CLC
Clínica Las Condes
VIVIR MEJOR

4to REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2015

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@clinicalascondes.cl

CLC
Clínica Las Condes
VIVIR MEJOR

3.757

COLABORADORES

12

NUEVOS
PABELLONES EQUIPADOS,
INCLUYENDO 2014

8

OPERATIVOS MÉDICOS EN CONJUNTO CON DESAFÍO LEVANTEMOS CHILE, CON ATENCIÓN DE 1.621 CASOS DE PACIENTES CON PATOLOGÍAS NO AUGE

208.988

RESERVAS WEB,
SUPERANDO LA META EN 8,9%

5.000.000

DE VISITAS A LA PÁGINA WEB, 21,72%
MÁS RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

MÁS DE
52.600

SEGUIDORES EN FACEBOOK
Y MÁS DE 7.500
SEGUIDORES EN TWITTER

594.157

CONSULTAS
MÉDICAS
REALIZADAS

8,4%

DE PARTICIPACIÓN
DE MERCADO
(DÍAS CAMA)

1°
LUGAR

DE COBERTURA DE LA INDUSTRIA EN TODOS LOS MEDIOS PERIODÍSTICOS, CON UN 44% DE APARICIONES, DUPLICANDO A SU COMPETIDOR MÁS CERCANO.
EN TELEVISIÓN, CLC TRIPLICA A LA CLÍNICA QUE LE SIGUE

99

CHARLAS DEL
CENTRO DE EXTENSIÓN,
CON 3.024
ASISTENTES

30.000

EJEMPLARES MENSUALES
DE LA REVISTA VIVIR MEJOR

01. Mensajes

Mensaje del Presidente

Mensaje del Gerente General

Mensaje del Director Médico

PÁG. 08

02. Nuestro Reporte

Parámetros generales del reporte

Estudio de materialidad

PÁG. 18

03. CLC en una mirada

Cifras destacadas, hitos y reconocimientos 2015

PÁG.30

04. Gobierno Corporativo y Visión Estratégica CLC

¿Cómo se gestiona CLC?

Plan Estratégico CLC 2020

Compromisos y desafíos

PÁG.42

05. Excelencia en salud, sello de CLC

Convenios y estándares internacionales

Investigación, publicaciones y docencia

Innovación al servicio de la excelencia

Logros médicos del período

PÁG.60

06.

Experiencia del paciente, inspiración de nuestra gestión

Servicios y puertas de entrada

Perfil de nuestros pacientes

Cambio en el modelo de experiencia CLC

Calidad y seguridad del servicio

Transformaciones y mejoras 2015

PÁG.80

07.

Nuestros colaboradores

¿Quiénes somos?

Una nueva cultura de servicio

Calidad de vida laboral: Vivir Mejor

Salud y seguridad

Asociatividad

PÁG.118

08.

Nuestra gestión medioambiental

Enfoque de gestión

Consumo responsable

Mejoramiento del sistema eléctrico

Gestión de residuos

PÁG.150

09.

Nuestra relación con la comunidad y proveedores

Enfoque de gestión

Estrategia de relacionamiento comunitario

Gestión de proveedores

PÁG.168

10.

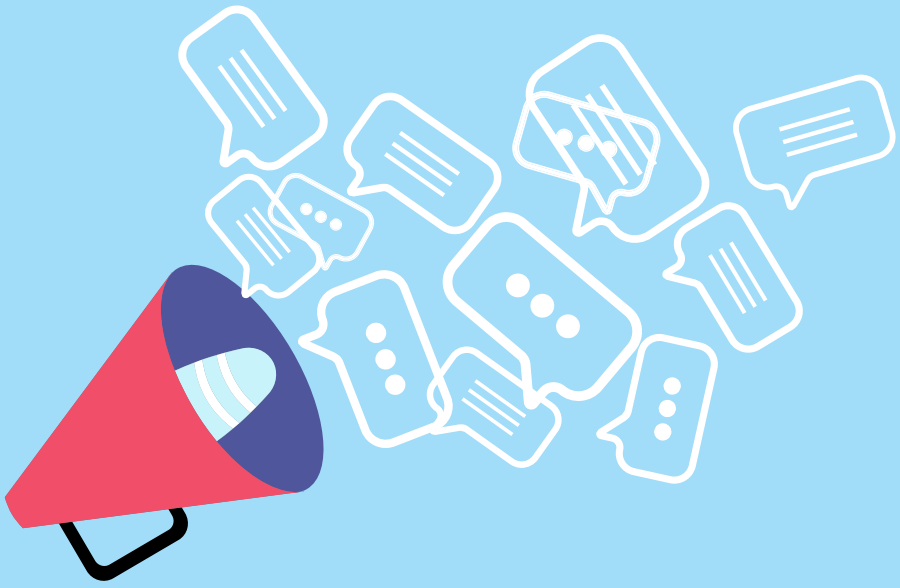
Tabla de contenidos GRI

PÁG.188

CLC

01

MENSAJES



MENSAJE DEL PRESIDENTE

Con satisfacción presentamos el cuarto Reporte de Sustentabilidad de Clínica Las Condes, documento que recoge los avances que hemos realizado en materia de desempeño económico, social, ambiental, y de Gobierno Corporativo durante 2015, así como el nivel de cumplimiento de diversos compromisos asumidos.

Nuestra misión es ser el líder latinoamericano en excelencia e innovación en la entrega de cuidados humanizados en la salud y seguridad de los pacientes, mejorando continuamente la calidad de nuestros servicios, como así también la experiencia en cada uno de ellos.

Hace varios años iniciamos el camino de hacer de Clínica Las Condes una organización sustentable. Significa que tenemos una responsabilidad, no sólo de cuidar del presente, sino también del futuro entregando una atención médica humanizada y de la más alta calidad a través de un modelo de negocio que se sustente en el tiempo y que nos permita ser fiel a los pilares corporativos de nuestra organización.

En 2015 dirigimos los esfuerzos para seguir avanzando en gestionar e implementar diversas iniciativas desarrolladas en el ámbito médico, administrativo, y en infraestructura, de acuerdo a los lineamientos de la estrategia de desarrollo ya definidos para el 2020. Asimismo, continuamos trabajando por contar con un Gobierno Corporativo robusto, que guíe el camino trazado y entregue la visión estratégica para el futuro organizacional, manteniendo la ética y la transparencia como valores fundamentales en la construcción de confianza de cara a nuestros grupos de interés.

De manera paralela, hemos realizado esfuerzos por escuchar a quienes se vinculan con la Clínica: pacientes, colaboradores, vecinos, autoridades, inversionistas y entidades públicas y privadas, entre otros. Creemos en las relaciones de largo plazo, basadas en el diálogo y la búsqueda de objetivos comunes. Con esto, esperamos identificar y desarrollar oportunidades de mejora permanente en nuestros servicios, que sean valorados y beneficiosos para nuestros grupos de interés y entendiendo que la medicina, desde la mirada de la sustentabilidad, se orienta a potenciar los impactos positivos haciéndose cargo de aquellos que pueden mejorarse a partir de la entrega de un servicio único y diferenciador. Hemos generado una estrategia acuciosa que se instala como eje clave de trabajo en nuestro quehacer asociado a la entrega de la mejor experiencia en Clínica Las Condes, con sus personas, procesos y el servicio que se entrega en cada uno de sus puntos de contacto. Una medicina de clase mundial se asocia a una experiencia distintiva donde la vulnerabilidad de un paciente se minimiza al recibir un trato acogedor, empático y cercano generado en cada

instancia de los procesos vinculados a una atención en salud. Para nosotros, esto es la entrega de una medicina sustentable: calidad, calidez y experiencia.

Desde los trabajos de relacionamiento hemos podido analizar y desarrollar una serie de iniciativas que dan respuesta a temas señalados como importantes por nuestros grupos de interés, abordando con ello ámbitos como la educación en prevención y salud, el cuidado del capital humano, la relación con la comunidad, el cuidado de los recursos y la vocación solidaria de los médicos y profesionales de Clínica Las Condes. Desde esta línea editorial, este año hemos apoyado firmemente la labor de nuestro Cuerpo Médico y colaboradores en distintas acciones de apoyo social: múltiples operativos en regiones desde un trabajo mancomunado con hospitales, la virtuosa labor que realizaron en Chañaral o el importante despliegue visto en Chiloé, donde participaron en un importante objetivo: ayudar a descongestionar las listas de espera. No cabe duda que el rol de la Clínica busca ampliarse a iniciativas solidarias desde el quehacer generoso y voluntario de nuestros profesionales, lo que sin duda nos llena de orgullo y seguiremos apoyando.

Se constata entonces que las acciones que hemos implementado se orientan a seguir trabajando por el desarrollo sustentable y coherente de nuestra promesa de marca: Vivir Mejor.

Consideramos exitoso un crecimiento sustentable cuando se entiende el sentido y responsabilidad que emana de nuestro quehacer.

Seguiremos esforzándonos por liderar en la industria de la salud en Chile, con la disponibilidad de nuestros recursos humanos y tecnológicos, los que nos permitan entregar las mejores soluciones para una creciente demanda.

Estamos orgullosos de muchos logros alcanzados desde los lineamientos de nuestra estrategia corporativa, y atentos también a los cambios y coyunturas país que implicarán nuevos escenarios a los que sabremos adaptarnos manteniendo la esencia de nuestro quehacer: la permanente entrega de cuidados médicos orientados a una experiencia de excelencia.

Quisiera agradecer a todos nuestros grupos de interés, los que de manera constante nos siguen acompañando en este camino de crecimiento y con los cuales aprendemos a construir desde la colaboración, los cimientos de una Clínica sustentable.

Sr. Fernando Cañas Berkowitz
Presidente del Directorio

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Hace cuatro años tomamos la decisión de iniciar la ruta de una Clínica sustentable. Este cuarto Reporte, elaborado bajo los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) en versión G4, da cuenta del camino recorrido durante 2015 y se vislumbra como una herramienta que nos permite analizar, medir y gestionar nuestras acciones y procesos en el desafío de seguir avanzando hacia un desarrollo sustentable.

La puesta en marcha del proceso de expansión de la Clínica ha implicado que reflexionemos sobre cómo crecer con sentido, asumiendo la responsabilidad que tenemos con la sociedad y con los grupos de interés.

Este desarrollo se alinea con nuestra promesa de marca Vivir Mejor, desde la cultura que queremos seguir instalando y que involucra a todo el capital humano en términos de su bienestar individual y grupal. Por esto, hemos ido trabajando la experiencia del colaborador, entendiendo que el camino sustentable de nuestra organización se asocia al cuidado y gestión de las personas.

Durante 2015, desplegamos una serie de medidas tendientes a fortalecer y valorar a las personas. Diversos análisis nos permitieron crear una estrategia enfocada en fortalecer nuestros pilares corporativos y, desde el mundo de las personas, logramos crear un nuevo plan de desarrollo orientado a robustecer el capital humano de nuestra organización: iniciativas de participación, un modelo de compensaciones, de gestión por competencias, iniciativas permanentes para el autocuidado y el primer estudio de Clima Laboral, entre otros. Los resultados de la encuesta de Clima evidenciaron el profundo compromiso de nuestros colaboradores con su quehacer y el orgullo que sienten por ser parte de nuestra Compañía.

Son las personas que trabajan en Clínica Las Condes quienes permiten que el servicio recibido por nuestros pacientes sea distintivo. Ser sustentables involucra trabajar de manera transversal por mejorar su experiencia, más aún cuando ser paciente se asocia per se a una vulnerabilidad debido a la incertidumbre del diagnóstico, los tratamientos, los procesos administrativos, las inquietudes de los familiares y cercanos, entre muchos otros aspectos asociados a una atención. Desde esta perspectiva, trabajar por reducir esta vulnerabilidad, aportando a un cuidado único, cálido, integral y cercano es trabajar por un concepto global de máxima trascendencia: la experiencia del paciente. En este sentido, realizamos esfuerzos importantes por avanzar en procesos de sistematización, medición y mejoras en cada uno de los puntos de interacción que nos permitan desarrollar procesos de mejora continua, haciéndonos cargo de las inquietudes y asimetrías que pueda sentir un paciente durante su atención.

Mediante distintos mecanismos que nos permitieron escuchar y entender las necesidades de los pacientes, en 2015 diseñamos un modelo para configurar los pilares de una experiencia integral, desde que surge una necesidad médica y hasta que el paciente vuelve a su hogar. Este ejercicio, que continuará desarrollándose en 2016, refleja la promesa de marca Vivir Mejor y representa uno de nuestros máximos anhelos: velar por el bienestar y una mejor calidad de vida de quienes depositan en nosotros toda su confianza.

Asimismo, el desarrollo sustentable de Clínica Las Condes implica asumir la responsabilidad de acercar y extender la salud más allá de las áreas de influencia. En este sentido, nuestros esfuerzos se dirigen a seguir trabajando de manera colaborativa y mancomunada con diversas entidades para llegar a personas o comunidades que por distintos motivos no tienen las oportunidades y accesos que su patología requiere.

Durante 2015, continuamos trabajando con la Unidad de Gestión Centralizada de Camas (UGCC) que se orienta a atender pacientes del sistema público de salud. También colaboramos con diversos operativos médicos solidarios, contribuyendo a reducir las listas de espera por atención médica en regiones. Estas iniciativas nos enorgullecen por el espíritu y vocación de servicio entregado por cada uno de nuestros profesionales.

En lo ambiental, levantamos e implementamos mejoras que lograron hacer más eficientes las instalaciones, especialmente en consumo de energía y agua, la gestión adecuada de residuos y el desarrollo de exitosas iniciativas de reciclaje participativo. A través de esta última, hemos recolectado a la fecha más de una tonelada de botellas PET y latas de aluminio, logro que ha sido posible gracias a la participación cooperativa de nuestros colaboradores, pacientes y sus acompañantes.

Muy importante ha sido el enfoque de nuestro relacionamiento comunitario. Este año se concretó la compra de un terreno de 17.000 m^2 para la construcción del próximo centro en la comuna de Peñalolén. Este proyecto está anclado al Plan de Expansión de la Clínica, e incorpora desde un inicio la visión de desarrollo sustentable en el diseño, escucha activa y sociabilización. Por lo mismo, durante el año generamos diversas instancias previas de comunicación asociadas a nuestra llegada a la comuna, así como reuniones entre el equipo de Clínica Las Condes, liderado por la Gerencia General y la Dirección Médica, y los máximos directivos de la Municipalidad, liderados por la Alcaldía.

Las partes involucradas acordaron sobre la importancia de un trabajo colaborativo, por lo cual nos enfocamos especialmente en estudiar a la población de la comuna donde se asentará Clínica Las Condes. Desde una serie de diagnósticos, buscamos conocer las expectativas de sus habitantes a nivel comunal. Metodologías cuantitativas y cualitativas, como grupos focales, entrevistas en profundidad y reuniones con empresas instaladas en la zona, nos permitieron entender al habitante de Peñalolén, conocer sus necesidades y desde sus percepciones, proyectar un edificio que fuera compatible con lo que ellos consideran relevante. Este trabajo de escucha activa ha sido crucial en nuestro desarrollo sustentable, tarea de la cual nos seguiremos haciendo cargo en 2016.

La Clínica que soñamos la construimos todos, desde la escucha activa y el diálogo abierto, la implementación de buenas prácticas y el trabajo sostenido por mejorar la gestión de nuestro capital humano. Este es el camino para lograr una mejor experiencia y calidad de vida para quienes creen en nosotros.

Estamos comprometidos con seguir en este aprendizaje continuo, donde somos los principales beneficiados de los distintos procesos de medición y escucha. Vislumbramos nuestro crecimiento con el cuidado y promoción de nuestros valores, ética y un profundo respeto por la visión de nuestros actores. Consideramos relevante el rol y la responsabilidad que tenemos con la sociedad. El realizar planes y acciones concretas de apoyo social, educación, voluntariado y colaboración, son parte de un espíritu común que buscamos seguir potenciando.

Seguiremos trabajando con la convicción de que un negocio sólo se proyecta a largo plazo desde la mirada sustentable, integral y armónica como sello indispensable para permanecer en el tiempo.

Sr. Gonzalo Grebe Noguera
Gerente General

MENSAJE DEL DIRECTOR MÉDICO

Si pudiéramos resumir lo que ha sido este año desde un desarrollo médico sustentable, hemos avanzado en infraestructura, hitos médicos, nuevas definiciones e implementaciones de modelos que nos han permitido seguir entregando la mejor atención, desde una experiencia que buscamos sea única y distintiva en el cuidado de nuestros pacientes.

En 2015 se habilitaron 4 nuevos pabellones en el Edificio Verde, dos de cirugía general, uno de alta complejidad y un pabellón híbrido. En este último, se pueden realizar imágenes durante los procedimientos quirúrgicos con un equipo que es único en Chile y que puede utilizarse en litectomía, neurocirugía, cirugía de columna, trauma complejo, cirugía vascular y cardiocirugía, entre otros. Avanzar en infraestructura con equipamiento y tecnología de primer nivel es parte del crecimiento en salud sustentable. Buscamos generar las condiciones que nos ayuden a disponer de una medicina de excelencia.

A las actuales sedes en Estoril, Piedra Roja-Chicureo y La Parva, este año sumamos un nuevo centro en Valle Nevado; y además, tomamos la decisión de seguir expandiéndonos. Elegimos la comuna de Peñalolén donde construiremos un Centro Médico de más de 4.000 metros cuadrados. Queremos llegar a más personas, y que CLC extienda sus vínculos con otros grupos de interés.

Desde el Servicio de Urgencia y Rescate, este año pudimos atender a un mayor número de pacientes, aumentando especialmente los de alta complejidad. Logramos mejores resultados hospitalarios y de satisfacción también. Que la Unidad de Rescate haya asistido a más de 2.800 pacientes, nos enorgullece. Fuimos capaces de ayudar, resolver y aminorar las dudas e inquietudes asociadas a una atención médica.

Nuestro compromiso con los pacientes y el cumplimiento de los más altos estándares médicos se produce también por el esfuerzo sostenido por reclutar a los mejores especialistas y profesionales.

El camino hacia el desarrollo sustentable busca ampliar la cobertura de nuestros servicios a personas que, por distintos motivos, no tienen acceso a una atención médica oportuna. Nuestros esfuerzos se dirigen a trabajar de manera colaborativa y mancomunada con diversas organizaciones, públicas y privadas que nos permitan ir en ayuda de quienes lo necesitan. Desde estos lineamientos, durante 2015 continuamos nuestro trabajo con la Unidad de Gestión Centralizada de Camas (UGCC), atendiendo a más de 400 pacientes provenientes de la red pública, siendo gran parte de ellos de alta complejidad.

Asimismo durante el año trabajamos en la experiencia de nuestros pacientes. Se construye ésta en cada punto de contacto, por lo que distintos grupos de trabajo de la Clínica se han ido haciendo responsables de esta transformación propuesta como objetivo estratégico. Los médicos son cruciales en este cambio de cultura al interior de nuestra organización. Por esto, han participado en todo el proceso del diseño y la creación del modelo de experiencia, se busca que la visión médica esté inmersa en los cambios que estamos desarrollando para nuestros pacientes.

Sin duda que la vocación de nuestros médicos, profesionales de la salud y administrativos han dado un fuerte impulso en ayuda a la comunidad. Este año realizamos dos operativos de muy alto impacto.

En Chañaral y Copiapó un equipo de 50 enfermeras, matronas, auxiliares de Enfermería y especialistas se distribuyeron en la zona y se pusieron a disposición para ayudar en la catástrofe del Norte. Se administraron vacunas en condiciones muy adversas con el mayor profesionalismo, cariño y dedicación de nuestros profesionales.

Nuestro segundo operativo fue en Chiloé, 50 médicos y otros profesionales de la Clínica, acudieron a Chiloé, para ayudar a descongestionar las listas de espera. En conjunto con el Ministerio de Salud, la Fundación Acrux y la Armada, realizamos más de 5.000 prestaciones en pacientes que llevaban meses y años en lista de espera.

Desde la Dirección de la Clínica me llena de orgullo la disposición por solidarizar desde nuestro quehacer y el interés de nuestros profesionales por continuar aportando a la construcción de un mejor recinto hospitalario.

En términos médicos, generamos diversos hitos en 2015, y varios de éstos demuestran nuestro interés por seguir en el camino de la innovación. Vale mencionar de manera especial el importante despliegue de la Cirugía Robótica en el total de la organización. En 2015 siguió su tendencia al crecimiento y, desde que se instaló el programa hace más de dos años, se generaron más de 200 intervenciones en las especialidades de Urología Adultos e Infantil, Ginecología, Colon y Recto, Bariátrica, Cirugía Trans - Oral, Hépato-Biliar y Tórax. Este importante desarrollo nos permitió realizar también la Primera Cirugía Cardíaca con tecnología Robótica, un hito a nivel nacional.

Incorporamos la cirugía Micrográfica de Mohs, el tratamiento más avanzado para el cáncer de piel a nivel mundial; y logramos el exitoso primer rescate internacional de Latinoamérica con ECMO móvil, único en Chile. Además debemos mencionar la especialización que hemos desarrollado en el ámbito de la medicina de alta complejidad, cuyos casos más emblemáticos son los exitosos trasplantes conocidos ya por la opinión pública.

Quisiera destacar especialmente nuestra participación en la formación de futuros médicos de excelencia en Chile, a través de un acuerdo firmado en 2015 con la Universidad Médica y Dental de Tokio (TMDU) y la Universidad de Chile, hemos podido establecer un Programa de Doctorado Conjunto, único en otorgar la doble titulación MD/PhD en Latinoamérica, en las áreas de Cirugía Digestiva, Cirugía Coloproctológica o Gastroenterología. Esta iniciativa nos llena de orgullo y refleja además nuestro compromiso, no sólo con una medicina de calidad e innovación, sino con la medicina del futuro, porque la investigación y la docencia son los cimientos sobre los cuales se nutre el desarrollo médico.

En el marco estratégico de nuestro crecimiento corporativo, la Cínica está migrando del modelo exclusivo de consultas al de desarrollo de Centros. Además de estar centrados en el paciente y el tratamiento de su patología, se busca incorporar un programa de atención en salud multidisciplinario que acompañe al paciente en todo su proceso, contribuyendo a entregar una atención más eficiente y cercana.

Durante el 2015, se trabajó de manera importante en coordinar a grupos de especialistas para trabajar mancomunadamente en los diferentes programas médicos y potenciar su desarrollo. Para 2016, esperamos implementar el Centro de Nutrición y Enfermedades Metabólicas, el Centro de Columna, el Centro de Epilepsia y el Centro de Enfermedades Digestivas.

De lo expresado se concluye que el desarrollo de estos hitos y avances, en lo médico, tecnológico y humano, reafirma el fiel propósito de Clínica Las Condes de seguir entregando una medicina sustentable de calidad y excelencia mundial. Continuaremos trabajando con los mejores especialistas del mundo hospitalario, desde su talento, experiencia y vocación de servicio.

Buscamos aportar al mundo público y privado. Queremos contribuir en educación, capacitación de médicos de consultorios, pacientes, comunidades escolares, entre muchos otros.

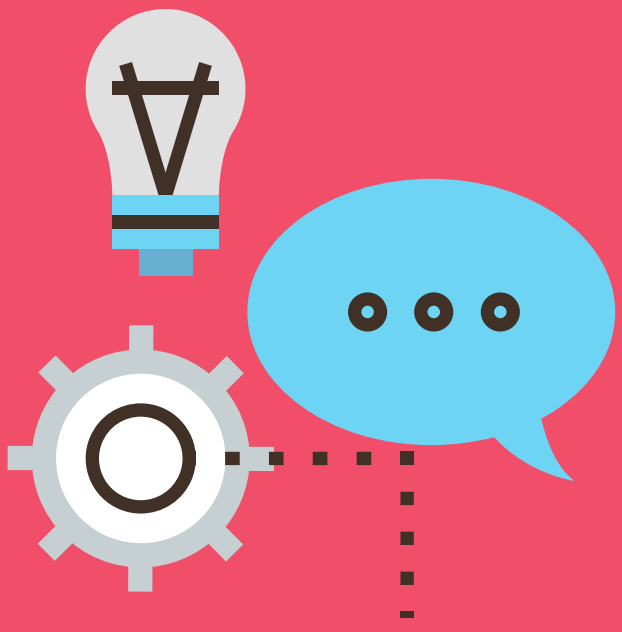
Entendemos que un desarrollo médico sustentable cuenta con un sinfín de pilares que articulan soluciones en salud, virtuosas y efectivas. Es la colaboración y el compromiso el que nos impulsa a pensar a largo plazo, desde la generación de un modelo robusto basado en escuchar y atender a cada paciente, y entendido a éste como un ser único, merecedor de la mejor atención y la experiencia que buscamos satisfacer.

Calidez y calidad, desde la humanización y el trabajo colaborativo. Vocación y experiencia: nuestro propósito e inspiración.

Dr. Erwin Buckel González
Director Médico

02

NUESTRO REPORTE



NUESTRO REPORTE

En este cuarto Reporte Anual de Sustentabilidad damos cuenta del desempeño social, ambiental, económico y de gobernanza de Clínica Las Condes durante el período 2015.

Estos cuatro años han significado un proceso de continuo aprendizaje para Clínica Las Condes, durante el cual hemos fortalecido el vínculo con nuestros grupos de interés y hemos avanzado en la incorporación de la sustentabilidad en nuestro quehacer médico y administrativo.

De acuerdo a los pilares que guían la gestión de nuestra organización, la sustentabilidad se refiere a la creación e implementación de buenas prácticas y a la gestión responsable, tanto en la entrega de una medicina humanizada con altos estándares de calidad y seguridad, como en la generación de acciones que nos permitan construir, junto a nuestros grupos de interés, espacios de colaboración y mutuo aprendizaje que promuevan una mejor accesibilidad, oportunidad y educación en salud.

Para Clínica Las Condes, este Reporte de Sustentabilidad materializa un compromiso público y voluntario con la transparencia de su gestión médica y administrativa, con el fin de levantar oportunidades de mejora para la implementación de buenas prácticas, en miras a promover un relacionamiento honesto con las personas con quienes interactuamos, con el propósito de agregar valor en la cadena del servicio.

Vivir Mejor Sustentable es esforzarnos por ser transparentes, es responder a las expectativas de nuestros pacientes, escucharlos, acogerlos desde nuestro quehacer enmarcado bajo el espíritu de una gestión responsable en el mundo hospitalario.

Desarrollamos este documento bajo los lineamientos de la Iniciativa Global de Reportes (GRI) y su Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad versión G4, opción Esencial[1]. Durante el proceso de elaboración y desarrollo de cada aspecto nos guiamos por los Principios de Materialidad, Participación de Grupos de Interés, Exhaustividad y Contexto de Sustentabilidad.

Entendiendo que este proceso es un ejercicio de constante aprendizaje, le otorgamos valor a la retroalimentación constructiva. Es por ello que están cordialmente invitados a ser parte de este camino brindándonos su opinión, ya sea sobre el Reporte o sobre nuestra gestión en sustentabilidad, a través de nuestros diversos canales de comunicación.

[1]*La opción esencial consta de los elementos fundamentales en una memoria de sustentabilidad. Constituye un marco mediante el cual las organizaciones transmiten los impactos de su desempeño económico, ambiental, social y de gobernanza.*

Ficha Técnica Reporte CLC 2015

G4-17 - G4-22 - G4-23 - G4-28 - G4-29 G4-30
G4-31 - G4-32 - G4-33

Período reportado: desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Cobertura: Casa Matriz y Centro Médico de Chicureo.

Ciclo de presentación: Anual.

Opción de conformidad: Esencial.

Verificación: CLC ha decidido no someter el informe a verificación externa en este ejercicio, pero sí considera hacerlo en los próximos años.

Contacto: Carolina Contreras Haye, Directora de Comunicaciones Corporativas.
ccontreras@clinicalascondes.cl

Cambios realizados: si bien no hubo cambios respecto al alcance o cobertura del reporte, sí se hizo un importante esfuerzo por mejorar el cumplimiento con la metodología GRI y así mejorar la comparabilidad y al mismo tiempo cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés. Fue así como se aumentaron los temas materiales y el desglose de los indicadores.

Definición de los contenidos del reporte:

Principio de materialidad

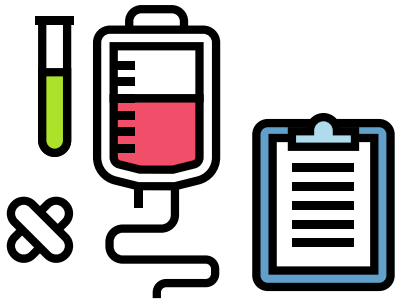
G4-18

Para definir el contenido de este Reporte bajo el contexto de Sustentabilidad realizamos un exhaustivo proceso de determinación de los temas más relevantes a reportar, es decir, aquellos asuntos que reflejan los efectos o impactos económicos, sociales y urbano-ambientales más significativos para la Clínica; o aquellos que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

La importancia de realizar una completa determinación de los temas materiales radica en que este proceso constituye la base de un reporte que busca ser consistente en la práctica de escucha y levantamiento de información desde nuestros distintos grupos de interés, y es también lo que nos permite contar con un instrumento que año a año transparenta y profundiza en la gestión de la sustentabilidad, de cara a nuestros stakeholders.

EL PROCESO

G4-24 - G4-25



El análisis y definición de los temas relevantes se sintetizó en base a distintas fuentes de información, con lo cual buscamos integrar una amplia cantidad de temáticas y perspectivas para lograr un resultado que refleje la naturaleza y operaciones de nuestra organización. El proceso se llevó a cabo a través de una serie de etapas que nos permitieron reflexionar y finalmente definir una matriz de temas materiales.

En una primera fase analizamos el Plan Estratégico Institucional y los focos estratégicos de sustentabilidad definidos por CLC, así como el desempeño general que tuvimos en cada uno de ellos durante 2015. Éstos son: excelencia en la gestión, experiencia del paciente, nuestros colaboradores, nuestra gestión ambiental, y la relación con la comunidad.

En esta instancia trabajamos con fuentes primarias y secundarias, revisando documentos internos de la organización y realizando un total de 15 entrevistas a miembros de la Dirección Médica y el Equipo Gerencial, así como a líderes del área de Enfermería y Sindicato Profesional. A través de este trabajo, recabamos información respecto de la totalidad de las áreas de gestión de Clínica Las Condes.

En paralelo, realizamos un benchmark con el fin de conocer las prácticas implementadas por distintas clínicas y hospitales del mundo en materia de sustentabilidad, y particularmente en aquellos ámbitos donde mantenemos focos de desarrollo.

El benchmark incluyó organizaciones nacionales e internacionales de América Latina, América del Norte y Europa.

En una segunda fase realizamos encuestas a colaboradores y pacientes, para obtener una mirada más profunda respecto de sus expectativas percepciones y prioridades.

En el caso de los colaboradores, la encuesta recibió un total de 375 respuestas completas, mientras que en pacientes la muestra fue de 203 respuestas. En los próximos años esperamos ampliar tanto la muestra como los grupos de interés consultados, consultados, para generar mayor representatividad y participación a través de distintos canales de comunicación y mecanismos de consulta.

