

Presentación del Reporte

- Carta del presidente del directorio
- Mensaje del gerente general
- Mensaje del médico director

01 Existimos para cuidar la salud

- Conoce la clínica
- Un año de combate frente a la pandemia
- Gobernanza de Clínica Alemana
- Estrategia de sustentabilidad
- Vinculación con los grupos de interés

02 Eficiencia en el uso de recursos

- Desempeño económico
- Aseguramiento del suministro

03 La salud nos inspira

- Nuestra transformación digital
- Dignidad y experiencia del paciente
- Servicio seguro y de calidad

04 Personas que cuidan personas

- Equipo de excelencia
- Autocuidado y conciliación

05 Conocimiento al servicio del país

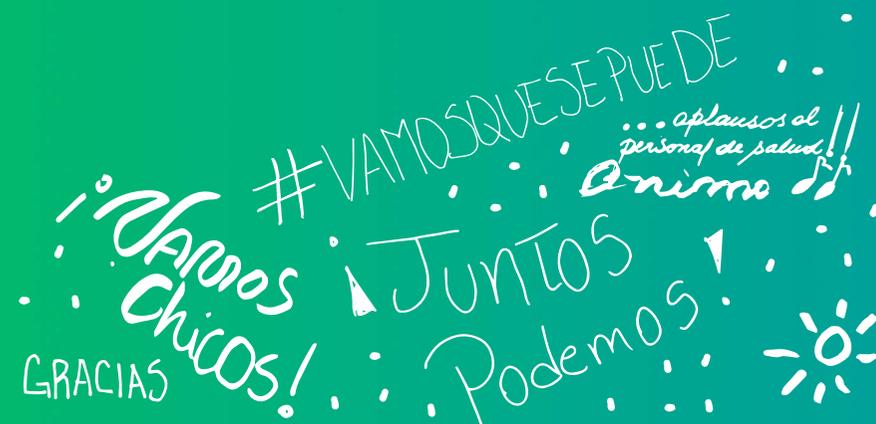
- Ampliación del acceso a la salud
- Educación en salud
- Investigación y docencia para la sustentabilidad

06 Acción por el planeta

- Ecoeficiencia operacional
- Emisiones

07 Metodología del reporte

- Metodología
- Índice GRI



Carta del presidente del directorio

(102-14)



Me es muy grato presentarles a continuación nuestro Reporte de Sustentabilidad 2020: **Acción y resiliencia en un año histórico**. Como es de público conocimiento, durante este período enfrentamos uno de los eventos más complejos y desafiantes de nuestra historia: el covid-19. Sin embargo, desde nuestra posición de liderazgo, y gracias al profesionalismo de cada uno de nuestros colaboradores, pusimos en evidencia el profundo compromiso que tenemos con Chile, al velar permanentemente por los pacientes y otorgarles un tratamiento adecuado en medio de la pandemia.

Fuimos la primera institución del país en habilitar una urgencia respiratoria que permitiera un funcionamiento seguro, tanto para los pacientes como para el personal de salud, y en aplicar el examen de PCR para diagnosticar covid-19 en Chile. Asimismo,

aceleramos nuestros procesos de transformación digital y cultural: implementamos en tiempo récord la plataforma de telemedicina Alemana Go, nuestro Programa de Seguimiento acompañó a través de una plataforma digital a más de seis mil pacientes ambulatorios afectados por el virus y logramos disminuir los tiempos de hospitalización con programas como "Cirugía en 1 día".

Por otro lado, continuamos profundizando en el uso del índice de lealtad del consumidor NPS (Net Promoter Score), con el objetivo de asegurar a los pacientes una experiencia de excelencia, e inauguramos el Centro Médico de Chicureo que, pese a que abrió sus puertas en circunstancias muy complejas, logró consolidarse como un aporte para los vecinos. Todo ello tuvo su reflejo en una serie de reconocimientos que, una vez más, destacaron nuestra labor: segundo lugar en el Ranking de los Mejores Hospitales y Clínicas de América

Latina, de revista América Economía; primer lugar Experiencia Clientes PXI; premio Mejor de los Mejores y primer lugar en la categoría clínicas en el Ranking de ProCalidad; premio Lealtad del Consumidor en la categoría clínicas, entregado por Alco Consultores; primer lugar Merco Empresas Líderes en sector clínicas y primer lugar en Merco Talento, entre otros.

En docencia e investigación, tuvimos una gran diversificación temática e internacionalización de invitados en las reuniones clínicas, lo que junto con los 17 cursos de perfeccionamiento realizados y las 434 investigaciones del período reafirmaron nuestro compromiso con el desarrollo de la medicina nacional en alianza con la Universidad del Desarrollo.

En materia de sustentabilidad, debemos mencionar la alianza con la Fundación Desafío Levantemos Chile, que nos permitió continuar con nuestro programa de apoyo a la comunidad: los operativos quirúrgicos

se transformaron en operativos virtuales con atenciones gratuitas de telemedicina en más de 13 especialidades, llegando a pacientes en ciudades sin acceso.

En resumen, la colaboración, el trabajo interáreas, la gestión realizada por Recursos Humanos, pero principalmente el compromiso y profesionalismo de cada uno de los colaboradores de Clínica Alemana fueron fundamentales para sortear las dificultades y salir airoso y fortalecidos del reto sin precedentes que significó el 2020.

En nombre del directorio, deseo transmitir nuestro más profundo agradecimiento a la labor realizada en estos últimos meses. Nos da la confianza y seguridad para afrontar un año que se vislumbra igual o más desafiante.

Rolf Gremler Zeh
Presidente Directorio
Clínica Alemana

Entrevista al gerente general

¿Cómo definirías el 2020?

Un año en el que enfrentamos el mayor desafío de nuestra historia: abordar una enorme presión asistencial mientras los ingresos de la institución cayeron bruscamente. Una paradoja, pues mientras la sustentabilidad de la institución estuvo en riesgo, nos enfocamos en lo que sabemos hacer: salvar vidas.

En ese momento era difícil preverlo, pero la pandemia estaba transformándonos como organización, modificando nuestra forma de trabajar y, por supuesto, dejándonos grandes lecciones en torno a la atención en salud.

¿Cuál fue la clave para enfrentar un año tan complejo?

Sin duda, el trabajo en equipo. Uno iba a distintas unidades de enfermería y veía como estaban trabajando los médicos, las enfermeras, auxiliares, kinesiólogos, médicos de especialidades y te contaban en terreno que nunca habían estado en esa residencia. Eso generó una gran cohesión de los equipos y lo que se vivió ahí fue un tremendo activo

para la institución. Soy de los que piensa que el trabajo en equipo es fundamental para sacar adelante los grandes desafíos.

¿Cómo ves estos avances de cara al futuro?

En temas tan sensibles como la salud, nuestra capacidad de generar procesos ágiles de innovación que vayan en directo beneficio de los pacientes es algo central. Esto va desde temas administrativos hasta asistenciales. En pandemia aprendimos a ser más flexibles, a adaptarnos, a innovar en servicios para entregar soluciones integrales concretas a los pacientes. Por ejemplo, el sistema de seguimiento de pacientes con Covid-19 que implementó la clínica y que se replicó en otros centros, evitó hospitalizar a muchos enfermos, al tratar a tiempo las complicaciones. ¡Eso debe seguir!

Este año todas las empresas del país vivieron un impulso en su transformación digital ¿Cómo se vivió al interior de la clínica?

El 2018 marca el punto de partida de nuestra transformación digital. Empezamos a evolucionar desde una estrategia de crecimiento basada en aumentar metros cuadrados, edificios y camas, a una estrategia focalizada en disminuir la dependencia de la infraestructura física. Nos propusimos acercar la clínica, no solo a la comunidad, sino también a la casa de nuestros pacientes con soluciones integrales y personalizadas en todo el ciclo de atención. Este año la temática cobró gran relevancia, un gran ejemplo de ello es la telemedicina, que en este período mostró toda su potencia. En un mes sacamos adelante la plataforma Alemana/Go y hoy contamos con 457 médicos de 87 especialidades y subespecialidades atendiendo vía remota a pacientes de todo Chile e incluso del extranjero. La incorporación de nuevas tecnologías es fundamental para acercar los servicios a los pacientes, mejorar el seguimiento y establecer relaciones de largo plazo.

¿Qué rol jugó la complementariedad público-privada?

Durante 2020, la complementariedad público-privada jugó un rol fundamental, especialmente a la hora de enfrentar grandes retos como el Covid-19. Los nuevos desafíos y necesidades que ha evidenciado la pandemia solo podrán ser resueltos sumando capacidades,

experiencia y conocimiento, pero debe hacerse de una manera que sea sustentable en el mediano y largo plazo. Desde nuestra posición de liderazgo en la industria de la salud privada, hoy tenemos una gran responsabilidad y el compromiso de aportar en beneficio no solo de nuestros pacientes, sino de toda la comunidad.

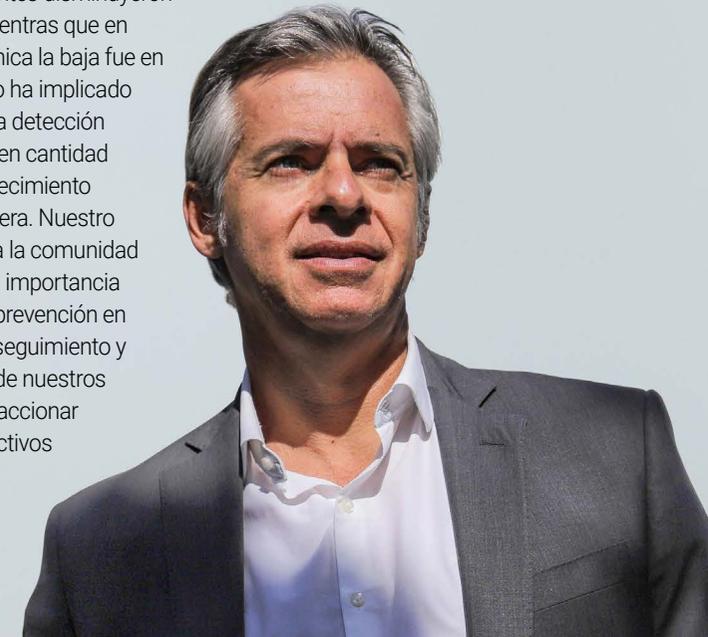
¿Cuál crees es un gran desafío 2021 para Clínica Alemana?

