



# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2012

GRI 2.4, 3.4

**CONTACTOS PARA TEMAS DEL REPORTE DE  
SUSTENTABILIDAD 2012**

Carolina Contreras  
Directora de Comunicaciones Corporativas  
ccontreras@clinicalascondes.cl

**LOCALIZACIÓN SEDE PRINCIPAL**

Lo Fontecilla 441, Las Condes, Santiago de Chile

**ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD:**

Dirección General: Dirección de Comunicaciones Corporativas,  
Clínica Las Condes  
Desarrollo y uso de estándar GRI: Add-Value  
Diseño: [www.cinceldesign.com](http://www.cinceldesign.com)

Nuestro  
compromiso con  
el cuidado de la  
salud y la atención  
de excelencia

## SUSTENTABILIDAD EN CLÍNICA LAS CONDES

Es éste nuestro primer reporte y estimamos pertinente entregar ciertas definiciones relevantes.

Sustentabilidad es una estrategia de negocios orientada a un modelo de desarrollo sostenible que busca potenciar las externalidades positivas y mitigar las negativas, en una declaración de principios que guía el actuar de la compañía en un enfoque de largo plazo.

Desde esta perspectiva, la sustentabilidad crea valor compartido, desde donde reconocemos las necesidades de nuestros públicos de interés (Stakeholders), en lo económico, social y ambiental, propiciando la toma de decisiones co-construidas en un ambiente colaborativo y de relacionamiento mutuo y permanente.

De esta manera, nuestra estrategia de sustentabilidad centra su mirada en cinco ámbitos que representan para nuestro quehacer los aspectos prioritarios y de mayor impacto en nuestra gestión: gobierno corporativo, pacientes, colaboradores y equipo médico, comunidad (Estado, organizaciones sociales y otros) y proveedores (de insumos, medicamentos, servicios y prestaciones médicas)

En concreto, y desde los ámbitos mencionados, para nuestra institución la sustentabilidad se traduce en transparentar nuestro quehacer médico y administrativo, entregar la mejor medicina para nuestros pacientes, buscar la mejor calidad en la atención, apuntar a la mejor calidad en el servicio y crear una gestión ética con nuestros distintos públicos. Se trata de generar buenas prácticas desde y con nuestros stakeholders.

A través de un reporte de sustentabilidad se instala un cambio sustancial en la cultura de la empresa, pues al generar procesos que se gestionan transparentemente, se promueve e influye en la conducta corporativa pudiendo impulsar los cambios paradigmáticos que el desarrollo sostenible requiere.



# contenido

**01.**  
Nuestra Clínica  
y su gobierno  
corporativo



**02.**  
Llevando la  
sustentabilidad  
a nuestra  
gestión



**03.**  
Nuestro foco  
apunta a  
cuidar la salud  
de nuestros  
pacientes



**04.**  
Nuestra gestión  
y compromiso  
con los  
colaboradores



**05.**  
Gestión  
económica y  
relación con  
proveedores



**06.**  
Nuestro  
compromiso  
con el cuidado  
del Medio  
Ambiente



**07.**  
Nuestro  
compromiso  
con el apoyo a  
la comunidad y  
nuestro aporte  
social



**08.**  
Cómo se  
elaboró este  
Reporte y Tabla  
GRI



# Mensaje del Presidente del Directorio

## GRI 1.1

Después de este intenso trabajo y de un sinnúmero de profundas reflexiones, el poder escribir esta carta anunciando nuestro Primer Reporte de Sustentabilidad, nos llena de orgullo y alegría.

A través de este reporte, queremos presentar algunas posiciones con relación a asuntos que juzgamos relevantes para el área a la que pertenecemos: estamos mostrando nuestra intención de querer involucrarnos en y con el mundo de la sustentabilidad y lo que esto implica en la industria de la salud, desde la mirada de los prestadores y que se asocia con un actuar ético y respetuoso con nuestros grupos de interés (stakeholders).

Nos estamos comprometiendo con mayor energía a entablar una relación dinámica con nuestros públicos de interés y desde este relacionamiento, generar en conjunto buenas prácticas en beneficio de la atención en salud.

A través de este primer Reporte hacemos también explícita nuestra intención de transparentar nuestro quehacer, médico y administrativo, buscando compartir nuestra visión y gestión social, ambiental y económica.

Hemos tomado la iniciativa, somos la primera Clínica de Chile que realiza un reporte de sustentabilidad. En la industria pocos han dado este paso, tal vez porque hasta cierta medida se considera que, con otorgar buena salud se cumple con un rol suficiente. Pero en un entorno en extremo cambiante, para nosotros el poder escuchar a nuestros grupos de interés y construir en conjunto con ellos, es un paso más que queremos dar, desde la humildad y la flexibilidad para saber escuchar a los otros, buscamos crecer de manera integrada con aquellos que se relacionan con nuestro quehacer como institución.

Nuestro interés por integrar la sustentabilidad como eje de nuestra estrategia de gestión es un camino en el que reconocemos que tenemos mucho por aprender y también por crecer y aportar. Hay muchos temas de relacionamiento y generación de buenas prácticas que ya están implementados, pero no sistematizados como parte de esta nueva manera de entender y visualizar nuestra gestión.

Tenemos políticas, áreas y grupos de interés por los cuales debemos ocuparnos, en un camino que hoy apenas parte pero sabemos es permanente, de colaboración mutua y de aprendizaje continuo.

Con la elaboración de este Reporte, estamos expresando una intención y compromiso cuyo eje apunta a minimizar los posibles impactos negativos que se pudieran producir en la prestación de salud que abarca toda la cadena del servicio.

Probablemente el mayor desafío será construir políticas sustentables en una industria donde no hay mucho avanzado y donde está todo por hacer. Esto será positivo, porque podremos ir generando nuestros modelos creados a partir de lo que nuestros stakeholders requieren. Sin duda llegarán desafíos por enfrentar y lecciones por aprender.

A pesar de esto, creemos que los aprendizajes, aciertos y errores que podamos cometer en el camino, serán de una tremenda riqueza en lo que para nosotros es un nuevo paso, donde afirmamos públicamente y hacemos la promesa, de ocuparnos, escuchar, relacionarnos y generar en conjunto prácticas sustentables que puedan proyectarse y quedarse en el tiempo y que nos permitan agregar valor para la empresa y cada uno de los stakeholders que se relacionan con nosotros.

Por último, quiero agradecer a todo el equipo que hizo posible este documento, sin duda el mirarse internamente y considerar nuestros procesos con la visión del desarrollo sostenible es un ejercicio valioso. Estoy seguro de que todos hemos crecido y aprendido de esta experiencia que nos compromete y nos pone de cara al mundo sostenible que queremos ayudar a construir.

Cordialmente,

SR. FERNANDO CAÑAS BERKOWITZ  
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO  
CLÍNICA LAS CONDES.

1era

CLÍNICA EN GENERAR  
REPORTE DE  
SUSTENTABILIDAD



# Mensaje del Gerente General

## GRI 1.1, 1.2

Quiero expresar la satisfacción por la publicación de este nuestro primer Reporte de Sustentabilidad y el primero también, del sector de las clínicas y hospitales, a nivel nacional. También me enorgullece estemos entre las 10 primeras organizaciones privadas prestadoras de salud que realizan este tipo de reportes bajo estándares del GRI en Latinoamérica.

No hay duda de que el ejercicio de transparentar la gestión económica, social y ambiental de nuestra clínica es algo que nos beneficia, al permitirnos autoevaluar nuestros procesos y presentar mejoras y eficiencias.

Los desafíos que nos propone la sustentabilidad en el ámbito de la salud son muchos, sobre todo en un entorno como el de nuestro país; y Clínica La Condes se está poniendo en marcha en este propósito. Nuestro reporte da cuenta de las prácticas que hemos realizado durante el año 2012 y que son un aporte a la visión sostenible que nos interesa seguir construyendo y fortaleciendo en nuestro quehacer como institución.

Estamos convencidos de que nuestra misión es desafiante, nuestro equipo debe atender oportuna y eficazmente uno de los asuntos más delicados e importantes para la sociedad, la salud humana. La confianza que se deposita en la clínica como un centro de atención de casos de alta complejidad nos compromete a ir un paso adelante.

En este mismo sentido seguimos creciendo, por lo que nuestro plan de expansión sigue avanzado y esperamos que pronto sea una realidad que pueda dar cuenta incluso de nuestra visión por mantener estándares ambientales en nuestras instalaciones y edificios.

La eficiencia en el consumo energético es un desafío al que seguimos apostando, hemos reportado las cifras de nuestro consumo en 2012 y tenemos oportunidades para hacer que éste sea cada vez más eficiente.

Desde el ámbito de atención a los pacientes en el año reportado logramos poner en marcha una campaña

de difusión muy completa e integral a propósito de los derechos y deberes y la Ley que en Chile se promulgó al respecto. En la clínica más allá de los requerimientos legales nos propusimos incorporar este tema a la cultura interna de nuestro equipo y en la comunicación directa con nuestros pacientes, de modo que ellos encontraran espacios de información y empoderamiento concreto en esta área.

Por último, las alianzas y apoyos a programas e iniciativas comunitarias que en este Reporte se describen dan cuenta de nuestra vocación de servicio social, algo que se nutre del apoyo de nuestros médicos y de su constante búsqueda por compartir su conocimiento y atención al servicio de pacientes que presentan importantes desafíos no sólo en la búsqueda de recursos, sino en los mismos diagnósticos y tratamientos clínicos.

Reitero mi agradecimiento al equipo de trabajo que estuvo detrás de este documento, y esperamos avanzar en este camino que la sostenibilidad nos propone para seguir agregando valor a nuestros pacientes y públicos de interés.

Cordialmente,

GONZALO GREBE NOGUERA  
GERENTE GENERAL  
CLÍNICA LAS CONDES.





6

RECIBIMOS 6 RECONOCIMIENTOS  
POR GESTIONES EN  
DISTINTAS ÁREAS EN 2012



## Hitos de nuestra gestión 2012

GRI 2.8

**33%**

### PACIENTES

HOSPITALIZADOS SON DE REGIONES O EXTRANJEROS

**75%**

### COLABORADORES

ENCUESTADOS CONSIDERA QUE ES UNA  
INSTITUCIÓN CON ALTA CULTURA DE SEGURIDAD

**75%**

### TRABAJADORES

SON MUJERES

**59,84%**

### COLABORADORES

CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVOS

**8,6%**

### REDUCCIÓN

DE CONSUMO DE GAS

# 1<sup>ra</sup>

CLÍNICA CHILENA  
CERTIFICADA POR LA JOINT  
COMMISSION INTERNATIONAL

# 180

MILLONES DE DÓLARES SE  
INVIRTIERON EN EL PLAN DE  
EXPANSIÓN DE LA CLÍNICA

# 30

VIDEOS EXPLICATIVOS  
PARA PROFUNDIZAR LOS  
DEBERES Y DERECHOS  
DE LOS PACIENTES

# 13

SON ALIANZAS Y APOYOS  
EN LA ATENCIÓN DE SALUD HACIA  
FUNDACIONES Y PROGRAMAS  
SOCIALES

# 20

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN  
FUERON REALIZADOS EN LA  
CLÍNICA, 3 DE ELLOS  
RECIBIERON FINANCIAMIENTO DE  
FONDECYT

# 6

RECONOCIMIENTOS POR  
GESTIÓN EN ÁREAS  
DISTINTAS

# 2.851

COLABORADORES

# 1.800

PERSONAS PARTICIPARON EN  
TALLERES Y CHARLAS DE  
EXTENSIÓN

# 136.000

ATENCIONES EN EL SERVICIO DE URGENCIA

# 485.874

CONSULTAS MÉDICAS

# 15.130

INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS

# 9.699

TONELADAS DE PAPEL FUERON ENTREGADOS EN  
DONACIÓN PARA RECICLAJE

# 90.617

REPRODUCCIONES EN YOUTUBE  
DE PROGRAMAS DE CLCTV

# 91.466

HORAS DE CAPACITACIÓN PARA  
COLABORADORES

#1



# Nuestra Clínica y su Gobierno Corporativo





## Nuestro modelo de organización

GRI 2.1, 2.2, 2.4, 2.7

Somos una clínica que busca entregar cuidados de salud en todas las etapas del ciclo de vida de nuestros pacientes especializándonos también en ofrecer medicina para casos de alta complejidad. Ponemos al servicio de las personas todo nuestro desarrollo científico, los tratamientos, técnicas y avances médicos que hacen posible la prevención, pesquisa, diagnóstico y el tratamiento de enfermedades. Queremos contribuir, con prevención y autocuidado, a que un mayor número de personas se acerquen a estilos de vida saludables.

Tenemos dos sedes en Santiago: Clínica las Condes, ubicada en Lo Fontecilla 441, Las Condes. Así como el Centro Médico Integral situado en Av. Chicureo, Sector de Piedra Roja, Colina.

Convencidos de la importancia que tiene para la sociedad el desarrollo médico, la salud de sus integrantes, la atención eficaz, y de excelencia en el cuidado de la salud, buscamos entregar un servicio humanizado y que se diferencie también por su calidad, a través de una atención en salud enfocada en la generación de innovaciones médicas en beneficio del paciente y el uso de tecnologías apropiadas para su mejor cuidado, lo que se enmarca en un trato respetuoso y amable con cada uno de los que aquí acuden.

Actualmente, somos líderes en el área de la salud a nivel nacional, gracias a una gestión integrada que conjuga tecnología e infraestructura de primer nivel, organización y calidad de servicio; así como un equipo médico y colaboradores comprometidos con la misión de ayudar a sanar.

Entendemos el liderazgo en la industria de la salud, desde la humildad de esforzarnos día a día, por buscar una medicina de excelencia para todos aquellos que buscan una respuesta en Clínica las Condes.

Pero este liderazgo, sólo se explica para y desde la atención que podemos entregar a nuestros pacientes, en un camino permanente de mejoría continua.

Con satisfacción recibimos el aval del Joint Commission International (JCI), que certifica la calidad de la medicina que entregamos, al cuantificar y valorar las prácticas médicas que aquí se ofrecen. Esta acreditación internacional apunta a la entrega de un servicio de calidad, lo que implica finalmente un mayor bienestar y seguridad para nuestros pacientes. Esta búsqueda de una medicina segura es la que además, nos ha incentivado a generar alianzas estratégicas con Johns Hopkins Hospital, Estados Unidos, por más de 20 años considerado como uno de los mejores hospitales del mundo.

### VER MÁS EN CAPÍTULO 3

PARA CONOCER MÁS SOBRE JOINT COMMISSION INTERNATIONAL Y LA ALIANZA DE INVESTIGACIÓN CON EL HOSPITAL JOHNS HOPKINS VAYA AL CAPÍTULO 3 PÁG. 42



En Clínica las Condes tenemos cinco áreas de negocios que configuran nuestro portafolio como institución prestadora de salud integral y especializada:

• **Servicio de Hospitalización:** Contamos con un equipo de profesionales de primera calidad, modernas instalaciones y una avanzada infraestructura tecnológica que permite la atención hospitalaria enfocada en casos de alta complejidad. Durante 2012 funcionamos con 257 camas y 14 pabellones, logrando registrar 69.727 días cama y 15.130 intervenciones quirúrgicas.

• **Servicio de Urgencia:** Consta de 2 salas de resucitación cardiopulmonar con la más alta tecnología, 44 salas multifuncionales donde se atienden todas las especialidades y 13 salas para la atención traumatológica de pacientes con convenio escolar. Gracias a un alto nivel de equipamiento y la experiencia de nuestros especialistas profesionales, logramos en 2012 atender a 136 mil pacientes aproximadamente.