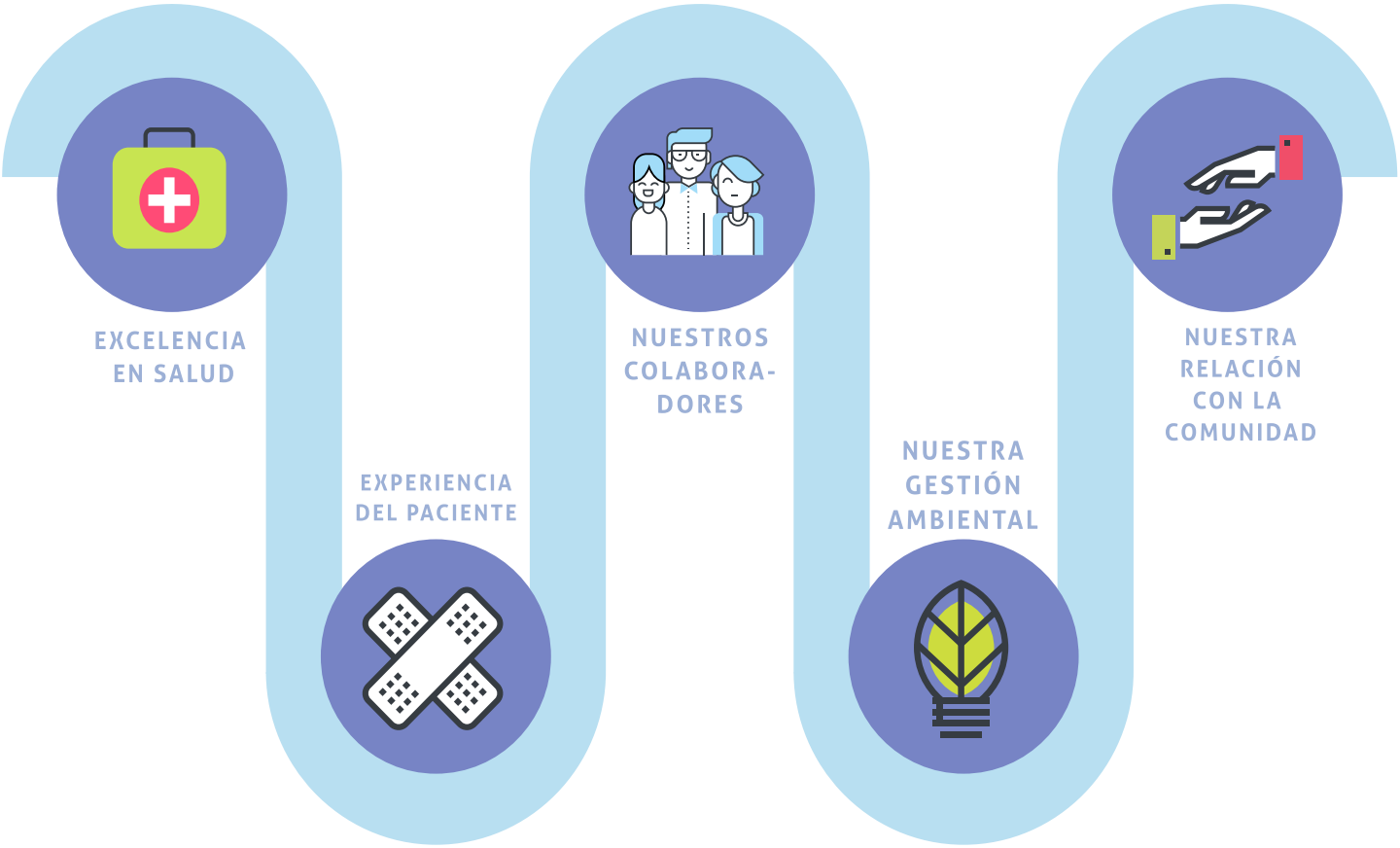
A partir de la gran cantidad de información recopilada se llevó a cabo un primera selección de aspectos. Este filtro inicial se hizo agrupando temas, tomando en consideración la frecuencia de aparición, la criticidad en relación al negocio y nuestros grupos de interés, así como a la cercanía a los 42 aspectos sugeridos por la metodología GRI y los focos de gestión de sustentabilidad de CLC. De esta manera, se constituyó un listado de temas relevantes que responden a la naturaleza de la Clínica y a las percepciones y expectativas de nuestros grupos de interés.

EL RESULTADO

G4-19 - G4-20 - G4-21

Como resultado de este proceso se establecieron 22 temas materiales, clasificados por el foco de gestión de Sustentabilidad, constituyéndose no sólo en una guía para la elaboración del Reporte, sino que en una herramienta para la mejora y profundización de la gestión de sustentabilidad en CLC.

El resultado significó un aumento sustantivo en relación a los 13 temas identificados en el ejercicio 2014. Esto se explica gracias al nivel de madurez que hemos alcanzado como organización y a la ampliación de la perspectiva y lineamientos estratégicos a los que hoy apunta la sustentabilidad en la organización.



Aspectos materiales

FOCO ESTRATÉGICO	ASPECTOS MATERIALES	COBERTURA
Excelencia en Salud	**1:** Certificaciones y estándares internacionales	Dentro y fuera de CLC
	2: Proyectos médicos	Dentro y fuera de CLC
	3: Soluciones tecnológicas (CERNER)	Dentro de CLC
	4: Cumplimiento normativo y autoregulación	Dentro de CLC
Experiencia del Paciente	**5:** Experiencia de servicio y satisfacción	Dentro de CLC
	6: Confidencialidad de los pacientes	Dentro de CLC
	7: Ampliación y mejora de los servicios y la infraestructura	Dentro de CLC
	8: Salud y seguridad	Dentro de CLC
	9: Comunicación y educación	Dentro y fuera de CLC
Nuestros Colaboradores	**10:** Perfil del empleo	Dentro de CLC
	11: Calidad de vida laboral	Dentro de CLC
	12: Capacitación y educación	Dentro de CLC
	13: Diversidad e igualdad de oportunidades	Dentro de CLC
	14: Clima y relaciones laborales	Dentro de CLC
	15: Salud y seguridad	Dentro de CLC
Nuestra Gestión Ambiental	**16:** Gestión de recursos	Dentro y fuera de CLC
	17: Vertidos, residuos y reciclaje	Dentro y fuera de CLC
	18: Inversión ambiental	Dentro y fuera de CLC
Nuestra Relación con la Comunidad	**19:** Operativos médicos	Dentro y fuera de CLC
	20: Alianzas público privadas	Dentro y fuera de CLC
	21: Aporte a la salud pública	Dentro y fuera de CLC
	22: Relación y evaluación de proveedores	Dentro y fuera de CLC

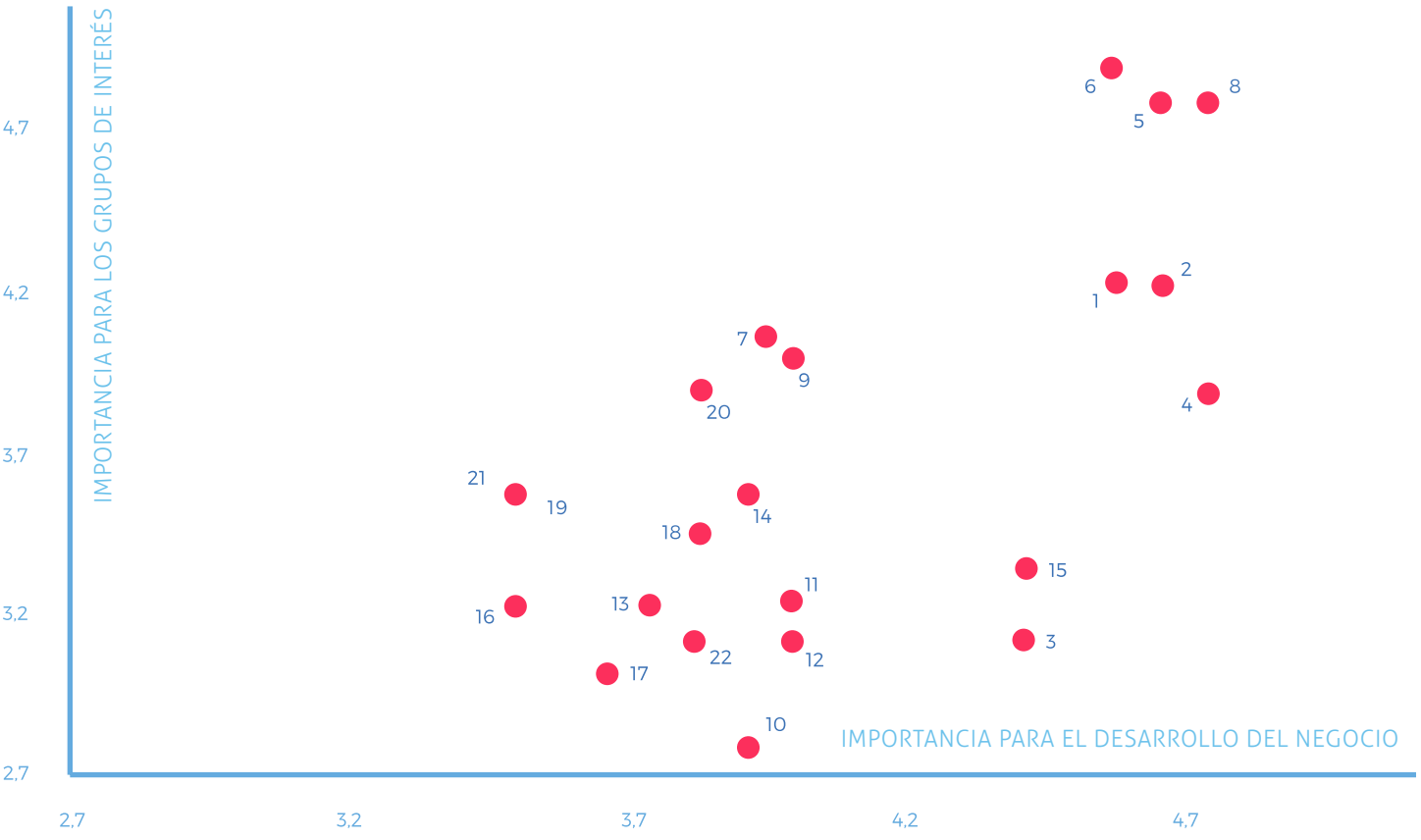
MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE TEMAS MATERIALES

G4-19 - G4-20 - G4-21

Tras la validación y el consenso alcanzado con nuestros grupos de interés y equipo ejecutivo a través de encuestas y entrevistas en profundidad, la lista de temas materiales fue sometida a un proceso de priorización en el cual se le otorga un puntaje a cada aspecto, en una escala de 1 a 5, considerando dos criterios:

- **Relevancia para los grupos de interés**
- **Relevancia para el desarrollo del negocio**

El proceso se llevó a cabo a través de una encuesta online en la que participaron 12 integrantes de la Dirección Médica y el Equipo Gerencial. El resultado final fue aprobado por la Gerencia General.

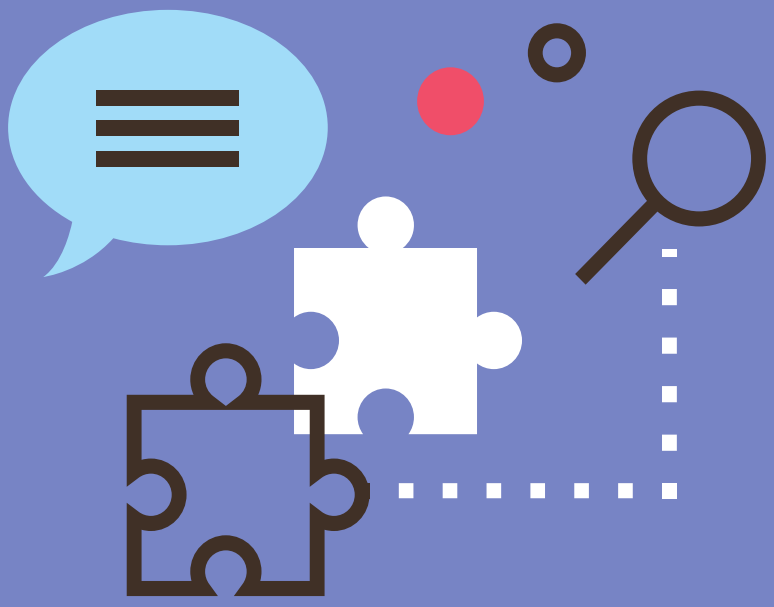


#	TEMAS MATERIALES
1	CERTIFICACIONES Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES
2	PROYECTOS MÉDICOS/INNOVACIÓN
3	SOLUCIONES TECNOLÓGICAS CERNER
4	CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y AUTOREGULACIÓN
5	EXPERIENCIA DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN
6	CONFIDENCIALIDAD DE LOS PACIENTES
7	AMPLIACIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS Y LA INFRAESTRUCTURA (CENTROS DE ATENCIÓN, SEGUROS, URGENCIA, RESCATE)
8	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS PACIENTES
9	COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN A PACIENTES
10	PERFIL DEL EMPLEO (ROTACIÓN)
11	CALIDAD DE VIDA LABORAL
12	CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN
13	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
14	RELACIONES LABORALES (INCLUYE MECANISMOS DE RECLAMACIÓN, LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA)
15	SALUD Y SEGURIDAD DE COLABORADORES
16	INVERSIÓN AMBIENTAL
17	GESTIÓN DE RECURSOS
18	VERTIDOS, RESIDUOS Y RECICLAJE
19	OPERATIVOS MÉDICOS
20	ALIANZAS PÚBLICO PRIVADAS
21	EDUCACIÓN Y PROMOCIÓN EN SALUD
22	RELACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES (PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO)

LAS CONDES

03

CLÍNICA LAS CONDES EN UNA MIRADA



CIFRAS DESTACADAS

2015

CRECIMIENTO

De 2014 a 2015 la Clínica **creció un 9% en días cama.**

CLC atendió un total de **594.157** consultas, representa **un crecimiento de 9% en relación a 2014.**

Aumentó su **participación de mercado** (días cama) **de 7,7% a 8,4%.**

Las consultas del centro satélite de Chicureo **crecieron 48% en relación a 2014, alcanzando 17.903 consultas.**

SEGUROS CLC

El área de Seguros creció en **17% entre 2014 y 2015.**

106.000 personas aseguradas por el Seguro Integral.

1.600 mujeres aseguradas por el Seguro Maternidad.

42.000 personas aseguradas por el Seguro Escolar.

INFRAESTRUCTURA

Habilitación del total de **12 Pabellones**, incluido un Híbrido y otro de Alta Complejidad, a lo que también se agrega un **Pabellón de Hemodinamia.** Precisar que de los 12 Pabellones, 8 ya habían iniciado su actividad en 2014, que es cuando se inicia este importante **cambio de infraestructura en los Servicios Quirúrgicos.** Para el 2016 esperamos concretar la apertura de nuestro segundo Pabellón de Hemodinamia.

Habilitación de **32 camas críticas y 56 camas intermedias.**

Habilitación de **1.400 nuevos estacionamientos.**

La mayor oferta de infraestructura tuvo **un impacto positivo en la actividad total.**

RESCATE

2.045 rescates en ambulancia en 2015, **96% más** que en 2014.

130 rescates en helicóptero en 2015, **50% más** que en 2014.

URGENCIA

Aumento de 13% en consultas del Servicio de Urgencia.

El Centro en Valle Nevado atendió **420 consultas en su primer año de operación.**

HITOS 2015

1.

Durante 2014 y 2015, habilitamos 12 nuevos pabellones, incluyendo un Híbrido y otro de Alta Complejidad en 2015. En este último, se pueden realizar imágenes durante procedimientos quirúrgicos con un equipo único en Chile. En este último, se pueden realizar imágenes durante procedimientos quirúrgicos con un equipo único en Chile.

2.

Clínica Las Condes envió un equipo de 50 profesionales, compuesto por doctores, enfermeras, matronas, auxiliares de enfermería y otros especialistas para colaborar, de manera altruista y solidaria, en la catástrofe producida por el temporal que afectó a la Región de Atacama a fines de marzo de 2015. También se entregó apoyo institucional para la construcción de un Centro de Salud Familiar CESFAM en Chañaral, que hoy atiende a más de 150 personas diarias.

3.

Un equipo de 50 médicos de CLC de distintas especialidades se trasladaron a Chiloé para ayudar a descongestionar las listas de espera. El exitoso operativo fue desarrollado en conjunto con el Ministerio de Salud, la Fundación Acrux y la Armada, realizando 5.500 prestaciones.

4.

Implementación de un nuevo servicio específico para el manejo neurológico de pacientes de alta complejidad en la Unidad de Intermedio Neurológico y la Residencia de Interconsultas de Neurología, permitiendo una respuesta ágil al monitoreo de pacientes.

5.

Primer rescate internacional de Latinoamérica con ECMO (oxigenación extracorpórea). Paciente en riesgo vital fue rescatado y conectado a pulmón artificial, siendo trasladado desde Argentina a Chile.

6.

Habilitación de cuatro equipos Point of Care GEM en pabellones, el CPC Pediátrico, Intermedio Coronario y Laboratorio Central. Este nuevo sistema de análisis avanzado procura la realización de exámenes múltiples (gases, electrolitos, glicemia, hematocrito, ácido láctico, y otros) al lado del paciente, manteniendo los estándares de calidad, seguridad y tecnología del Laboratorio Central.

7.

Hitos a nivel nacional en trasplantes: un paciente menor de edad con una enfermedad genética, de escasa presencia en el mundo y de muy mal pronóstico, logró un trasplante bipulmonar tras 82 días conectado a ECMO. Un año antes, en Cardiocirugía, ya se había realizado una importante innovación al implantar el primer corazón artificial pediátrico a nivel país. En 2015, este paciente recibió un nuevo corazón tras un exitoso trasplante.

8.

La Cirugía Robótica ha continuado creciendo de manera significativa desde el inicio del programa, hace dos años. Al cierre del período, ya se han realizado más de 200 intervenciones en las especialidades de Urología Adulto e Infantil, Ginecología, Colon y Recto, Bariátrica, Cirugía Trans-oral, Hépato-biliar y Tórax.

9.

CLC realizó la Primera Cirugía Cardíaca con robótica a nivel país. Este avance se podrá replicar en anomalías tales como mixoma, plastias mitrales, maze y comunicación interauricular.

HITOS 2015

10.

Realización de ocho cirugías planificadas de manera exitosa con impresiones 3D bajo el Proyecto Innova Corfo "VR Spine", el de mayor envergadura entregado por esta entidad. Consiste en el diseño de un sistema 3D de imágenes o biomodelos personalizados para patologías de columna, favoreciendo la planificación quirúrgica.

11.

Desde 2015, los pacientes cuentan con el tratamiento más avanzado y efectivo para el cáncer de piel a nivel mundial, a través de la cirugía micrográfica de Mohs. Durante el proceso intraoperatorio se realiza un mapeo microscópico de la totalidad de los márgenes del tumor, que deriva en una menor tasa de reaparición y un mejor resultado estético, entre otros beneficios.

12.

Incorporación de la Microscopía Confocal, procedimiento único en Chile. Se utiliza para estudiar lesiones pigmentadas de difícil diagnóstico clínico, sin una biopsia.

13.

Implementación del screening o mapeo corporal y videodermatoscopía, los que proporcionan un banco de fotos en línea del paciente con riesgo de melanoma. Constituye un valioso registro fotográfico que permite realizar seguimientos y mejorar el análisis de lesiones pigmentadas.

14.

Incorporación de vehículos de intervención rápida, equipados con insumos y medicamentos para salvar vidas. Éstos se suman a las ambulancias y helicóptero de Rescate CLC.

15.

Inédita expansión en Latinoamérica del Programa PRENEC (Prevención de Neoplasias Colorrectales), iniciado hace cinco años. En éste participan Clínica Las Condes, el Ministerio de Salud, la Universidad de Chile, y la Universidad Médica y Dental de Tokio (TMDU), además de especialistas de Chile, Ecuador y Colombia.

16.

Importante convenio entre TMDU, la Universidad de Chile y Clínica Las Condes para la creación del "Programa de Doctorado Conjunto Universidad de Chile y TMDU en Ciencias Médicas, con mención en especialidad médica", único en Latinoamérica.

17.

Inicio del primer proyecto de reciclaje de cartón, que logró reunir una tonelada semanal.

18.

Recuperación de 1.000 kilos de latas y botellas PET gracias al programa de reciclaje participativo.

Evacuación
Evacuation

RECONOCIMIENTOS

Clínica Las Condes obtuvo el primer lugar en la categoría Innovación Empresarial otorgado por la prestigiosa firma internacional PwC, gracias al Proyecto de Innovación Médica de la Sala Care en la UTI. La Clínica fue reconocida entre otras 140 empresas seleccionadas a nivel país.

Por segundo periodo consecutivo, el laboratorio de Clínica Las Condes obtuvo el sello "Gold Standard" otorgado por el Colegio Americano de Patólogos, convirtiéndose en el único Departamento de Patología del país con esta homologación, y uno de los pocos en Latinoamérica. El sello busca asegurar que los pacientes reciban exámenes con estándares internacionales de calidad, completos, exactos y oportunos, apuntando a la entrega de diagnósticos más precisos y seguros.

Con el objetivo de ampliar el alcance de la Unidad de Rescate CLC, la Clínica y la Mutual de Seguridad se aliaron para generar una red de soporte complementaria para el traslado de pacientes de alta complejidad. El acuerdo contempla cobertura de todo el país, incluyendo la Región Metropolitana.

Premio obtenido por el mayor compromiso con la capacitación, entregado por Asexma. Todos los años, CLC invierte alrededor de 200 millones de pesos en capacitación y otros 200 millones de pesos por concepto Sence, una práctica que ha realizado de manera sostenida en el tiempo.

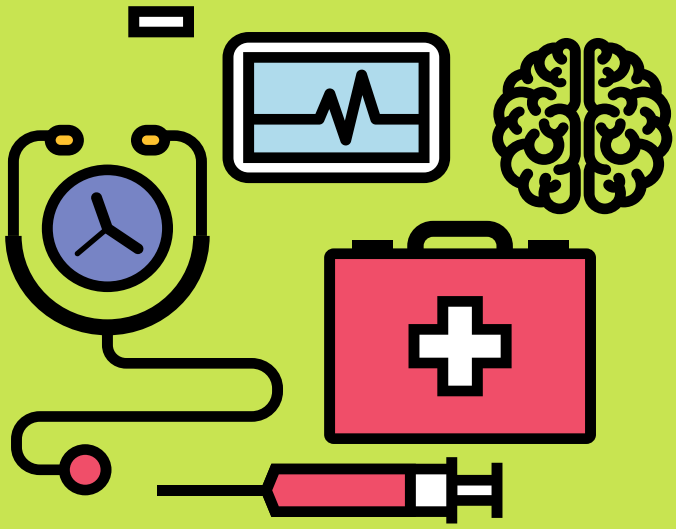
El Programa ECMO CLC obtuvo el premio "Center of Excellence Award" de la Extracorporeal Life Support Organization (ELSO), convirtiéndose en la primera institución de salud en Latinoamérica en recibir este reconocimiento. Esta certificación evalúa parámetros de calidad en procedimientos y procesos de soporte vital extracorpóreo, en los que la Clínica mantiene un liderazgo sostenido.

Premios Health Care 2015, otorgados por el Diario Financiero. En esta instancia, la Clínica fue nominada en las seis categorías evaluadas, obteniendo el primer lugar en Mejor Servicio, Soporte y Calidad de Atención y en Gestión de Recursos Humanos. Además, obtuvo el segundo lugar en las categorías Capacidad de Atención Hospitalaria, Sustentabilidad, Eficiencia Financiera e Investigación Científica.

Primer lugar en confianza en el mundo de las clínicas a nivel nacional (ces/ centro de experiencia y servicios uai). Estos resultados fueron entregados por el Centro de Experiencias y Servicios de la Universidad Adolfo Ibáñez.

04

GOBIERNO CORPORATIVO Y VISIÓN ESTRATÉGICA CLC



NUESTRA GESTIÓN

G4-9

En Clínica Las Condes S.A. nos dedicamos a promover, ejecutar y desarrollar actividades relacionadas directa o indirectamente con la salud, pudiendo construir, instalar y administrar cualquier clase de establecimiento hospitalario, por cuenta propia o ajena, y prestar toda clase de servicios médicos o de la salud.

Nuestro rango de operación incluye el desarrollo de todo tipo de actividades industriales y comerciales cuyo fin es satisfacer las necesidades propias de la salud, ya sea de forma directa o a través de representaciones nacionales o extranjeras, así como la participación en calidad de socio de cualquier clase de institución, organización o sociedad que comparta nuestros objetivos.

TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN 2015

Número de empleados	3.757
Estado de resultados. Ventas. M$	179.690.767
Costos, gastos e impuestos M$	170.693.979
Utilidad fiscal (antes de impuestos) M$	11.522.592
Estado de situación. Activos totales M$	332.006.078
Deuda y patrimonio neto M$	332.006.078
Deuda M$	163.594.603
Patrimonio M$	168.411.475
Capitalización M$	340.217.294
Accionistas efectivos	12 principales accionistas / 40.65%

La Clínica cuenta con cinco puertas de entrada (vías por las cuales los pacientes acceden/ingresan a la Clínica)

Al 31 de diciembre de 2015, el capital de la empresa se divide en 8.388.988 acciones, según el siguiente detalle:

ACCIONES PAGADAS: 8.288.998

ACCIONES POR SUSCRIBIR Y PAGAR: 100.000

LOS MAYORES ACCIONISTAS SON:		
ACCIONISTAS	**N° ACCIONES**	**%**
Inversiones Santa Filomena Limitada	1.446.612	17,45
Fondo de Inversión Privado Llaima	563.725	6,8
BCI Corredores de Bolsa S.A.	554.140	6,69
Compass Small Cap Chile Fondo de Inversión	384.995	4,64
BTG Pactual Small Cap Chile Fondo de Inversión	346.356	4,18
Bolsa de Comercio de Santiago Bolsa de Valores	308.417	3,72
Inversiones Gami SPA	272.490	3,29
Inmobiliaria Conosur Limitada	257.445	3,11
Siglo XXI Fondo de Inversión	246.215	2,97
Chile Fondo de Inversión Small Cap	197.127	2,38
BTG Pactual Chile S.A. C. de B.	170.806	2,06
Asesorías e Inversiones Herbert Spencer H.	105.568	1,27
Otros	4.853.896	59,35

PILARES ESTRATÉGICOS

G4-56

En Clínica Las Condes trabajamos para el logro de nuestra misión: "ser el líder latinoamericano en la 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 nuestro público."

Contamos con cuatro pilares que nos guían en el cumplimiento de nuestra misión:

CALIDEZ, ACOGIMIENTO Y CERCANÍA

Nuestros pacientes también se mejoran gracias a la atención que ponemos diariamente en cuidarlos.

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO ACADÉMICO

Aportar a nuestros pacientes una salud comprometida con el desarrollo de la investigación.

MEDICINA INTEGRAL DE CLASE MUNDIAL

Una clínica y un cuerpo médico comprometidos con la excelencia al servicio integral de nuestros pacientes, bajo los más altos estándares de seguridad.

TRADICIÓN E INNOVACIÓN

Una clínica donde la innovación también es parte de su tradición.

Buscamos entregar una medicina de calidad, centrada en el trato humanizado para cada uno de nuestros pacientes, con el máximo respeto a sus derechos, en el marco de una cultura centrada en la seguridad hospitalaria.

Nuestra responsabilidad es ayudar a minimizar las vulnerabilidades de todos quienes acuden en busca de una solución médica, y lo entendemos también como parte del desarrollo sustentable de nuestro quehacer.

Paralelamente y en línea con un importante foco estratégico de nuestro desarrollo, nos especializamos en medicina de alta complejidad, siendo pioneros en la implementación de tecnologías, terapias y tratamiento de vanguardia que nos permitan obtener los mejores resultados.

Durante los últimos años hemos ido generando los lineamientos para realizar acciones que nos permitan ser una Clínica sustentable, en los ámbitos médicos, de cuidado de las personas, y de ayuda y relacionamiento con nuestros grupos de interés, todo ello en el marco de un quehacer corporativo ético y transparente.

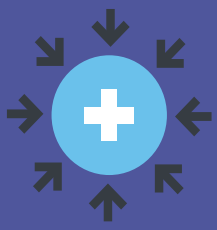
Durante 2015, trabajamos sobre cinco focos estratégicos definidos para este propósito, y que son los siguientes:

EXCELENCIA EN SALUD

Aplicar la máxima innovación tecnológica y tratamientos de vanguardia que nos permitan entregar una medicina de calidad.

EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Ofrecer una experiencia y un servicio de la más alta calidad a nuestros pacientes a lo largo de toda su interacción con la Clínica.

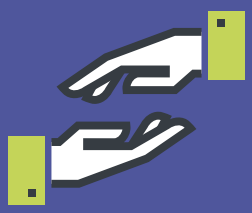


NUESTROS COLABORADORES

Otorgarle importancia estratégica al capital humano de Clínica Las Condes, desde un desarrollo organizacional que entregue las condiciones y recursos necesarios para el mejor cuidado de cada uno de nuestros colaboradores.

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

Mitigar el impacto ambiental de nuestra operación, promoviendo el consumo eficiente de la energía y el agua, así como el manejo responsable de nuestros residuos, bajo la lógica de una mejora continua en estas iniciativas.



RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

Contribuir a una mejor calidad de vida para la comunidad, desde la educación y prevención en salud.

Aportar con la entrega de soluciones en salud en grupos poblacionales que no cuentan con los accesos ni oportunidades para el tratamiento de sus patologías.

GOBIERNO CORPORATIVO: ROLES, RESPONSABILIDADES Y COMITÉS

Directorio

G4-34

El Directorio es el máximo órgano de nuestro Gobierno Corporativo, el cual está compuesto por nueve miembros elegidos en la Junta Ordinaria de accionistas, de los cuales uno de ellos ejerce en calidad de Director Independiente.

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

El Presidente del Directorio es quien conduce el Gobierno Corporativo de la Clínica visualizando con los otros Directores la estrategia de crecimiento y desarrollo para los próximos años, así como el manejo de sus riesgos.

G4-7

Clínica Las Condes es una Sociedad Anónima Abierta, que se rige por todas las normativas de la Superintendencia de Valores y Seguros. En ella se establece la entrega de información relevante para inversionistas respecto a políticas y prácticas de Gobierno Corporativo adoptadas, promoviendo la transparencia y una mejor toma de decisiones para los grupos de interés relevantes para la industria.

Directorio

Presidente

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

Vicepresidente

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

Director

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

Director

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

Director

Sr. Alejandro Quintana Hurtado
Abogado
RUT: 6.916.351-3

Director

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

Director

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

Director

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

G4-13

El 17 de diciembre de 2015, Raúl Alcaíno Lihn presentó su renuncia al cargo de Director. Al cierre del ejercicio, no ha sido designado un reemplazo. Este es el único cambio en el Directorio ocurrido durante el año.

Plana Gerencial y Dirección Médica Clínica Las Condes 2015

(en orden alfabético)

Gerente General
Gonzalo Grebe Noguera.

Director Médico
Dr. Erwin Buckel González.

Subdirectores Médicos
Dr. Patricio Burdiles Pinto, Subdirección Académica.
Dra. May Chomalí Garib, Subdirección de Gestión Clínica.
Dr. Francisco Javier Pizarro Iturriaga, Subdirección de Proyectos Médicos.
Dr. Emilio Santelices Cuevas, Subdirección de Planificación y Desarrollo.

Equipo Gerencial
Sra. Sonia Abad Vásquez, Gerente de Enfermería.
Sr. Rodrigo Alcoholado Moenne, Gerente de Planificación y Desarrollo.
Sr. Fernando León Imable, Gerente de Operaciones.
Sr. Aldo Levrini Ramírez, Gerente de Finanzas.
Sra. Marcela Pumarino Cruzat, Gerente de Personas.
Sra. Helen Sotomayor Peragallo, Gerente de Tecnologías de Información.
Sr. Pablo Yarmuch Fierro, Gerente Comercial.

Comunicaciones Corporativas
Sra. Carolina Contreras Haye, Directora de Comunicaciones Corporativas.

Contraloria
Sr. Guillermo Gajardo Porra, Contralor.

G4-34 · G4-40

El 23 de julio de 2013, y en cumplimiento con la legislación vigente, el Directorio de Clínica Las Condes designó a los integrantes del Comité de Directores, compuesto por Luis Manuel Rodríguez Cuevas, Arturo Concha Ureta y Raúl Alcaíno Lihn. Éste último fue designado Presidente del Comité en sesión del 13 de agosto de 2013, desempeñando el cargo hasta el 21 de diciembre de 2015.

El Comité se reunió en once sesiones durante el año para la revisión y análisis de diversos temas corporativos, financieros y de gestión de la Clínica.

Cumplimiento Normativo

El cumplimiento de normas y leyes es un imperativo en nuestro quehacer. Construimos confianza con nuestros grupos de interés, generando relaciones con un sustento ético que se rige por todas las normativas y regulaciones vigentes.

COMPROMISOS

Estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros sistemas de gestión, los cuales son un apoyo efectivo para alcanzar altos niveles de cumplimiento con las normas legales vigentes.

OBJETIVOS Y METAS

Certificar a Clínica Las Condes y sus filiales en un Modelo de Prevención de Delitos.

Realizar seguimiento al avance de los planes de acción para mitigar riesgos detectados en denuncias recibidas.

LOGROS 2015

Implementamos y gestionamos un sistema de denuncias.

G4-14 · G4-SO3

El programa de gestión de riesgos continuó avanzando durante 2015, siendo supervisado por el Comité de Directores. Este programa considera la auditoría de todos los procesos de la Clínica y sus filiales durante un periodo de tres años, priorizando aquellos que mitigan los riesgos de mayor impacto y/o probabilidad, los que son revisados cada año.

Asimismo, tras la examinación, el Comité de Directores aprobó el Plan Anual de Auditorías Internas, el que incluye la supervisión mensual de los resultados y de los compromisos adquiridos para mitigar los riesgos detectados en dichas auditorías. El Plan también contiene propuestas de mejoras en las situaciones que se estimen pertinentes con el fin de obtener la mejor regulación interna de nuestra organización.

El Modelo de Prevención de Delitos continuó su proceso de implementación durante 2015. Incluyó la revisión de todas las comunicaciones recibidas a través de la línea de denuncias anónima, la supervisión de las investigaciones surgidas a raíz de dichas denuncias, y un seguimiento a las medidas implementadas para mitigar los riesgos identificados. Al cierre de 2015, determinamos reforzar la metodología de seguimiento a través de la incorporación de nuevos controles.

Relación con nuestros grupos de interés

G4-26

La tabla a continuación, describe nuestros grupos de interés y las principales instancias de interacción que mantenemos con cada uno de ellos. Se trata de grupos que hemos definido como prioritarios, porque influyen en el desarrollo de nuestra agenda y/o porque están siendo directamente afectados por nuestras actividades.