El covid-19 dejó en evidencia el gran efecto que tiene en la salud de las personas la postergación o la falta de controles de salud, los que se vieron interrumpidos durante varios meses. Según nuestros indicadores, en pandemia los controles preventivos de cáncer más frecuentes disminuyeron en torno al 60%, mientras que en enfermedades crónicas la baja fue en entorno al 50%. Ello ha implicado un incremento en la detección de enfermedades -en cantidad y gravedad- y un crecimiento en las listas de espera. Nuestro foco es mantener a la comunidad sana, reforzando la importancia de la promoción y prevención en salud. Para ello, el seguimiento y acompañamiento de nuestros pacientes se debe accionar con modelos predictivos y de inteligencia artificial, que

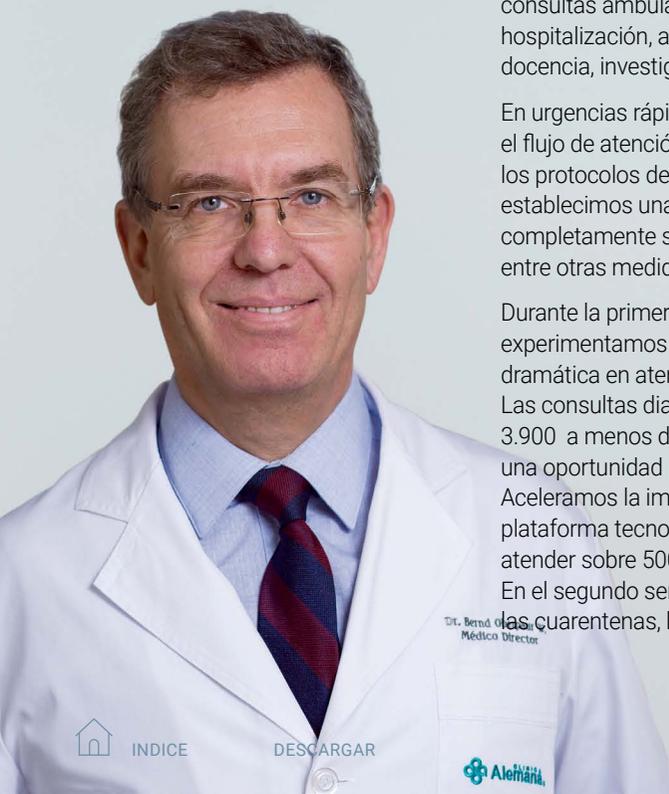
permitan anticiparse a las necesidades de los individuos, entregando servicios y medicina cada vez más personalizada. Queremos acompañar activamente a nuestros pacientes y sus familias en todo su ciclo de atención y vida tanto fuera como dentro de la clínica, entregándoles atención de salud integral basada en una medicina preventiva personalizada y empoderándolos con educación, permitiéndoles vivir más sanos tanto físico como mentalmente.

Cristián Piera

Gerente General Clínica Alemana



Mensaje del médico director



Me es grato introducirles nuestro sexto reporte de sustentabilidad, un documento especialmente relevante para nosotros, pues plasma cómo gestionamos globalmente la clínica en un año histórico.

En marzo 2020 llegó a Chile la pandemia producida por el virus SARS-CoV-2. El segundo caso de covid-19 en el país fue detectado en Clínica Alemana y, a partir de ese momento, nuestra actividad estuvo marcada por la atención de esta enfermedad durante todo el año y en todos nuestros servicios: atención de urgencia, consultas ambulatorias, cirugía, hospitalización, apoyo diagnóstico, docencia, investigación y beneficencia.

En urgencias rápidamente adaptamos el flujo de atención, implementamos los protocolos de atención y establecimos una urgencia respiratoria completamente separada de la general, entre otras medidas.

Durante la primera ola de la pandemia, experimentamos una disminución dramática en atención ambulatoria. Las consultas diarias se redujeron de 3.900 a menos de 600, lo que significó una oportunidad para la telemedicina. Aceleramos la implementación de una plataforma tecnológica que llegó a atender sobre 500 consultas diarias. En el segundo semestre, al finalizar las cuarentenas, la actividad tendió

a normalizarse. Sin embargo, las consultas presenciales resultaron ser un 31% menos que el 2019.

La actividad quirúrgica se vio severamente afectada por la prohibición de realizar cirugías electivas establecida por la autoridad sanitaria, y que fue levantada recién al finalizar el segundo trimestre. Durante 2020, tuvimos un 17% menos de cirugías que el año anterior. Esta situación dio fuerza al desarrollo de nuestro modelo de cirugía en un día, lo que nos permitió pasar de un 18% de este tipo de cirugías a un 50% a fines de 2020.

En hospitalización, tuvimos el tremendo y exitoso desafío de transformarnos en dos clínicas en una: una para la atención habitual y otra dedicada exclusivamente a pacientes con covid-19. En paralelo, aumentamos nuestra capacidad en cuidados críticos desde un basal habitual de 19 camas para adultos a 62; y en el caso de cuidados intermedios desde 55 camas a 67. En el punto álgido de la pandemia, llegamos a tener hasta 198 pacientes con coronavirus hospitalizados simultáneamente, 78 de ellos con ventilación mecánica. En total, en 2020 se hospitalizaron 1.387 pacientes con covid-19 en Clínica Alemana.

En apoyo diagnóstico, desarrollamos la capacidad para detectar el virus SARS-CoV-2 y, después de un

primer semestre con muy poca actividad por el cierre de las tomas de muestra periféricas, en el segundo semestre la demanda de exámenes de laboratorio creció mucho por sobre cifras históricas, mientras que las de imagenología tuvieron una significativa recuperación. No obstante, terminamos 2020 con un 17% menos de prestaciones diagnósticas.

Por otro lado, en docencia e investigación, tuvimos el desafío de adaptar los tradicionales cursos médicos, congresos y reuniones clínicas a un formato telemático, con singular éxito. Asimismo, volcamos en forma muy significativa la investigación hacia el conocimiento sobre el virus y avanzamos en el trabajo colaborativo con la Universidad del Desarrollo y el Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM) en la revisión conjunta de los programas de postítulo de medicina, en la incorporación progresiva de actividades de pregrado en Clínica Alemana y en el lanzamiento de diplomados en formato electrónico.

Por último, en beneficencia realizamos 6.387 exámenes diagnósticos y 165 hospitalizaciones para tratamiento quirúrgico o médico. La pandemia imposibilitó realizar operativos médicos presenciales, sin embargo, se pudo asesorar a través de teleconsulta a pacientes de las regiones del Maule y La Araucanía.

El segundo caso de covid-19 en el país fue detectado en Clínica Alemana y, a partir de ese momento, nuestra actividad estuvo marcada por la atención de esta enfermedad durante todo el año y en todos nuestros servicios.

El 2020 será recordado como el año de la gran pandemia. Este hito histórico continuará durante 2021 y como clínica tomaremos las medidas correspondientes para seguir atendiendo a nuestros pacientes y enfrentar las siguientes olas de contagio.

Dr. Bernd Oberpaur
Médico director
Clínica Alemana

01. Existimos para cuidar la salud

- Conoce la clínica
- Un año de combate frente a la pandemia
- Gobernanza de Clínica Alemana
- Estrategia de sustentabilidad
- Vinculación con los grupos de interés

¡VAMOS
SE
PUEDE!
¡LAVÉ
RINDAS!
¡No te
De esta
salidremos
más fuertes!
VACUNARSE
es esencial.
Cuidarse es vital
GRACIAS
TOTALES

Conoce la clínica

(102-1, 102-2, 102-3, 102-5, 102-6)



Para conocer más, diríjase al
sitio web www.clinicaalemana.cl/nuestra-clinica/bienvenida

Información Corporativa

Clínica Alemana S.A
Sociedad anónima cerrada

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

Sitio web
www.alemana.cl

Teléfono de contacto
(56) 22210 1111



Clínica Alemana de Santiago es una institución de alta complejidad, que otorga atención en más de 60 especialidades y subespecialidades médicas, tanto ambulatorias, como quirúrgicas y de hospitalización. Cuenta con un equipo profesional y multidisciplinario que ofrece tecnología avanzada y realiza diagnósticos y tratamientos en todas las especialidades de la medicina.

Según el ranking de los mejores hospitales y clínicas de América Latina 2020, elaborado por la revista América Economía, es la segunda mejor clínica de la región y la primera en Chile. Esto da cuenta de su gestión de excelencia, incluso en el contexto de las dificultades provocadas por la pandemia por covid-19.

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



Es filial de la Corporación Chileno-Alemana de Beneficencia, entidad sin fines de lucro y prolongación de la Sociedad de Beneficencia Hospital Alemán, creada en 1905.



Es una institución que se encuentra acreditada por la Joint Commission International (JCI) y en Chile por el cumplimiento de un conjunto de estándares de calidad fijados y normados por el Ministerio de Salud.



Su infraestructura y servicios son parte fundamental en la calidad de las prestaciones, así como su equipo de excelencia y los avances tecnológicos que se aplican día a día en sus diferentes procedimientos.

Premios y reconocimientos 2020



01
PRIMER LUGAR
Premio Lealtad del Consumidor,
sector clínicas

→ Premio entregado por
Alco Consultores y la
Universidad de los Andes



02
PRIMER LUGAR
En el índice que evalúa la
experiencia de servicio de
clientes en Chile

→ Premio Praxis Xperience
Index 2020 (PXI), sector
clínicas



03
PRIMER LUGAR
Premio “Mejor de los
Mejores” en la categoría
transaccional y primer lugar
en sector clínicas

→ Índice Nacional de
Satisfacción de
Clientes PROCALIDAD



04
SEGUNDO LUGAR
En el ranking de los
Mejores Hospitales y
Clínicas de América
Latina

→ Ranking revista
América Economía
Intelligence 2020



05
PRIMER LUGAR
En el ranking que mide
reputación corporativa de
empresas líderes en Chile

→ Premio Merco Empresas,
sector clínicas



06
PRIMER LUGAR
En el ranking que identifica
a las empresas más
atractivas para captar y
gestionar talento en Chile

→ Premio Merco Talento,
sector salud



07
PRIMER LUGAR
En el ranking que identifica
a las empresas más atractivas
para captar y gestionar
talento universitario en Chile

→ Premio Merco Talento
Universitario, sector
salud



Cobertura de los servicios

(102-4)

→ **01. Clínica Alemana Vitacura**

Av. Vitacura 5951, Vitacura

02. Edificio Manquehue Oriente

Av. Manquehue Norte 1499, Vitacura

03. Clínica Alemana La Dehesa

José Alcalde Délano 12205, La Dehesa

04. Centro de Atención V Región

Carretera F-30, esq. Isidro Gaete, acceso a Maitencillo

05. Centro de Adolescencia

Rafael Maluenda 1600, Vitacura

06. Unidad de Toma de Muestras La Reina

Carlos Silva Vildósola 9073

07. Unidad de Toma de Muestras Los Dominicos

Camino El Alba 11969, Las Condes

08. Unidad de Toma de Muestras El Golf

Av. Vitacura 2771, Vitacura

09. Unidad de Toma de Muestras Ñuñoa

Manuel Montt 2222, Ñuñoa

10. Unidad de Toma de Muestras Tobalaba

Av. Tobalaba 5151, Ñuñoa

11. Alemana Sport

José Alcalde Délano 12205, La Dehesa

12. Centro Médico de Chicureo

Camino Chicureo, Lote A-2, s/n, Colina



Clínica Alemana de Santiago mantiene una cobertura nacional de servicios, a través de su red de infraestructura ubicada principalmente en la Región Metropolitana. En 2020, su alcance se amplió desde los servicios físicos a los digitales, a través de la teleconsulta y atenciones domiciliarias.



