

**3<sup>ER</sup>**

# REPORTE SUSTENTABILIDAD

**2014**





**SEDE CENTRAL**

*Clínica Las Condes  
Estoril 450, Las Condes,  
Santiago, Chile.*

**CHICUREO**

*Centro Médico Integral Clínica Las Condes  
Av. Chicureo Sector Piedra Roja,  
Colina, Santiago, Chile.*

Para presentar dudas y/o comentarios  
sobre este Reporte, contactar a:

Carolina Contreras Haye  
Directora de Comunicaciones Corporativas  
[ccontreras@clinalascondes.cl](mailto:ccontreras@clinalascondes.cl)

	NUESTRO REPORTE	07
	REFLEXIÓN	19
	MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO MENSAJE DEL GERENTE GENERAL MENSAJE DEL DIRECTOR MÉDICO	23
	HITOS RELEVANTES 2014	31
	COMPROMISOS Y DESAFÍOS	39
	BIENVENIDOS A CLÍNICA LAS CONDES, VIVIR MEJOR	43
	EL VALOR DE CLÍNICA LAS CONDES: EXCELENCIA EN LA SALUD	67
	EXPERIENCIA DEL PACIENTE, INSPIRACIÓN DE NUESTRA GESTIÓN	81
	NUESTROS COLABORADORES	99
	NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	111
	NUESTRA RELACIÓN CON LA COMUNIDAD	121
	TABLA DE CONTENIDOS GRI	129



8

NUEVOS PABELLONES  
EQUIPADOS CON  
TECNOLOGÍA PARA  
PROCEDIMIENTOS DE  
ALTA COMPLEJIDAD

1era

CLÍNICA EN  
HABILITAR UN  
CANAL DE  
DENUNCIAS



2

VECES NUESTRA  
SUPERFICIE Y  
CAPACIDAD INSTALADA

3.562

COLABORADORES

30%

DE INGRESO TOTAL  
DE LA CLÍNICA DESTINADO  
A REMUNERACIONES  
Y BENEFICIOS A  
COLABORADORES

202.363

PERSONAS ATENDIDAS  
EN TODAS LAS SEDES DE  
CLÍNICA LAS CONDES

572.309

CONSULTAS MÉDICAS  
REALIZADAS

310

CAMAS PROMEDIO  
PARA HOSPITALIZACIÓN



8

PROYECTOS DE  
INVESTIGACIÓN  
FONDECYT CON  
RESPONSABILIDAD  
PRINCIPAL



34

ARTÍCULOS  
CIENTÍFICOS  
PUBLICADOS EN  
REVISTAS ISI



3

ACREDITACIONES  
INTERNACIONALES Y 2  
NACIONALES (ACREDITACIÓN  
Y REACREDITACIÓN,  
NACIONAL E INTERNACIONAL)



0

RECLAMOS POR  
INCUMPLIMIENTO AL  
RESGUARDO DE LA  
PRIVACIDAD DE LOS  
PACIENTES

95%

DE LOS PACIENTES  
SIENTE QUE EN CLC  
SE RESPETARON SUS  
DERECHOS



4

VECES AMPLIAMOS  
NUESTRA CENTRAL  
DE RESIDUOS



5

PUNTOS LIMPIOS DE  
RECICLAJE PARTICIPATIVO  
EN CLC

153.142

HORAS DE  
CAPACITACIÓN PARA  
COLABORADORES

30.036

FANS EN FACEBOOK

1er

LUGAR DE COBERTURA  
EN MEDIOS MASIVOS  
PERIODÍSTICOS GRATUITOS  
DE COMUNICACIÓN, EN  
RELACIÓN AL UNIVERSO  
TOTAL DE CLÍNICAS

360.000

EJEMPLARES EN REVISTA  
"VIVIR MEJOR"



96

ENCUENTROS EN CURSOS  
Y TALLERES DEL CENTRO  
DE EXTENSIÓN



12

OPERATIVOS MÉDICOS  
EN REGIONES PARA LA  
RESOLUCIÓN DE  
PATOLOGÍAS DE ALTA  
COMPLEJIDAD



---

# NUESTRO REPORTE

---

# NUESTRO REPORTE



## ¿Qué es? ¿Por qué reportar?

Una vez más nos llena de orgullo presentar esta instancia de comunicación donde mostramos nuestro quehacer como Clínica bajo el contexto de sustentabilidad. Queremos promover un liderazgo y convertirnos en referentes en torno a prácticas sostenibles para el sector.

G4-28; G4-29; G4-30

A través de éste, nuestro tercer Reporte anual de Sustentabilidad –presentado de manera anual, damos cuenta del desempeño social, ambiental, económico y de gobernanza de Clínica Las Condes respecto del periodo 2014. Este proceso de continuo aprendizaje nos permite trabajar nuestra gestión desde el fortalecimiento de la relación con nuestros grupos de interés, dando pasos hacia la construcción de la gestión responsable. Esto nos ayudará a avanzar en el desafío de hacernos cargo de los asuntos relevantes de la Clínica de una manera socialmente responsable y así colaborar en la construcción de buenas prácticas.

Durante estos años de aprendizaje seguimos trabajando para lograr una evolución continua en el relacionamiento con nuestros grupos de interés. Hemos escuchado y consultado a quienes interactúan con nuestra clínica, y considerando sus intereses, en conjunto, hemos empezado a construir en conjunto un vínculo más dinámico y participativo con nuestros stakeholders.

Para Clínica Las Condes, la sustentabilidad se traduce en un compromiso público y voluntario por transparentar su gestión médica y administrativa y, de esta manera, poder levantar oportunidades de mejora para la implementación de buenas prácticas y un relacionamiento honesto con quienes interactuamos, minimizando el impacto negativo que se pudiera producir en toda la cadena de valor asociada a cualquier prestación en salud.

Sustentabilidad se refiere, de acuerdo a los pilares inspiracionales de nuestra política que se ha visualizado de manera integral en la institución, a la gestión responsable y a las buenas prácticas desarrolladas, por una parte respecto a la entrega de una medicina humanizada con altos estándares de calidad y seguridad, y por otra, a la generación de acciones que nos permitan construir en conjunto con nuestros stakeholders, espacios de aprendizaje mutuo y colaboración que promuevan una mejor accesibilidad, oportunidad y educación en salud.

Transparentar quiénes somos, responder a las expectativas de nuestros pacientes y clientes, escucharlos e incorporarlos en nuestro quehacer, es Vivir Mejor Sustentable: por una gestión responsable en el mundo hospitalario.



G4-28

Bajo los lineamientos de la Iniciativa Global de Reportes (GRI) y su Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad versión G4, informamos sobre el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014. Nos basamos en la última versión de la Guía GRI como una forma de avanzar en el tratamiento de los temas de sustentabilidad y ponernos al día con los estrictos estándares que esta iniciativa constantemente actualiza. Incluimos en nuestras respuestas todos los asuntos definidos como relevantes de Clínica Las Condes, tanto de su Casa Matriz, ubicada en la comuna de Las Condes, como del Centro Médico Integral de Chicureo, situado en la comuna de Colina, ambas ubicadas en la Región Metropolitana.

G4-18; G4-32

Hemos elaborado este documento incluyendo un proceso de consulta a nuestros grupos de interés, siguiendo las recomendaciones de la Guía G4 de la Iniciativa Global de Reportes (GRI), cumpliendo con el criterio "de conformidad"\* y tomando la opción esencial. En este proceso, hemos adoptado los Principios de Materialidad, Participación de los Grupos de Interés, Exhaustividad y Contexto de Sustentabilidad para el desarrollo de cada aspecto.

Al mismo tiempo, entendemos este proceso como un ejercicio de constante aprendizaje y lleno de desafíos. Por ello, los invitamos cordialmente a involucrarse en este camino brindándonos su opinión, ya sea sobre el Reporte o sobre nuestra gestión en sustentabilidad, a través de nuestros diversos canales de comunicación.



(\*) La opción esencial consta de los elementos fundamentales de una memoria de sustentabilidad. Constituye un marco mediante el cual las organizaciones transmiten las consecuencias de su desempeño económico, ambiental, social y de gobernanza.

---

# DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL REPORTE: PRINCIPIO DE MATERIALIDAD

---

## G4-18

El contenido de este Reporte fue definido de acuerdo a los aspectos considerados como relevantes para la Clínica y nuestras partes interesadas bajo el contexto de sustentabilidad; a través de un proceso de consulta que se llevó a cabo tanto con agentes externos e internos a la organización, incluyendo entrevistas presenciales, encuestas e instancias de conversación. Se consideraron además, los objetivos estratégicos de la Clínica, como también aspectos externos tales como las tendencias en sustentabilidad del sector de salud y en específico la industria prestadora de servicios asistenciales.

Como resultado de este proceso de recopilación de información, se definieron los aspectos materiales a reportar y su nivel de relevancia, además de los enfoques de gestión y los correspondientes indicadores para cada aspecto material:

## G4-26

Consultamos la opinión de distintos stakeholders: integrantes del Gobierno Corporativo; colaboradores; cerca de 700 pacientes; medios de comunicación e instituciones públicas. A través de esta consulta, conocimos sus apreciaciones y reflexiones, las que permitieron robustecer nuestra estrategia de sustentabilidad.



(G4-19)

ASUNTOS MATERIALES / PRIORITARIOS PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	INDICADORES
CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	ACREDITACIONES, RECONOCIMIENTOS Y RESULTADOS DEL TRACKING DE SATISFACCIÓN
PRIVACIDAD DEL PACIENTE Y REGISTROS ELECTRÓNICOS	SISTEMA DE PREVENCIÓN DE PÉRDIDA DE DATOS, PROYECTO SAP 2014
ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO	DESAFÍOS DE LA GERENCIA DE PERSONAS
ACCESIBILIDAD	OPERATIVOS EN REGIONES, CENTRO DE EXTENSIÓN
TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN	POLÍTICA DE ARANCELES, ÍNDICE DE RESPUESTA A RECLAMOS
GESTIÓN ENERGÉTICA	CONSUMO DE ENERGÍA/M2
SEGURIDAD DEL PACIENTE	INDICADORES DE DESEMPEÑO DECLARADOS AL MINISTERIO DE SALUD Y JOINT COMMISSION
ÉTICA PROFESIONAL	DENUNCIAS Y MULTAS ASOCIADAS
INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO MÉDICO	INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIONES
FOMENTO BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA	VIVIR MEJOR: CLIMA LABORAL

(\*) Hace referencia a cómo la organización gestiona los efectos económicos, ambientales y sociales relacionados con los Asuntos Materiales.

G4-20; G4-21

Tanto CLC como sus grupos de interés adhieren a los aspectos e indicadores presentados en la tabla, como los más relevantes para ser incluidos en este Reporte, considerando por cierto los diferentes niveles de importancia que cada uno de ellos tiene para los diversos actores que participaron en la consulta. El resultado del análisis de materialidad arroja información sobre los aspectos que son más relevantes; por un lado, para la Clínica como organización informante; versus aquellos aspectos que responden en mayor o menor medida a las expectativas de los distintos grupos de interés que expresaron su opinión al respecto.

De acuerdo con los lineamientos de GRI, los resultados de esta consulta se expresan en una matriz de materialidad que ubica cada aspecto en un plano de dispersión, situándose los más relevantes hacia la zona superior derecha:



(\*): Todos los temas son de relevancia para nuestra organización, sólo que de acuerdo a los grupos de interés, éstos son los prioritarios para comunicar e informar.

La metodología de determinación de asuntos materiales se dividió en dos fases:

## A. Definición de Asuntos para Evaluar Materialidad

Esta fase tiene por objetivo levantar todos los asuntos y temas relevantes para los grupos de interés y la industria. Las principales fuentes de información consultadas fueron:

1. Entrevistas indagatorias aplicadas a la Plana Gerencial de CLC.
2. Entrevistas indagatorias aplicadas a Stakeholders externos.
3. Sondeo de percepción de pacientes.
4. Encuesta aplicada a Colaboradores: Gerentes, Jefaturas, Doctores, Enfermeros(a), Personal de Salud y Administrativos.
5. Framework internacional, a través, del Sustainability Accounting Standards Board (SASB), organismo internacional e independiente que busca desarrollar y difundir las normas de contabilidad y gestión en sostenibilidad, dando lineamientos a las organizaciones para definir correctamente la materialidad.
6. Lineamientos que entrega GRI.

Estas fuentes de información arrojaron un total de 18 ítems que, para los entrevistados, son los relevantes. Luego, éstos se analizaron respecto de la importancia relativa para el cumplimiento de las 14 iniciativas que contempla el Plan de Crecimiento 2020. En esencia, se cruzó la información obtenida de las entrevistas/encuestas con la estrategia de crecimiento de la Clínica. Este cruce da como resultado un total de 13 asuntos relevantes sobre los 18 iniciales.







## B. Definición de Materialidad

En la segunda fase de este proceso, se define la materialidad de los 13 asuntos más relevantes establecidos en la fase anterior.

En primer lugar, éstos se evalúan respecto de la influencia (directa, indirecta o nula) que tienen en el cumplimiento de los 4 pilares estratégicos de CLC: (1) Investigación y desarrollo médico; (2) Calidez, acogimiento y cercanía; (3) Medicina integral de clase mundial y (4) Tradición e innovación.

En segundo lugar, se estima la relevancia de cada tema respecto de los grupos de interés, dando una importancia relativa mayor a los grupos de interés más afectados por la operación de CLC y con mayor influencia en la misma. Los grupos de interés evaluados fueron:

- Gerentes y Jefaturas
- Cuerpo Médico
- Colaboradores
- Medios de Comunicación
- Paciente (Hospitalización/ Pabellón/ Consultas)

Como tercera sub-etapa, se contextualiza la gestión de estos asuntos en la industria, a través de la importancia para ésta y el cumplimiento de estándares de gestión.

Por último, se suma la componente de análisis futuro de la gestión de estos temas. Esto se logró mediante el análisis del posible impacto y niveles de certeza asociados a la gestión en la industria.

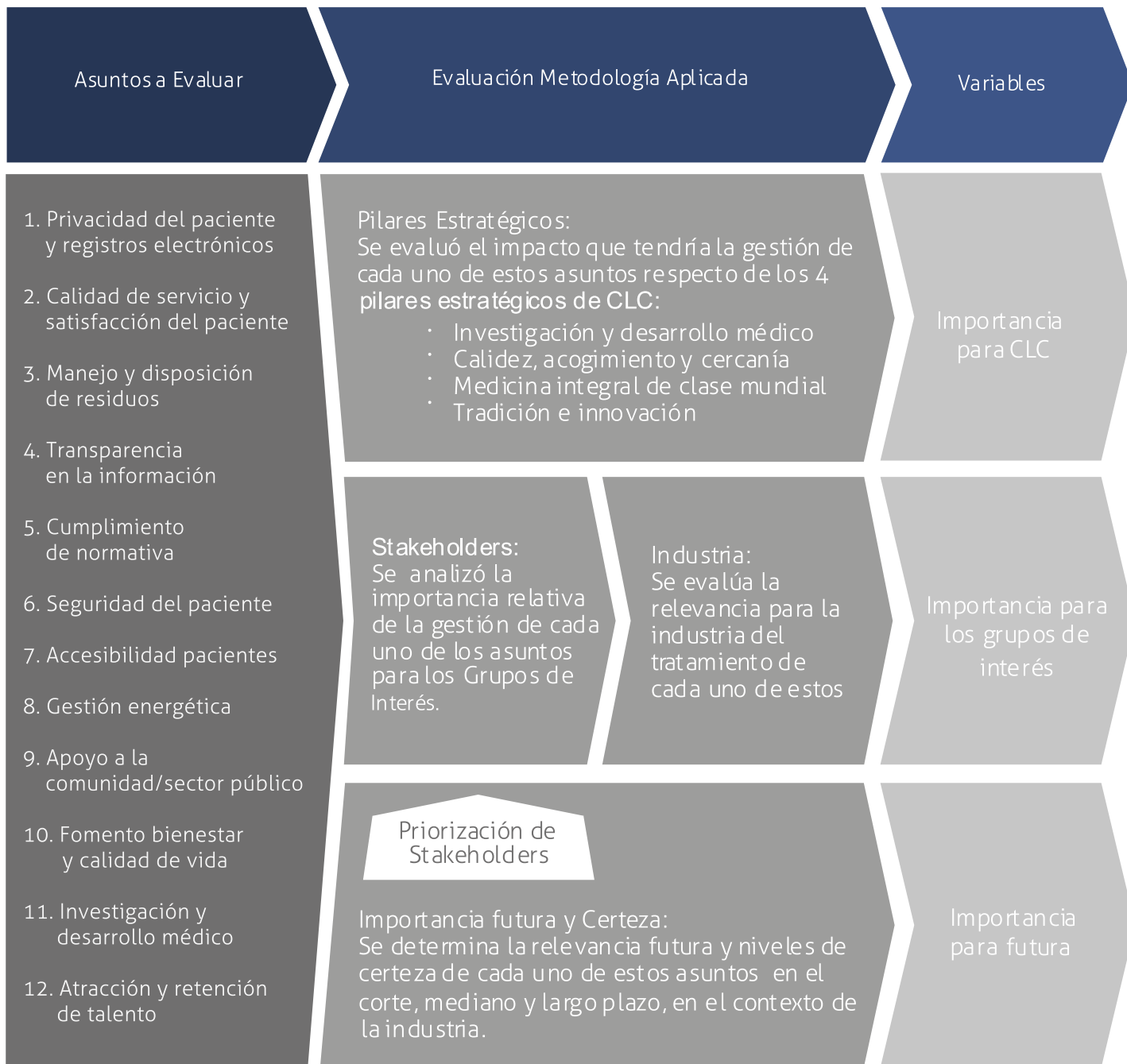
Luego de obtener la evaluación de cada uno de los ítems anteriormente descritos, obtenemos los asuntos materiales. Estos se definen a través de los que influyen de gran manera en la operación de CLC, y que a su vez, impactan a los grupos de interés y la industria en general.

El método de discriminación se logra a través de la "Curva de Corte", la cual se representa gráficamente y tiene por objetivo separar los asuntos menos relevantes de los Asuntos Materiales\*, estos últimos se encuentran a la derecha de la curva. Esta curva discrimina los asuntos en términos de puntuación, dejando como Asuntos Materiales al 75% de los asuntos con mayor puntuación.

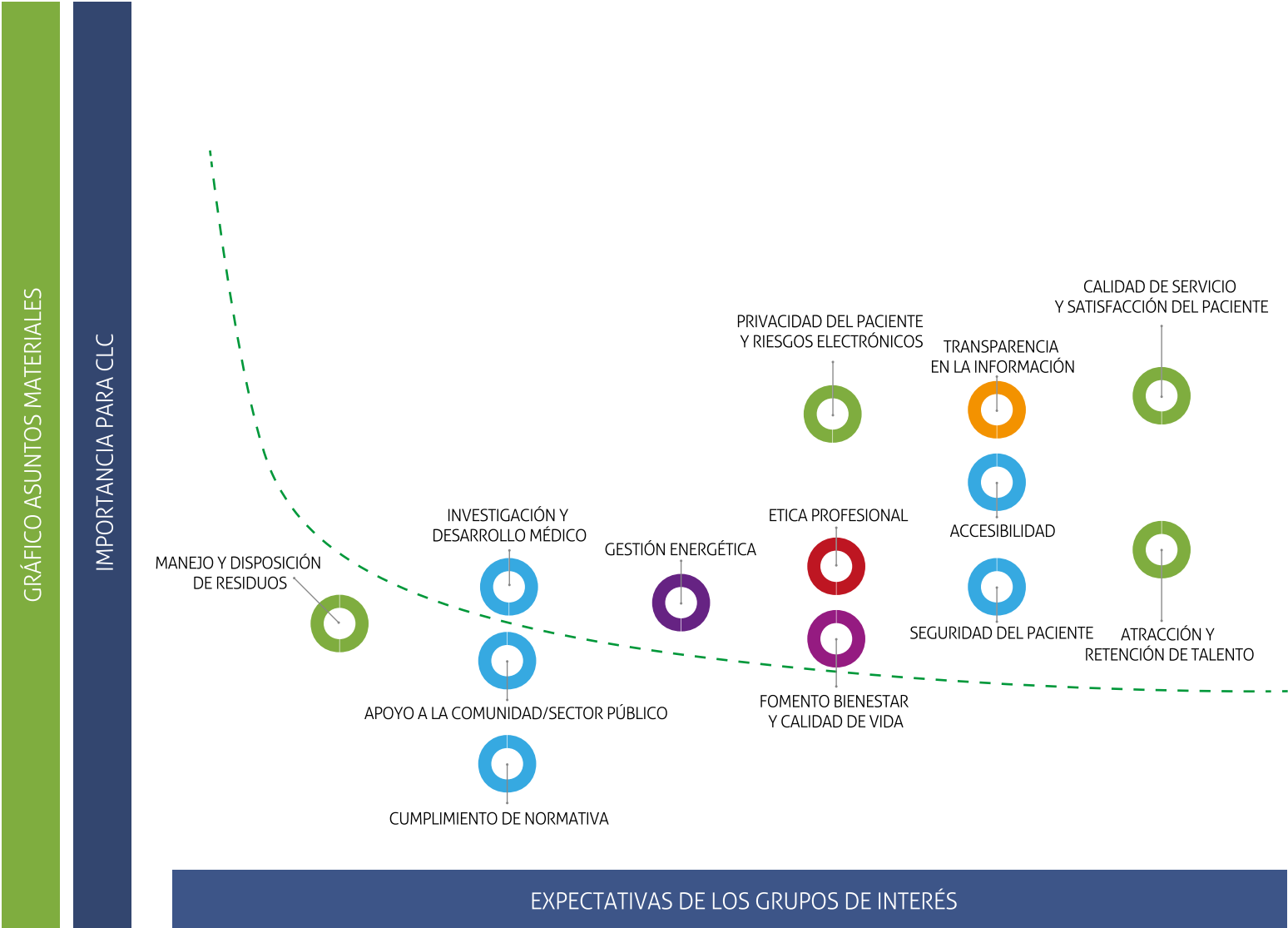


*(\*) Asuntos Materiales se refiere en el mundo de la sustentabilidad a aquellos asuntos que son relevantes para los grupos de interés.*

SEGUNDA FASE









The background is a solid light green color with several overlapping, semi-transparent, organic shapes in a slightly darker shade of green. These shapes are positioned on the left side of the frame, creating a layered, abstract effect.

---

# REFLEXIÓN

---

---

# REFLEXIÓN

---



Tanto para los grupos de interés de la Clínica, como para su Gobierno Corporativo y colaboradores, la calidad del servicio y la satisfacción del paciente son los tópicos fundamentales del desempeño de nuestra Clínica. El ámbito del servicio se presenta como el de mayor relevancia, y de manera transversal, tanto para los grupos internos como externos a nuestra organización.

Para los grupos externos, la privacidad del paciente y la transparencia en la información son los asuntos que siguen en nivel de importancia, de acuerdo con sus expectativas sobre el desempeño de la Clínica. Para nuestra Clínica, este último, junto con la retención de talentos, se encuentra entre los más importantes.

Así igualmente compartidos en cuanto a su relevancia, son la accesibilidad a los servicios de salud de CLC, la seguridad del paciente y la ética profesional.

Respecto del año 2013, los aspectos relacionados con la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes se mantienen como los más relevantes. También la ética profesional y la transparencia, tema que se relaciona con la gestión de la privacidad del paciente, cuya importancia en 2014 es primordial para los grupos externos. Otro aspecto que fue relevante en 2013 y que este año también aparece como importante, son los relacionados con la política laboral de la Clínica, que en 2014 se expresa mediante la retención de talentos.





---

MENSAJE DEL  
PRESIDENTE  
DEL DIRECTORIO

---

---

MENSAJE DEL  
GERENTE GENERAL

---

---

MENSAJE DEL  
DIRECTOR MÉDICO

---



---

# MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

---

G4-1

*Para nuestro Gobierno Corporativo es un orgullo presentar nuestro Tercer Reporte de Sustentabilidad 2014.*

*Este año estuvo marcado por el desafío de emprender una nueva etapa de máxima relevancia para nuestra clínica: se puso en marcha nuestro proyecto de expansión. Duplicamos la infraestructura y capacidad de atención, con el fin de mantener y mejorar nuestros estándares de atención médica, calidad de servicio y tecnología, duplicando también nuestros esfuerzos en miras a sostener y proyectar este tan importante desafío.*

*Este salto en materia de equipamiento e instalaciones, no es posible pensarlo sin el desarrollo de nuestro capital humano, el factor más relevante para la entrega de medicina de excelencia y de los cuidados médicos a nuestros pacientes. Durante 2014, más de 300 nuevos colaboradores se incorporaron a nuestra Clínica y este año, empezamos a visualizar también la manera en que queremos enfocar el desarrollo del mundo interno para la Clínica del futuro.*

*Dimos inicio al proyecto estratégico de crecimiento CLC2020, en el cual hemos visualizado generar un desarrollo sustentable para el crecimiento del negocio, desde cada uno de sus polos de desarrollo. Se han ido proyectando en distintas áreas claves, una serie de buenas prácticas que se encaminan a que podamos seguir avanzando en el rumbo de una transparencia corporativa desde la salud. A la vez, hemos podido crecer con una serie de iniciativas estratégicas sostenibles que buscan responder a algunas de las inquietudes de nuestros grupos de interés desde la educación en salud, el cuidado al medioambiente y la ayuda a la comunidad.*

*Para levantar los temas relevantes, escuchamos a nuestros stakeholders. Buscamos evolucionar con ellos. Al incorporar sus percepciones nos estamos haciendo cargo de sus expectativas y contribuyendo también a una mejor experiencia con nuestra Clínica. Desde esta mirada nos alegra haber instalado el programa de reciclaje de botellas y latas, un proyecto sostenible que ha generado la participación continua de colaboradores y pacientes, quienes han percibido que el rol de nuestra Clínica extiende su responsabilidad a otros ámbitos.*

*En 2014 creamos también el Comité de Sustentabilidad, integrado por distintos profesionales de Clínica Las Condes, desde el área de personas, enfermería, operaciones, compras, comunicaciones y el mundo*



*médico. Éste busca tratar las temáticas vinculadas al desarrollo sostenible, considerando la visión integral de profesionales de distintas áreas de nuestra organización.*

*Este Tercer Reporte, nos muestra los avances y el cumplimiento de los compromisos asumidos y socializados de manera transparente en nuestros informes anteriores, respecto a los asuntos relevantes en materia de desempeño ambiental, económico, social y de gobernanza.*

*También en 2014, se empezó a trabajar la propuesta de valor de nuestra Clínica, inspirada desde la filosofía Vivir Mejor y que se interpreta desde la sustentabilidad en transparentar quiénes somos, responder a las expectativas de nuestros pacientes y colaboradores, escuchándolos e incorporándolos en nuestro quehacer.*

*La puesta en marcha del mayor crecimiento de nuestra historia, ha implicado seguir trabajando por la entrega de una medicina humanizada y de excelencia de cara al paciente. Vemos como nuestra responsabilidad es que Clínica Las Condes pueda acercar la salud, en términos de educación, prevención y acceso, a un desafío que pueda contribuir al bienestar de nuestra sociedad.*

*El presente Reporte sigue los lineamientos de la última versión de la metodología de la organización mundial independiente Global Reporting Initiative, práctica estándar para empresas, de alto reconocimiento y aceptación a nivel mundial.*

*El cambio de la versión GRI 3.1 a GRI 4 es un avance sustancial en la reportabilidad a nivel mundial, pues se muestra con mayor profundidad el impacto de la organización en toda la cadena de valor, por lo mismo requiere de una mayor consideración hacia los grupos de interés y los asuntos relevantes identificados dentro del contexto de sustentabilidad, la contingencia y la cultura de cada organización.*

*Actualmente, seguimos siendo referentes en el sector en términos de publicación de reportes en el mundo de Clínicas y Hospitales. Confirmamos que queremos continuar promoviendo que muchas organizaciones de la industria se sumen a este “desarrollo con sentido” donde por cierto, levantaremos oportunidades de mejora que se puedan gestionar de manera eficiente, a través del valor sustentable y en miras a impactar positivamente a nuestros stakeholders.*