GRUPO DE INTERÉS	INSTANCIAS DE RELACIONAMIENTO
Pacientes	Centro de Extensión: Educación y Talleres. Estudios de opinión a pacientes. Unidad de Servicio al Paciente. www.clc.cl / CLCTV / Revista Vivir Mejor / Redes sociales / Newsletter / Buzón de reclamos y sugerencias.
Accionistas e inversionistas	Juntas de Accionistas. Medios de comunicación. www.clc.cl FECU (trimestral), en www.svs.cl
Cuerpo Médico y Colaboradores: Enfermeras, Administración, Profesionales de la Salud, Personal de Apoyo.	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. Campañas internas de sensibilización.
Sindicatos	Reuniones interpersonales. Trabajo con Gerencia de Personas.
Comunidad/RSE	www.clc.cl Talleres de Educación, gratuitos para la comunidad. Inicio Plan de Relacionamiento Peñalolén. Programas de Educación en Chicureo. Programas de Inversión Social: Policlínico San Bernardo. Operativos médicos en regiones. Médicos de Atención Primaria

GRUPO DE INTERÉS	INSTANCIAS DE RELACIONAMIENTO
Instituciones públicas y Reguladores: Seremi Salud, Minsal, S.V.S., S.I.S, SERNAC, Municipalidad de Las Condes, Parlamentarios	Reunión de integrantes del Gobierno Corporativo en el marco de alianzas colaborativas y desde el apego a normas entregadas por Contraloría. Reuniones con entidades públicas asociadas a la industria.
Industria de las clínicas	Asociación gremial "Clínicas de Chile", Reuniones periódicas entre Gerentes Generales y las clínicas asociadas. Lo mismo, para Directores Médicos de estas clínicas.
Proveedores, isapres, laboratorios farmacéuticos	Reuniones periódicas con las Gerencia de Compras y Gerencia Comercial.
Alianzas con Instituciones Médicas/TMDU- Johns Hopkins Medicine	Reuniones permanentes calendarizadas entre equipos médicos. Investigación colaborativa y educación médica continua.
Alianzas con Instituciones Académicas	Trabajo mancomunado con Hospitales, Municipios, Seremi conducentes a Programas de Capacitación para Médicos de Atención Primaria, formativos de pre y postgrado. Investigación colaborativa y educación médica continua.
Medios de comunicación	La Dirección de Comunicaciones busca entregar el mejor servicio a los periodistas desde un relacionamiento activo.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

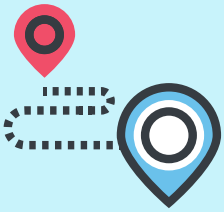
Las empresas modernas que buscan proyectarse a largo plazo visualizan la importancia de tener un Gobierno Corporativo sustentable en su desarrollo y crecimiento.

En Clínica Las Condes buscamos contar con una solvencia financiera sólida que entregue valor a nuestros accionistas y que a la vez nos permita continuar realizando inversiones en mejor tecnología y especialistas de excelencia en beneficio de nuestros pacientes.

Presentamos nuestro desempeño económico en términos de ingresos y egresos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año reportado, siguiendo los lineamientos de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad GRI G4, nivel Esencial.

COMPROMISOS

Nos comprometemos a tomar las mejores decisiones financieras, considerando los objetivos estratégicos de la organización y ponderando los riesgos asociados a ella.



OBJETIVOS Y METAS

Lograr un desempeño económico superior.

Cumplir con los objetivos del Plan de Expansión.

Mejorar la eficiencia operacional y desarrollar KPI's para la medición de nuestro desempeño.

Asegurar la continuidad operacional del área de Finanzas mediante un nuevo sistema de ERP.

LOGROS 2015

Habilitamos nuevos pabellones en el Edificio Verde e iniciamos la operación de nuevos servicios críticos. También habilitamos camas en el mismo edificio, para uso en 2016.

Realizamos la compra de un terreno para construir el Centro Médico Peñalolén, avanzando en nuestro proyecto de expansión.

Adquirimos una deuda de largo plazo, sumado a financiamiento con fondos propios para sustentar nuestros proyectos.

Logramos una mayor capacidad operativa y mejoras en los estándares de atención.

G4-EC1

Valor Económico Generado y Distribuido		$ / 2015
Ingresos	Valor Económico Generado (A)	
	Por actividades del negocio M$	$ 189.433.292
	De obligaciones financieras	$ 31.740.000
	Otros ingresos	
	Total Ingresos	$ 221.173.292
	Valor Económico Distribuido (B)	
	Pago a proveedores y otros gastos operativos	$ 125.583.721
	Salarios y beneficios sociales a colaboradores	$ 76.236.693
	Pagos de cuotas de leasing, bonos y préstamos	$ 8.349.478
	Pagos al Estado (tasas e impuestos)	$ 16.325.624
	Pagos de dividendos a los accionistas	$ 7.294.318
	Total Valor Económico Distribuido	$ 233.789.834
	Incremento o disminución neto de efectivo y equivalentes a efectivo	$ -12.616.542

Visualizamos la ética y la transparencia como ejes fundamentales para construir relaciones de confianza y largo plazo con todos nuestros grupos de interés. Este es uno de los factores que nos permite un desarrollo y crecimiento sustentable, en miras a lograr nuestra misión: ser el líder latinoamericano en la 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 nuestro público.

Nuestro Gobierno Corporativo se encuentra alineado bajo esta premisa, y se expresa en lineamientos claros y apegados a la normativa vigente, que guían y promueven la incorporación de la sustentabilidad en todos nuestros ámbitos de acción.

05

EXCELENCIA EN SALUD, SELLO DE CLÍNICA LAS CONDES

EXCELENCIA EN SALUD, SELLO DE CLÍNICA LAS CONDES

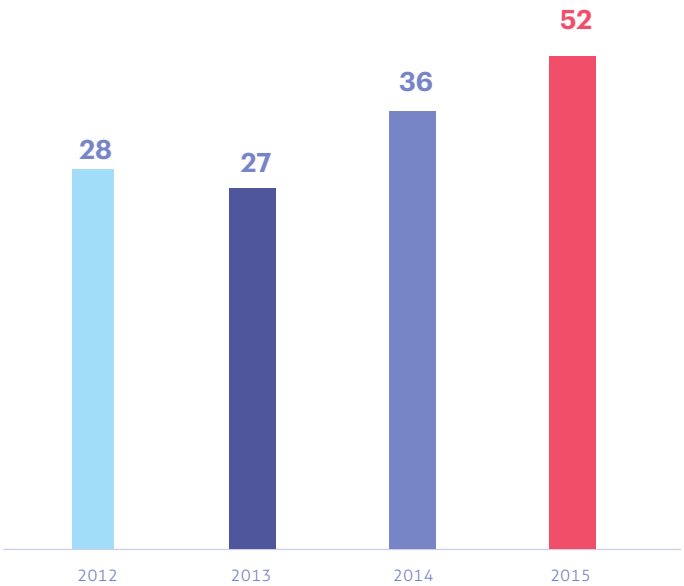
Nuestros pilares apuntan a incorporar la excelencia e innovación médica al cuidado de nuestros pacientes, con una atención cálida, humanizada y cercana. A través de la mejora continua de nuestros procesos buscamos entregar una medicina de excelencia y una experiencia distintiva, con los más altos niveles de calidad y seguridad.

Infraestructura, tecnología y medicina de vanguardia

Trabajamos con un Cuerpo Médico de reconocida calidad, compuesto por 200 médicos residentes y más de 500 con dedicación exclusiva.

Nuestro plan de crecimiento se ha robustecido con la incorporación de nuevos especialistas donde nos hemos propuesto reclutar a los mejores. Tal como muestra el gráfico, entre 2014 y 2015 se observa una importante alza en la contratación de médicos de planta, aumentando en más de 50%, versus el 13% registrado entre 2013 y 2014.

Incorporación de nuevos médicos de planta a Clínica Las Condes



HITOS MÉDICOS DE CLÍNICA LAS CONDES EN 2015

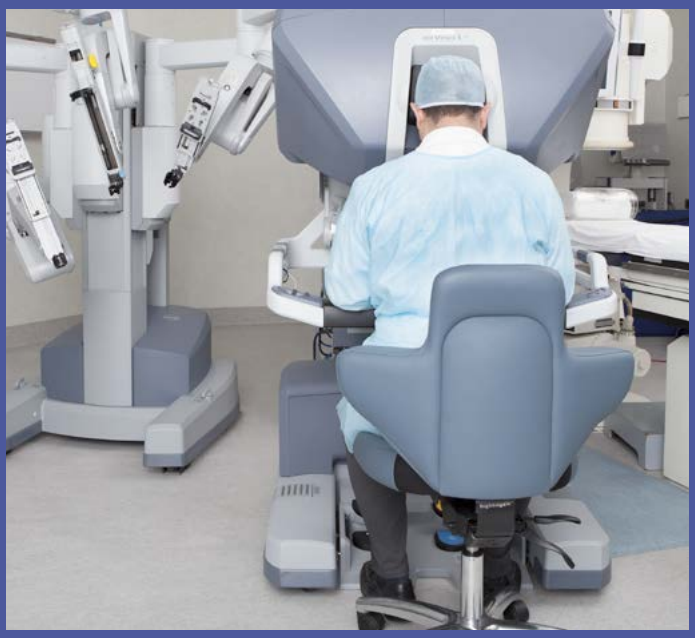
En nuestro constante esfuerzo por entregar una medicina de excelencia, que esté alineada con el desarrollo sustentable que hemos ido adoptando, incorporamos innovación y tecnología de vanguardia para el tratamiento de diversas patologías, lo que se traduce en diversos hitos médicos durante el año, que detallamos a continuación:

Trasplantes destacados

El exitoso trasplante bipulmonar en un paciente menor de edad afectado por una rara enfermedad genética, de muy mal pronóstico, fue un hito a nivel nacional.

Trasplante de corazón en paciente que el año anterior había recibido el primer corazón artificial pediátrico en Chile.

Realizamos 20 trasplantes renales de forma exitosa, la mejor estadística en este ámbito desde 1993.
Dimos inicio al programa de trasplante de médula ósea en niños.



Cirugía Robótica

Desde su implementación en la Clínica hace dos años, ya hemos realizado 200 intervenciones con esta tecnología en diversas especialidades.

En 2015, realizamos la primera cirugía robótica de apnea del sueño en Chile, en un paciente de 33 años que presentaba un rango severo de esta patología. Asimismo, realizamos la primera cirugía cardiaca con robótica a nivel regional y aplicamos la tecnología a pacientes con cáncer orofaríngeo.

Sialoendoscopía

Somos el único centro en Chile donde se practica este procedimiento para el diagnóstico y tratamiento de patologías de glándulas salivales.

Proyecto Innova Corfo VR Spine

El objetivo del proyecto consiste en el diseño de un sistema 3D de imágenes o biomodelos personalizados para patologías de columna, lo que favorece la planificación quirúrgica. Durante el año realizamos ocho cirugías planificadas exitosamente con el uso de esta tecnología.

Adquisición de Resonador con tecnología de punta

Con este equipo podemos realizar estudios con énfasis en el sistema nervioso central, osteoarticular, vascular y de abdomen, logrando imágenes de gran resolución y por lo tanto, diagnósticos más precisos sin el uso de contraste.

Dermatología

Implementamos la cirugía Micrográfica de Mohs, el tratamiento más avanzado, preciso y efectivo para el cáncer de piel a nivel mundial. El completo mapeo microscópico de los márgenes del tumor incide en una menor tasa de reaparición y un mejor resultado estético, además de facilitar el trabajo multidisciplinario.

Habilitación de equipos Point of Care GEM

Se trata de cuatro equipos instalados en el CPC Pediátrico, Pabellones, Intermedio Coronario y en el Laboratorio Central. El sistema de análisis avanzado permite realizar múltiples exámenes junto al paciente, y con los mismos estándares de calidad, seguridad y tecnología del Laboratorio Central.

Microscopía Confocal

Tecnología única en Chile para el estudio de lesiones pigmentadas de difícil diagnóstico clínico, evitando la necesidad de una biopsia.

Neurología

Implementamos un nuevo servicio para mejorar el manejo neurológico de pacientes de alta complejidad de la Unidad de Intermedio Neurológico y de la Residencia de Interconsultas de Neurología.

Nuevos pabellones

Estas instalaciones constituyen un apoyo de vanguardia e innovación tecnológica para el logro de futuros hitos médicos.

Clínica Las Condes cuenta con el único ECMO Móvil de Chile

ECMO (Oxigenación con Membrana Extracorpórea) es una tecnología que otorga la posibilidad de vida a pacientes en riesgo vital producto de una falla cardíaca, pulmonar o mixta. El aparato actúa como pulmón artificial externo, realizando la función circulatoria y oxigenatoria de este órgano.

En Clínica Las Condes, trabajamos con un equipo profesional altamente capacitado para el uso de esta tecnología, y desde 2008 contamos con el único dispositivo ECMO Móvil en Chile. Se trata de un aparato portátil de última generación, que puede ser trasladado hasta donde se encuentre el paciente, permitiendo su pronta estabilización y reduciendo el riesgo de muerte durante el trayecto a un centro hospitalario.

Gracias al trabajo mancomunado de nuestros equipos del Programa ECMO, el Servicio de Urgencia, la Unidad de Rescate, y la Unidad de Tratamiento Intensivo, pudimos ser gestores del primer rescate internacional de Latinoamérica con ECMO con resultados positivos, que además permitió generar un hito en la medicina nacional e internacional. El rescate se realizó en febrero de 2015 y se trasladó al paciente desde Argentina, conectado a ECMO móvil, a Chile.

PROYECTOS MÉDICOS DE ALTA COMPLEJIDAD

En Clínica Las Condes promovemos el desarrollo de proyectos médicos surgidos desde nuestro propio cuerpo de profesionales, entendiendo que son ellos quienes conocen muy de cerca las necesidades de nuestros pacientes y las oportunidades de mejora que podemos identificar.

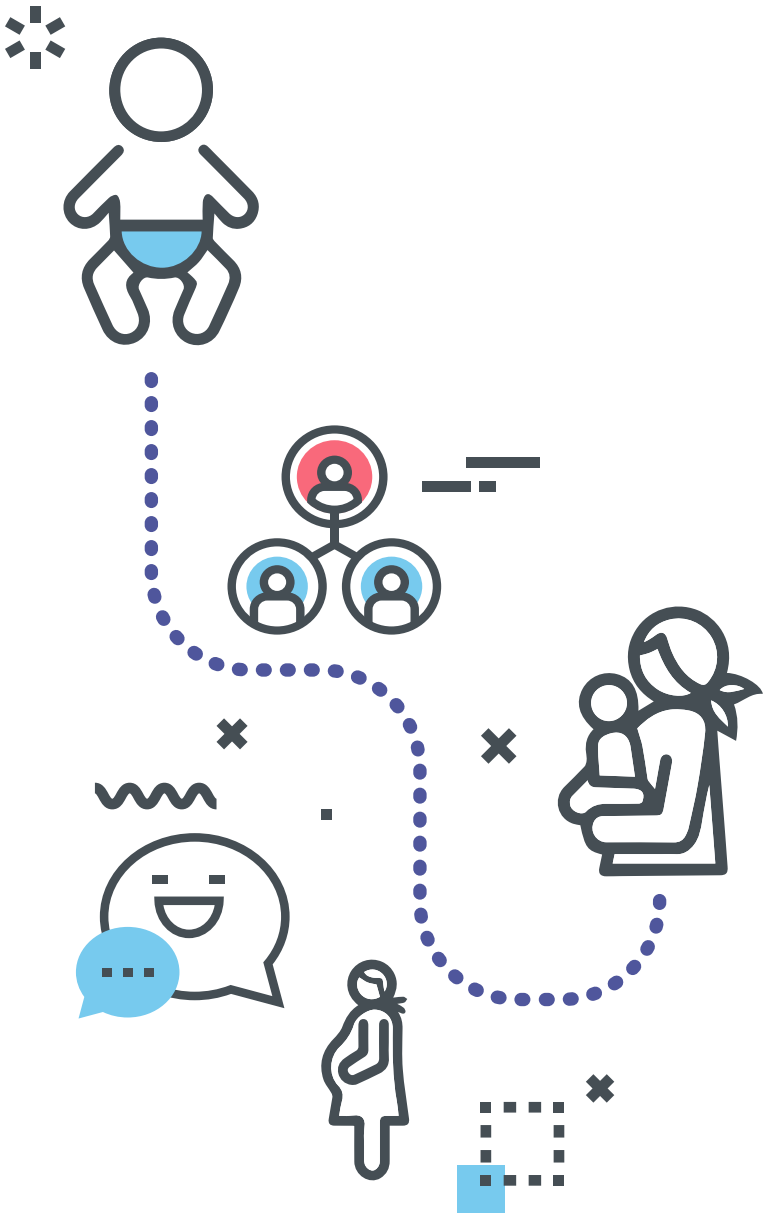
En 2015, modificamos la estructura de la Dirección Médica clasificándola en cuatro Subdirecciones: de Servicios Médicos, Planificación, Académica y de Proyectos Médicos. Esta nueva arquitectura de roles nos permitirá enfrentar de mejor manera el plan de crecimiento organizacional y entregar el verdadero soporte que requieren las distintas necesidades del Cuerpo Médico y los pacientes. Asimismo, iniciamos un importante trabajo con la redefinición del rol de las Jefaturas Departamentales y de Servicios, que pasan a cumplir un papel importante de la estrategia y la conducción y gestión de los diversos proyectos que surgirán de cada Departamento.

Durante el año implementamos más de 40 proyectos de innovación médica, los que alcanzaron distintos grados de terminación. También auditamos el estado de avance de muchos de ellos.

Realizamos una inversión de aproximadamente 15.500 UF, incluyendo compras de equipamiento para la entrega de nuevas prestaciones médicas, la habilitación de espacio físico para proyectos de determinadas especialidades y el refuerzo de unidades operativas relevantes, como el Servicio de Urgencias.

Entre los proyectos médicos aprobados destaca la adquisición de un equipo para el estudio de la marcha, que será implementado durante 2016; la implementación de la Sala CARE en los servicios críticos de adulto, para el seguimiento en línea de los signos y parámetros de pacientes hospitalizados; la aprobación para la incorporación en 2016 de un segundo equipo de radioterapia, entre otros.

Proyectos médicos destacados de 2015



Programa de partos naturales

Acogiendo el aumento creciente de parejas que prefieren una atención menos invasiva durante el embarazo y parto es que decidimos implementar un programa de parto natural, a cargo de un equipo multidisciplinario liderado por un especialista experto en el tema.

Se trata de un programa participativo en el que la pareja elije un plan de parto, incluyendo algunos aspectos relevantes del proceso, como la presencia de familiares, la inclusión de medicamento o anestesia y la posibilidad de que la mujer dirija el trabajo de alumbramiento. El objetivo es minimizar las intervenciones a aquellas necesarias para garantizar la seguridad de la madre y el hijo y potenciar el apego y la lactancia desde los primeros minutos de vida.

El proceso se desarrolla en un ambiente cálido, humano y a la vez seguro y profesional, gracias al compromiso de médicos, matronas y técnicos del área obstétrica y neonatal.

El programa constituye un precedente en este ámbito y estará disponible a partir de enero de 2016.

Centro de Enfermedades Raras

Las Enfermedades Raras se definen de acuerdo a la Unión Europea (EU), como aquellas que tienen una frecuencia inferior a 1 por 2000 habitantes. Se han descrito alrededor de 6 mil a 8 mil enfermedades raras y se estima que afectan al 6 a 8 % de la población en general. 80% de ellas son de origen genético y en más del 65% de los casos son afecciones graves habitualmente crónicas, progresivas y pueden producir discapacidad.

Dada la baja frecuencia específica de cada una de estas enfermedades, el diagnóstico suele ser muy tardío. Se estima que en promedio una persona afectada consulta entre 6 y 13 especialistas diferentes y demora hasta 5 años en tener un diagnóstico definitivo. Dado que son afecciones con compromiso multisistémico, su enfrentamiento y manejo debe ser multidisciplinario.

El Centro de Enfermedades Raras nace como un proyecto transversal a todas las especialidades de la Clínica, con la finalidad de identificar a los pacientes portadores de estas patologías, gestionar y optimizar sus requerimientos clínicos, desarrollando programas personalizados de seguimiento, de acuerdo a las recomendaciones internacionales para cada patología. El Centro combina la atención organizada que responde a la necesidad de atención de múltiples especialistas e interconsultores con el seguimiento monitorizado por sus médicos tratantes.

Identificar a estos pacientes precozmente, incluso en etapa prenatal, permite prevenir las complicaciones esperables para cada una de estas enfermedades o manejarlas tempranamente de manera integral. Este modelo de intervención, pone en práctica los conceptos ligados a la medicina de precisión, teniendo como meta la máxima expresión de las capacidades de cada uno de estos pacientes, facilitando su inserción en la sociedad.

De acuerdo a las cifras internacionales, en Chile debiera haber un millón de afectados por enfermedades raras; esperamos que el Centro de Enfermedades Raras se transforme en un centro de referencia nacional para estos pacientes y sus familias, tanto del sector público como privado.

Asegurando la calidad de nuestra atención

Una de las formas de asegurar y mantener la calidad de nuestros servicios médicos es a través de la evaluación y acreditación por parte de entidades altamente competentes y externas a nuestra gestión.

Primeros en excelencia

Somos la primera clínica en Chile en obtener acreditación de Joint Commission International. También somos la única afiliada formalmente a una de las cinco mejores clínicas de Estados Unidos: Johns Hopkins Medicine.

Además, contamos con el único laboratorio clínico en Chile con acreditación internacional.

Todas las exigencias de la acreditación apuntan a la creación de una cultura en torno a la seguridad del paciente. Los estándares y métodos de evaluación que utiliza son diseñados para fomentar mejoras sostenidas en el tiempo, con el fin de otorgar una atención médica cada vez más segura y confiable. Las acreditaciones son una herramienta efectiva de evaluación y administración de la calidad, que aseguran la excelencia en seguridad de nuestra atención y que nuestra medicina se rige por estándares de calidad internacional.

Asimismo, el sello de acreditación nos abre las puertas para compartir, conocer y aplicar las experiencias y conocimientos de otros hospitales acreditados en Estados Unidos y el mundo.

Afiliaciones y convenios

Johns Hopkins Medicine

Johns Hopkins Medicine es uno de los mejores hospitales de Estados Unidos. En el marco de afiliación, ha recibido valiosa asesoría en el diseño en ingeniería y arquitectura para nuestro proceso de expansión, así como recomendaciones para las mejoras en el funcionamiento de pabellones, en políticas de control de infecciones hospitalarias y en el proceso de acreditación ante la Joint Commission International. El acuerdo además nos permite acceder a segundas opiniones médicas.

Durante 2015 bajo este marco se realizaron distintas actividades, de las cuales se destaca:

Desarrollo del liderazgo de la Enfermera: Entre marzo y diciembre 2015, se llevó a cabo un programa de capacitación en liderazgo. Consistió en un grupo de 30 enfermeras líderes de nuestra Clínica que participaron en distintos talleres didácticos e interactivos que abordaron temáticas de liderazgo. Estos workshops fueron dictados por profesionales afiliados a Johns Hopkins Medicine.

Convenio Universidad de Chile

Desde 2009, somos campo clínico de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, en el marco de un convenio de cooperación con dicha institución, que se renovó en 2014 por cinco años. La Universidad de Chile es una de las diez mejores universidades a nivel latinoamericano.

El acuerdo contempla la formación de profesionales en distintas áreas, permitiendo que muchos de los cursos de especialización que Clínica Las Condes imparte a profesionales de la salud sean reconocidos por la escuela de postgrado de la Facultad de Medicina de esta universidad. El convenio además incluye colaboración en las áreas de investigación y docencia, permitiendo a nuestros profesionales hacer uso de la biblioteca y el laboratorio universitario, así como optar a un reconocimiento académico como profesores agregados en la Facultad de Medicina.

Una de las ventajas para la Facultad de Medicina es aumentar la disponibilidad y heterogeneidad de campos clínicos, que son esenciales para la formación de profesionales en el ámbito de la salud.

Una de las bondades para Clínica Las Condes, es tener una contraparte que permita el desarrollo académico de la docencia con altos estándares de exigencia. En éste ámbito, el foco principal de la clínica ha sido el postítulo profesional, donde se han implementado 25 programas de perfeccionamiento anuales en áreas disciplinarias específicas para médicos especialistas.

Estos programas de postítulo han permitido fortalecer el trabajo en equipo y el desarrollo de protocolos y guías clínicas, lo que ha significado la mejora permanente de la entrega de una atención de salud de calidad y seguridad a nuestros pacientes.

Por otra parte, nuestro hospital recibe por periodos variables de uno a tres meses, alrededor de 150 médicos que están haciendo su programa de especialización en la Universidad de Chile.

Además, somos centro formador de cinco especialidades médicas (Anestesiología, Coloproctología, Cirugía de Tórax, Traumatología y Radioterapia), lo que significa que la mayor parte del programa de formación se imparte en Clínica Las Condes. También contamos con ocho programas de cursos diploma teórico- prácticos con certificación universitaria, cada uno sobre un tema específico de la práctica clínica. Estos cursos tienen más de 220 horas y entregan competencias avanzadas en áreas específicas de la salud.

En el área de la investigación desarrollamos cuatro proyectos colaborativos anuales con la Facultad de Medicina de la Universidad Chile. Proyectos complejos de ciencia básica y de ciencia básica aplicada, en los cuales se han podido desarrollar líneas de investigación para contribuir a mejorar el conocimiento de distintos diagnósticos. De esta manera, estamos constantemente contribuyendo tanto a nivel interno a mejorar a nuestros propios profesionales y a nivel externo a mejorar la calidad de la enseñanza universitaria que hace la Facultad de Medicina.

Programas universitarios de formación en conjunto con la Universidad de Chile

5 Programas de especialidad en Anestesiología, Coloproctología, Cirugía de Tórax, Traumatología y Radioterapia.

25 Programas de perfeccionamiento para médicos especialistas.

10 Programas de capacitación médicos generales.

8 Cursos de Diploma en áreas de Gestión, Investigación, Cardiología, Cáncer Hereditario, Enfermería, Neurología y Medicina Deportiva.

Convenio RNAO

En 2011, iniciamos un trabajo con Registered Nurses' Association of Ontario (RNAO), la asociación de enfermeras profesionales de Ontario, Canadá, para ser reconocidos como una organización que utiliza mejores prácticas, en cumplimiento con su programa Best Practice Spotlight Organization (BPSO).

Para ello, la Gerencia de Enfermería implementa guías de práctica clínica basadas en evidencia reconocida a nivel internacional, favoreciendo la calidad y seguridad de la atención. Tras un proceso de tres años, obtuvimos el reconocimiento de RNAO como clínica que utiliza las mejores prácticas en el cuidado de nuestros pacientes.

Convenio TMDU

En noviembre de 2015, firmamos un importante acuerdo con la Universidad Médica y Dental de Tokio (TMDU) y la Universidad de Chile, para establecer el único programa de formación de médicos de doble titulación MD/PhD en Latinoamérica.

Se trata del "Programa de Doctorado Conjunto Universidad de Chile y TMDU en Ciencias Médicas con mención en especialidad médica", que en un plazo de cinco años formará a profesionales en el área de Cirugía Digestiva, Cirugía Coloproctológica o Gastroenterología. El programa incluye entrenamiento avanzado en cirugía gastrointestinal, endoscopía y otras herramientas de diagnóstico en enfermedades gastrointestinales, siendo Clínica Las Condes el campo clínico de formación, a partir de abril de 2016.

Esta iniciativa es un orgullo para nosotros y es reflejo del esfuerzo que realizamos por entregar medicina de calidad y al mismo tiempo promover la innovación, investigación y docencia, en beneficio de nuestros pacientes y de futuros especialistas.

Importantes mejoras en la Ficha Electrónica DOC

En el contexto de mejorar el servicio que ofrecemos a nuestros pacientes, durante 2015 implementamos una serie de mejoras respecto del uso de la Ficha Electrónica DOC:

• Completamos la configuración de 10 mil medicamentos para el arsenal farmacológico ambulatorio. Ello incentiva a nuestros médicos a utilizar las indicaciones de medicamentos a través del catálogo de la Ficha Electrónica DOC.

• Realizamos mejoras en el sistema de ingreso de indicaciones médicas en la Ficha Electrónica, para consultas ambulatorias. Con ello se reduce el tiempo de registro médico y podemos realizar un mejor seguimiento de futuras indicaciones.

• Implementamos el uso de la Ficha Electrónica DOC en los vacunatorios de Estoril y Chicureo. Esto representa una mejora significativa para nuestros pediatras, al permitirles contar con información en línea y actualizada del registro de inmunización.

Calidad y seguridad al más alto estándar

G4-15 · G4-16

La calidad y la seguridad en la atención médica son aspectos esenciales en nuestro quehacer. En esta tarea encontramos apoyo y dirección en estándares que existen a nivel mundial para la evaluación y gestión de aspectos ligados a la atención médica en establecimientos de salud. Además de la calidad y seguridad del servicio, se evalúa la experiencia del paciente y la gestión de la salud más allá de las enfermedades, señalando indicadores de evaluación de las diversas prácticas.

Entendiendo que un servicio de calidad es un servicio seguro, adherimos de manera activa a las normas y recomendaciones de la Joint Commission International y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que detallamos a continuación:

Joint Commission International

Entidad creada en 1998 como brazo internacional de The Joint Commission, para mejorar la calidad y seguridad de la atención a pacientes, verificando el cumplimiento de las seis Metas Internacionales de Seguridad del Paciente:

- Identificar correctamente a los pacientes.
- Mejorar la comunicación efectiva.
- Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo.
- Garantizar una cirugía en el lugar correcto, con el procedimiento correcto y para el paciente correcto.
- Reducir el riesgo de infecciones asociadas a la atención de salud.
- Reducir el riesgo de daño al paciente por caídas.

Cada una de estas metas tiene diversos protocolos asociados para apoyar su cumplimiento. En Clínica Las Condes nos hemos mantenido por sobre los estándares fijados para las actividades ligadas a estas metas, obteniendo la acreditación y asegurando que nuestros procesos de salud se efectúan bajo un marco de seguridad.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

Esta entidad tiene como objetivo coordinar las políticas económicas y sociales de los 34 países miembros, entre ellos Chile. A partir de una serie de indicadores homogéneos que operan como instrumentos de evaluación, sumado a criterios de medición unificados, se puede obtener información comparable respecto de alguna condición determinada en los países adherentes a la OCDE. Esta información es útil para evaluar logros y metas, plantear mejoras, analizar experiencias y diseñar planes de mejoramiento continuo.

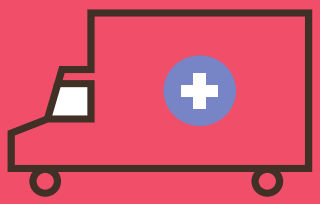
"Una buena salud es necesaria para que las personas puedan prosperar como ciudadanos, miembros de familia, trabajadores y consumidores. Mejorar la salud es una preocupación clave de los países adherentes a la OCDE[3]".

Considerando lo que señala esta organización, medimos nuestros resultados en salud utilizando los indicadores e instrumentos que allí se proponen.

El trabajo realizado permite a nuestros pacientes comparar los indicadores de Clínica Las Condes asociados a la seguridad del paciente, con aquellos de países miembros de la OCDE, de manera individual o como promedio país. Los resultados arrojaron que estamos mejor posicionados que el promedio de los países OCDE en todos los indicadores analizados.

(Las últimas estadísticas comparativas con la OCDE corresponden a 2011. Es lo más reciente que ha publicado este organismo. Esta información de la Clínica se encuentra disponible en la web corporativa.)

[3]*htttp://www.oecd.org/centrodemexico/publicaciones/salud.htm*



Ley de Urgencia

Cerramos el año con 100% de cumplimiento de nuestras obligaciones en relación a la fiscalización de la Ley de Urgencia.

Nuestra Clínica cuenta con programas orientados a ayudar en la entrega de una medicina segura

Programa de Reducción de Infecciones Intrahospitalarias

En cumplimiento con las definiciones ministeriales, monitoreamos la aparición de infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS) en procedimientos específicos (catéter urinario a permanencia, catéter venoso central, ventilación mecánica y cirugías centinela), así como aquellas infecciones detectadas por vigilancia, las que fueron adquiridas durante la hospitalización y que pueden asociarse a alguna atención de salud.

En Clínica Las Condes realizamos un esfuerzo mayor, incorporando nuevos indicadores de infecciones detectadas, adicionales a las ministeriales. Ejemplo de ello, es la Tasa de Infección Respiratoria Baja (IRB) no asociada a Ventilación Mecánica:

• La tasa global en 2014 fue de 1.09 por 100 egresos y el primer semestre de 2015, de 1.22 por 100 egresos (N=134), con mayor presencia de IAAS no ministeriales en todos los periodos observados:

La tabla a continuación muestra que la tasa global por 100 egresos acumulada a septiembre de 2015 fue de 1.25 (61 ministeriales y 154 no ministeriales, mayor a la tasa registrada en 2014, de 1.09. También se observa que existe mayor presencia de IAAS no ministeriales en todos los periodos observados, lo que responde a nuestra gestión en esta materia.