Apertura nuevo Centro Médico Clínica Alemana de Chicureo

En 2020, Clínica Alemana inauguró un nuevo recinto médico en la comuna de Colina, el cual refuerza el objetivo de acercar y poner a disposición de la comunidad los servicios de salud. El establecimiento que inició sus operaciones en marzo, cuenta con 4 mil metros cuadrados, atención 24 horas y consultas médicas.

La edificación cuenta además con un amplio y moderno servicio de imágenes; un laboratorio clínico; un vacunatorio y Servicio de Medicina Física y Rehabilitación.

2020 en una mirada: un año de acción frente a la pandemia

(102-7, 102-8, 102-9)

Clínica Alemana fue protagonista durante la crisis sanitaria global. En marzo reestructuró sus servicios y modificó su infraestructura para priorizar la atención de pacientes afectados por covid-19, de manera segregada y especializada, tanto en urgencia como en hospitalización. Meses más tarde, la clínica llegó a ocupar tres cuartas partes de sus instalaciones con servicios vinculados a la pandemia.



1. No considera las teleconsultas. / 2. No incluye pabellones de hemodinamia ni angiografía. / 3. Los pacientes diarios en servicios de urgencia incluyen la urgencia respiratoria.

Debido al estado de catástrofe, las restricciones de movilidad y la suspensión de cirugías electivas, los servicios habituales de la clínica sufrieron una fuerte disminución. De las habituales 90 intervenciones quirúrgicas diarias pasó a menos de 10 durante el peak de la pandemia. Por otra parte, durante este año aumentaron las atenciones a domicilio, entre las que se encuentran los exámenes de laboratorio,

cardiológicos y las visitas médicas. Esta transformación se vio reflejada por ejemplo, en las 4.140 tomas de muestras a domicilio realizadas en 2020.

Sin duda, la pandemia de covid-19 aceleró la transformación digital y llevó a la clínica a modificar su estrategia de crecimiento centrada en la infraestructura, para dar paso a nuevas formas de atención, como la telemedicina y la rehabilitación en línea.

Clínica Alemana confirmó su compromiso con el resguardo de la salud de las personas en el marco de un sistema de salud en el que los prestadores públicos y privados se complementaron. Ganó en flexibilidad, capacidad de innovación y trabajo en equipo.



El equipo de Clínica Alemana se comprometió profundamente en todo este proceso de acción y transformación, ya que reconvirtió sus funciones para responder a la demanda del contexto sin alterar el nivel de atención característico de la institución. La primera línea, nombre que recibió el equipo sanitario que atendió a los pacientes covid-19, prestó un servicio de excelencia en todo momento.

CIFRAS DESTACADAS COVID-19 2020

Nº de PCR
realizados

87.600

Nº de pacientes
hospitalizados por
cuadro covid-19

1.387

Días promedio de
permanencia por
covid-19

10,6

Nº de personas que
reconvirtieron sus
funciones

109

EN EL PEAK DE LA PANDEMIA

Se triplicaron las
camas UCI de 19 a

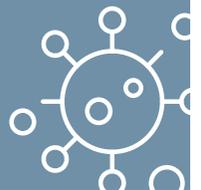
62

camas UCI

Aumentó en un

59%

la cantidad
de equipos de
ventilación



↳ Principales hitos
covid-19



PRIMERA ATENCIÓN DE COVID-19 EN LA CLÍNICA

El 4 de marzo, un día después del primer caso confirmado en el territorio nacional, se diagnosticó a una paciente con covid-19 en Clínica Alemana.



CREACIÓN DE LA URGENCIA RESPIRATORIA

El 16 de marzo, comenzó a funcionar la primera Urgencia Respiratoria que se habilitó en lo que era la Urgencia Escolar de Vitacura. Se instalaron equipos, insumos, computadores y señalización para contar con un

espacio físico segregado, accesos independientes para atender de manera segura.

Cerca de 40 pacientes por hora se registraron durante el primer día de funcionamiento de la Urgencia Respiratoria de Vitacura.

IMPLEMENTACIÓN DEL EXAMEN PCR

El Laboratorio Clínico de Clínica Alemana fue el primero en implementar el examen de PCR para diagnosticar el covid-19 en Chile.



CONSTRUCCIÓN DE FARMACIA HOSPITALARIA JUNTO A LA UCI

Esta construcción permitió suministrar rápidamente los medicamentos a los pacientes en cuidados intensivos.

ALEMANA GO

Plataforma digital de consultas de telemedicina que logró acercar los servicios a los pacientes. En siete meses se realizaron casi 40.000 atenciones de 58 diferentes especialidades, que permitieron abordar –de forma segura– nuevas consultas, atenciones pediátricas, de embarazo y controles de enfermedades crónicas. Más de 450 profesionales de salud se incorporaron a esta modalidad.



Gobernanza de Clínica Alemana

(102-18)

El máximo órgano de gobernanza de Clínica Alemana es su directorio, integrado por miembros elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas, en función de sus competencias profesionales e idoneidad personal.

Los directores permanecen tres años en el cargo y sesionan una vez al mes. Para implementar las directrices y estrategias, delega la administración en el gerente general, el médico director y el equipo directivo.



Dr. Juan
Hepp
Kuschel

Christian
Sturms
Stein

Roberto
Loehnert
Binder

Andrés
Kuhmann Jahn
vicepresidente

Rolf
Gremler Zeh
presidente

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

La CCAB –persona jurídica de derecho privado sin fines de lucro– se fundó en 1905 con el objetivo de contribuir al bienestar integral de las personas, mediante el desarrollo de actividades sociales en torno a la salud, educación y a los adultos mayores.

Este modelo de propiedad es único y muestra el compromiso de la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia con el país, a través de sus diferentes ámbitos de acción: educación, salud, acompañamiento al adulto mayor y el programa de beneficencia. Parte importante de las utilidades que la CCAB obtiene de Clínica Alemana SpA, se reinvierten en las sociedades del grupo y el resto se destinan a actividades de beneficencia.



Principales responsabilidades:

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

Directores y ejecutivos que participan en comités de directorio

<p>Comité de Finanzas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dag von Appen B. (presidente) 2. Christian Sturms S. 3. Roberto Loehnert B. 4. Rolf Gremler Z. 5. Cristián Piera M. 6. Mathias Anwandter B. 7. Cristina Winter 	<p>Comité de Auditoría Administrativa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Andrés Kuhlmann J. (presidente) 2. Rolf Gremler Z. 3. Cristián Piera M. 4. Mathias Anwandter B. 5. Marcelo Poblete V. 	<p>Comité de Recursos Humanos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Andrés Kuhlmann J. (presidente) 2. Dag von Appen B. 3. Rolf Gremler Z. 4. Cristián Piera M. 5. Ignacia López V.
--	---	---

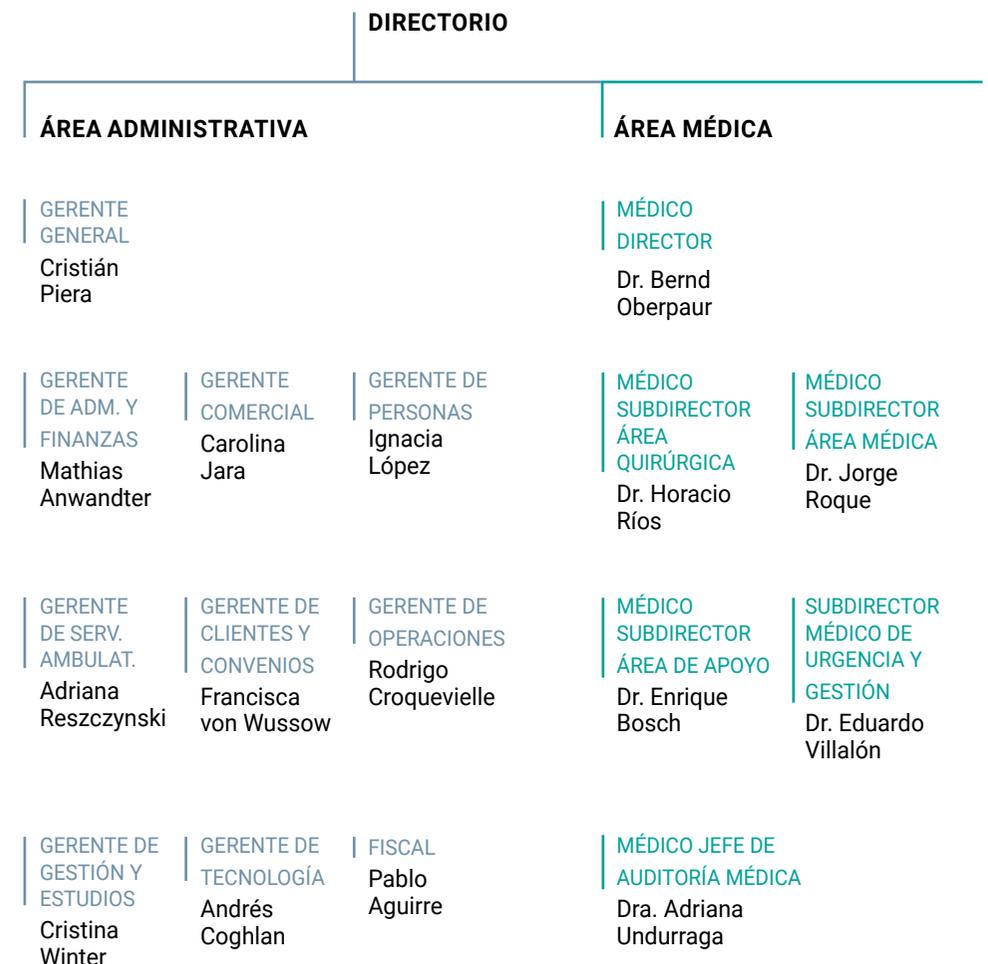
Comité de Emergencia

Asimismo, se conformó un Comité de Emergencia en el que participaron representantes de las distintas áreas de la organización, para enfrentar la pandemia.