• **Servicio de diagnóstico y apoyo clínico:** Con el fin de entregar una atención integral y de calidad, en el transcurso del año reportado, se creó la Unidad de

Neumología Intervencional; para ello la Clínica invirtió en equipamiento de última generación que permitirá incorporar nuevas técnicas de diagnóstico para nuestros pacientes. A esto se suma la consolidación de los Centros de Diabetes para el Adulto, de Epilepsia y el Centro Clínico del Cáncer.

• **Servicio de consultas médicas:** En Clínica Las Condes contamos con 236 consultas, atendidas por excelentes y experimentados profesionales. Además, poseemos una infraestructura tecnológica moderna y funcional, en la que trabajan 525 médicos y odontólogos, que se desempeñan en 24 especialidades. En el año 2012 se realizaron 485.874 consultas médicas, 2,6% más que el año 2011.

• **Planes especiales:** En Clínica Las Condes desarrollamos una serie de planes especiales que ayudan a cubrir las diferentes necesidades y requerimientos de los pacientes. Estos planes consisten principalmente en seguros complementarios, medicina preventiva y programas especiales de maternidad.

## SERVICIOS



## PRODUCTOS

Se enumeran sólo algunos productos y servicios a modo de ejemplo para cada una de las categorías

### VER MÁS EN CAPÍTULO 3

PARA CONOCER EL DETALLE DE LOS CENTROS Y PROGRAMAS DE CLÍNICA LAS CONDES VAYA AL CAPÍTULO 3 PÁG. 45

621.874

ATENCIONES 2012



Hemos podido crecer y desarrollarnos prestando nuestros servicios a un número cada vez mayor de pacientes. Durante 2012 se atendieron 188.318 personas pertenecientes a la Región Metropolitana.

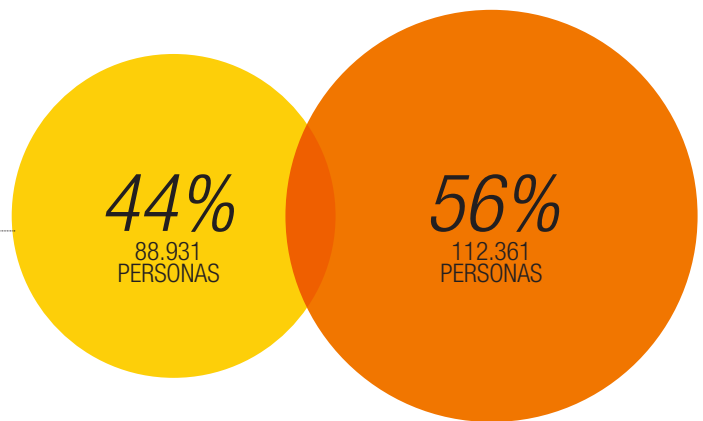
Hay que destacar además, que un 22% del total de los pacientes hospitalizados son de regiones y el 11% del extranjero (el 40% es representado por Bolivia, Argentina y Estados Unidos).

Por lo tanto, el 33% de las hospitalizaciones durante este período son de pacientes internacionales o de regiones, lo que sin duda, representa un aporte en la resolución de patologías de alta complejidad.

Así mismo, durante 2012, los grupos etarios atendidos por la Clínica registraron en el caso de las mujeres un rango entre los 33 a los 45 años y en hombres de 37 años a 45 años.

#### SEXO PACIENTES RM

- FEMENINO
- MASCULINO



## Aporte y presencia en el sector de la salud en Chile

Las clínicas han mostrado un constante crecimiento y muchas de ellas, una mejora constante en todas sus actividades, de acuerdo con las necesidades del mercado de salud en Chile. Por nuestra parte, en Clínica las Condes, mantenemos una política de crecimiento de nuestro staff de médicos de prestigio incorporando profesionales con formaciones sólidas en sus respectivas especialidades, muchos de ellos con posgrados en el exterior especialmente en EE.UU. Nuestra orientación hacia la excelencia profesional va de la mano con la visión humanista, la vocación y el servicio social de la medicina.

Nos encontramos en una búsqueda constante de respuestas y desarrollos que vayan en beneficio de la salud de los pacientes, atendiendo también a aquellos que sufren patologías más complejas. El trabajo en los distintos departamentos médicos es destacable, pudiéndose tratar pacientes portadores de enfermedades graves con finales exitosos. Lo cual se explica por la dedicación, vocación de servicio, la experiencia de nuestros especialistas, el equipamiento de nuestra institución y los cuidados diarios que cada uno de nuestros colaboradores entrega por nuestro propósito compartido, la salud de cada paciente.

En el marco del trabajo y gestión en beneficio del paciente, hemos creado centros dedicados al estudio especial de enfermedades como: Diabetes, Epilepsia, Cáncer, entre otros. En ellos se realizan labores de educación de las patologías, apoyo familiar, procedimientos invasivos y distintas cirugías para patologías determinadas.

### VER MÁS EN CAPÍTULO 3

PARA CONOCER EN DETALLE LOS CENTROS Y PROGRAMAS ESPECIALIZADOS DE CLÍNICA VAYA AL CAPÍTULO 3 PÁG. 43

Paralelamente, se ha trabajado en el desarrollo de nuestros laboratorios, generando especial énfasis en la actividad de biología molecular, genética, microbiología y anatomía patológica. Destacando a esta última especialidad, que busca la obtención de una acreditación internacional.

Como parte de nuestra vocación e interés en el trabajo de la salud integral y del Compromiso CLC colaboramos con el servicio público, convirtiéndonos en un soporte estratégico para otras entidades.

Entregamos respuestas a variadas y reales necesidades cuando el sistema público así lo requiera. Con esto, nos ponemos a disposición del sistema público para que cuando éste requiriera nuestra gestión, por falta de capacidad en infraestructura o tecnología, de modo que cuente con todo nuestro sistema hospitalario para trabajar en conjunto y extender nuestra medicina a pacientes del sector público.

### GESTIÓN DE CLC PARA EL APOYO A LA RED PÚBLICA DE SALUD

A comienzos del año 2000, el Ministerio de Salud junto con el Fondo Nacional de Salud, conocido como Fonasa, diseñaron un Programa orientado a entregar una mejor cobertura de atención a pacientes críticos en circunstancias donde la red pública no pudiera satisfacer la demanda. Con este propósito, el Gobierno buscó en el sector privado, y a través de una licitación pública, a prestadores que pudieran proveer la oferta de servicios especializados a los hospitales que así lo requieran, en un marco común de calidad estandarizada y a un precio único por día cama, estableciendo una relación contractual entre el asegurador estatal y el prestador privado.

El trabajo colaborativo desde la "Gestión de Camas" (UGCC) permitió que durante el 2012 se atendieran 460 pacientes, correspondiendo principalmente a casos de alta complejidad que fueron atendidos en la Unidad de Tratamientos Intensivos (UTI), Unidad de Cuidados Coronarios (UCC), Unidad de Cuidado Intensivo Pediátrico (UTI Pediátrica) y Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología (UTI Neonatología).

El ingreso de pacientes Fonasa en unidades de alta complejidad y el uso de días cama implicó también la realización de más de 180 cirugías y/o procedimientos y más de 50 nacimientos de embarazos de alto riesgo.

Toda la experiencia en los cuidados de salud está acompañada de un equipo administrativo que trabaja en sintonía con el cuerpo médico, buscando en conjunto que el paciente reciba, de la mejor manera, su tratamiento y recuperación en Clínica las Condes.



## Nuestra Misión se funda en pilares estratégicos

### GRI 4.8

- **Calidez, acogimiento y cercanía:** Nuestro objetivo es mantener una cultura de servicio, poniendo siempre un gran interés en el respeto por los derechos de los pacientes. Además, queremos demostrar nuestro entusiasmo por mantener el rigor en los cuidados integrales en cada una de las etapas de la vida de las personas.
- **Tradición e Innovación:** El crecimiento continuo en la demanda de los servicios clínicos ofrecidos, ha hecho que en la práctica, Clínica Las Condes esté en permanente expansión, incorporando año a año nueva infraestructura física, equipamiento y profesionales de alto nivel y preparación. Por ello, la Clínica potencia significativamente su aporte a la ciencia a través de proyectos de investigación; además de un número importante de equipos innovadores, acordes al avance de la medicina moderna.
- **Medicina integral de clase mundial:** Contamos con una estructura y un cuerpo médico comprometido con la excelencia al servicio integral de nuestros pacientes, bajo los más altos estándares de seguridad y atención.

Lo anterior nos ha permitido ser la primera clínica en obtener la acreditación de Joint Commission Internacional.

- **Investigación y desarrollo académico:** Queremos aportar a nuestros pacientes terapias y tratamientos orientados al desarrollo y la investigación. Para ello, Clínica Las Condes cuenta con una Dirección Académica que incluye dos importantes áreas: docencia e investigación. El trabajo en estas instancias han permitido la formación de especialistas, la actualización del cuerpo médico, la actividad docente de enfermería y el desarrollo de múltiples cursos nacionales e internacionales. Una muestra del compromiso que la clínica tiene en este tema, es el convenio existente con la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile; cuya actividad colaborativa apunta a ser el mejor Campus Clínico en el área privada, formando profesionales de la salud de gran nivel. Durante 2012, 6.600 médicos y profesionales del área de la salud, de los cuales más del 90% de ellos corresponden a profesionales externos de la Clínica, asistieron a nuestros cursos y capacitaciones.

## Nuestros Pilares

- Calidez, acogimiento y cercanía**  
Nuestros pacientes también se mejoran gracias a la atención que ponemos diariamente en cuidarlos.
- Medicina integral de clase mundial**  
Una clínica y un cuerpo médico comprometidos con la excelencia al servicio integral de nuestros pacientes, bajo los más altos estándares de seguridad.
- Investigación y desarrollo académico**  
Aportar a nuestros pacientes una salud comprometida con el desarrollo de la investigación.
- Tradición e innovación**  
Una clínica donde la innovación también es parte de su tradición.

**CLC**  
Clínica Las Condes  
Vivir más

Alfabeto 2012 y Hospital de Excelencia en Atención al Paciente por la Asociación de Hospitales de Chile  
Una de las mejores clínicas del mundo por la Joint Commission International



## Directorio y principales accionistas

GRI 2.6, 4.1, 4.2, 4.5, 4.7

Clínica Las Condes es una Sociedad Anónima Abierta. A continuación se presentan los principales accionistas en el periodo comprendido hasta el 31 de diciembre de 2012:

ACCIONISTAS	Nº ACCIONES	%
Inversiones Santa Filomena Limitada	1.032.284	12,47
Larraín Vial S. A. Corredores de Bolsa.	1.010.567	12,21
Fondo de Inversión Privado Llaima.	563.725	6,81
BCI Corredores de Bolsa S. A.	513.185	6,20
Fondo de Inversión Larraín Vial Beagle	269.561	3,26

El máximo órgano de la administración de Clínica Las Condes SA es su Directorio, compuesto por nueve miembros titulares, elegidos por la junta ordinaria de accionistas, por su expertise en gestión financiera y administrativa, habilidades de liderazgo y/o conocimientos en el ámbito de la salud. Esto responde a los requerimientos y necesidades de la organización. Entre sus miembros se elige al Presidente y cabe señalar que el Presidente del

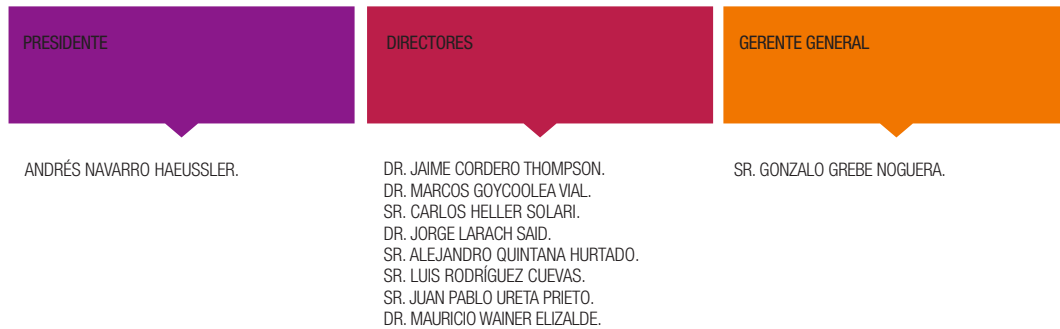
Directorio no ocupa otros cargos en la clínica.

Consecuentemente, nuestro Directorio tiene la responsabilidad de velar por la correcta y adecuada administración de Clínica Las Condes, implementar los mecanismos adecuados de información, control, auditoría, el establecimiento de estándares de conducta acordes con los principios de la organización y otras relevantes materias.



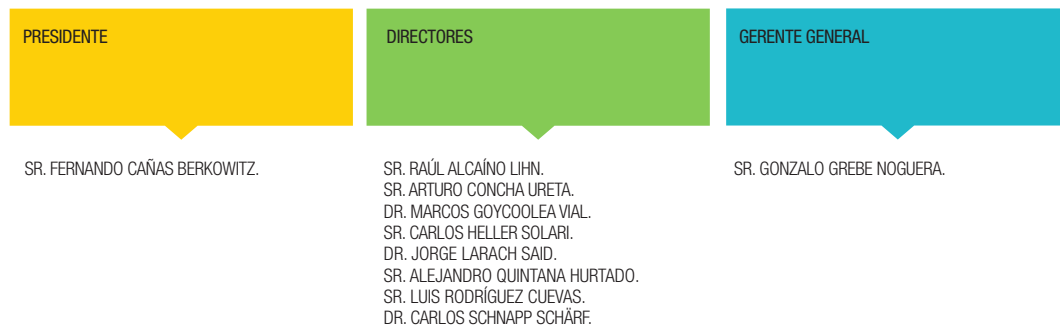
## ESTRUCTURA DEL DIRECTORIO 2012 Y CAMBIOS SUCEDIDOS

GRI 2.9



### CAMBIOS

A la fecha de esta publicación se realizaron los siguientes cambios:



Las remuneraciones de gerentes y directores de la Clínica no dependen de manera directa del desempeño de ésta en asuntos de sustentabilidad. Durante 2012 no existieron bonos de incentivos para los altos mandos de la organización, desde la mirada de la sustentabilidad.

## Comité de Directores

### GRI 4.3

El Comité de Directores, está compuesto por tres Directores de la Sociedad de los cuales uno al menos debe tener la calidad de Director independiente. Sus principales facultades y deberes son las establecidas por la ley de Sociedades Anónimas y las demás que señale el estatuto social, o que le sean encomendadas por la junta de accionistas o el Directorio de Clínica Las Condes SA en su caso.

Entre las distintas facultades del Comité de Directores, cabe destacar el examinar el balance y estados financieros presentados por los administradores a los accionistas, pronunciándose respecto de éstos en forma previa a su presentación para su aprobación, y revisar los informes de los auditores externos.

## Principales Ejecutivos

### GRI 2.3, 4.1

Contamos con un equipo comprometido de ejecutivos, que a diario desempeñan un rol fundamental en el liderazgo de Clínica las Condes:

EJECUTIVO	CARGO	CAMBIOS (*)
Grebe Gonzalo	Gerente General	
Tejías René	Director Médico	
Chomalí May	Directora de Servicios Médicos	
Guzmán Hernán	Presidente del Comité Ejecutivo del Cuerpo Médico*	
Abad Sonia	Gerente de Enfermería	
Arraño Pilar	Gerente de Pabellones y Central Procesos	
Banda Paula	Contralor	Gajardo Guillermo
Besser Fernando	Gerente de Operaciones	
Céspedes Erika	Gerente de Personas	
Contreras Carolina	Directora de Comunicaciones Corporativas	
Fresard Germaine	Gerente Comercial	
Mandujano Humberto	Gerente General Seguros CLC	
Pérez Sergio	Gerente de Finanzas	En proceso de reestructuración
Sotomayor Helen	Gerente Tecnologías Información	
Valdivia Cristián	Gerente de Compras	

NOTA: los ejecutivos han sido ordenados en orden alfabético.