Tasas Globales de IAAS

	TASA 2014	1º TRIMESTRE 2015	2º TRIMESTRE 2015	3º TRIMESTRE 2015	TASA ACUMULADA 2015
Tasa Ministerial	0.34	0.34	0.36	0.36	0.35
Tasa No Ministerial	0.75	0.75	0.75	0.92	0.89
Tasa Global	1.09	1.09	1.11	1.28	1.25

Reingresos y Reclamos

Entre las consecuencias indeseables por la presencia de IAAS se encuentra el reingreso de pacientes y el aumento de reclamos. En Clínica Las Condes monitoreamos el reingreso de forma permanente, así como la Tasa de Reclamos por IAAS. En la siguiente tabla se aprecian ambas tasas trimestrales y acumuladas a septiembre de 2015. Si bien los resultados para 2015 están por sobre el estándar histórico, sí se registra una baja respecto de lo observado durante 2014.

Tasas globales de IAAS

	ESTÁNDAR HISTÓRICO	2014	1° SEMESTRE 2015	3° TRIMESTRE 2015	TASA ACUMULADA 2015
Tasa de Reingresos x 100 IAAS	8.11	26.97	22.06	23.8	23
Tasa de Reclamos x 100 IAAS	3.01	12.45	3.01	3.75	4.69

Área académica: Docencia e investigación

La medicina es un campo académico en constante evolución. En este sentido, y como parte de nuestro compromiso con el óptimo cuidado de nuestros pacientes, en Clínica Las Condes contamos con una instancia formal para actualizar nuestros conocimientos y técnicas de manera permanente, con foco en la excelencia e innovación. Cabe destacar además, que el perfeccionamiento continuo de nuestros especialistas y profesionales de la salud y las iniciativas de investigación en las que participamos se enmarcan en el desarrollo sustentable de nuestra Clínica, ya que nos permiten estar a la vanguardia en términos de conocimientos para continuar la entrega de una medicina de calidad y ayudar a generar nuevos conocimientos que beneficien a la comunidad.

La Dirección Académica es la unidad encargada de promover la gestión del conocimiento y facilitar actividades de formación y perfeccionamiento para nuestros médicos y profesionales de la salud, a través de la docencia e investigación.

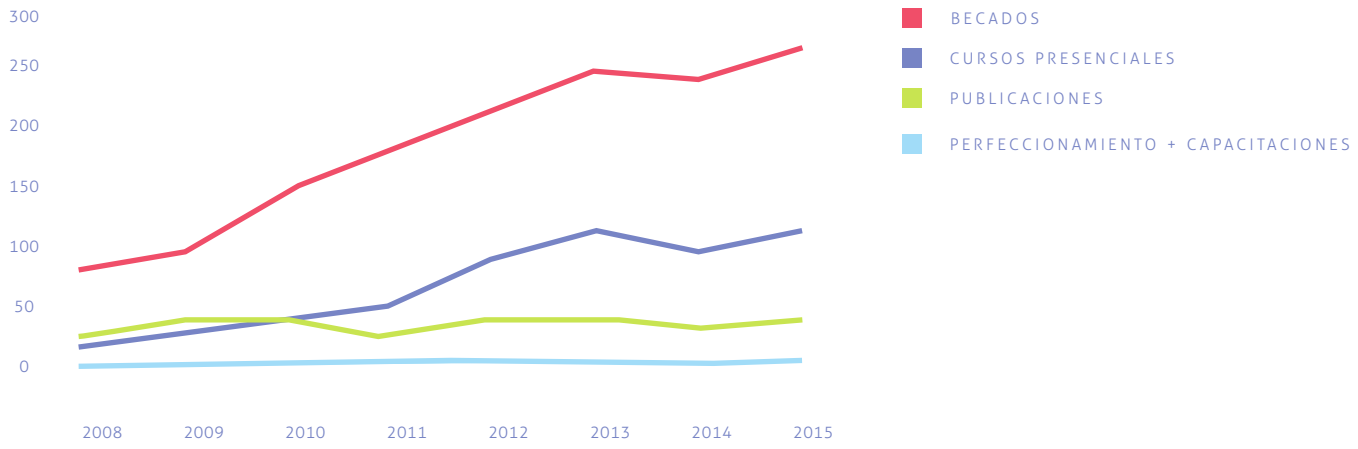
Docencia

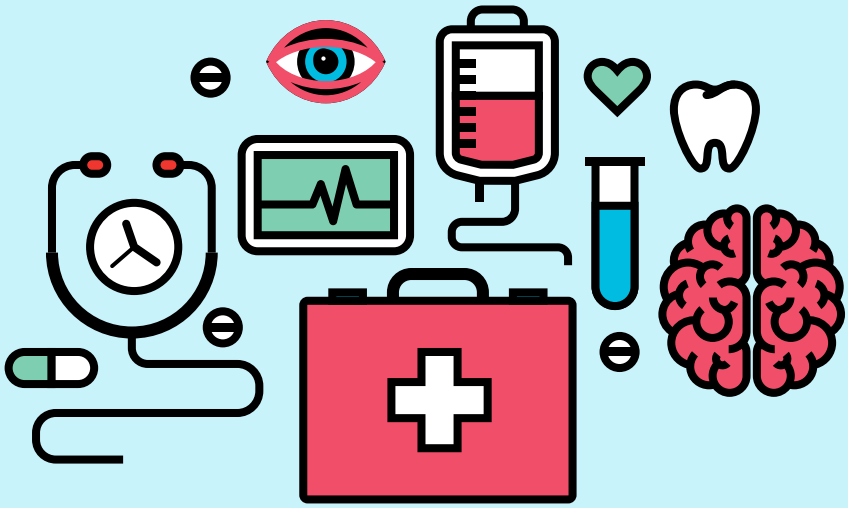
Nuestro cuerpo docente está compuesto por más de 125 académicos acreditados por la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, altamente calificados, quienes son los responsables de las distintas actividades de docencia que se realizan en la Clínica.

Contamos con 40 programas universitarios de formación, perfeccionamiento y capacitación que junto a las rotaciones de especialidades nos permiten recibir más de 250 médicos al año en la Clínica. Asimismo, más de 150 internos de diversas carreras en salud realizan parte de su formación en nuestras dependencias.

Durante 2015, realizamos más de 110 cursos presenciales de actualización con invitados internacionales de primer nivel y 10 cursos gratuitos para médicos de atención primaria de la Región Metropolitana, programa que lleva 17 años y cuyo objetivo principal es mejorar las competencias del rol de estos médicos y descomprimir el sistema hospitalario de derivaciones innecesarias o tardías.

A continuación, se muestran las tendencias en desarrollo académico entre el 2008 al 2015, las que reflejan un alza sostenida en becados, cursos presenciales, publicaciones, capacitaciones, investigación y diplomas. Lo anterior refleja la importancia de potenciar La Clínica de manera sustentable para aumentar el nivel de conocimiento interno.





También destacan los cursos teórico-prácticos con certificación universitaria del Departamento de Anestesiología, así como los cursos de Introducción a la Investigación Clínica y Análisis Crítico de la Literatura Biomédica, que permitirán aumentar nuestro capital humano para la investigación científica.

Nuestro permanente esfuerzo en docencia para el sector de salud fue reconocido en el III Congreso de Educación Continua Universitaria, celebrado en octubre de 2015, donde Clínica Las Condes fue el único hospital invitado a exponer su experiencia.

Investigación

Somos los primeros en investigación biomédica y clínica entre los hospitales privados de Chile, contribuyendo de manera activa a la difusión e innovación de este conocimiento. En 2015 participamos de la publicación de más de 40 artículos médicos científicos de primeros autores con filiación de Clínica Las Condes en revistas indexadas en Medline, PubMed y Scielo.

Lo anterior significa sostener un caudal permanente de reportes científicos. Durante 2015, aportamos Ch$50 millones para financiar ocho nuevos proyectos de investigación y obtuvimos financiamiento de la industria para un nuevo proyecto multicéntrico.

• Actualmente, Clínica Las Condes acoge 72 proyectos de investigación en curso con una tasa de cumplimiento en la ejecución de 95%.

Revista Médica Clínica Las Condes

Publicada de forma ininterrumpida desde 1989, la Revista Médica CLC se ha constituido en la revista científica chilena de mayor tiraje y cobertura del país, con suscripciones tanto nacionales como internacionales. Nuestro objetivo es contribuir a la actualización y difusión del conocimiento en Medicina, dedicando cada edición a un tema específico y relevante, así como a innovaciones en diagnóstico, terapia, tecnología, medicina y derecho, bioética y revisiones sistemáticas de la base Cochrane. En 2015, el volumen 26 de la revista contó con 6 ediciones de 2.500 ejemplares cada una.

A principio de 2015 suscribimos un contrato con la Editorial Elsevier y su plataforma web, por lo que a partir de enero del mismo año la revista puede ser leída en formato digital y con libre acceso, aumentando su visibilidad e internacionalización.

Biblioteca Biomédica de Clínica Las Condes

Disponemos de una completa Biblioteca Biomédica al servicio de todos nuestros colaboradores, incluyendo médicos, profesionales de la salud y estudiantes en programas de estudio. Nuestra colección se compone de 2.300 libros y suscripciones a más de 700 revistas científicas. Además, contamos con los recursos on-line OVID, Cochrane, Clinical Key y Best Practice, así como la conexión por red a los recursos de la Biblioteca Central de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, con más de 7.000 libros y revistas on-line. A ello se suma una colección de 3.600 libros de literatura universal.

06

EXPERIENCIA DEL PACIENTE, INSPIRACIÓN DE NUESTRA GESTIÓN

EXPERIENCIA DEL PACIENTE, INSPIRACIÓN DE NUESTRA GESTIÓN

Con la entrega de nuestros cuidados y servicios médicos, anhelamos que cada uno de nuestros pacientes pueda optar a una mejor calidad de vida. Las personas quieren Vivir Mejor.

Son numerosas las acciones que realizamos para asegurar un mayor bienestar a nuestros pacientes. Contamos con un cuerpo médico y profesionales de excelencia, quienes desde una experiencia cálida y humanizada despliegan su vocación en miras a la mejor recuperación de todos quienes acuden a nuestra organización. Tenemos procesos tecnológicos de última generación, así como una infraestructura de vanguardia que ayudan a la entrega de una medicina segura guiada por estándares internacionales de calidad.

El desarrollo de nuestro plan de expansión implica pensar en cómo crecer de manera sustentable en la entrega de servicios de salud, por lo que definimos realizar un diseño global de las interacciones con los pacientes. Durante 2015, exploramos los distintos tipos de necesidades y valoraciones respecto a la experiencia del paciente, buscando entender, desde ellos y con ellos, los aspectos claves del viaje del paciente en su relación con la Clínica, para crear y construir de forma colaborativa una Experiencia cercana y diferenciadora.

Desde nuestro ámbito de acción, el primer paso para lograr este objetivo mayor es perfeccionar la experiencia que ofrecemos al paciente, a partir de una mirada integral que involucre estudiar y configurar el modelo de ruta del paciente, en cada uno de los servicios, desde que existe una necesidad de atención, se acerca y tiene el primer contacto con la Clínica, hasta el momento en que finaliza este proceso.

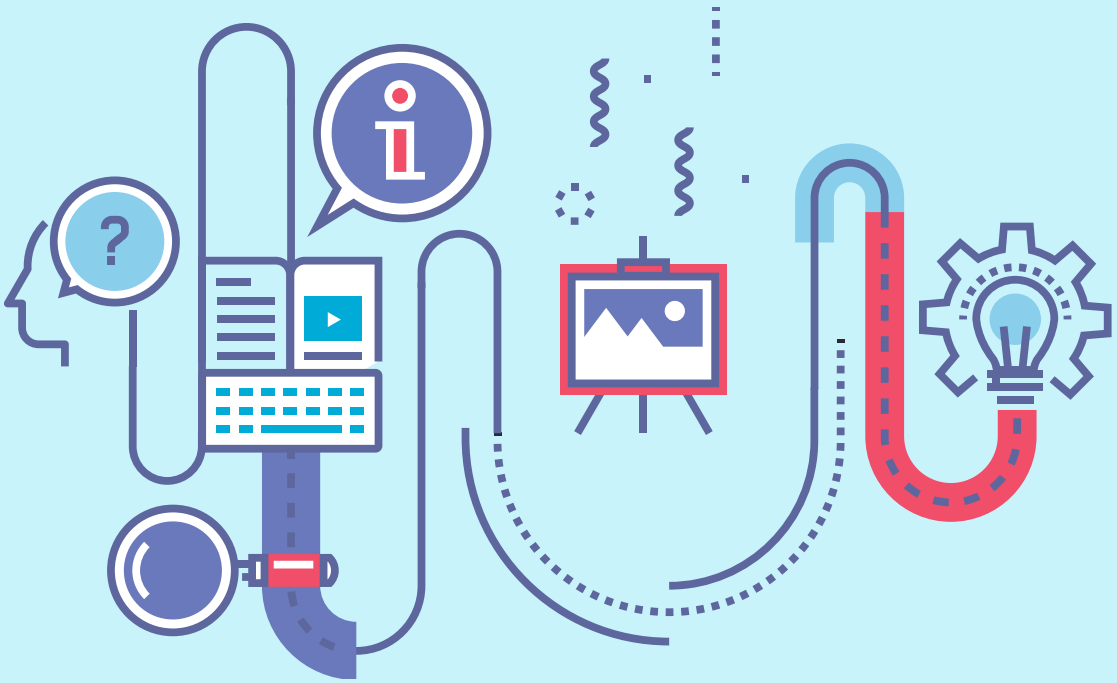
Para determinar la conceptualización de la experiencia nos basamos en estudios cualitativos: entrevistas en profundidad, observaciones en terreno, y análisis cuantitativos. Con éstos, desarrollamos los cinco pilares de la experiencia, los que sustentarán la línea de trabajo desde el relacionamiento, servicio y calidad de atención que merecen nuestros pacientes.

CLC

Se trata de un proyecto corporativo donde se articulan una serie de áreas en un cruce estratégico, pues el alcance del proyecto impactará en toda la organización. Son varios los aspectos que todos deberemos trabajar, tanto el personal de apoyo, administrativo, los profesionales de la salud y el Cuerpo Médico, asumiendo cada uno la responsabilidad por la entrega de un servicio de excelencia.

Vale precisar la importancia que tiene para la Clínica la relación con nuestros pacientes, la cual hemos ido desarrollando durante muchos años. Hoy queremos potenciar de manera transversal la experiencia, para hacer de ésta una Clínica reconocida no sólo por una cultura de seguridad hospitalaria, sino por la cercanía con la que acogemos a nuestros pacientes, de cara a un desarrollo sustentable.

Este capítulo detalla nuestros compromisos, objetivos y metas en este ámbito, así como los principales indicadores y logros alcanzados durante el año.



COMPROMISOS

Nos comprometemos a ir más allá de la entrega de un buen servicio que de alguna manera podría ser heterogéneo en relación al lugar donde se efectúe, buscamos diseñar y entregar una experiencia excepcional estandarizada en los distintos puntos de las rutas de atención.

OBJETIVOS Y METAS

• Diseñar la experiencia de los pacientes, generando herramientas de monitoreo continuo.

• Generar un modelo conductual que nos permita preparar a todo el personal de contacto en cuanto al sello de atención de pacientes.

• Generar un plan de implementación que contenga los proyectos claves para implementar la experiencia deseada.

• Contar con un total de 226.000.m2 operativos, incluyendo 22 pabellones (ginecológicos, ambulatorios, híbridos, de alta complejidad y centrales) y 300 consultas médicas.

• Continuar profundizando en el modelo de atención a través de centros especializados.

• Continuar con la expansión territorial a través de centros satélites.

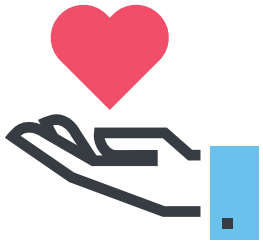
LOGROS 2015

• Redefinimos la experiencia de nuestro paciente.

• Generamos un nuevo modelo de fidelización, en sintonía con las expectativas del paciente. Incluye acciones como programas de recordación, logrando más de 4.000 contactos en el año.

• Actualizamos y mejoramos la escucha al paciente: generamos un nuevo sistema que nos permite obtener la percepción de satisfacción de los pacientes en línea, recopilando más de 30.000 encuestas durante el año.

HACIA EL MODELO EXPERIENCIA DEL PACIENTE



Tal como se mencionó anteriormente, con el fin de avanzar en la dirección de Vivir Mejor, durante 2015 nos concentramos en analizar en profundidad la experiencia del paciente en Clínica Las Condes, a lo largo de los distintos viajes que experimentan con nosotros: Urgencias, Consultas, Hospitalización, Exámenes y Procedimientos, y así lograr comprender a fondo sus necesidades.

Los estudios cualitativos y cuantitativos que se realizaron para determinar la conceptualización de la experiencia incluyeron entrevistas a más de 600 personas en sus hogares. Con ello logramos graficar cada uno de los episodios que vive el paciente dentro de su viaje, desde el inicio de una necesidad médica hasta el seguimiento post-atención; logrando identificar los atributos que consideran relevantes y definir la experiencia que esperan en cada momento, así como los cambios necesarios para concretar esa mejora. También desarrollamos herramientas de medición para monitorear los cambios diseñados.

Luego realizamos cuatro talleres durante septiembre 2015 y sesiones de diseño, con la participación de expertos y más de 200 personas de las distintas áreas de la Clínica, incluyendo doctores, administrativos y distintos profesionales de la salud, quienes aportaron sus visiones para determinar los puntos críticos donde enfocar los cambios y mejoras.

El proceso culminó con la elaboración de un plan que incluye una serie de proyectos transversales y específicos para cada uno de los viajes identificados, los cuales esperamos desarrollar durante los próximos tres años.

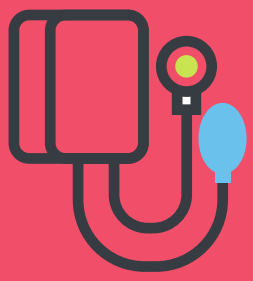
Sello CLC, proyecto fundamental para la experiencia de pacientes

Este proyecto surge a partir de la necesidad de generar un profundo proceso de transformación en nuestra cultura organizacional para efectivamente mejorar la experiencia del paciente. Consiste en entregar las herramientas y generar los aprendizajes que permitan establecer un estándar de atención inclusivo para todos los colaboradores de la Clínica. Se trata de un sello único que, basado en los pilares corporativos de la experiencia, sea capaz de generar nuevas pautas en la entrega del servicio clínico y administrativo.

Proyectamos para 2016 la realización de más de tres mil horas de capacitación para el personal de contacto e instaurar las capacidades técnicas y de liderazgo que buscamos socializar. El programa piloto de Sello CLC se iniciará en Consultas, con las especialidades de Otorrinolaringología y Medicina Interna, para luego extenderse hacia las demás.

Asimismo, para asegurar el ingreso de personas que estén en línea con el sello de atención que queremos establecer, revisaremos los procesos de selección, la estructura actual e involucraremos a todos los colaboradores a través de un plan de gestión del cambio en conjunto con las Gerencias involucradas, en este caso, Gerencia de Personas y los equipos médicos y profesionales de cada uno de los Departamentos.

PUERTAS DE ENTRADA Y SERVICIOS



G4-4

Organizamos nuestra actividad en torno a cinco puertas de entrada, a través de las cuales nuestros pacientes acceden a una asistencia médica de calidad, marcada por el sello de Clínica Las Condes:

1. Consultas médicas y Centros clínicos

Se trata de una importante puerta de entrada a Clínica Las Condes, desde donde se deriva un alto flujo de pacientes hacia otras áreas de atención, con el fin de seguir apoyando la mejor resolución de su diagnóstico o patología.

• 594.157 Consultas Médicas en 2015, en la Sede Estoril.

• 17.903 Consultas Médicas en el Centro Médico de Chicureo.

Nuestros Centros Clínicos ofrecen un modelo diferenciado de atención para determinadas patologías, utilizado por las mejores clínicas del mundo.

• Atención integral a través de un equipo multidisciplinario.

• Acompañamiento permanente en todas las etapas: diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, y donde el paciente es el centro de nuestro quehacer.

2. Servicio de Urgencia y Rescate

Disponemos de tecnología avanzada y equipos profesionales de alta especialización para atender emergencias médicas las 24 horas, categorizadas bajo el sistema ESI.

• Disponemos de 2 salas de resucitación cardio-pulmonar avanzada, 44 salas multifuncionales para todas las especialidades y 13 salas para la atención traumatológica de pacientes con convenio escolar.

• Contamos con consultas de Urgencia en La Parva y Valle Nevado.

• Reforzamos nuestra Unidad de Rescate, implementando sistemas que permiten una mayor coordinación y mejora en los tiempos de respuesta.

• Incorporamos vehículos de rápida acción, asistiendo a más de 2.800 pacientes.

• 163.345[1] atenciones médicas en 2015, 13,2% más que en el periodo anterior.

• 157 rescates aeromédicos nacionales y 60 rescates aeromédicos de los centros de ski.

[1] *Esta cifra incluye atenciones de urgencia en Estoril, Piedra Roja (Chicureo) y La Parva.*

3. UGCC

La colaboración del mundo público y privado es una manera real de aportar al mejor desarrollo de la salud a nivel nacional y sin duda, una importante puerta de entrada. En 2015 se siguió impulsando la **"Unidad de Gestión Centralizada de Camas" (UGCC) o Grupos Relacionados por el Diagnóstico (GRD).** En 2015 generamos un total de 6.286 días cama y se atendieron a 402 pacientes: 78% de éstos adultos; 17% neonatales y 5% pediátricos, cifras que implicaron el incremento de 15% respecto a 2014. Correspondieron principalmente a prestaciones de alta complejidad, resueltas éstas en la Unidad de Tratamientos Intensivos Adultos (UTI); Unidad de Cuidados Coronarios (UCC); Unidad de Cuidado Intensivo Pediátrico (UTI Pediátrica) y Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología (UTI Neonatología).

4. Medicina preventiva

Ofrecemos un servicio de evaluación médica, personalizado y especializado para empresas y personas naturales, con el fin de prevenir o detectar eventuales patologías de manera oportuna. Se trata de una de las más importantes puertas de entrada, junto con el Servicio de Urgencia y Consultas, entre otros.

• En 2015 nos acreditamos como Centro Referente de Salud de Hipobaria en Altura y Salud Ocupacional, a partir de un convenio con Codelco.

• Durante el año aplicamos el sistema de seguimiento a pacientes de Medicina Preventiva, con el fin de modificar conductas y prevenir enfermedades posteriores.

5. Unidad de pacientes internacionales

A través de esta Unidad entregamos un servicio de atención personalizado a pacientes extranjeros y expatriados, según sus necesidades médicas. Realizamos la coordinación de sus consultas médicas, exámenes, hospitalizaciones, urgencias y tratamientos de alta complejidad, encargándonos también de los traslados desde el extranjero y dentro del país. Para ofrecer una estadía más cómoda, contamos además con convenios a valores preferentes en distintos hoteles cercanos a la Clínica.

Asimismo, disponemos de numerosos convenios con Aseguradoras Internacionales, los que permiten al paciente cancelar sus atenciones con seguro internacional, ampliando las fronteras y posicionando a la Clínica a nivel a nivel global. Entre ellos destacan Bupa International, Cigna International, G.M.C. Services, International SOS, Best Doctors, Aetna International, Allianz Worlwide, Alianza, Nacional Vida, International Medical Group, United Health Care, Olympus, Metlife International, Axa Assistance (USA), Latin America, Medex, HTH World Wide, Euro Center, DKV Seguros.

A las puertas de entrada y servicios mencionados se suman diversas campañas y programas que constituyen acciones estratégicas para atraer a las personas, y a través de la consulta, generar con ellos un proceso de transformación hacia una mejor calidad de vida, bajo el concepto de Vivir Mejor.

SERVICIOS

Servicio de Hospitalización

Tenemos un equipo profesional de primera calidad, de permanencia a tiempo completo, además de modernas instalaciones y un avanzado equipo tecnológico para la atención de casos de alta, media y baja complejidad.

• 310 camas habilitadas, 16 pabellones quirúrgicos y dos de hemodinamia.
• 81.360 días cama en 2015, con un promedio de ocupación de 74.5%.
• 17.831 intervenciones quirúrgicas.
• Adjudicación de la licitación de gestión camas del Estado, en modalidad GRD: más de 400 pacientes atendidos, 15,2% más que en 2014.

Servicio de Diagnóstico y Apoyo Clínico

Contamos con todos los servicios necesarios para la atención integral de nuestros pacientes, a través de la Unidad de Diagnóstico por Imagen (DPI), la Unidad de Radiología y el Centro de Procedimientos Ambulatorios.

• 1.533.000 exámenes de laboratorio en 2015, 9.5% más que en 2014.
• 215.000 exámenes de radiología, 7.4% más que en 2014.
• Más de 430.000 procedimientos.

SEGUROS CLC

Compañía de Seguros CLC, que tiene como prestador preferente a Clínica las Condes

Complementando la actividad de nuestra empresa, disponemos de la gestión de Seguros CLC. Durante 2015, se desarrollaron una serie de nuevos productos, buscando satisfacer las necesidades de la comunidad. Entre estos, el Seguro Oncológico, Seguro Cardiológico, el Seguro Escolar Individual, el Seguro de Accidentes para Universitarios y el Seguro Integral para Afiliados Fonasa.

• 38% de participación del mercado en seguros individuales de salud y más de 133 mil asegurados que cuentan con alguno de los productos.

• Somos líderes en Seguros Escolares: durante 2015 más de 76 mil alumnos escolares y universitarios contaron con nuestra cobertura.

Seguros CLC es una compañía de seguros de vida que cuenta con productos que tienen por objeto otorgar cobertura para los distintos gastos médicos que implica una enfermedad y su tratamiento; sin duda otorga una mayor tranquilidad al paciente y su familia.

Para Seguros CLC, este fue un año de logros y novedades, superando los 133 mil afiliados. A los productos ya consolidados, como son el Seguro Integral, Seguro de Accidentes Personales y Seguro Escolar Colectivo, se sumó el afianzamiento del Seguro Mamá Feliz, que en 2015 creció 46,1%. Este último cuenta con beneficios para madre, cónyuge e hijo, además de cubrir 100% de los gastos médicos hospitalarios del parto, después de Isapre y seguros complementarios.

Destaca además, el crecimiento permanente que ha presentado la cartera de escolares en los últimos cinco años, de 10% promedio anual en el número de asegurados, lo que en 2015 se concretó en más de 76 mil escolares y universitarios cubiertos.

Este aumento sostenido se debe a la excelencia de nuestros estándares de atención en los colegios y en sus actividades deportivas y extracurriculares, sumado a una importante cobertura con el equipo de rescate y la calidad médica de nuestro prestador preferente Clínica Las Condes S.A. Trabajamos de manera permanente por otorgar la mejor experiencia del paciente, y una mayor capacidad de atención y cobertura geográfica.

Aseguradora líder en Seguros individuales con 38% de participación de mercado.

Entre las novedades destaca la creación del nuevo sitio web (www.segurosclc.cl) en el cual presentamos los distintos productos para que así nuestros afiliados pueden acceder a sus cuentas y estar continuamente informados.

En el ámbito administrativo, avanzamos en la implementación del Sistema de Siniestros, con lo cual optimizamos la gestión, evaluación y liquidación de los gastos ambulatorios y hospitalarios de todos los siniestros presentados por nuestros asegurados y/o beneficiarios. También dimos nuevos pasos con la integración de los procesos SAP para la gestión y seguimiento de las liquidaciones de Seguros Vivir Más.

Implementaciones tecnológicas de punta, sin duda que optimizan el tiempo y la experiencia del paciente.

En términos de productos, durante 2015 lanzamos tres nuevos seguros focalizados, que apuntan a cubrir las necesidades específicas previsionales de distintas comunidades:

• **Seguro cardiológico:** cobertura de 100% de los gastos médicos de hospitalización derivados de evento con o sin riesgo vital en la Clínica, después de la cobertura de Isapre y/o seguros complementarios. Además, cubre 100% de los gastos médicos ambulatorios y ofrece amplias coberturas para medicamentos y gastos no cubiertos por Isapre.

• **Seguro oncológico:** cobertura de 100% de los gastos médicos hospitalarios y ambulatorios en la Clínica después de la cobertura de Isapre y seguros complementarios de salud, con o sin riesgo vital.

• **Seguro Integral para afiliados Fonasa:** Con cobertura de 100% de los gastos médicos mayores, tanto hospitalarios como ambulatorios, en personas que se atienden bajo la modalidad libre elección.

Este último producto contribuye a que un número importante de pacientes del sector público puedan acceder a nuestros servicios, con experimentados especialistas y el uso de tecnología de punta. Ponemos nuestra Clínica a disposición de las distintas necesidades públicas y privadas, y seguiremos trabajando por generar instancias que ayuden a este fin, porque es parte de nuestra vocación organizacional.

Una prioridad en Seguros CLC es realizar la venta de nuestros productos en absoluto cumplimiento con la normativa vigente, asegurándonos de entregar toda la información correspondiente, para que las personas puedan decidir su afiliación de manera informada. Del mismo modo, esperamos lo mismo de nuestros clientes al momento de ingresar su información personal. Cabe destacar que en 2015 tuvimos una tasa de reclamos de 0,33%, mientras que el mercado registró 0,60% en el mismo periodo.

PERFIL DE NUESTROS PACIENTES

G4-8

Las personas que eligen atenderse en nuestra Clínica se dividen en dos grandes grupos: pacientes hospitalizados y ambulatorios. Durante 2015, el flujo de hospitalizaciones alcanzó la cifra de 23.751. Por otro lado, se registraron 594.157 consultas médicas, lo que representa el flujo ambulatorio, y que es donde se origina un significativo nivel de actividad para los distintos servicios que ofrecemos.

Nuestros pacientes cubren sus costos de salud haciendo uso de distintos sistemas de previsión, tanto públicos como privados. En este sentido, las Isapres, sistemas de salud público y seguros complementarios representan una parte importante del financiamiento de las atenciones médicas.

A ello se suman los convenios que hemos establecido con una serie de empresas e instituciones, con el fin de acercar a un mayor número de pacientes a nuestra organización. Entre ellos destaca la comercialización de planes preferentes con tres Isapres, los cuales entregan mayor cobertura en las prestaciones realizadas en Clínica Las Condes, reduciendo el copago.

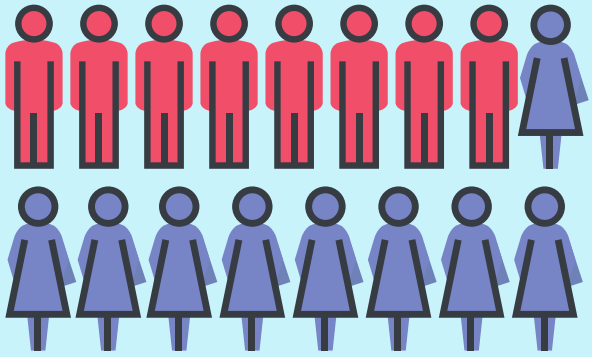
Durante 2015, atendimos a 250.601 personas, en todas nuestras sedes. Esta cifra da cuenta de un crecimiento de cerca de 24% respecto a 2014, año en que atendimos a 202.363 personas.

Del total registrado, 44% fueron hombres y 56% mujeres. El 87,5% de nuestros pacientes proviene de la Región Metropolitana, principalmente de las comunas de Las Condes, Lo Barnechea, Vitacura, Colina (Chicureo), Providencia y La Reina.

Catalogados por tramo etario, cerca de 25% de nuestros pacientes se concentra en el grupo que va desde los 0 a 15 años, y otro 25% entre los 31 y 45 años. Si bien la gran mayoría son chilenos, también atendemos a un importante grupo de pacientes de nacionalidad boliviana, colombiana, brasileña y estadounidense, muchos de los cuáles viajan a Chile con el propósito de visitar la Clínica.

Pacientes Atendidos 2015

250.601 personas



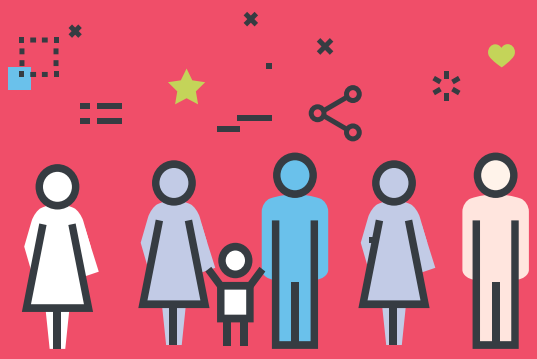
HOMBRES 44%

MUJERES 56%

Crecimiento sostenido

En los últimos años hemos podido observar un aumento permanente de nuestra actividad, creciendo incluso muy por sobre la industria.