Organigrama

al 31 de diciembre de 2020



Cumplimiento

(102-16, 102-17, 102-25)

Clínica Alemana cuenta con cuatro directrices que guía el actuar de su gobierno corporativo y sus colaboradores, y que norman ámbitos como su funcionamiento, los conflictos de interés y la conducta institucional. Estas directrices son:

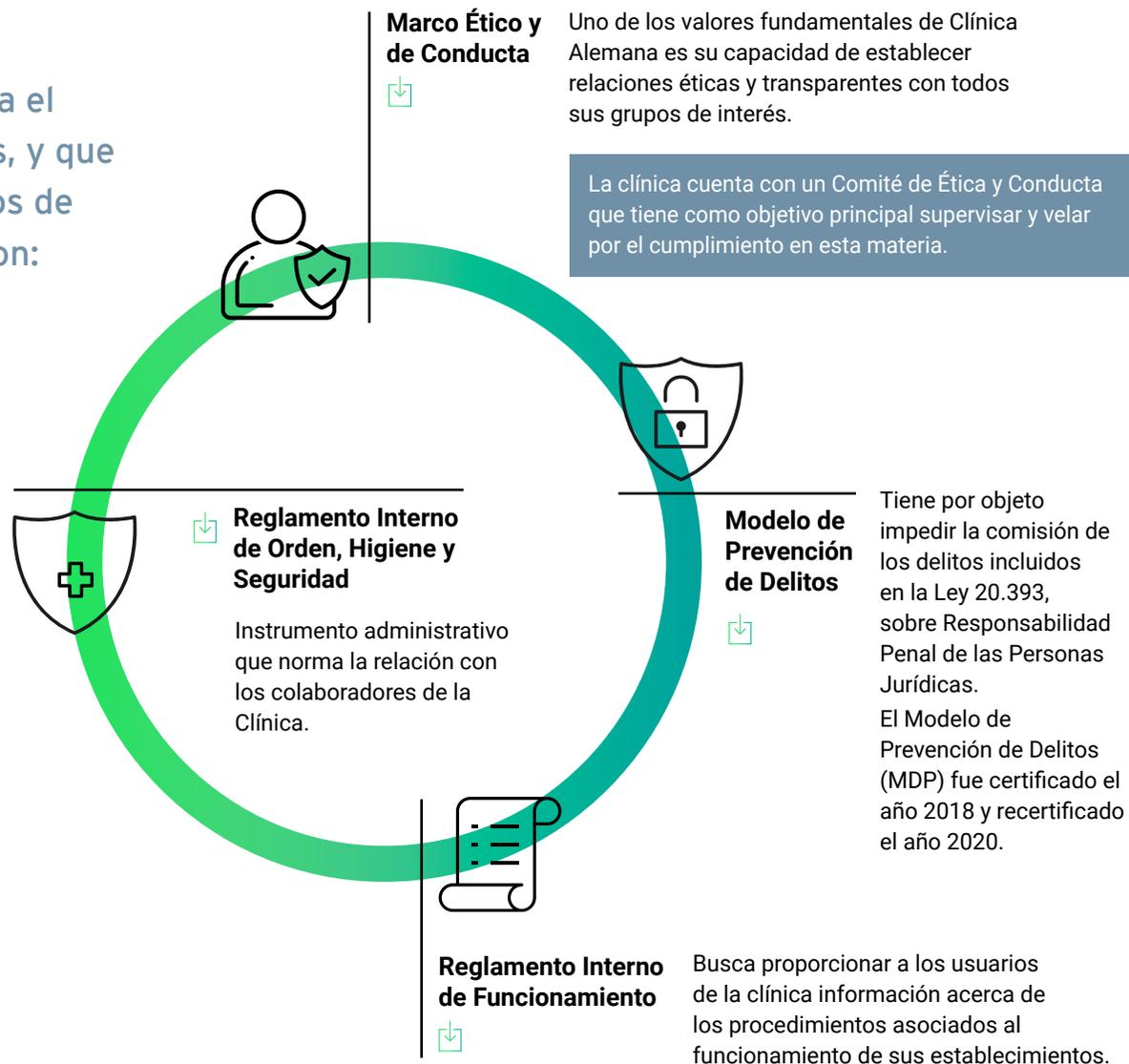
Canal de denuncias

Durante 2020, se trabajó en unificar los canales de denuncia existentes en la clínica en una misma plataforma, pero con la particularidad de mantener la separación de ambos medios de contacto por las materias que cada una abarca: el referido a los delitos del Modelo de Prevención de Delitos (MDP) y el vinculado con el Marco Ético y de Conducta. Esta modificación incluyó externalizar el soporte informático de la plataforma, de modo de contar con los más altos estándares tecnológicos y de seguridad de la información.

Las denuncias que se reciben en estos canales son tratadas de forma estrictamente confidencial y, dependiendo del tipo de denuncia, pueden ser ingresadas de forma anónima. Si el hecho denunciado es constitutivo de alguno de los delitos establecidos en la ley 20.393, es analizado e investigado

por el Encargado de Prevención de Delitos. Por otra parte, en caso que la denuncia diga relación con temas de discriminación, acoso laboral y sexual, así como también, de agresiones al equipo de salud, entre otros, se gestiona con un equipo de la Gerencia de Personas.

Durante 2020, se recibieron múltiples denuncias catalogadas por los denunciantes como materias propias de la Ley 20.393. Sin embargo, una vez analizados los hechos se determinó que dicha categorización no era correcta, por lo que fueron derivadas a las áreas correspondientes. Por otra parte, se recibieron 45 denuncias vinculadas al Marco Ético y de Conducta, 6 de las cuales requirieron la tramitación de un sumario interno y 37 se resolvieron mediante entrevistas de conciliación o contención. Las dos denuncias restantes no requirieron tramitación tras abordar la inquietud del denunciante.



Estrategia de sustentabilidad

La clínica cuenta, desde 2018, con una Estrategia de Sustentabilidad, que guía la gestión en esta materia y que cuenta con cinco focos concretos.

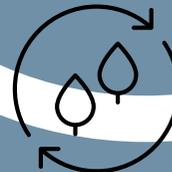
Fortalecimiento de la cadena de suministro

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



Minimización de la huella ambiental

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



Gobernanza para la sustentabilidad

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



Acceso salud de calidad

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



Compromiso y calidad de vida para nuestros trabajadores

- _ Cercanía
- _ Desarrollo y reconocimiento
- _ Inclusión
- _ Compromiso



Comité de Sustentabilidad

Con el fin de llevar la estrategia a planes y acciones concretas que lleven a la clínica a convertirse en una institución sustentable, en 2019 se conformó el Comité de Sustentabilidad, cuyos miembros se seleccionaron de acuerdo a los pilares antes mencionados. Durante 2020, y debido a las instancias de coordinación asociadas principalmente a la pandemia, el Comité no tuvo las sesiones programadas.



Principales funciones:

- Impulsar la implementación de proyectos en línea con los objetivos estratégicos en sustentabilidad
- Liderar el cambio cultural y la sensibilización
- Reportar mensualmente los avances al resto de los miembros del comité
- Proponer mejoras, buenas prácticas y actualizaciones a la estrategia de sustentabilidad

Compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) son un llamado mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad de aquí a 2030. En el presente documento, queda plasmada la contribución de Clínica Alemana con estos objetivos en el período 2020, tanto en las iniciativas que realiza como en sus investigaciones.



Instituciones en las que participa Clínica Alemana

(102-12, 102-13)



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



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



Vinculación con los grupos de interés

(102-40, 102-42, 102-43)

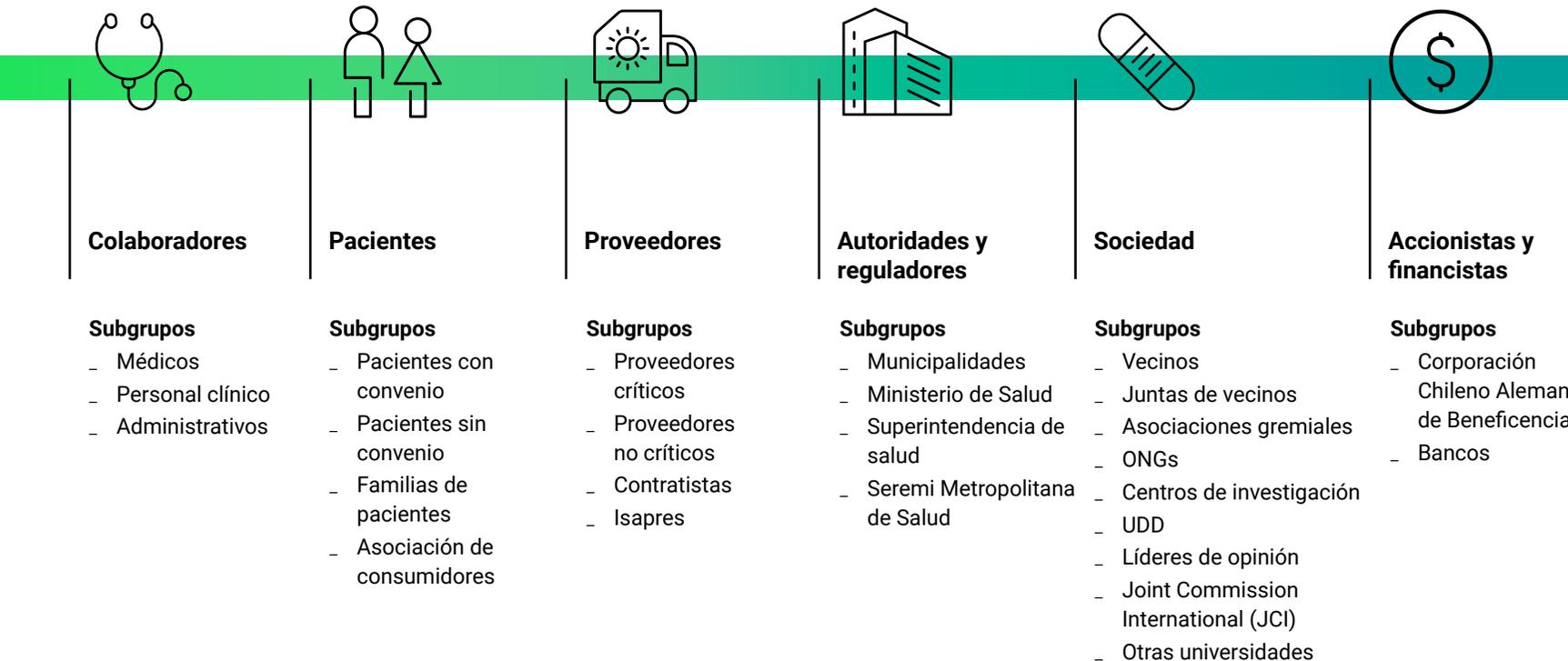
Los grupos de interés de Clínica Alemana corresponden a quienes pueden ser impactados por la actividad de la institución, así como también a aquellos que por su influencia -en términos de reputación, financiamiento y operación- tienen un alto impacto en su desarrollo.