*Anhelamos construir de manera mancomunada y solidaria, un desarrollo sostenible y responsable desde el total de los prestadores, que acerque, extienda y mejore la atención en salud y su experiencia, pudiendo incluso pensar que nuestro slogan “Vivir Mejor” sea algún día, parte de una filosofía mayor a nivel nacional.*

*Sr. Fernando Cañas Berkowitz*

# MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

G4-1

*Como parte del compromiso público que iniciamos tres años atrás cuando decidimos ser una Clínica Sustentable, nos llena de satisfacción el poder publicar nuestro Tercer Reporte, bajo los lineamientos del Global Reporting Initiative versión G4, donde aún seguimos siendo los primeros a nivel nacional en el mundo de Clínicas y Hospitales.*

*Ha sido un aprendizaje constante que ha requerido de la escucha y participación activa de nuestros grupos de interés, donde los pacientes y colaboradores de nuestra Clínica se han vislumbrado como protagonistas claves en la construcción de este desafío.*

*Quienes trabajamos en Clínica Las Condes, entendemos que nuestra misión no sólo está centrada en la entrega de atención médica con altos estándares de calidad y seguridad médica, sino también en el valor sustentable que queremos gestionar en toda la cadena de valor de cara al paciente.*

*Vivir mejor, es el mensaje que hemos empezado a instalar en 2014 y que pretendemos transmitir desde la experiencia y el servicio, buscamos entregar cuidados médicos acompañados de atención humanizada, desde la emoción y el más sano relacionamiento del personal de salud – nuestros colaboradores, con cada uno de nuestros pacientes, así queremos contribuir a la recuperación y la mejora en la calidad de vida de nuestros pacientes. Ansiamos aportar a la promoción de estilos de vida saludables, donde la prevención de enfermedades se perfila como la guía de todos quienes se vinculan con nuestro hospital.*

*El año 2014 se concretó una de nuestras grandes metas, iniciar la habilitación del gran proyecto de expansión. Este anhelado sueño se pudo llevar a cabo gracias al trabajo y constancia de cada una de las áreas de nuestra organización que debieron adaptarse a una nueva forma de realizar su trabajo donde permanece nuestra identidad de más de 32 años, pero se suma el desafío de generar procesos con nuevos y mayores retos sustentables.*

*Uno de los logros importantes de este año fue la obtención de nuestra Tercera Acreditación Internacional, única institución en Chile que cuenta con este reconocimiento que nos permite validar a la comunidad los estándares de clase mundial que ofrece nuestra promesa de marca y que se suma además a las dos nacionales ya obtenida años atrás. Entregar una medicina segura y de calidad nos ayuda a cumplir nuestra promesa de marca pero especialmente, minimizar los impactos negativos que se asocian a cualquier prestación en salud.*

*La puesta en marcha de las nuevas instalaciones trajo consigo una serie de adelantos e innovaciones tecnológicas del más alto nivel que nos permiten también vislumbrar la entrega y recepción de cuidados médicos más seguros y sustentables. La habilitación de este centro de innovación para pacientes críticos nos pone a la vanguardia respecto al manejo médico multidisciplinario y de primer nivel, en casos de alta complejidad. Permite que la información en línea de los pacientes puedan ser discutidas y analizadas*

*de manera simultánea y con la visión integrada de todos los indicadores por todo el equipo médico, un avance que si bien lo habíamos instalado años atrás siendo pioneros del mismo, hoy se moderniza completamente. Este paso implicó que en 2014 fuéramos premiados por el Club CIO, Centro de Estudios de Tecnología de la Información de la Universidad Católica, gracias al proyecto Health Vision 360°, respaldo tecnológico de la única sala CARE (Centro de Análisis y Razonamiento Estratégico) de la Unidad de Tratamiento Intensivo en Chile y que finalmente para nosotros, es una muestra de los avances en los cuales queremos emprender en miras a la entrega de una medicina más segura para nuestros pacientes.*

*En relación, a la oportunidad de acceso a la salud, el Servicio de Urgencia se ha consolidado como referente en la industria desde su Unidad de Rescate, debido a la eficiencia en su gestión para los casos de emergencias médicas y que además nos ha permitido ampliar la cobertura en otros segmentos poblacionales; sin duda, nos motiva. Pero además de la inmediatez hemos buscado gestionar la experiencia de los pacientes. Para esto implementamos una serie de medidas tendientes a mejorar este propósito del cual nos seguiremos ocupando y que se asocian a experiencias sustentables, un mayor conocimiento del servicio, la entrega oportuna de la atención en relación a su diagnóstico y una mayor humanización en el acto de entrega de cuidados médicos.*

*Otro de los retos de este año fue la aplicación de la "Encuesta de Clima Laboral" en varias áreas de nuestra Clínica y que esperamos aplicar al total de la organización en 2015. Nos interesa conocer las apreciaciones de nuestros colaboradores y con ellos ir realizando las mejoras internas. Desde las personas, ya sea en el mundo de los clientes y desde el mundo de los colaboradores también, queremos dar fe que el capital humano es el centro de nuestro quehacer y el eje sustancial de un desarrollo sustentable.*

*Seguimos este camino formal donde escucharemos a quienes aquí trabajan y de esa manera, hacernos cargo de sus necesidades y motivaciones, motor clave de desarrollo para cualquier empresa que aspira a crecer sustentablemente.*

*Es así que este Tercer Reporte es una muestra del compromiso que asumimos como clínica, al comunicar de manera pública y voluntaria nuestra gestión. Han sido tres años de reportabilidad, pero especialmente de extremo aprendizaje. Desde las oportunidades de mejora hemos podido intervenir adecuadamente y ocuparnos de varias de las brechas que se empiezan a conocer cuando se inicia el rumbo sustentable.*

*Ansiamos, muy profundamente, el crecimiento inclusivo desde la transparencia, donde el relacionamiento ético y responsable con nuestros grupos de interés sea la base conceptual y práctica de nuestra evolución. Buscamos y estamos empeñados en seguir descubriendo oportunidades para un mejor crecimiento.*

*La Clínica de nuestro futuro sólo se puede pensar desde un sinfín de buenas prácticas que nos ayuden a acercar a los pacientes a una vida sana, a una mejor experiencia, a una reducción de sus vulnerabilidades, a generar accesibilidades en grupos donde hoy no existen quizás las capacidades para una atención oportuna.*

*Queremos buenas prácticas que impacten en toda la cadena de valor, en nuestros pacientes, en nuestros colaboradores, en grupos poblacionales donde hoy quisiéramos también llegar. Soñamos con una clínica sustentable. Creemos en la entrega de una salud diferente y responsable. Esperamos que en esta cruzada, seamos cada vez más.*

Gerente General, Sr. Gonzalo Grebe Noguera

---

# MENSAJE DEL DIRECTOR MÉDICO

---

## CLC Y EL INICIO DEL CAMINO SUSTENTABLE

*La demanda por los servicios de salud ha aumentado sostenidamente y si nos comparamos con los países de la OCDE, en nuestro país aún existe un espacio importante para seguir creciendo.*

*Tal como lo señalan una serie de estudios y encuestas, el consumo en salud es uno de los servicios más preciados e importantes para los chilenos, pero también sabemos que no todos cuentan con el mismo acceso y oportunidad.*

*Como prestadores del sistema privado, tenemos una responsabilidad que trasciende el nombre de cualquier clínica. Que el 50% de las prestaciones se resuelvan en el sector privado, a pesar de que el 80% de los usuarios a nivel país es Fonasa, es una clara señal de trabajo mutuo y colaborativo desde la complementariedad. Hoy, los prestadores privados atendemos a ocho millones de pacientes al año, cinco millones de ellos afiliados de Fonasa.*

*El desafío de acercar la salud a otros grupos poblacionales lo vislumbramos como parte de un desarrollo sustentable que busca apoyar en la resolución de las necesidades de los pacientes. El crecimiento responsable de nuestra clínica y la industria, lo percibimos mediante el trabajo colaborativo con nuestros grupos de interés. Nuestro enfoque es hacia las personas, buscamos entregar una medicina con la más alta calidad y seguridad hospitalaria donde el trabajo sectorial se visualiza como uno de los grandes retos del desarrollo sustentable en la industria.*

*En el tiempo hemos buscado extender nuestro rol y ponernos a disposición de las necesidades país. Lo hemos hecho a través de una serie alianzas y convenios en el tiempo. Con los pacientes Gestión Camas derivados del Sistema Público hemos podido acercar una medicina de clase mundial en alta complejidad a pacientes con necesidades de salud que no aún no han podido ser resueltas.*

*También nos sentimos responsables en la educación. Desde hace más de 14 años tenemos nuestro Programa en Educación para Médicos de Atención Primaria. Se trata de un apoyo permanente gratuito de capacitación en la actualización de conocimientos para profesionales de la salud en consultorios donde los principales beneficiados son los pacientes.*

*A lo largo de 2014 realizamos también una serie de operativos médicos. Muchos de nuestros especialistas apoyaron voluntariamente un sinfín de causas en hospitales en regiones, lo que va de la mano con la constante inquietud que tienen nuestros profesionales por la vinculación y ayuda directa a la comunidad promoviendo también el mejor desarrollo de su vocación.*

*Para el próximo año nos hemos puesto un desafío gigante: trabajar por crear Centros de Atención Integral. Nos haremos responsables de la salud del paciente con un enfoque multidisciplinario, buscaremos gestionar y acompañarlos en todo el proceso de atención en salud, minimizando cualquier impacto negativo asociado a una prestación en salud. Queremos entregar medicina de la más alta calidad donde la experiencia y el servicio de nuestra clínica sea memorable, único y diferenciador.*

*Pero también visualizamos nuestro desarrollo sustentable de la mano de la innovación tecnológica. Un ejemplo de esto, ha sido la implementación de la SALA CARE- Centro de Análisis y Razonamiento Estratégico, un sistema médico- tecnológico en la Unidad de Tratamiento Intensivo (UTI), pionero en Latinoamérica y que representa una gran innovación de tecnología de punta y trabajo multidisciplinario que permite que se muestre información sistematizada en un modelo integral que monitorea simultáneamente los distintos indicadores médicos de un paciente. Adelantos como éste, si bien son generados en la Clínica, no se pueden pensar sin el aporte que queremos seguir haciendo en otros grupos poblacionales. En el ámbito de tecnologías debemos pensar también en ECMO, donde ya en 2014 logramos conectar a más de 120 pacientes a este Sistema de Oxigenación Extra Corpóreo.*

*Adicional a lo anterior y en la línea de las innovaciones tecnológicas, una mejora experiencia y servicio y disponibilidad, el 2014 habilitamos 8 nuevos pabellones. Esto generó un cambio radical en relación a los soportes tecnológicos de última generación y una infraestructura de primer nivel, los que además de elevar nuestros estándares, con la entrega de una mayor seguridad y comodidad, nos ha permitido ampliar las oportunidades para la realización de una mayor cantidad intervenciones quirúrgicas. Se agrega que al momento de la publicación de este reporte, se inauguraron además 4 nuevos pabellones, dos de cirugía general, un híbrido y uno de alta complejidad.*

*Este año también tuvimos un hito en nuestro desarrollo médico, el primer corazón artificial pediátrico a nivel nacional. Para la alegría de todos nosotros, el paciente que lo recibió, pertenece a la red hospitalaria y hoy, está sano producto del trabajo de múltiples equipos médicos de nuestra Clínica. Nos alegra, motiva e inspira. Y es que nuestra búsqueda de las máximas oportunidades en el desarrollo tecnológico e hitos médicos, de todos modos los pensamos para quienes tengan la necesidad de resolver su patología en alta complejidad, los logros de nuestro crecimiento médico, son compartidos y no lo podemos imaginar de otra manera.*

*La decisión de incorporar la sustentabilidad en nuestro desarrollo, busca seguir entregando nuestra máxima calidad en seguridad hospitalaria pero con una mirada estratégica que sea capaz de crear valor compartido, con nuestros pacientes y los que no lo son habitualmente también pero que al ingresar a CLC, son nuestros pacientes. Desde nuestro crecimiento y expansión, nos hemos puesto a disposición de la industria y las necesidades a nivel país.*

*Nos interesa participar en la sociedad de manera proactiva, aportando en la disminución de brechas y ayudando a que quienes acudan a CLC, sientan nuestro respaldo asistencial y humano. Y en última instancia, estamos convencidos que el denominador común más importante en dar sustentabilidad a un hospital privado es tener la mejor medicina, de la mejor calidad y eso pasa necesariamente por tener a los mejores médicos del país. Seguiremos trabajando por esto.*

Director Médico, Dr. Erwin Buckel



---

HITOS  
RELEVANTES  
2014

---







# HITOS RELEVANTES 2014



## Plan CLC 2020.

Comenzamos el año 2014 trabajando en la definición de nuestra estrategia de crecimiento, lo que nos llevó a sentar las bases de nuestro Plan de desarrollo organizacional CLC 2020. A través de 14 iniciativas estratégicamente alineadas se enmarca nuestro trabajo para los próximos seis años.

Incluimos como objetivos centrales, alinear el concepto de sustentabilidad en el trabajo que desempeñamos en CLC, y vincularlo a nuestros procesos. Además, buscamos el fortalecimiento de CLC Seguros en cuanto al desarrollo de una oferta más sofisticada, la diferenciación en cuanto a procedimientos de alta complejidad, el mantener en el primer nivel el concepto de experiencia y satisfacción de nuestros pacientes, mejoras en la gestión interna y definición de competencias corporativas, entre otras. Con este Plan, queremos lograr un sólido proceso de crecimiento, desarrollo y consolidación como Clínica que aspira a su reconocimiento como un establecimiento de salud referente.

## Vivir Mejor, un nuevo impulso.

Las personas no sólo quieren vivir más, quieren vivir mejor. Este nuevo eslogan que representa más fielmente el objetivo de la medicina que queremos entregar, y que se basa en un concepto más amplio asociado al bienestar integral de las personas: mejorar la calidad de vida. Esto es Vivir Mejor.

## Nuevo Comité de Sustentabilidad.

Como muestra de nuestro compromiso con la sustentabilidad, en el mes de noviembre de 2014, dimos oficialmente inicio al funcionamiento de este nuevo Comité, creado con la finalidad de consolidar y fortalecer una cultura de sustentabilidad en la Clínica e integrado por distintos profesionales de Clínica Las Condes, desde el área de personas, enfermería, operaciones, compras, comunicaciones y el mundo médico.

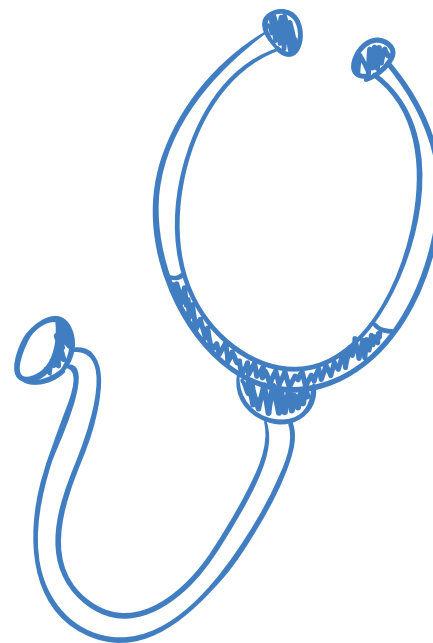
Dentro de sus objetivos se encuentra hacer seguimiento a las acciones de sustentabilidad de CLC, generar una instancia de discusión que permita promover el desarrollo sustentable en CLC monitoreando la gestión social, ambiental y económica. Entre sus tareas está mirar experiencias internacionales del sector y proponer ideas para poder replicarlas, y ser un canal de recepción de buenas prácticas realizadas por colaboradores. Por último, tiene la misión de planificar y difundir acciones concretas que contribuyan a abordar las brechas comunicadas en el Reporte de Sustentabilidad de cada año.

## Concretando nuestro proyecto de expansión.

Hemos avanzado significativamente en nuestro proyecto de expansión, iniciado en 2011. La meta planteada desde el inicio fue duplicar la superficie y la capacidad instalada de la Clínica, y a la vez elevar significativamente los estándares técnicos y tecnológicos para cumplir con los requerimientos de nuestro equipo médico.

La principal característica de este proceso, asesorado por Johns Hopkins International, es la construcción del nuevo Edificio Verde. En él se contemplan instalaciones con los más altos estándares de la región para las áreas de alta complejidad: pabellones, Unidad de Tratamiento Intensivo (UTI) y Unidad de Cuidados Coronarios (UCC).

Como consecuencia, hemos experimentado un creciente aumento en las atenciones y los casos de alta complejidad, por lo que también mejoramos sistemas y protocolos pertinentes para garantizar la respuesta a esta demanda.



## Premio por proyecto de innovación: sala CARE.

Obtuvimos el premio "Mejor Proyecto de Innovación con Tecnología de la Información y Nuevas Tecnologías", otorgado por el HealthVision 360° en reconocimiento por la implementación de la sala CARE (Centro de Análisis y Razonamiento Estratégico).

Este premio lo entregó el CLUB CIO del CETIUC "Centro de Estudio de Tecnologías de la Información de la Universidad Católica"



También se re inauguró en esta Unidad la sala CARE (Centro de Análisis y Razonamiento Estratégico). En ella, todos los datos relativos al paciente se consolidan en único formato, de manera que los especialistas pueden visualizar en una plana las diferentes fuentes y formas de información. Con esta tecnología, se reduce la probabilidad de errores en el análisis médico, aumentando la calidad de la atención y recuperación de los pacientes.

✓ A finales de 2014 inauguramos 8 pabellones centrales, aumentando la superficie de 35 m<sup>2</sup> a 60 m<sup>2</sup> en promedio. Éstos cuentan con modernas tecnologías, como el flujo laminar - cortinas de aire en las zonas operatorias que mantienen la zona operatoria limpia- y tecnología cielítica (todos los dispositivos cuelgan del techo manteniendo los pisos limpios). El 2015 se incorporarán 4 nuevos pabellones a los 8 ya habilitados en 2014. De estos 4 pabellones, uno será de alta complejidad, otro híbrido, y duplicaremos también los de hemodinamia.

✓ Creamos la nueva Unidad de Tratamiento Intensivo (UTI), aumentando de 8 a 16 camas. Las habitaciones están equipadas con altos estándares tecnológicos (columnas que integran gases clínicos, monitores, sistemas de llamado a enfermería, entre otras características).



✓ La Unidad de Cuidados Coronarios (UCC) también experimentó avances, aumentando el número de camas de 8 a 16 y en Intermedio Coronario de 20 a 28. Se incrementó también la dotación profesional, de 18 a 30 personas.

✓ Clínica Las Condes fue reconocida como Centro de Entrenamiento Internacional (CEI) de la American Heart Association (AHA). Esto implica que los colaboradores de nuestra organización pueden capacitarse en Basic Life Support (BLS) y que si bien antes se hacía, las capacitaciones se realizaban con entidades externas. Durante, 2014 se realizaron 800 capacitaciones. Los profesionales que realizan estas capacitaciones pueden ser acreditados como instructores por AHA.

✓ En el Servicio de Urgencia, mejoramos el flujo de ingreso de los pacientes a través del Sistema de categorización 'Triage ESI' (Emergency Severity Index), éste permite realizar una evaluación rápida de quienes acuden a dicho Servicio y determinar su ubicación en la lista de espera para la atención médica. Se trata de un proyecto de mejoramiento al sistema de categorización existente. Gracias a esto, los pacientes con patologías de baja complejidad experimentaron una disminución del 30% en el tiempo de espera en 2014, debido a la eficiencia que brinda este nuevo sistema.



✓ En cuanto a la Unidad de Rescate, implementamos una nueva central de operaciones, realizamos un cambio en la estructura operacional para optimizar el rescate y traslado de pacientes, y aumentamos para esto último, la dotación de móviles. Durante 2014 también trabajamos en el proyecto de expansión de la Unidad y que buscamos instalar en la Comuna de Peñalolén, además de seguir manteniendo nuestra actividad en Chicureo. Nuestro propósito abastecer la demanda de las distintas emergencias médicas acercándonos a nuevos ejes geográficos.

✓ Con el fin de seguir manteniendo nuestros estándares de calidad, diseñamos una central de esterilización (operativa desde principios de 2015), donde se utiliza mejor tecnología y equipos que aseguran y mejoran la calidad de los procesos. Un ejemplo de ellos son las nuevas lavadoras de instrumental y carros, amigables con el medioambiente pues ahorran más de un 25% de agua y disminuyen los tiempos en los ciclos utilizados.



Ética y transparencia:  
La primera Clínica en  
Chile en habilitar un  
canal de denuncias

En el marco de la implementación del modelo de prevención del delito, a fines de 2014 se puso en marcha una línea de denuncias anónima, cuyo fin es canalizar las denuncias relacionadas con eventuales delitos financieros o malas prácticas en un único sistema, a modo de poder seguir y gestionar más eficientemente cualquier caso que pueda acontecer al interior de la Clínica. Con esta medida, fortalecemos las buenas prácticas y la gestión responsable, en concordancia con los principios de la sustentabilidad económica y social de nuestra Clínica.

Única Clínica con  
cinco procesos de  
acreditación:

Tercer proceso de acreditación internacional llevado a cabo por Joint Commission International. Somos la única clínica en Chile que ha cumplido con éxito tres procesos de acreditación internacional ante Joint Commission International, entidad independiente y sin fines de lucro que se ha convertido en símbolo de calidad en cuanto a certificación y acreditación sobre estándares de desempeño en salud, permitiéndonos comparar nuestros indicadores con los internacionales. Así también contamos con dos procesos de acreditación nacional cumplidos. Lo importante de estas certificaciones es que buscan validar los procesos y la entrega de medicina con altos estándares de calidad y seguridad a través de organismos externos a nuestra institución.

Nuevos aires de  
responsabilidad  
social y ambiental

Iniciamos en 2014 un programa de reciclaje participativo denominado "CLC Recicla", con la implementación de 5 puntos limpios de reciclaje de latas y botellas plásticas dentro de nuestras instalaciones. Este proyecto, dotado de un sentido que ha sensibilizado a nuestros colaboradores y pacientes en el cuidado del medioambiente, dona los residuos recuperados a la Cooperativa de Recicladores de la Reina, donde posteriormente se comercializan, contribuyendo a sustentar este emprendimiento social sostenible.



Afiliada a Johns Hopkins  
Medicine International  
para programas de  
entrenamiento y mejora  
de calidad



Única clínica con tres  
acreditaciones de Joint  
Commission International



Acreditación  
Nacional







---

# COMPROMISOS Y DESAFÍOS

---





# DESAFÍOS

Nos planteamos continuamente nuevos desafíos y metas. Por eso, hemos elaborado amplias directrices sobre las que avanzaremos cada año a través del mejoramiento de nuestras prácticas, políticas, y la generación de planes y programas. A continuación presentamos nuestros retos tendientes a elevar el estándar de nuestra gestión responsable y el desarrollo de la sustentabilidad en CLC:

Iniciar transversalmente y de manera paulatina un cambio cultural en el concepto de sustentabilidad, relacionándolo empíricamente con el quehacer médico y administrativo de la Clínica. Enfocar la gestión y seguimiento sobre nuestras acciones en esta materia.

Trabajar por el constante perfeccionamiento técnico y médico, con el fin de alcanzar estándares de clase mundial. Esto, desde una cultura médica cercana con el paciente, empática y humanizada.

Promover el espíritu VIVIR MEJOR de manera global en CLC, fortaleciendo una perspectiva que nos oriente hacia una comprensión integral del bienestar y calidad de vida de las personas.

Implementar los mecanismos que consideren la mejora de nuestras políticas y sistemas de gestión de riesgos. Uno de nuestros desafíos será trabajar en mejorar nuestra Política de Compras que nos permita fortalecer nuestra relación con los proveedores, manteniendo los mejores productos y servicios en beneficio de nuestros pacientes.

Centrar nuestro quehacer en la experiencia del paciente, siendo ésta el foco principal de nuestra atención diaria. Queremos hacer realidad este desafío de acuerdo a las expectativas que tengan y entender nuestro rol desde las mejoras en el relacionamiento con ellos, buscando responder de la manera más cercana, honesta y centrada en sus necesidades. Desarrollaremos un plan estratégico y un modelo de experiencia del usuario que nos permitirá seguir mejorando nuestros estándares.

Seguir ampliando la accesibilidad a medicina de alta complejidad a los sectores del servicio público de salud, la comunidad y la sociedad en general, a través de alianzas de trabajo dinámicas con los distintos actores.

Ampliar este espíritu de experiencia del paciente y VIVIR MEJOR como sello de la medicina que queremos entregar, hacia la experiencia del colaborador, su satisfacción laboral y su calidad de vida. Queremos hacer de CLC un gran lugar para trabajar.

Buscaremos impulsar iniciativas que mejoren nuestra gestión ambiental. En temas de energía, nos proponemos instalar un sistema de gestión que nos permita manejar y administrar de mejor manera la eficiencia energética. Sumado a lo anterior, queremos seguir impulsando buenas prácticas asociadas a crear una cultura sustentable.





CLINICA LAS CONDES

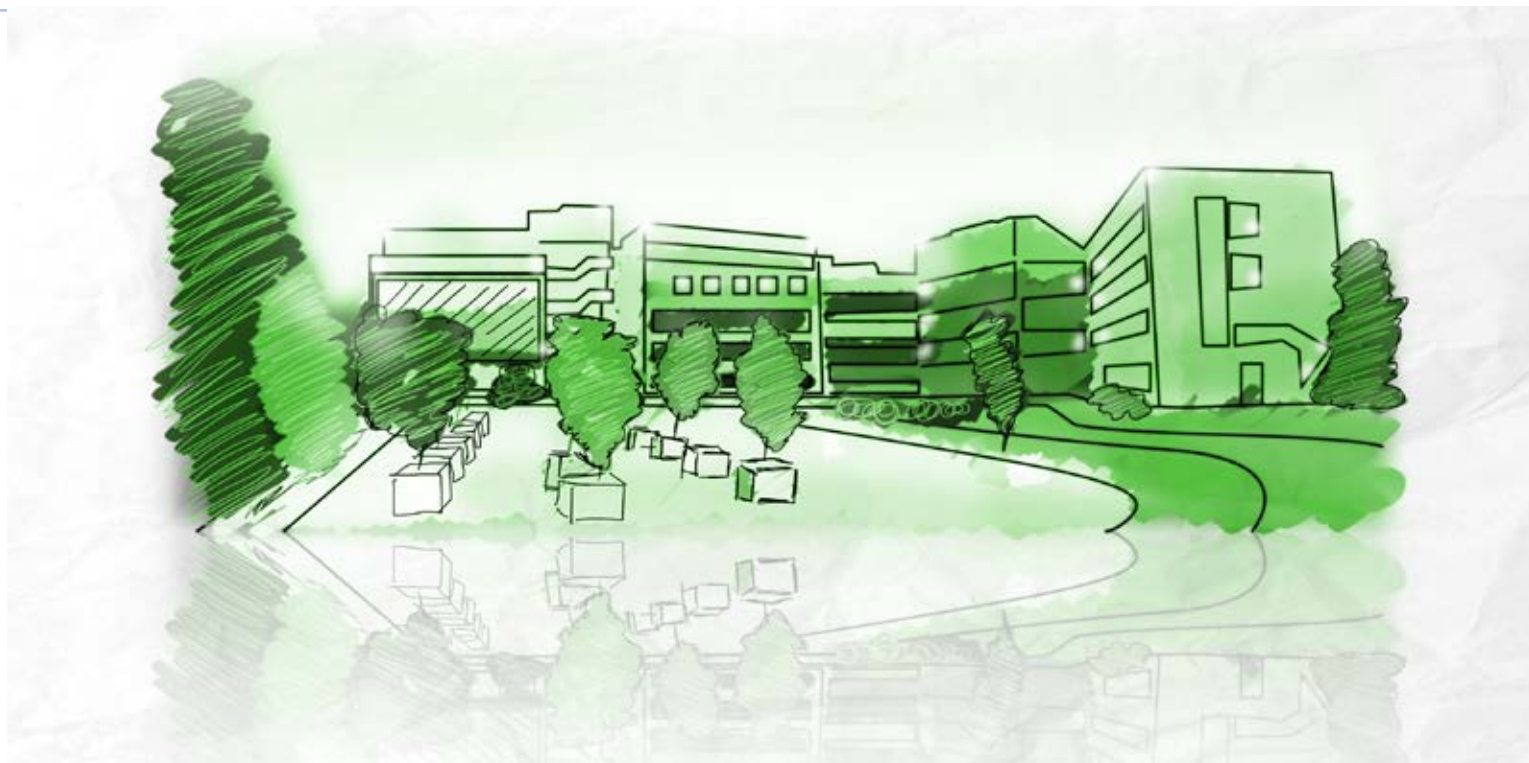




CAPÍTULO 1

BIENVENIDOS  
A CLC  
VIVIR MEJOR





# BIENVENIDOS A CLC

## Objeto Social

G4-9

En Clínica Las Condes S.A., tenemos por objeto la promoción, ejecución y desarrollo de todo tipo de actividades relacionadas directa o indirectamente con la salud. La sociedad podrá construir, instalar, administrar y explotar cualquier clase de establecimiento hospitalario, por cuenta propia o ajena, y prestar toda clase de servicios médicos o de la salud.