(\*) El Comité Ejecutivo del Cuerpo Médico está compuesto por 8 jefes de departamento, escogidos por sus pares. Rige y representa a la totalidad del Cuerpo Médico.

# Principales comités de trabajo

## GRI 2.3, S04

Los distintos departamentos de la Clínica se reúnen en instancias, llamadas comités, para gestionar y poner en marcha proyectos e iniciativas en beneficio de los pacientes y grupos de interés que hacen parte de la estrategia de la institución. A continuación se enumeran los comités del ámbito médico:

### COMITÉS CLC

COMITÉ DE ADQUISICIONES	COMITÉ DE ESTATUTOS (*)
COMITÉ CALIDAD DEL ACTO MÉDICO (*)	COMITÉ DE ÉTICA CLÍNICO Y DE INVEST.
COMITÉ DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	COMITÉ DE IAAS <sup>2</sup>
COMITÉ CAPACITACIÓN	COMITÉ DE FARMACIA
COMITÉ DE CREDENCIALES (*)	COMITÉ DE FICHA CLÍNICA
COMITÉ DOC	COMITÉ DE HONOR
COMITÉ DE EDUCACIÓN	COMITÉ DE POLÍTICAS Y PROCED.
COMITÉ ELA <sup>1</sup>	COMITÉ DE RESUCITACIÓN CARDIOPULMONAR

<sup>1</sup>: EXÁMENES AL LADO DEL PACIENTE

<sup>2</sup>: INFECCIONES ASOCIADAS A LA ATENCIÓN EN SALUD

NOTA: los comités han sido ordenados en orden alfabético.

(\*) El Comité del Acto Médico, de Credenciales y el de Estatutos dependen directamente del Comité Ejecutivo.

## COMITÉ EJECUTIVO

El Comité Ejecutivo desarrolla su crecimiento y actividad dentro del marco de los estatutos de CLC S.A. y de los acuerdos de su Directorio. A su vez, la Clínica reconoce al Cuerpo Médico como la única instancia responsable de la actividad profesional de sus miembros, dentro del marco de la calidad, la ética y las disposiciones legales pertinentes. Contempla en su estructura los siguientes cargos directivos: Director Médico, Presidente del Cuerpo Médico, Comité Ejecutivo del CM (CE), Director Académico, Jefes de Departamento, Jefes de Servicio, Jefes de Unidad y Centro de Estudios del Cuerpo Médico (CECM).

Este Comité está integrado por el Presidente del Cuerpo Médico y ocho especialistas, son escogidos por los Jefes de Departamento quienes representarán a la totalidad de cada uno de los Departamentos.

El propósito del Comité Ejecutivo es ser un canal entre el Cuerpo Médico y la Dirección Médica de CLC, la administración de la entidad y el Directorio de CLC. De esta manera, dirige y coordina las actividades y políticas generales de los Departamentos Médicos, definiendo estándares de calidad en la atención a pacientes y ética en el ejercicio de la práctica médica al interior de CLC.

Se describen los Comité dependientes de la Dirección Médica y del Comité Ejecutivo (en orden alfabético)

## COMITÉ DE ADQUISICIONES

El Comité de Adquisiciones tiene como función principal asesorar al Director Médico de Clínica Las Condes, en la adquisición del equipamiento médico, evaluando y priorizando las solicitudes de inversiones anuales hechas por los Departamentos y Servicios.

## COMITÉ CALIDAD DEL ACTO MÉDICO

El Comité de Calidad del Acto Médico, integrado por siete médicos de planta, es un Comité institucional de carácter consultivo y asesor, no ejecutivo, que depende del Comité Ejecutivo del Cuerpo Médico de CLC y que hace revisión de pares. Fue creado para asesorar al Comité Ejecutivo y al Cuerpo Médico en temas técnicos del accionar médico, con el fin de promover que los actos médicos sean virtuosos.

Entre sus funciones destacan: analizar actos y eventos médicos a solicitud del Comité Ejecutivo (revisión por pares); hacer sugerencias para mejorar la calidad de los actos médicos y recomendar actos o técnicas médicas de acuerdo al estado del arte respectivo, incluido el uso de guías clínicas actualizadas para manejo de patologías en CLC.

## COMITÉ DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

El Comité de Calidad y Seguridad del Paciente es una organización formal, constituida como una instancia de apoyo, coordinación y evaluación de acciones que contribuyan a mantener y mejorar la calidad y seguridad de los pacientes en la atención integral de éste en la institución. Este Comité cuenta con funciones técnicas, de análisis, discusión, adopción de medidas y criterios comunes en materia de calidad y seguridad del paciente.

Es la instancia máxima de decisión sobre los temas relacionados con la calidad y seguridad del paciente en Clínica Las Condes.

## COMITÉ DE CAPACITACIÓN

El propósito del Comité de Capacitación es validar en conjunto con los responsables y encargados de la capacitación dentro la organización, el plan general de formación de nuestros colaboradores tanto a corto, mediano como largo plazo. Identifica también y de manera anual, los requerimientos generales de las diferentes áreas y priorizando las iniciativas que estén acorde a los objetivos transversales de la Clínica, en pro de mantener una atención de excelencia bajo estándares de calidad y seguridad nacionales e internacionales.

## COMITÉ DE CREDENCIALES

El Comité de Credenciales (CC) es una organización formal dependiente del Comité Ejecutivo del Cuerpo Médico (CECM), y el responsable de validar los antecedentes de los postulantes Médicos y Cirujanos Dentistas, a todas las categorías definidas en los estatutos del Cuerpo Médico (CM).

Este Comité es el responsable de verificar las bases



de los privilegios otorgados por los Jefes de Departamento a sus distintos miembros.

En relación a materias propias de la acreditación y reacreditación, el Comité de Credenciales recibe observaciones procedentes del Comité Ejecutivo del Cuerpo Médico, Dirección Médica y/o Jefes de Departamento.

#### **COMITÉ DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE INFECCIONES ASOCIADAS A ATENCIÓN DE SALUD (IAAS)**

El principal objetivo de este Comité es prevenir y controlar las infecciones asociadas a atención de salud, tanto en el paciente, sus familiares y visitantes y el personal que lo atiende. Apunta a mejorar la calidad y seguridad de la atención brindada por la Clínica lo que se realiza mediante la definición de niveles endémicos, estudio de las tasas de incidencia e implementación de los programas de intervención frente al aumento de tasas o casos. Detecta precozmente eventuales brotes epidémicos, identifica y controla los riesgos específicos de la práctica clínica, capacitando al personal en materias de control de IAAS (Infecciones asociadas a atención en salud).

#### **COMITÉ DOC**

El Comité DOC (Ficha Electrónica) está integrado por distintos representantes de algunos estamentos profesionales de Clínica Las Condes. Su misión es evaluar el impacto de los proyectos de implementación tecnológica que se asocian a la ficha electrónica y la responsabilidad de los servicios, es enviar sus inquietudes a este Comité para que sus requerimientos sean evaluados y priorizados.

#### **COMITÉ DE EDUCACIÓN**

Parte de la misión de la Clínica es “poner al centro de nuestro quehacer en primer lugar, el interés y los derechos de los pacientes” y uno de esos derechos fundamentales es el de recibir información.

El objetivo de este Comité es establecer las políticas y procedimientos en relación a la planificación de la educación del paciente y su familia. Además, lograr que todo el proceso de elaboración de contenidos educativos entregados en CLC, sean desarrollados bajo una misma estructura y plataforma transversal.



## COMITÉ ELA /POCT

ELA: Examen en el Lugar de Atención (ELA/POCT), o cuidado del paciente: es un sistema de screening de laboratorio lo más cerca posible del paciente (pruebas en el punto de cuidado o de atención del paciente). Estos exámenes tienen como ventaja la rapidez en la entrega de resultados y la simplicidad de uso con el registro inmediato, confiable y seguro de los resultados en la ficha del paciente.

Disponer de un sistema rápido y portátil, para efectuar exámenes de laboratorio es de vital importancia en pacientes críticos y en la toma de decisiones del cuidado del paciente. Es por tal motivo que este Comité se encarga de la adquisición, distribución, capacitación del personal y control de calidad, en equipos ELA en nuestra Institución.

## COMITÉ DE ÉTICA

Este comité enfoca su actividad en dos instancias: Comité de Ética Asistencial (CEA), el cual asesora a los miembros del equipo de salud, pacientes y familiares en la toma de decisiones complejas. Comité de Ética de la Investigación (CEI), encargado de la revisión de todos los proyectos de investigación con seres humanos, sus muestras biológicas y datos.

Desde el Comité de Ética, la clínica vela por la dignidad de los pacientes y mantiene instancias que ayudan a tomar determinaciones complejas, además de impulsar la reflexión y formación ética en el ámbito de la práctica clínica.

Durante 2012 se realizaron 8 consultas al Comité de Ética, 10 reuniones ordinarias y 2 reuniones extraordinarias. Así mismo, se revisaron 36 proyectos de investigación, financiados por fondos propios de la Dirección Académica y externos también. La revisión de estos proyectos busca que se realicen buenas prácticas clínicas en el proceso de la investigación y además que en su desarrollo haya un apego estricto a las normativas de ética asistencial y al cumplimiento riguroso de los consentimientos apropiados que cada paciente debe entregar para los fines de la academia.

## EL COMITÉ DE ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN (CEI) TIENE COMO OBJETIVOS GENERALES:

Mejorar la calidad de la investigación que se realiza en CLC.

Promover y velar por el respeto a los valores éticamente aceptables en las tareas de investigación que implican:

1. Intervenciones con seres humanos
2. Utilización de muestras biológicas de origen humano
3. Utilización de datos de carácter personal

Divulgar y promover las buenas prácticas en la investigación en las que intervengan seres humanos, muestras biológicas de origen humano y/o datos de carácter personal.

Garantizar que las investigaciones en las que intervengan seres humanos, sus muestras biológicas y/o sus datos, se adecuen a las exigencias metodológicas, éticas y jurídicas.

Velar por el cumplimiento de las normativas legales Ley Num. 20.120 Sobre la Investigación Científica en el Ser Humano, su Genoma, y Prohíbe la Clonación Humana y normativa complementaria, Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, así como también la Ley N° 20.584 sobre Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud; y todos los Reglamentos y normas propias de CLC en materia de investigación en las que intervengan seres humanos, sus muestras biológicas o sus datos.

Promover la formación y el debate sobre valores, buenas prácticas y normativa en la investigación con seres humanos, muestras biológicas de origen humano y/o datos de carácter personal.

## COMITÉ DE FARMACIA

El Comité de Farmacia es un organismo Técnico-Asesor en las materias relativas al uso, provisión y manejo de medicamentos e insumos a nivel institucional. Esto va en directa relación con el diseño, implementación, y mejoramiento de la selección, almacenamiento, prescripciones, distribución, preparación y entrega de tratamientos médicos.

Dentro de las funciones del Comité de Farmacia está confeccionar y mantener actualizado el arsenal farmacológico del establecimiento, considerando la complejidad de éste y la población sobre la cual le corresponde actuar.

### ¿CÓMO ACTIVAR EL COMITÉ DE HONOR?

Cualquier persona, a través del Director Médico o del Comité Ejecutivo del Cuerpo Médico de CLC, podrá solicitar la actuación del Comité de Honor ante anomalías en el actuar médico de algún profesional integrante del cuerpo médico. Ante una denuncia, el Comité, basado en los antecedentes presentados, declarará si procede o no su investigación. Si se considera que no procede, se archivan los antecedentes.

En caso que se estime que procede la investigación, el Comité de Honor solicita todos los antecedentes pertinentes y, de ser necesario, recibe las pruebas correspondientes además de tomar las medidas necesarias para el esclarecimiento de los hechos, incluyendo la citación de afectados, testigos y peritajes.

Terminada la investigación, el Comité analiza el caso y se pronuncia sobre la responsabilidad o ausencia de ésta.

En caso de existir responsabilidad, se categoriza la falta en menor, mediana, severa o grave lo cual se comunica al Director Médico y al Presidente del Comité Ejecutivo.

### COMITÉ DE ESTATUTOS

El Comité de Estatutos es nominado por el Consejo de Jefes de Departamentos y entre sus funciones está revisar una vez al año los estatutos del Cuerpo Médico, la que estará orientada a velar porque ellos reflejen permanentemente las prácticas vigentes así como la función y organización necesaria de éste. Los cambios estatutarios que se realicen, son sometidos anualmente a la aprobación del directorio.

### COMITÉ DE FICHA CLÍNICA

El Comité de Ficha Clínica es una organización formal de Clínica Las Condes, constituido como una instancia de evaluación de los registros médicos y de Enfermería. Cuenta con funciones técnicas y de análisis en materia de registros los cuales se guían por el Reglamento del Cuerpo Médico y la Norma de Ficha Clínica.

### COMITÉ DE HONOR

El Comité de Honor de Clínica Las Condes tiene como objeto velar por la conducta de los miembros del Cuerpo Médico, la buena relación entre los colegas, así como la relación entre los médicos con el personal de colaboración y sus pacientes. Adicionalmente deben conocer situaciones, acciones y actitudes que se consideren injustas respecto de uno o más individuos del cuerpo médico.

El Comité de Honor está formado por cinco miembros titulares y dos miembros suplentes elegidos por el Consejo de Jefes de Departamentos entre todos los profesionales que conforman el cuerpo médico de la Clínica. Los miembros suplentes participan ante cualquier impedimento calificado de algún titular.

### COMITÉ DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

El objetivo del Comité de Políticas y Procedimientos es revisar y autorizar de forma centralizada todas las políticas y procedimientos que norman las actividades médicas y administrativas de la institución, velando a la vez por su estandarización.

Las decisiones tomadas desde este Comité, se basan en el aseguramiento de la calidad, cuidado al paciente, seguridad hospitalaria, cumplimiento de la legislación vigente y estandarización. Todas las políticas y procedimientos deben ser aprobadas por el Comité previo a su difusión dentro de la Clínica.

### COMITÉ DE RESUCITACIÓN CARDIOPULMONAR

Este Comité depende técnica y administrativamente de la Dirección de Servicios Médicos de Clínica Las Condes. Tiene como objetivo investigar, aplicar, promover y capacitar sobre los conocimientos teóricos y prácticos de la Reanimación Cardiopulmonar, bajo estándares mundialmente aceptados, además de lograr y mantener competencias en el equipo de salud responsable del procedimiento.



#2



# Llevando la sustentabilidad a nuestra gestión



## GRI 1.2

Convencidos de la importancia que tiene para la sociedad el desarrollo médico, la atención eficaz y de excelencia en el cuidado de la salud, es importante darle un significado particular a la sostenibilidad.

En nuestro caso, nuestra política de sostenibilidad se entiende y conceptualiza en la entrega de una mejor medicina y atención hacia los pacientes, la generación de buenas prácticas con nuestros grupos de interés, el acceso y transparencia a la información médica y administrativa.