La clínica considera que la relación con sus grupos de interés es un factor clave para su éxito y proyección. Mantener el diálogo con ellos es crucial para entender sus expectativas, generar acciones de comunicación adecuadas y tener una relación permanente con cada uno de ellos.

Clínica Alemana mantiene diversos mecanismos de comunicación con sus grupos de interés que serán abordados a lo largo de este reporte.

La relación con cada uno de estos grupos se vio intensificada por la pandemia.

Sumado a ello, dada la relevancia de la coordinación nacional para enfrentar la pandemia, durante 2020 la vinculación con las autoridades de gobierno tomó fuerza. La complementariedad entre el sistema público y privado fue clave para atender a todos los pacientes, tanto a los contagiados por covid-19 como a los ingresados por otras patologías.



02. Eficiencia en el uso de recursos

- Desempeño económico
- Aseguramiento del suministro

Las situaciones complicadas no duran mucho, las personas valientes.

Gracias a la vida que me ha dado tanto.

fuerza!!

#QUEDATEENCASA

Volcan hacia lo importante.

TODO S JUNTOS LO LOGRAREMOS !!!

Desempeño económico

(103-1, 103-2, 103-3)

La sustentabilidad implica mantener una buena gestión económica, tanto en el corto como en el largo plazo. En ese contexto, la clínica busca ser un referente de su sector en la eficiencia en el uso de recursos.

El manejo financiero de las instituciones privadas de salud es un tema crítico para los grupos de interés de la industria, dado que considera aspectos que están actualmente en el debate público, como el costo de los servicios clínicos y las ganancias de estas entidades. Clínica Alemana, en su condición de institución sin fines de lucro, reinvierte

todas sus utilidades y gestiona con responsabilidad y transparencia sus finanzas. Durante 2020, la solidez financiera le permitió sostenerse frente a la crisis económica que azotó a la industria, logrando privilegiar siempre la calidad de la atención y a sus colaboradores. Esta fortaleza ayudó a seguir operando, realizar ajustes y entregar



un servicio oportuno y de calidad. Al igual que para otras instituciones, la pandemia por coronavirus representó un escenario extremadamente complejo y desafiante para el normal funcionamiento de Clínica Alemana. **Sus ingresos fueron altamente impactados, debido a una drástica disminución en el volumen habitual de consultas médicas, exámenes**

de diagnóstico, actividad quirúrgica y hospitalizaciones distintas al covid-19, lo que significó una caída cercana al 70% durante el nivel más alto de la pandemia. Por otra parte, la adaptación de las instalaciones para la recepción exclusiva de pacientes covid-19, la generación de protocolos, la capacitación al personal clínico y

el incremento de en las camas críticas, entre muchas otras variables, implicó un crecimiento importante en la estructura de costos. Durante 2020, solo en elementos de protección personal (EPP) se gastaron 2.133 millones de pesos no presupuestados.

(201-1)

Valor económico (M\$)	2018	2019	2020
Valor Económico Generado	304.539.704	322.398.059	284.193.859
Valor Económico Distribuido	313.287.885	308.070.637	307.046.017
Salarios y beneficios de los colaboradores	130.986.278	138.213.052	135.690.069
Pago a proveedores de capital (Nota 1)	27.462.769	7.838.965	18.114.233
Pagos al Estado de Chile (Nota 2)	4.034.988	5.010.825	-4.093.919
Inversiones en la comunidad (Nota 3)	2.083.868	2.084.630	2.243.630
Valor Económico Retenido	-8.748.181	14.327.422	-22.852.158

Nota 1: El pago a proveedores de capital aumentó considerablemente con respecto a 2019, por el aumento de la deuda y el pago de dividendos a la sociedad matriz Clínica Alemana SpA, que le permitiera apoyar económicamente a Clínica Alemana de Temuco y Clínica Alemana de Valdivia, que también tuvieron dificultades financieras debido a la pandemia.

Nota 2: Debido a las pérdidas de Clínica Alemana de Santiago, se generó un crédito en impuestos para los pagos al Estado de Chile en el próximo ejercicio anual.

Nota 3: Pese a la pandemia, las inversiones en la comunidad se mantuvieron estables al continuar con el programa de beneficencia, los operativos médicos y las clínicas móviles, de modo de mantener el apoyo al acceso a la salud en la población.

Medidas financieras implementadas

Al inicio de la pandemia se tomaron los resguardos financieros, se redefinieron prioridades y se reasignaron partidas de presupuesto para asegurar la sostenibilidad financiera. Además, se implementaron diversas iniciativas para enfrentar el año con estabilidad y una mayor solidez. Entre ellas destacan:

1.

Reducción del 78% del presupuesto anual de inversiones.

2.

Solicitud de apoyo financiero a los bancos.

3.

Negociaciones continuas con los proveedores para ajustar los contratos.

4.

Suspensión de nuevas las contrataciones, salvo las estrictamente necesarias relacionadas con la pandemia.

5.

Contención exhaustiva de costos administrativos como eliminación de horas extraordinarias y reemplazos, entre otros.

6.

Reducción de la dieta de los integrantes del directorio en un 30% y rebaja de entre un 10% y 20% en todos los cargos de rentas superiores de la organización y que tengan funciones de jefaturas o administrativas. Esta medida fue aplicada durante los meses más críticos de la pandemia.

Las medidas tomadas por la clínica fueron analizadas y decididas responsablemente con la certeza de que permitirían focalizar la capacidad y esfuerzos en la atención de pacientes hospitalizados, implementar más camas críticas, apoyar al sistema público a enfrentar la pandemia y, al mismo tiempo, mantener una operación sostenible en el tiempo con foco en el cuidado del activo más valioso de la organización: el equipo de Clínica Alemana.

Sin embargo, en los meses más críticos de la pandemia los esfuerzos por mantener la dotación no fueron suficientes. La disminución de liquidez y la exigencia económica llevaron a la organización a adoptar medidas dolorosas como fue la desvinculación de 107 colaboradores – equivalente al 2,4% de la dotación– que se desempeñaban, principalmente, en áreas administrativas.

Esta inesperada crisis sanitaria y económica ha implicado grandes pérdidas para la institución. Pero también ha dado cuenta del profesionalismo de los equipos y de la entrega de todas las personas que forman parte de Clínica Alemana.



**Inversión en
tecnología
(USD)**

21.122.629

2019

8.013.534

2020



**Inversión en
construcciones
(UF)**

682.941

2019

178.708

2020

Aseguramiento del suministro

(103-1, 103-2, 103-3, 204-1)

Durante 2020, la relación con proveedores fue clave para el funcionamiento de la clínica. Mantener un suministro permanente de todas las áreas y, en especial, de las más críticas que requirieron una mayor cantidad de elementos de protección personal e insumos para tratar a los pacientes, fue la tarea principal del área de abastecimiento.

Clínica Alemana busca construir con sus proveedores una relación de largo plazo, basada en los principios de confianza, transparencia y excelencia de servicio; y que apunte al desarrollo recíproco y al valor compartido. Para ello, dispone de un modelo de gestión de compras y políticas y procedimientos formales en esta materia.

Prestar servicios de calidad implica asegurar una cadena de suministro de excelencia, manteniendo con proveedores y contratistas relaciones de largo plazo que logren entregar un servicio oportuno. El área de abastecimiento logró asegurar y mantener el suministro en momentos muy críticos.

12
nuevos
proveedores
asociados a
suministros para
el covid-19

64%
proveedores
pymes

33
Días promedio
de pago a
PYMES

Algunos elementos
esenciales en pandemia:

- Kits de detección covid-19
- Elementos de protección personal (mascarillas, guantes, pecheras, etc.)
- Ventiladores
- Insumos de ventilación
- Medicamentos

A inicios de la pandemia, la alta demanda de los productos de protección para el covid-19, así como los suministros para su diagnóstico y tratamiento, produjo una gran escasez y la consecuente dificultad de obtención. Esto otorgó la oportunidad de modificar los procesos internos y de actuar de manera más activa y colaborativa en la búsqueda y desarrollo de proveedores, lo que permitió cubrir las necesidades y evitar los quiebres de stock.

Se incorporaron 12 nuevos proveedores asociados a suministros para el covid-19 y se lograron establecer y fortalecer las relaciones con los proveedores habituales, confirmando su compromiso con la institución y los pacientes.

OTIF⁴
Porcentaje de cumplimiento en despachos

90,73%

2019

84,31%

2020

Calidad y falla del trabajo
N° de reclamos por calidad de productos

-

2019

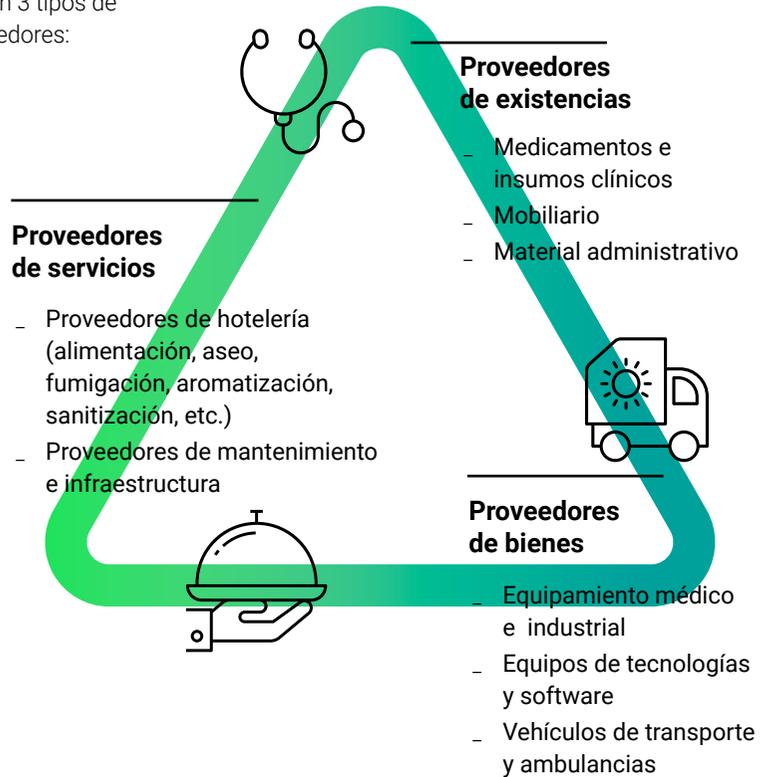
29

2020

4. On Time In Full (OTIF) es un indicador de desempeño de la industria logística que refleja el porcentaje de despachos que llegan a tiempo

Trabajo con proveedores

En Clínica Alemana existen 3 tipos de proveedores:



1.637

2019

Nº de Proveedores activos al cierre del año.