De 2014 a 2015, la Clínica creció 9% en días cama, mientras que la industria aumentó tan solo 5%. Con ello, en 2015 aumentamos nuestra participación de 7,7 a 8,4%.



MI CLC

En 2015 trabajamos arduamente para lograr un mejor desarrollo de Mi CLC que se habilitará en 2016. Se tratará de una sección en el sitio web de la Clínica, al que cada paciente podrá acceder tras obtener un nombre de usuario y contraseña. Este sitio nos irá permitiendo mantener una relación más directa con nuestros pacientes, promoviendo la autogestión, el agendamiento de horas médicas, la revisión de exámenes, información de vacunas y productos asociados a la Clínica, como así también el reembolso de seguros y cuentas de pacientes hospitalizaos pero desde la comodidad de la casa u oficina. Estas medidas permitirán gestionar de mejor modo del tiempo de los pacientes.

Por lo tanto, se espera que para 2016 Mi CLC se despliegue una interfaz más ordenada de cara al usuario, y segmentada de acuerdo a los diferentes ciclos de vida (infantil, adolescente, adulto joven, adulto y senior). Asimismo, la nueva versión gestionará los datos de contacto del paciente, permitiendo que ellos ingresen y actualicen teléfonos y/o correos dentro de los parámetros establecidos, mejorando así la actual base de datos.

Reembolso web

Con el fin de mejorar la experiencia de nuestros pacientes, este año diseñamos la implementación de la función Reembolso Web. Aquellos pacientes que han optado por este sistema, ahora pueden ingresar solicitudes de reembolso de atención médica a través de la sección Mi CLC de nuestra página (www.clc.cl). De esta forma, evitan realizar el trámite de manera presencial en la Clínica.

Asimismo, un módulo administrativo para la gestión de las solicitudes ingresadas permitirá aceptar o rechazar el reembolso, enviando la respuesta vía email de forma inmediata al paciente.

Plan de fidelización y relacionamiento con nuestros pacientes: construyendo a largo plazo

Durante 2015 sentamos las bases para la construcción y desarrollo de un programa de lealtad de pacientes, para lo cual definimos una metodología que nos permitiera dar con un programa que estuviera alineado con las expectativas de nuestros pacientes, y que a la vez, fuera coherente con nuestros principios.

Tras un proceso de conceptualización y desarrollo, en el que se evaluaron distintas alternativas, logramos elaborar un programa piloto. Éste fue aplicado al Centro Clínico del Cáncer, donde se pudo observar su comportamiento y nivel de afinidad para realizar mejoras en el proceso.

El desafío para 2016 es la implementación efectiva del plan de fidelización, el que esperamos aplicar en un principio a otras dos patologías crónicas: diabetes y HTA.

HACIA EL MODELO DE CENTROS

En sintonía con la tendencia de hospitales líderes en el mundo, y en miras a entregar una medicina especializada que logre facilitar la atención de los pacientes, hemos estado trabajando para transitar desde un modelo de atención en base a la lógica de las especialidades individuales, que es lo que impera en nuestro país, hacia un modelo de atención holístico en base a Centros Médicos integrales. En ellos, además de poner el foco en el paciente y el tratamiento integral de su patología, buscamos incorporar un programa de atención en salud multidisciplinario que logre acompañarlo en todo su proceso, con la entrega de una atención más eficiente y cercana desde la promesa de marca, Vivir Mejor.

Con la creación de los Centros el paciente podrá resolver su problema de salud en un sólo espacio físico donde convergerán los médicos tratantes, los profesionales de enfermería, y los servicios que se entregan desde el área ambulatoria, hospitalaria y presupuestaria. Actualmente contamos con el Centro Clínico del Cáncer y el Centro de Nutrición y Enfermedades Metabólicas, el que será inaugurado en 2016, año en que trabajaremos para gestionar las próximas implementaciones.

Por lo mismo, durante 2015 hemos trabajado de manera importante por incorporar una perspectiva holística interdisciplinaria que permita trabajar de forma conjunta en los diferentes programas médicos, en miras a potenciar su desarrollo y consolidación, y visualizar la creación de los otros que iremos implementando en el tiempo.

Centro Clínico del Cáncer

Este Centro está conformado por un equipo multidisciplinario que acompaña en todo momento al paciente y su familia, desde la prevención hasta la recuperación de su enfermedad. Se integra por médicos oncólogos, cirujanos, radioterapeutas, patólogos y paliativistas, que actúan de forma coordinada junto a un equipo de apoyo constituido por enfermeras, psicólogos, tecnólogos médicos, químicos farmacéuticos, y nutricionistas especializados en el manejo y atención de pacientes oncológicos.

Un Comité Oncológico decide el mejor tratamiento para la situación clínica de cada paciente, en reuniones semanales y extraordinarias y a las que asisten todos los especialistas asociados al diagnóstico. El trabajo sistemático de este Comité aporta una mirada holística para abordar la recuperación y mejorar la calidad de vida de los pacientes con cáncer.

21.300

CONSULTAS
EN
2015

7%

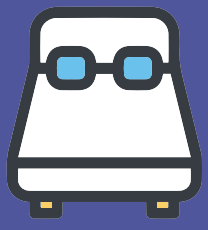
DE AUMENTO EN NÚMERO
TOTAL DE CONSULTAS
CON RESPECTO A 2014

7.680

DÍAS CAMA,
10% MÁS QUE
EN 2014

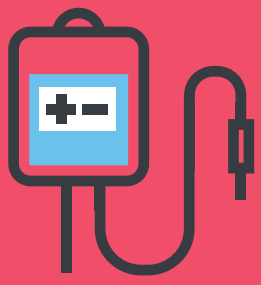
5%

DE AUMENTO EN
TRATAMIENTOS
CURATIVOS, SEÑAL
IMPORTANTE DE
DETECCIÓN TEMPRANA
DEL CÁNCER



93%

DE PACIENTES HEMATO-
ONCOLÓGICOS VALORARON
POSITIVAMENTE LOS SERVICIOS
DE HOSPITALIZACIÓN



Durante 2015, el número de tratamientos de quimioterapia ambulatoria y hospitalizada aumentó en 19% y 18% respectivamente, gracias al uso de mejores medicamentos que permiten tratamientos más cortos y con recuperaciones más rápidas para nuestros pacientes, ayudándoles a mejorar su calidad de vida en este periodo.

Asimismo, observamos mayor conciencia de la importancia de la prevención. Ha aumentado la casuística de nuevos pacientes que se han inscrito en programas de prevención primaria y secundaria. Durante 2015, el número de personas que trabajó por dejar de fumar aumentó en 10%, mientras que el número de exámenes preventivos de cáncer de colon y mama aumentó en 57% y 18%, respectivamente.

En esta línea, durante 2015 se aprobaron los recursos para la actualización de equipos de radioterapia y la ampliación de las capacidades de la Plataforma Ambulatoria de Consultas y Quimioterapia, tanto en ambulatorio como hospitalizado. Este importante paso nos permitirá ofrecer tecnología de punta y contar con mayor capacidad para continuar atendiendo a nuestros pacientes de manera segura, en el marco y desarrollo de una medicina sustentable.

Transparencia total y resguardo de la confidencialidad del paciente

El resguardo de la confidencialidad del paciente es uno de los derechos fundamentales que otorga la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes y que en Clínica Las Condes reguardamos como el derecho más inalienable en el proceso de atención.

Además de la información legal que todos los profesionales de salud manejan, la Clínica cuenta con una serie de Políticas y Protocolos disponibles para el total de la organización que explicitan de manera única y clara la trascendencia de este cumplimiento. Estas normativas internas son socializadas en distintas instancias educativas.

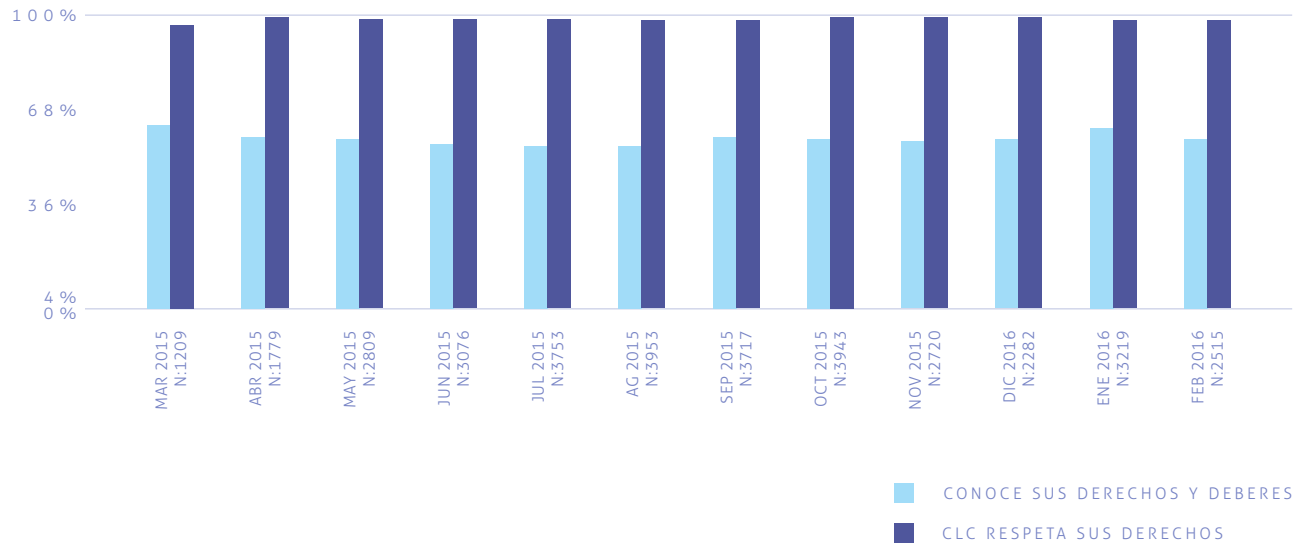
Para entregar el soporte tecnológico adecuado para el cumplimiento de este objetivo, contamos con una Política General de Seguridad de la Información. Ésta forma parte de los documentos y contenidos de capacitación entregados a todos los colaboradores nuevos al momento de ingresar a la Clínica y se recalca en distintas oportunidades para quienes aquí trabajan. Nos hemos ocupado también de generar una serie de medidas e implementar dispositivos seguros para el mejor resguardo de la información, tales como claves de acceso a sistemas, bloqueo de puertos USB y unidades de CD y DVDs, y fichas electrónicas con definición, diferenciación y restricción de acceso.

DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE

Una de nuestras preocupaciones es el debido conocimiento de los pacientes acerca de sus derechos y deberes. Varios años antes de que se promulgara la Ley de Derechos y Deberes ya nos estábamos ocupando de entregar información a nuestros pacientes a través de diversos canales: página web, videos informativos, canales en áreas de hospitalización, la entrega de un documento impreso al momento de ingresar a Admisión, entre otros.

Adicionalmente, hemos venido realizando consultas de forma mensual sistemáticamente, a través del tracking de satisfacción, respecto del conocimiento que tienen los pacientes sobre sus Derechos y Deberes y si, de acuerdo a su experiencia, éstos fueron respetados. Hemos observado mejoras paulatinas en cuanto al nivel de conocimiento, pero nuestro desafío es seguir generando los canales e instancias que nos permitan aumentar el número de pacientes informados, por lo que continuaremos trabajando con las distintas áreas para lograr este objetivo.

Derechos y deberes



EXPANSIÓN 2015

En un esfuerzo constante por optimizar nuestros servicios y aportar a una mejor calidad de vida de nuestros pacientes, cada año realizamos mejoras en distintos ámbitos de nuestra gestión.

A continuación, detallamos las principales iniciativas desarrolladas en el transcurso de 2015:

Optimización de la infraestructura

El proyecto de expansión de la Clínica, iniciado en 2010, continúa avanzando significativamente. Gran parte de las inversiones realizadas durante 2015 se relacionan con la puesta en marcha de nuevas áreas del Edificio Verde y la recuperación o ampliación de otras áreas en los demás edificios.

En el Edificio Verde, en el nivel -2, habilitamos y equipamos la nueva Central de Procesos, que incluye esterilización, armado de carros, y bodegas de instrumental e insumos clínicos; en el nivel -4 se entregaron las siete salas de capacitación, que en un principio serán utilizadas por el proyecto tecnológico Impacta; habilitamos en dos años un total de 12 nuevos pabellones. Así también se concluyeron las obras del gimnasio para pacientes hospitalizados, las oficinas de kinesiología, las oficinas de honorarios médicos y el nuevo atrium. Se abrió también el acceso por calle Estoril con áreas verdes y circulación peatonal.

En el Edificio Gris, se entregaron un total de 3.500 m^2 de áreas remodeladas: habitaciones de maternidad, salas LDR y Cevim (Centros de Embarazos de Alto Riesgo), Salas de Pre parto de maternidad, Pabellones de Ginecobstetricia, Laboratorio de Andrología, los pasillos de los pisos 1 y 4, así como consultas médicas de Pediatría, Ginecología, Traumatología, Oftalmología, Neurología y Medicina Interna. A ello se suma la habilitación de dos nuevas habitaciones plomadas, y una nueva guardería en el piso 2, con capacidad para 20 cunas También se habilitó un espacio para una nueva área: Intermedio Neurológico con ocho camas.

Asimismo, tanto en el Edificio Gris como en el Naranja habilitamos áreas para el Pre operatorio de pacientes, Programa de Enfermedades Raras, las oficinas de pasantía con Tokio Medical Dental University (TMDU), el área de Coloproctología y Piso pelviano y el espacio para la Central de Traslado de Aramark.

Por otro lado, en el piso 2 del Edificio Rojo habilitamos boxes para las atenciones de urgencia de baja complejidad. Esto nos permitirá enfrentar de manera más adecuada el ingreso a las áreas que corresponden, y desde la categorización de los pacientes por Triage de acuerdo a la complejidad de su diagnóstico. Esto mejora el servicio y los tiempos en la calidad de la atención desde la diferenciación de su patología. También habilitamos una nueva oficina para la AHA en el sector del Servicio de Urgencia.

En 2015 también aprobamos un presupuesto de inversión de alrededor de 540 mil UF para proyectos de mejora, los que serán desarrollados durante 2016: la habilitación de nuevas camas en la torre sur del Edificio Verde, la construcción de una nueva central de alimentación que incluye un nuevo comedor para nuestros colaboradores, además de la construcción de consultas para especialidades y áreas de trabajo médico.

Apuesta por la descentralización

Muy pronto nos dimos cuenta que si queríamos satisfacer nuestro anhelo de acercarnos a un mayor número de pacientes y entregar servicios médicos más alejados de los actuales polos de desarrollo, debíamos también ampliar la zona territorial de nuestro quehacer.

En el marco del proceso de expansión, ya habíamos iniciado en 2010 el desarrollo de Centros Satelitales en la Región Metropolitana, partiendo con el Centro Piedra Roja, en Chicureo. Durante 2015, trabajamos para consolidar nuestra presencia allí realizando una serie de inversiones para su crecimiento, entre ellas, la ampliación a 14 box del Servicio de Urgencia.

En 2015 también, luego de una serie de procesos administrativos previos y varios años de estudio de impacto, concretamos la compra de un terreno en Peñalolén de 17.000 hectáreas. En 2016 esperamos iniciar la construcción de este nuevo centro, que tendrá una superficie construida más de 4.000 m^2.

A lo anterior se suma nuestra presencia en los centros de esquí. Además de Valle Nevado y La Parva, obtuvimos el convenio con El Colorado, implicando esto que seremos la única Clínica a cargo de la atención médica, rescate y evacuación aeromédica de pacientes en estos centros deportivos invernales.

Ampliación de la Unidad de Rescate y de sus servicios: Salvar vidas es nuestra especialidad

Vale la pena destacar nuevamente al Servicio de Urgencia desde otra mirada estratégica. En el marco del Plan de crecimiento hacia el 2020, iniciamos la ampliación de la Unidad de Rescate, lo que se tradujo en una serie de mejoras que nos permitieron duplicar la cantidad de traslados y aumentar el nivel de complejidad de los rescates.

A la flota de ambulancias y un helicóptero, sumamos tres Vehículos de Intervención Rápida (VIR), lo que nos otorga mayor rapidez en casos de emergencia. De esta forma además, potenciamos nuestra presencia en los polos geográficos a los que apuntamos, como las comunas de La Reina y Peñalolén, donde durante el año, los VIR realizaron cobertura y triangulación.

También modificamos la central de operaciones y la constitución de nuestros equipos de trabajo, incorporando un médico regulador con disponibilidad las 24 horas, cuya tarea es categorizar las llamadas y realizar la primera atención del paciente.

Al cierre de 2015, somos la Unidad de Rescate con mayor cantidad de horas de vuelo, y mayor número de evacuaciones aero-médicas de Chile y Latinoamérica.

En 2015, también firmamos un convenio con la Mutual de Seguridad lo que nos permitió potenciar nuestra cobertura a toda la Región Metropolitana y el país, a través de los móviles de esta institución.

CATEGORIZACIÓN EN LA ATENCIÓN MÉDICA

Con el fin de mejorar la atención en nuestro Servicio de Urgencia, se ha seguido trabajando en mejorar nuestro sistema de categorización de pacientes ESI (Emergency Severity Index). Una enfermera calificada en ESI determina la prioridad de atención de acuerdo a la gravedad del paciente, asignándole una categoría. Éstas van de 1 a 5, siendo la 1 y 2 las más graves, necesitando atención inmediata al tratarse de pacientes con riesgo vital; la 3 es una patología de mediana complejidad que requiere de evaluación, pero no inmediata; y la 4 y 5 son patologías de menor complejidad que no requieren de atención inmediata.

Todas nuestras enfermeras cuentan con certificación internacional en ESI, tras un período de evaluación en el cual se mide su índice de confiabilidad, entre otros factores. Además, están sujetas a un proceso continuo de evaluación y validación. El equipo mantiene una enfermera docente y un encargado de docencia médica, quienes entregan retroalimentación y realizan las revisiones.

El sistema ESI también se utiliza en coordinación con la Unidad de Rescate. A través de una ficha electrónica registramos las pre-llegadas de los pacientes a rescatar y su categoría, asignándoles un cupo en el Servicio de Urgencia previo a su llegada.

Asimismo, el espacio físico de Urgencia se dividió por categoría de atención, incorporando la modalidad multifunción, que permite convertir la función de un box ante una eventual contingencia.

Contamos con un sector de cinco box de atención para pacientes de baja complejidad, un área de traumatología, un box de especialidades, un box de atención de adultos, también divididos en alta y baja complejidad, y reanimadores 1 y 2 junto a un box con monitoreo a distancia. A ello se suman los box de atención general multifuncional, y los box de Pediatría.

AVANCES EN TECNOLOGÍA PARA BENEFICIAR A NUESTROS PACIENTES

El proceso de expansión de la Clínica no sería viable sin el necesario apoyo de una infraestructura administrativa tecnológica de punta que acompañe y soporte dicho proceso. Durante 2015, logramos materializar la implementación del proyecto tecnológico Impacta, uno de los más importantes en nuestra historia y cuyo objetivo estratégico se enmarca dentro de un gran propósito: mejorar la experiencia administrativa de nuestros pacientes y la eficiencia operacional de nuestros procesos, uno de los principales ejes del proyecto CLC 2020.

Bajo esta premisa, el proyecto Impacta es parte trascendental del paso que queremos dar como organización, con el fin de consolidarnos como una clínica de categoría mundial al año 2020 y nos convierte en pioneros en Latinoamérica en la puesta en operación del sistema SAP en plataforma HANA, tecnología de vanguardia para la gestión de grandes volúmenes de información, con un mejor desempeño. Además, a través de tecnología de integración en salud HL7 (Health Level 7), logramos integrar esta solución en línea con la ficha electrónica DOC de CERNER.

En nuestro propósito por entregar servicios médicos de la más alta calidad es que continuamente buscamos oportunidades de mejora en innovación tecnológica para los ámbitos de nuestra actividad.

En 2015, la iniciativa más relevante se realizó en el área administrativa, con la puesta en marcha del Sistema SAP, lo que constituye un hito en tecnología y nos posiciona como referente al ser la primera clínica en Chile en implementar una solución de salud con alto nivel de integración, entre el soporte administrativo SAP HANA y la plataforma clínica CERNER.

Se trata de un proyecto de dos años de desarrollo cuyo objetivo es mejorar la atención en el servicio a nuestros pacientes, principalmente en la gestión de sus cuentas, a partir de mejoras que involucran de manera integral nuestro manejo administrativo.

Para ayudar al proceso de implementación sin interferir con el funcionamiento regular de la Clínica, el proyecto se dividió en 5 fases. La primera de ellas, iniciada a fines de 2015, consideró la implementación en el área de Hospitalización, la segunda abordará el área Ambulatoria (Vacunatorio, Laboratorio, Medicina Nuclear, Radiología y Centro de Procedimientos Ambulatorios) la tercera será en Consultas (donde se incluirá el área de Kinesiología), la cuarta considerará la ejecución en Urgencia, en el Centro Médico ubicado en Piedra Roja y la última etapa se llevará a cabo en Urgencia en la Sede Central. El proyecto también incorpora una solución de CRM (Customer Relationship Management) que recoge en un sistema centralizado los requerimientos que surgen a partir de interacciones con los pacientes (admisión, generación de presupuestos, cuentas, entre otros), para luego gestionar esta información de la manera más eficiente y permitiendo realizar seguimiento a los procesos.

Esta herramienta tecnológica homologará los criterios de las diferentes unidades de atención, permitiendo mejorar nuestra eficiencia operacional administrativa en la gestión integrada de cobranza de cuentas, trazabilidad, compras y bodegas, auditoría, procesos financieros integrados, homologación y mejora en la visibilidad de los procesos entre otros beneficios:

- Contar con un sistema integral para la gestión de la información actualizado, confiable y seguro.
- Mejorar la gestión interna.
- Optimizar el proceso de cobranza al paciente.
- Crecer con un soporte administrativo adecuado.
- Apoyar la gestión comercial.

Evaluación del proceso de implementación SAP durante 2015

Si bien contamos con un nivel de conocimiento e integración tecnológica reconocido, la implementación del sistema SAP ha significado un gran desafío para la Clínica.

Al cierre de 2015, el resultado ha sido el esperado. Por otra parte, hemos estado conscientes de que se trata de un proyecto de alto impacto y máxima relevancia, por lo que se han ido realizando mejoras continuas en los procesos, desde el trabajo transversal de los equipos. Como toda puesta en marcha de esta envergadura, se han presentado incidencias que han sido resueltas, lo que es normal durante la curva de aprendizaje de estos proyectos, pero en general la implementación ha sido positiva, como lo constata un reporte de SAP que indica que no hemos tenido ceses de operación. Por su parte, tuvimos especial cuidado en el cómo las personas se adecuarían a este importante cambio. Se realizó un plan de comunicaciones intensivo que consideró reuniones ampliadas para informar respecto al proyecto, reuniones de trabajo, instancias para la evaluación de impactos, entre otros. Adicionalmente, armamos un plan de capacitación considerando a más de 1.300 personas, habilitando 7 salas de capacitación con lugares de descanso, programas de e-learning, y metas de aprendizaje por áreas.

Además, se designaron "key users" (Usuarios clave) por áreas, que contribuyeron a soportar la puesta en marcha y dedicación exclusiva para así facilitar el cambio en sus distintas áreas de trabajo.

La incorporación de los mejores médicos y una medicina de vanguardia son parte de nuestros esfuerzos por desarrollar excelencia en salud, en miras de hacer de Clínica Las Condes una organización sustentable. La innovación en tecnología médica contribuye directamente a mejorar la atención a nuestros pacientes, y con ello su calidad de vida. De la misma forma, el perfeccionamiento continuo de nuestros especialistas, la implementación de proyectos médicos, y el desarrollo de investigación colaborativa son líneas de trabajo permanente que nos permiten continuar entregando los más altos niveles de calidad y seguridad hospitalaria a nuestros pacientes y la comunidad, todo ello certificado bajo acreditaciones de estándares internacionales.

SATISFACCIÓN DE NUESTROS PACIENTES

Para diseñar una óptima experiencia del paciente en nuestra Clínica y que ello se traduzca en mayores niveles de satisfacción, resulta fundamental contar con una retroalimentación sistemática, cuantificable y enmarcada en un proceso de mejora continua que permita realizar cambios y ajustes en línea con las necesidades de nuestros pacientes. El gran desafío organizacional es generar, mantener y gestionar los relacionamientos en las distintas interacciones que se producen en la Clínica.

En 2015, generamos un nuevo sistema en línea para conectarnos con los pacientes (30 mil encuestas) y obtener su percepción de satisfacción respecto de nuestros principales servicios (consultas, urgencia, hospitalización y procedimientos). Nos permitió evaluar los distintos episodios del viaje de la atención del paciente e identificar las oportunidades de mejora, para que en 2016 se puedan implementar planes de acción.

El gráfico a la derecha indica la satisfacción de pacientes, por semestre, en las áreas de Consultas, Urgencia, Hospitalización y Procedimientos. El área de Consultas es la que registra un crecimiento sostenido, que esperamos replicar en las demás con el apoyo del nuevo modelo de experiencia.

G4-PR5

Satisfacción CLC 2014-2015 por semestre

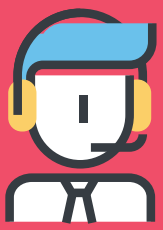
De manera adicional, a partir de diciembre 2015 comenzamos a evaluar la satisfacción en la Unidad de Tratamiento Intensivo mediante una encuesta realizada a los familiares de los pacientes críticos. Las encuestas realizadas por medio de iPads en la sala de espera, revela que el 96% de los familiares evalúa con nota 6 o 7 la satisfacción del trato brindado al paciente.

Gestión de reclamos

En Clínica Las Condes procuramos que quienes acudan a nuestros servicios puedan hacer valer el cumplimiento de sus derechos, a través de una comunicación activa y participativa. Contamos con distintas instancias y canales que nos permiten escuchar y gestionar del mejor modo cada reclamo o queja de un paciente, entre ellos:

Página web (www.clinicalascondes.cl)

Teléfonos de disponibilidad permanente



Unidad de Servicio al Paciente

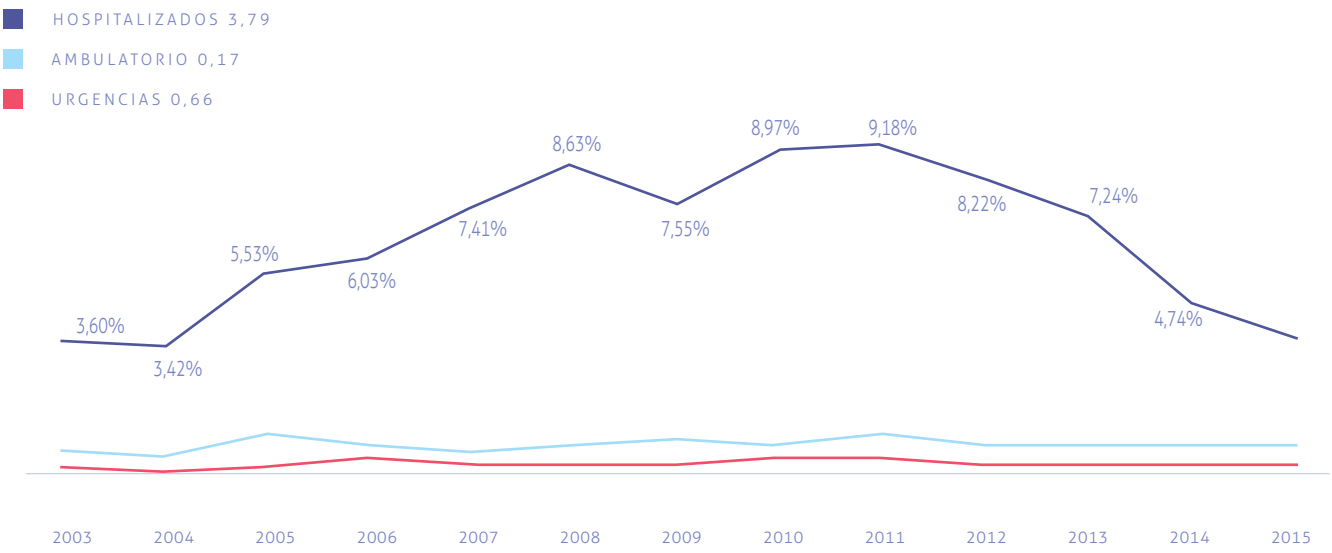
Médico tratante o Enfermera

Utilizamos un sistema de seguimiento para cada caso, el que es asignado a una persona responsable para asegurar su pronta solución y cierre, buscando la satisfacción del paciente.

Tal como muestra el siguiente gráfico, la tasa de reclamos ha ido disminuyendo, especialmente en pacientes hospitalizados a pesar de que existen más canales disponibles para su comunicación.

G4-PR5

Tasa de reclamos por tipo de atención



Del mismo modo, hemos mejorado los tiempos de respuesta a los reclamos. Tal como muestra la tabla, en 2015 más de 70% de los reclamos fue atendido de manera precoz.

Oportunidad	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	%	%	%	%	%	%
Precoz	67,18	76,59	60,79	55,86	58,71	70,92
Oportuno	14,58	10,20	13,48	14,04	13,63	14,13
Tardío	16,68	12,71	10,01	9,60	8,27	14,95

PRECOZ: MENOS DE 7 DÍAS
OPORTUNO: 7-15 DÍAS
TARDÍO: MÁS DE 15 DÍAS
PROMEDIO DE RESPUESTA: 9.8 DÍAS

Cultura de Seguridad

La cultura de seguridad es un elemento central en el cumplimiento de los objetivos de calidad de nuestra organización. La definición de normas, protocolos y/o guías no son suficientes al momento de la toma de decisiones en la acción médica, es necesario la actitud individual y colectiva.

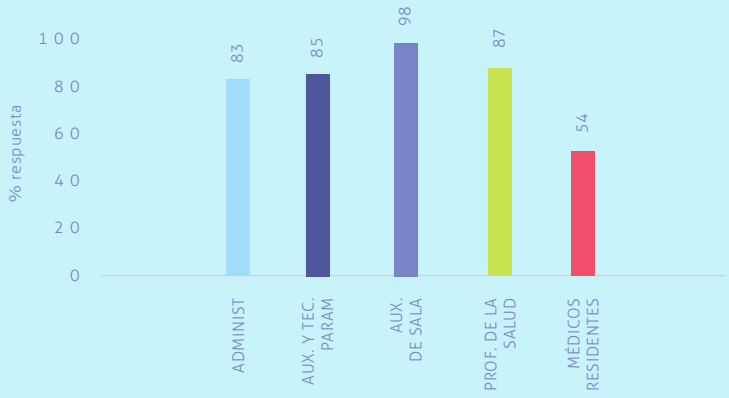
Para poder conocer el nivel de cultura de seguridad, realizamos durante 2014 una encuesta que se realizará de manera bianual a todos nuestros colaboradores asignados a unidades clínicas o de atención directa a pacientes, y al universo de médicos de planta de Clínica Las Condes.

La encuesta realizada tuvo un gran porcentaje de respuesta, como se muestra a continuación:

Hace unos años iniciamos el camino hacia un proceso de crecimiento sustentable. Esto involucra revisar y perfeccionar la entrega de nuestros cuidados y servicios médicos, escuchando a nuestros pacientes y ofreciéndoles una experiencia excepcional a lo largo de todo su proceso médico. Desde este contexto surge la necesidad de una nueva cultura de servicio que involucra a todos los colaboradores.

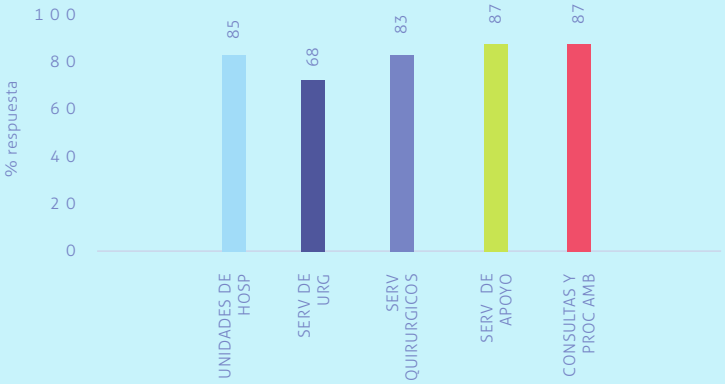
Buscamos ser reconocidos no sólo por la seguridad hospitalaria de nuestros servicios, sino por el vínculo que generamos con nuestros pacientes y la entrega de medicina de calidad. una nueva cultura de servicio que involucra a todos los colaboradores. Buscamos ser reconocidos no sólo por la seguridad hospitalaria de nuestros servicios, sino por el vínculo que generamos con nuestros pacientes y la entrega de medicina de calidad.