Así mismo podrá desarrollar todo tipo de actividades industriales y comerciales destinadas a satisfacer las necesidades propias de la salud, sea directamente o asumiendo representaciones nacionales o extranjeras, y formar parte o participar como socio en cualquier clase de institución, organización o sociedad que tenga entre sus finalidades aquellas propias de la Clínica.

G4-4

Las principales marcas registradas bajo el giro social y nombres de dominio de Clínica Las Condes, son: Clínica Las Condes, CLC, Vivir Mejor, Medired, Organización Médica Las Condes, CLC Seguros, Rescate CLC, CLC Centro de Extensión, CLC Televisión, [www.clinicalascondes.cl](http://www.clinicalascondes.cl) y [www.clc.cl](http://www.clc.cl)

	2012	2013	2014
Número de empleados	2.981 personas	3.223 personas	3.562 personas
Estado de Resultado			
Ventas	127.363.165 M\$	138.851.439 M\$	156.386.447 M\$
Costos, Gastos e Impuestos	(110.799.047) M\$	(120.746.303) M\$	(141.733.840) M\$
Utilidad final	16.564.118 M\$	18.105.136 M\$	14.652.607 M\$
Estado de Situación			
Activos totales	211.413.154 M\$	261.475.996 M\$	309.481.323 M\$
Deuda y Patrimonio Neto	211.413.154 M\$	261.475.996 M\$	309.481.323 M\$
Deuda	60.847.339 M\$	100.880.093 M\$	142.888.913 M\$
Patrimonio	150.565.815 M\$	160.595.903 M\$	166.592.410 M\$
Capitalización	339.290.122 M\$	339.753.060 M\$	331.559.920M\$
Accionistas efectivos	12 accionistas principales / 54,10%	12 accionistas principales / 45,81 %	12 accionistas principales / 55,23 %
Cantidad de productos o servicios (puertas de entrada)	5	5	5
*Ver identidad y porcentaje de propiedad de los mayores accionistas en "Propiedad de la Sociedad"			

( Fórmulas y fuentes de información recaudada en tabla anterior)

	2012	2013	2014
Número de empleados	Notas a los Estados Financieros Consolidados. Actividad de la Sociedad. Pág. 62 Memoria 2012.	Notas a los Estados Financieros Consolidados. Actividad de la Sociedad. Pág. 62 Memoria 2012.	Notas a los Estados Financieros Consolidados. Actividad de la Sociedad. Pág. 62 Memoria 2012.
Estado de Resultado	Los valores se obtienen de la memoria financiera perteneciente a 2014 y 2013.		
Ventas	Estado Consolidado de Resultados. Ingresos de actividades ordinarias 2012. Pág. 58 Memoria 2012.	Estado Consolidado de Resultados. Ingresos de actividades ordinarias 2013. Pág. 76 Memoria 2014.	Estado Consolidado de Resultados. Ingresos de actividades ordinarias 2014. Pág. 76 Memoria 2014.
Costos, Gastos e Impuestos	=Ventas 2012-Total Resultado 2012	=Ventas 2013-Total Resultado 2013	=Ventas 2014-Total Resultado 2014
Total Resultado	Estado Consolidado de Resultados. Ganancia del Ejercicio 2012. Pág. 58 Memoria 2012.	Estado Consolidado de Resultados. Ganancia del Ejercicio 2013. Pág. 76 Memoria 2014.	Estado Consolidado de Resultados. Ganancia del Ejercicio 2014. Pág. 76 Memoria 2014.
Estado de Situación	Los valores se obtienen de la memoria financiera perteneciente a 2014 y 2013.		
Activos totales	Estado Consolidado de Situación. Total Activos 2012. Pág. 56 Memoria 2012.	Estado Consolidado de Situación. Total Activos 2013. Pág. 74 Memoria 2014.	Estado Consolidado de Situación. Total Activos 2014. Pág. 74 Memoria 2014.



	2012	2013	2014
Deuda y Patrimonio Neto	Estado Consolidado de Situación. Total Pasivos y Patrimonio Neto 2012. Pág. 57 Memoria 2012.	Estado Consolidado de Situación. Total Pasivos y Patrimonio Neto 2013. Pág. 75 Memoria 2014.	Estado Consolidado de Situación. Total Pasivos y Patrimonio Neto 2014. Pág. 75 Memoria 2014.
Deuda	=Deuda y Patrimonio Neto-Patrimonio	=Deuda y Patrimonio Neto-Patrimonio	=Deuda y Patrimonio Neto-Patrimonio
Patrimonio	Estado Consolidado de Situación. Total Patrimonio 2012. Pág. 57 Memoria 2012.	Estado Consolidado de Situación. Total Patrimonio 2013. Pág. 75 Memoria 2014.	Estado Consolidado de Situación. Total Patrimonio 2014. Pág. 75 Memoria 2014.
Capitalización	=Deuda+Patrimonio	=Deuda+Patrimonio	=Deuda+Patrimonio
Accionistas efectivos*	Propiedad de la Sociedad. 100-45,9=54,10 Pág. 11 Memoria 2013.	Propiedad de la Sociedad. 100-54,19=45,81 Pág. 11 Memoria 2013.	Propiedad de la Sociedad. 100-44,77=55,23 Pág. 13 Memoria 2014.
Cantidad de productos o servicios que se ofrecen	En evaluación	En evaluación	En evaluación

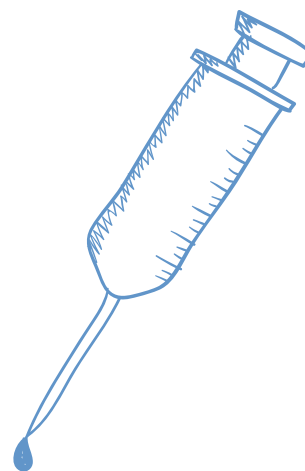
# Propiedad

Al 31 de diciembre de 2014, el capital de la empresa se divide en 8.388.998 acciones, según el siguiente detalle:

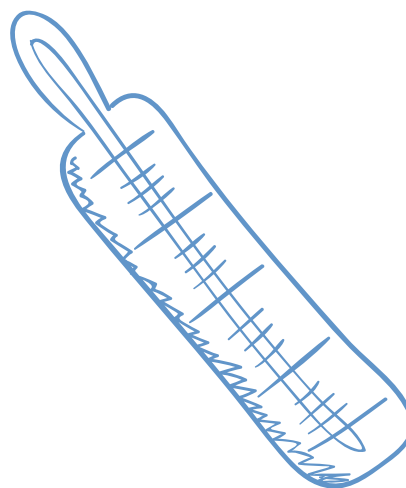
- Acciones pagadas: 8.288.998
- Acciones por suscribir y pagar: 100.000

G4-9

Los 12 principales accionistas de CLC representan el 55,23% del total de acciones, y son:



Accionista	Nº de acciones	%
Inversiones Santa Filomena Limitada.	1.446.612	17,45
BCI Corredores de Bolsa S. A.	682.453	8,23
Fondo de Inversión Privado Llaima.	563.725	6,80
Inmobiliaria Conosur Limitada.	257.445	3,11
Inversiones Gami SPA.	250.130	3,02
Bolsa de Comercio de Santiago Bolsa de Valores.	244.201	2,95
Compass Small Cap Chile Fondo de Inversión.	227.969	2,75
Fondo de Inversión Larraín Vial Beagle.	224.639	2,71
BTG Pactual Small Cap Chile Fondo de Inversión	194.157	2,34
BTG Pactual Chile S.A.C. de B.	193.534	2,33
Chile Fondo de Inversión Small Cap.	176.074	2,12
Siglo XXI Fondo de Inversión.	117.889	1,42
Otros.	3.710.170	44,77
Total.	8.288.998	100,00



# Puertas de Entrada

(G4-4)

Desarrollamos nuestra actividad en torno a cinco áreas de negocio, con el fin de entregar asistencia diferenciada y de calidad, prestando un servicio de salud integral, de excelencia y alta innovación tecnológica.

## 1.- Servicio de Hospitalización, con capacidad para la atención de casos de alta complejidad.

- 295 camas habilitadas (en 2013 contábamos con 257 camas).
- 16 pabellones (en 2013 contábamos con 14 pabellones).

## 2.- Servicio de Urgencia y Rescate, atención 24/7.

### Sede Las Condes

- 44 salas multifuncionales (en los que se atienden todas las especialidades).
- 2 salas de resucitación cardiopulmonar avanzada.
- 13 salas para la atención traumatológica de pacientes con convenio escolar.
- 12 nuevas salas de observación para pacientes de larga estadía, ubicadas en el sector 2 del Servicio de Urgencia.
- Helicóptero medicalizado y 7 ambulancias.

### Centro Médico Integral de Chicureo

- 8 salas multifuncionales.
- 1 sala de procedimientos.
- 1 sala de reanimación cardiopulmonar avanzada.

### Centro La Parva

- 3 box multifuncionales.

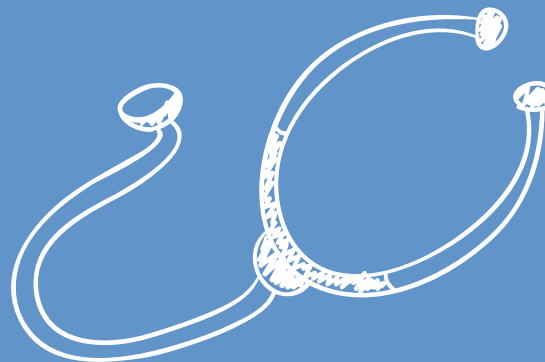


## 3.- Servicio de diagnóstico y apoyo clínico, atención integral de los pacientes.

- 1.400.000 exámenes de laboratorio (un 9% más respecto al año 2013).
- 200.000 exámenes de radiología (un 7 % más que en 2013).
- Más de 400.000 procedimientos.

## 4.- Servicio de consultas médicas, especialidades para una atención personalizada y oportuna.

- 237 consultas médicas.
- 24 especialidades.
- 534 médicos y odontólogos.



## 5.- Planes especiales, entendidos éstos como servicios integrales que cubren las diferentes necesidades de los pacientes.

- Seguros complementarios.
- Plan de medicina preventiva.
- Convenio de accidentes escolares.
- Centros, consultas y especialidades
- Otros

## Productos y servicios:

Nuestros productos y servicios se ponen a disposición de los requerimientos del paciente apoyando el rol de nuestras puertas de entrada. Son parte de nuestra propuesta de valor y diferencian la gestión de la Clínica desde el trabajo multidisciplinario, el desarrollo de la ciencia e innovación, la resolución de patologías y el apoyo médico y emocional que nuestros pacientes necesitan.

# Nuestros servicios se organizan en seis categorías:

### Unidad de Medicina Preventiva

Exámenes y evaluaciones a pacientes.

### Seguros CLC

Diversos seguros para pacientes y sus familias.

### Unidad de Rescate

Helicóptero, único medicalizado en Chile que funciona como una clínica en el aire, ambulancias equipadas con la mejor tecnología y equipos médicos disponibles las 24 horas del día para atender cualquier urgencia donde se encuentre el paciente.

### Centros

Unidades de atención y apoyo para patologías.

### Campañas

Tanto preventivas, de tratamientos como de cirugías.

### Programas

Para la prevención y tratamiento de diversas enfermedades.

# Gobierno Corporativo

## Directorio

G4-34

El máximo órgano del Gobierno Corporativo es nuestro Directorio, compuesto por nueve miembros, elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas. Uno de ellos tiene calidad de Director Independiente.

El Directorio incorpora estratégicamente a integrantes que suman conocimientos específicos en el ámbito de la salud, así como experiencias de liderazgo y/o dominio en la gestión financiera y administrativa, que aportan al crecimiento sustentable de Clínica Las Condes como uno de los principales prestadores de salud institucionales.

El Presidente realiza la conducción del Gobierno Corporativo de Clínica Las Condes, visualizando la estrategia de crecimiento y desarrollo de la Compañía para los próximos años y gestionando la administración de sus riesgos.

De acuerdo a nuestra característica de Sociedad Anónima Abierta, adherimos en los asuntos de Gobierno Corporativo a la norma 341 de la Superintendencia de Valores y Seguros. Esta normativa permite proveer información adecuada a los inversionistas respecto a las políticas y prácticas de Gobierno Corporativo adoptadas, y permite otorgar mayor transparencia, ya que entidades como la Bolsa de Valores o centros de estudios pueden generar sus propios análisis.

G4-13

*En la sesión realizada en abril de 2014 por renuncia del director Sr. Carlos Heller Solari, el Directorio designó al Dr. Mauricio Wainer Elizalde en su reemplazo.*

### Presidente

Sr. Fernando Cañas Berkowitz  
Ingeniero Comercial  
RUT: 5.853.136-7

### Vicepresidente

Dr. Jorge Larach Said  
Médico Cirujano  
RUT: 4.940.453-0

### Directores

Sr. Raúl Alcaíno Lihn  
Ingeniero Civil Industrial  
RUT: 6.067.858-8

Sr. Arturo Concha Ureta  
Ingeniero Comercial  
RUT: 5.922.845-5

Dr. Marcos Goycoolea Vial  
Médico Cirujano  
RUT: 5.745.833-K

Sr. Alejandro Quintana Hurtado  
Abogado  
RUT: 6.916.351-3

Sr. Luis Manuel Rodríguez Cuevas  
Abogado  
RUT: 7.256.950-4

Dr. Carlos Schnapp Scharf  
Médico Cirujano  
RUT: 5.784.021-8

Dr. Mauricio Wainer Elizalde  
Médico Cirujano  
RUT: 6.287.839-8

## Principales objetivos del Directorio:

*Velar por el cumplimiento de la promesa explicitada en nuestra Misión que se orienta a la entrega de una medicina de excelencia.*

*Supervisar la correcta administración de Clínica Las Condes S.A.*

*Implementar mecanismos adecuados de información, búsqueda de transparencia e independencia.*

*El control del cumplimiento del marco regulatorio, auditoría a la gestión de los procesos médicos y administrativos.*

*El establecimiento de estándares de conducta y buenas prácticas, acordes con los principios y valores de la organización y otras materias de relevancia.*

## Comité de Directores

El Comité de Directores está integrado por: Sr. Raúl Alcaíno Lihn (Presidente), Sr. Arturo Concha Ureta (Director) y el Sr. Luis Manuel Rodríguez Cuevas (Director).

Este organismo tiene dentro de sus funciones formar su opinión y asesorar al Directorio sobre la integridad de los Estados Financieros, analizar y proponer al Directorio a los auditores independientes y a las compañías clasificadoras de riesgo, examinar los antecedentes de operaciones entre empresas relacionadas, evaluar el sistema de compensación de los principales ejecutivos, y supervisar el funcionamiento de los sistemas de control interno y dirigir los procesos de auditoría interna de la clínica. Sus facultades y deberes son las establecidas por la Ley de Sociedades Anónimas y aquellas que le sean encargadas tanto por la Junta de Accionistas como por el Directorio.

La plana gerencial tiene la misión de liderar los equipos de trabajo en la Clínica, buscando permanentemente generar procesos eficientes.

### Gerente General

- Gonzalo Grebe Noguera.

### Director Médico

- Dr. Erwin Buckel.

### Subdirectores Médicos:

- Dr. Patricio Burdiles, Subdirector de la Dirección Académica.
- Dra. May Chomalí, Subdirectora de Servicios Médicos.
- Dr. Francisco Pizarro, Subdirector de Gestión.
- Dr. Emilio Santelices, Subdirector de Planificación y Desarrollo.

### Equipo Gerencial y/o Ejecutivos (en orden alfabético):

- Sonia Abad, Gerente de Enfermería.
- Rodrigo Alcoholado, Gerente de Planificación y Desarrollo.
- Carolina Contreras, Directora de Comunicaciones Corporativas.
- Guillermo Gajardo, Contralor.
- Fernando León, Gerente de Operaciones.
- Humberto Mandujano, Gerente General Seguros CLC.
- Marcela Pumarino, Gerente de Gestión de Personas.
- José Francisco Raveau, Gerente Finanzas.
- Helen Sotomayor, Gerente Tecnologías de la Información.
- Pablo Yarmuch, Gerente Comercial.

Un hito durante 2014 fue la reestructuración de la Dirección Médica. Debido al importante crecimiento de la compañía y la complejidad de sus procesos, buscamos un modelo que permitiera responder de mejor manera a los requerimientos de nuestro desarrollo.

Se dispusieron cuatro Sub Direcciones Médicas, con áreas de operación específicas tendientes a implementar con mayor eficiencia las iniciativas institucionales.

*Los cargos mencionados son los designados hasta la fecha de publicación de este Tercer Reporte en 2015.*



# LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE CLC

G4-14; G4-56

## Nuestra Misión

Nuestra misión es “ser líderes latinoamericanos de excelencia e innovación en la entrega de cuidados de la salud y en la seguridad de los pacientes, mejorando continua y sistemáticamente la calidad de nuestros servicios, así como la experiencia de nuestros pacientes”. Para ello, cuatro pilares guían nuestro quehacer.



Nuestros pacientes valoran la atención humanizada que ponemos diariamente en sus cuidados.

Una Clínica y un Cuerpo Médico comprometidos con la excelencia al servicio integral de nuestros pacientes, bajo los más altos estándares de seguridad.







CLC



# ESTRATEGIA DE DESARROLLO Y CRECIMIENTO

En el último tiempo nos hemos enfrentado al desafío más importante de nuestra historia: duplicamos nuestra superficie construida. Sabemos que la envergadura de este cambio trae consigo múltiples oportunidades, así como grandes retos que nos obligan a mirar analítica y críticamente nuestra gestión. La nueva manera en que queremos enfocar el desarrollo de nuestro hospital lo vislumbramos desde el crecimiento sostenible, y eso requiere de un trabajo mancomunado entre todos los actores de nuestra Clínica. Debemos crecer sin descuidar los impactos negativos que pueda ir generando nuestra operación, y seguir cuidando la calidad de la atención desde el trato humanizado y la co-construcción de mejoras en los distintos procesos.

El rumbo estratégico lo hemos definido claramente en un camino de crecimiento que abarca integralmente el negocio para los próximos años. Se trata de 14 iniciativas de trabajo en conjunto con el Cuerpo Médico, la Administración y el Gobierno Corporativo. Como equipo hemos venido desarrollando intensamente estas acciones, y esperamos que sus primeros resultados se empiecen a ver en 2015.

Queremos profundizar y consolidar nuestras políticas, planes y programas en dirección a fortalecer las buenas prácticas y la gestión responsable, alineada con el modelo del negocio.





## Ética y Transparencia

Desde la sustentabilidad, la ética es un eje que creemos sustancial para el relacionamiento, la confianza y el trabajo colaborativo.

En una empresa de salud, la ética, el hacer las cosas correctamente desde la autenticidad, la búsqueda continua de mejoras reconociendo nuestras falencias y generando nuevas oportunidades de aprendizaje, buscando crear procesos transparentes que permitan minimizar la vulnerabilidad de la información de nuestros pacientes, impulsa un rol sustancial con el cual seguiremos seguir robusteciendo nuestra cultura Vivir Mejor, que se expresa desde los colaboradores hasta nuestros pacientes y en toda la cadena de valor de cada una de las prestaciones.

Concretamos esta visión en los cursos y capacitaciones relacionados con las declaraciones institucionales sobre normas y valores, que todos los colaboradores reciben, incluidos los integrantes del Directorio y del Gobierno Corporativo. Éstos son los cursos de Orientación Institucional (que se renuevan cada dos años), las Charlas de Calidad de Servicio y el curso E-Learning de Cultura Organizacional, todos ellos a cargo de la Gerencia de Personas.

Por otra parte, como Sociedad Anónima Abierta, adherimos en todos los asuntos de Gobierno Corporativo a la Norma 341 de la Superintendencia de Valores y Seguros. Esta normativa permite proveer información adecuada a los inversionistas respecto a las políticas y prácticas de Gobierno Corporativo adoptadas, y da más transparencia ya que entidades como la Bolsa de Valores o centros de estudios pueden generar sus propios análisis.

### ● INICIATIVAS

#### Modelo de Gestión de Riesgos

##### G4-S03

El Comité de Directores lideró durante 2013 y 2014 el análisis para determinar aquellos riesgos que podrían tener un mayor impacto en la organización. Sobre ese análisis se determinaron los 15 riesgos más importantes y se establecieron los procesos que mitigaban dichos riesgos. Estos procesos son auditados anualmente.

A su vez se creó un modelo de revisión que incorpora todos los procesos de la clínica en un plan de auditoría interna de tres años que lleva incorporado un estricto seguimiento a los planes de acción derivados de las auditorías que asegura la mitigación de los riesgos detectados.

#### Modelo de Prevención del Delito

El desarrollo de este modelo contempla la incorporación de diversas medidas legales de responsabilidad penal para las personas jurídicas, en relación con el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y el cohecho. Con estas medidas será posible anticiparse a escenarios riesgosos y garantizar un respaldo institucional confiable, fortaleciendo así el Gobierno Corporativo.

#### Canal de Denuncias y nuevas Políticas

##### G4-2

Como parte del Modelo de Prevención del Delito, se implementó un sistema de denuncias anónimas a través de un canal creado únicamente para este fin.

Además, se aprobó la Política de relación con funcionarios públicos y la Política de donaciones de Clínica Las Condes. Se revisaron también las políticas contables, de inversiones, y de remuneración de ejecutivos.



## Pilares inspiracionales de la estrategia de sustentabilidad

### GOBIERNO CORPORATIVO

Focalizar todas nuestras acciones bajo lineamientos claros y explícitos de gobernanza, promoviendo la integridad de la sustentabilidad de manera transversal en nuestra operación.

### NUESTROS PACIENTES

Ofrecer medicina de primer nivel y una atención segura. Queremos que distintos grupos de la población puedan acceder a las coberturas que requieren, desde una experiencia única que ayude a minimizar los impactos negativos de la prestación en salud.

### NUESTROS COLABORADORES

Mejores condiciones y oportunidades de desarrollo y crecimiento desde la filosofía Vivir Mejor.

### LA COMUNIDAD

Contribuir y facilitar un mayor bienestar de comunidades con necesidades en salud, desde la educación, la accesibilidad, la descentralización, la entrega de cuidados y la promoción de la salud.

### MEDIO AMBIENTE

Fomentar y promover el mejor cuidado de los recursos energéticos y un manejo responsable de nuestros residuos buscando mitigar el impacto ambiental de nuestra operación.

### CON NUESTROS PROVEEDORES

Relaciones de confianza y mutuo beneficio con los proveedores que acompañan nuestra gestión. La Clínica prioriza los proveedores que cumplan con los más altos estándares de calidad y seguridad de sus productos, lo que se asocia a la entrega de una medicina segura y sustentable en el tiempo.

G4-16; G4-15

Como parte de nuestro desafío de crecimiento y desarrollo, y respondiendo a la expectativa de alinear nuestra gestión a los principios de la sustentabilidad, nos hemos propuesto estudiar en el corto plazo nuestra adhesión y/o incorporación a organizaciones e iniciativas globales relacionadas con esta materia.

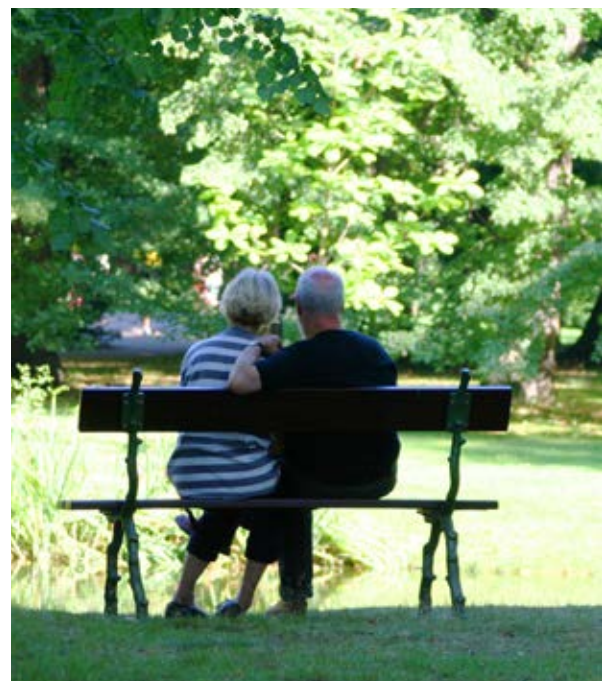
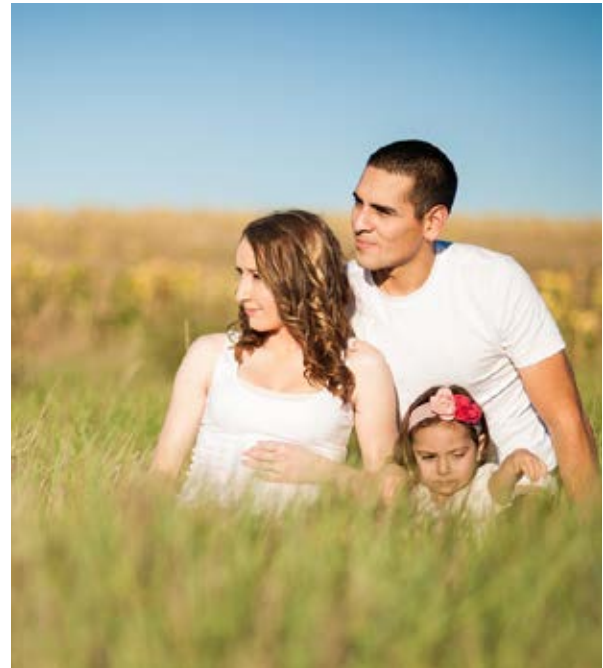
# Grupos de Interés

G4-25; G4-26

Los grupos de interés son aquellas personas o grupos de personas que pueden verse afectados, potencial o efectivamente, por las operaciones de una organización, o cuyas actividades influyen en el curso del desarrollo de la misma. Se trata de personas o grupos con los que la organización está vinculada en alguno o varios aspectos, y con los cuales establece diálogos y formas de relación que los hacen partícipes de ella.