De esta manera, consideramos además que nues-

tra clínica no solo se debe a sus pacientes, sino también debe ser capaz de responder, escuchar y trabajar colaborativamente con todos sus stakeholders. Buscamos así contribuir a los desafíos que tiene la industria de la salud, aportando con nuestra experiencia, en un trabajo mancomunado, en la búsqueda de las mejores prácticas que puedan responder satisfactoriamente a las necesidades de las distintas audiencias con las cuales nos relacionamos.

En este sentido, hemos definido nuestra estrategia de sostenibilidad, la cual se centrará en cinco ámbitos.







91.466

HORAS DE CAPACITACIÓN  
PARA COLABORADORES



## Relación con los públicos de interés

GRI 4.4, 4.14, 4.16

A continuación se presenta la estructura de relacionamiento con los públicos de interés, detallando los mecanismos de interacción que se tienen en cada caso:

GRUPO DE INTERÉS	INSTANCIAS DE INVOLUCRAMIENTO
Sindicatos	Reuniones interpersonales con Gerencia de Personas
Accionistas e Inversionistas	Junta de Accionistas, Medios de Comunicación, <a href="http://www.clc.cl">www.clc.cl</a>
Cuerpo Médico, Enfermeras, Médicos, Administración.	Reuniones de Jefaturas, emailing, intranet, screen saver, newsletter
Proveedores, Isapres, Laboratorios Farmacéuticos	Reuniones periódicas desde las Gerencias de Compras y Gerencia Comercial.
Industria de las Clínicas	Asociación de Clínicas, Reuniones periódicas entre Gerentes Generales
Pacientes	Centro de Extensión, estudio de opinión a pacientes, Oficina de atención al paciente, <a href="http://www.clc.cl">www.clc.cl</a> , CLC TV, Revista Vivir Más, redes sociales, newsletter, buzón de reclamos y sugerencias.
Instituciones Públicas y Reguladores: Seremi Salud, Minsal, S.V.S, S.I.S, SERNAC, Municipalidad de Las Condes, Parlamentarios	Reunión del equipo ejecutivo.
Alianzas con instituciones médicas.	Reuniones periódicas calendarizadas entre equipos médicos.
Medios de Comunicación	Reuniones interpersonales con Dirección de Comunicación, Comunicados de Prensa, Encuentros Informativos.
Comunidad	<a href="http://www.clc.cl">www.clc.cl</a> , Programas de Inversión Social.

CLCTV, Revista Vivir Más y Web:  
Nuestros canales de comunicación están orientados a acompañar e informar a los pacientes, en educación en salud y promoción de estilos de vida saludable. Estos medios además intentan mejorar la experiencia y estadía en la clínica. En sus contenidos se muestran notas médicas, hitos, avances e información realizada en la institución. A través de estos medios buscamos acercar la medicina a la gente y minimizar la vulnerabilidad a la que se somete un paciente cuando está enfermo y realiza una consulta clínica.

#### Trabajo colaborativo y gremial:

GRI 4.13

Adicional a las alianzas con instituciones internacionales y nacionales en beneficio de la salud. Clínica las Condes es parte de la Asociación de Clínicas de Chile que agremia a 38 centros privados prestadores de salud del país.

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

**48**

PANTALLAS

**120**

NOTAS A TRAVÉS DE CLC TELEVISIÓN

**1.285**

SEGUIDORES EN FACEBOOK DE CLC TELEVISIÓN

**90.617**

REPRODUCCIONES EN YOUTUBE

**195**

REVISTAS, INCLUYENDO 2012 Y DESDE 1994.

**2.889**

SEGUIDORES EN TWITTER

**2.029.570**

PERSONAS VISITARON LA PÁGINA WEB, CON UN TOTAL DE 5.427.865 PÁGINAS VISTAS.

DURANTE 2012, EL TOTAL DE VISITAS A LA INTRANET FUERON 319.953, CON UN TOTAL DE 927.258 PÁGINAS VISTAS.



#3





# Nuestro foco apunta a cuidar la salud de nuestros pacientes



El corazón de nuestra gestión está concentrado en brindar atención médica y hospitalaria de excelencia para cuidar y mejorar la calidad de vida y salud de nuestros pacientes.

Todos los esfuerzos, inversiones, proyectos e innovaciones de la Clínica, buscan reflejarse en un resultado particular y transversal a todas nuestras áreas y colaboradores: aportar al bienestar de nuestros usuarios y también, responder a la altura de la confianza que los pacientes depositan en nuestros médicos, sus diagnósticos, los procedimientos y la atención integral que reciben desde que ingresan hasta que son dados de alta.

A continuación se describen los hechos más significativos del 2012 que dan cuenta del compromiso que la Clínica las Condes mantiene con la salud de sus pacientes.



Vivir más

# Atención, deberes y derechos del paciente en la Clínica

GRI HR3, PR3, PR5, PR6

En 2012 se creó el Servicio de Atención al Paciente de la Clínica Las Condes, cuyo propósito particular ha sido gestionar y resolver dudas o problemas durante la estadía de los pacientes o sus familiares en la clínica.

Algunos de los roles del Servicio de Atención al Paciente apuntan a acompañar y contener a las familias de las personas hospitalizadas, incluso prestando asistencia espiritual, si el paciente lo requiere; acompañamiento constante a los pacientes del área de Maternidad y la entrega de regalos; visitas a familias de pacientes de Unidad de Tratamientos Intensivos, y otras funciones similares que se resumen en escuchar la voz de los pacientes y buscar la mejor manera de encausar sus expectativas.

Adicionalmente, en este mismo año se realizaron una serie de talleres con la finalidad de mejorar la entrega de información, el respeto por las personas, los procesos y la gestión del hospital entre las áreas prestadoras de servicios y las receptoras que están de cara al paciente. Estos talleres generaron una serie de acuerdos en los cuales las distintas dependencias de la clínica se comprometieron a medir y mejorar aquellos puntos críticos que tienen impacto en el paciente final. Con este gran impulso, se dio inicio a un significativo cambio en la mejora del servicio de Clínica Las Condes.

El levantamiento de estas necesidades se realizó en mayo de 2012 y desde esa fecha, cada área ha ido midiendo los compromisos que acordaron en conjunto en beneficio de la atención y el servicio requerido.

También se puso en marcha un plan integral que utilizó distintas estrategias de comunicación para generar entendimiento, conciencia y recordación en los profesionales de la salud y sus pacientes sobre la aplicación práctica de sus derechos y deberes.

En 2012 se promulgó la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes, uno de los ámbitos pendientes de la Reforma a la Salud iniciado diez años antes. Con esta ley, se facilitan y promueven las condiciones para que los pacientes ejerzan de mejor modo sus derechos. Esta ley los empodera y a la vez, genera para ellos una

serie de deberes al ingresar al recinto asistencial.

Para la clínica, el trabajo con los derechos y deberes de los pacientes se venía realizando años atrás con una serie de iniciativas tendientes a generar el cumplimiento de estos derechos. Por lo tanto, esta ley para nuestro hospital viene a perfeccionar un trabajo que ya habíamos escogido como opción y desde donde, históricamente, habíamos buscado trabajar por elevar los estándares de atención, respeto y calidad.

Desde que un paciente ingresa a la Clínica, se le entregan contenidos educativos que buscan comunicar sus derechos y deberes, lo que debe y puede exigir. Estos documentos incluyen estándares que están sobre los requerimientos legales exigidos.

En este contexto, se siguió trabajando en proyectos de educación orientados a comunicar los derechos y deberes de los pacientes, en distintos puntos de acceso para ellos. Desde esta óptica, se realizaron más de 30 videos explicativos que fueron emitidos a través del canal interno de televisión CLC y se instalaron en la web como un material educativo tendiente a clarificar, transparentar y explicar lo más simple posible, los derechos que tiene un paciente al momento de ingresar a una clínica.

Así mismo, esta campaña incluyó divulgar información en pendones, folletos, medios internos, instalaciones de la Clínica, página web con distintas entradas y redes sociales. Logramos una cobertura significativa pudiendo generar un efecto multiplicador interno muy importante que traslada el tema de los derechos y deberes del paciente como un atributo inmerso en la cultura organizacional de la Clínica las Condes.

Adicionalmente, se ha generado un material educativo en la web tendiente a contestar las preguntas más frecuentes que se hacen los pacientes en cada una de las unidades por donde ingresan.

Como resultado de lo anterior, se realizó la sección educativa: "Tus dudas tienen respuestas" luego haber conversado en profundidad con cada una de las personas de dichas unidades que están de cara al paciente.

ingresa a  
[www.clc.cl](http://www.clc.cl)  
y resuelve todas  
tus dudas



Clínica Las Condes  
**TUS DUDAS**  
**TIENEN**  
**RESPUESTAS**  
esto es vivir más

Quiero saber  
el detalle de mi  
cuenta

¿Cuánto saldrá?

¿Cuándo  
llega?

¿Dónde  
la pago?

¿La cubre  
mi Isapre?





## Logros generados a partir de la iniciativa Tu Derecho es nuestro Deber:

### LOGROS GENERADOS A PARTIR DE LA INICIATIVA *TU DERECHO ES NUESTRO DEBER*:

POR PRIMERA VEZ, SE PUSO EN MARCHA UN MECANISMO PARA ACLARAR LAS DUDAS MÁS COMUNES SOBRE PROCESOS ADMINISTRATIVOS ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD. SE HABILITÓ UN BANNER EXPLICATIVO CON PREGUNTAS Y RESPUESTAS MÁS FRECUENTES DE LOS PACIENTES EN CADA UNA DE LAS PUERTAS DE ENTRADA DE LA CLÍNICA.

SE CONTINUÓ CON LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIO INCREMENTANDO DE UN 17 A UN 33%. RESPECTO A 2011, LA CANTIDAD DE PACIENTES QUE LUEGO DE SER ENCUESTADOS, INDICAN QUE CONOCEN SUS DERECHOS Y DEBERES.

SE OPTIMIZÓ LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA RESPECTO A 2011. EL 90% DE TODOS LOS RECLAMOS SE RESPONDIÓ EN UN TIEMPO INFERIOR A 15 DÍAS, SIENDO ESTA CIFRA DE UN 86% EN 2011. CON LA ENTRADA EN VIGENCIA DE LA LEY 20.584, SE HIZO OBLIGATORIO RESPONDER EN EL PLAZO YA MENCIONADO. CLÍNICA LAS CONDES, SE ANTICIPÓ A ESTA MEDIDA.

SE REESTRUCTURÓ EL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS, LLAMÁNDOSE SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE, QUE BUSCA ACERCARSE MÁS A UNO DE LOS PILARES DE LA CLÍNICA: CALIDEZ, ACOGIMIENTO Y CERCANÍA. A TRAVÉS DE ÉSTE, SE GENERA UN RELACIONAMIENTO DISTINTO CON CADA UNO DE QUIENES ACUDEN A CLÍNICA LAS CONDES; Y, CON UN FOCO DE TRABAJO EN TERRENO, SE MEJORA EL MANEJO DE LOS RECLAMOS Y LAS QUEJAS DESDE UN ENFOQUE COLABORATIVO. POR EL BREVE PERÍODO DESDE SU CREACIÓN, NO EXISTE HASTA LA FECHA MÁS EVIDENCIA QUE LA OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA, YA MENCIONADA.

ESTA INICIATIVA DE DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES INCLUYÓ ACCIONES VOLUNTARIAS TOMADAS POR LA CLÍNICA LAS CONDES QUE EXCEDIERON SIGNIFICATIVAMENTE LO RECOMENDADO PARA LA DIVULGACIÓN DE LA LEY 20.584 PUBLICADA EN EL 2012. ALGUNAS ACCIONES ADICIONALES A LO QUE LA LEY ESTIPULA:

- MATERIAL EDUCATIVO "TUS DUDAS TIENEN RESPUESTA", ORIENTADOS A TRANSPARENTAR Y FACILITAR LA COMPRESIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS ASOCIADOS A LA ATENCIÓN EN SALUD; ALGUNOS DE ÉSTOS, PRESUPUESTO, HOSPITALIZACIÓN, CUENTAS, OTROS.
- CAMPAÑA INFORMATIVA "TU DERECHO, NUESTRO DEBER". MÁS DE 40 VIDEOS EXPLICATIVOS, DISPONIBLES TODOS EN LA WEB. <http://www.clc.cl/INFORMACION-AL-PACIENTE/Derechos-y-deberes/VideoINFORMA.aspx>
- CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN INTERNA PARA COLABORADORES.
- CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN INTERNA PARA CLIENTES: INFORMACIÓN GRÁFICA, TELEVISIVA, OTROS.



# Confidencialidad de la información del paciente

GRI PR8

Con el propósito de garantizar uno de los aspectos más relevantes que resguarda la seguridad y confidencialidad de nuestros usuarios tenemos implementada una Política General de Seguridad de la Información. Está incluida como parte de los documentos y capacitaciones que reciben los colaboradores de la clínica al momento de su contratación y, que para el paciente implica tener otra garantía adicional de que trabajamos fehacientemente por el resguardo y seguridad de sus datos.

En este sentido, los controles informáticos nos ayudan a estandarizar esta práctica con acciones como:

- La autenticación de la clave de acceso a la Red interna CLC en nuestro servidor de dominio.
- Todas las conexiones a los aplicativos de la Clínica

se hacen mediante clave personalizada; En estaciones de enfermería utilizamos el software de seguridad SAFEND, que bloquea los puertos USB, el uso de Pen Drive y las unidades de CD y DVDs.

- Implementación del sistema de ficha electrónica que permite, entre otras cosas, definir privilegios de acceso de acuerdo a los perfiles internos que puedan necesitar la información.
- Cualquier acceso a la ficha de los pacientes, aunque sea sólo de lectura, queda registrado y es auditado periódicamente por la Dirección de Servicios Médicos de la Clínica.

Durante el periodo reportado no se presentaron incidentes o quejas significativas frente a la confidencialidad de la información de los pacientes.



## Infraestructura pensada para nuestros pacientes

En cuanto a la calidad de las sedes de atención de la Clínica, estamos preocupados por la seguridad, comodidad y accesibilidad de los pacientes. Como parte de nuestra infraestructura actual, nuestros usuarios cuentan con 14 pabellones de operación de última tecnología, 2 salas de resucitación cardiopulmonar, 44 salas multifuncionales para atender todo tipo de especialidades, 236 consultas de atención externa, entre otros equipamientos de primer nivel.

Así mismo, contamos con un Centro de rescate especial dotado con 1 helicóptero para atender de forma inmediata cualquier emergencia.

Como proyectos aplicados en las sedes de la Clínica bajo el compromiso de cuidar y brindar a los pacientes unas instalaciones y espacios seguros, cómodos y de fácil desplazamiento se implementaron algunas iniciativas como:

- **Sistema plaza-plaza**, con luces verdes y rojas que indican si un estacionamiento está libre u ocupado permitiendo un ahorro de tiempo al usuario en la búsqueda del estacionamiento.
- **Estacionamientos para personas con discapacidad y movilidad reducida** con una capacidad que supera el mínimo exigido por la ley, tenemos disponibles el doble de estacionamientos preferentes. Todos ubicados lo más cercano posible a las entradas del Edificio.
- **Proyecto límbico** relacionado con las percepciones, emociones, estímulos e instintos. Esta iniciativa hace que a medida que se baja en los estacionamientos el color y la iluminación sean cada vez más oscuros, de modo que se distingan las zonas de ascensores que se iluminan con mayor fuerza.
- **Alfombra CLC** ayuda a la orientación y ubicación de los pacientes y de los colaboradores al interior de CLC.

Adicionalmente, se puso en marcha una iniciativa para que Clínica Las Condes fuera la **primera clínica libre de humo de Chile**. Para esto se construyeron dos lugares físicos exclusivos para fumadores, para colaboradores y otros dos para nuestros pacientes. Pero además de habilitar los espacios físicos se generó una campaña educativa con distintas etapas y objetivos en su implementación.