1.320

2020

Corresponde a los proveedores con los cuales se ha ejecutado un proceso de compra en el año.

Tamaño de los proveedores 2020

Pyme

804

64%



No Pyme

457

36%



Procedencia de los proveedores 2020

Internacional

59

4%

Nacional

1.261

96%

Región Metropolitana

1.222

93%

Otras regiones

39

3%

Total

1.320

100%

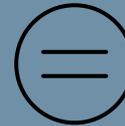
Estrategia de proveedores

La estrategia cuenta con cinco pilares básicos y establece para las empresas externas y sus trabajadores obligaciones asociadas a la Ley 20.393, como la adopción de controles internos para prevenir y detectar los delitos contemplados en este marco normativo, así como obligaciones asociadas al código de ética, políticas y procedimiento internos.



Valores

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



Igualdad de oportunidades

Todas las empresas que deseen iniciar o que mantengan vínculos comerciales con la institución, pasan por un proceso de evaluación continuo de objetivos y análisis de su desempeño.



Apoyo al desarrollo local

Clínica Alemana apoya el desarrollo económico de la zona donde opera, manteniendo relaciones con pymes.



Confidencialidad

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



Procesos de licitación transparentes

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

Clínica Alemana realiza una revisión de sus nuevos proveedores, analizando sus antecedentes tributarios y comerciales, así como su historial en materia de pago de sueldos e imposiciones. Durante el desarrollo del contrato de servicios, estos aspectos son monitoreados por la institución a través de la revisión mensual de los certificados de obligaciones laborales.



Focos de sustentabilidad

Clínica Alemana mantiene cinco focos de gestión en sustentabilidad con proveedores, los que durante el período 2020 fueron flexibilizados para profundizar en los esfuerzos de mantener un suministro continuo para enfrentar la pandemia.

1.

Categorización del gasto:

Se busca generar eficiencias a través de un abastecimiento estratégico. Para ello, en 2020 se trabajó en identificar los medicamentos e insumos críticos (nivel 1) con los cuales se debe mantener un control acabado de la cadena de suministro. Para 2021 se comenzará a trabajar en conjunto con los proveedores en estrategias que permitan mantener y controlar la cadena de suministro para este grupo crítico.

2.

Retroalimentación a proveedores:

Tiene como objetivo fortalecer y desarrollar la gestión del proveedor, a través de distintos planes de acción. En 2020 se trabajó en la ejecución de indicadores que permiten medir el comportamiento y gestión de los proveedores. En 2021 se trabajará con ellos en acciones de mejora.

3.

Transformar colaborativamente:

El objetivo es realizar acciones en conjunto con áreas internas y con proveedores en el desarrollo de iniciativas sustentables e innovadoras.

4.

Pago a proveedores:

Se busca que los proveedores canalicen de forma correcta y oportuna la información de pago, permitiendo disminuir su tiempo invertido. En 2020 se implementó un sistema de notificación de los pagos, vía correo electrónico, para los proveedores de la clínica. Los esfuerzos se centraron en mantener el plazo promedio de pago a PYMES, los que llegaron a 33 días en 2020. El desafío para 2021 es mejorar el plazo para todos proveedores, que durante la pandemia alcanzó, en promedio, los 50 días.

03. La salud nos inspira

- Nuestra transformación digital
- Dignidad y experiencia del paciente
- Servicio seguro y de calidad

¡VAMOS A VER
SE PUEDE!

¡UN DÍA MÁS,
ES UN DÍA MENOS
DE COVID! 😊

¡Hagamos
ejercicio EN CASA!
DEPORTE
ES SALUD

ESTAMOS MÁS
FRENTE Y UNIDOS QUE
NUNCA!!!

GRACIAS - Gracias - GRACIAS

Nuestra transformación digital

(103-1, 103-2, 103-3, TD-1)

Para Clínica Alemana el desarrollo de productos digitales centrados en el paciente y en los usuarios internos son cruciales para mejorar la calidad de la atención, la accesibilidad, enfocándose en la prevención y promoción de la salud. Con la llegada de la pandemia, el sector salud se vio especialmente desafiado y la transformación digital acelerada. El uso de nuevas plataformas tomó un rol preponderante para asegurar la continuidad de los servicios y la entrega de una atención integral.



465

médicos utilizaron la teleconsulta en el peak de la pandemia



58

especialidades en telemedicina



46.455

teleconsultas



Al igual que a muchos sectores y organizaciones, la pandemia llevó a la clínica a acelerar su transformación digital. Clínica Alemana se planteó como desafío pasar de un crecimiento basado en las instalaciones físicas, a una expansión de los servicios autónoma de su infraestructura y que tiene por objetivo mejorar la

accesibilidad de sus pacientes, sin importar el lugar donde se encuentren. Este modelo permitió enfrentar los efectos indirectos de la pandemia como la suspensión de controles de salud y la promoción del distanciamiento social.

Se incorporaron totems de autoatención en las consultas médicas para facilitar y mejorar la experiencia de los pacientes.

Telemedicina

Si bien ya en 2019 la clínica inició algunos proyectos de telemedicina, teleinterconsultas neurológicas⁵ y rehabilitación digital; durante 2020 dio un salto exponencial al iniciar las teleconsultas para los pacientes.

1. Rehabilitación digital

Telerrehabilitación (Asincrónica) Inicio: 2019

Utiliza la realidad virtual para la rehabilitación de los pacientes, a través de un equipamiento específico que puede llevarse a sus hogares. Este tipo de servicio es para aquellos que necesitan neurorehabilitación, pero también rehabilitación kinesiológica y psicológica, entre otros.

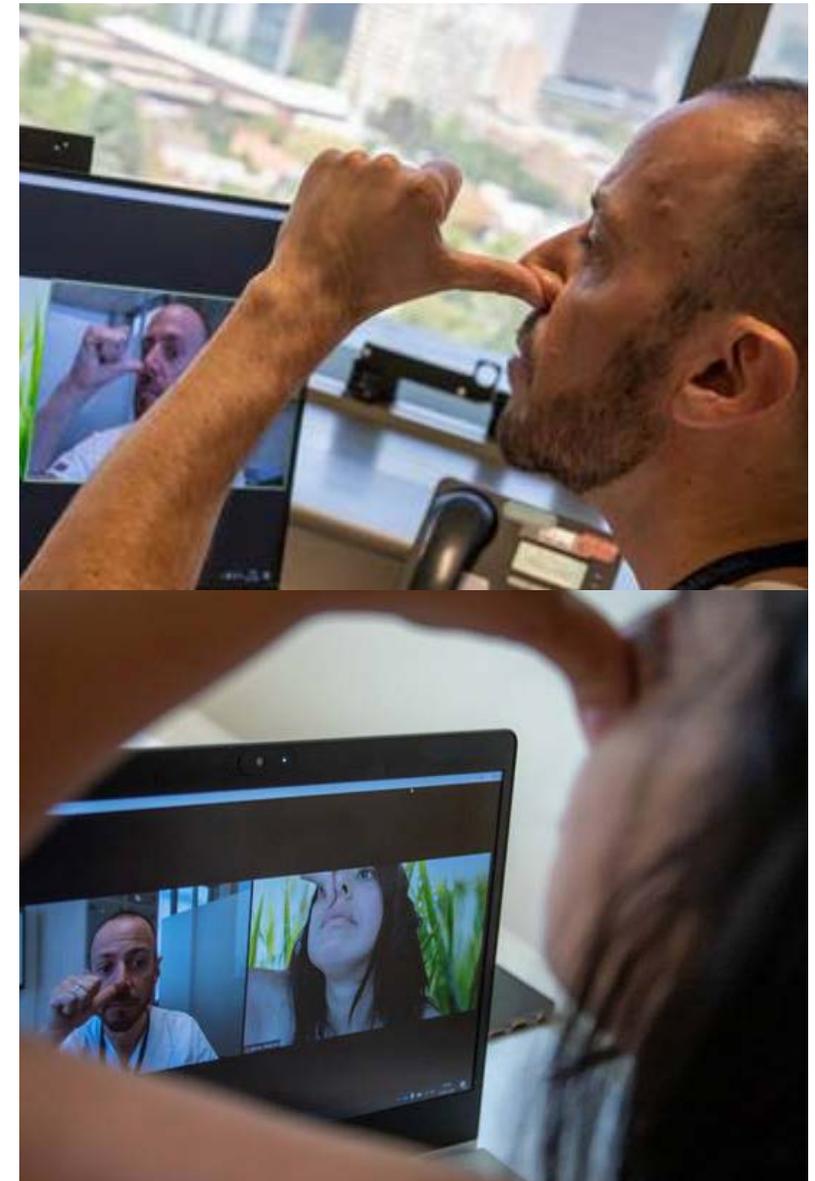
Rehabilitación online (Sincrónica) Inicio: 2020

Consiste en sesiones de rehabilitación en línea, a través de la plataforma Teams. Entre marzo y septiembre de 2020 se atendieron **767** pacientes, por **41** terapeutas y se realizaron más de **6.304** sesiones de diferentes tipos de rehabilitación como, por ejemplo, trauma, de reintegro, entrenamiento y piso pélvico, entre otros. La iniciativa tuvo una evaluación satisfactoria por un **93%** de los pacientes atendidos.

2. Teleconsulta

La iniciativa nace con la motivación de aportar con una solución ágil a la demanda de los pacientes que habían suspendido sus atenciones médicas por la pandemia. Rápidamente se convirtió en una alternativa altamente valorada, alcanzando los **500** pacientes diarios en el mes de julio.

El proyecto se inició en abril con **12** médicos embajadores y ya cuenta con más de **400** especialidades disponibles en esta modalidad.



5. El proyecto de teleinterconsulta se realizó entre la urgencia Clínica Alemana de Santiago y las urgencias de Clínica Alemana de Valdivia y Clínica Alemana de Temuco. El proyecto se suspendió producto de la pandemia.

“Utilicé la telemedicina en una consulta con la pediatra de cabecera de mi hija y fue súper rápido, fácil y seguro. Sentí que era casi como una consulta presencial. La doctora le hizo varias preguntas a mi hija y le revisó la nariz y todo el cuerpo. Lo mejor es que no salí llena de papeles, como siempre pasa. Me llegó la orden médica para realizar exámenes y la receta al correo electrónico. Después me aceptaron ésta sin problema en la farmacia.”



Daniela Schonhaut, madre de Sara, paciente atendida por teleconsulta.



“Luego de sufrir un ataque cerebrovascular, opté por el Programa de Rehabilitación Online que me permitió realizar los ejercicios desde mi propia casa y a mi ritmo. Dado que vivo lejos, me hubiese sido imposible seguir con la planificación de los ejercicios indicados para mi recuperación, pero con este programa me sentí siempre acompañada y monitoreada. Es muy interesante como gracias a la tecnología y la realidad virtual se genera un laboratorio de rehabilitación solo utilizando mi smart TV. Ahora me siento súper bien, segura de mí misma y autovalente. Estoy feliz de sentirme útil otra vez.”