G4-24; G4-26

Los siguientes son los grupos de interés que hemos definido como prioritarios, puesto que todos ellos están vinculados a la Clínica, ya sea porque influyen en mayor o menor grado en su agenda, o porque son directamente afectados por nuestro quehacer. También describimos los principales medios de interacción que mantenemos con cada uno de ellos:



## Grupos de interés

## Instancias de relacionamiento

Sindicatos	<p>➔ Reuniones interpersonales Trabajo con Gerencia de Personas</p>
Accionistas e inversionistas	<p>➔ Juntas de Accionistas Medios de comunicación www.clc.cl FECU (trimestral), en www.svs.cl</p>
Cuerpo médico, enfermeras, médicos administración, personal de salud	<p>➔ Reuniones de jefaturas E-mailing para los distintos segmentos /Intranet/Screensaver/ Newsletter/ Revista Interna/Canal de Televisión interno en el casino de colaboradores/ Murales en los kitchenettes/ Campa- ñas internas sensibilización</p>
Proveedores, Isapres, Laboratorios Farmacéuticos	<p>➔ Reuniones periódicas con las Gerencias de Compras y Gerencia Comercial</p>
Industria de las Clínicas	<p>➔ "Clínicas de Chile", Reuniones periódicas entre Gerentes Generales y las clínicas asociadas. Lo mismo, para Directores Médicos de estas clínicas</p>
Pacientes	<p>➔ Centro de Extensión: Educación y Talleres Estudios de opinión a pacientes Oficina de atención al paciente www.clc.cl/CLCTV/Revista Vivir Mejor/Redes sociales/Newslet- ter/Buzón de reclamos y sugerencias</p>
Instituciones Públicas y Reguladores: Seremi Salud, Minsal, S.V.S., S.I.S,SERNAC, Municipalidad de Las Condes, Parlamentarios	<p>➔ Reunión con integrantes del Gobierno Corporativo Reuniones con Ministerio de Salud Lazos con Seremi de Salud Regionales</p>
Comunidad	<p>➔ www.clc.cl Programas de Inversión Social: Policlínico San Bernardo Operativos médicos en regiones Programas de Educación en la comuna de Colina Educación en la comuna de Chicureo</p>
Alianzas con Instituciones Médicas/ TMDU- Johns Hopkins Medicine International	<p>➔ Reuniones periódicas calendarizadas entre equipos médicos Investigación colaborativa y educación médica continua</p>
Medios de Comunicación	<p>➔ Reuniones interdisciplinarias entre Dirección de Comunicaciones y Equipos de Prensa. Comunicados/Citaciones/Conferencias/Encuentros informativos.</p>
Alianzas con Instituciones Académicas/ tres facultades universitarias (Medicina, Odontología, Ciencias Físicas y Matemáticas) de la Universidad de Chile	<p>➔ Reuniones periódicas Programas de Capacitación para Médicos de Atención Primaria formativos de pre y postgrado Investigación colaborativa y educación médica continua</p>

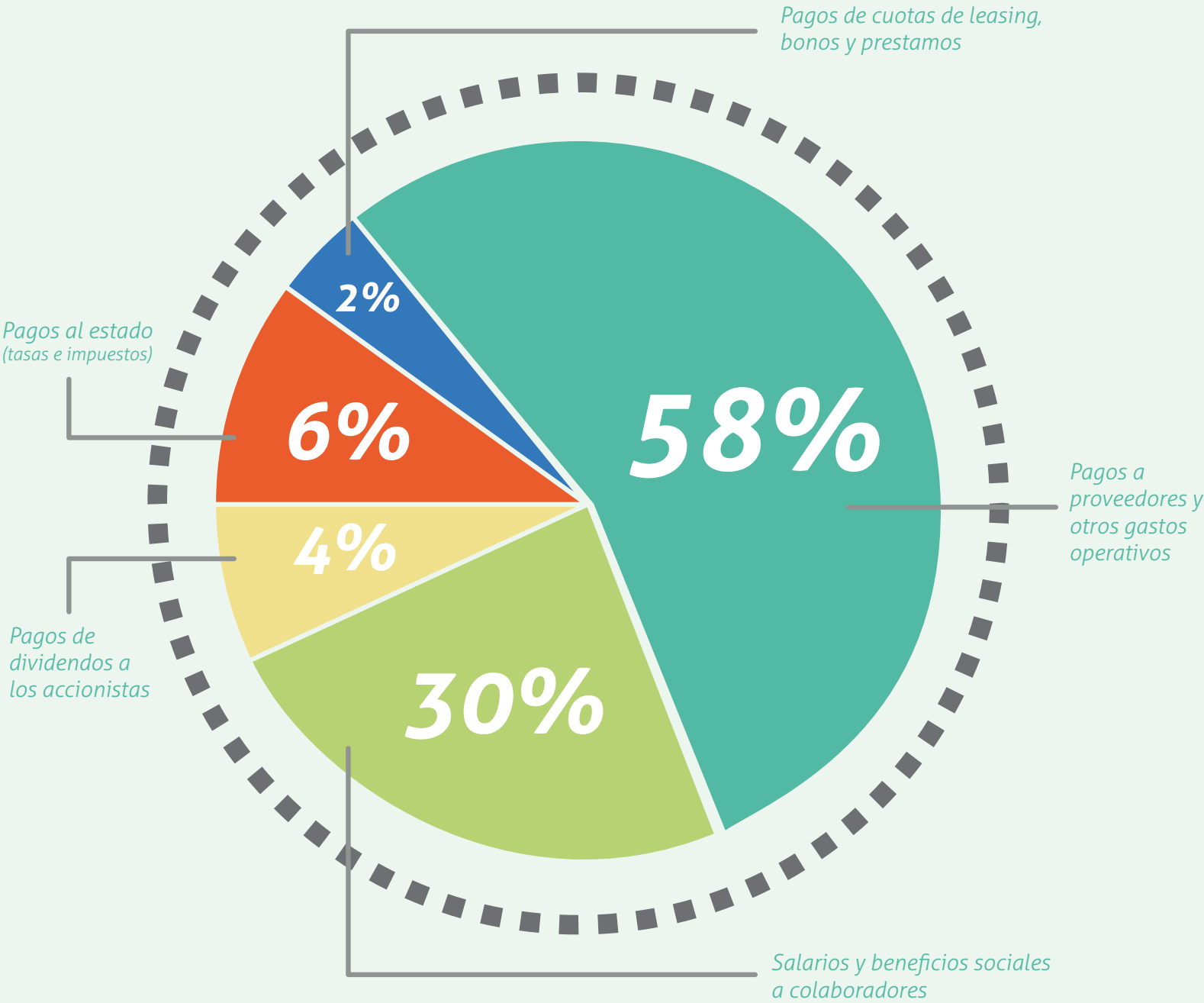
# Desempeño Económico

G4-EC1

El desempeño económico de nuestra Clínica se informa, de acuerdo con los lineamientos de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad GRI G4, dando cuenta de los ingresos y egresos desde el 1 de enero y el 31 de diciembre del año reportado. De esta manera, se expresa el flujo de capital entre los distintos grupos de interés comprometidos en dicho flujo.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO EN 2014	
VALOR ECONÓMICO GENERADO	
Ingresos por actividades del negocio	171.347.443 M\$
Importes procedentes de obligaciones financieras	33.118.287 M\$
Total Ingresos 2014	204.465.730 M\$
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	
Pago a Proveedores y otros gastos Operativos	122.447.529 M\$
Salarios y beneficios sociales a Colaboradores	62.590.367 M\$
Pagos de cuotas de leasing, bonos y préstamos	2.784.811 M\$
Pagos al Estado (tasas e impuestos)	13.184.745 M\$
Pagos de dividendos a los accionistas	9.035.008 M\$
Total Valor Económico Distribuido 2014	210.042.460 M\$
Incremento o disminución neto de efectivo y equivalentes al efectivo	(5.576.730) M\$

# Distribución de los recursos 2014



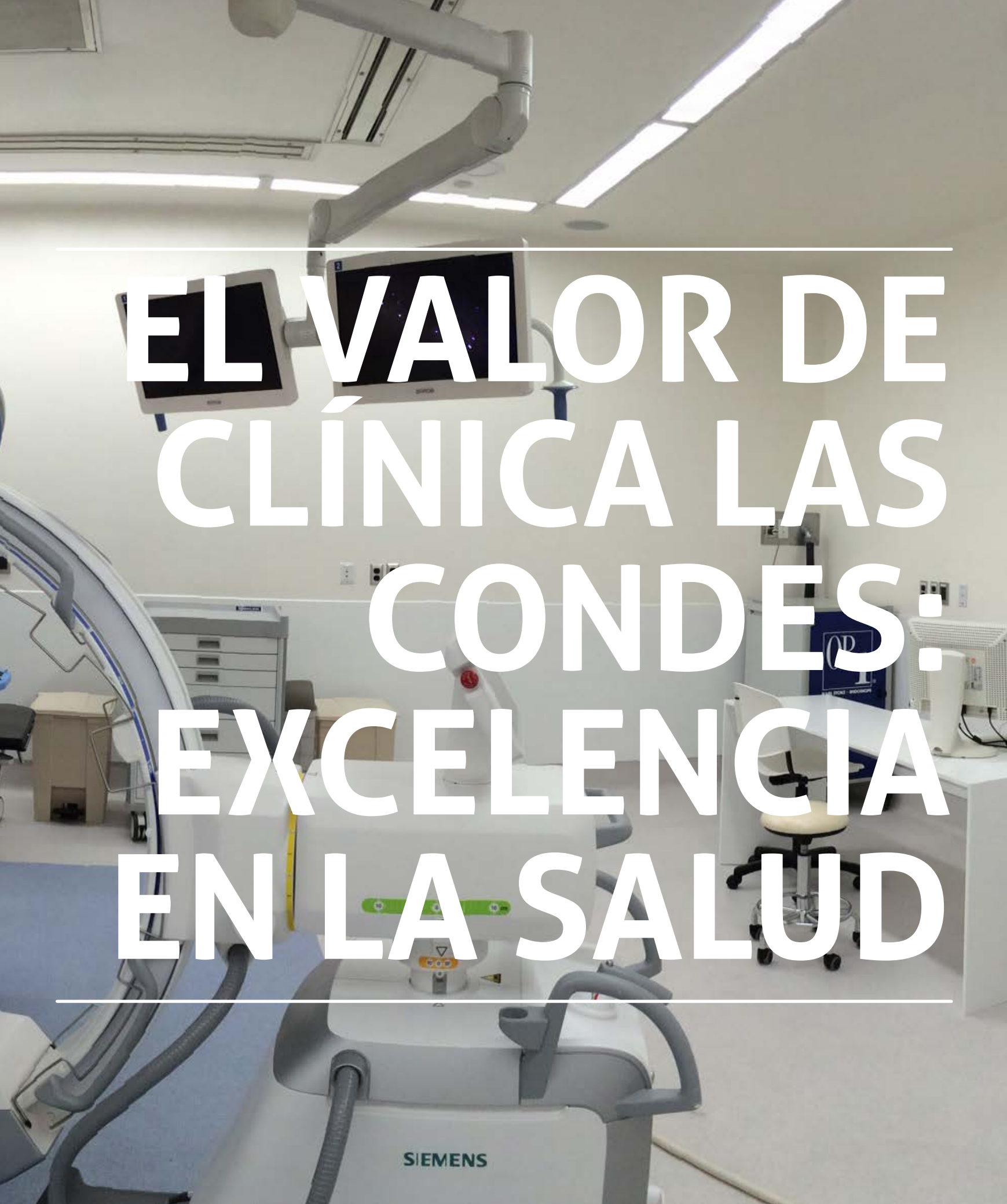




The background is a solid teal color. It features several large, semi-transparent, light-teal abstract shapes: a large rounded shape in the upper left, a smaller rounded shape in the lower left, and a large rounded shape in the center. Two thin white horizontal lines are positioned above and below the text.

# CAPÍTULO 2





**EL VALOR DE  
CLÍNICA LAS  
CONDES:  
EXCELENCIA  
EN LA SALUD**

SIEMENS

# EL VALOR DE CLÍNICA LAS CONDES: EXCELENCIA EN LA SALUD

Clínica Las Condes se inauguró el 27 de octubre de 1982. Desde el primer momento fue un proyecto que aspiró a satisfacer las más altas expectativas de un hospital con servicios de excelencia, innovador, con alto nivel de calidad, y una atención a las personas cercana y humanizada. Actualmente, se puede pensar en CLC como uno de los mejores recintos de salud en Chile y Latinoamérica.

Ofrecemos medicina de alta complejidad, siendo pioneros en la implementación de tecnologías, terapias y modelos de tratamiento para alcanzar la mejor atención y experiencia de servicio para nuestros pacientes.

## Cifras de Atención 2014

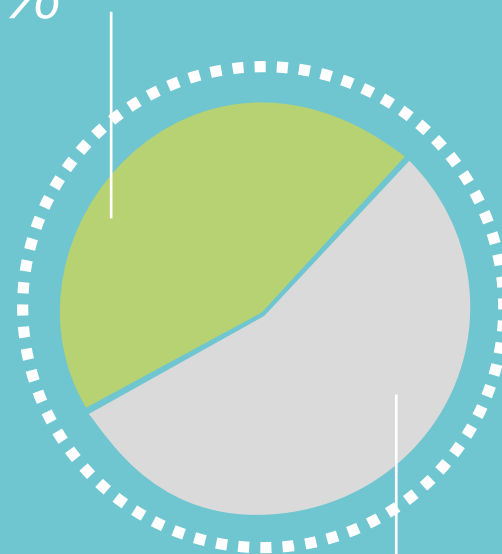
C4-8

Durante 2014, atendimos a 202.363 personas (\*) de todas las sedes, 85.285 hombres y 117.078 mujeres, la mayor parte proveniente de la Región Metropolitana (154.031), representando el 84% de las atenciones. Principalmente provienen de las comunas de Las Condes, Lo Barnechea, Vitacura, Colina (Chicureo) y Providencia. La mayor frecuencia de atenciones se da en mujeres entre 25 y 40 años de edad.

## Pacientes atendidos 2014

HOMBRES

42%



MUJERES

58%

Número de atenciones 2013 / 2014 según tipo de paciente, por servicio y sede

Servicio	Sede	2013	2014
Urgencia	Las Condes	112.950	101.192
	Chicureo	30.391	32.073
	La Parva	316	297
TOTAL		143.657	144.271
Consultas médicas	Las Condes	516.645	560.210
	Chicureo	5.495	12.099
TOTAL		522.140	572.309

(\*) Las 202.363 personas pueden tener varias atenciones y consultas, lo que se aprecia en la siguiente tabla

En 2014, aumentó levemente el número de consultas, mientras que las atenciones de urgencia prácticamente se mantuvieron. El aumento de consultas en el Centro Médico Integral de Chicureo explica el notorio aumento de atenciones en consultas médicas en ese Centro. En La Parva se produjo una leve baja debido a la menor duración de la temporada invernal.

La atención de Urgencia aumentó un 2,5% respecto a 2013.

En el Servicio de Consultas Médicas trabajan 534 médicos y odontólogos, que se desempeñan en 24 especialidades y, a la fecha de la publicación de éste reporte, el número total de médicos y odontólogos aumenta a 572. En 2014 se realizaron 572.309 consultas médicas, un 5% más que en 2013.

En Hospitalización, durante 2014 se realizaron 16.854 intervenciones quirúrgicas, de las cuales el 20,3% fueron intervenciones de cirugía mayor ambulatoria. Por otro lado, alcanzamos un 74,9% de ocupación/camas, con 74.984 días camas registrados.

El Servicio de Diagnóstico y Tratamiento, debido a la consolidación del Centro Clínico del Cáncer, experimentó un crecimiento de más de un 38% de nuevos pacientes con diagnóstico primariamente oncológico. En este servicio se realizaron cerca de 1.400.000 exámenes de laboratorio, 200.000 exámenes de radiología y más de 400.000 procedimientos.

Respecto a los pacientes que no provienen de la RM, aumentamos la atención tanto en pacientes de regiones como extranjeros, éstos últimos a través de nuestra Unidad de Pacientes Internacionales.

Número de pacientes de regiones y extranjeros 2013 - 2014			
Pacientes	2013	2014	% de variación
De regiones	26.728	27.284	2%
Extranjeros	478	511	7%



# Investigación, Publicaciones y Docencia

## Investigación

G4-EC4

La docencia e investigación contribuyen al logro de un alto nivel en la calidad del servicio, permitiendo a las instituciones diferenciarse de un rol netamente asistencial de la salud. De esta manera, permite llevar el quehacer de la clínica por un camino responsable, vinculado con el medio y con visión de futuro, comprendiendo los desafíos de la medicina, y hace de nuestro trabajo un aporte para un desarrollo más sustentable de nuestro país, promoviendo el conocimiento para abordar más certeramente las necesidades de la población.

En investigación, desarrollamos proyectos financiados por fondos tanto nacionales como internacionales. Entre los proyectos nacionales, ocho corresponden a proyectos en los que somos la institución responsable. Cuatro de nuestros proyectos se financian con fondos extranjeros.

La investigación desarrollada en CLC ocupa el primer lugar entre los hospitales privados de nuestro país, promoviendo la generación de conocimientos para un mejor ejercicio de la medicina.

Fondos 2014 con financiamiento NACIONAL		
Rol de CLC: RESPONSABLE		
Investigador responsable	Área	Institución responsable
FONDECYT REGULAR		
Dr. Alberto Fierro	Inmunidad y Trasplante	Clínica Las Condes
Dr. Francisco López	Cáncer de Colon	Clínica Las Condes
Dr. Rodrigo Quera	Enf. Inflamatoria Intestinal	Clínica Las Condes
FONDECYT DE INICIO		
Dra. Catherine Sánchez	Cáncer de Próstata	Clínica Las Condes
Dr. Facundo Las Heras	Células Msc cartílago	Clínica Las Condes
Dr. Nicolás Crisosto	Síndrome Ovario Poliquístico	Clínica Las Condes
FONDECYT POST-DOCTORADO		
BQ. Marjorie de la Fuente	Cáncer colorrectal	Clínica Las Condes
FONDECYT REDES		
Dra. Hermoso - Dr. Rodrigo Quera	Enf. Inflamatoria Intestinal	Clínica Las Condes

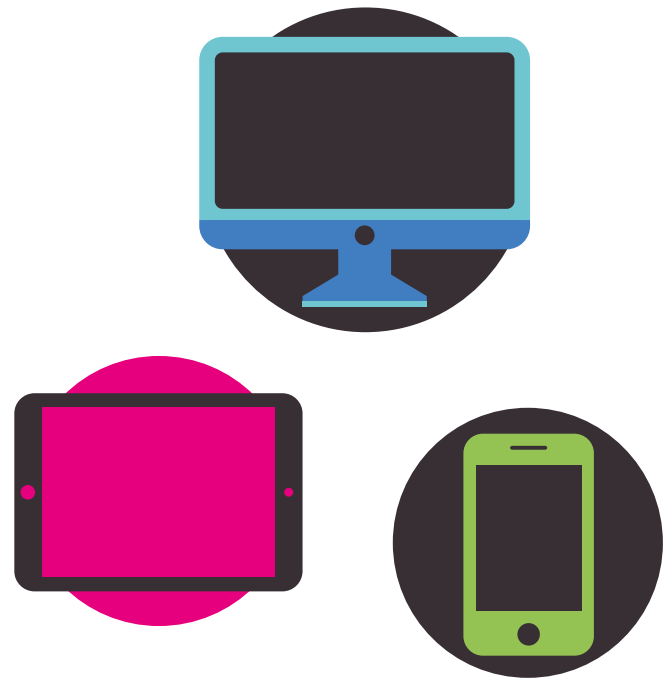
Fondos 2014 con financiamiento NACIONAL			
Rol de CLC: CO-INVESTIGADOR			
Nº	Co-investigador	Área	Institución responsable
FONDECYT REGULAR/INICIO			
1	Dr. Quera - Dra. Hermoso	Enf. Inflamatoria Intestinal	Universidad de Chile
2	Dr. López - Dr. Melendez	Cáncer colorrectal	Universidad Católica
3	Dr. M. Uribe - Dra. Romanque	Hepatocitos	Universidad de Chile
4	Dra. Castiglioni - Dr. Bevilacqua	Enf. Neuromusculares	Universidad de Chile
5	Dr. G. Errázuriz - Dra. Lucero	Enfermedad celiaca	Universidad de Chile
FONDEF			
6	Centro Clínico del Cáncer - Dr. F. Salazar	Inmunoterapia en cáncer	Universidad de Chile

Fondos 2014 con financiamiento INTERNACIONAL			
Rol de CLC: CO-INVESTIGADOR			
Nº	Co-investigador	Área	Institución responsable
1	Dr. Burdiles, Dr. Uribe, EU D. Simián	Cáncer de vesícula	Johns Hopkins University
2	Dra. Ada Cuevas	Obesidad	Johns Hopkins University
3	Dr. Francisco López	Cáncer de colon	Tokio Medical and Dental U
4	Dr. José Miguel Clavero	Mesotelioma	Proyecto NIH - USA

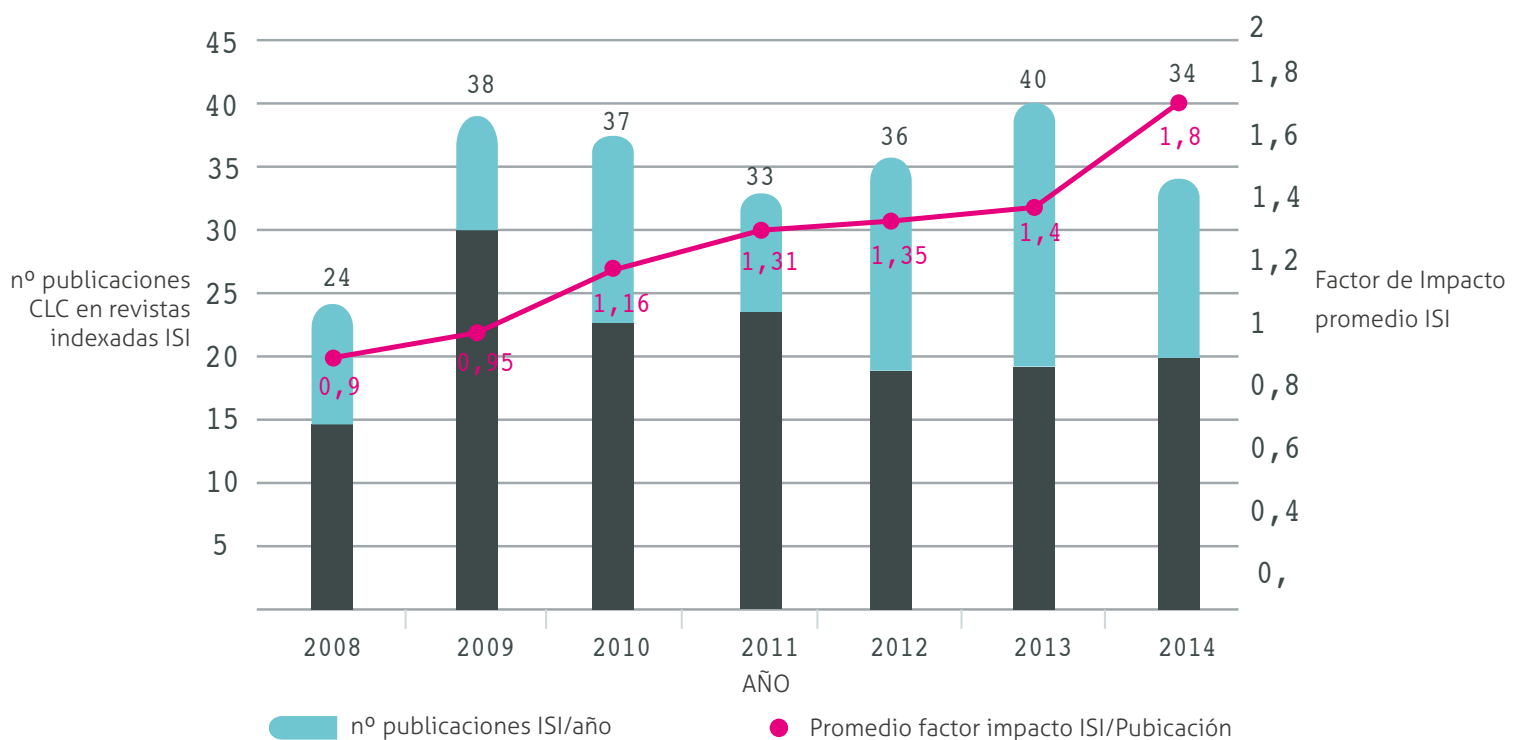
## Publicaciones

Nuestras publicaciones en revistas indexadas a ISI (Institute for Scientific Information), entidad referente en materia de literatura científica, han fluctuado entre 24 y 40 publicaciones anuales desde 2008 a la fecha. Respecto a años anteriores nos hemos mantenido en el rango, con 34 publicaciones logradas en 2014.

En términos de la importancia que la literatura científica producida en CLC tiene en este ámbito, se observa un paulatino incremento en el factor de impacto, instrumento desarrollado por ISI sobre la base de la cantidad de publicaciones y la cantidad de citas que dichos artículos tienen en este tipo de revistas.



## Número de publicaciones ISI y Factor de Impacto



## Revista Médica Clínica Las Condes

Con 24 años de edición ininterrumpida hasta 2014 y con 6 números anuales, es el canal oficial de difusión biomédica de nuestra institución y se define como medio de comunicación del conocimiento médico.

Publicamos en ella trabajos de investigación, revisiones de literatura médica, actualizaciones, entre otros. Está dirigida a especialistas, docentes, médicos en formación y alumnos e internos de las carreras del área de la salud.



## Docencia

CLC desarrolla a través de esta área, distintas modalidades de docencia con el fin de contribuir a genera mayor nivel de competencias en los profesionales de la salud. Realiza, además, cursos internos para médicos y profesionales de CLC, para mejorar competencias docentes, de investigación, y otras propias del desempeño profesional.

### Estructura de nuestra oferta en docencia

Programas de especialidades médicas

Perfeccionamientos para especialistas

Entrenamientos

Diplomas

Capacitaciones

### Revista Médica firma convenio histórico

El año pasado se firmó un convenio histórico entre la Revista Médica de la Clínica y una de las más prestigiadas editoriales del mundo científico: Elsevier. La revista ha sido incorporada a la editorial líder en Medicina y Ciencias de la Salud, integrándose con más de 6.000 libros y 2.000 revistas científicas. El año 2013 Elsevier.es tuvo 14 millones de visitas, más de 30 millones de páginas visitadas y más de 4 millones de PDF descargados.

Este convenio implica visibilidad online a nivel mundial y nos ubica en la misma plataforma que revistas científicas de alto nivel académico. Será de acceso abierto, por lo tanto, todos podrán acceder a Revista Médica CLC de manera gratuita, lo que nos permite extender el conocimiento médico a nivel mundial. De igual manera, se mantendrá la actual versión impresa.

Bajo la perspectiva de la sustentabilidad, nuestro rol desde el Área Académica es aportar en la entrega de conocimientos y su socialización, promoviendo y aumentando así la accesibilidad de una medicina segura y confiable.

Somos Centro Formador de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile para 4 Programas de formación de especialidades médicas (Anestesiología, Coloproctología, Radioterapia y Traumatología).

Entre nuestros programas de educación médica continua, hemos desarrollado los siguientes cursos, todos de más de 220 horas cronológicas:

- ✓ 28 Programas de perfeccionamiento ("fellowship") para médicos especialistas.
- ✓ 10 Programas de capacitación para médicos no especialistas.
- ✓ 1 Diploma de administración hospitalaria (PADE versión VI).
- ✓ 2 Diplomas en enfermería intensiva pediátrica y de adultos (versión XI).
- ✓ 1 Diploma en Enfermedad de Parkinson (versión III).
- ✓ 1 Diploma en Gestión de Calidad (versión III).
- ✓ 1 Diploma en Metodología de la Investigación Clínica (versión III).
- ✓ 1 Diploma en Urgencias Cardio-Vasculares (versión III).
- ✓ 1 Diploma en Asesoramiento Genético (versión II).



Además, brindamos más de 100 cursos presenciales anuales para médicos y otros profesionales sanitarios, en todos los ámbitos de la salud.

## Acreditaciones

Contamos con importantes acreditaciones que respaldan nuestros estándares de confiabilidad y calidad de servicios médicos referentes en la región, y que por lo tanto, verifican la calidad de las atenciones en salud.

### Acreditación Nacional

Otorgada por la Superintendencia de Salud, CLC cuenta con este sello desde el 9 de junio de 2010, siendo reflejo de nuestro quehacer diario por mejorar la calidad y seguridad de la atención.

### Joint Commission International

Obtuvimos en 2014 la tercera acreditación otorgada por esta entidad, la más exigente en términos de seguridad y calidad de la atención al paciente.

Esta acreditación nos permite compartir, conocer y aplicar experiencias y conocimientos con otros hospitales acreditados en Estados Unidos y en el mundo.

*CLC es la única clínica en Chile con tres acreditaciones internacionales y dos nacionales.*



## Alianzas de Trabajo

Debemos nuestra excelencia, en gran medida, al trabajo conjunto con diversas entidades nacionales e internacionales, con las cuales desarrollamos labores colaborativas y de intercambio de experiencias que apuntan hacia una medicina de primera clase, así como a fortalecer nuestra capacidad de brindar al país un sustancial aporte para lograr un desarrollo más sustentable y alineado con principios de calidad de vida y bienestar de las personas.

### Johns Hopkins Medicine International

Tenemos con uno de los hospitales más importantes de Estados Unidos, un convenio de afiliación para el traspaso de conocimientos médicos, y asesoría continua y permanente. La labor de la entidad incluye certificar constantemente, con visitas presenciales los diferentes protocolos, procedimientos, calidad de atención y seguridad que brindamos a nuestros pacientes.