La estrategia ser una clínica sana, fue respaldada a nivel táctico con mensajes publicitarios internos, basados en el derecho que tiene el otro de respirar un aire limpio.

Posterior al desarrollo de esta iniciativa, se realizó una encuesta donde el 84,6% de los participantes calificó con nota máxima el proyecto Clínica libre de humo.

### PLAN DE EXPANSIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA CLÍNICA:

#### GRI EC8, SO9

Hemos puesto en marcha un proyecto para duplicar nuestra capacidad de atención con tres nuevos edificios de última tecnología, siete pisos subterráneos y un nuevo helipuerto.

Este plan de expansión involucró una inversión cercana a los 180 millones de dólares lo cual permitirá duplicar la capacidad de camas, incluyendo 19 pabellones, boxes, camas de Unidad de Tratamiento Intensivo y Unidad de Cuidados Coronarios. Adicionalmente, en concordancia con la regulación, se implementarán en los próximos años medidas de mitigación ambiental a consecuencia de este proyecto.

Paralelamente, estamos avanzando en la ampliación del Centro Médico Chicureo, un sector de Santiago con tendencias claras de crecimiento donde se ubica la población muy joven y en cuya zona no se encuentran disponibles suficientes centros de salud. La ampliación inició en septiembre de 2012, con una inversión cercana a los 6 millones de dólares.





## Seguridad en nuestros procedimientos médicos

Como una entidad prestadora de salud de excelencia, en la Clínica Las Condes tenemos contemplado como pilar fundamental y como parte de nuestra misión, la seguridad en la atención a nuestros pacientes.

Basamos todos nuestros procedimientos en el cumplimiento de estándares señalados por la Organización Mundial de la Salud, la Joint Commission Internacional y por la normativa nacional vigente. Adicionalmente, seguimos los estándares señalados por la OCDE en materia de salud, indicadores que son publicados

periódicamente en nuestra página web y que pueden ser consultados cuando se requieran. Transparentamos nuestros indicadores de calidad (disponibles en la web: <http://www.clc.cl/INFORMACION-AL-PACIENTE/Derechos-y-deberes/Indicadores-de-Seguridad-JCI-y-OCDE.aspx>) y buscamos que nuestros pacientes puedan escoger libremente el recinto hospitalario que entregue mayores condiciones de seguridad en su asistencia y cuidado.

Joint Commission Internacional se creó en 1998 como el brazo internacional de The Joint Commission (Estados Unidos) con el propósito de mejorar la seguridad y calidad de la atención de los pacientes. La Clínica Las Condes está certificada bajo este estándar reconocido por su rigor y alta exigencia en términos de seguridad y calidad para el paciente.

Esta acreditación va orientada a mejorar constantemente los procesos y resultados de la atención a cada uno de los usuarios atendidos. Además les garantiza que existen procesos adoptados, revisados y aprobados por normas internacionales, que se orientan a minimizar los riesgos de su atención en salud.

De esta forma, estamos procurando entregar la máxima garantía de confianza en cada uno de nuestros procedimientos y gestión como entidad prestadora de salud.

Así mismo, hemos incorporado a los procesos de atención de la Clínica, las seis metas internacionales de seguridad de los pacientes: identificar correctamente a los pacientes; mejorar la comunicación efectiva; mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo; garantizar la cirugía en el lugar correcto, con el procedimiento correcto y al paciente correcto; reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención de salud; y re-

ducir el riesgo de daño al paciente causado por caídas. El desarrollo y puesta en práctica de protocolos vinculados a las metas de seguridad son mecanismos concretos que nos permiten garantizar esta condición como cualidad y requisito transversal para todos nuestros procesos médicos. Enunciamos dos de los múltiples protocolos que tiene la Clínica en temas de seguridad del paciente.





## Protocolo de Cirugía Segura

Busca minimizar el riesgo de eventos adversos en los pacientes sometidos a procesos quirúrgicos en la Clínica Las Condes. Es una herramienta de control de calidad de cualquier intervención y/o proceso invasivo realizado en la Clínica.

Consta de cuatro etapas:

- Chequeo preoperatorio.
- Pasaporte de ingreso a pabellón.
- Pausa de seguridad
- Chequeo de salida.

## Protocolo de Técnica de administración de Medicamentos

Recoge el conjunto de actividades realizadas por la enfermera para cumplir las indicaciones médicas en todas las fases, que van desde la recepción de la indicación, preparación, entrega del medicamento, evaluación de los efectos esperados y adversos de los medicamentos y posterior registro del suministro de los mismos.

El Departamento de Farmacia y la Dirección de Enfermería han definido cinco parámetros puntuales con base en este protocolo que incluyen las siguientes observaciones:

- Administrar el medicamento correcto, lo cual incluye detalles como identificar la fecha de caducidad, comprobar el nombre al prepararlo, administrarlo y registrarlo.

- Administrar el medicamento al paciente correcto.
- Administrar la dosis correcta.
- Administrar el medicamento por la vía correcta y a la hora correcta.
- Investigar si el paciente padece de alergias y descartar interacciones farmacológicas.

Adicionalmente, se tienen en cuenta otros elementos dentro de este procedimiento como: registrar todos los medicamentos suministrados, informar e instruir al paciente y/o familia sobre los medicamentos que recibe, comprobar que el paciente no toma otro medicamento ajeno al prescrito, observar y valorar la respuesta del fármaco suministrado.

## Encuesta Cultura de Seguridad

El concepto de seguridad tiene que ver no sólo con la definición de normas, protocolos o guías al momento de la toma de decisión en la acción médica, es necesario también desarrollar una actitud individual y colectiva dentro de la clínica, para ello resulta primordial diagnosticar el nivel de cultura de seguridad que existe en la institución, a nivel de hospital y de servicios clínicos.

En agosto 2012 se realizó la Segunda Versión de La Encuesta Cultura de Seguridad que comparó los resultados con los obtenidos en el mismo ejercicio realizado en 2011.

Las áreas clínicas incluidas en la encuesta fueron: Unidades de Hospitalización, Unidades de Urgencia, Servicios Quirúrgicos, Unidades de apoyo (con atención

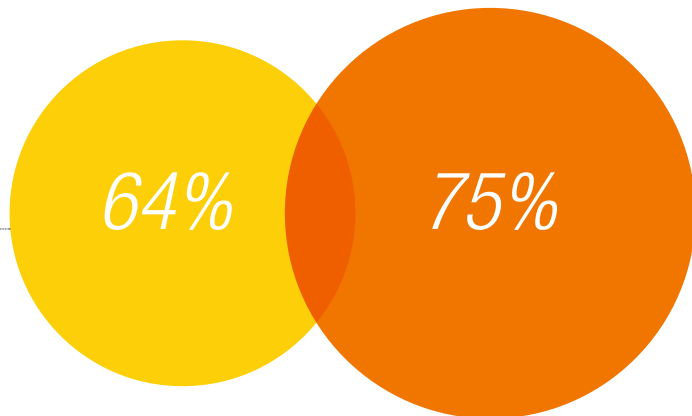
directa a pacientes), Consultas Ambulatorias y Centro de Procedimientos Ambulatorios.

Los ámbitos evaluados en esta encuesta fueron: ambiente de trabajo en Equipo, clima de seguridad, satisfacción laboral, reconocimiento del estrés, percepciones sobre la administración del hospital, percepciones sobre la administración de la unidad y condiciones laborales.

Cuando se comparan los resultados obtenidos el año 2011 y los del 2012, se percibe un alza significativa en todos los ámbitos y en términos globales. En el 2011 un 64% de los encuestados consideró que la clínica es una institución con cultura de seguridad, cifra que aumentó a 75% en el 2012.

ENCUESTA CULTURA SEGURIDAD  
PROMEDIO GLOBAL CLC  
2011-2012

- 2012
- 2011



% de respuesta

# Especialidad e investigación en enfermedades complejas

Un elemento que diferencia la gestión de la Clínica Las Condes es su particular énfasis en las especialidades, la innovación y la atención de enfermedades complejas que desafían la medicina moderna y que demandan soluciones a patologías que atacan la salud y por ende, la calidad de vida de las personas.

En este sentido, la Clínica está dotada de 17 Centros, 5 Programas y 21 Especialidades que dan cuenta del carácter interdisciplinario y transversal que nos prepara para enfrentar los desafíos médicos que a diario recibimos.

## CENTROS

DE APOYO PACIENTES SÍNDROME DE DOWN	DE DIABETES INFANTIL	DE MEDICINA DEL DEPORTE
AVANZADO DE LAS EPILEPSIAS	DE ENFERMEADES RESPIRATORIAS EN ADULTOS	DE MEDICINA DEL VIAJERO
AVANZADO DE TERAPIA REGENERATIVA CELULAR	DE ENFERMEADES RESPIRATORIAS INFANTILES	DE NUTRICIÓN Y OBESIDAD
CLÍNICO DEL CÁNCER	DE HIPERTENSIÓN ARTERIAL DEL NIÑO Y ADOLESCENTE	PEDIÁTRICO COLO-RECTAL
DE COLUMNNA	INTEGRAL DE LA MAMA	DE PISO PELVIANO
DE DIABETES ADULTOS		DE TRASPLANTES

## PROGRAMAS

NO FUMO MÁS
MULTIDISCIPLINARIO DE OBESIDAD
PREVICOLON
INTEGRAL DE SALUD DEL HOMBRE
DE ENTRENAMIENTO Y VIDA SALUDABLE

## ESPECIALIDADES

ANESTESIOLOGÍA	TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEDIA	NEUROCIRUGÍA
ANATOMÍA PATOLÓGICA	UROLOGÍA	NEUROLOGÍA
CARDIOLOGÍA	DERMATOLOGÍA	NUTRICIÓN
CIRUGÍA ADULTOS	GASTROENTEROLOGÍA	ODONTOLOGÍA
CIRUGÍA INFANTIL	GINECO-OBSTETRICIA	OFTALMOLOGÍA
CIRUGÍA PLÁSTICA	MAXILOFACIAL	OTORRINOLARINGOLOGÍA
PEDIATRÍA	MEDICINA INTERNA	RADIOLOGÍA
PSIQUIATRÍA	MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN	URGENCIOLOGÍA

(\*) Algunas de estas especialidades incluyen subespecialidades, que no se detallan en esta tabla.

La investigación es parte de los pilares que identifican la vocación y gestión de Clínica Las Condes. Los avances y aportes que nuestra institución ha

realizado permiten señalar que es uno de los centros privados que más ha contribuido con la investigación médica – científica en Chile.

Las tres áreas de investigación que actualmente tienen desarrollos y proyectos en la Clínica son: Cáncer, Inmunología y trasplante; y Farmacogenómica.

### LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DENTRO DE LAS ÁREAS DEFINIDAS POR LA CLÍNICA LAS CONDES:

#### LABORATORIO DE ONCOLOGÍA Y GENÉTICA MOLECULAR

ESTE LABORATORIO ENFOCA TODOS SUS ESFUERZOS EN TRABAJAR PARA LA INVESTIGACIÓN DE TRES TIPOS DE CÁNCER PARTICULARMENTE:

- CÁNCER DE COLON. DENOMINADA LA QUINTA CAUSA DE MUERTE POR CÁNCER EN CHILE.
- CÁNCER DE PRÓSTATA. SE PRETENDE DESARROLLAR UN CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y PESQUISA PRECOZ DE ESTE TIPO DE CÁNCER CON COLABORACIONES A NIVEL LOCAL E INTERNACIONAL.
- CÁNCER DE PULMÓN: SE CREÓ RECIENTEMENTE EN LA CLÍNICA ESTA NUEVA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.

Lo anterior da cuenta de la prioridad que tiene la innovación, el desarrollo médico e investigativo, siendo esta área un factor que nos permite estar a la altura de resolver los desafíos de enfermedades de alta complejidad de pacientes chilenos y de otras nacionalidades.

Durante 2012, Clínica las Condes se adjudicó tres proyectos de investigación Fondecyt cuyas líneas y liderazgo señalamos a continuación:

#### INMUNOLOGÍA Y TRASPLANTE

EL PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN EN ESTA LÍNEA HA SIDO EL DESARROLLO DE MÉTODOS QUE PERMITAN EVITAR O DISMINUIR EL USO DE MEDICAMENTOS INMUNOSUPRESORES EN TRASPLANTES.

LA INVESTIGACIÓN EN ESTE CAMPO SE REALIZA EN COLABORACIÓN CON LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE Y LA FUNDACIÓN CIENCIA PARA LA VIDA.

#### FARMACOGENÓMICA

ESTA ES LA RAMA DE LA MEDICINA QUE ESTUDIA LA INFLUENCIA DE LAS VARIACIONES GENÉTICAS DE LAS PERSONAS EN RESPUESTA A LOS FÁRMACOS.

EN CLÍNICA LAS CONDES ESTAMOS COMPROMETIDOS CON OFRECER UNA MEDICINA PERSONALIZADA, ES DECIR UNA MEDICINA QUE ADAPTE LAS TERAPIAS BASÁNDOSE EN EL PERFIL MOLECULAR Y GENÉTICO DE CADA INDIVIDUO.

LA IDENTIFICACIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE GENOTIPO Y LA RESPUESTA A LOS FÁRMACOS, INCLUYENDO TANTO EL EFECTO TERAPÉUTICO COMO EL PERFIL DE EFECTOS ADVERSOS, AFECTARÁ PROFUNDAMENTE LA PRÁCTICA DE LA MEDICINA CON UN IMPACTO POSITIVO EN LOS PACIENTES.

- Departamento de Medicina Interna - Nefrología - Unidad de trasplante Dr. Alberto Fierro.
- Departamento de Cirugía - Unidad Coloproctología. Departamento de Medicina Interna. Unidad de Gastroenterología. Dr. Francisco López.
- Departamento de Medicina Interna - Unidad de Gastroenterología. Dr. Rodrigo Quera.

#### ¿QUÉ ES FONDECYT?

Es el Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico que tiene por objetivo estimular y promover el desarrollo de investigación científica y tecnológica básica. Este Fondo ha financiado a más de 16 mil proyectos de investigación con impactos que benefician tanto a la comunidad científica como a la sociedad en general.

Clínica Las Condes financió 17 investigaciones durante el 2012 en múltiples disciplinas: Anestesiología, Pediatría/Neonatología, Odontología, Otorrinolaringología, Urología, Cirugía, Psiquiatría, entre otras.

Las colaboraciones y convenios que tiene Clínica Las Condes para el avance de la investigación y el desarrollo científico se segmentan en Chile con el Instituto de Ciencias Biomédicas de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile. Principalmente haciendo colaboración conjunta en investigaciones en las áreas de cáncer, inmunología y farmacogenómica.

Desde 2009 la clínica firmó un convenio docente con la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, siendo desde ese entonces Campus Clínico de dicha Institución.

Por su parte, las colaboraciones internacionales en materia de investigación se tienen con el Tokio Medical and Dental University con quienes se han desarrollado

colaboraciones conjuntas en temas de cáncer colorrectal, lo cual ha permitido el intercambio de alumnos, científicos y tecnología entre ambas instituciones.

Paralelamente, Clínica Las Condes trabaja junto al Hospital Johns Hopkins International en colaboraciones de áreas como el cáncer de vesícula, alteraciones metabólicas vinculadas con la obesidad y el estudio morfológico del oído.