Silvia Bravo, paciente del Programa de Rehabilitación y Kinesiología Online Alemana Go.



Alemana Go

Clínica Alemana desarrolló la aplicación Alemana Go, para centralizar todos los servicios para el paciente como la reserva de horas, información histórica de atenciones médicas, comunicación constante y detalle de exámenes, entre otros. Este trabajo se ha realizado en conjunto con usuarios internos y externos de la clínica de manera de comprender profundamente sus necesidades e interacción con el producto. Para esto ha sido fundamental el trabajo a través de “células” de trabajo compuestas por un *product owner*, un equipo de experiencia de usuario y un equipo de desarrollo, los que se nutren de los datos para la generación de *insights* de clientes y grupos de interés.

Omnicanalidad

Este concepto implica que los servicios que presta la clínica puedan ofrecerse a través de múltiples escenarios presenciales o virtuales (en las instalaciones, en los domicilios, vía web y telefónicamente, entre otros) agregándole valor y flexibilidad al paciente, además de mantener la calidad de la atención.

Alemana GO es el destino digital donde converge la experiencia omnicanal del paciente CAS.

En 2020, se extendió el servicio de atención a domicilio, como una forma de llegar a los pacientes en el contexto de pandemia y restricciones de movilidad.

Además, se continuó con el programa de asistentes virtuales para la confirmación de horas. Para tal efecto, se utilizan robots que responden directamente las consultas o derivan al contact center para aquellas atenciones de mayor complejidad.

Big data al servicio de la salud

Clínica Alemana busca adelantarse a las necesidades de los pacientes, al priorizar la prevención y la promoción de salud. Para ello, se basa en los *insights* que genera el análisis de macrodatos. Esto, permite proporcionar un servicio más personalizado y enfocado en cada paciente, además de permitir el acompañamiento a través de todo su ciclo vital.

Consultas a domicilio

128

2020

Tomas de muestras a domicilio

4.140

2020

Operaciones del programa asistentes virtuales

746.971

2020

Variación con respecto al 2019

90%

Clientes con clave de acceso Alemana GO (desde que se lanzó la página)

378.324

2020

Variación con respecto al 2019

34%



Programa de seguimiento a pacientes ambulatorios

Un avance importante durante 2020 fue el desarrollo del programa de seguimiento para pacientes covid-19, que acompañó a casi seis mil pacientes ambulatorios afectados por el virus. A través de una plataforma digital y del contacto permanente con el equipo de

enfermería –de manera telefónica o por correo electrónico– se logró acompañar, resolver dudas, monitorear la evolución del cuadro viral y advertir a tiempo posibles complicaciones de las personas que presentaban la enfermedad. Clínica Alemana fue precursora en Chile en este tipo de seguimiento, el que fue replicado en otros centros de salud públicos y privados.

Dignidad y experiencia de pacientes

(103-1, 103-2, 103-3)

Para Clínica Alemana la dignidad del paciente se traduce en un trato humano, con información adecuada, procedimientos consentidos, sin discriminación y con respeto a su privacidad. De esta forma se busca entregar la mejor experiencia a las personas en su paso por la institución.

Además, en todo el proceso de atención se vela por cumplir con la Ley 20.584, y sus correspondientes reglamentos, que se refiere a los derechos y deberes de los pacientes. La clínica cuenta también con un marco ético y de conducta en el que se detallan aspectos relacionados con la atención de pacientes y el desarrollo de proyectos de investigación en seres humanos.

100% comprometidos con nuestros pacientes

Clínica Alemana entrega una atención de calidad, lo que se refleja en los diversos rankings en los que participa y en los que se le reconoce como una de las mejores de Chile y Latinoamérica. Pese a la alta demanda, lo estresado del sistema y el complejo tratamiento de personas contagiadas por covid-19, la organización trabajó arduamente en 2020 por mantener los estándares de calidad. Cabe destacar que, en el momento de mayor complejidad de la crisis sanitaria, se alcanzó a tener 200 personas hospitalizadas por covid-19, algunos de los cuales permanecieron durante semanas, e incluso meses, conectados a ventilación mecánica. Con el fin de cumplir con la promesa de trato digno y humanizado, el equipo clínico desarrolló iniciativas

para acompañar a los pacientes con covid-19, sobre todo, considerando que las familias no podían tener contacto con ellos. La cercanía del personal fue fundamental en la cruzada por salvar vidas durante la pandemia.

Conociendo al personal clínico

Debido a que los implementos de protección del personal de salud impedían que los pacientes conocieran los rostros del personal clínico, el Departamento de Enfermería comenzó a pegar fotografías con sus caras y nombres en los cascos de seguridad para ser reconocidos. Esta iniciativa se hizo rápidamente extensiva a todos los miembros del equipo de salud y de apoyo, lo que permitió generar empatía y vínculo con los pacientes.

Mantener la comunicación de los pacientes y sus familias

Durante la pandemia se prohibieron las visitas de familiares y amigos para evitar contagios. Esto generó una situación difícil para aquellos pacientes que se sentían solos y necesitaban contención de sus seres queridos. Para ayudar en este proceso, el Departamento de Enfermería dispuso de tablets para los pacientes, lo que facilitó su comunicación con el exterior.



32.961
ingresos hospitalarios

1.387
ingresos hospitalarios de pacientes con covid-19

NPS® 73%⁶
índice de lealtad de clientes

6. Medida a través de NPS® (siglas en inglés de puntaje de promotor neto). En 2019 el NPS® fue de 69%. Para 2020 la meta era de 72%.



“Fui una de las primeras contagiadas en Chile y enfrenté durante seis semanas no solo las complicaciones de la enfermedad, sino también el miedo a la muerte. Fue clave para mi recuperación la contención de mi madre y el esfuerzo realizado por todo el equipo de la clínica para sacarme adelante. Sin el apoyo de ellos, todo hubiese sido más difícil. Me ayudaron siempre a pasar los días con una sonrisa.”

 Claudia Arueste,
recuperada de covid-19

“Aterricé el 1 de marzo en Chile, sin ningún síntoma. A los pocos días comencé a sentirme mal y decidí acudir a Clínica Alemana. Yo sabía poco sobre la enfermedad y tenía confianza en que en la clínica me podían ayudar. Estuve internado mucho tiempo, incluso durante 15 días viví conectado a un ventilador mecánico. El tratamiento se me hizo duro, más que nada porque estaba solo y lejos de mi familia, pero la dedicación y amabilidad de las enfermeras, médicos y kinesiólogos me ayudaron a estar bien.”

 Félix de Mora,
recuperado de covid-19

Iniciativas destacadas 2020

(DEP-1)

Taller de atención compasiva

La compasión está asociada a la atención de calidad de enfermos y familiares, por lo que los equipos de salud que la implementan reciben menos quejas y reclamos de los pacientes.

Durante 2020, la Gerencia de Personas organizó talleres de atención compasiva para todo el personal de la sede de Chicureo. Hacia finales de año, estos talleres comenzaron a impartirse en La Dehesa y Vitacura, con una participación total de 109 personas.

Sumado a ello, la clínica realizó un taller de liderazgo compasivo en Chicureo, para las jefaturas del centro.

Entrevistas a pacientes

En 2020 se ejecutaron 31 entrevistas a pacientes por el área de Experiencia de Pacientes, para el diseño del programa preventivo de salud de la mujer, la retroalimentación para el programa Cirugía de un Día y el servicio de Reintegro Deportivo de Alemana Sport, así como el testeado de nuevas plataformas digitales desarrolladas por el área de Innovación y Producto Digital. Se prevé que este tipo de entrevistas sea una práctica permanente para el diseño y mejora de los servicios de la organización.

Educación y empoderamiento del paciente: TV interactiva

La tendencia hacia la atención basada en las necesidades del paciente y su familia demanda la centralización y el acceso a la información de manera amigable, precisa y oportuna. A través del proyecto de televisión interactiva, el Departamento de Enfermería busca educar y empoderar a los pacientes, mediante videos que permiten participar activamente en su propio cuidado, facilitar cambios de conducta y promocionar estilos

saludables orientados a mejorar su calidad de vida.

A la fecha, se han desarrollado 20 contenidos audiovisuales que están disponibles en la televisión interactiva ubicada en las habitaciones hospitalarias de la clínica, en el canal de YouTube Alemana TV, en la aplicación y en el sitio web www.alemana.cl/educacionenlinea.

Ponte en mi piel por un día

Esta iniciativa fue desarrollada por el Departamento de Enfermería con el propósito de aumentar el conocimiento entre las distintas unidades de la clínica y, así, mejorar la comunicación y el trato, fomentar el trabajo coordinado y desarrollar la empatía entre los colaboradores. El plan piloto se estrenó en febrero y se suspendió al inicio de la pandemia. Sin embargo, en mayo volvió con más fuerza y logró mejorar la comunicación entre los equipos, afianzar las relaciones de trabajo y agilizar los flujos. En este programa participaron 61 personas del área de enfermería.

Cirugía en 1 día

Clínica Alemana implementó el sistema de cirugía en un día, consistente en la intervención quirúrgica de los pacientes durante la mañana y su alta en menos de 24 horas. Se trata de una tendencia mundial: el 80% de las cirugías en países desarrollados se realizan en esta modalidad.

Con un seguimiento especializado a distancia, esta modalidad tiene entre sus beneficios los menores costos, la recuperación en casa con la familia y un retorno más rápido a las actividades cotidianas.



Medición de la calidad de atención

(DEP-2)

Clínica Alemana mide la atención y experiencia de sus pacientes mediante el indicador NPS®. Durante 2020, a pesar de todas las dificultades que se presentaron en la operación de la clínica, los pacientes mantuvieron su satisfacción con los servicios y tratamiento entregados. Asimismo, se incorporó el indicador de consultas online y de kinesiología, los que mostraron un grado estable de satisfacción para ambos.

¿Qué es NPS®?

Es un indicador de lealtad y satisfacción de clientes que se basa en la pregunta: “En base a su última experiencia, ¿qué tan probable es que recomiende Clínica Alemana a sus familiares o amigos?”. La escala es de 0 a 10, la que por definición se interpreta como detractor entre el puntaje 0 -6, como neutro entre 7-8 y como promotor entre 9-10.

El indicador NPS® es el porcentaje de promotores, menos el de detractores.

Indicadores de atención (NPS®)

Consultas médicas 77% 78% 2019 2020	Exámenes y procedimientos 72% 72% 2019 2020	Urgencia 42% 59% 2019 2020
Hospitalización 76% 75% 2019 2020	Consulta online – 70% 2019 2020	Kinesiología – 80% 2019 2020

Nota: Los indicadores de atención del servicio de consulta online y kinesiología están disponible desde 2020.