*Convenio entre bibliotecas:*

*En el marco de esta alianza, profesionales de la Clínica pueden solicitar directamente a la Biblioteca del Hospital Johns Hopkins Medicine publicaciones médicas no disponibles en nuestro país.*

### Tokio Medical and Dental University (TMDU)

Tenemos un convenio con esta prestigiosa Universidad de Japón para potenciar el área de la investigación, permitiéndose así el intercambio de alumnos, científicos y tecnologías. Una de las iniciativas más relevantes en la que ha participado esta Universidad es el proyecto Prenec, único programa de detección precoz de cáncer colorrectal en nuestro país. Se realizó gracias a una alianza público-privada firmada en 2009 entre Clínica Las Condes, el Ministerio de Salud y la Universidad Médica y Dental de Tokio (TMDU), cuyo propósito principal es disminuir la mortalidad por este tipo de cáncer. Hasta finales de este año han sido evaluados un total de 8.873 pacientes, se han realizado 1278 colonoscopías, 22 cirugías y se han detectado 77 casos de cáncer.

### Facultad de Medicina de la Universidad de Chile

Acordamos con esta casa de estudios una alianza de colaboración mutua, que nos deja como campo clínico para la formación de postítulo de futuros especialistas y personal del área de la salud.

### Centro Médico Infantil Schneider de Israel para "Enfermedades raras"

Es una alianza para el intercambio de pasantías de médicos chilenos e israelíes para conocer y estudiar este tipo de patologías, definidas como aquellas enfermedades que afectan a menos de 1 en 2.000 personas, lo que en proporción varía entre el 6% y el 8% de la población.

### Hospital de investigación Bambino Gesù, Roma Italia en "enfermedades raras o poco frecuentes"

El objeto de este acuerdo es colaborar en la investigación, cooperación y desarrollo en proyectos de enfermedades poco frecuentes en niños.

---

## Logros 2014: Médicos a la Vanguardia

Cada esfuerzo médico por brindar una solución a los problemas de salud de los pacientes, tiene como base el convencimiento de que la calidad de vida y el bienestar deben ser conceptos integrados a lo largo de la vida de las personas. Cada posibilidad de mejorar las condiciones de vida de un paciente, es una posibilidad para que pueda VIVIR MEJOR.

✓ En nuestra Clínica, el equipo de Cardiocirugía en conjunto con la Unidad de Cuidados Coronarios instaló exitosamente el primer corazón artificial pediátrico a nivel nacional. Este logro, cuyo financiamiento es compartido con el Ministerio de Salud, fue en efecto la única posibilidad de salvar la vida del paciente después de 70 días de hospitalización y habiendo sido declarado prioridad nacional.

✓ Realizamos 12 Cirugías Fetales. En 2011 realizamos a nivel nacional la primera de ellas para la corrección de la espina bífida, posicionándonos desde entonces como líderes en el desarrollo de esta innovación en la medicina.

✓ Durante 2014 concluimos la primera etapa de preparación de las bases técnicas y clínicas para la realización de Trasplantes Faciales. En el momento que exista un donante, CLC está preparada para el desafío.

✓ El soporte Extracorporeal Membrane Oxygenation (ECMO) es una técnica que consiste en dar soporte cardíaco y respiratorio extracorpóreo a pacientes cuyo corazón y pulmones sufren un daño tal que sus funciones están limitadas y requieren apoyo externo. En 2014, 23 pacientes recibieron este soporte, 16 de ellos provenientes del sistema público de salud. Además, la modalidad ECMO Mobile realizó doce traslados este año.









# CAPÍTULO 3







---

**EXPERIENCIA  
DEL PACIENTE,  
PRINCIPAL FOCO  
DE NUESTRA  
GESTIÓN**

---



---

# EXPERIENCIA DEL PACIENTE, PRINCIPAL FOCO DE NUESTRA GESTIÓN

---

Nos motiva entregar una satisfactoria experiencia a nuestros pacientes. Ésta, entendida como un óptimo resultado de la atención, superando inclusive las expectativas con todos los aspectos de la relación con la Clínica, y su reconocimiento por la calidad de la infraestructura física y servicios prestados, la cercanía y calidez del personal, la excelencia técnica y humana de nuestro cuerpo médico, la comunicación antes y/o después de cada visita.

Los valores que nos orientan en nuestra atención se relacionan con la búsqueda del bienestar integral de los pacientes, poniendo al centro de nuestro quehacer su interés y sus derechos, entregando una atención humanizada y un cuidado médico eficiente y eficaz. La excelencia e innovación en la entrega de cuidados de la salud y en la seguridad de los pacientes, nuestros altos estándares en tecnología, terapias y tratamiento, así como la preocupación por mantener un equipo médico de alta calidad humana y con vocación académica, tienden al mismo objetivo que es brindar al paciente la mayor satisfacción y experiencia en su paso por nuestra Clínica.

Durante 2014 hemos trabajado por una nueva cultura de servicio, más cercana y cálida. En esto hemos involucrado también la experiencia de los colaboradores, puesto que entendemos que su propia satisfacción favorecerá la experiencia global del paciente.

## Calidad y Seguridad del Servicio

En la industria de la salud, a nivel mundial, se han establecido diversos estándares para evaluar y gestionar los aspectos ligados a la atención médica en los establecimientos de salud. Se proponen en estos modelos variables como la seguridad y calidad del servicio, evaluación de la experiencia del paciente y gestión de la salud más allá de las enfermedades, señalando los indicadores que componen una escala de evaluación de las diversas prácticas.

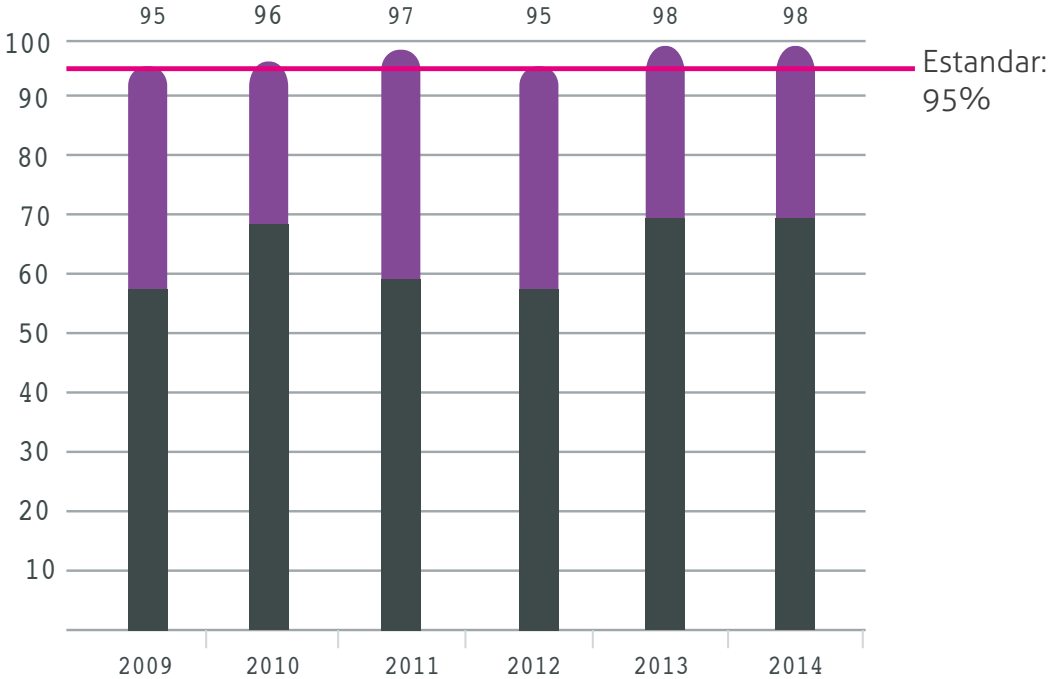
## Metas Internacionales Joint Commission International

CLC gestiona, con el respaldo de Joint Commission International (organización líder en seguridad y calidad de la atención), sus indicadores de seguridad, de acuerdo con las metas internacionales en esta materia.

Hemos querido mostrarles datos objetivos de nuestros indicadores de calidad, queremos ser transparentes en relación a la medicina que entregamos y es un desafío por el cual seguiremos trabajando. Desde el 2014 se observa una disminución en el cumplimiento de los indicadores de seguridad del paciente. Esto se debe al cambio metodológico en la evaluación de los procesos clínicos, aumentando la exigencia en el cumplimiento de los procesos en su totalidad y no como cumplimientos parciales dentro de un mismo proceso. Lo anterior, nos permite asegurar la entrega de una atención de salud de calidad y de acuerdo a Estándares Internacionales de Seguridad del paciente, lo que forma parte del plan de aseguramiento de la calidad de CLC.

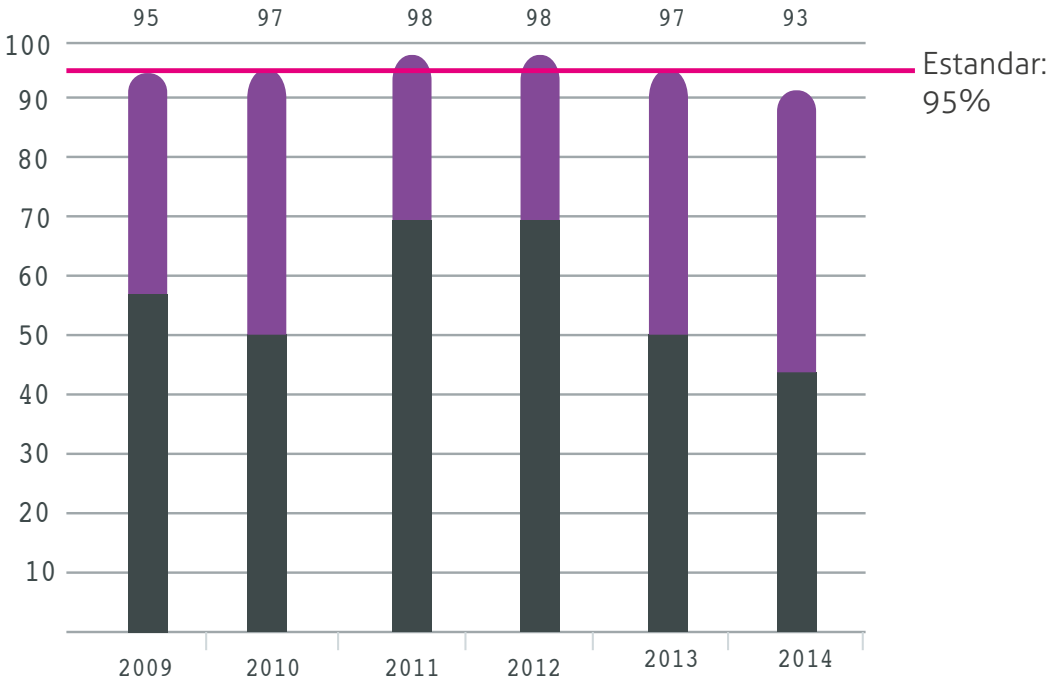
### Cumplimiento de la Doble Identificación

2009 - 2014

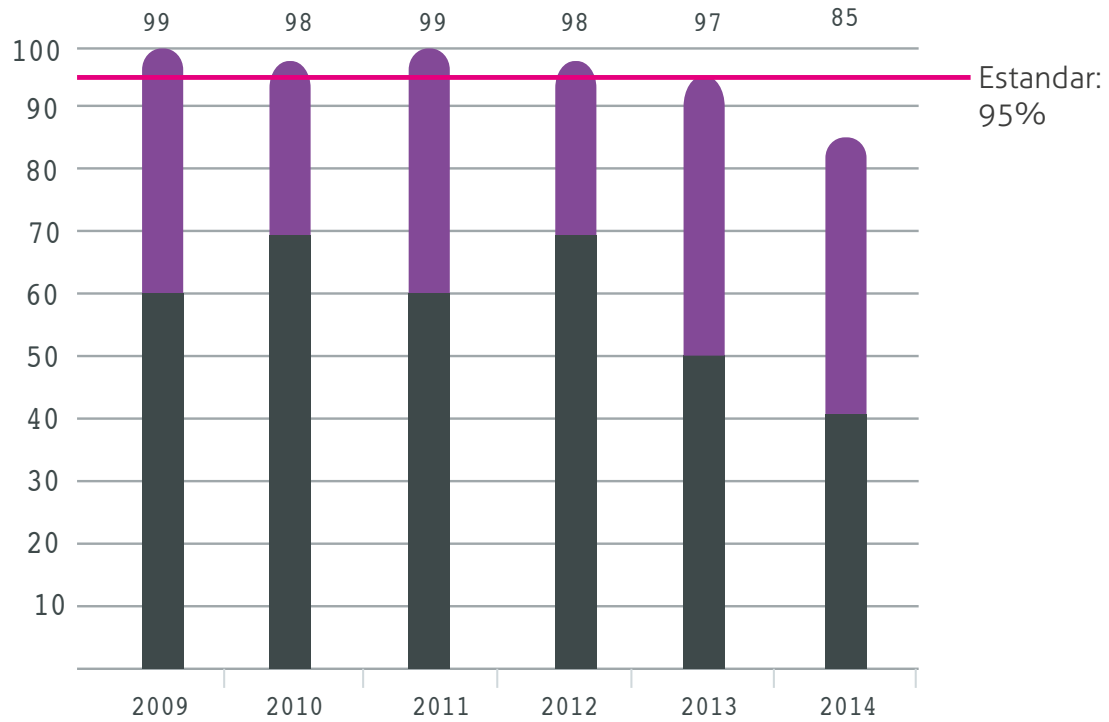


### Cumplimiento Comunicación Efectiva

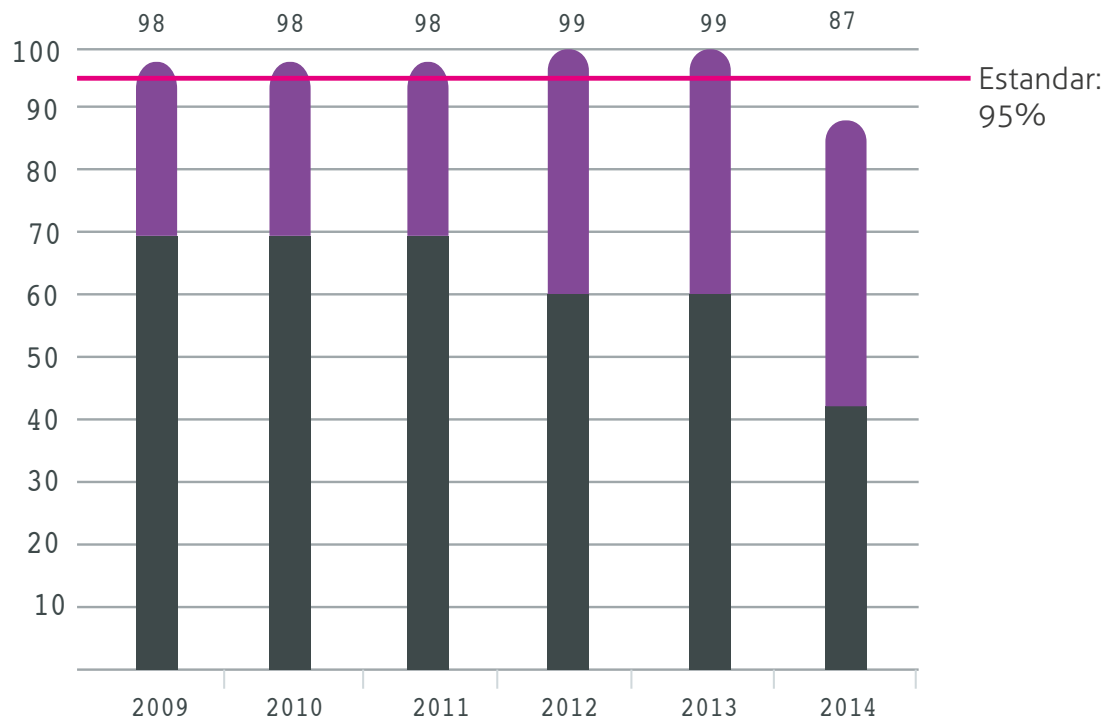
2009 - 2014



## Cumplimiento Pausa de Seguridad 2009 - 2014

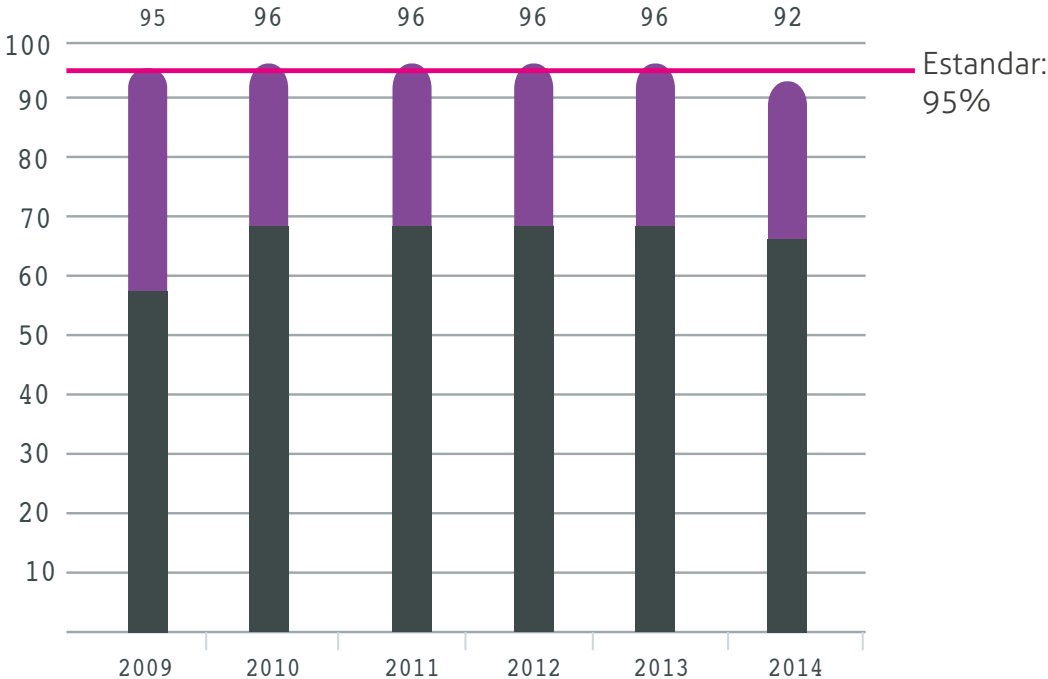


## Cumplimiento Identificación de pacientes con Riesgo de caídas 2009 - 2014





### Cumplimiento Lavado de Manos 2009 - 2014





## Sistema de Reporte de Eventos Adversos

En cuanto a la seguridad del paciente durante el proceso de la atención, contamos con un sistema de reporte de eventos adversos relacionados con los cuidados médicos y que es realizado por los mismos colaboradores en caso que ocurra alguna eventualidad en el transcurso de su estadía en nuestra Clínica. Si se produce un evento, el personal recurre a este sistema para dar conocimiento de la situación, con el fin de que éste pueda gestionarse a tiempo y prevenir una escalada del evento.

## Resguardo de la confidencialidad del paciente

El resguardo de la confidencialidad de nuestros pacientes es una prioridad fundamental contemplada diariamente en nuestro quehacer. Constituye parte de los derechos del paciente que respetemos a cabalidad. Los gestionamos desde diversos frentes.

Para lo anterior contamos con una Política General de Seguridad de la Información. Ésta, forma parte de los documentos y contenidos de capacitación de todos los colaboradores nuevos y que son entregados al momento en que ingresa a la Clínica. Controlamos además el acceso a la información mediante medidas y dispositivos tecnológicos para el resguardo de datos que evitan la fuga de información (claves de acceso a los sistemas, bloqueo de puertos USB y unidades de CD y DVDs, ficha electrónica que permite definir, diferenciar y restringir el acceso al historial médico de los pacientes o parte de él).

Durante 2014 se implementó un sistema de Wi-fi seguro dispuesto en el nuevo Edificio Verde. Se trata de un portal seguro de Wi-fi para el equipo médico, de manera que toda la información que se maneja esté resguardada por estándares de seguridad mayores que los habituales.

(G4-PR8)

En 2014 no se registraron reclamos por incumplimiento al resguardo de la privacidad de los pacientes.



### Comité de Ética Asistencial y de Investigación

Se enfoca en dos aspectos de la ética en el quehacer médico de nuestra Clínica: la Ética Asistencial (CEA) y la Ética en la Investigación (CEI), ambos con el objeto de asesorar a los miembros de los equipos de salud e investigación en la toma de decisiones complejas y el manejo de información y datos.

### Proyecto IMPACTA / SAP

Creado en 2013, e incorporado a la estrategia CLC2020 durante 2014, este proyecto tecnológico administrativo por el cual se ha seguido generando un desarrollo importante a nivel organizacional cuenta con diversas herramientas de gestión. Éstas, permitirán potenciar la posibilidad de gestionar la cuenta del paciente, entregando una permanente información durante todo el ciclo de la misma. En la atención ambulatoria, se facilitarán las acciones de cobranzas, permitiendo integrar en línea la atención con la contabilidad y la consecuente mejora en la atención global.

A través de SAP, el paciente podrá también efectuar requerimientos y reclamos.

# Satisfacción del Paciente

G4-PR5

La búsqueda constante de la satisfacción del paciente nos permite mejorar cada día la calidad del servicio que prestamos. Respondemos de esta manera a la confianza que depositan en nosotros, y paralelamente podemos establecer lineamientos para el desarrollo de oportunidades de mejoras en nuestra gestión.

## ¿Cómo gestionamos la satisfacción de los pacientes?

Mediante diversos sistemas, cada uno con un objetivo diferente, y que en conjunto favorecen una experiencia positiva en el paciente y un nivel de satisfacción importante.

### Unidad de Servicio al Paciente

Contamos desde el año 2012 con esta Unidad, como respuesta a la necesidad de tener una atención institucional que aborde las inquietudes de nuestros pacientes, buscando soluciones concretas y eficientes, e implementando mejoras en la calidad de la atención. Sus objetivos son:

- ✓ Gestionar las observaciones que se pudieran presentar, de parte de pacientes o familiares.
- ✓ Acompañar y sostener a las familias de hospitalizados, prestando asistencia religiosa o espiritual, si el paciente lo requiriera.
- ✓ Realizar visitas a familias de pacientes UTI.
- ✓ Realizar y acompañar las visitas a quienes quieran conocer nuestra Clínica.
- ✓ Realizar visitas diarias a pacientes de Maternidad y entrega de regalos.
- ✓ Mantener un teléfono de turno para asistencia de pacientes y familiares.

### Derechos y Deberes de los pacientes

En la Clínica, hemos trabajado en el ejercicio y cumplimiento de los Derechos y Deberes de los Pacientes promoviendo de manera permanente los principios y valores para quienes se atienden en un recinto de salud. En 2012, entró en vigencia la Ley 20.548 que resguarda los Derechos y Deberes de los pacientes, nuestra organización ha trabajado desde hace varios años en acciones concretas antes que se promulgara la normativa.

Contamos con una Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes disponible en las salas de espera e incluida en la carpeta que se entrega en Admisión, al paciente hospitalizado. La encargada de resolver dudas o problemas generados en cualquier servicio es la Unidad de Servicio al Paciente que, como decíamos, funciona desde 2012 para dar respuesta a las inquietudes, necesidades y/o reclamos de los pacientes.

Realizamos además, diversas capacitaciones a nuestros colaboradores, enfocadas en reforzar y contextualizar el mejor ejercicio de la Ley. A quienes ingresan, se les realiza una orientación institucional donde se explican los ámbitos y límites de la misma.

Como apoyo transversal a todas estas medidas, contamos con canales de difusión para promover la campaña "Tu Derecho es Nuestro Deber", creada por la Clínica para comunicar los contenidos y especificaciones de la Ley. Así, a través del sitio web y de nuestro canal CLCTV comunicamos de manera simple los alcances y definiciones.

### Encuesta mensual de monitoreo "Derechos y Deberes del Paciente"

Cada mes se aplica una encuesta a los pacientes para conocer su percepción sobre la aplicación de la Ley 20.548 en CLC. En 2014, la encuesta arrojó que el 60% de los pacientes está en conocimiento de sus derechos y deberes, y que el 95% de ellos siente que en CLC se respetaron.

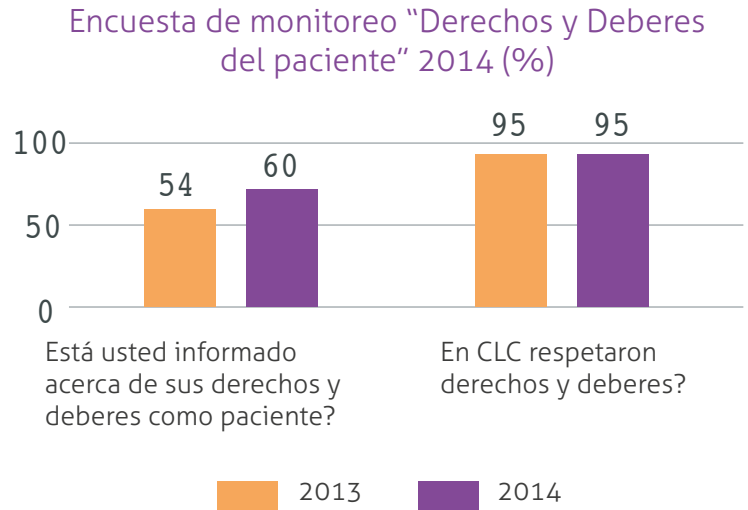
## Colaboradores como actores para la experiencia

La calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes dependen en gran medida de la acción de todo el equipo de colaboradores de la Clínica. Por eso, hemos ido involucrando cada vez más a los colaboradores de las distintas áreas en la búsqueda de soluciones orientadas a mejorar la gestión.

## Infraestructura física

Hemos puesto al servicio de nuestros pacientes y sus familias, instalaciones cómodas y seguras para el tránsito y permanencia en nuestros recintos. Años atrás partimos con el sistema de navegación intuitivo de orientación, que ubica a las personas físicamente en nuestros edificios. Este sistema favorece procesos automáticos de desplazamiento con requerimientos de poca concentración. Como parte de nuestro proceso de mejora en la experiencia de nuestros usuarios estamos evaluando constantemente las herramientas sistema que nos permitan responder de mejor manera a las necesidades y valoraciones de nuestros pacientes y estamos flexibles a ir modelando la construcción de la señalética al interior de CLC en la medida que nuestros estudios determinen que a los pacientes les cueste ubicarse. Por lo tanto, no descartamos en 2015 generar cambios en la señalética que nos permitan colaborar en una mejor experiencia del usuario.

Nuestros estacionamientos cuentan con espacios disponibles y garantizados para personas en situación de discapacidad o capacidad reducida, que suman el doble de estacionamientos preferentes exigidos por la normativa. Todos ellos se encuentran cerca de las entradas del edificio. Nuestro sistema de identificadores de estacionamien-



tos libres, denominado Sistema plaza-plaza, también favorece la experiencia positiva del pacientes desde su entrada a nuestras dependencias.

En otro aspecto, contamos con 3 grupos de generadores de energía eléctrica de 2.275 KVA de potencia cada uno, que nos permiten 96 horas de autonomía ante una falla catastrófica del sistema eléctrico de la ciudad. De esta manera, estamos preparados para enfrentar una eventual emergencia y seguir funcionando para cumplir con nuestras atenciones y enfrentar con tiempo la situación.

## ¿Cómo conocemos el nivel de satisfacción de los pacientes?

### G4-PR5

Mediante sistemas de medición de satisfacción y a través de la Unidad de Gestión de Reclamos.

*Vivir Mejor es querer que siempre sea un buen día. Es darle un sentido a todo lo que hacemos.*

*Si logramos Vivir Mejor, transmitiremos este espíritu haciendo la estadía de nuestros pacientes una experiencia de Vivir Mejor.*



## Tracking online

Cada mes, reportamos los resultados de una encuesta aplicada a los pacientes que han sido atendidos en la Clínica. A modo de seguimiento, los pacientes atendidos en las áreas de Hospitalización, Consultas, Urgencia y Procedimientos, son consultados por la calidad de la atención recibida y sus respuestas son sistematizadas en resultados mensuales que dan cuenta de los niveles y variaciones relativas a la evaluación de la atención. Se pesquisan así los problemas más inmediatos que afectan la calidad del servicio, lo que nos permite generar mejoras correctivas en el corto plazo.

