-2 Impactos económicos indirectos significativos	14, 24, 25, 27, 31, 37, 39, 41, 46, 61
---	--

ENERGÍA		PÁGINA
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1 Explicación del asunto material y sus coberturas		51, 52
103-2 Enfoque de gestión y componentes		51, 52
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		51, 52
GRI 302: ENERGÍA		
302-1 Consumo energético dentro de la organización		51, 52
302-3 Intensidad energética		51
EFLUENTES Y RESIDUOS		PÁGINA
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1 Explicación del asunto material y sus coberturas		48-50
103-2 Enfoque de gestión y componentes		48-50
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		48-50
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS		
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación		49
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		PÁGINA
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1 Explicación del asunto material y sus coberturas		48-50
103-2 Enfoque de gestión y componentes		48-50
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		48-50
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		50
EMPLEO		PÁGINA
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1 Explicación del asunto material y sus coberturas		54
103-2 Enfoque de gestión y componentes		54
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		54
GRI 401: EMPLEO		
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal		54-55, 81

SALUD Y SEGURIDAD	PÁGINA
-------------------	--------

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	
-----------------------------	--

103-1 Explicación del asunto material y sus coberturas	64-65
103-2 Enfoque de gestión y componentes	64-65
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	64-65

GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	
--	--

403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	64-65
---	-------

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	PÁGINA
-----------------------	--------

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	
-----------------------------	--

103-1 Explicación del asunto material y sus coberturas	56-57
103-2 Enfoque de gestión y componentes	56-57
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56-57

GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	
--------------------------------	--

404-1 Media de horas de formación al año por empleado	57
---	----

DIVERSIDAD	PÁGINA
------------	--------

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	
-----------------------------	--

103-1 Explicación del asunto material y sus coberturas	54, 55, 61
103-2 Enfoque de gestión y componentes	54, 55, 61
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	54, 55, 61

GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	
---	--

405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	15, 54, 55, 82
---	----------------

COMUNIDADES LOCALES	PÁGINA
---------------------	--------

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	
-----------------------------	--

103-1 Explicación del asunto material y sus coberturas	27
103-2 Enfoque de gestión y componentes	27
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27

GRI 413: COMUNIDADES LOCALES	
------------------------------	--

413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	31, 32, 37, 39, 41
--	--------------------

INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA		PÁGINA
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1 Explicación del asunto material y sus coberturas		39
103-2 Enfoque de gestión y componentes		39
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		39

INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA		
Formación de médicos y especialistas, promoción de la investigación y docencia clínica		39

ATENCIÓN DE CALIDAD		PÁGINA
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1 Explicación del asunto material y sus coberturas		27
103-2 Enfoque de gestión y componentes		27
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		27

ATENCIÓN DE CALIDAD		
Indicadores clínicos		29-30

ACCESO A LA SALUD		PÁGINA
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1 Explicación del asunto material y sus coberturas		27
103-2 Enfoque de gestión y componentes		27
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		27

ACCESO A LA SALUD		
Programas de beneficencia		

Tablas Anexas.

DOTACIÓN POR TIPO DE CONTRATO

ÍTEM	GÉNERO	2016	2017	2018
Trabajadores permanentes (contrato indefinido)	Hombres	1.017	1.033	1.058
	Mujeres	3.366	3.272	3.279
Trabajadores temporales (primer y segundo plazo fijo)	Hombres	60	66	61
	Mujeres	206	233	278
Trabajadores en jornada completa	Hombres	883	905	922
	Mujeres	3.463	3.373	3.427
Trabajadores en media jornada	Hombres	194	194	197
	Mujeres	109	132	130

REMUNERACIONES

ÍTEM	2016	2017	2018
Salario Mínimo CAS*	\$331.455	\$376.875	\$402.000
Salario Mínimo Legal	\$257.500	\$270.000	\$288.000
Relación	1,3	1,4	1,4

* Esta cifra corresponde al sueldo base en Clínica Alemana de acuerdo con la estructura de remuneraciones vigente en la institución. Esta renta se complementa con otros componentes, como bonos de especialidad permanente y de otros tipos, los que permiten incrementar el salario base.

ÍNDICE DE ROTACIÓN POR CATEGORÍA DE CARGO

ÍTEM	2015	2016	2017	2018
Gerentes y ejecutivos principales	3%	3%	3%	4,1%
Jefaturas	5%	4%	6%	6,2%
Personal de apoyo	12%	13%	12%	10,6%
Personal técnico	9%	9%	11%	10,4%
Profesionales	8%	8%	8%	7,2%
Total	9%	9%	10%	9%

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

ÍTEM	2018
Número de colaboradores en situación de discapacidad	55
Número de colaboradores extranjeros	75
Número de colaboradores adultos mayores	204
Líderes capacitados en diversidad	53

ASISTENTES A TALLERES DE LIDERAZGO

TALLER	2018
Curso de formación sobre normativa laboral	172
Cortesía y compasión en el trato	203
Cómo liderar millennials	223

ASISTENTES A TALLERES Y ACTIVIDADES DE BIENESTAR

ACTIVIDAD	2018
Charlas para Padres y Madres	80
Talleres Padre e Hijo	160
Taller Mujeres con Sentido	80
Talleres Enseña tu Talento	50
Gimnasia de Pausa y Masajes en silla	3.255
Actividades para hijos de colaboradores (campamentos, jornada de vida saludable, concurso de pintura, Elige Leer con tus Hijos, Conociendo el trabajo de mamá y/o papá, Cuentos de Navidad)	720
Uso Biblioteca Colaboradores	1.407
Actividades deportivas (running, campeonato de fútbolito, trekking)	680

Información corporativa:

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

Sitio web
www.alemana.cl

Teléfono de contacto
(56) 22210 1111

Síguenos en



Producción del Reporte:

Departamento de
Comunicaciones y Sustentabilidad
Clínica Alemana

Redacción y asesoría en pautas GRI:

Plus Comunica
www.pluscomunica.cl

Diseño gráfico:

Dioslascría
www.dioslascria.cl

Ilustraciones:

Milena Hachim

Fotografías:

Gonzalo Donoso
Nicolás Saieh







CLÍNICA
Alemana®

Si es tu salud, es la Alemana.®

www.alemana.cl