% de Respuesta encuesta cultura seguridad por estamento 2014



(Administrativos, Auxiliares y técnicos paramédicos, auxiliares de sala, profesionales de la salud, médicos residentes)

% de Respuesta encuesta cultura seguridad por servicio clínico/apoyo 2014

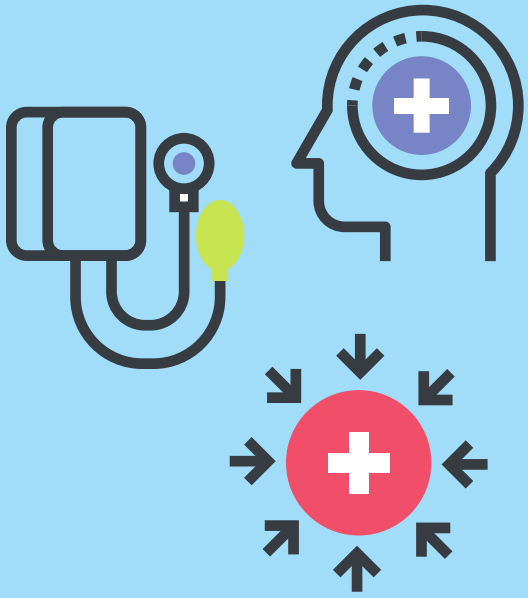


(Unidades de hospitalización; Servicio de urgencia; Servicios Quirúrgicos; Servicios de apoyo; Consultas y procedimientos ambulatorios)

CLC
SONIA
ABAD VASQUEZ
GERENTE DE ENFERMERIA

07

NUESTROS COLABORADORES



Compromisos

En Clínica Las Condes nos comprometemos a gestionar nuestro equipo bajo los más exigentes estándares y las mejores prácticas; a impulsar la atracción y retención del talento; y a trabajar con los líderes de la organización para fomentar una cultura de excelencia, colaboración y experiencia como base de la gestión de equipos.

Objetivos y Metas

• Alinear la gestión de las personas con el plan estratégico de la Clínica a través de la gestión por competencias.

• Construir una cultura organizacional que genere identidad y pertenencia en los colaboradores.

Logros 2015

• Sentamos las bases para la gestión y retención del talento humano de la organización.

• Creamos e implementamos un nuevo Modelo de Gestión por Competencias, el que incluyó un diccionario de competencias corporativas y distintivas de 15 familias de cargos, y la renovación de la Encuesta de Desempeño, la cual permite evaluar y administrar el rendimiento de los equipos en base a las competencias y fijación de metas.

• Logramos disminuir el índice de rotación en 8.74 puntos porcentuales, de 32.8% en 2014 a 24.06% en 2015.

• Nuestra gestión fue reconocida en los Premios Healthcare del Diario Financiero, a través de su revista Portafolio Salud. En la publicación se destaca a 15 clínicas y hospitales de alta complejidad como referentes nacionales en seis aspectos clave del quehacer médico. Clínica Las Condes recibió el galardón en Gestión de Recursos Humanos.

Uno de los pilares del desarrollo sustentable de Clínica Las Condes es el cuidado y gestión de nuestro capital humano desde la cultura Vivir Mejor.

Para materializar nuestra promesa apuntamos a generar una propuesta de valor centrada en las personas. Es por esto que las acciones realizadas se han dirigido a sentar las bases de una cultura organizacional cimentada en la gestión orientada hacia las personas y la experiencia que entregamos a nuestros pacientes y colaboradores. Así, este año realizamos el primer Estudio de Clima Organizacional y reformulamos los focos estratégicos de desarrollo de nuestro capital humano basados en un nuevo modelo de competencias corporativas.

El objetivo del Estudio de Clima y las acciones que hemos ido emprendiendo en la organización se han encaminado a generar un ambiente laboral en el que nuestros colaboradores puedan sentirse valorados, identificados con la organización y comprometidos en un espacio laboral donde se ofrezcan oportunidades de crecimiento y desarrollo.

Es así que Gerencia de Personas está enfocada en convertirse en un socio estratégico de la organización, centrando su gestión en cuatro fases de desarrollo:

1. Personas y equipos de alto desempeño alineadas a la estrategia CLC.

2. CLC un gran lugar para trabajar.
Promesa marca: Vivir Mejor.

3. Gestión estratégica y de clase mundial en capital humano.

4. Atraer, desarrollar y retener mejor talento.

Enfocamos nuestro quehacer desde la gestión sustentable de los distintos equipos de trabajo de nuestra Clínica, identificando en conjunto con los colaboradores y el equipo directivo, seis ámbitos relevantes para análisis: perfil del colaborador; diversidad e igualdad de oportunidades; capacitación y educación; calidad de vida laboral; salud y seguridad laboral; y relaciones laborales.

¿Quiénes Somos?: Perfil del colaborador

Este aspecto se refiere a la gestión de nuestro equipo humano a partir del conocimiento de las personas respecto a sus competencias y funciones. Este análisis permite abordar de manera eficiente varios temas relevantes en el desarrollo sustentable del capital humano: niveles de contratación de colaboradores, rotación, compensaciones, retención, y otros.

DESCRIPCIÓN DE LA FUERZA LABORAL 2015

G4-10

Durante 2015, la dotación de colaboradores de Clínica Las Condes estuvo compuesta por 3.757 personas, 5% más que en 2014 cuando la cifra alcanzó 3.562 colaboradores. Somos una importante fuente de empleo para mujeres, grupo que compone más de 75% del total de nuestra fuerza laboral, y que se ha mantenido estable en el tiempo.

Considerando los desafíos de la igualdad de roles y una mayor incorporación de la mujer en el mundo laboral, el porcentaje de mujeres integradas a nuestra fuerza de trabajo es un orgullo organizacional.

	Trabajadores con contrato directo CLC			
Cargo	**Sexo**		**Tipo de contrato**	
	Mujer	**Hombre**	**Indefinido**	**Plazo fijo**
Gerentes y ejecutivos principales	3	7	10	0
Profesionales	1.044	480	1.494	26
Personal de apoyo y mantención	1.780	443	2.130	97
Total	2.827	930	3.634	123

Trabajadores externos

CARGO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Gerentes y ejecutivos principales	0	1	1
Profesionales	14	19	33
Personal de apoyo y mantención	351	369	720
Total	365	389	754

La Clínica cuenta además con el aporte de un contingente de trabajadores externos que se desempeñan en servicios de alimentación, seguridad y construcción. Durante 2015 recibimos el apoyo de 754 personas. Esta cifra fue bastante menor que la de 2014, cuando alcanzó 3.572 debido a los trabajos de construcción y mejoramiento en la nueva infraestructura asociada a la habilitación del nuevo edificio.

Si sumamos los trabajadores de planta y los externos, en 2015 trabajaron 4.511 personas en Clínica Las Condes, cifra que disminuyó respecto al año anterior principalmente porque en 2014 el trabajo asociado a las nuevas habilitaciones del proceso de expansión demandó más apoyo de personal.

GENERAMOS COMPROMISO EN NUESTRO CAPITAL HUMANO

G4-10

Clínica Las Condes tiene un gran compromiso con sus colaboradores ya que son ellos quienes construyen cada día la experiencia de excelencia que aspiramos a entregar a nuestros pacientes.

Parte importante de los esfuerzos de 2015 se enfocaron en construir una cultura organizacional cuyo eje central sean las personas y nuestra promesa de marca Vivir Mejor. Así, hemos trazado planes de acción para sentar las bases de una organización que sea reconocida como el mejor lugar para trabajar, desarrollando un ambiente en el que cada colaborador indistintamente de su rol dentro de la Clínica pueda darle un sentido trascendente a su trabajo. Paralelamente, queremos seguir trabajando para ser una organización reconocida por entregar una experiencia de calidad a sus pacientes, acreditada por organismos internacionales y cuyo propósito sea mantener un alto estándar de excelencia.

Para cumplir estos objetivos, hemos trabajado en diversas iniciativas y planes de acción orientados principalmente a la gestión del clima organizacional, desarrollo profesional y trabajo con los líderes de la organización para que los focos de cultura de excelencia, colaboración y experiencia sean la base de la gestión de equipos.

Entre las iniciativas más relevantes asociadas a este desarrollo se encuentran las siguientes:

• Levantamiento de un modelo de competencias, las que deben ser conocidas e interiorizadas por todos nuestros colaboradores. Éstas permiten establecer un mapa de las habilidades laborales que se deben promover y a la vez alinea los esfuerzos en los cuidados del capital humano.

• Aplicación del primer Estudio de Clima Organizacional. Éste apuntó a realizar un diagnóstico acertado de las necesidades organizacionales y las temáticas claves que consideran nuestros segmentos para un mejor desarrollo y crecimiento de nuestras personas.

• Plan de trabajo con foco en autocuidado. Entendiendo que trabajar en un recinto de salud se asocia a una carga emocional importante, los resultados demostraron que el autocuidado es un tema relevante para nuestros colaboradores, así como las medidas que adoptamos para cuidar, afianzar y promover este tema, en el marco de la cultura Vivir Mejor.

• Perfeccionamiento de los procesos de selección con foco a mejorar la atracción del talento: se actualizaron los

perfiles de cargo en toda la organización, aplicación de entrevistas por competencias y de salida en cargos claves para detectar oportunidades de mejora.

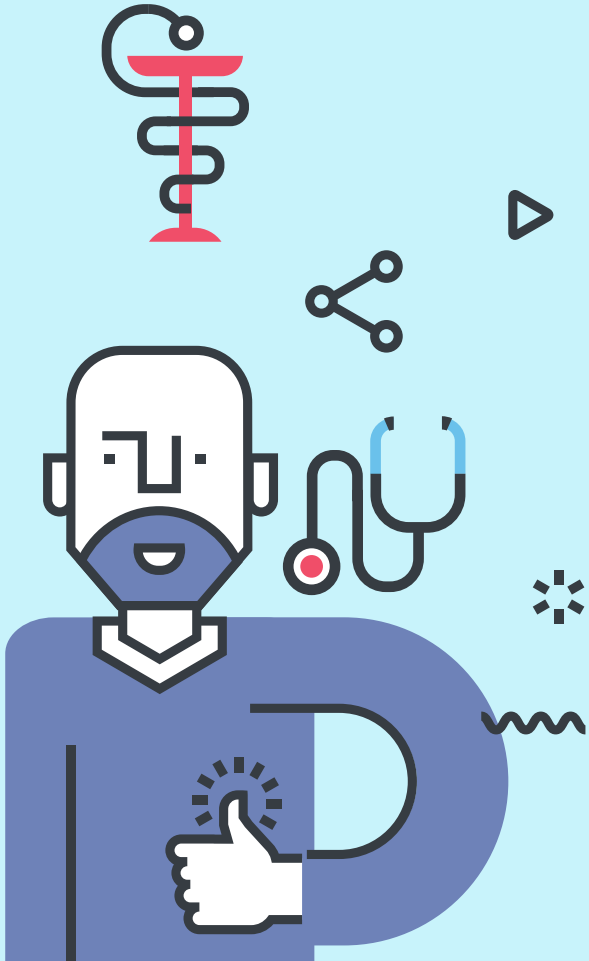
• Cambio en la metodología de la evaluación de desempeño e implementación de un nuevo sistema.

• Perfeccionamiento del proceso de orientación institucional.

• Incorporación de 'Business Partner': personas en áreas claves que asumen un rol de nexo entre la Gerencia de Personas y los colaboradores para generar mayor acercamiento, permitiendo fortalecer la comprensión de las distintas necesidades de áreas o servicios y mejorar los tiempos de respuesta a ellas.

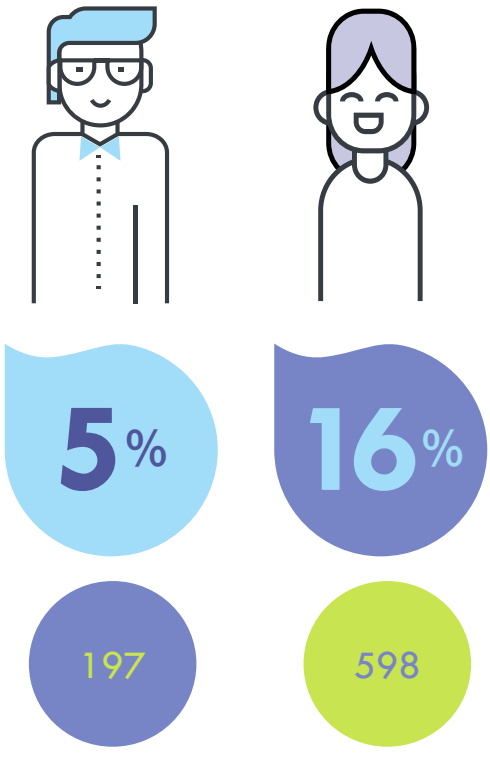
Vale precisar que logramos disminuir el índice de rotación en 8.74 puntos porcentuales, de 32.8% en 2014 a 24.06% en 2015.

A continuación se muestran las cifras correspondientes a los egresos de colaboradores en 2015.



Egresos por género y tramo etario en 2015

G4-LA1



Menores de 30 8% 296

Entre 30 y 50 11% 408

Más de 50 2% 91

Total % 21,2
Total N° 795

También se realizó un importante trabajo con indicadores de desempeño (KPI's) que iniciamos a fines de 2014, y que continuó durante 2015. El objetivo es precisar y hacer más eficiente la gestión de personas en términos de dotación, dotación efectiva, rotación y otros. En 2015 se incluyeron también indicadores de prevención de riesgo con el fin de incorporarlos en la gestión.

Índices de reincorporación al trabajo tras permiso parental

G4-LA3

2015	Nº que tuvo el derecho a tomarse el permiso por parentalidad	Nº que se tomó el permiso por parentalidad	Nº que volvió después del permiso por parentalidad	% de mujeres que volvieron vs. las que se tomaron el permiso por parentalidad
Mujeres	208	208	95	45,67%
TOTAL	208	208	95	45,67%

La cifra de colaboradores que volvieron después del permiso por parentalidad corresponde a aquellas personas que regresaron en el período exacto en el que terminaba su postnatal, no incluyendo a aquellos que tomaron licencias médicas.

Gestión por competencias: una nueva cultura de servicio

En Clínica Las Condes buscamos fomentar una nueva cultura de servicio, basada en la excelencia médica y una atención cálida, cercana y humanizada hacia nuestros pacientes, con el propósito de generar una experiencia altamente satisfactoria.

En este sentido, la cultura de servicio exige un nuevo enfoque en la gestión de nuestros colaboradores, en miras a alcanzar un mayor bienestar desde cada uno de sus roles.

Modelo de gestión por competencias

En 2015, la Clínica decidió implementar un nuevo modelo de gestión por competencias, a partir del cual se definieron aquellas que son claves para la organización.

El modelo de gestión por competencias se desarrolló a través de una metodología en la que se identificaron 15 familias de cargos. Como parte del proceso produjimos un diccionario que describe más de 50 competencias fundamentales para el logro de un desempeño excepcional, así como planes de acción y evaluación asociados a fomentar el desarrollo de estas competencias.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Creemos que la diversidad enriquece el lugar de trabajo y que la igualdad de oportunidades ayuda a crear ambientes positivos y productivos, en los que se valora el quehacer técnico y humano de cada uno de nuestros profesionales.

Compromisos

En Clínica Las Condes nos comprometemos a trabajar con personas de excelencia, valorando criterios profesionales por sobre variables socioculturales.

Objetivos y Metas

• Construir una dotación de excelencia profesional basada en las competencias de cada persona.

• Diseñar una Estructura de Cargos y Compensaciones, que permita contar con criterios homogéneos y objetivos para determinar remuneraciones fijas y variables a dichos cargos.

Logros 2015

• Al enfocar la contratación de personas en base a sus competencias, logramos formar un equipo basado en los talentos de cada colaborador.

• Nuevo Modelo de Compensación: Contamos con indicadores objetivos para determinar las remuneraciones y beneficios, de acuerdo a las responsabilidades de cada cargo.

• Programas de Inclusión de personas con capacidades diferentes.

Durante 2015, desarrollamos programas de inclusión de personas con capacidades diferentes. Hoy se desempeñan dos personas con Síndrome de Down en el área de Pediatría y en la Gerencia de Personas. A ellas se suma un colaborador con discapacidad visual que trabaja en el estacionamiento de la Clínica.

Diversidad e igualdad: una mirada de nuestros colaboradores

A inicios de 2015 realizamos una encuesta de percepción en la que participaron cerca de 400 colaboradores, con el objeto de conocer su apreciación respecto de la Clínica.

Los resultados al respecto revelan que nuestros colaboradores consideran que Clínica Las Condes promueve la diversidad al acoger y respetar a personas de distinta raza, etnia, nacionalidad, orientación sexual, religión o creencia, entre otras características.

Capacitación y educación para una nueva cultura de servicio

En Clínica Las Condes contamos con un equipo humano de excelencia; las personas son nuestra fortaleza y uno de los factores diferenciadores de nuestra marca. A partir de un completo plan de capacitación y formación permanente, abordamos aspectos clave para nuestro desarrollo: la excelencia operacional, la atención cálida y humanizada, el compromiso de Vivir Mejor y la colaboración en torno al paciente.

Compromisos

Estamos comprometidos con la capacitación permanente de nuestros colaboradores y su inserción en la cultura de seguridad y excelencia de Clínica Las Condes.

Logros 2015

• Desarrollar y ejecutar un plan de capacitación que responda a las necesidades estratégicas de la Clínica, para alinear a los colaboradores bajo la cultura de excelencia de nuestra organización.

Objetivos y Metas

Obtuvimos el premio al Mayor Compromiso con la Capacitación, entregado por Asexma, por la significativa gestión que Clínica Las Condes realiza en este ámbito.

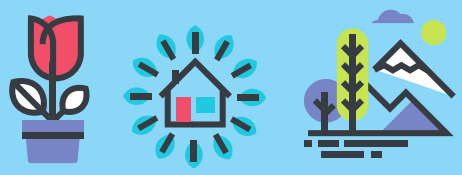
Mejoras en los procesos de orientación corporativa

En 2015 realizamos cambios en el proceso de orientación corporativa para nuevos colaboradores, con el fin de ayudar a insertarlos en la cultura Vivir Mejor e incorporar los estándares de calidad y seguridad de nuestra organización.

G4-LA10

Iniciamos también un nuevo programa de inducción de Enfermería en el que durante tres semanas acompañamos y acogemos a los nuevos miembros del equipo, entregándoles las herramientas que nos permitan un mejor cumplimiento a los protocolos de calidad y seguridad.

El nuevo programa pone énfasis en dar a conocer las principales normas, protocolos, procedimientos y políticas institucionales de Clínica Las Condes, a través de la entrega de herramientas técnicas y el desarrollo de habilidades blandas. Paralelamente, busca generar un sentimiento de pertenencia que les permita empoderarse de su rol, aumentando el compromiso con su labor dentro de la Clínica y con la promesa de marca de la empresa, Vivir Mejor.



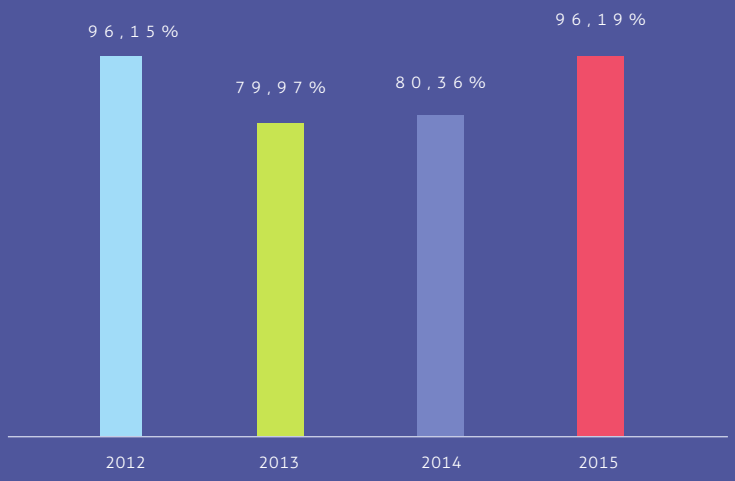
GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Un aspecto fundamental de nuestra cultura de excelencia es la gestión de desempeño. Ésta nos permite monitorear nuestro rendimiento en distintos ámbitos e implementar ajustes con el fin de lograr los estándares que requiere la organización para su óptimo funcionamiento.

El proceso de gestión de desempeño abarca a todos los colaboradores de la Clínica. Considera tres etapas: Fijación de Metas, Evaluación Anual y Evaluación de Seguimiento. En línea con el trabajo realizado en torno al nuevo Modelo de Gestión por Competencias, en 2015 la Evaluación Anual incorporó este aspecto a la medición, además de evaluar funciones y metas. Utilizamos una escala de cinco niveles de desarrollo, donde 1 es "Principiante", 3 "Cumple lo esperado" y 5 es un "Referente". En esta instancia evaluamos a casi la totalidad de los colaboradores, alcanzando 96,19% de la plantilla, 15 puntos porcentuales más que en 2014.

G4-LA11

% Del personal evaluado en su desempeño



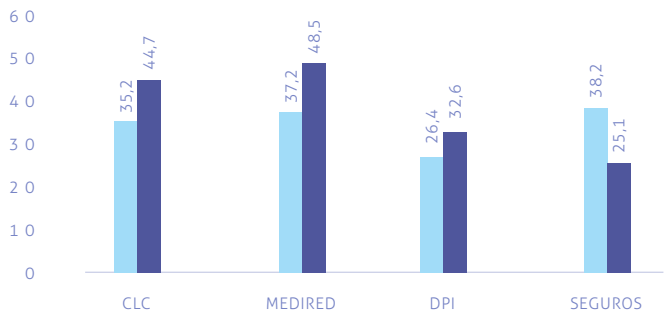
PRINCIPALES PROGRAMAS

Durante 2015 se llevaron a cabo diversos cursos y programas que contaron con la participación de 3.797 colaboradores. Entre ellos destacan cursos de formación en Reanimación Cardiopulmonar (RCP) e Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (Programa IAAS) y cursos internos de seguridad. En 2015, 41 colaboradores participaron del Programa de Nivelación Técnico de Enfermería de Nivel Superior y 48 cursaron programas de Magister y Diplomados a nivel de Clínica Las Condes y filiales.

G4-LA9

El promedio de horas de formación por colaborador capacitado alcanzó las 43,8 horas, superior al promedio de 39 horas registradas en 2014. Vale decir que la razón de horas de formación se obtiene entre el total de número de horas de formación y el número de trabajadores por unidad de negocio.

Promedio de horas de formación



El acumulado de horas de capacitación del área clínica es de 121.500 horas vs 30.885 horas del área no clínica, esto equivale al 80% para el área clínica y 20% para el área no clínica.

Sumado a la gestión permanente que realizamos en torno a la capacitación, en 2015 evaluamos el desarrollo de políticas de la organización a nivel transversal con el fin de entregar herramientas de herramientas a través de un Comité de Capacitación. Éste tiene como propósito validar en conjunto con los responsables y encargados del apoyo educativo dentro la organización, el plan general de formación de nuestros colaboradores y la identificación anual de los requerimientos generales de las diferentes áreas, priorizando las iniciativas que estén acorde a los objetivos transversales de CLC.

LIFEPAK

CALIDAD DE VIDA LABORAL: VIVIR MEJOR

Tal como hemos expresado anteriormente, no es posible mejorar la experiencia de nuestros pacientes sin antes evaluar y mejorar la de nuestros colaboradores. Durante 2015, y en el marco del proyecto Clínica Las Condes 2020, trabajamos en el diseño de la experiencia del colaborador, poniendo énfasis en aquellas mejoras que influyen en la calidad de vida, para Vivir Mejor.

Primer estudio de clima

Comprometidos con nuestros colaboradores, en 2015 realizamos el primer Estudio de Clima con el propósito de conocer el escenario en el que nos encontrábamos y desde este diagnóstico poder construir el mejor lugar para trabajar.

Para ajustar el proceso y el instrumento de medición, primero realizamos un piloto de encuesta en el área de Enfermería entre diciembre de 2014 y enero de 2015. El piloto consideró a las áreas de Urgencia, Pabellón y Recuperación, y Hospitalizados.

Una vez realizadas las mejoras, se aplicó la encuesta a toda la Clínica entre el 27 de abril y 22 de mayo de 2015, con una tasa de respuesta de 48%, sobre un universo de 2.436 personas.

Entre lo más relevante, el Estudio de Clima arrojó que la variable de satisfacción general alcanza 64%, mientras que la variable de identificación con la Clínica obtiene 81%. También fueron bien valoradas la estabilidad laboral (77%) y la claridad organizacional (75%).

Siendo el primer estudio de Clima Organizacional, se pudieron constatar grandes hallazgos que nos permiten enfocar temas a trabajar y que señalan con claridad la existencia de espacios para mejorar.

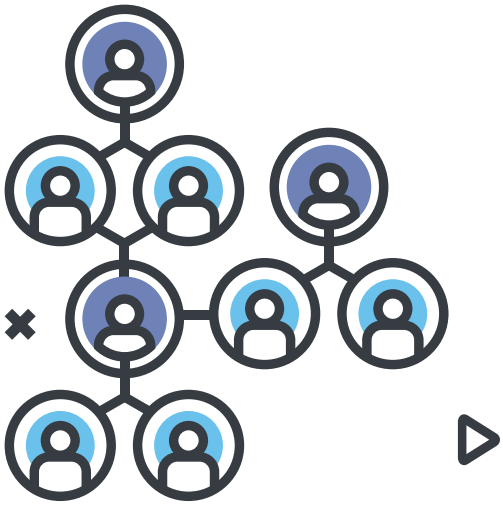
Área Calidad de Vida

Durante 2015, con el objetivo de alinearse a las nuevas tendencias organizacionales orientadas a buscar el equilibrio integral entre la vida personal y el trabajo de nuestros colaboradores, el Departamento de Bienestar modificó su nombre a Calidad de Vida. Con ese enfoque se promovieron diversas actividades orientadas a generar un ambiente laboral armónico y de conciliación con la familia.

Paralelamente, nos enfocamos como organización en potenciar una cultura preventiva, tomando como base el autocuidado. Para lograrlo, trabajamos en conjunto con los Departamentos de Calidad de Vida y Prevención de Riesgos en impulsar iniciativas que apunten a que como equipo empecemos a Vivir Mejor.

A fines de 2015, el área de Prevención de Riesgos en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad, organizaron la Semana "Cuida tu vida, Vive Mejor", instancia en que se presentaron diversas herramientas para fomentar el autocuidado, entre ellas una obra de teatro, masajes, yoga de la risa, y el método Derose. Esta última es una práctica de yoga aplicada a las organizaciones que incluye manejo de la respiración y técnicas de manejo de estrés y que ha demostrado tener una muy buena aceptación.

Igualmente, Calidad de Vida trabajó con foco en las familias de nuestros colaboradores, ya que ellos también son una parte importante del equipo Clínica Las Condes. A las actividades ya existentes como Campeonato de Bowling y Vóleibol, y la celebración del del Día del Niño, sumamos otras actividades como el Campeonato de Taca-Taca y Vacaciones de Invierno Entretenidas.



Beneficios para nuestros colaboradores

Existen numerosos beneficios disponibles para los colaboradores de Clínica Las Condes y sus familias, favoreciendo su calidad de vida y fortaleciendo el lazo entre la organización y quienes la componen.

Éstos se organizan en torno a las siguientes áreas, e incluyen:

• **Salud:** seguro de salud y de vida, bonificaciones y descuentos en atención médica y dental, y un programa de apoyo psicológico.

• **Educación:** Becas estudiantiles para colaboradores e hijos que cursen una carrera universitaria o técnica profesional, y asignaciones económicas por escolaridad.

• **Apoyo económico:** beneficio por matrimonio, natalidad o fallecimiento, además de aguinaldos, bonos de vacaciones y prestaciones médicas.

• **Fondo de retiro:** incluye un programa de retiro por jubilación en el que en caso de renuncia del colaborador se cancelan todos los años de servicio, y jubilación en caso de enfermedad grave de un hijo.

• Plan de Reconocimiento por años de servicio.

• Convenios con empresas del rubro comercial, gimnasios, salud y otros.

Las tablas a continuación detallan los beneficios disponibles para los colaboradores de Clínica Las Condes.

G4-EC3

Tipo de beneficio		Nombre del beneficio	Descripción
Fondos de pensiones			
Programas de beneficios sociales	Asistencia de salud	1. Seguro de Salud. 2. Bonificaciones de atenciones de salud y descuentos en CLC.	1. Cubre las atenciones médicas de afiliados y sus cargas legales acreditadas, tanto en CLC como en otro Centro Médico u hospitalario. El 70% de la prima del Seguro es pagado por CLC. 2. Prestaciones médicas en CLC otorgadas a un costo preferencial.
	Garantías especiales (psicología, nutrición, medicamentos, etc.)	1. Programas de apoyo psicológico. 2. Pagos de bonos por eventos y permisos especiales, juguetes y giftcard de Navidad, alimentación gratuita según turnos, o de dieta si corresponde, uniformes.	1. Programa de apoyo psicológico. 2. Beneficios por matrimonio, natalidad, escolaridad y fallecimiento. Bono de vacaciones, becas estudiantiles.

Programas de beneficios sociales	Dental	Descuento preferencial y pago en seis cuotas por presupuesto.	20% de descuento sobre el presupuesto de valor particular entregado por el Servicio de Odontología de CLC.
	Otros	Otros	Ayuda en el pago de la colegiatura universitaria o del CFT.
		Convenios	Seguro de vida por fallecimiento, muerte accidental o invalidez total y permanente por 500 UF. Acuerdos con casas comerciales, de salud, ópticas etc. para descuentos.
		Programa de retiro	Pago voluntario de indemnización por años de servicio por retiro o jubilación.
		Fondo de indemnización y retiro	Aporte voluntario y bipartito a una cuenta de ahorro individual con fines de indemnización o retiro.

G4-LA2

Prestaciones sociales entregadas a los colaboradores de Clínica Las Condes

Beneficio	Descripción	Año de implementación	Tipo de beneficio
Seguro de Vida	Seguro de vida por fallecimiento, muerte accidental o invalidez total y permanentre de 500 UF.	1999	Seguro de vida
Seguro médico	Mejorar las coberturas de salud y rebajar los costos de pago de todos los trabajadores.	1999	Seguro médico
Becas CLC	Se establece este beneficio para los trabajadores y sus hijos que se encuentren estudiando una carrera Universitaria o Técnica Profesional.	1994	Otros
Programa de Retiro por jubilación	Indemnización por años de servicio para jubilados.	2000	Fondo de pensiones
Bono por Maternidad y Paternidad	Se paga una asignación de 5,5 UF previa presentación de certificado de nacimiento.		Otros

Nuevo comedor: un mejor servicio para nuestros colaboradores

En cumplimiento con nuestra promesa de Vivir Mejor, hemos generado algunas acciones de gran relevancia. Una de ellas es visualizar la creación de nuevos espacios para que cada uno de nuestros colaboradores se siga sintiendo cómodo.

En 2015, se aprobó el proyecto para la construcción de un nuevo casino que duplica el espacio disponible, de 1.211m^2 a 2.700 m^2, aumentando al doble las áreas de autoservicio y comedor, así como las zonas de almacenamiento de insumos y comida, con el fin de entregarles mayor comodidad y un mejor servicio.

Las primeras demoliciones se iniciaron durante el año y esperamos poder contar con este nuevo espacio en marzo de 2017.

Salud y Seguridad Ocupacional

La gestión de la Salud y Seguridad Ocupacional en Clínica Las Condes apunta a promover y mantener el bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores. Un foco importante en este ámbito es la identificación, control y evaluación de todas aquellas tareas que puedan generar enfermedades de origen profesional, considerando que quienes trabajan en recintos hospitalarios están constantemente expuestos a riesgos físicos, químicos y biológicos.

Compromisos

En Clínica Las Condes nos comprometemos a resguardar la salud y seguridad de todos nuestros colaboradores, directos e indirectos, estableciendo políticas claras respecto a Salud y Seguridad Ocupacional (SSO).

Objetivos y Metas

• Consolidar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SGSSO).

• Avanzar en la identificación de los riesgos críticos en SSO.

• Informar de manera oportuna a los colaboradores sobre riesgos existentes en el desempeño de sus labores, las medidas preventivas y los métodos de trabajo correcto.

Logros 2015

G4-LA6

• Realización de la Semana "Cuida tu vida, Vive Mejor".

• Logramos una Tasa de Accidentabilidad de 1,7 y de Siniestralidad de 32,2, cifras por debajo del rubro de salud en el sector privado (Accidentabilidad 2,48 y Siniestralidad 36,44) según registros de nuestro organismo administrador de la Ley 16.744 (ACHS).

• Avances en la consolidación de los Estándares de Salud en el Trabajo, para colaboradores directos e indirectos.

• Logramos cumplir con nuestro "Programa Salud Ocupacional e Higiene Ambiental" y con la legislación vigente aplicable, evaluando todos los agentes de riesgo identificados en el desarrollo del trabajo y al personal expuesto a los agentes de riesgo que requieren vigilancia médica.

Con el objetivo de contribuir integralmente al bienestar y autocuidado de nuestros colaboradores, el Departamento de Prevención de Riesgos, dependiente de la Gerencia de Operaciones, pasó a formar parte también de la Gerencia de Personas. Así, Gerencia de Operaciones se enfoca en los procedimientos de seguridad de instalaciones y Gerencia de Personas tiene foco en el autocuidado de los colaboradores, garantizando una operación más segura integralmente para nuestros colaboradores y pacientes.