El involucrarse en proyectos de investigación, asociándose con entidades de prestigio educativo y formador, es un camino complementario a la promesa de entregar una medicina segura, que nos permite ser consistentes en el propósito continuo de ofrecer cuidados médicos de primer nivel para todos nuestros pacientes. La investigación y el desarrollo de la ciencia nos permiten generar valor compartido desde la mejora en la calidad de la medicina y el posicionamiento como referentes en la innovación y academia.







# Listado proyectos ganadores concurso DA 2012

	INVESTIGADOR PRINCIPAL	UNIDAD DE CLC	TÍTULO DEL PROYECTO 1000-2000
1	Dr. Gonzalo Nazar Miranda	Otorrinolaringología	Evaluación cuantitativa del gusto y olfato: Comparación entre sujetos sanos y pacientes con patología rinosinusal
2	Dr. Germán Errázuriz	Pediatría	Historia natural y abordaje diagnóstico-terapéutico de la alergia a proteína de leche de vaca en lactantes ≤1 año atendidos en Clínica Las Condes. Avanzando en el conocimiento de la realidad local de una patología altamente prevalente y controversial
3	Dra. Catherine Sánchez Núñez	Urología	Evaluación de la presencia de Propionibacterium acnes en biopsias prostáticas de pacientes chilenos
4	Dr. Rodrigo Díaz	Anestesiología	Efecto de la posición de Trendelenburg en el diámetro de la vena axilar/subclavia, en pacientes conectados a ventilación a presión positiva
5	Dra. Sandra Rojas Flores	Odontología	Evaluación clínica y microbiológica del status bucal de niños con Síndrome de Down atendidos en Clínica Las Condes
6	E.U. Susana Peña Espinoza	Neonatología	Cuidado Canguro Modificado v/s Cuidado convencional en recién nacidos de bajo peso nacimiento en UCIN de Clínica Las Condes
7	Klgo. George Caamaño	Kinesioterapia Hospitalizados	Efectos de la Kinesioterapia Respiratoria sobre la fracción de espacio muerto en pacientes con síndrome de distrés respiratorio agudo
8	Dr. Marcelo Galvez Moya	Radiología	Estudio de las redes neuronales funcionales mediante resonancia magnética funcional en reposo en pacientes con epilepsia focal refractaria con resonancia magnética convencional negativa
9	Dr. Cristián Palma Ceppi	Urología	Estudio de prevalencia de microdeleciones del cromosoma Y como causal de infertilidad en parejas chilenas. ¿Podemos entregar adecuadas herramientas diagnósticas para una mejor toma de decisiones?.
10	Dr. Ricardo Susaeta Cantín	Urología	Implementación de técnica de ingeniería tisular para la obtención de Matrices de Colágeno acelulares de uréter y submucosa vesical humana
11	Dr. Manuel Meruane	Cirugía Plástica	Determinación de viabilidad de adipocitos y células troncales en relación a las variaciones de técnicas de lipoaspiración y de procesamiento de tejido graso
12	Dra. Lina Ortiz Lobo	Psiquiatría	Estudio Farmacogenómico en Depresión Mayor: Genotipificación de la isoforma CYP1A2 del Citocromo P450 y su asociación con la respuesta a farmacoterapia con Agomelatina
13	Dr. Mauricio Yunge Bertini	Pediatría	Estudio experimental, multicéntrico, de comparación de efectividad y seguridad entre la aplicación de hipotermia terapéutica con un sistema servo controlado versus medidas físicas, en el manejo del Síndrome Post Paro Cardiorrespiratorio en pacientes pediátricos
14	Dr. José M. Clavero Ribes	Cirugía Adulto	Estudio piloto de la capacidad diagnóstica (sensibilidad y especificidad) de la determinación de mutaciones en plasma del gen EGFR en pacientes con Adenocarcinoma Pulmonar: Una nueva herramienta molecular
15	Dra. Carolina Figueroa Corona	Gastroenterología	Respuesta inflamatoria de monocitos derivados de pacientes con enfermedad de Crohn inducida por cepas de Escherichia coli adherente invasiva
16	Dr. Andrés Lanás Volz	Otorrinolaringología	Inyección intracordal de células madres mesenquimáticas en el manejo de la fibrosis cordal: Experiencia preliminar
17	Dra. Claudia Castiglioni Toledo	Neurología	Determinación del número de copias de los genes SMN1 y SMN2 en pacientes con atrofia muscular espinal (AME) y sus familiares. Correlación con la gravedad del fenotipo clínico y confirmación genética del estado de portador



## Premios y reconocimientos recibidos durante 2012

GRI 2.10



### LUGAR EN MEJOR PRÁCTICA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EN CONSUMO OTORGADO POR EL SERNAC

Clínica Las Condes obtuvo este reconocimiento por el trabajo de promoción y búsqueda del ejercicio de los Derechos y Deberes de los pacientes, con la hipótesis de trabajo que al tener pacientes más informados, capaces de buscar y hacer valer sus derechos se está permitiendo también transparentar los procesos asociados a la atención médica y/o la alta calidad para el paciente.



### LUGAR EN LA CATEGORÍA CLÍNICAS Y HOSPITALES EN EL “RANKING DE REPUTACIÓN CORPORATIVA”

Reconocimiento realizado por Hill Knowlton Strategies, La Tercera y Collect Gfk. Único estudio en Chile que mide lo que los consumidores sienten y piensan sobre las empresas.



### LUGAR ENTRE TODAS LAS INDUSTRIAS EN LA PREMIACIÓN DEL “ÍNDICE DE LEALTAD DEL CONSUMIDOR”

Premio del Diario Estrategia y Alco Consumidores, cuyo objetivo es dar a conocer aquellas buenas prácticas empresariales para fortalecer la lealtad de sus clientes.



### LA GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN FUE DISTINGUIDA POR UN IMPORTANTE CENTRO DE ESTUDIOS CON EL PREMIO CLUB CIO

La Clínica las Condes fue reconocida por su desarrollo tecnológico e innovador y la orientación directa a nuestro pilar estratégico: la seguridad del paciente.



### TÍTULO DEL PRIMER HOSPITAL EN LATINOAMÉRICA EN SER RECONOCIDO CON EL NIVEL 6 SOBRE 7 DEL HIMSS

Título del primer Hospital en Latinoamérica en ser reconocido con el nivel 6 sobre 7 del HIMSS (Healthcare Information and Management Systems Society), organización norteamericana que evalúa el nivel de desarrollo en proyectos de tecnologías de información en salud.



### LUGAR EN RANKING DE CLÍNICAS Y HOSPITALES DE REVISTA AMÉRICA ECONOMÍA 2012





# #4



# Nuestra gestión y compromiso con los colaboradores



## GRI LA1, LA2

En Clínica las Condes estamos conscientes de que el pilar fundamental que nos permite movernos y crecer como una entidad orientada a la excelencia en la salud es nuestro equipo de trabajo.

Estamos dedicados a mejorar la salud de las personas, por eso nos preocupamos por reclutar y seleccionar al mejor personal para que realice las actividades con un trato respetuoso y con alto profesionalismo en las distintas unidades y áreas de trabajo de la Clínica.

Para lograr lo anterior, la Unidad de Reclutamiento y Selección, perteneciente a Recursos Humanos, posee dos instancias de incorporación, una interna y la otra externa.

- **Incorporación por vía externa:** Se realiza a través de la publicación de diversos llamados como publicaciones en medios de comunicación escritos y/ o electrónicos, además de participar activamente en eventos destinados a la incorporación de profesionales.

- **Incorporación por vía interna:** Esta se realiza a través de llamados a Concursos Internos, búsqueda de candidatos al interior de la organización, lo cual permite el desarrollo profesional de los equipos y movilidad al interior de Clínica Las Condes.

La decisión respecto a la metodología de reclutamiento a utilizar se toma con base en el análisis del cargo, el perfil y la evaluación específica de cada caso.

Durante 2012, el número de trabajadores de la Clínica aumentó debido al crecimiento de nuevas instalaciones; las cuales requirieron de mayor número de personas al servicio de los pacientes. En este caso, las áreas y perfiles que más vieron incrementado su personal fueron: Técnicos y Auxiliares del Área Clínica y Profesionales del Área Clínica.

### DESGLOSE DE TRABAJADORES 2011- 2012

TIPO DE CARGO	TOTAL GENERAL 2011	TOTAL GENERAL 2012
Gerente y Subgerentes	22	22
Jefaturas Administrativas y de Apoyo	31	34
Jefaturas Áreas Clínicas	46	53
Médicos	242	250
Personal Áreas Administrativas	79	79
Personal Áreas de Apoyo	778	739
Personal de Mantenición	40	44
Profesionales del Área Clínica	604	656
Técnicos y Auxiliares del Área Clínica	194	301
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.036</b>	<b>2.178</b>

En nuestra institución el porcentaje de participación de mujeres es del 75%, lo cual responde a la política de contratación que determina que existen algunas labores que resultan más proclives al género femenino, como lo son: Técnicos, auxiliares y paramédicos de Neonatología, Maternidad y Ginecología.



DESGLOSE DE TRABAJADORES POR SEXO 2012

TIPO DE CARGO	MUJERES	HOMBRES
Gerente y Subgerentes	11	11
Jefaturas Administrativas y de Apoyo	11	20
Jefaturas Áreas Clínicas	47	4
Médicos	92	157
Personal Áreas Administrativas	35	43
Personal Áreas de Apoyo	563	174
Personal de Mantenición	1	41
Profesionales del Área Clínica	559	96
Técnicos y Auxiliares del Área Clínica	196	105
Técnicos y Auxiliares Paramédicos	618	52
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.133</b>	<b>703</b>





# Remuneraciones

## GRI LA14

En Clínica Las Condes, los salarios de contratación están determinados teniendo en cuenta el perfil de cada uno de los cargos, que según responsabilidad, profesión y experiencia se contratan con distintos rangos salariales.

AGRUPACIÓN DE CARGOS	DIFERENCIA SALARIO BASE PROMEDIO DE MUJERES/ SALARIO BASE PROMEDIO HOMBRES
Gerentes y Subgerentes	19%
Jefaturas Administrativas y de Apoyo	21%
Jefaturas Área Clínica	12%
Médicos	11%
Personal Áreas Administrativas	14%
Personal Áreas de Apoyo	12%
Personal de Mantenimiento	1%
Profesionales del Área Clínica	4%
Técnicos y Auxiliares del Área Clínica	7%
Técnicos y Auxiliares Paramédicos	13%



## Rotación de colaboradores

### GRI LA2

Para la clínica es de suma importancia mantener equipos motivados a lo largo del tiempo. Sin embargo, es imposible desconocer la alta rotación que se da en general en el área de la salud, específicamente en el

tramo etario de 20 a 30 años, lo cual incluso impacta a otro tipo de sectores que viven constante rotación de grupos sociales en este mismo rango etario.

#### CIFRAS DE CONTRATACIÓN, INGRESOS Y ROTACIÓN EN MUJERES

TRAMO DE EDAD	Nº CONTRATADOS	INGRESOS	ROTACIÓN
< 20 años	8	100%	163%
>= 20 y <30 años	795	50%	32%
>= 30 y <40 años	705	18%	19%
>= 40 y <50 años	422	20%	18%
>= 50 y <60 años	264	18%	18%
Mayores de 60 años	44	7%	34%

La tasa de rotación se obtiene con la siguiente fórmula :  $((\text{ingresos} + \text{egresos})/2)/\text{planta promedio del periodo}$ .

#### CIFRAS DE CONTRATACIÓN, INGRESOS Y ROTACIÓN EN HOMBRES

TRAMO DE EDAD	Nº CONTRATADOS	INGRESOS	ROTACIÓN
< 20 años	5	80%	140%
>= 20 y <30 años	175	51%	37%
>= 30 y <40 años	254	26%	22%
>= 40 y <50 años	165	13%	17%
>= 50 y <60 años	96	6%	6%
Mayores de 60 años	21	14%	19%

Con el propósito de identificar y clarificar las principales causas de rotación de nuestros colaboradores ponemos en práctica un mecanismo para recoger esta información aplicable a todas las personas que deciden retirarse de la Clínica.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha identificado que el principal motivo para abandonar la clínica, es la ubicación y las dificultades del uso del tiempo y trans-

porte que en muchos casos este factor representa. Debido a esto y para facilitar el acceso, en el 2012 incorporamos buses de acercamiento para que nuestros colaboradores puedan tener mejor accesibilidad.

Estamos conscientes de que éste es un tema a trabajar desde diversos ámbitos que nos permitan revertir esta cifra en el tiempo y poder alcanzar bajas tasas de rotación permanentemente.

# Ausentismo y Accidentabilidad

GRI LA7, LA15

Nuestra preocupación por la salud no sólo se enfoca en los pacientes, sino también en los cuidados y prevenciones con nuestros colaboradores para evitar cualquier tipo de enfermedad y/o accidente laboral,

durante el año reportado la tasa de ausentismo fue de 9,87% en mujeres y un 1,47% en los hombres, el motivo más frecuente de ausentismo fue por enfermedades denominadas comunes.

	TASA AUSENTISMO	NÚMERO DÍAS PERDIDOS TOTALES	NÚMERO DE DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDADES COMUNES	NÚMERO DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES LABORALES	NÚMERO DE DÍAS PERDIDOS POR PRE Y POST NATAL
Mujer	9.87%	77.498	31.656	1.551	27.428
Hombre	1.47%	3.720	3.421	292	7

La tasa de ausentismo incluye licencias maternales. El 70% de los colaboradores corresponde a mujeres y la edad promedio de ellas es de 35 años.

Tomando en cuenta las características de la operación que realizamos, el alto número de días perdidos se explica como un mecanismo de prevención del con-

tagio de enfermedades al interior del establecimiento que pongan en riesgo la seguridad sanitaria de nuestros pacientes.



# Capacitaciones

## GRI LA8, LA10

Preocupados del crecimiento y desarrollo profesional de nuestros colaboradores, durante los últimos años hemos entregado distintas facilidades de estudio, con el fin de ofrecer oportunidades de formación y facilidades para la proyección profesional y crecimiento aplicable a nuestro quehacer como Clínica.

Con base a lo anterior, hemos desarrollado distintos programas logrando abarcar un total de 91.466 horas de capacitación (que corresponden a un 1,47% del total de horas trabajadas:  $(91.466/6.205.251)*100 = 1,47\%$ ), y se enfoca en los siguientes ámbitos:

- Programa de liderazgo para el equipo directivo de diagnóstico.
- Programa de educación continua de la Gerencia de Operaciones.
- Curso de Infecciones asociadas a la atención en salud para trabajadores clínicos y administrativos del área de salud.

- Curso de Reanimación cardiopulmonar para trabajadores del área de la salud, según especialidad: BLS, ACLS, PALS, PRN.
- Capacitación en sistemas informáticos: manejo agenda, caja, office, Excel intermedio y avanzado.
- Diplomados y Magíster en especialidades clínicas y administrativas.

A lo anterior se suman cursos y capacitaciones realizados a los profesionales que trabajan directamente con pacientes, algunas de las temáticas son: técnicas de movilización de pacientes, capacitación en el manejo de objetos cortopunzantes, uso de material citotóxico, uso y manejo de residuos, uso de óxido de etileno, manejo de trabajos con formaldehído y solventes, protección radiológica y taller de autocuidado al enfrentar problemas.