Los principales resultados de este seguimiento dan cuenta del nivel de satisfacción de los pacientes con la atención recibida, lo que nos permite conocer de manera oportuna los problemas que presentan nuestros pacientes buscando acciones correctivas.

### Diseño metodológico:

#### Objetivo:

Monitorear permanentemente el nivel de satisfacción de los pacientes de Clínica Las Condes.

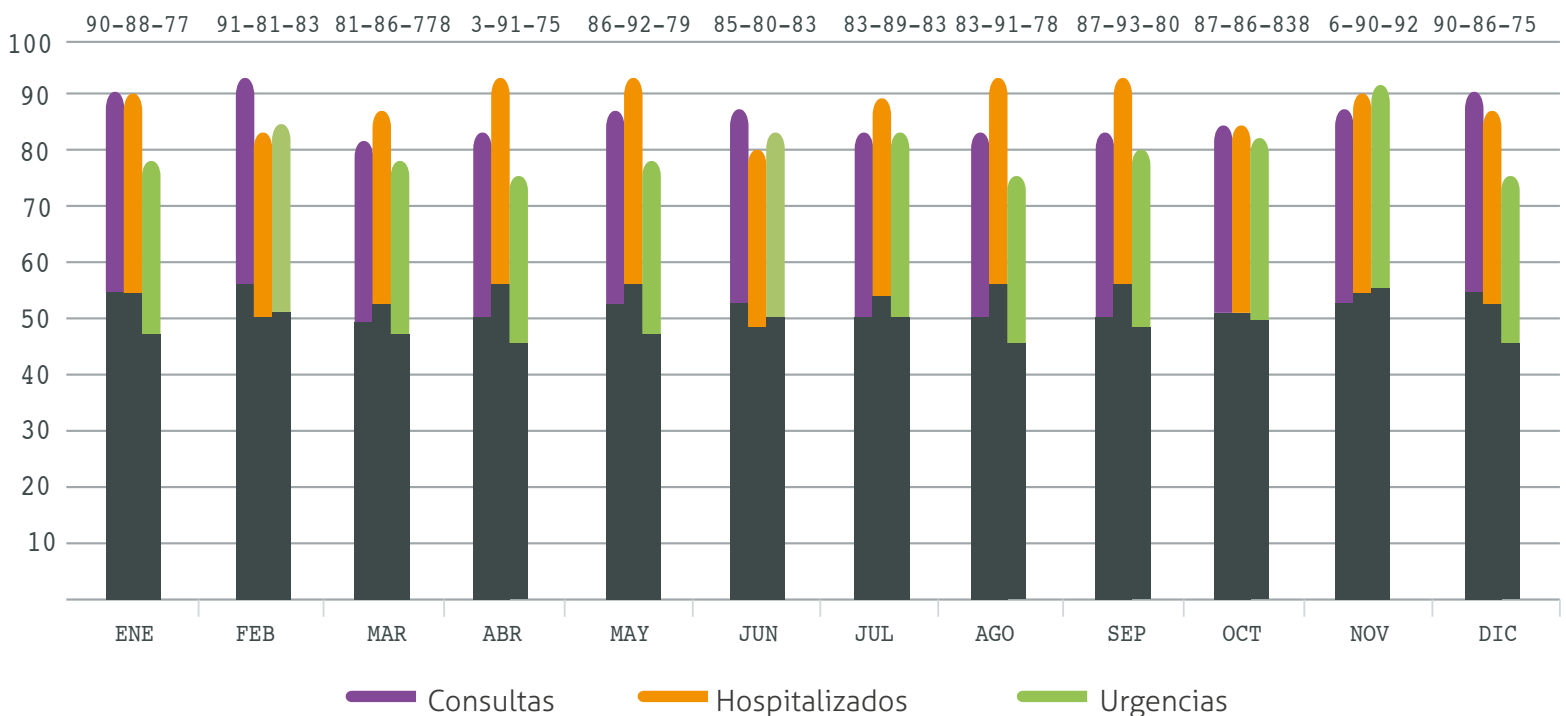
#### Grupo objetivo:

Pacientes que han sido atendidos en algún servicio de Clínica Las Condes (Sede Las Condes o Chicureo).

#### Metodología:

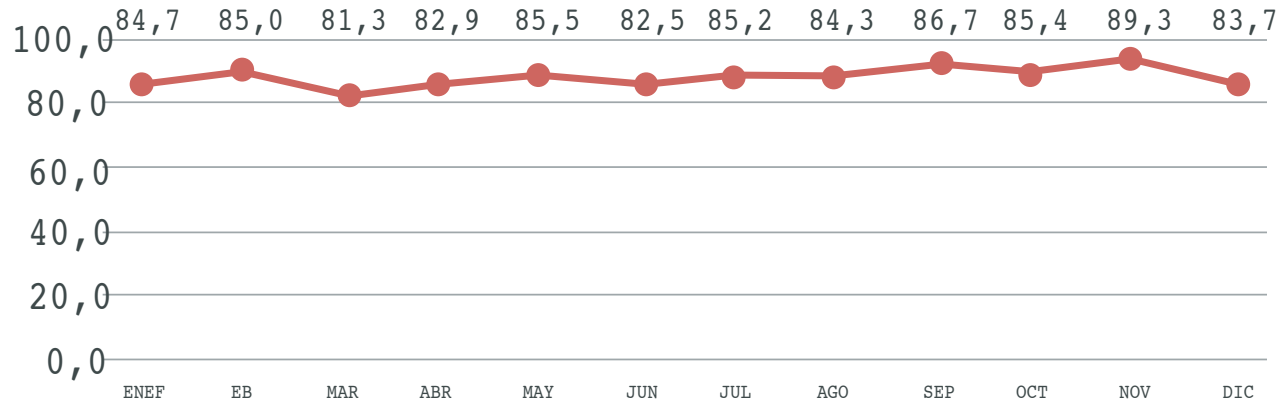
Encuestas web auto administradas, enviada al paciente dentro de los siguientes 7 días posteriores a su atención.

## Satisfacción general según tipo de pacientes 2014 (%)



Los resultados muestran que la satisfacción general alcanzó en promedio un 84,7%.

Satisfacción general promedio - mes 2014 (%)



## Iniciativas

Sobre la base de los resultados de este estudio, en 2014 desarrollamos el proyecto "Estilo", cuyo objetivo fue mejorar el estándar de atención de las recepcionistas de consultas. En un inicio este proyecto fue un piloto aplicado a tres especialidades, en las cuales se creó un rol intermedio entre la Coordinadora del área y las recepcionistas. El cargo asumió la responsabilidad de resolver y mediar en temas relacionados a agendamiento, atención y servicio.

Además de esta iniciativa, durante el último trimestre se levantaron mejoras de corto plazo en cada uno de los servicios, analizando las posibles mejoras de comunicación, tiempos de espera y eficiencia. Los resultados de estas iniciativas se analizarán el año 2015.

## Unidad de Gestión de Reclamos

Los reclamos realizados por los pacientes constituyen una oportunidad para detectar oportunidades de mejora y construir indicadores de calidad que permitan monitorear nuestro desempeño en términos de satisfacción.

Los reclamos son registrados diariamente en el Sistema de Gestión de Reclamos, un programa que permite unificar los canales de recepción, realizar seguimiento de los casos ingresados y obtener estadísticas que permitan focalizar las acciones tendientes a solucionar problemas en la experiencia del paciente.

El resultado anual de los reclamos es presentado al Comité de Calidad de la Clínica, el cual define la implementación de planes de mejora.

## Cifras de reclamos

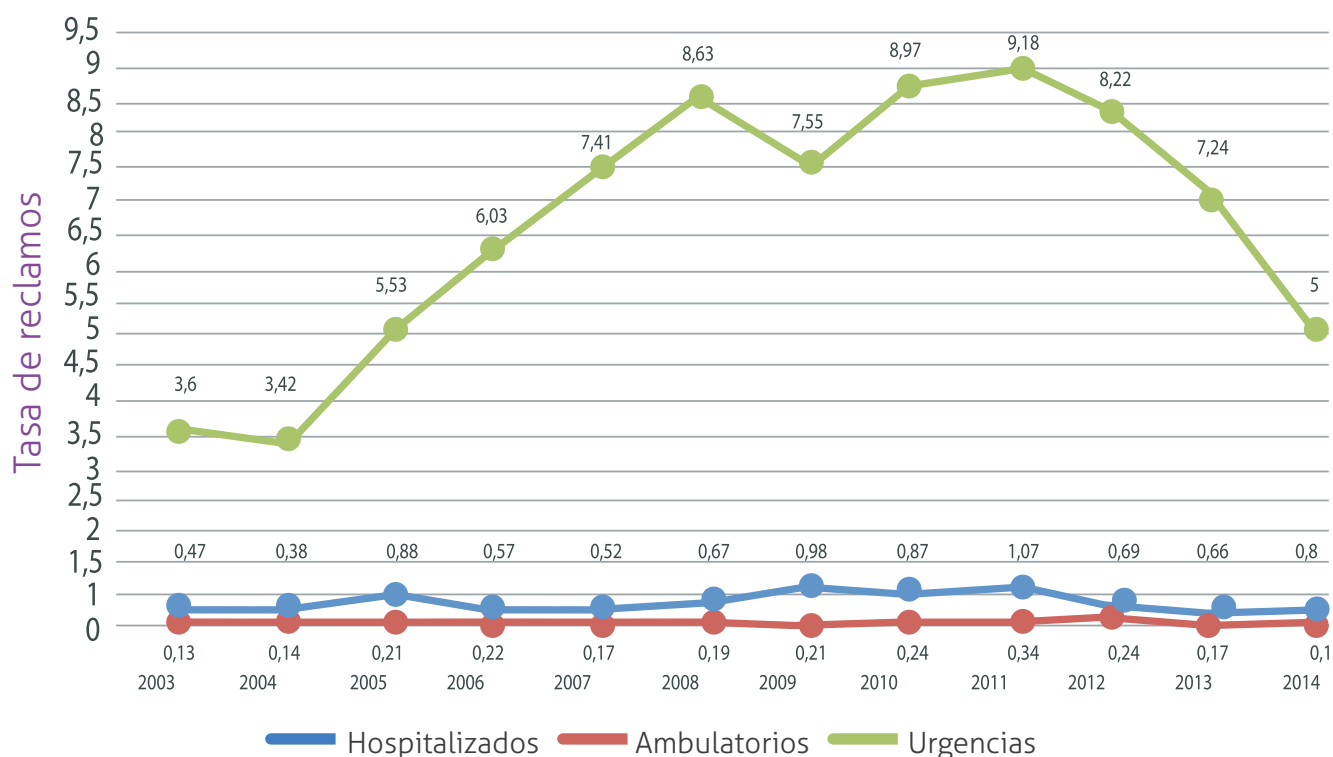
Tanto la tasa de reclamos como el tiempo de respuesta se han reducido continuamente los últimos años, notándose también una disminución en 2014.

El siguiente gráfico muestra la curva de la tasa de reclamos desde 2003 hasta 2014, según la evaluación de los pacientes de atención de urgencia, ambulatoria y hospitalizados. Expresa la cantidad de reclamos presentados.

### Canales de reclamos

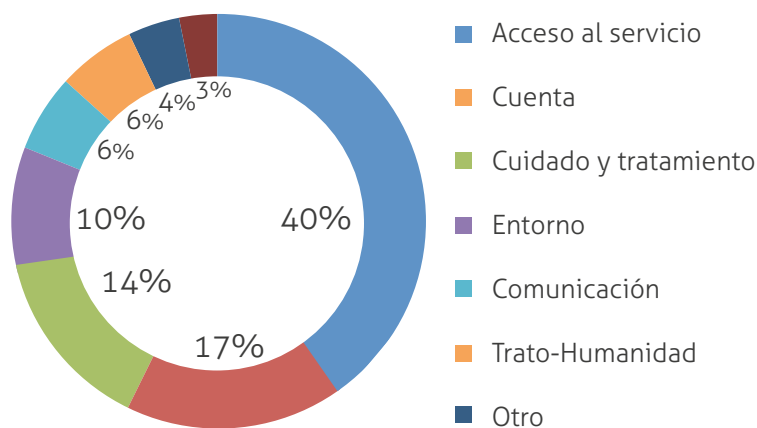
- Formulario "Ayúdenos a Mejorar"
- Info@clc.cl
- Libro de Sugerencias
- Mail
- Presencial
- Telefónico
- Carta

## Tasa global de reclamos por tipo de pacientes 2003 - 2014 (%)



La cantidad de reclamos ingresados, incluyendo tanto reclamos de tipo administrativo como relacionados con temas médicos, fue de 3.618. De éstos, el 93% fue cerrado antes de 15 días hábiles, plazo establecido por la Ley 20.548 sobre Derechos y Deberes de los pacientes. El 7% restante se cierra fuera del plazo de los 15 días hábiles lo que va en relación de la complejidad del reclamo y el total de las áreas involucradas, pues implica la realización de una serie de investigaciones y reuniones interdisciplinarias que implican más días para la entrega de la respuesta. La meta que nos propusimos en 2014, y que logramos cumplir, para cerrar antes de 15 días hábiles los casos de reclamos que no involucran asuntos médicos, fue del 98% y que son los gestionados por Atención al Paciente

## Reclamos presentados por categoría 2014 (%)



Según el registro de los reclamos recibidos directamente en la Clínica durante 2014, el 40% corresponde a reclamos por dificultades en el acceso al servicio:

## Reclamos por cuidado y tratamiento







Este tipo de reclamos, que refieren a inconformidad en relación a los tratamientos médicos, son derivados directamente a la Dirección de Servicios Médicos.

La acogida de estos reclamos implica un trabajo personalizado con el paciente que se basa en escuchar su apreciación, revisar todos los antecedentes que sean necesarios y someter a evaluación los procesos que se requieran. Después de esto, se le otorga una respuesta de acuerdo a la Ley de Deberes y Derechos del paciente, que busca dar respuesta al paciente. Siempre se investigarán las posibles causas que provocaron la disconformidad, y se realizarán las intervenciones necesarias para corregir las faltas.

## Canales de Comunicación

Otras maneras de relacionarnos con nuestros pacientes y con la comunidad nos permiten acompañar, informar, educar y promocionar estilos de vida saludables, promoviendo a través de estos medios una cultura de bienestar. Comunicamos también hitos y avances de nuestra institución.

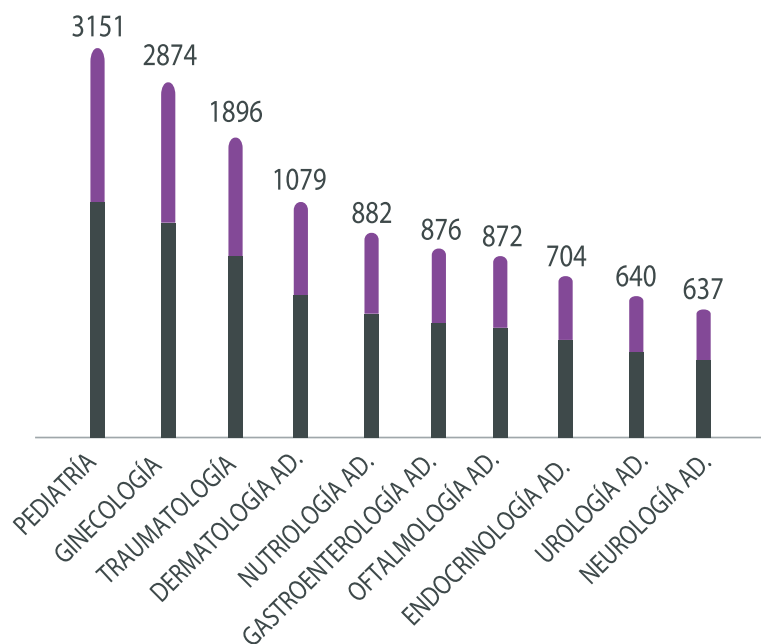
Los canales de comunicación permiten mantener un constante relacionamiento con las personas que buscan en la Clínica soluciones para su salud, o experiencias para mejorar su calidad de vida. Los utilizamos para contribuir a la satisfacción de los pacientes y sus familias comunicando nuestros productos y servicios en relación con las necesidades de nuestros grupos de interés.

	<b>Canal CLC Televisión</b>	240 reportajes, 40 más que en 2013. Además, se desarrolló material audiovisual específico para ciertas áreas orientados a mejorar la información y experiencia.
	<b>Facebook</b>	30.036 fans, aumentando el número significativamente respecto a años anteriores debido a una estrategia desarrollada con este fin (ver más abajo gráfico "Evolución seguidores facebook 2011 - 2014).
	<b>Canal de YouTube</b>	Aumentamos en un 35% las reproducciones en relación a 2013.
	<b>Twitter</b>	Aumentamos a 6.311 seguidores (4.500 en 2013).
	<b>Revista "Vivir Mejor"</b>	360.000 ejemplares, 60.000 más que en 2013.
	<b>www.clc.cl</b>	63,8% de incremento de visitas al sitio web.

## Tipo de consulta / reserva de horas online 2014 (n)

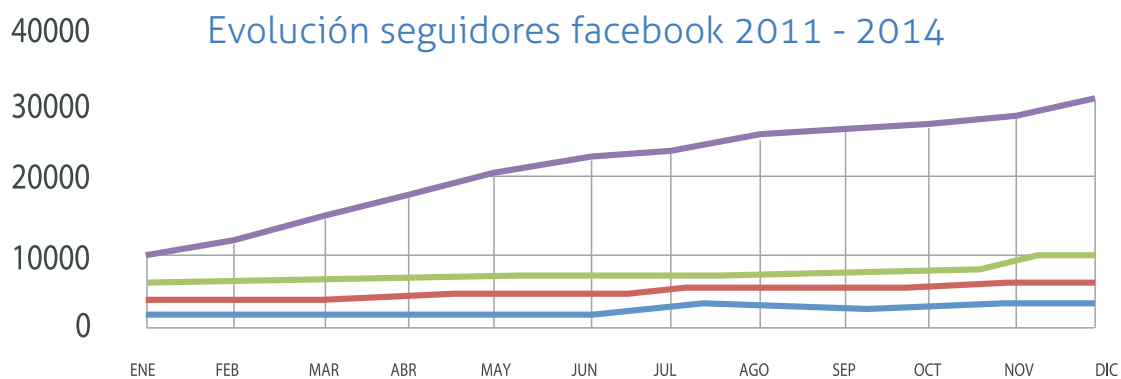
El sitio web de la Clínica experimentó un aumento en el número de visitas, advirtiéndose un crecimiento importante que superó la meta anual en más de un millón de visitas.

Uno de los objetivos fijados para 2014 fue incrementar el número de reserva de horas vía online. El crecimiento fue de un 14%, cifra bastante positiva alcanzada tras los esfuerzos realizados durante el año para la concreción de este objetivo. Las horas que se reservan por medio del sitio web son sólo para consulta. La atención más frecuente cuyas horas son reservadas por este medio fue la atención pediátrica y la atención ginecológica.



Por otra parte, la cuenta de Twitter aumentó 877 seguidores por sobre la meta propuesta para 2014, que fue aumentar seguidores en un 20% sobre el resultado de 2013. Esperábamos alcanzar los 5.534 seguidores, logrando finalmente llegar a 6.311. Este medio es muy relevante para nosotros, puesto que nos permite interactuar con los pacientes y la comunidad, uno de nuestros fines prioritarios en la comunicación.

Respecto a las metas planteadas para Facebook, alcanzamos más de 30.000 fans, superando el objetivo propuesto, pudiendo elevar así la curva respecto del nivel que habíamos mantenido hasta 2013.



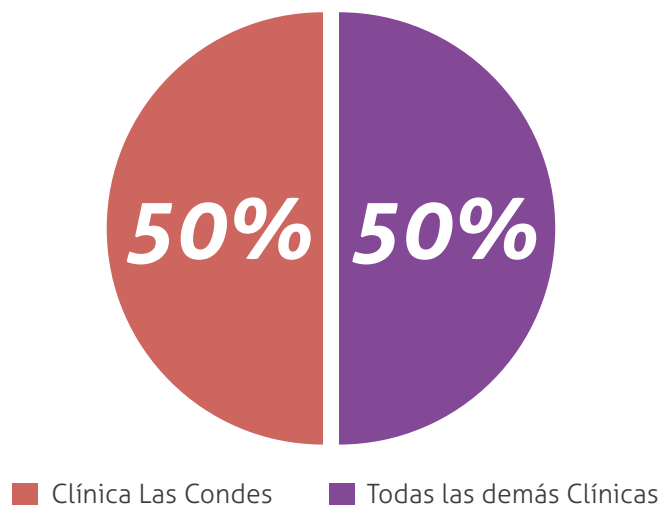


## Medios masivos de comunicación

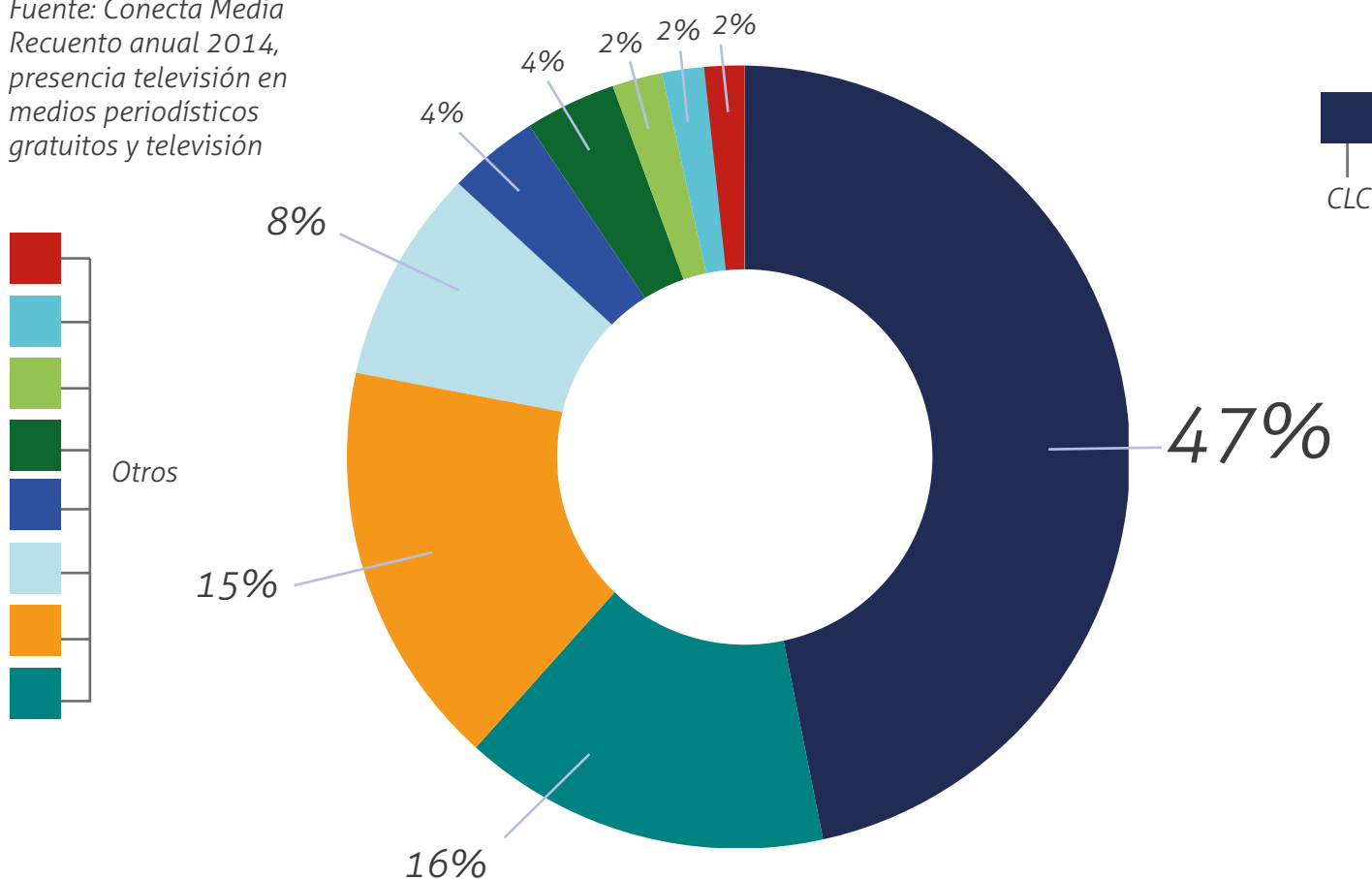
Buscamos mantener relaciones honestas con los periodistas de los distintos medios. Agradecemos la oportunidad que nos dan para poder ayudar en la educación en salud desde los medios de alto impacto, lo que sin duda es una manera de colaborar, en parte, con la construcción de una sociedad más informada.

En relación con nuestra presencia en medios, nos ubicamos en el primer lugar en el share de cobertura de la industria en medios periodísticos (gratuitos), con el 50% del total de apariciones. En televisión, específicamente en noticieros, triplicamos en presencia a nuestro competidor más cercano, capturando el 47% de la parrilla, con 969 reportajes.

## Apariciones CLC en medios masivos 2014



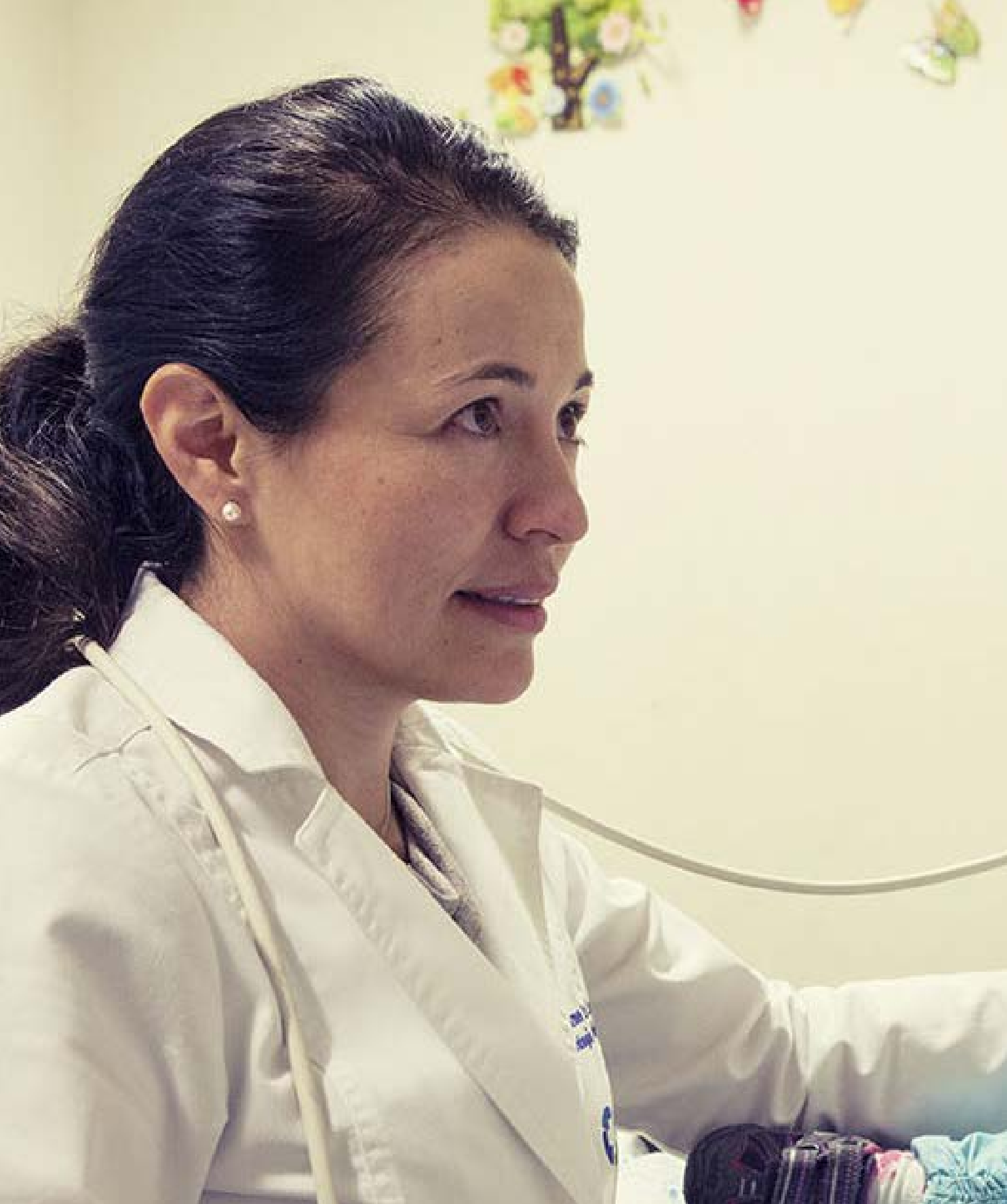
Fuente: Conecta Media  
Recuento anual 2014,  
presencia televisión en  
medios periodísticos  
gratuitos y televisión





The background is a solid blue color with several large, overlapping, organic shapes in a lighter shade of blue. Two thin white horizontal lines are positioned above and below the text.