Asimismo, se inició el trabajo de levantamiento de KPI´s para mejorar la gestión del área y generar estrategias de reducción de riesgos a través de programas de capacitación, educación, medidas preventivas y tratamiento de riesgos. También se implementaron matrices para perfeccionar la metodología de evaluación y análisis de los riesgos en el rubro de la salud.

Programa Salud Ocupacional e Higiene Ambiental

Esta iniciativa tiene como objetivo promover y mantener el más alto grado de bienestar físico del colaborador, con el fin de ejecutar, controlar y evaluar todas aquellas tareas evitando enfermedades de origen profesional.

Este programa se aplica a todas las áreas y colaboradores de Clínica Las Condes que se encuentren expuestos a los agentes físicos, químicos y biológicos determinados en el documento oficial del programa, desde 2007 y que por lo tanto se encuentran en riesgo.

Los riesgos como caída a nivel, cortopunzante, golpes, contacto con, cortes, entre otros, se determinan mediante una matriz de riesgos. Posteriormente, éstos se evalúan con nuestro organismo administrador de la Ley 16.744 (ACHS) de forma cualitativa, y si corresponde según el agente, se realiza evaluación cuantitativa.

• Con la evaluación cualitativa realizada, el Organismo Administrador coordina la visita de un especialista (según el agente), para realizar evaluación cuantitativa.
• Finalizadas ambas evaluaciones el Organismo Administrador emitirá un informe, el cual es recepcionado por Prevención de Riesgos CLC y a su vez difundido a los servicios que fueron evaluados.
• Si el informe cuantitativo resulta con un índice elevado de los agentes evaluados, el Organismo Administrador determinará medidas correctivas para disminuir la exposición en el lugar evaluado, luego se realiza una nueva evaluación de verificación para corroborar que se disminuyó el agente en el ambiente y se está trabajando dentro de los parámetros permisibles.
• Si el informe cuantitativo resulta estar dentro de los parámetros exigidos se realizan las evaluaciones según la periodicidad y la forma que define el Organismo Administrador.

G4-LA7

Entre los colaboradores cuya profesión tiene una incidencia o un mayor riesgo asociado al contagio de alguna enfermedad se encuentran los médicos, tecnólogos médicos y auxiliares de enfermería que se desempeñan en el análisis de biopsias en Macroscopía-Anatomía Patológica, quienes podrían desarrollar asma química; los que trabajan en Radiología y Medicina Nuclear podrían sufrir efectos genéticos y somáticos; y en Microbiología y Anatomía Patológica podrían contraer tuberculosis.

Así también los químico farmacéuticos, enfermeras(os) y auxiliares de enfermería que se desempeñan en la Central de Mezclas para Quimioterapias, Hemato-Oncología, UCI/UTI Pediátrica, Urología y Oncología Ambulatoria, quienes podrían presentar efectos mutagénicos y tetarogénicos por exposición crónica.

Comités Paritarios

En Clínica Las Condes contamos con cinco Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, los que funcionan de acuerdo a la normativa sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, más un Comité de Seguridad de las Instalaciones y un Comité de Riesgos Psicosociales.

G4-LA5

Porcentaje del total de trabajadores representado en Comités de Seguridad y Salud conjuntos de dirección-colaboradores:

	2015			
Comités	Nº de colaboradores representados en el comité	% de colaboradores representados en el comité	Nº de participantes colaboradores	Nº de participantes directivos
Comité Paritario de HyS CLC	6	13%	3	3
Comité Paritario de HyS MEDIRED	6	13%	3	3
Comité Paritario de HyS DPI	6	13%	3	3
Comité Paritario de HyS SEGURO CLC	6	13%	3	3
Comité Paritario de HyS CHICUREO	6	13%	3	3
Comité Seguridad de las Instalaciones	9	20%	1	8
Comité Riesgo Psicológicos	6	13%	1	5

Acuerdos formales de salud y seguridad con sindicatos

G4-LA8

Todos los convenios colectivos suscritos con los sindicatos de Clínica Las Condes, contemplan los aspectos de seguridad y salud de nuestros colaboradores, abarcado disposiciones en torno a licencias médicas (diferencia de subsidio y pago de días no cubiertos por el subsidio), la afiliación al Seguro Complementario, y el cumplimiento con la Ley 19.744 sobre Accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

RELACIONES LABORALES

En Clínica Las Condes procuramos mantener relaciones de respeto y colaboración con los sindicatos, basadas en la confianza y el diálogo. De ese espacio surgen las ideas que contribuyen a la búsqueda de soluciones en beneficio de nuestros colaboradores y pacientes.

Nuestra organización cuenta con tres sindicatos constituidos, uno integrado por profesionales, otro integrado por personal auxiliar y administrativo de la Clínica y uno recientemente constituido por miembros de la Unidad de Diagnóstico por Imágenes.

Durante 2015, se desarrollaron dos procesos de negociación colectiva, instancia en que los colaboradores pudieron conversar y tomar decisiones en conjunto con la empresa, levantando puntos de interés y encontrando soluciones que favorecieron a ambas partes.

Se negoció de manera anticipada con el Sindicato n°2, y por primera vez con el Sindicato de Diagnóstico por Imágenes. Ambos procesos se llevaron a cabo en un espacio de confianza, colaboración y excelente comunicación entre los participantes, lo que refleja la estrecha relación entre la Clínica y las personas que allí trabajan.

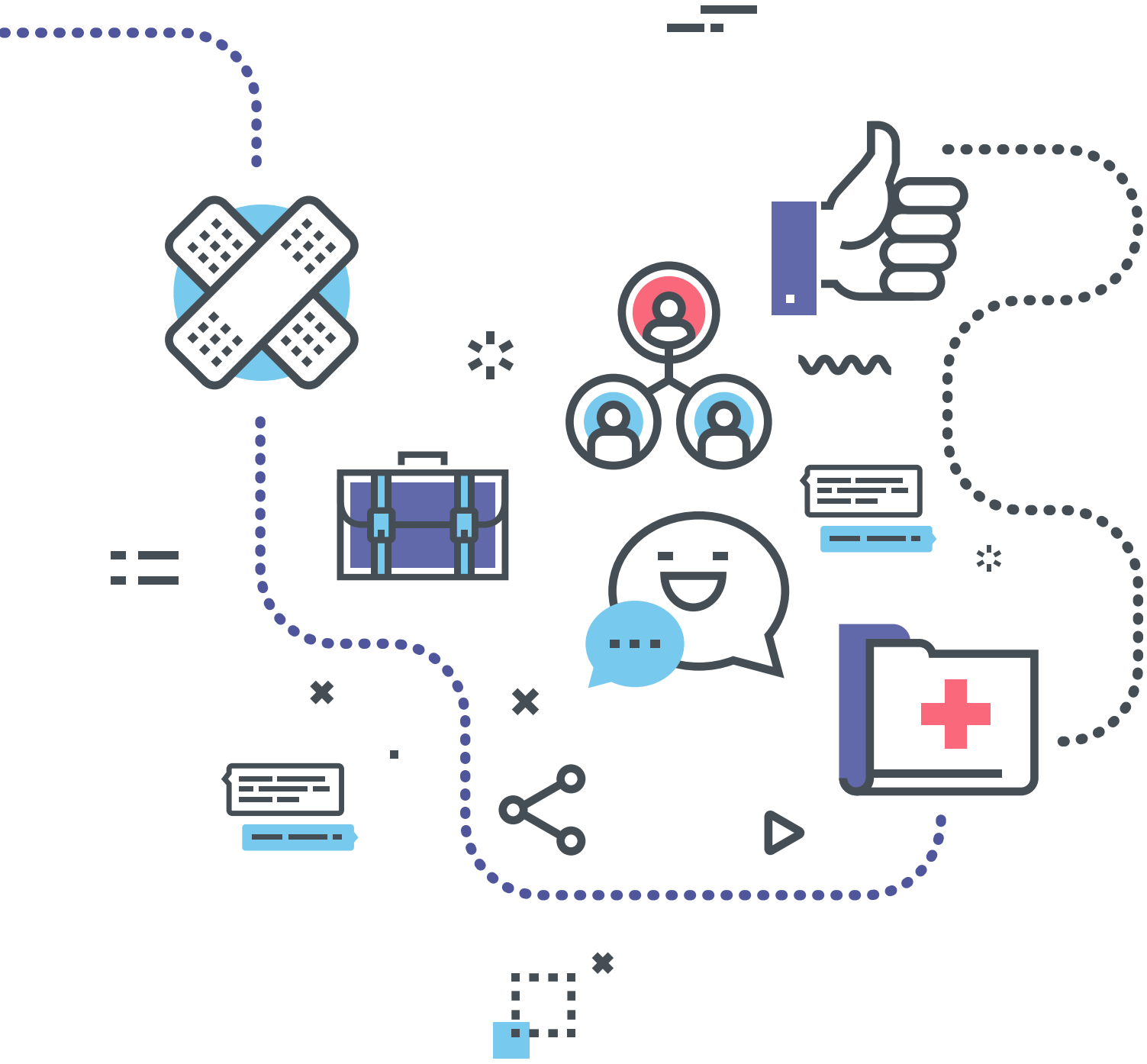
G4-11

Adherencia a instrumentos colectivos		
	2014	2015
Personal en ningún Instrumento Colectivo	38,46%	33,78%
Instrumento Colectivo con Sindicatos	41,49%	44,27%
Instrumentos Colectivos con Grupos Negociadores	20,05%	21,95%

El crecimiento sustentable de Clínica Las Condes incluye y valora a nuestros colaboradores. Ellos son los encargados de entregar a nuestros pacientes el servicio y los cuidados médicos que requieren, con el nivel de seguridad y excelencia que buscamos. Es por ello que resulta fundamental gestionar nuestro capital humano desde los lineamientos de nuestra promesa, que es Vivir Mejor, y así generar un círculo virtuoso para la experiencia de nuestros colaboradores.

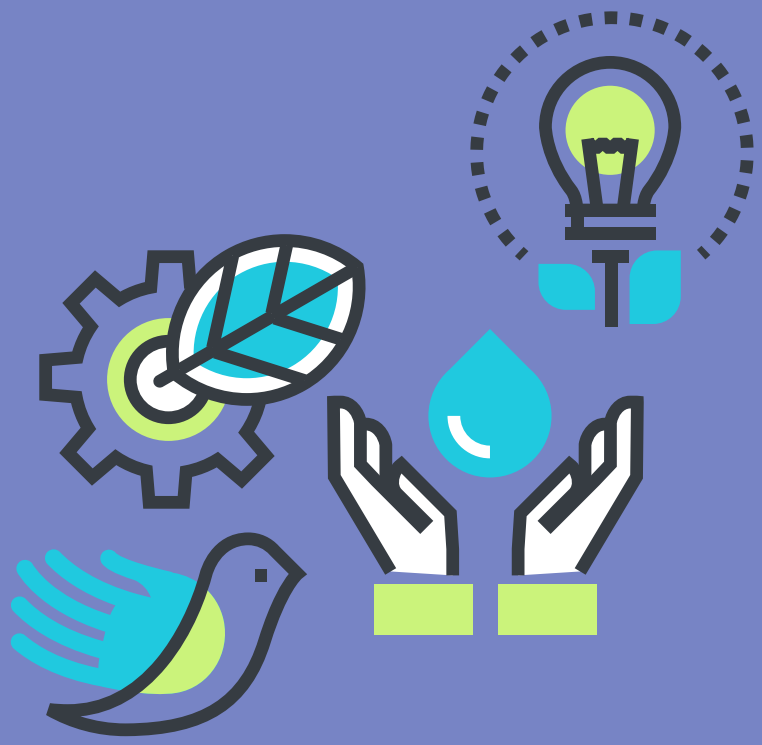
Lo anterior significa promover un desarrollo organizacional que nos permita ofrecer un ambiente laboral en el que las personas se sientan escuchadas, valoradas y cuidadas, y donde existan amplias oportunidades para crecer y desarrollarse.

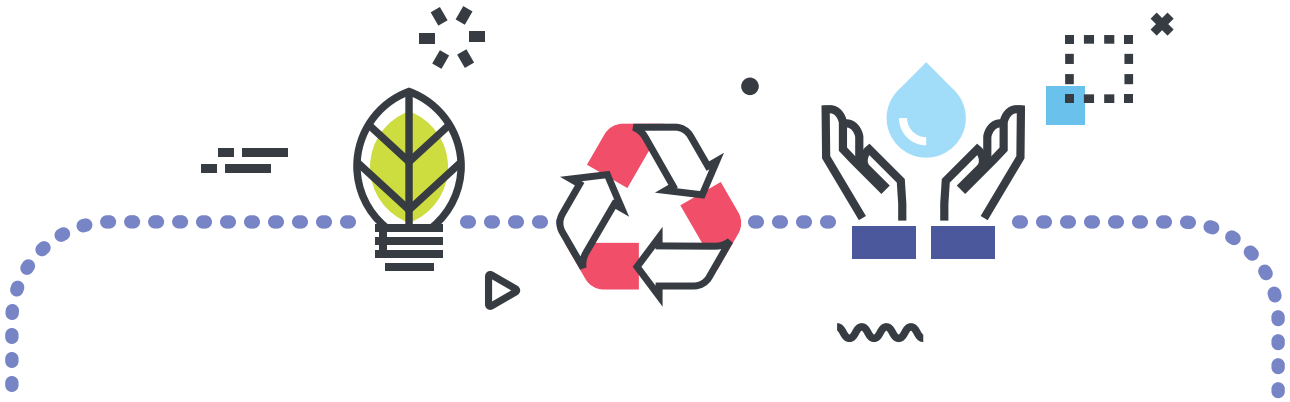
Esto se logra a partir de una profunda comprensión de las personas que conforman nuestro equipo de trabajo, una clara definición de cargos y competencias, alineados bajo los objetivos estratégicos de la Clínica, y una serie de iniciativas que promuevan continuamente el bienestar entre nuestras personas. Esto es Vivir Mejor. Y esto es pensar en el capital humano como articulador fundamental de nuestro desarrollo sustentable.



08

NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL





El firme compromiso con la salud de nuestros pacientes va de la mano de nuestra responsabilidad con el medio ambiente. En este sentido, y en línea con nuestros esfuerzos en el ámbito de la sustentabilidad, en Clínica Las Condes buscamos que nuestro quehacer sea coherente con el cuidado del entorno, para lo cual llevamos a cabo diversas iniciativas que nos permitan reducir posibles impactos ambientales, así como disminuir el consumo de valiosos recursos como son la energía y el agua.

Sin duda, en los últimos años hemos experimentado un crecimiento muy importante en términos de infraestructura que implicó duplicar el tamaño del hospital. Es así que durante 2015, continuamos realizando gestiones para completar la habilitación del nuevo Edificio Verde, logrando la apertura al público con la implementación de equipos de alta eficiencia energética y dispositivos lumínicos LED.

El proyecto de expansión, que surge como respuesta a la demanda de una atención médica de calidad, también nos ha significado gestionar mayores consumos de energía y agua, así como un aumento en la generación de residuos. Esto nos ha llevado a identificar tres temas clave para la organización: gestión de recursos; vertidos, residuos y reciclaje; e inversión ambiental.

En este capítulo abordamos nuestra gestión durante 2015 en estas tres áreas, incluyendo compromisos y metas asociadas, así como los principales indicadores y acciones implementadas.

RESPONSABILIDAD EN LA GESTIÓN DE RECURSOS

El agua es un recurso vital, no sólo para nuestra sobrevivencia, sino también para la generación de energía. Lamentablemente, su disponibilidad se encuentra bajo amenaza por lo que resulta importante la gestión adecuada y responsable de este recurso.

Consumo de energía

Las principales fuentes de energía para el funcionamiento de Clínica Las Condes son electricidad, gas y petróleo, éste último se utiliza en casos muy específicos durante el año, especialmente en invierno. Nuestro enfoque de gestión en torno a estos recursos apunta a alcanzar mayores niveles de eficiencia energética, con el beneficio de reducir el consumo, en el marco de un sistema eléctrico seguro y confiable que permita sostener la continuidad operacional de la organización.

Compromisos

Nos comprometemos a explorar opciones para gestionar la eficiencia energética y reducir el consumo en donde sea posible.

Objetivos y Metas

• Explorar el significado de alcanzar una acreditación ISO 50.001.

• Identificar y registrar usos significativos de energía al año 2017.

Logros 2015

• Encargamos un estudio externo sobre eficiencia energética que reveló los principales ámbitos en los que debemos trabajar. Se contrató a la empresa SGISO para llevar a cabo un Gap Analysis que indicara las brechas para obtener la acreditación.

• Instalación de medidores de electricidad y gas para registrar consumos por edificio.

• Avances en el proyecto de Mejora de la Seguridad Eléctrica, que incluye cerrar el anillo de media tensión y respaldar categorías críticas desde un grupo electrógeno, como segunda fuente de alimentación.

Diagnosticando nuestra eficiencia energética

Durante 2015, iniciamos un estudio de eficiencia energética con el fin de obtener un diagnóstico que nos permitiera definir metas y líneas de acción. Realizado por la empresa SGISO, el estudio consistió en un Gap Analysis capaz de determinar las principales brechas entre el estado actual de manejo energético de la Clínica y lo que se requiere para la certificación ISO 50.001. A partir de este diagnóstico pudimos identificar las principales oportunidades de gestión a ser abordadas durante 2016. Las propuestas de mejora que surgieron a partir del estudio pasaron a una etapa de análisis y serán dadas a conocer en nuestro Reporte de Sustentabilidad 2016.

Al tratarse de un tema prioritario para la Clínica, continuaremos realizando los análisis que nos permitan tomar decisiones correctas.

Mejoras en seguridad eléctrica

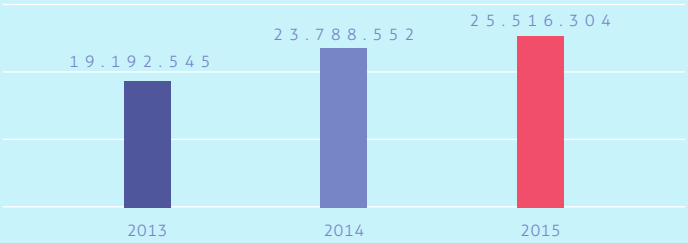
El proyecto "Mejora Seguridad Eléctrica", cuyo objetivo es garantizar el suministro eléctrico para la Clínica de manera segura y confiable, registró importantes avances durante 2015. A los análisis efectuados se sumó la compra de equipos que esperamos estén en funcionamiento dentro del siguiente período. Se compró un generador y tres ATS (Automatic Transfer Switch), éstos últimos tienen como función transferir carga entre dos fuentes como respaldo, para que en caso de que un interruptor automático pierda energía, ésta se obtenga desde una segunda fuente. Es así como resguardamos la seguridad y la continuidad de la operación clínica, especialmente en cuanto a equipos médicos críticos.

MEDICIONES DEL CONSUMO

G4-EN3

El aumento que registra nuestro consumo de electricidad se debe principalmente a la habilitación de un sector del nuevo Edificio Verde.

Consumo de electricidad [Kw/h]



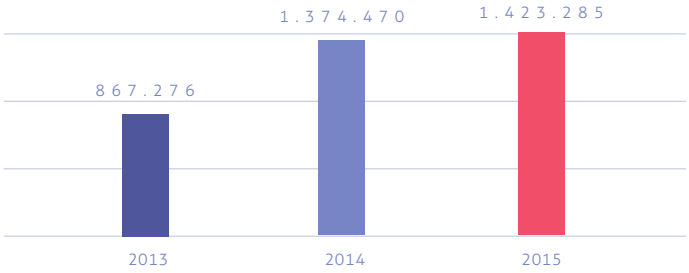
Por otro lado, la tabla a continuación presenta una métrica de intensidad energética obtenida tras establecer una proporción entre nuestro consumo total de electricidad y los metros cuadrados disponibles para uso en la Clínica, en los años que allí se señalan. Debido a la habilitación de nuevos espacios del Edificio Verde, aumentamos el total de metros cuadrados de la Clínica, pero a la vez invertimos en equipamiento más eficiente en consumo. Lo anterior explica un ratio menor de intensidad eléctrica, medida en kilowatts por metro cuadrado.

G4-EN5

	2013	2014	2015
Consumo eléctrico total [kMh]	19.192.545	23.788.552	25.516.304
Medida específica de la organización (ej. Metros cuadrados [m^2])	98.144	174.250	196.760
Intensidad [kMh/m^2]	195,55	136,51	133,76

Asimismo, durante 2015 migramos de calderas eléctricas a calderas a gas, hecho que explica el aumento en el consumo de gas natural. Una fracción del incremento también se debe a la reciente apertura de un área del Edificio Verde.

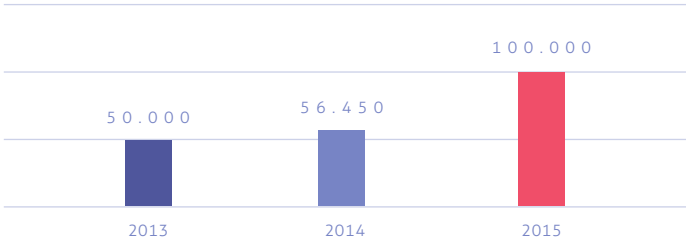
Consumo de gas natural en metros cúbicos [m³]



Si bien utilizamos petróleo en menor medida, el consumo de este recurso también experimentó un alza debido al cumplimiento con el estándar de Joint Commission International, que requiere contar con autonomía de 96 horas de respaldo eléctrico ante cualquier contingencia.

Contamos con tres generadores que funcionan con petróleo en caso de emergencias y/o catástrofes. Cada uno de ellos consume aproximadamente 400 litros de petróleo por hora. Es por esta razón que para cumplir con el estándar mencionado, aumentamos nuestra capacidad total. Adicionalmente, mantenemos un acuerdo con el proveedor de energía eléctrica que establece que en períodos de alto consumo eléctrico, principalmente los meses de invierno, co-generamos energía.

Consumo de petróleo en litros [lt]



CONSUMO DE AGUA

Al igual que en el caso de la energía, el enfoque de gestión de este valioso recurso apunta a reducir su consumo y encontrar oportunidades para hacer un uso más eficiente, adoptando las medidas necesarias. También considera relevar el índice de eficiencia en términos de la proporción entre nuestro consumo de agua y el tamaño de nuestras instalaciones.

G4-EN8

Nuestro consumo de agua proviene casi exclusivamente de aguas subterráneas, con 92,46% del consumo total anual, porcentaje que representa 310.127 m^3. El consumo restante alcanza 25.278 m^3 al año, es decir, 7,54% del total anual, y proviene del suministro de agua municipal y/o de otras empresas de aguas.

En nuestro Reporte de Sustentabilidad 2014 dimos cuenta de un consumo desde la empresa abastecedora de agua de 465.234 m^3. Tras una revisión, detectamos que dicho valor incluía también la recolección y tratamiento de agua, además del consumo.

En el presente informe consideramos únicamente el consumo de agua, es decir, la metodología de lectura fue realizada a través del medidor de aguas subterráneas para el período 2015, sumado al consumo indicado en facturas suministradas por la empresa de agua. También presentamos el valor corregido para 2014, a modo de tener información comparable entre ambos años.

Reducciones en el consumo de aguas suterráneas [m^3/año]

Fuente	Unidad de medida	Reportado en 2014, sin modificaciones	Consumo 2014, con modificaciones	Consumo 2015, con modificaciones
Aguas subterráneas	m^3/año	314.165	314.165	310.127
Suministro de agua u otras empresas de agua	m^3/año	465.234	25.840	25.278
Total	m^3/año	779.399	340.005	335.405

Con el fin que los datos sean consistentes y comparables anualmente, se modificó la columna de medición para el año 2014. Lo que aparece "Reportado 2014 con modificaciones" se refiere a que se replanteó el análisis de los datos para tener una misma metodología con 2015, buscando precisar de mejor manera las mediciones. Ésta es la interpretación de datos que se utilizará para los próximos Reportes.

VERTIDOS, RESIDUOS Y RECICLAJE

Dada la naturaleza de nuestra actividad, producimos una cantidad significativa de residuos, tanto líquidos como sólidos. A la generación de efluentes se suma la abundancia de insumos que a diario se convierten en residuos, tanto peligrosos como no peligrosos.

En Clínica Las Condes buscamos realizar una gestión de desechos que sea eficiente y responsable, a modo de prevenir impactos indeseables en la comunidad y el medio ambiente. Asimismo, una gestión adecuada en este ámbito, cumpliendo incluso por sobre las exigencias de la normativa, favorece la continuidad de nuestras operaciones.

A modo de reducir nuestra huella ecológica y a la vez aumentar la eficiencia de nuestros procesos, durante 2015 realizamos diversas iniciativas, entre las que destacan la construcción de la obra civil para la medición de riles, y actividades de reciclaje participativo.

Compromisos

Nos comprometemos a realizar un control más exhaustivo de los vertidos líquidos que devolvemos al alcantarillado, así como a gestionar los residuos domiciliarios especiales y peligrosos de manera más eficiente.

Objetivos y Metas

- Instalar la infraestructura para la medición de riles.
- Aumentar los proveedores de retiro de residuos especiales y peligrosos.

Logros 2015

- Construimos la obra civil para la medición de riles de la Clínica, mejorando y aumentando la capacidad de medición en cumplimiento con el cambio de normativa.
- Iniciamos el proyecto de reciclaje de cartón de embalajes.
- Contratamos una segunda empresa de retiro de residuos peligrosos para asegurar el manejo adecuado frente a una contingencia.

Generación y disposición de residuos

En Chile, el marco legal que rige la gestión adecuada de desechos para el sector hospitalario es el Reglamento sobre manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud (REAS), del Ministerio de Salud. Clínica Las Condes y sus Centros Satélites lo acogen y cumplen a cabalidad, procurando prevenir y controlar los riesgos asociados a residuos respecto de pacientes, colaboradores, las personas que manejan estas sustancias y la comunidad en general.

De acuerdo a este marco regulatorio, la gestión responsable supone la identificación y separación de los residuos generados desde su origen, el transporte seguro y eficaz dentro del establecimiento, el almacenamiento adecuado, la coordinación del transporte fuera del recinto y finalmente su eliminación y declaración correspondiente por tipo de residuo hospitalario: peligrosos y no peligrosos. En 2015, incorporamos los desechos farmacológicos, biopeligrosos y citotóxicos a la cifra de residuos peligrosos, por lo que esta variable registró un aumento considerable en comparación con la cifra de 2014.

G4-EN23

	2014	2015
Peligrosos	6.195	44.035
No peligrosos	1.529.800	1.552.000
Hospitalarios	159.593	143.331
Total	**1.695.588**	**1.739.366**

A contar de octubre de 2015, establecimos un nuevo contrato con una segunda empresa dedicada al manejo de basura especial, debido al alto nivel de volumen que genera este tipo de residuos. Durante 2016, gestionaremos un contrato para aumentar el servicio de retiro de residuos peligrosos.

En el caso de los residuos líquidos industriales o riles, debido a que el vertimiento se realiza hacia los alcantarillados, decidimos realizar actividades de monitoreo mediante la construcción de cámaras de alcantarillado capaces de medir los riles generados. Es por ello que tenemos la certeza de que nuestros riles cumplen con la normativa vigente.

G4-EN22

En términos de vertidos de agua, la Clínica registró un total de 335.405 metros cúbicos de estos residuos. Esta cifra se calculó en base a la normativa D.S. 609, que regula las descargas de riles a sistemas de alcantarillado.

Reciclando juntos

En línea con el trabajo que venimos desarrollando en torno a la sustentabilidad, durante 2015 continuamos con las iniciativas de reciclaje, a través de los programas "CLC Recicla" y "Reciclaje de Cartón". Éstos tienen como objetivo involucrar a nuestros colaboradores en la gestión responsable de residuos contribuyendo especialmente a la sensibilización del cuidado del medio ambiente.

Clínica Las Condes Recicla

Los cinco puntos limpios ubicados en los edificios de la Clínica para el reciclaje de latas y botellas plásticas continuaron recibiendo estos desechos durante 2015, gracias a la excelente recepción del programa "CLC Recicla" por parte de nuestros colaboradores y pacientes.

Un estudio interno arrojó que más de 75% de los colaboradores encuestados declaró haber participado de esta iniciativa, dando cuenta de que el objetivo se está logrando: concientizar principalmente a los colaboradores y también a nuestros pacientes en relación a la responsabilidad de todos en el manejo de residuos, a través de una instancia participativa a nivel corporativo.

Durante el año se recuperaron 1.000 kilos de botellas PET 1 y latas de aluminio. Éstos fueron donados a la Cooperativa de Recicladores de La Reina (CREACOOP), cuyos miembros han hecho de esta actividad su fuente laboral.

A 16 meses de la puesta en marcha de esta iniciativa, hemos recolectado a la fecha más de una tonelada de botellas PET y latas de aluminio, lo que significa 1.087 kilos.

Cifras del Programa CLC Recicla en 2015

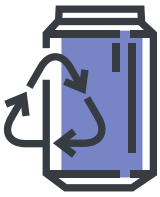
Tipo de material	Destino final	Cantidad recuperada en kilos	Equivalente huella de carbono (kilos de Co_2)	Aporte económico a CREACOOP por concepto de venta del material
Botellas PET 1	Planta Recipet	570	855	$57.000
Latas de Aluminio	Exportación	430	3.870	$172.000
Total		**1.000**	**4.725**	**$229.000**

** La información corresponde al período entre enero 2015 y enero 2016. Fuente: Verse (Gestión del Cambio).*

El programa "CLC Recicla", aporta una serie de beneficios:

Disminuimos nuestra huella de carbono en 4,725 kg de CO_2, cifra equivalente a lo emitido por un automóvil en casi dos años de uso, a razón de 15.000 kilómetros anuales.

Reciclamos el equivalente en dinero para comprar cerca de 200 kilos de pan, es decir, un desayuno de una marraqueta para 2.000 personas.



Reciclamos 19.600 latas de aluminio y 14.028 botellas plásticas PET 1. Sumadas, esto significa que en la Clínica se realizaron 33.628 acciones voluntarias de reciclaje, ya sea depositando una lata de aluminio o una botella PET en nuestros puntos limpios.

Reciclaje de Cartón

La operación diaria de nuestra organización demanda el uso intensivo de numerosos insumos, los que llegan a la Clínica en embalajes de distinto material, generando a la vez, más residuos. Éstos requieren de un esfuerzo de gestión importante que incluye acumulación, compactación y retiro.

En 2015, implementamos un programa denominado "Reciclaje de Cartón" para gestionar de manera diferenciada los residuos de este tipo, haciendo más eficiente el proceso y permitiendo a nuestros colaboradores participar y contribuir con el cuidado del medio ambiente.

Al poco tiempo de implementada esta iniciativa, comenzamos a observar resultados positivos:

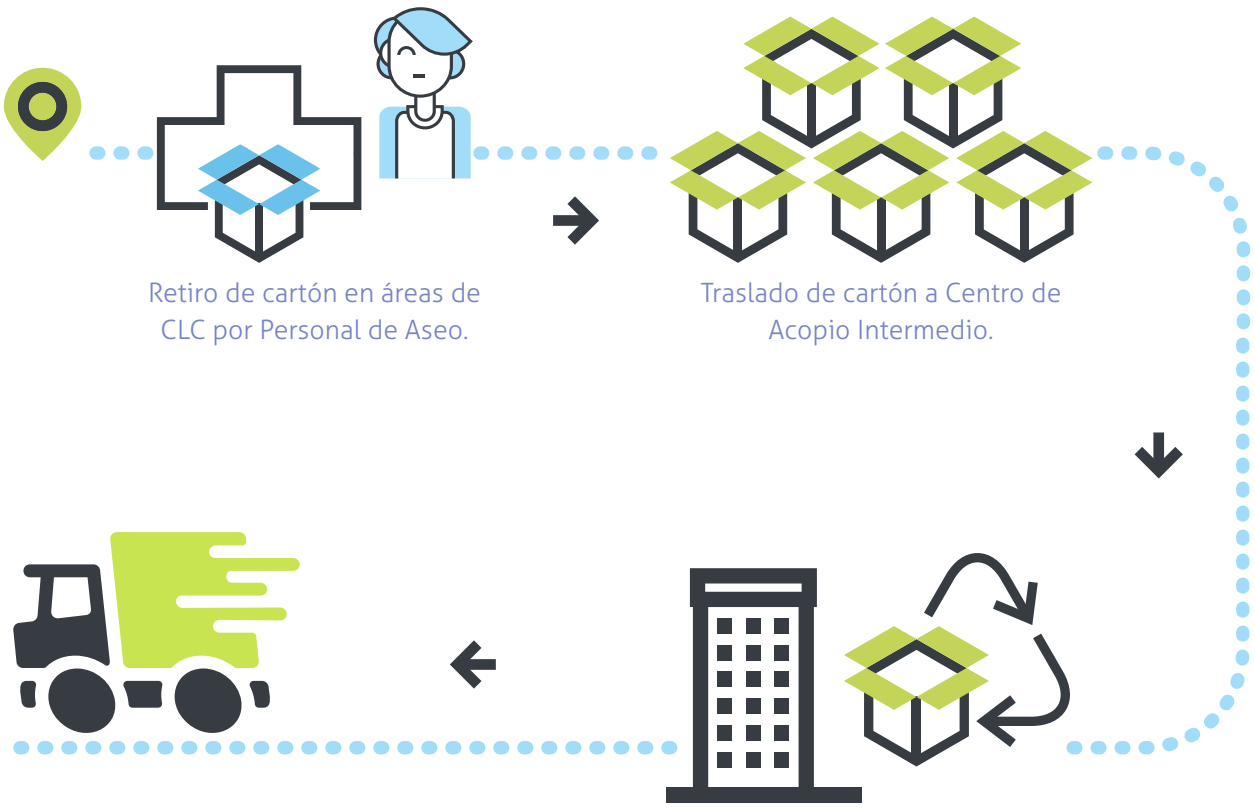
• Optimizamos la capacidad general de almacenamiento de basura domiciliaria, ya que el cartón se dejó de compactar.