### CIFRAS DE FORMACIÓN DIRIGIDA A LOS COLABORADORES CLC

SEXO	NÚMERO DE PERSONAS	TOTAL DE HORAS
Hombres	782	68.771
Mujeres	2.372	22.695
Total	3.154	91.466





## Beneficios para colaboradores

### GRI LA3

Considerando el valor de los colaboradores y la importancia del capital humano para la gestión integral de la clínica, se ha desarrollado un portafolio de beneficios al que pueden optar, incluso en algunos casos, con su grupo familiar. Estos beneficios representan elementos adicionales a las prestaciones exigidas legalmente y hacen parte del propósito de generar un valor agregado dentro del sector de empleabilidad en Instituciones de Salud. Algunos de los beneficios más significativos son:

- **Salud:** Los trabajadores de CLC y su grupo familiar directo, tienen acceso a precios preferenciales en distintas prestaciones médicas. Además, los colaboradores poseen un Seguro Complementario de Salud financiado en un 70% por la empresa.
- **Beneficios económicos:** A todos nuestros colaboradores, se les entrega una asignación o bono económico para las siguientes situaciones: Matrimonio, nacimiento de un hijo, fallecimiento, beneficio de escolaridad, bono de vacaciones, aguinaldos Fiestas Patrias y Navidad.
- **Convenios comerciales:** Hemos formado alianzas

con la finalidad de ofrecer a los colaboradores opciones de descuentos en farmacias, ópticas, librerías, bancos, centros dentales y seguros automotrices.

- **Alimentación:** Todos los colaboradores reciben alimentación gratuita en horarios correspondientes a su jornada laboral. Además, a las personas que posean problemas de salud o a las mujeres embarazadas se les realiza un régimen alimentario especial.
- **Transporte:** Conscientes que la ubicación es uno de los factores negativamente evaluados por algunos de nuestros colaboradores, Clínica Las Condes implementó el servicio gratuito de buses de acercamiento. Este beneficio, es utilizado diariamente por alrededor de 460 personas, quienes son trasladadas desde la salida del Metro Los Dominicos hasta CLC y viceversa.
- **Regalos por Navidad:** A los colaboradores que tengan hijos menores de 12 años se les regalan juguetes de Navidad. En el caso que trabajador no tenga hijo o estos sean mayores a los 12 años se les entrega una caja navideña con mercadería.



# Escuchando a nuestros colaboradores

## GRI LA4

Durante 2012 continuamos promoviendo las instancias de diálogo con nuestros trabajadores. En Clínica las Condes existen 18 convenios colectivos y 2 sindicatos (la tasa de sindicalización al 31 de diciembre de 2012 es de 31,79%), con los que mantenemos una buena relación y comunicación, cabe mencionar que un 59,84% de los trabajadores está

cubierto por un convenio colectivo en nuestra Organización. El número de promociones internas durante 2012 asciende a 23 colaboradores..

Distribución de colaboradores en convenios colectivos y sindicatos para el año 2012.

CONV/SIND2	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL
SINDICATO 1	494	116	610
SINDICATO 2	284	15	299
Auxiliares de Radiología Dpi	21	2	23
Auxiliares Enfermería CLC	58	1	59
Convenio Abastecimiento	8	15	23
Convenio Equipos Médicos	0	9	9
Convenio Higiene y Ropería	80	9	89
Convenio Mantenición (Eléctricos)	0	17	17
Convenio Mantenición (Obras Civiles)	0	15	15
Convenio Medired	94	4	98
Convenio Nutricionistas	13	0	13
Convenio Profesionales	49	7	56
Convenio Radiología	13	21	34
Convenio Recursos Humanos	8	2	10
Convenio Secretarías DPI	12	0	12
Convenio Secretarías Recepcionistas	225	0	225
Convenio Servicio Urgencia	62	39	101
Convenio Soporte y Central Telefónica	4	12	16
Enfermeras Urgencia	37	8	45
Profesionales Medired	33	6	39
Sin Negociación	659	407	1066

### "TUS DUDAS TIENEN RESPUESTAS". PREMIACIÓN A LA PARTICIPACIÓN

Con el fin de promover la participación entre los trabajadores de todas las áreas de la Clínica, se premió a la mejor idea que ayudaba a explicar e informar de forma simple los procesos administrativos de CLC. El proyecto ganador implicó una mejora en el servicio de Urgencia, un área clave para nuestra Institución.

*Si quiere conocer más sobre la campaña "Tus dudas tienen respuestas" diríjase a la página 34*

#5



# Gestión económica y relación con proveedores





# Gestión Económica

GRI EC1

## ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

### VALOR ECONÓMICO GENERADO (M\$)

Ingresos por actividades del negocio	193.596.136
Importes procedentes de ingresos financieros	676.152
<b>Total Ingresos 2012</b>	<b>194.272.288</b>

### VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (M\$)

Pago a Proveedores y otros gastos Operativos	(133.267.557)
Salarios y beneficios sociales a Colaboradores	(40.304.177)
Pagos de cuotas de leasing, bonos y préstamos	(2.779.463)
Pagos al Estado (tasas e impuestos)	(5.747.314)
Pagos de dividendos a los accionistas	(7.869.338)
<b>Total Valor Económico Distribuido 2012</b>	<b>(189.967.849)</b>

<b>Incremento o disminución neto de efectivo y equivalentes al efectivo</b>	<b>4.304.439</b>
---	------------------

(\*) Estos enunciados se realizan desde los lineamientos del GRI.



## Gestión con Proveedores

Nuestros proveedores son una pieza central para llevar a cabo nuestra gestión hospitalaria. A través del trabajo con ellos somos capaces de resolver de la mejor forma tanto el abastecimiento de productos, como la prestación de servicios, por lo que buscamos construir un sólido vínculo de trabajo reflejado en relaciones a largo plazo.

En Clínica Las Condes se definen cuatro grupos de proveedores, los que se dividen en: Laboratorios far-

macéuticos, Insumos médicos, Empresas de servicios y Empresas de mantención.

En el caso particular de los proveedores ligados directamente con medicamentos e insumos médicos, la gestión está relacionada con el Comité de Farmacia que regula, supervisa y toma decisiones respecto a la compra, administración y adquisición de este tipo de material de uso clínico, garantizando que estos procedimientos se realicen de forma transparente.

### CUATRO GRUPO DE PROVEEDORES EN CLC



# #6





# Nuestro compromiso con el cuidado del Medio Ambiente



En nuestra gestión, es imposible estar al margen de los impactos medioambientales que directa o indirectamente tienen relación con la Clínica. Es por eso que iniciamos un sistema de gestión medioambiental para hacer frente de forma responsable a cualquier efecto vinculado con la protección y buen uso de los recursos naturales.



Vivir más



# Energía utilizada por CLC

GRI EN3, EN4, EN5, EN7, EN30

Las principales fuentes de energía directa son: eléctrica y gas natural. Ambos en el escenario energético actual son bienes que necesariamente deben ser utilizados de manera eficiente.

### PROYECTO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Durante 2012, se realizó una inversión de US\$370.000 para reutilizar la energía y así reducir el consumo, aprovechándola de mejor manera.

En CLC hemos implementado algunas iniciativas que dan cuenta de nuestra preocupación y compromiso real por adoptar medidas de reducción del consumo de energía en las actividades cotidianas. Algunas de las iniciativas que hemos implementado son:

- **Mejoras en eficiencia de clima:** Gracias a la instalación de un equipo de bomba de calor, en los sistemas de aire acondicionado, se ha logrado aprovechar las pérdidas de calor del proceso de climatización para generar agua caliente, disminu-

yendo el consumo de energía en un 45% en comparación al uso del sistema anterior.

- **Iluminación led:** Se viene implementando un programa de remodelación con iluminación tipo led en pabellones, zonas médicos, baños, sala de espera, pasillos y habitaciones. Con la ejecución de este proyecto se ha logrado ahorrar energía y se ha observado una mayor durabilidad en los paneles de luz gracias a este tipo de iluminación.
- **Termostatos:** Al reemplazar los termostatos por nuevos (de tipo digital), se limitan las temperaturas de la clínica a las condiciones de confort humano, que son 24°C en verano y 22°C en invierno.
- **Cortinas roller:** Están programadas para que suban o bajen según la intensidad de la luz de las habitaciones y de algunas oficinas como un mecanismo para preferir la luz natural en mayor medida.

### CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA 2012

	2011	2012
Total KWh	17.015.475	18.075.046

Pese a todas las iniciativas, durante 2012 el consumo energético aumentó un 6,2% en comparación al año.

anterior a consecuencia de la actividad de la Clínica. No obstante, el consumo de gas disminuyó en un 8,6%.

### CONSUMO TOTAL DE GAS 2012

	2011	2012
Total m3	1.125.552	1.028.193

Por otra parte, durante los meses de invierno se utiliza petróleo para generar energía en complemento de la adquirida desde el Sistema Interconectado Central,

como una forma de mitigar la sobrecarga del sistema en estos meses y garantizar un abastecimiento sustentable para Clínica.

### CONSUMO TOTAL DE PETRÓLEO 2012

	2011	2012
Total lt	60.000	65.000

# Gestión de Residuos

GRI EN8, EN9, EN22

Teniendo en consideración que nuestro trabajo se relaciona directamente con la salud de las personas, sabemos de la importancia que tiene el seguir procedimientos rigurosos de tratamiento de los residuos.

Los residuos se clasifican según el REAS (Residuos generados en establecimientos de salud) del MINSAL de Chile.

**Artículo 3º:** Los residuos generados en establecimientos de atención de salud, se clasifican en las siguientes categorías según su riesgo:

**Categoría 1:** Residuos Peligrosos; drogas citotóxicas, solventes orgánicos no halogenados, sustancias orgánicas peligrosas, metales pesados, sustancias químicas inorgánicas peligrosas

**Categoría 2:** Residuos Radioactivos de Baja Intensidad;

**Categoría 3:** Residuos Especiales: agentes patógenos infecciosos, cultivos, residuos patológicos, sangre infectada, cortopunzantes; y

**Categoría 4:** Residuos Sólidos

## GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS

Todos los residuos peligrosos son acopiados en recintos especiales para luego ser retirados por una empresa certificada en el manejo y tratamiento de residuos hospitalarios, que incinerará todos los elementos.

### ¿QUÉ ES EL REAS?

Es un reglamento creado por Ministerio de Salud que regula el manejo de residuos de establecimientos de atención de la salud.

Desde el año 2011 se empezó a implementar en CLC esta última normativa (REAS), que implica un conjunto de actividades y procesos a los que los residuos son sometidos una vez generados y cuya eficacia depende de:

- Una adecuada segregación inicial
- Transporte dentro del establecimiento
- Almacenamiento
- Transporte fuera del establecimiento
- Eliminación.

## GESTIÓN DE RESIDUOS RADIATIVOS DE BAJA INTENSIDAD.

Son aquellos que contienen o están contaminados por sustancias radiactivas. La segregación, almacenamiento, transporte y tratamiento de estos residuos debe realizarse conforme a la normativa vigente y el presente reglamento. Se almacenan en lugares especialmente destinados para este fin, hasta que su nivel de radioactividad, se haya degradado totalmente, donde se inicia otro proceso, de acuerdo a las categorías que correspondan (buscar en REAS)

## GESTIÓN DE RESIDUOS ESPECIALES

Todos los residuos que se generan en pabellones son depositados en una bolsa que posteriormente se sella y luego se almacena en un recinto especial. Luego, éstos son trasladados por una empresa certificada en tratamiento, manejo y transporte de residuos clínicos, hasta una planta especializada de incineración final.

## GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

En cuanto a la gestión de residuos sólidos, hemos incentivado el reciclaje de papel el cual es entregado a la Fundación San José. Durante el 2012 se entregaron en total 9.699 toneladas de papel.

Es así como los residuos se pueden dividir en:

- Residuos especiales que se incineran por una empresa certificada
- Residuos asimilables o comunes que se envían a un relleno sanitario
- Residuos radiactivos de baja intensidad, que a la pérdida de la vida media son eliminados en relleno sanitario o autoclavados según corresponda
- Residuos peligrosos que son incinerados o reciclados por empresas certificadas.

### GESTIÓN DE RESIDUOS LIQUIDOS

Los residuos del agua vinculados a las actividades de gestión de la Clínica, sumado al material líquido orgánico que resulta del trabajo con pacientes, son los principales componentes de los residuos líquidos que se generan, los cuales son sometidos a procedimientos

y procesos, aplicados según el Reglamento sobre Manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud (REAS); para posteriormente ser eliminados a través de la red de alcantarillado, de acuerdo con las normas vigentes.

#7





# Nuestro compromiso con el apoyo a la comunidad y nuestro aporte social



El aporte social que una institución de salud realiza es parte de su quehacer médico y su compromiso con la comunidad. Este busca mejorar la salud de los pacientes, apuntando a minimizar los posibles impactos negativos asociados a su gestión. Pero al tratar con comunidades, la clínica quiere también impactar colaborativa y positivamente en grupos donde las necesidades médicas no están resueltas.

Esta manera de entender el aporte social de la clínica, enfatiza la importancia de sus acciones y los efectos de éstas en el desarrollo comunitario.

Teniendo en cuenta lo anterior, existen líneas de acción en las que como clínica podemos aportar con mayor contundencia y otras que aún representan un desafío para nuestra gestión.

Uno de estos ámbitos relevantes en los que tenemos una importante participación es el servicio que podemos ofrecer asociado al sistema de gestión de camas, implícito en la derivación de pacientes en estado de alta complejidad, cuyo tratamiento no ha podido ser resuelto en el sistema público.

Durante 2012 atendimos a 460 pacientes bajo esta línea de acción, la mayoría de ellos recibieron de la Clínica prestaciones por tratamientos o atención a casos de alta complejidad.

A lo anterior, se suma una alianza de colaboración con el Hospital San José y Hospital Barros Luco llamada "Convenio de Cirugías Cardíacas" la que permitió realizar 40 intervenciones cardiovasculares a población vulnerable.



Vivir más



# Enfoques de acción social de la Clínica

## GRI 4.12, S01

Además de la colaboración con el servicio público, la Clínica ha puesto en marcha distintas iniciativas de apoyo social enmarcadas en áreas de acción, que en muchos casos funcionan a través de convenios y alianzas, las cuales ha permitido entregar soluciones a entidades y/o comunidades que no cuentan con la capacidad física, técnica o humana para resolver sus necesidades en asuntos de prevención o atención en salud.

### 1. Atención a casos médicos de alta complejidad:

Incluye la cobertura de casos especiales de difícil tratamiento a personas de condiciones vulnerables cuya atención es asumida por la clínica. Se garantiza así la asistencia de primer nivel a pacientes que por su condición de salud, necesitan contar con atención médica de primer nivel que los ayude a resolver sus enfermedades.

2.



Proyecto con Desafío Levantemos Chile: El cual consistirá en entregar atención médica en zonas vulnerables. Anualmente, se ha atenderán a 30.000 personas gracias a esta alianza; lo cual permitirá disminuir las listas de espera de los pacientes de la comuna de San Bernardo.

3.



Fundación San José para la adopción: CLC brinda apoyo obstétrico para el parto en embarazos de alto riesgo y atención de urgencia, exámenes de laboratorio, consultas de especialidades médicas para lactantes y preescolares. Este apoyo favore-

ce la recuperación en la salud de los menores que serán entregados en adopción. Además, el papel utilizado en la operación de la Clínica es entregado como donación a esta institución para ser reciclado. Durante el 2012 se entregaron en total 9.699 toneladas de papel lo que equivale a 3.200 pañales o 2.133 mamaderas de leche.



Fundación Mater: La Clínica ha facilitado la realización de exámenes y cirugías a comunidades vulnerables a través de esta Fundación, dando especial importancia al diagnóstico precoz y oportuno de sus patologías, gestionando en los casos correspondientes la diálisis o trasplantes de los pacientes beneficiarios.