# CAPÍTULO 4



---

# NUESTROS COLABORADORES

---





# NUESTROS COLABORADORES

Desde hace unos años hemos venido afinando los objetivos de nuestra gestión. Queremos resaltar a las personas y para esto, perfeccionaremos nuestra política en miras a promover un mejor bienestar para cada uno de nuestros trabajadores.

El desarrollo de las personas que trabajan en CLC, tanto profesional como personal, el clima laboral, la cercanía y la confianza, son algunos de los elementos que ocupan un lugar central en nuestra organización. Es a través de la educación y los distintos programas de formación que queremos ir generando oportunidades de crecimiento para seguir entregando una atención de excelencia.



## Cifras de Dotación 2014

G4-10

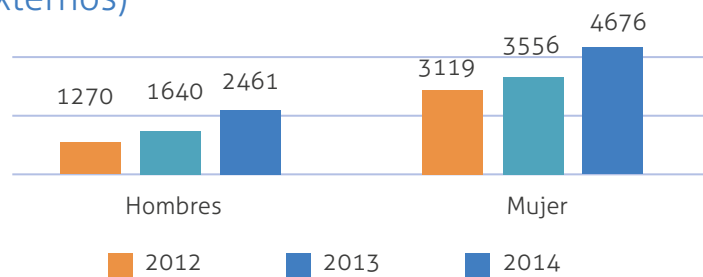
Cargo	G4-LA1; G4-LA12 Personas contratadas directamente por CLC en 2014							TOTAL
	Sexo		Tipo de contrato		Ubicación			
	Masculino	Femenino	Indefinido	Plazo Fijo	Las Condes	Colina	Peñalolén	
Gerentes y ejecutivos principales	4	4	8	0	8	0	0	8
Profesionales	646	2393	2813	226	2935	99	5	3039
Personal de apoyo y mantención	213	302	471	44	505	10	0	515
TOTAL	863	2699	3292	270	3448	109	5	3562

(Nota: Estos son los ejecutivos con cargos gerenciales notificados a la SVS, un número más reducido respecto al total de áreas gerenciales que aparece en la pág 50.)

La dotación de trabajadores directamente contratados por CLC asciende a 3.562 personas, de los cuales el 96,7% se desempeña en la Sede Las Condes.

La dotación total, considerando los trabajadores externos, se compone de 7.137 colaboradores en 2014, aumentando significativamente desde 2012 y que se explica por el constante crecimiento en infraestructura e instalaciones que hemos experimentado y la consecuente necesidad de cobertura que requieren nuestros pacientes y el hospital.

### Evolución dotación total 2012 - 2014 (colaboradores contratados por CLC + externos)



## Evaluación de Desempeño

G4-LA11

Todos los colaboradores, tanto los contratados por CLC como los externos, son evaluados de manera anual, según el Protocolo del área Gestión de Personas. Para el 2015 se trabajará fuertemente en mejorar el proceso, incluyendo un mejor desarrollo de competencias corporativas y distintivas por familia de cargo, y objetivos de desempeño.

Año	% del personal evaluado en su desempeño
2012	96,15%
2013	79,97%
2014	80,36%

## Egreso

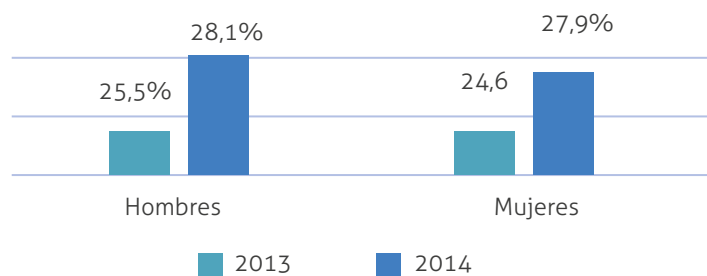
G4-LA1

En 2014, la tasa de egresos o salidas fue de 28%, mayor que la tasa experimentada en 2013, debido a que la dotación total es también mayor.

	Hombres			Mujeres		
	Planta Promedio	Egresos/Salida		Planta Promedio	Egresos/Salida	
		Nº	%		Nº	%
Colina	28	10	35,7%	78	14	17,9%
Las Condes	789	221	28%	2542	716	28,1%
Peñalolén	4	0	0	1	0	0
TOTAL	821	231	28,1%	2621	730	27,9%

El porcentaje de egresos/salida fue calculado utilizando la siguiente fórmula  
GRI: n° de egresos/planta promedio

## Tasa de egreso/ salida según sexo, 2013-2014



Al igual que en 2013, y siguiendo la tendencia de la industria e incluso de otros sectores productivos, el motivo más frecuente de egreso/salida es la renuncia voluntaria, la que afecta mayoritariamente a colaboradores menores de 30 años.

Motivo	Motivos de egreso/salida por sexo y rangos de edad 2014						
	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Necesidad de la Empresa	7	31	31	45	4	18	136
Jubilación	0	0	0	1	0	5	6
Muerte del trabajador	0	0	0	0	2	0	2
Renuncia voluntaria	52	195	54	154	4	28	487
Término de contrato	24	97	14	68	1	12	216
No concurrencia	25	33	11	37	1	6	113
Otros	0	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>356</b>	<b>110</b>	<b>305</b>	<b>13</b>	<b>69</b>	<b>961</b>

## Accidentabilidad y Ausentismo

### G4-LA6

La accidentabilidad y el ausentismo son indicadores relevantes en la gestión de las personas. En CLC, los motivos más frecuentes de accidentabilidad que se registran son del tipo heridas cortopunzantes, caídas de mismo nivel, golpes y sobreesfuerzos en el manejo manual de carga con pacientes. Los accidentes que más días perdidos generan son los sobreesfuerzos y caídas. En relación con el total de los días perdidos, 113 corresponden a una enfermedad profesional en estudio. La tasa de ausentismo, por su parte, se explica fundamentalmente por enfermedad del trabajador, y por licencias por maternidad o paternidad.

	Hombres	Mujeres
Índice de accidentes	1,56	6,79
Nº de días perdidos	173	879
Tasa de ausentismo	3284,41	16135,81

Las fórmulas de cálculo responden a lineamientos **GRI 4.**

El índice de accidentes fue calculado con la fórmula:  
 $(N^{\circ} \text{ accidentes de trabajo} + \text{trayecto}) * 100$  sobre el promedio trabajadores 2014

El número de días perdidos fue calculado con la fórmula: Suma de  
 $(N^{\circ} \text{ días accidentes de trabajo, trayecto} + \text{enfermedades profesionales})$

La tasa de ausentismo fue calculada con la fórmula:  
 $(N^{\circ} \text{ días perdidos} / n^{\circ} \text{ días trabajados}) * 200.00$

## Permiso Parental

G4-LA3

En 2014, 225 ejercieron su derecho a licencia por maternidad. De ellas, 197 han cumplido 12 meses trabajando posteriormente a su regreso y siguieron perteneciendo a nuestro hospital.

## Gestión de las Personas para una Nueva Cultura de Servicio

Ofrecer un servicio de calidad y lograr altos niveles de satisfacción en nuestros pacientes, requiere de una cultura de servicio orientada a brindar el mayor bienestar a través de una atención cálida, cercana y humanizada, así como de un alto estándar de excelencia médica. Una cultura cálida, amable y oportuna.

El bienestar general de los colaboradores y su propia satisfacción redundan directamente en resultados positivos en la experiencia de los pacientes. Nuestra gestión de los colaboradores se centra en estos aspectos, buscando constantemente su satisfacción y desarrollo.

## Bienestar Laboral y Calidad de Vida de los Colaboradores

### a) Nueva Área Calidad de Vida:

La que antes fue el área de Bienestar, adquiere una nueva conceptualización. Hemos querido ir potenciando a la persona de manera más integral y visualizar en el tiempo planes que nos ayuden a promocionar esto.

### b) Beneficios para colaboradores

Ofrecemos diversos beneficios para los colaboradores, en función de favorecer su calidad de vida y lograr su satisfacción como trabajadores de CLC.

Beneficios económicos	Beneficios en salud	Beneficios en educación	Otros beneficios
Por matrimonio, natalidad o fallecimiento, además de aguinaldos.	Reducción del valor de atenciones médicas, seguro complementario y exámenes.	Becas para colaboradores e hijos, y asignaciones por carga familiar.	Regalos por Navidad, Bono de permanencia, alimentación, transporte, estacionamientos.

### c) Programas de incentivo a la jubilación

Hemos puesto en marcha diversas iniciativas para las personas en proceso de jubilación. Algunas de ellas corresponden a inversión en bonos de incentivo, tanto para el trabajador como para un hijo de éste.

Programa	Nº beneficiados		Inversión (\$)
	Hombres	Mujeres	
Programa de retiro por jubilación	0	5	45.996.795
Programa de retiro por jubilación o enfermedad de un trabajador o un hijo de éste	0	3	6.415.256
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>52.412.051</b>

#### d) Clima laboral, inicio del proyecto

Buscamos constantemente favorecer a nuestros colaboradores ofreciendo un buen clima laboral, con espacios de desarrollo personal y profesional, y desafíos profesionales que los motiven permanentemente para aumentar sus conocimientos y mejorar sus competencias y habilidades.

Para conocer las tendencias de las valoraciones que nuestros colaboradores tienen del clima laboral en CLC, en diciembre de 2014 realizamos, a modo piloto, un estudio con personal de Hospitalizados, Urgencia y Servicios Quirúrgicos, reunidos en una muestra estratificada representativa que alcanzó el 36% de los colaboradores de dichas áreas, sumando cerca de 400 personas en total. Esta encuesta, que incluyó metodologías cuantitativas y cualitativas, se sondearon temas relativos a 22 variables organizacionales.

Según sus resultados, las fortalezas que destacan es el vínculo emocional con la Clínica y en especial con el área de trabajo, así como la estabilidad laboral que ofrecemos como empleadores. Como oportunidades de mejora aparecen una serie de proyectos asociados a mejoras en la calidad de vida y la generación de espacios de participación.

### Salud y Seguridad Laboral

Las personas que trabajan en recintos hospitalarios están constantemente expuestas a riesgos físicos, químicos y biológicos. La correcta forma de trabajo previene accidentes y contagios, y disminuye los impactos negativos en la salud del personal.

Las personas que tienen contacto con sustancias o elementos riesgosos son capacitadas y respaldadas por una serie de estrictos protocolos orientados a brindar condiciones seguras en sus lugares de trabajo. Es así como, cumpliendo con estos procedimientos, hemos alcanzado importantes y prestigiosas acreditaciones de las que damos cuenta en este Reporte.

### Comités Paritarios

En CLC funcionan cuatro comités paritarios de Higiene y Seguridad, cada uno integrado por tres funcionarios elegidos por trabajadores y tres seleccionados por parte de la Clínica. Cuentan con un suplente, tal como contempla la normativa sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de manera que están siempre disponibles y operativos para asegurar que los estándares de salud y seguridad laboral se cumplan. Es así como en 2014 desarrollamos diversos Programas de Protección al Personal, a través de los cuales se realizan capacitaciones en función de la seguridad en el trabajo.

### Formación y Capacitación

#### Gestión de Competencias

Se ha estado trabajando en la creación de un modelo de gestión de competencias en miras a potenciar y alinear a los colaboradores a la cultura de la organización, en términos de nuestro concepto y estándar en la calidad de servicio, satisfacción y experiencia del paciente, excelencia médica y calidez en la atención.

Cuatro son los pilares fundamentales: la excelencia operacional, la atención cálida y humanizada, el compromiso de "Vivir Mejor" y la colaboración en torno al paciente, todos ellos centrados en la cultura organizacional y esperamos ver los primeros resultados durante 2015.



### Orientación a la Excelencia

Es la capacidad de incorporar la calidad en todos los procesos involucrados tanto en la atención médica como en los procesos de soporte, junto con la aspiración de progresar constantemente con el fin de generar una cultura de mejora continua, en el ámbito de las relaciones humanas, la organización, las instalaciones y la tecnología de soporte.

### Atención Cálida y Humanizada

Es la disposición y capacidad de ayudar al otro y atenderlo en sus necesidades de manera cercana, amable y oportuna, comprendiendo y acogiendo a la otra persona de manera integral. Implica una motivación intrínseca por ser amigable con el resto, saludar, sonreír, agradecer y apoyar a quienes nos rodean, tanto a los pacientes y sus familiares como a nuestros compañeros de trabajo.

### Compromiso por Vivir Mejor

Es la convicción de querer una mejor vida en términos generales, facilitando una mayor expectativa de vida junto con una alta satisfacción de la misma, tanto en el ámbito de la salud como en el sentimiento de plenitud y bienestar global con nosotros mismos. Implica el deseo por querer ser felices y proyectarlo al resto, teniendo una actitud positiva frente a las distintas situaciones que vivimos, no sólo dentro de la organización sino también aportando con la comunidad, en sintonía con la responsabilidad social organizacional.

### Colaboración en torno al paciente

Es la capacidad para comprender la cadena de valor en sintonía con la experiencia y satisfacción del paciente/cliente final. Implica trabajar en conjunto y de manera alineada con todas las áreas y unidades de la Clínica Las Condes, con el fin de mantener una ventaja competitiva frente al uso eficiente de recursos, información y cooperación mutua, fortaleciendo el sentido de unión y trabajo en equipo.



## Cursos y Programas 2014

### G4-LA9

Durante 2014 hemos desarrollado diversos cursos y programas, capacitando en total a 3.919 personas.

Capacitaciones 2013 - 2014		
	2013	2014
Nº de personas capacitadas	4.182	3.919
Total horas de capacitación	121.088	153.142
Promedio de horas de capacitación por colaborador	28,9	39

(\*)Considerar que un mismo colaborador puede recibir más de una capacitación al año. En 2014 se percibe un menor número de personas capacitadas, pero con un aumento en el total de horas de capacitación.

A estos cursos se debe agregar la inducción institucional que se realiza a todo colaborador que ingresa a la Clínica, incluye los temas asociados a la industria, la historia de CLC y la cultura que se vive en nuestra institución en los ámbitos de seguridad, servicio y atención hospitalaria.

Contamos con el Comité de Capacitación, cuyo objetivo es definir y priorizar las necesidades de formación para el desarrollo profesional y la actualización de nuestros colaboradores, de acuerdo con el cumplimiento de estándares exigidos para las acreditaciones.

#### G4-LA10

Conformado por diversos programas, el plan de capacitación cumple con la función de responder a estándares de formación continua coherentes con los objetivos transversales de la organización. Asimismo, da respuesta a iniciativas particulares definidas en cada servicio, con el propósito de acoger necesidades de desarrollo de competencias específicas que puedan surgir anualmente; por ejemplo, que se generen producto de proceso de acreditación, apertura y/o diversificación de servicios de atención, clima laboral, entre otros.

El plan de capacitación de CLC se conforma, en términos globales por programas de Orientación General (Orientación Institucional, Programa Formación General de la Sub-Gerencia Gestión Operativa y Programa de Formación a la Venta de Seguros CLC); Programa de Capacitación de Sistemas Informáticos, Programa de Capacitación en Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS); Programa de Seguridad en las instalaciones, Programa de Reanimación Cardiopulmonar, Estándares de Educación y Capacitación en Dirección de Enfermería, Estándares de Educación y Capacitación en Consultas y por último, el Curso de Identidad e Imagen Corporativa.

Los objetivos de formación planteados en el plan de capacitación son logrados mediante diferentes metodologías de aprendizaje, definidas según el contenido y características de grupo objetivo:

### Cursos e-learning

Plataforma implementada para facilitar el aprendizaje de un número relevante de colaboradores, transversal a toda la organización. Se imparten los cursos de Seguridad de Instalaciones (versión original y reducida para la renovación), Cadena de Frío, Productos y Servicios e Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS) General, Básico y Avanzado y Electrocardiografía, Úlceras por presión, entre otros. Los cursos tienen periodicidad mensual, consisten en realizaciones de clases, pruebas y lecturas obligatorias.

### Cursos Presenciales

Pueden ser teóricos y/o prácticos, según el conocimiento y/o competencia a desarrollar. Puede tratarse de cursos ejecutados por formadores externos y cursos de formación interna, como los de especialidades realizadas en cada servicio, manejo de equipos médicos, farmacología, práctica de uso de extintores, entre otros. La periodicidad es definida según el programa al cual se circunscriban, pudiendo impartirse mensualmente, semestralmente o una vez por año.

### Autoinstrucción

Alternativa implementada para responder a la necesidad de aprendizaje de un determinado grupo objetivo que facilita los tiempos en la adquisición o reforzamiento de algún contenido. Al momento, se ha implementado el Manual de Autoinstrucción de Seguridad de Instalaciones para Médicos e Instructivo de Capacitación para Médicos en IAAS. En este último caso, se complementa el instructivo con lectura de protocolos presentes en el Centro de Documentos de la intranet corporativa. Para el personal clínico ya sea ambulatorio como de hospitalizados, además se dispone de un autoinstructivo de lavado de manos.

### Retención de Talentos

Uno de nuestros objetivos en esta materia es la retención de talentos y hemos estado trabajando en un plan que esperamos materializar el 2015. El capital humano es clave para nuestro desarrollo y junto al proceso de expansión, queremos darle un nuevo impulso a la permanencia y mo-

tivación de nuestras personas. Se asocia esto último, a la generación de planes de capacitación específicos, desarrollo profesional y la promoción de acciones de calidad de vida, clima, liderazgo y mejores beneficios.

Si bien históricamente hemos contado con un presupuesto anual para capacitaciones de colaboradores, para que adquieran y/o profundicen competencias profesionales en áreas que son prioritarias para la organización, queremos avanzar en otros ámbitos de la retención del talento.

Queremos enriquecer nuestras políticas de retención de talentos, bajo el espíritu VIVIR MEJOR, queremos hacer de CLC un gran lugar para trabajar y nos enfocaremos en esto como uno de los grandes desafíos de Gerencia de Personas y desarrollo de Capital Humano.

## Sindicatos y Negociación Colectiva

En nuestra institución existen dos sindicatos constituidos, uno integrado por profesionales y el otro integrado por el personal auxiliar y administrativo de la Clínica.

### G4-LA8

Los miembros de estas asociaciones tienen derecho a los beneficios médicos y de seguridad, contemplados en los convenios y contratos colectivos. Estos corresponden a beneficios en la tarifa del seguro complementario y otros seguros, exámenes, hospitalización y tratamientos. También acceden a descuentos en consultas y procedimientos en el Servicio de Urgencia.

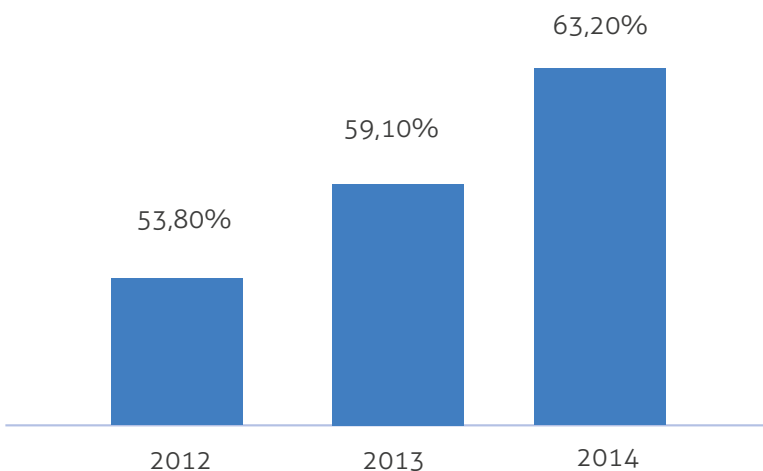
### G4-11

Los trabajadores de las diversas filiales de Clínica Las Condes pueden negociar en conjunto, integrándose a un mismo modelo de relacionamiento. En 2014, el 63,2% de los colaboradores está cubierto por convenios colectivos. Este porcentaje corresponde en un 41,7% a convenios sindicales y un 21,5% de convenios colectivos.

*Importantes acuerdos se obtuvieron en la negociación colectiva llevada a cabo con el sindicato n°1, después de largas jornadas de trabajo que concluyeron en un exitoso cierre.*

Indicadores de sindicalización CLC 2014	
Dotación contratada por CLC 2013	3.562
Dotación sindicalizada	1.480
% Dotación sindicalizada	41,55%
% Dotación NO sindicalizada	58,45%
% Sindicalización Sindicato 1 (no profesionales: administrativos, servicios de aseo, auxiliares, secretarías, entre otros)	70,14%
% Sindicalización Sindicato 2 (profesionales de la salud, área de enfermería, tecnólogos, kinesiólogos, otros)	29,86%

## Evolución trabajadores cubiertos por convenios colectivos 2012 - 2014 (%)







---

# CAPÍTULO 5

---





---

# NUESTRA GESTIÓN MEDIO AMBIENTAL

---

---

# NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

---

La infraestructura levantada durante los últimos años nos ha permitido crecer tanto físicamente como en capacidad de atención, transformándose en una gran oportunidad para consolidarnos como un centro hospitalario de clase mundial. Al mismo tiempo, nos ha significado grandes desafíos: al menos mantener, pero ojalá reducir, nuestro consumo de los recursos energéticos por metro cuadrado, así como mejorar nuestra gestión de residuos. Diversas iniciativas hemos venido desarrollando en cuestiones de eficiencia energética, manejo y disposición de residuos, y consumo de agua.

## G4-EC7

Durante la construcción de las nuevas dependencias de la Clínica, correspondientes al proyecto de expansión, elaboramos un Plan de Compensación para dar respuesta a las intervenciones medioambientales asociadas a la Emisión de MP10 prevista (8,5 ton/año en 2010 y 4,9 ton/año en 2011), debido a la construcción de edificios y vías de acceso.

Este Plan consistió en la implementación de 2,741 hectáreas (ha) de áreas verdes a través de dos proyectos, uno en la comuna de Vitacura realizado por el Jardín Botánico Chagual con una superficie de 2,11 ha; y otro en el Santuario Laura Vicuña en la comuna de Renca, ejecutado por Corporación Cultiva y con una superficie de 0,63 ha. Ambos proyectos contemplaron la instalación de un sistema de riego, y un programa de mantención de cinco años.

El proceso comenzó el año 2011 con la preparación del suelo en ambos lugares, y hasta la fecha se han llevado a cabo diversas actividades de reforestación y limpieza del suelo, reparaciones de las instalaciones y estudios del estado de las especies en las que han participado alumnos de colegios de las zonas compensadas y voluntarios de las organizaciones que ejecutan el proyecto. En 2014, se terminaron de plantar las últimas especies.

En la evaluación de mantención 2014, se determinó que las plantaciones se desarrollan de manera adecuada, cumpliendo con lo comprometido en el proyecto.

## Estándares del proyecto:

Arborización con especies aptas para la captura de material particulado (MP10), preferentemente nativas.

Especies que poseen hojas anchas y perennes.

Cobertura de arborización correspondiente a 40% promedio de la superficie.

Arborización con al menos 350 árboles promedio por hectárea en Renca, y con al menos 175 árboles en Vitacura.

Utilizar especies aptas para su crecimiento en los terrenos donde se desarrollará el proyecto de compensación.

## Consumo de Energía 2014

Para nosotros, la reducción del consumo energético es tema muy relevante en sustentabilidad ambiental, y nuestro desafío es disminuir el consumo en relación con el aumento de superficie que hemos experimentado. Nos hemos propuesto que esta meta sea llevada a cabo en el contexto de un sistema eléctrico seguro y altamente confiable.

Durante 2014 se implementó un sistema de monitoreo permanente de consumo eléctrico a fin de detectar riesgos atribuibles al sobreconsumo. Esta es la primera fase de una serie de medidas que se adoptarán en el marco del proyecto "Mejora Seguridad Eléctrica" en CLC y que tal como dimos cuenta en el Reporte del año anterior, teníamos una oportunidad de mejora. Como respuesta a este desafío, buscamos asesoría con nuestro Hospital aliado de Johns Hopkins, desde donde nos entregaron recomendaciones y orientaciones concretas para seguir generando condiciones seguras en nuestra operación. Sobre la base de estas recomendaciones, la Clínica contrató a la empresa TLC engineering para desarrollar el proyecto conceptual. Luego se sumó Fleischman para desarrollar el proyecto de ingeniería de los detalles. Estas consultorías nos permiten licitar de manera precisa y responsable la próxima implementación del proyecto.

### EMPLEAMOS CRITERIOS DE SUSTENTABILIDAD EN LA CONSTRUCCIÓN DEL NUEVO EDIFICIO VERDE

Entre las características sustentables del proyecto de expansión llevado a cabo para la construcción del Edificio Verde, cuentan un sistema de bomba de calor, aislación en la zona de la techumbre, sistema de fachada ventilada, sombra en los muros y reducción de ventanas de exposición al sol. También cuenta el uso de iluminación LED de bajo consumo en todas las nuevas instalaciones.

Otro aspecto a destacar es que contamos con ascensores con sistema de recuperación de energía. Este sistema permite devolver energía eléctrica a la red de la clínica utilizando, en lugar de frenos, su motor para generar energía que es inyectada nuevamente al sistema eléctrico de la Clínica.