• Redujimos el costo de transporte de basura domiciliaria debido a la disminución del número de retiros.

• Optimizamos los procesos y redujimos el tiempo de operación.

A través del programa, cada semana se reúnen 1.500 kilos de cartón, en su mayoría desde las áreas de Bodega, Farmacia, Informática y Casino, que es donde se concentra la mayor cantidad de estos residuos.

Ruta del reciclaje de cartón



Retiro de cartón en áreas de CLC por Personal de Aseo.

Traslado de cartón a Centro de Acopio Intermedio.

Traslado de cartón a Sala de Residuos y disposición en carros de acopio exclusivos para este fin.

Retiro por empresa Recupac (una de las más reconocidas a nivel nacional en el reciclaje de residuos).

INVERSIÓN AMBIENTAL

G4-EN31

En Clínica Las Condes hacemos un esfuerzo constante por incorporar mejoras a nuestra infraestructura y operación, de modo de hacer más eficientes nuestros procesos. En el último tiempo, el foco de estos esfuerzos ha estado puesto en la inversión ambiental, cuyos resultados son una disminución de costos operacionales y beneficios al medio ambiente.

Entre las acciones destacadas de 2015, realizamos importantes inversiones en equipos de alta eficiencia, así como un cambio hacia sistemas de iluminación LED. Lo anterior significó un consumo de electricidad por metro cuadrado inferior al registrado en 2014. Asimismo, concretamos la construcción de nuevas instalaciones para el tratamiento de riles.

Desglose de gastos e inversiones ambientales en 2015 (GA-EN31)

Actividad	Tipo de actividad	Costo
Isocinéticos (mediciones de fuentes fijas)	Gastos ocasionados por la compra y utilización de certificados de emisiones	CLP 40.428.600
Retiro Basura Campus CLC	Tratamientos y eliminación de residuos	CLP 364.385.953

El gasto efectuado por Isocinéticos para la medición de fuentes fijas se enmarca dentro de la puesta en marcha del Edificio Verde. Estimamos una reducción de 50% de este gasto para 2016.

Por su parte, el retiro de basura corresponde a residuos hospitalarios, peligrosos y no peligrosos.

BOX 21
ASISTENTE SOCIAL
Karen Schaibach

09

NUESTRA RELACIÓN CON LA COMUNIDAD Y PROVEEDORES

Somos proactivos en la búsqueda de instancias y oportunidades que nos permitan entregar todo el apoyo que permita lograr un mayor bienestar, desde una mejor salud, educación y tratamientos. Nos hemos ocupado especialmente de generar oportunidades de prevención, entendiendo que el propósito de una medicina sustentable es que las personas se encuentren sanas.

Tenemos una responsabilidad con nuestros pacientes, pero también con distintos actores de la comunidad. Desde hace varios años trabajamos de manera colaborativa con el mundo público en un trabajo mancomunado que nos permite atender a pacientes que, por distintos motivos, no pueden ser tratados en el Hospital que les corresponde. La atención médica a pacientes Fonasa, desde la mirada sustentable, es una manera de compartir especialistas y tecnologías, desde donde logramos transferir en la práctica nuestros conocimientos a pacientes que cuentan con menores oportunidades.

Disponemos de una serie de alianzas público-privadas que incluyen atención médica con foco en alta complejidad, y capacitación profesional a médicos de atención primaria. Los médicos de consultorios son capacitados gratuitamente por profesionales de Clínica Las Condes.

Con el convencimiento de la importancia de la prevención para una buena calidad de vida, hemos destinado parte importante de nuestros esfuerzos en educar. Creemos que se puede y se debe Vivir Mejor, desde el esfuerzo sistemático integral a largo plazo.

Nuestro trabajo de vinculación incluye también a nuestros proveedores, quienes son parte de la comunidad y pieza clave para el buen funcionamiento de la organización.

Este capítulo detalla las distintas actividades realizadas durante 2015, con foco en los ámbitos de acción definidos por nuestra Estrategia de Relacionamiento y/o trabajo colaborativo. Incluye compromisos y metas asociadas.

Compromisos

Nos comprometemos a participar de manera proactiva en la sociedad para aportar hacia el camino de una mejor y más sustentable calidad de vida. Esto significa incorporar la opinión del entorno en nuestra gestión a través del diálogo y participación de las comunidades, como también colaborando con el mundo público. En concreto, las áreas de RSE: Centro de Extensión y Área Académica, contribuyen a extender nuestro rol en la salud en términos de prevención, educación y entrega de atenciones de salud donde se requiera.

Objetivos y Metas

• Mantener y fortalecer el Programa de Actualización de Conocimientos para Especialistas de Atención Primaria.
• Resolver las necesidades de salud de la comuna de San Bernardo, integrando más especialidades y aumentando el número de atenciones, anualmente.
• Aumentar la cobertura de los operativos médicos.
• Generar alianzas con entidades que nos permitan aportar a la salud pública.
• Realizar intervenciones de salud de manera permanente: sensibilización.

Logros 2015

• Realizamos 10 capacitaciones médicas de atención primaria, con participación de 240 especialistas.
• Estuvimos presentes en 60 eventos de convocatoria pública asociados a prácticas deportivas, realizando actividades de sensibilización a la comunidad en el cuidado de la salud, entregando nuestros conocimientos y fomentando la prevención y el bienestar.

Policlínico Rosita Benveniste:
• Generamos 902 atenciones, 11% más que en 2014.
• Incorporamos dos nuevas especialidades: Traumatología y Cardiología.
• Realizamos 685 ecografías obstétricas y ginecológicas, 16% más que en 2014.
• Realizamos 509 audiometrías.

Operativos en conjunto con Desafío Levantemos Chile:
Desarrollamos ocho operativos médicos que resolvieron 1.627 casos de pacientes con patologías no Auge para intervenciones quirúrgicas, procedimientos y consultas de especialidad en el Hospital de Linares, Hospital Jerónimo Méndez, Hospital de Angol, Dr. Mauricio Heyermann, y uno en terreno a raíz del aluvión en Chañaral.

• Operativo médico en Chiloé con la Fundación Acrux, Armada de Chile y Ministerio de Salud que logró entregar 5.500 prestaciones a los habitantes de la isla, contribuyendo a descongestionar las listas de espera.

NUESTRO QUEHACER COLABORATIVO

Nuestro relacionamiento y quehacer comunitario se basa en alianzas público privadas, facilitación en la entrega de servicios médicos, educación y promoción en salud, y voluntariado corporativo con profesionales de Clínica Las Condes. A continuación, se detallan las iniciativas y avances alcanzados durante 2015 para cada una de estas áreas.

Alianzas público privadas

G4-SO1

El 80% de los pacientes a nivel nacional pertenece al sistema Fonasa. Sin embargo, 50% de las prestaciones en salud se realizan en el sector privado. Esta cifra constata la necesidad e importancia de la complementariedad como pilar fundamental de una medicina sustentable. Tenemos un compromiso con los pacientes de Hospitales y continuaremos dirigiendo nuestros esfuerzos para trabajar en alianza y contribuir a disminuir las listas de espera a través de atenciones directas, con la entrega de apoyo médico en la resolución de casos de alta complejidad y capacitación profesional a especialistas del sector.

Proyecto PRENEC: Prevención de Neoplasias Colorrectales

Se trata de una iniciativa de alcance nacional realizada en conjunto con el Ministerio de Salud y la Universidad Médica y Dental de Tokio (TMDU), y que se implementó en el Hospital Clínico de Magallanes, en Punta Arenas; el Hospital Eduardo Pereira, en Valparaíso; y el Hospital San Borja Arriarán, en Santiago, con el objetivo de ayudar a disminuir la mortalidad por cáncer colorrectal. Durante el transcurso del año, 3.870 pacientes fueron evaluados de manera gratuita. Desde sus inicios en 2009 y hasta fines de 2015, han sido evaluados 16.942 pacientes, detectándose 135 casos de cáncer. De éstos últimos, más de 70% fueron resueltos por colonoscopía.

Debido al éxito de este programa, los hospitales de Coquimbo, Osorno, Antofagasta y Concepción serán incorporados al convenio durante 2016, contribuyendo a descentralizar la medicina en Chile. Del mismo modo, el proyecto comenzará a replicarse en seis países de América Latina, partiendo el próximo año en Colombia y Ecuador, para luego sumar a

Bolivia, Paraguay y Perú en el futuro. A raíz de esto, en 2015 doce médicos extranjeros visitaron Clínica Las Condes para recibir entrenamiento y poder dar inicio al programa piloto en sus respectivos países.

Cabe destacar que a partir de PRENEC, en noviembre de 2015 surge un nuevo convenio para el desarrollo del "Programa de Doctorado Conjunto Universidad de Chile y TMDU en Ciencias Médicas con mención en especialidad médica", único en Latinoamérica y que permite la doble titulación MD/PhD. A partir de abril de 2016, la Clínica operará como campus clínico de formación, abarcando las áreas de Cirugía Digestiva, Cirugía Coloproctológica y Gastroenterología.

Unidad de Gestión Centralizada de Camas (UGCC)

A través del trabajo mancomunado con el sector público, se realiza un importante trabajo desde la gestión de camas críticas (UGCC). Otorgamos atención médica oportuna y de calidad a pacientes en condiciones críticas provenientes de la Red Pública de Atención, ingresados desde todo Chile y cuyos establecimientos de origen no han podido entregar la solución médica requerida.

En 2015, atendimos a 402 pacientes, generando un total de 6.286 días cama; 78% de ellos adultos; 17% neonatales y 5% pediátricos. Estas cifras dan cuenta de un aumento de 15% respecto a 2014. La mayoría de estos casos fueron de alta complejidad, atendidos en la Unidad de Tratamientos Intensivos Adultos (UTI); Unidad de Cuidados Coronarios (UCC); Unidad de Cuidado Intensivo Pediátrico (UTI Pediátrica) y Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología (UTI Neonatología).

En 2015, 35 de estos pacientes fueron conectados a ECMO (Sistema de Oxigenación Extra Corpóreo), 19 pacientes más que en 2014.

Convenio de cirugías cardíacas

Se trata de un proyecto de colaboración con el Hospital Barros Luco y el Hospital San Borja Arriarán, a través del cual realizamos 25 cirugías cardiovasculares, diez intervenciones más que en 2014.

Participación en la Red de Emergencia Nacional

En 2015 nos integramos a la red de activación del Comité Operativo de Emergencia del Ministerio de Salud (COE Minsal), organismo que dirige y coordina las acciones necesarias para responder de manera óptima frente a emergencias y catástrofes a nivel nacional.

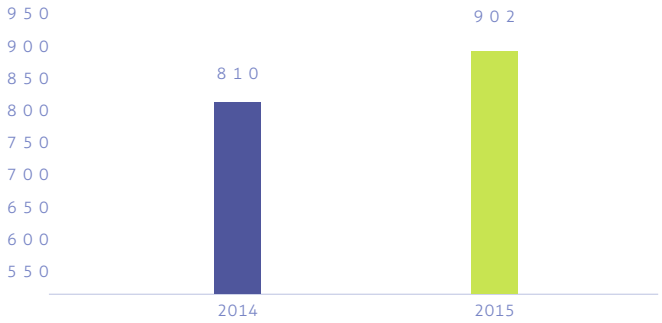
Colaboración con municipios y otras organizaciones

Nuestro compromiso con la salud de las personas trasciende geografías, extendiéndose más allá de las comunas en las que se emplazan nuestras instalaciones. A continuación, detallamos el trabajo realizado en cada una de ellas durante 2015.

Policlínico Rosita Benveniste, atendido por nuestros profesionales

Desde 2013, las 30 mil personas que habitan el sector de El Manzano, en San Bernardo, cuentan con acceso a una atención médica de calidad en el Policlínico Rosita Benveniste, que se suma a la atención que reciben en los Hospitales de su comuna. Este centro surge gracias al esfuerzo inédito y colaborativo de Desafío Levantemos Chile, la Municipalidad de San Bernardo, la comunidad judía y Clínica Las Condes. Esta iniciativa ha contribuido a resolver varias de las carencias de salud de uno de los sectores más vulnerables de la capital.

Pacientes atendidos Policlínico



Atendido por nuestros especialistas, este policlínico opera bajo un modelo de gestión en salud que combina al sector público y privado, contribuyendo a descongestionar las listas de espera de la comuna.

En 2015, realizamos 902 atenciones, 11% más que el año anterior. A las especialidades de Urología, Endocrinología, Gastroenterología, Genética, Ginecología, Nefrología, Neurología, Otorrinolaringología, y Pediatría, durante el año se incorporaron Traumatología y Cardiología.

En las cifras del Policlínico destacan 685 ecografías obstétricas y ginecológicas, 16% más que en 2014; 509 audiometrías; y 1.301 radiografías.

Municipalidad de Colina Trabajamos con el Municipio desde 2009, para generar programas de prevención en salud que incluyen la entrega de prestaciones médicas a precio preferencial. Además, realizamos programas gratuitos de educación y capacitación para el personal, profesionales de la salud y vecinos de la comuna.

Liga Chilena contra la Epilepsia

A través de este convenio, realizamos cirugías con intención curativa a pacientes con epilepsia. Durante 2015, atendimos a 13 personas.

Estrechando lazos con la comunidad de Peñalolén

Durante el primer semestre de 2015, adquirimos un terreno de 1,7 has. en la comuna de Peñalolén, con el fin de construir allí un nuevo Centro Satélite que esperamos esté operativo a principios de 2017.

Se trata de 4.000 m2 de infraestructura, en un proyecto arquitectónico no invasivo, diseñado para insertarse de manera armónica con el entorno. El edificio albergará consultas de diversas especialidades, un Servicio de Urgencia abierto las 24 horas, una Unidad de Imágenes y Toma de Muestras y un espacio para realizar actividades de extensión y relacionamiento con la comunidad.

Diálogo anticipado

Decidimos abordar este proyecto de una forma innovadora y responsable, iniciando un diálogo con las autoridades comunales antes de cualquier acción, con el fin de dar pie a una relación basada en el diálogo y la confianza.

A través de entrevistas con la Alcaldesa y la Directora de Tránsito de Peñalolén, logramos presentarnos como organización, hablar del proyecto, del trabajo comunitario que queremos realizar y más importante aún, logramos recoger sus opiniones al respecto. Todo ello antes de ingresar la carpeta de obras a la Municipalidad.

El trabajo anticipado de relacionamiento comunitario también incluyó conversaciones con los vecinos contiguos a la Clínica, con quienes hemos generado varias instancias de diálogo, donde han planteado sus inquietudes, estableciendo una relación directa y de comunicación permanente.

Si bien existe bastante interés por contar con una mayor oferta de servicios de salud en la comuna, sí manifestaron su inquietud por el tema de la seguridad durante los trabajos de construcción. Para abordar estos temas, realizaremos la presentación oficial del proyecto en mayo de 2016, donde hablamos sobre los impactos antes y durante la construcción, y una vez que el Centro esté en operación, además de las medidas de mitigación correspondientes.

Programa de Implante Coclear

Desde hace más de 20 años, realizamos tratamientos de implante coclear a niños con hipoacusia (sordera profunda), provenientes del sector público. Durante 2015, seis niños fueron beneficiados con el programa.

Fundación San José para la Adopción

Brindamos apoyo obstétrico a mujeres con embarazo de alto riesgo adscritas a la Fundación y a sus hogares Casa Belén, Hogar Santa Bernardita y Hogar Belén; así como atenciones médicas y tratamientos a los menores que serán entregados en adopción.

Durante 2015, realizamos 107 exámenes a mujeres y 20 atenciones a menores de edad de la Casa Belén, en las especialidades de Neurología, Otorrinolaringología y Cardiología. A ello se suman tres atenciones pediátricas en el Hogar Santa Bernardita y cuatro exámenes y una atención de especialidad en el Hogar Belén, todo de forma gratuita.

Corporación Mater

Esta alianza nos permite atender a niños de escasos recursos que presentan enfermedades renales. Durante 2015, aportamos una cobertura de 70% para la realización de 29 exámenes y 26 cirugías, logrando evitar el daño renal terminal en estos pacientes. Durante 2014, se realizaron 35 exámenes y 24 cirugías.

Clínica Neurogenética

Atendemos a pacientes con malformaciones congénitas y enfermedades genéticas derivados del Instituto Nacional de Rehabilitación Infantil Pedro Aguirre Cerda; la Corporación Nacional para Nutrición Infantil (CONIN); y diversos hospitales pediátricos del sector público. El trabajo desarrollado por la Clínica Neurogenética ha permitido posicionar al Departamento de Pediatría como centro de referencia nacional en el estudio de pacientes con enfermedades poco frecuentes, atendiendo en 2015 a más de 100 personas. Esto representa un aumento respecto a las cifras de 2014, cuando se realizaron 9 exámenes sin costo para el paciente, y 84 atenciones gratuitas.

Asociación de Deportistas Olímpicos - ADO Chile- Team Chile

Este convenio nos ha permitido brindar un completo apoyo médico multidisciplinario a deportistas nacionales de excelencia que entrenan en el Centro de Entrenamiento Olímpico (CEO). Se trata de un esfuerzo relevante para la Clínica, ya que va en la línea de nuestro compromiso con el deporte como uno de los ejes centrales de Vivir Mejor.

Durante 2015, realizamos 5.150 prestaciones de salud, tanto en Clínica Las Condes como en el centro médico del CEO, incluyendo exámenes de laboratorio, días cama, consultas, y otros. Esto significó un incremento respecto de 2014, donde se realizaron 824 prestaciones.

EDUCACIÓN Y PROMOCIÓN EN SALUD

G4-SO1

En nuestro esfuerzo por integrarnos a la comunidad y transferir nuestra experiencia y conocimientos, desarrollamos una serie de iniciativas, tanto para personas que trabajan en el sector salud, como para la comunidad en general.

Programa de Actualización de Conocimientos para Especialistas de Atención Primaria

Sin duda que este programa nos llena de orgullo pues se apoya en la vocación de nuestros médicos, quienes hace más de 13 años imparten cursos de capacitación y formación gratuitos sobre diversos temas de salud para profesionales que se desempeñan en consultorios del sector público.

Se gesta con el propósito de retribuir con la entrega de información y conocimientos técnicos. Único en el país, se dirige especialmente a médicos del sector público y profesionales municipales que buscan actualizar sus conocimiento médicos, haciendo así una contribución directa a la calidad y práctica asistencial para los pacientes que acuden a consultorios.

Este es un esfuerzo permanente y replicable por cualquier otra entidad médica del país. Finalmente, el mejorar la salud implica el esfuerzo de todos.

En 2015, se realizaron 10 capacitaciones y participaron 240 especialistas.

Centro de Extensión

Desde esta área logramos informar y sensibilizar a personas y entidades de la comunidad en torno a temas de prevención y promoción de estilos de vida saludables.

Durante 2015, realizamos 99 talleres y charlas en nuestras dependencias, con una asistencia de 3.024 personas. En estos encuentros gratuitos se desarrollaron presentaciones sobre primeros auxilios, maternidad, infertilidad, adolescencia y el adulto mayor.

A lo anterior se suman nuestras actividades en establecimientos educacionales y empresas, realizando durante el año cerca de 60 charlas. Tal como nos han ido solicitando, abordamos temas de alto interés para estas organizaciones, tales como nutrición, tabaquismo, dermatología, prevención en cáncer de mama, próstata, y otros.

Activaciones en salud

Se trata de seguir sensibilizando a la comunidad en temas de cuidado en salud con la presencia de marca en eventos de convocatoria pública. Participamos en una serie de instancias asociadas a vida sana, al aire libre y bienestar, en el marco general de nuestra propuesta de marca Vivir Mejor.

Durante 2015, participamos en 60 actividades realizadas tanto en la Región Metropolitana como en otras regiones del país. Fueron principalmente actividades deportivas: corridas, campeonatos, seminarios y concursos. Entregamos nuestros conocimientos en salud y fomentamos la prevención y el bienestar de la población en el marco de instancias que permiten también reflexionar en conjunto.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Conscientes de nuestro rol y responsabilidad en la sociedad, y desde el espíritu de servicio de nuestros especialistas, continuamente buscamos oportunidades que nos permitan brindar atención médica a quienes más lo necesitan y que por una serie de motivos no han podido resolver su necesidad en el Hospital de origen.

A lo largo del tiempo hemos ido desarrollando distintos operativos médicos en diversas regiones de nuestro país, planificados en conjunto con otros establecimientos de salud. Se trata de verdaderos gestos de solidaridad que nos permiten aportar desde la esencia de nuestro quehacer, que es entregar prestaciones de salud de calidad y un trato humano y acogedor.

Las iniciativas desarrolladas durante 2015 se detallan a continuación:

Operativo en Chiloé

G4-SO1

Más de 50 médicos voluntarios de Clínica Las Condes pertenecientes a distintas especialidades, junto a otros profesionales de la salud, se trasladaron a Chiloé para ayudar a descongestionar las listas de espera, tanto de consultas como de cirugías. El exitoso operativo, desarrollado en conjunto con el Ministerio de Salud, la Fundación Acrux y la Armada, logró realizar 5.500 prestaciones en las comunas de Ancud, Castro, Chonchi y Quellón.

Operativos con Desafío Levantemos Chile

A través del trabajo conjunto desarrollado con esta organización, se realizaron ocho operativos médicos que lograron resolver 1.627 casos de pacientes con patologías no Auge a través de intervenciones quirúrgicas, procedimientos y consultas de especialidad en el Hospital de Linares, el Hospital Jerónimo Méndez, y el Hospital Mauricio Heyermann.

Operativos Médicos Solidarios 2015 Desafío Levantemos Chile / Clínica las Condes

Región	Ciudad	Servicio de atención comunitaria	Intervención
VII	Linares	Hospital de Linares	Cirugías Marcapasos
III	Chañaral	Terreno	Aluvión: 23 Operativos de Especialiades
		Hospital Jerínimo Méndez	Ecografías,Controles de Embarazo y Atención Ginecológica
IX	Angol	Hospital Mauricio Heyermann	Cirugías Tiroidea
			Diagnóstico Oncología Tiroidea
			Cursos Actualización en Oncología
			Cirugías Tiroidea
			Diagnóstico Oncología Tiroidea

Paralelo a lo anterior y producto del fuerte temporal que afectó a la Región de Atacama, a fines de marzo de 2015, un equipo de 50 profesionales de Clínica Las Condes, integrado por enfermeras, matronas, auxiliares de Enfermería y especialistas se distribuyeron en la zona para colaborar en el desastre y administrar vacunas. También entregamos apoyo organizacional para la construcción de un Centro de Salud Familiar CESFAM en Chañaral, que hoy atiende a más de 150 personas diarias.

FORTALECIENDO LOS VÍNCULOS CON NUESTROS PROVEEDORES

En el marco de nuestro camino hacia una operación más eficiente y sustentable, durante 2015 quisimos fortalecer el vínculo con nuestros proveedores, quienes finalmente son parte del esfuerzo que hacemos por entregar a nuestros pacientes una experiencia de calidad. En este sentido, queremos desarrollar con ellos una relación de largo plazo, basada en la confianza y la excelencia en el servicio.

Compromisos

Nos comprometemos a transformar y mejorar los procesos de compra, haciéndolos más eficientes y a contribuir al desarrollo de los proveedores y a la seguridad de los suministros que requiere la Clínica para su buen funcionamiento.

Objetivos y Metas

• Identificar eficiencias y oportunidades para las compras.

• Constituir un modelo operativo basado en las mejores prácticas y adecuado a la realidad de Clínica Las Condes en cuanto a procesos, organización, tecnología y gestión del desempeño.

Logros 2015

• Realizamos un estudio diagnóstico con la asesoría de Accenture para optimizar procesos y de esa manera, generar un mejor relacionamiento con nuestros proveedores. Logramos identificar oportunidades de mejora en las distintas etapas del proceso.

• Determinamos los principios guía para el diseño del Modelo Operativo en 2016.

En esta misma línea, durante 2015, comenzamos a dar nuestros primeros pasos hacia la búsqueda de excelencia operacional, lo que involucra directamente a nuestros proveedores. En este marco, y junto a la empresa consultora Accenture, trabajamos por generar una relación más cercana y de mutuo beneficio, a fin de lograr un nuevo modelo operativo de compras.

Durante el año generamos un catastro de proveedores, sentando las bases para el trabajo venidero e identificando oportunidades de mejora en el proceso de compra.

Los principales aspectos a mejorar tienen relación con la definición de un plan y una estrategia de compras, además de su ejecución; el lograr que los procesos de compra sean únicos y estandarizados, en donde se debe aumentar el nivel de automatización para ampliar la cobertura de contratos y catalogación; también perfeccionamos un modelo de gestión de contratos y proveedores centralizado, y el diseño de una matriz de desempeño e indicadores de gestión que estén alineados con la estrategia de compras.

En el ámbito de la estructura organizacional, analizamos la necesidad de perfilar el diseño de un equipo de compras profesionalizado, con líderes por categorías y un único sistema de información que soporte el proceso. Por otro lado, en gestión de categorías se determinó categorizar las compras e implementar desde esta clasificación.

Tomando como base lo anterior, se definieron los principios guía para el nuevo modelo, entre ellos la gestión integral de proveedores, la unificación de procesos, la orientación al paciente, la colaboración y la transparencia.

Esperamos desarrollar el nuevo modelo durante 2016 y darlo a conocer en nuestro próximo Reporte.

Desde la mirada sustentable, la práctica médica tiene como objetivo visualizar una buena salud como proyecto a largo plazo. De manera continua estamos generando instancias que nos permitan educar en salud, con énfasis en la prevención de enfermedades y la promoción de estilos de vida saludables que sustenten nuestra promesa de marca Vivir Mejor.

Una medicina sustentable se construye en comunidad, con el trabajo colaborativo entre entidades públicas y privadas. Trabajaremos por seguir poniendo a disposición nuestros servicios médicos a grupos de la población que por distintos motivos no tienen acceso a la atención médica que necesitan.

226 107 777
CC-ACK
RESCATE
CLC

10

TABLA DE CONTENIDOS GRI

Tabla GRI

Contenidos Básicos Generales		Capítulo	Página
Estrategia y Análisis			
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Mensaje del Presidente Mensaje del Gerente General Mensaje del Director Médico	9
Perfil de la organización			
G4-3	Nombre de la organización.		1
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Nuestros pacientes	86
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Contratapa	1
G4-6	Se describe en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	Contratapa	1
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Gobierno Corporativo y Visión Estratégica	49

Contenidos Básicos Generales		Capítulo	Página
Perfil de la organización			
G4-8	Se indica a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Nuestros pacientes	93
G4-9	Se determina la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Gobierno Corporativo y Visión Estratégica	43
G4-10	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. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	Nuestros colaboradores	123

G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Nuestros colaboradores	146
G4-12	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 Clínica Las Condes sino a prácticamente toda la industria en Chile.	43
G4-13	a. Se indican cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis de la memoria, en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: - Cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; - Cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y - Cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.	Gobierno Corporativo y Visión Estratégica	50

Contenidos Básicos Generales		Capítulo	Página
Perfil de la organización			
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Gobierno Corporativo y Visión Estratégica	53
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Excelencia en Salud	73
G4-16	a. Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: - Ostente un cargo en el órgano de gobierno; - Participe en proyectos o comités; - Realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; - Considere que ser miembro es una decisión estratégica. Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.	Excelencia en Salud	73
Aspectos materiales y cobertura			
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria. La organización puede aportar este contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes.	Nuestro reporte	20

G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria. la selección o la finalización de un contrato.	Nuestro reporte	21
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Nuestro reporte	25
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: - Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. - Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: – Una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o – Una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. - Cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.	Nuestro reporte	25
G4-21	a. Se indica la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material de la siguiente manera: - Se indica si el Aspecto es material fuera de la organización. - Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así.	Nuestro reporte	25

Contenidos Básicos Generales		Capítulo	Página
	- Se describe también los lugares donde el Aspecto en cuestión es materiales para las entidades. - Se indica cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.		
G4-22	Se describen las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Nuestro reporte	20
G4-23	Se señalan todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Nuestro reporte	20
Participación de los grupos de interés			
G4-24	Se muestra una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Nuestro reporte	22
G4-25	Se indica en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja en la organización.	Nuestro reporte	22
G4-26	Se describe el 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, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Gobierno Corporativo y Visión Estratégica	53
G4-27	Se señalan qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y, ademas, se describe la	Las estrategias de desarrollo que CLC se ha planteado, tienen como	195

G4-27	evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	base las expectativas de sus partes interesadas y las incorpora en la medida que éstas son atingentes a los objetivos estratégicos de la Clínica.	196
Perfil de la Memoria			
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Nuestro reporte	20
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Nuestro reporte	20
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Nuestro reporte	20
G4-31	Se facilita un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Nuestro reporte	20
G4-32	a. Se indica qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Se facilita el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Sefacilita la referencia al informe de verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Nuestro reporte	20
G4-33	a. Se describe la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Se describe la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Se señala si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	Nuestro reporte	20

Contenidos Básicos Generales		Capítulo	Página
Gobierno			
G4-34	Se describe la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Se indica qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo y Visión Estratégica	49,52
G4-40	Se describen los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.	Gobierno Corporativo y Visión Estratégica	52
Ética e integridad			
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Gobierno Corporativo y Visión Estratégica	45

Contenidos Básicos Específicos		Capítulo	Página
CATEGORÍA: ECONÓMICA			
G4-DMA	Enfoque de gestión económico.	Gobierno Corporativo y Visión Estratégica	57
Aspecto: Desempeño Económico			
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Gobierno Corporativo y Visión Estratégica	58
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE			
G4-DMA	Enfoque de gestión ambiental.	Nuestra gestión medioambiental	151
Aspecto: Energía			
G4-EN3	Consumo energético interno.	Consumo energético interno	154
G4-EN5	Intensidad energética.	Nuestra gestión medioambiental	154
Aspecto: Agua			
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	Nuestra gestión medioambiental	156
Aspecto: Efluentes y residuos			
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	Nuestra gestión medioambiental	161
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	Nuestra gestión medioambiental	160

Aspecto: General			
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	Nuestra gestión medioambiental	165
CATEGORÍA: SOCIAL **SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO**			
G4-DMA	Enfoque de gestión laboral.	Nuestros colaboradores	120
Aspecto: Empleo			
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	Nuestros colaboradores	127
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Nuestros colaboradores	141
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Nuestros colaboradores	128
Aspecto: Salud y seguridad laboral			
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	Nuestros colaboradores	145
G4-LA6	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	143

G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Nuestros colaboradores	144
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	Nuestros colaboradores	145
Aspecto: Capacitación y educación			
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Nuestros colaboradores	134
G4-LA10	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	132
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Nuestros colaboradores	133
CATEGORÍA: SOCIAL SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD			
G4-DMA	Enfoque de gestión sociedad.		169
Aspecto: Comunidades locales			
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Nuestra relación con la comunidad y proveedores	171, 178 180

Aspecto: Lucha contra la corrupción			
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Gobierno Corporativo y Visión Estratégica.	53
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Durante 2015, no hubo casos de corrupción.	201
Aspecto: Política pública			
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	Por política interna, Clínica Las Condes no realiza aportes a partidos políticos.	201
Aspecto: Cumplimiento regulatorio			
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	No se registraron multas o sanciones de los organismos reguladores o fiscalizadores a informar.	201
CATEGORÍA: SOCIAL SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
G4-DMA	Enfoque de gestión productos/servicio.		81
Aspecto: Salud y seguridad de los clientes			
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados	No hubo incidentes por incumplimiento.	201

Aspecto: Etiquetado de productos y servicios			
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Experiencia del Paciente, inspiración de nuestra gestión	112, 114
Aspecto: Comunicación de mercadotecnia			
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	No se generaron incidentes, incumplimiento, multas o sanciones que ponga en riesgo la reputación de la marca.	202
Aspecto: Privacidad de los clientes			
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	No hubo reclamaciones por violación de la privacidad y/o la fuga de datos de nuestros pacientes.	202

CLC
Clínica Las Condes
VIVIR MEJOR