Fundación Gantz: Dedicada al tratamiento y rehabilitación multidisciplinaria de los niños con fisura labiopalatina; el convenio generado con CLC ha permitido realizar más de 60 intervenciones quirúrgicas a niños atendidos por esta Fundación.

### • Intervención y atención médica en áreas específicas:

6. Programa de Implante Coclear: El Departamento de Otorrinolaringología ha desarrollado este convenio, beneficiando a más de 100 pacientes con sordera. CLC gestionó el valor de casi la totalidad del procedimiento a través de valores FONASA, convenios institucionales o en la modalidad de casos sociales.

7. Programa de Neurogenética: Atención a casos de alta complejidad vinculados con investigación y desarrollo en el campo pediátrico y genético.

8. Atención a casos de Epilepsia: Este apoyo se da a pacientes derivados por la Liga Chilena de la Epilepsia que reciben tratamiento a su enfermedad por parte de profesionales de la Clínica.
9. Proyecto de prevención de Cáncer Colorrectal: Se realiza en el marco de una alianza público privada para evaluar de forma gratuita a 16 mil personas mayores de 50 de regiones y, capacitar al personal médico que atiende a pacientes con esta enfermedad en distintas entidades públicas de Salud.



**Apoyo a ADO Chile:** El aporte realizado por la Clínica permite que el desarrollo de prácticas deportivas de alto rendimiento crezca de forma significativa en Chile, incidiendo esto en la formación de hábitos sanos y de autocuidado en jóvenes y futuras generaciones.



Consumo de Agua Late en toda la cadena de suministro de la Clínica: Desde hace cuatro años, buscamos aportar a distintos programas de jóvenes y niños en situación de riesgo social y que son apoyados por Late. 1.800 botellas de agua late se consumen diariamente por nuestros pacientes. En nuestro caso el monto que se recauda por cada botella, va en beneficio de la Fundación San José y están en la página web de [www.late.cl](http://www.late.cl)

## 12. Consultorio El Manzano

Trabajo con el Consultorio el Manzano, ubicado en la comuna de San Bernardo: Médicos de CLC han atendido a más de 200 personas en las especialidades más requeridas tales como ginecología, otorrino, maxilofacial, neurología infantil y radiología, permitiendo así la atención a pacientes que requieren de diagnósticos e información para el cuidado de su salud; se vislumbra el crecimiento de este proyecto.

## 13. Alianza con Municipalidad de Colina

Alianza con la Municipalidad de Colina: Desde el año 2009 venimos trabajando en conjunto en diferentes actividades en beneficio de la comunidad, mediante prestaciones médicas como mamografía, endoscopías, ecografías, oftalmología, otorrinolaringología, entre otras. Todas ellas contribuyendo a fortalecer la cultura del autocuidado y prevención.

Además, hemos desarrollado un programa de capacitación de funcionarios y de actividades educativas dirigidas a la comunidad en temas relacionados con estilos de vida saludable y otras materias de interés para dicha comunidad.

CAPACITACIÓN	CUPOS
Reanimación Cardiopulmonar en colegios de Colina	150
Primeros Auxilios para la comunidad de Colina (familias)	210
*ACLS. Para médicos, kinesiólogos y enfermeras.	22

\*ACLS: Advanced Cardiovascular Life Support

PRESTACIONES	CUPOS
Endoscopías	20
Otorrino, consultas	30
Mamografías	331

## Educando a la comunidad

### GRI S01

La educación en salud es uno de los factores claves para la prevención y diagnóstico precoz de enfermedades que podrían incidir en la disminución de la mortalidad, a nivel institucional y también país. En este sentido, Clínica las Condes tiene como base de su trabajo con la comunidad la promoción de diversas capacitaciones y actividades de formación que se realizan a través del Centro de Extensión; así como campañas y talleres interactivos.

### Talleres y charlas educativas

En el caso de las actividades del Centro de extensión, se realizaron 90 talleres y charlas, con una asistencia cercana a las 1.800 personas durante 2012, lo que permitió acercar la salud tanto a la comunidad de Santiago como a usuarios en otras regiones. Esto ha generado por más de nueve años consecutivos, un rol formador en promoción de salud y estilos de vida saludables.

ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL CENTRO DE EXTENSIÓN DE LA CLC.

TIPO DE ACTIVIDAD	NÚMERO DE ACTIVIDADES EN 2012
Actividades Colegios	12
Actividades Municipalidades	1
Mujeres Empresarias	3
Seminario Campaña mama	1
Embajadas	1
Actividades Empresas sobre Cáncer	18
Actividades Regiones sobre Cáncer	3
Actividades Santiago sobre Cáncer	3
Talleres y Charlas sobre Cáncer	259
Total	301



## Compromiso con especialistas de atención primaria

GRI EC9

De igual forma, los médicos de CLC han adquirido un compromiso con los profesionales de la salud que trabajan en consultorios de atención pública, desarrollando un programa de capacitación gratuito desde el año 2000, ofrecido a este grupo de profesionales de atención primaria, quienes se ven beneficiados en la actualización de sus conocimientos. Por otra parte, los profesionales de la clínica han podido compartir su experiencia y contribuir de manera directa a la calidad y práctica asistencial para

los pacientes que acuden a consultorios del área metropolitana.

Por lo tanto, esta iniciativa busca aumentar las destrezas clínicas de estos especialistas en relación a distintos temas médicos de interés basados en la realidad epidemiológica que varía cada año y que finalmente, entrega las directrices que se requieren para esta actualización.

Durante 2012, se capacitaron 715 especialistas del área de la salud.





## Encuentros familiares de prevención primaria y vida sana

Durante 2012, se realizaron dos encuentros gratuitos destinados a educar en salud en la Región Metropolitana, los encuentros se realizaron en el Parque Araucano y Laguna Piedra Roja, Chicureo.

Estos consistieron en la instalación de "Domos" gigantes, que tenían en su interior módulos interactivos para los niños. Entre las actividades que podían realizar están: la preparación aeróbica, talleres infantiles de baile entretenido, tae kondo y aerobox. Esto, con el propósito de enseñar de manera didáctica la importancia de la vida sana y la prevención en edades tempranas.

Además de estos talleres grupales, los adultos pudieron medir su IMC (Índice de Masa Corporal),

conocer aspectos básicos de alimentación saludable y evaluar la saturación de sus pulmones, indicador importante para las personas fumadoras.

Se trató de un encuentro único en el país destinado a educar en salud a la familia y de manera cercana a todos. A propósito, está demostrado que, la prevención primaria, en las primeras etapas de la vida, tiene una repercusión importante a futuro.

La clínica además apoya otro tipo de iniciativas sociales. Una de éstas, fue la navidad 2012 celebrada por los colaboradores junto a familias del Campamento San Francisco de San Bernardo, lugar donde CLC, en conjunto con Desafío Levantemos Chile, se encuentra realizando la construcción de un consultorio.







#8



# Cómo se elaboró este Reporte y Tabla GRI





## Acerca de la elaboración del reporte de sustentabilidad 2012

GRI 3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 3.6, 3.7, 3.9

Este primer Reporte de Sustentabilidad corresponde al período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año 2012, y da cuenta del comportamiento de Clínica las Condes en los diversos ámbitos de la sustentabilidad.

La información está basada en el estándar GRI (Iniciativa Global de Presentación de Reportes), versión 3.1 cuyos indicadores permiten monitorear el desempeño de la organización en los ámbitos laboral, medioambiental, social, económico, de relacionamiento con clientes y gobierno corporativo. A través de este documento comunicamos estas instancias a nuestros colaboradores y distintos grupos de interés. Siendo autodeclarado C su nivel de aplicación. Los de nivel C muestran un 90% de los indicadores centrales y un mínimo de 20 de los indicadores de gestión: laboral, ambiental, social, de productos, derechos humanos.

En este informe se utilizaron técnicas y unidades de medición según el sistema internacional. Respecto del alcance este documento incluye la información de las operaciones de la Clínica tanto en su Casa Matriz

como su filial en Chicureo (Colina), únicamente la Unidad de Seguros CLC no fue incorporada en esta oportunidad con el compromiso de incluirla en la próxima publicación.

El proceso de definición de los contenidos fue liderado por la Dirección de Comunicaciones Corporativas, con la ayuda de asesores externos.

En lo que respecta a la obtención de la materialidad y la recolección de datos, se elaboró un benchmark enfocado en las prácticas de reporte de las principales instituciones prestadoras de salud del mundo; adicionalmente se llevó a cabo un taller que convocó a representantes de diversas áreas de la Clínica, además de realizar una entrevista a los principales ejecutivos y colaboradores de la Institución. También se obtuvo información mediante la investigación a través de archivos de prensa y página web, además de la recopilación de antecedentes obtenidos por fuentes internas.

La Clínica ha definido la anualidad como periodicidad de publicación del documento.

TABLA GRI

GRI 3.12

1.1	Declaración del Máximo Responsable	Reportado pág.6 y 8
1.2	Descripción de Riesgos y Oportunidades de la Sostenibilidad	Parcialmente Reportado pág.8 y 30
2.1	Nombre de la Organización	Reportado pág. 14
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Reportado pág. 14
2.3	Estructura operativa de la organización	Reportado pág. 22 y 23
2.4	Localización de la sede principal	Reportado pág. 2 y 14
2.5	Número y nombre de los países donde opera la organización	Clínica las Condes opera sólo en Chile.
2.6	Naturaleza de la propiedad	Reportado pág. 20
2.7	Mercado servidos	Reportado pág. 14
2.8	Dimensiones de la organización /Grandes números	Reportado pág. 10
2.9	Cambios significativos	Reportado pág. 21
2.10	Premios y distinciones	Reportado pág. 50
3.1	Período cubierto	Reportado pág. 80
3.2	Fecha memoria anterior	Reportado pág. 80
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Reportado pág. 80
3.4	Punto de contacto	Reportado pág. 2
3.5	Proceso de definición del contenido	Reportado pág. 80
3.6	Cobertura de la memoria	Reportado pág. 80
3.7	Indicar la existencias de limitaciones del alcance y cobertura	Reportado pág. 80
3.8	La base para incluir información en caso de negocios conjuntos	No Aplica
3.9	Técnicas de medición	Reportado pág. 80
3.10	Reexpresión de información de memorias anteriores	No Aplica
3.11	Cambios significativos en alcances, coberturas o métodos de valorización	No Aplica
3.12	Tabla de contenidos	Reportado pág. 81
3.13	Verificación	Este reporte no fue verificado
4.1	Estructura de Gobierno Corporativo	Reportado pág. 20 y 22
4.2	Presidente ¿ocupa cargo ejecutivo?	Reportado pág. 20
4.3	Directores independientes	Reportado pág. 22
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para recomendaciones al directorio	Parcialmente Reportado pág. 32
4.5	Vínculo entre retribuciones y desempeño del Directorio	Reportado pág. 21
4.7	Composición, Capacitación y experiencia del Directorio	Parcialmente Reportado pág. 20
4.8	Misión y Valores	Reportado pág. 19
4.10	Procedimiento para evaluar al Directorio	Durante 2012, no hubo procedimientos formales de evaluación al Directorio.
4.11	Principio de Precaución y gestión de riesgos	En términos médicos Clínica las Condes a adherido al estándar de Joint Commission.

4.12	Principios y/o programas SOC, AMB y ECO	Reportado pág. 72
4.13	Principales asociaciones	Reportado pág. 33
4.14	Relación con GI	Reportado pág. 32
4.16	Enfoque para la inclusión de GI	Reportado pág. 32
EC1	Valor Económico Directo e Indirecto	Reportado pág. 64
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de Gobiernos que no representen una transacción de bienes o servicios.	No aplica
EC8	Impacto de las inversiones en Infraestructura	Parcialmente Reportado pág. 40
EC9	Impacto económico indirecto	Parcialmente Reportado pág. 75
EN2	Porcentaje de materiales que son valorizados	Clínica las Condes no posee material que sea valorizado.
EN3	Consumo directo de energía	Reportado pág.68
EN4	Consumo indirecto de energía	Reportado pág. 68
EN5	Ahorro de energía debido a conservación y mejoras en la eficiencia	Reportado pág. 68
EN6	Iniciativas en productos y servicios eficientes en uso de energía	No aplica.
EN7	Iniciativas para reducir consumo indirecto de energía	Reportado pág. 68
EN8	Captación total de agua	Reportado pág. 69
EN9	Fuentes de aguas afectadas	Reportado pág. 69
EN11	Terrenos adyacentes a espacios naturales protegidos	CLC no posee terrenos adyacentes.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	No Aplica.
EN14	Acciones para mitigar impactos en biodiversidad	No Aplica.
EN15	Especies en extinción en terrenos	No Aplica.
EN16	Emissiones totales de GEI	CLC no ha hecho mediciones de GEI.
EN17	Otras emisiones indirectas de GEI	CLC no ha hecho mediciones de GEI.
EN18	Iniciativas para reducir emisiones de GEI	No aplica
EN22	Peso de residuos gestionados	Parcialmente Reportado pág 69
EN23	Derrames	CLC no se vio afectado por derrames.
EN27	Porcentaje Productos vendidos y materiales de embalaje	No Aplica
EN28	Multas por incumplimiento ambiental	Durante 2012, CLC no recibió multas significativas por incumplimiento ambiental.
EN29	Impacto ambiental por transporte	Tomando en cuenta el impacto generado por el transporte, no es significativo.
EN30	Inversión ambiental	Parcialmente Reportado pág. 68

HR3	Porcentaje Horas de formación en DDHH a empleados	Parcialmente Reportado pág. 36
HR4	Incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Durante 2012, no se registraron incidentes de discriminación.
HR9	Incidente derechos indígenas	No se registraron incidentes de derechos indígenas.
HR11	Quejas por DDHH	Durante 2012, no se registraron quejas por DD.HH.
LA1	Desglose de Trabajadores	Reportado pág. 54
LA2	Nº Empleados, Contratación y Rotación	Reportado pág. 54 y 57
LA3	Beneficios para empleados full time	Reportado pág. 60
LA4	Porcentaje de empleados en convenio colectivo	Reportado pág. 61
LA7	Tasa de ausentismo y otros	Reportado pág. 58
LA8	Programas de formación, prevención de enfermedades a público interno y externo	Reportado pág. 59
LA10	Horas de formación por empleado	Reportado pág. 59
LA14	Relación salario Hombre vs Mujeres	Reportado pág. 56
LA15	Niveles de incorporación post- maternidad	Reportado pág. 58
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento legal en los productos	Durante 2012, CLC no registró incidentes significativos por incumplimiento legal.
PR3	Tipo de información sobre los productos y servicios requeridos por la normativa	Reportado pág. 36
PR4	Número total de incumplimientos relativos a la información y etiquetado de productos	Durante 2012, CLC no registró incumplimientos significativos.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente	Parcialmente Reportado pág. 36
PR6	Cumplimiento de leyes en comunicaciones de Marketing	Reportado pág. 36
PR7	Número total de incidentes por incumplimiento de regulaciones relativas a marketing	Durante 2012, CLC no registró incidentes significativos por incumplimiento de regulaciones relativas a marketing
PR8	Número total de reclamos en relación al respeto de la privacidad de los pacientes	Reportado pág. 39
SO1	Porcentaje Operaciones donde se han implementado programas comunitarios	Reportado pág. 72 y 74
SO4	Medidas por incidentes de corrupción	Parcialmente Reportado pág. 23
SO6	Financiamiento a partidos políticos	CLC no entrega financiamiento a partidos políticos.
SO8	Multas por incumplimiento legal	Durante 2012, CLC no recibió multas significativas por incumplimiento legal.
SO9	Operaciones con impactos negativos en comunidad	Reportado pág. 40