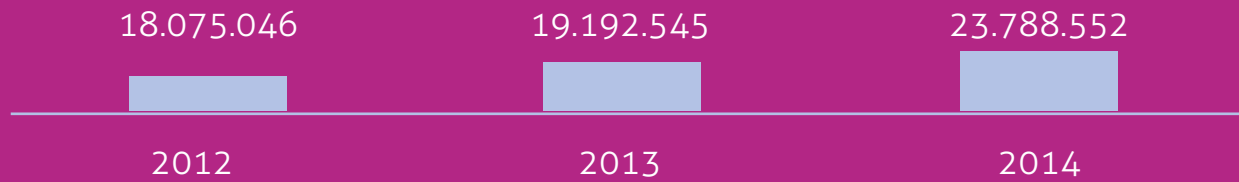
*Las fachadas de nuestros edificios poseen un sistema film que permite reducir el consumo de energía para la climatización, ítem que representa aproximadamente el 60% de nuestro consumo total.*

La electricidad es la principal fuente de energía que utilizamos. Además, empleamos gas natural y petróleo para los diferentes fines de nuestra operación:

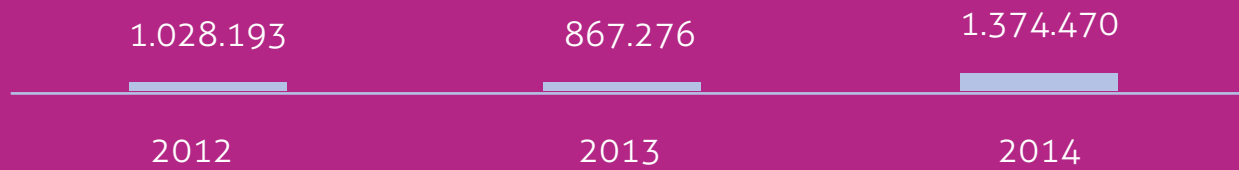
G4-EN3 Consumo de energía 2014		
Insumo	Cantidad 2014	Unidad
Electricidad	23.788.552	kW h
Gas natural	1.374.470	M3
Petróleo	56.450	Lt

*Nota: el valor del consumo de petróleo, es en Litros comprados y no Litros consumidos. El consumo mostrado no considera el petróleo de los vehículos, como buses o ambulancias.*

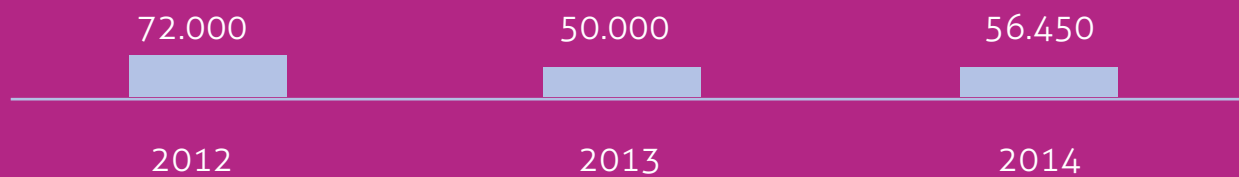
### Consumo de Energía Eléctrica 2012 - 2014 Kwh



### Consumo de gas natural 2012 - 2014 m<sup>3</sup>



### Consumo de petróleo 2012 - 2014 lt

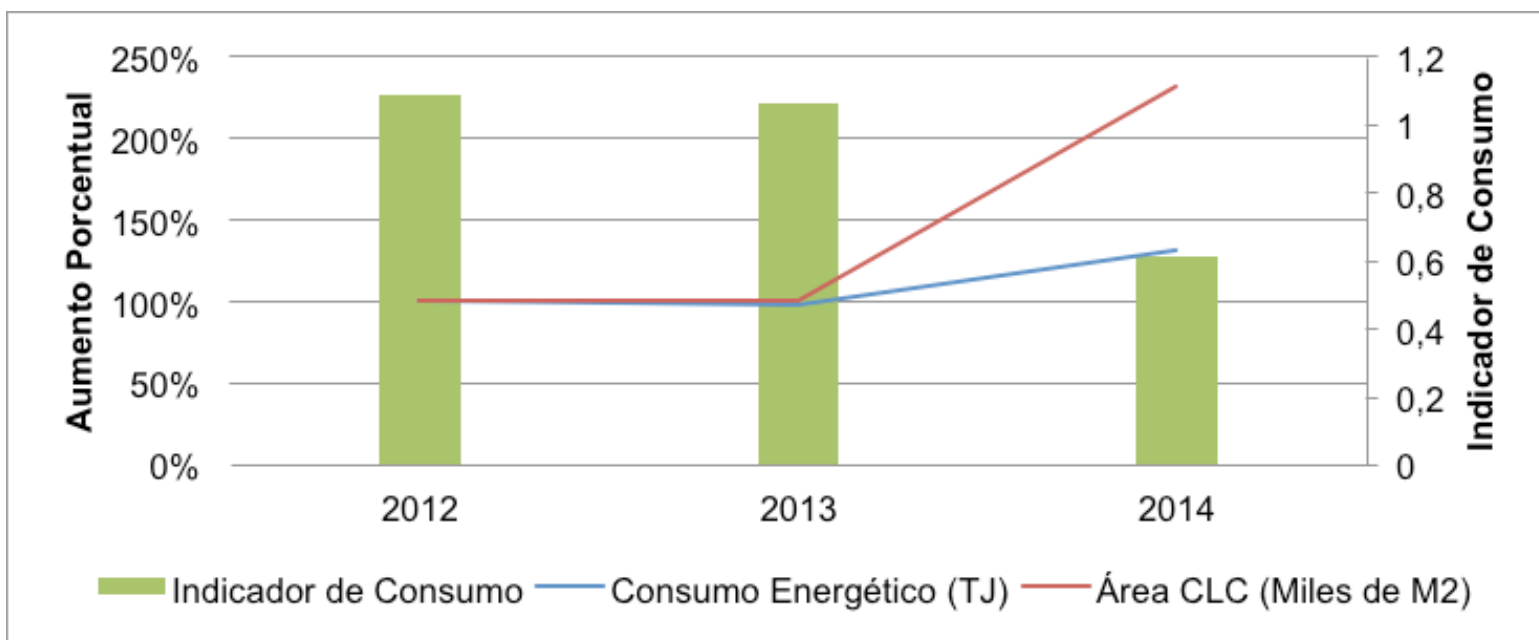




Los datos permiten observar que el consumo de energía desde sus distintas fuentes ha aumentado desde 2013 a la fecha en su valor bruto. Sin embargo, se debe considerar que actualmente la superficie de la Clínica se ha extendido ampliamente y, por ende, la demanda por energía también. Nuestro propósito es mantener una relación de eficiencia entre nuestro crecimiento en infraestructura y nuestro consumo de energía, tanto en electricidad, en gas natural como en petróleo. Por esta razón, las nuevas dependencias se diseñaron bajo esta perspectiva, incorporando criterios que favorecen la eficiencia en el uso de estos recursos. En condición a lo anterior, se observa en la gráfica siguiente que según los registros los consumos energéticos crecieron en mucho menor cuantía respecto del espacio utilizado por CLC, por tanto, denota un desacople entre consumo energético y espacio utilizado.

Evolución metros cuadrados CLC 2012 – 2014	
Año	m2
2012	95.573
2013	95.573
2014	221.768

En los tres años se incluyen los metros cuadrados de los estacionamientos subterráneos







## Generación y Disposición de Residuos

En 2014 implementamos una central de almacenamiento para acopio de residuos de acuerdo a su tipo, ya sean comunes, especiales o peligrosos. Esta central cuenta con resolución sanitaria de la Seremi de Salud, al igual que nuestro Plan de Manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud.

La disposición final de los residuos generados en CLC se realiza de acuerdo con el Reglamento sobre manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud (REAS), del Ministerio de Salud. Según esta normativa, para una gestión adecuada se deben identificar y segregar los residuos desde su origen, transportarlos eficazmente dentro del establecimiento, almacenarlos adecuadamente, coordinar su transporte fuera del recinto y finalmente efectuar su eliminación y declaración por tipo de clasificación. Según su naturaleza, los residuos son incinerados por empresas certificadas y autorizadas por la Seremi de Salud y, posteriormente, son derivados a rellenos sanitarios o reciclados. Los residuos peligrosos son sellados en bolsas y almacenados en nuestra sala de acopio, para luego ser transportados e incinerados en una planta de tratamiento.

Los residuos en CLC son manejados según su clasificación: peligrosos, especiales y domiciliarios o asimilables. Se utiliza el peso como medida del volumen de residuos generados, y una serie de métodos de disposición según su categoría:

### G4-EN23 Total residuos generados 2014 (kilogramos)

Residuos Peligrosos	Hospitalarios	Residuos No peligrosos
6.194,7	159.593	1.529.800

### Sala de residuos

Ampliamos la sala de residuos, cuadruplicando su extensión en metros cuadrados. Esto nos permite mejorar los procesos internos para el manejo diferenciado de los diversos tipos de residuos. Esta medida es de suma importancia para nosotros pues sabemos que los residuos generan un impacto negativo en cualquier empresa. Esta nueva habilitación nos da la posibilidad que en un futuro podamos vislumbrar proyectos adicionales de reciclaje y/o manejo de la disposición de éstos.

### CLC Recicla/ Botellas PET y Latas

Como parte de nuestra gestión de residuos, y en nuestro afán por cumplir cada vez más con los principios de la sustentabilidad, iniciamos en 2014 un innovador programa de reciclaje participativo denominado "CLC Recicla", en el cual implementamos 5 puntos limpios de reciclaje de latas y botellas plásticas dentro de nuestras instalaciones.

Nos fijamos el objetivo de sensibilizar a nuestros colaboradores y pacientes a través de esta acción, sobre la necesidad de manejar adecuadamente los desechos desde el origen hasta su posterior disposición de manera sustentable.

Al final del ciclo, CLC dona los residuos recuperados a la Cooperativa de Recicladores de la Reina, donde posteriormente se comercializan.

### Reciclaje de papel blanco/ Campaña Bota por mi vida

Aporte de 14.536 kg. de papel blanco que equivalen a 4.796 pañales o 3.197 mamaderas con leche, como donación para la Campaña "Bota por mi vida" de la Fundación San José.



## Consumo de Agua

El agua consumida en nuestra Clínica proviene en un 40% de un pozo de extracción independiente que abastece al total de la organización. La profundidad de este pozo permite extraer agua fresca y abundante, aproximadamente 860 metros cúbicos (m<sup>3</sup>) diarios.

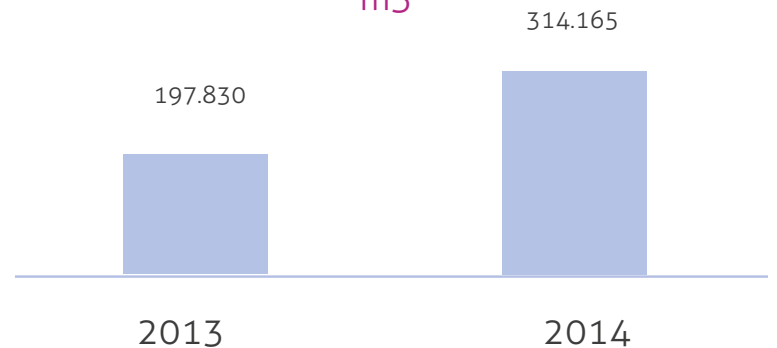
### G4-EN8

En 2014 el consumo total de agua fue de 779.399 m<sup>3</sup>, considerando tanto el agua extraída del pozo como la suministrada por la empresa concesionaria que provee de este recurso a CLC.

Consumo de agua 2014	
Fuente	Cantidad (m <sup>3</sup> )
Aguas subterráneas	314.165
Suministro de agua empresa concesionaria	465.234
Total	779.399

Al igual que en el caso de la energía, el consumo de agua aumentó respecto al total consumido en 2013. Esto, debido al aumento de superficie experimentado en nuestra Clínica en los últimos años. Lo central para nosotros es continuar relevando el criterio de eficiencia en la relación entre el tamaño de nuestras instalaciones y el nivel de consumo de los recursos.

### Consumo Agua de Pozo 2013 - 2014 m<sup>3</sup>







# CAPÍTULO 6





---

# NUESTRA RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

---



# NUESTRA RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

G4-S01

Uno de nuestros objetivos extender los servicios que ofrecemos hacia la comunidad. Desde el punto de vista de la sustentabilidad, nuestras iniciativas tienen por objeto transferir experiencias y conocimientos que aporten a un desarrollo social equitativo y promotor de un nivel de calidad de vida adecuado para las sociedades en desarrollo. En este sentido, quisiéramos diferenciarnos de aquella perspectiva que podría relacionar estas acciones con una gestión puramente caritativa. Nos interesa, sobre todo, participar en la sociedad de manera proactiva, en función de disminuir las brechas que nos retrasan en el camino hacia una vida socialmente sustentable.

## Estrategia de Relacionamiento con la Comunidad

El relacionamiento con la comunidad es uno de los cinco pilares de nuestra Estrategia de Sustentabilidad. Después de un análisis realizado durante 2013 para establecer cuáles serían los pilares de nuestra relación, se generó la Estrategia de Relacionamiento con la Comunidad, que nos otorga los lineamientos para nuestras acciones.

Sobre la base de estos ejes, nos involucramos con la comunidad mediante nuestra participación en alianzas público-privadas para la atención en salud, y en acuerdos colaborativos con municipios y organizaciones sociales.

Desde otra perspectiva, nos hemos propuesto siempre servir a la comunidad a través de la educación y promoción de estilos de vida saludables, y también de la educación continua de profesionales de atención primaria que estén interesados en su actualización académica.

Ayuda médica de alta complejidad

Ya sea directamente, o con el apoyo a entidades, colaboramos con la resolución de casos que requieran de un soporte médico multidisciplinario.

Fomento de estilos de vida saludables

Apoyamos las iniciativas sociales y comunitarias de beneficio público que fomenten el estilo de vida saludable.

Voluntariado corporativo

Reúne las iniciativas del Cuerpo Médico de la Clínica, relacionadas con el apoyo altruista a causas o necesidades sociales.

## Acciones de Colaboración

### Colaboración Público-Privada

Nos hemos propuesto ofrecer nuestros servicios al sector público para atender pacientes que aún no han podido resolver sus problemas de salud. Para eso, diversas iniciativas conforman un cuerpo de acciones que aportan a la descongestión del sistema público de salud y, en general, se orientan a casos de atención de alta complejidad.

#### *Unidad de Gestión Centralizada de Camas (UGCC).*

A través de este sistema, atendimos en 2014 a 344 pacientes, realizamos 169 procedimientos y alcanzamos en total 4.655 atenciones a pacientes de Fonasa. Estas prestaciones fueron principalmente de alta complejidad, y se resolvieron 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).

#### *Convenio de Cirugías Cardíacas.*

Proyecto colaborativo con el Hospital Barros Luco. Durante el año 2014, realizamos 15 cirugías cardiovasculares.

#### *Escoliosis de Alta Complejidad.*

Convenio con Fonasa que consiste en la derivación de pacientes menores de 25 años de regiones que presentan esta patología, y que ya han cumplido cuatro años de espera para ser operados. 13 pacientes menores de 15 años fueron operados en la Clínica en 2014.

#### *Proyecto PRENEC: Prevención de Neoplasias Colorrectales.*

Este proyecto se realiza en conjunto con el Ministerio de Salud y la Universidad Médica y Dental de Tokio (TMDU), a través de los hospitales Clínico de Magallanes (Punta Arenas), Hospital Eduardo Peireira (Valparaíso), Hospital San Borja Arriarán (Santiago). Durante 2014, fueron evaluados en forma gratuita 5.016 pacientes. Desde sus inicios hasta fines de 2014, se han evaluado 12.742 pacientes, detectándose 119 cánceres, resolviendo más del 60% de ellos por vía endoscópica.



### Colaboración con Municipios y otras Organizaciones

#### *Municipalidad de Colina.*

Con este Municipio mantenemos un convenio de prestaciones médicas a precios preferenciales, las que están incorporadas al sistema y plan de salud municipal. Además, efectuamos programas gratuitos de educación y capacitación para el personal municipal, profesionales de la salud y habitantes de la comuna.

#### *Policlínico Rosita Benveniste de San Bernardo.*

Mediante el aporte de algunos privados, más el trabajo colaborativo con Desafío Levantemos Chile, la Comunidad Judía y la Constructora Cosal, hemos levantado este Policlínico con la finalidad de continuar apoyando esta comuna. Durante 2014 se realizaron 810 atenciones, y se incorporaron las especialidades de Urología, Ginecología y Otorrinolaringología. Se realizaron además atenciones odontológicas, ecografías, audiometrías y radiografías.

#### *Liga Chilena contra la Epilepsia.*

Convenio que permite la realización de cirugías con intensidad curativa a pacientes que padecen esta enfermedad, cubriendo alrededor del 80% del valor de las intervenciones en usuarios de Fonasa. Durante 2014 se atendieron cinco pacientes.

#### *Fundación San José para la Adopción.*

Bajo esta alianza, la Clínica brinda apoyo obstétrico a mujeres embarazadas de alto riesgo adscritas a la Fundación. También brindamos a los menores de los hogares de la Fundación, atenciones médicas y tratamientos. Realizamos en 2014 un total de 216 exámenes médicos y 22 atenciones a niños de Casa Belén, tres atenciones pediátricas en el Hogar Santa Bernardita y cuatro exámenes más una atención de especialidad en el Hogar Belén.

#### *Corporación Mater.*

Bajo esta alianza, atendemos niños y niñas de escasos recursos con enfermedades renales. Consiste en diagnósticos y tratamientos cubiertos en un 70% por la Clínica. En 2014 se realizaron 35 exámenes y 24 cirugías.

#### *Centro de Entrenamiento Olímpico – CEO*

A través de una alianza con esta organización, brindamos atención médica a los deportistas asociados, específicamente a través de ADO Chile (Team Chile). Respondemos así a nuestro objetivo de promover e incentivar el deporte asociado a mejorar la calidad de vida. Durante el 2014 realizamos bajo esta alianza 824 prestaciones (consultas, ejercicios terapéuticos, masoterapia y kinesiología, translocación nervio cubital, inestabilidad crónica de rodilla vía artroscópica, fractura nasal, ruptura manguito rotador artroscópica y fractura de clavícula, entre otras). Se realizaron, además, 1.913 prestaciones a deportistas en las especialidades de kinesiología y masoterapia.

### *Clinica Neurogenética de CLC.*

Evaluamos pacientes con malformaciones congénitas derivados desde el Instituto de Rehabilitación Infantil Pedro Aguirre Cerda, la Corporación Nacional para la Nutrición Infantil (CONIN), y diversos Hospitales Pediátricos del Sector Público. Realizamos en la Clínica nueve exámenes sin costo para el paciente, y 84 atenciones durante 2014.

### *Programa de Implante Coclear.*

A través de este Programa, realizamos tratamiento a niños con hipoacusia (sordera profunda) provenientes del sector público de salud. En 2014 realizamos ocho implantes cocleares en este contexto.

## Operativos Médicos

Los operativos médicos son iniciativas desarrolladas en diversos centros de atención, y están planificadas en conjunto con otras organizaciones, con las cuales se comparte una visión sobre las necesidades de la comunidad.

**Desafío Levantemos Chile: siete operativos médicos de intervención quirúrgica, procedimientos y consultas de especialidad.** Con esta institución se generaron acciones para contribuir a la atención de personas con patologías no AUGE que se encuentran en listas de espera en hospitales públicos de regiones.

Operativo 1	Hospital de Angol	Endoscopías infantiles completas	9 pacientes beneficiados
Operativo 2	Hospital de Angol	Cirugía oncológica	6 pacientes atendidos con cáncer de tiroides
Operativo 3	Hospital de Angol Hospital de Victoria	Diagnóstico oncológico de tiroides	21 pacientes beneficiados
Operativo 4	Hospital de Angol	Cirugías pediátricas renales	9 cirugías realizadas
Operativo 5	Hospital de Angol Hospital de Victoria	Consultas neurológicas complejas	80 pacientes atendidos
Operativo 6	Hospital de Linares	Cirugías pediátricas renales	20 pacientes intervenidos
Operativo 7	Hospital de Angol	Cirugías de cáncer de tiroides	6 pacientes intervenidos

*Corporación Mater: cinco operativos médicos de cirugías infantiles en regiones.*

Atendimos este tipo de necesidades en diversas regiones a lo largo de todo Chile

Operativo 1	Arica
Operativo 2	Iquique
Operativo 3	Ovalle
Operativo 4	Angol
Operativo 5	Linares

52 cirugías pediátricas en total

Los operativos médicos son gestos colectivos de solidaridad, que responden a nuestra inquietud por relacionarnos con la comunidad y aportar nuestra experiencia y conocimientos, poniendo todo nuestro esfuerzo para extender los servicios que ofrecemos ante las necesidades que no han podido ser resueltas.

En cada operativo, entregamos la misma calidad de atención que brindamos en nuestros centros, ampliando de esta manera nuestro concepto asociado a la satisfacción y experiencia del paciente.

La colaboración a través de los operativos médicos nos permite vincularnos directamente con la comunidad y sus necesidades, aportando a la resolución de problemas que aún no están solucionados. Creemos que la contribución de nuestro recinto al bienestar social es un aporte directo para acercarnos a los estándares de sustentabilidad social y aportar así al mejor desarrollo global de nuestra sociedad.

## Iniciativas en Educación y Promoción de la Salud

### *Programa para Actualización de Especialistas de la Atención Primaria*

*Es un programa de educación, capacitación y actualización dirigido a profesionales que se desempeñan en los consultorios, y en los cuales los médicos de la Clínica participan como instructores de los diversos cursos que se ofrecen. Son gratuitos y tratan una multiplicidad de temas médicos asociados a la atención primaria.*

*Durante 2014 realizamos ocho capacitaciones en las que participaron un total de 381 profesionales del sector.*

### *Centro de Extensión*

*El Centro de Extensión es un espacio desarrollado para la educación de los pacientes. Como principal método emplea talleres y charlas sobre temas atingentes, que forman parte de la preocupación general de sus pacientes, y que se orientan a la prevención y promoción de estilos de vida saludables.*

*La inscripción a las charlas y/o talleres del Centro de Extensión es abierta y gratuita, pudiendo participar cualquier persona interesada, independiente de si es paciente de nuestra institución.*

### *Cifras de participación y asistencia 2014, charlas y talleres Centro de Extensión:*

- *Nº de encuentros: 96*
- *Nº de Inscritos: 5.392*
- *Nº de Asistentes: 2.814*
- *% de asistencia a las actividades del año 2014 fue: 52%*
- *Nº de encuestas realizadas en el año 2014 fueron: 2.547*

### *Temas más frecuentes:*

- *Embarazo, parto, recién nacidos, lactancia y maternidad*
- *Adultos mayores*
- *Primeros auxilios*
- *Patologías*

La realización de estas actividades nos permite hacer un gran aporte a la comunidad, llevando la educación y promoción de vida saludable. A la vez es una muestra de la excelencia y los conocimientos de nuestros profesionales.











---

# TABLA DE CONTENIDOS GRI

---





G4-32

Indicador	Descripción	Respuesta	Pág.
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>			
<b>Estrategia y análisis</b>			
<b>G4-1</b>	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización, sobre la relevancia de la sustentabilidad para la organización y la estrategia para abordar dicha cuestión.	Mensaje del Presidente del Directorio	24
		Mensaje del Gerente General	26
<b>Perfil de la organización</b>			
<b>G4-3</b>	Nombre de la organización	Bienvenidos a CLC, Vivir Mejor	44
<b>G4-4</b>	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Bienvenidos a CLC, Vivir mejor	44
			49
<b>G4-5</b>	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Portadilla	
<b>G4-6</b>	Países donde opera la organización.	Portadilla	
<b>G4-7</b>	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Bienvenidos a CLC, Vivir Mejor	44
<b>G4-8</b>	Mercados a los que la organización sirve.	El valor de Clínica Las Condes: excelencia en la salud/ Cifras de atención 2014	68
<b>G4-9</b>	Escala de la organización.	Bienvenidos a CLC, Vivir Mejor	44
<b>G4-10</b>	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. Trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente.	Nuestros colaboradores/Cifras de dotación 2014	100
<b>G4-11</b>	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Nuestros colaboradores/Sindicatos y negociación colectiva	107
<b>G4-12</b>	Cadena de suministro de la organización.	La mayor parte de los proveedores corresponden a grandes empresas, principalmente extranjeras, que poseen un alto grado de especialización y que proveen no sólo a CLC sino a prácticamente toda la industria en Chile.	
<b>G4-13</b>	Cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Bienvenidos a CLC, Vivir Mejor	51



Participación en iniciativas externas			
<b>G4-14</b>	Principio de precaución	Bienvenidos a CLC, Vivir Mejor. Lineamientos estratégicos de CLC	53
<b>G4-15</b>	Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Bienvenidos a CLC, Vivir Mejor. Lineamientos estratégicos de CLC	59
<b>G4-16</b>	Asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Bienvenidos a CLC, Vivir Mejor. Lineamientos estratégicos de CLC	59
Aspectos materiales y Cobertura			
<b>G4-17</b>	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	<a href="http://www.clc.cl/Dev_CLC/media/imagenes/PDF/Memoria-CLC-2014-baja.pdf">http://www.clc.cl/Dev_CLC/media/imagenes/PDF/Memoria-CLC-2014-baja.pdf</a>	
<b>G4-18</b>	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria.	Nuestro Reporte/¿Qué es? ¿Por qué reportar?  Nuestro Reporte/Definición del Contenido del Reporte: Principio de Materialidad	9  10
<b>G4-19</b>	Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Nuestro Reporte/Definición del Contenido del Reporte: Principio de Materialidad	1
<b>G4-20</b>	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	Nuestro Reporte/Definición del Contenido del Reporte: Principio de Materialidad	12
<b>G4-21</b>	Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	Nuestro Reporte/Definición del Contenido del Reporte: Principio de Materialidad	12
<b>G4-22</b>	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	En este Reporte no se presentan reformulaciones significativas respecto de la información facilitada en memorias anteriores.	
<b>G4-23</b>	Cambios significativos en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	En este Reporte no se presentan cambios significativos relacionados con el Alcance y Cobertura de los Aspectos desarrollados en memorias anteriores.	
Participación de los grupos de interés			
<b>G4-24</b>	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Bienvenidos a CLC, Vivir mejor /Grupos de interés	60
<b>G4-25</b>	Criterio de elección de los grupos de interés.	Bienvenidos a CLC, Vivir mejor /Grupos de interés	60
<b>G4-26</b>	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas.	Bienvenidos a CLC, Vivir mejor /Grupos de interés  Nuestro Reporte/Definición del Contenido del Reporte: Principio de Materialidad	60  10

<b>G4-27</b>	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés.	Las estrategias de desarrollo que CLC se ha planteado, tienen como base las expectativas de sus partes interesadas, y las incorpora en la medida que éstas son atingentes a los objetivos estratégicos de la Clínica	
<b>Perfil del reporte</b>			
<b>G4-28</b>	Periodo objeto de la memoria.	Nuestro Reporte/¿Qué es? ¿Por qué reportar?	8-9
<b>G4-29</b>	Fecha de la última memoria.	Nuestro Reporte/¿Qué es? ¿Por qué reportar?	8
<b>G4-30</b>	Ciclo de presentación de memorias.	Nuestro Reporte/¿Qué es? ¿Por qué reportar?	8
<b>G4-31</b>	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Portadilla	
<b>G4-32</b>	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización. Índice GRI.	Nuestro Reporte/¿Qué es? ¿Por qué reportar? Tabla de contenidos GRI	9 131
<b>G4-33</b>	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	La organización considera en el futuro incorporar la verificación externa al Reporte de Sustentabilidad.	
<b>Gobierno</b>			
<b>G4-34</b>	Estructura de gobierno de la organización.	Bienvenidos a CLC, Vivir Mejor/ Gobierno corporativo	51
<b>Ética e integridad</b>			
<b>G4-56</b>	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Bienvenidos a CLC, Vivir mejor /Lineamientos estratégicos	53
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>			
<b>Desempeño económico</b>			
<b>G4-EC1</b>	Valor económico directo generado y distribuido.	Bienvenidos a CLC, Vivir Mejor Desempeño Económico	6
<b>G4-EC4</b>	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	El valor de Clínica Las Condes: excelencia en la salud/Investigación, publicaciones y docencia	70
<b>G4-EC7</b>	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	Nuestra gestión medioambiental	112
<b>Desempeño ambiental</b>			
<b>Energía</b>			
<b>G4-EN3</b>	Consumo energético interno	Nuestra gestión medioambiental/ Consumo de energía	113

Agua			
<b>G4-EN8</b>	Captación total de agua según la fuente	Nuestra gestión medioambiental/ Consumo de Agua	117
Efluentes y residuos			
<b>G4-EN23</b>	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	Nuestra gestión medioambiental/ Generación y disposición de residuos	116
Desempeño Social			
Empleo			
<b>G4-LA1</b>	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Nuestros colaboradores/Cifras de dotación 2014	100-101
<b>G4-LA3</b>	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Nuestros colaboradores/Cifras de dotación 2014	103
<b>G4-LA6</b>	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Nuestros colaboradores/Cifras de dotación 2014	102
<b>G4-LA8</b>	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	Nuestros colaboradores/Sindicatos y negociación colectiva	107
<b>G4-LA9</b>	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Nuestros colaboradores/Cifras de dotación 2014	105
<b>G4-LA10</b>	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Nuestros colaboradores/Formación y capacitación	106
<b>G4-LA11</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Nuestros colaboradores/Cifras de dotación 2014	101
<b>G4-LA12</b>	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Nuestros colaboradores/Cifras de dotación 2014	100
Comunidad			
<b>G4-SO1</b>	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Nuestra relación con la comunidad	122
<b>G4-SO3</b>	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Bienvenidos a CLC, Vivir Mejor/Lineamientos estratégicos CLC	58
<b>G4-SO6</b>	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	Clínica Las Condes no destina ningún tipo de presupuesto como apoyo a campañas o movimientos políticos de ninguna índole	

Responsabilidad sobre el producto			
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Experiencia del paciente, principal foco de nuestra gestión/Satisfacción del paciente	88-89
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Experiencia del paciente, principal foco de nuestra gestión/Calidad y Seguridad del Servicio	87