“Tuve que realizarme una cirugía de un día por el síndrome de túnel carpiano que tenía en mis manos. Doy gracias al equipo del Centro de Cirugía y Rehabilitación de la Mano que, pese a la pandemia, decidió realizarme la operación, por la urgencia de mi estado. Realmente me dolía mucho y me imposibilitaba realizar mi vida de forma normal.

Fue una buena experiencia. Me dio mucha felicidad la operación y cómo me manejaron. Me trataron con mucho cariño y preocupación. Al ser una cirugía de un día, además, estuve de vuelta en mi casa esa misma tarde”.



Eliana Fuentealba, operada por el equipo del Centro de Cirugía y Rehabilitación de la Mano de Clínica Alemana

La voz del paciente cumple un rol fundamental como fuente de información para el diseño, rediseño y mejora continua de los servicios prestados por la clínica. Desde 2018, se conoce la percepción de los pacientes a través de nuestras encuestas, que incluyen la pregunta de la metodología NPS®. Dentro de las preguntas hay un campo de texto en el que los pacientes pueden escribir libremente cuáles son las razones por las que evalúan con una determinada nota. De esta forma, el “termómetro” de la experiencia es el NPS® y la fuente de información que permite entender la “temperatura” de la experiencia son estos comentarios. En 2020 la clínica tuvo que replantearse la manera mantener o mejorar la calidad y continuidad de los servicios, dadas las restricciones

y el nuevo contexto que impuso la pandemia. En este sentido, los comentarios de los pacientes dieron luces de cuáles eran sus preocupaciones y exigencias. Así, surgió la importancia de proporcionar seguridad y tranquilidad a los pacientes a través de la toma de temperatura en las entradas, disponibilidad de alcohol gel, pediluvios para la higienización, reorganización de los flujos de personas, entre otras acciones. En esa misma línea, se señaló que había servicios cuya calidad en la atención estaban desmejorando bruscamente. Gracias a ello, se pudo repuntar el servicio en el Centro Médico Chicureo y Edificio Manquehue Oriente, al implementar mejoras frente a las brechas identificadas en los comentarios

capturados en las encuestas. Otro retroalimentación importante recibida por los pacientes fueron las dificultades y opiniones que tenían sobre el servicio de telemedicina, lo que resultó ser un gran aporte para definir los atributos que debía tener la plataforma desarrollada posteriormente por el área de Innovación y Producto Digital. Toda la información del NPS® está centralizada en la plataforma de visualización de datos Tableau y durante 2020 se avanzó en generar una mejor disponibilización para las unidades y servicios, con el fin de que pudieran monitorear diariamente las variaciones en el indicador e identificar los factores que estaban incidiendo en la satisfacción y lealtad de los pacientes.

Indicadores de atención

Tasa de reclamos
ambulatorios

2,29 **2,29**

2019 2020

Tasa de reclamos
hospitalizaciones

7,92 **8,23**

2019 2020

Nota: las tasas se calculan por cada 1.000 atenciones

Cada año, Clínica Alemana utiliza los indicadores de las tasas de reclamo para gestionar mejoras en el servicio. Durante este período estas aumentaron producto de la pandemia.

Servicio seguro y de calidad

(103-1, 103-2, 103-3, SSC-1)

Uno de los pilares estratégicos de Clínica Alemana es la atención de calidad. En esa línea, la institución se ha propuesto profundizar de forma permanente la seguridad y mejora continua de sus procesos clínicos, así como en el desarrollo de herramientas y protocolos que garanticen una experiencia de nivel mundial. Para asegurar el cumplimiento de estos estándares, se somete cada tres años a la evaluación de la organización sin fines de lucro Joint Commission International, líder global en calidad de atención médica y seguridad del paciente.



19

visitas de autoevaluación interna



100%

de ejecución del plan anual de inspecciones técnicas al equipamiento industrial



20

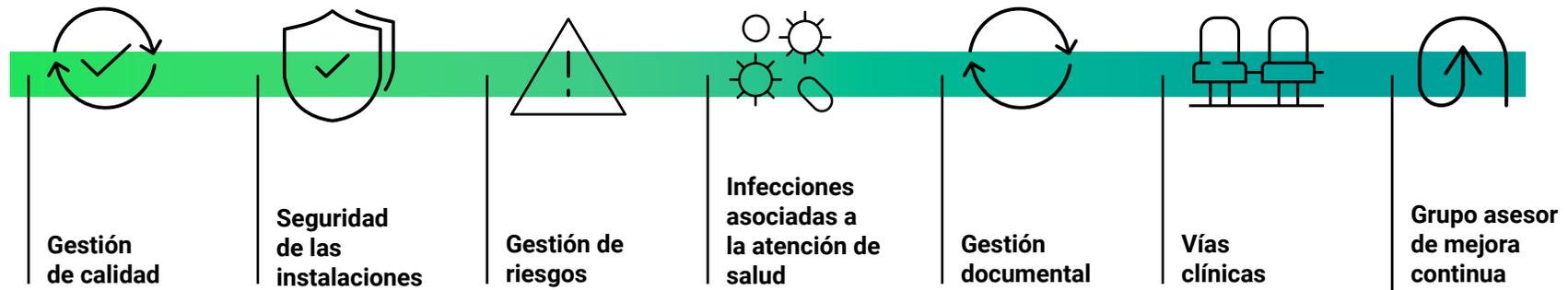
vías clínicas

La Dirección de Calidad y Seguridad tuvo que reconvertir y adecuar su planificación anual con la llegada del covid-19 a Chile. Las enfermeras de calidad se reconvirtieron en enfermeras clínicas en apoyo a las áreas de hospitalización y el cronograma de visitas de autoevaluación de estándares de calidad se suspendió durante los meses más críticos de la pandemia en 2020.

Sumado a ello, se asumió una función de resguardo de las medidas tomadas para hacer frente al virus, como control de aforos, visitas de supervisión a puestos de trabajo, capacitación sobre el uso correcto de elementos de protección personal (EPP), así como de su control de existencias para el reporte periódico a la autoridad sanitaria del país.

A pesar de estos cambios, se continuó con los siete focos específicos de trabajo anual con los que se busca mejorar la calidad y seguridad del servicio de salud.

Focos de la Dirección de Calidad y Seguridad



Gestión de calidad (evaluaciones y acreditaciones)



Durante 2020, equipos multidisciplinarios de la dirección realizaron 19 visitas de autoevaluación interna. Sumado a ello, durante el último trimestre de 2020 se preparó la evaluación del Centro Médico Maitencillo por parte de la Joint Commission International (JCI), la cual se llevó a cabo en enero de 2021, y en diciembre se realizó una asesoría y un ejercicio de autoevaluación de acreditación nacional con la empresa Asesoría en Calidad y Acreditación (ACA). Este ejercicio generó grandes oportunidades de

aprendizaje y mejora para mantener el cumplimiento de los estándares de calidad en los procesos que se llevan a cabo en la clínica

Seguridad de las instalaciones



La clínica trabaja continuamente en la identificación y documentación de riesgos de seguridad de las instalaciones. Para ello, realiza diversos análisis de incidentes de seguridad de los recintos y equipamientos y presenta propuestas de mejora al Comité de Administración y Seguridad de las Instalaciones. Además, participa en la revisión de proyectos de construcción y remodelación para contribuir con

propuestas de mejora en estos ámbitos.

Durante 2020, se implementó un curso a distancia para capacitar a todo el equipo interno y contratistas sobre estándares de seguridad en las instalaciones: manejo de emergencias, prevención de incendios, sustancias y residuos peligrosos, seguridad y vigilancia, equipos médicos, servicios básicos y plan de desastres de la comunidad. Asimismo, ejecutó el 100% del plan anual de inspecciones técnicas al equipamiento industrial – un total de 893 equipos–, gestionando y realizando seguimiento a la resolución de hallazgos detectados, y alcanzó un 70% de avance en el plan anual de inspecciones de

servicios, visitando 179 áreas con mirada de prevención de riesgos y medioambiente.

Gestión de riesgos



Durante 2020 la gestión de riesgos se desarrolló con dos focos:

1. Riesgos institucionales: a través de la revisión de la metodología de estándares de calidad de la JCI y de los principales procesos capaces de impactar en la calidad y seguridad de la atención del paciente en la clínica, así como su validación con los líderes de esos procesos, se identificaron inicialmente 180 riesgos.

Luego, se inició una etapa de priorización reconociendo el potencial de impacto en los procesos estratégicos, operacionales, económicos, legales y de imagen corporativa para la clínica, logrando identificar 33 riesgos transversales que constituyeron la matriz de riesgos institucionales.

Para cada uno de esos riesgos se realizó la revisión del estado, calidad y eficiencia de los controles de mitigación con los líderes de proceso y el Comité Asesor de Riesgos; lo que dará paso a una ponderación actualizada de cada uno de ellos, permitiendo priorizarlos en su tratamiento y control. Una vez que los riesgos se encuentren en tratamiento y de acuerdo a la estrategia corporativa en la materia, se presentarán a la Gerencia, Dirección Médica y Directorio, respectivamente, para iniciar el proceso de mejora continua.

2. Riesgos covid-19: alineados con el contexto de pandemia mundial, se trabajó en la identificación, evaluación y mitigación de riesgos relacionados con el covid-19 y su impacto en el personal de la clínica.

Infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS)



La clínica mantiene un sistema de vigilancia activa y focalizada de las IAAS. Durante 2020, actualizó 18 protocolos del manual de IAAS, confeccionó 96 indicadores asociados y cumplió con el programa de supervisiones generando 57 informes.

Cifras destacadas

104

visitas para el cumplimiento del sistema de vigilancia IAAS

58

reuniones de la Unidad de IAAS

33

visitas e intervenciones a los servicios y unidades

3

reuniones del Comité de IAAS

Adicionalmente, la pandemia de coronavirus involucró realizar actividades relacionadas con las medidas de prevención de contagios, análisis epidemiológicos y reportes hacia la autoridad sanitaria:

- Confección y asesoría en elaboración de 47 documentos sobre covid-19
- 87.514 exámenes PCR que se confirmaron o descartaron durante el 2020 en la plataforma Epivigila
- 365 reportes de funcionarios covid positivos o contactos estrechos enviados al Minsal
- 1.109 funcionarios contactados para consejería y asesoría en covid-19

Gestión documental



Plataforma de soporte para las evaluaciones y acreditaciones de la clínica. Durante 2020, se realizó una mejora al agregar las etiquetas "Acreditación nacional" y "JCI", para facilitar la navegación de documentos requeridos por las entidades acreditadoras.





Vía Clínica Embarazo

Departamento de Ginecología y Obstetricia.



Vías clínicas



La variabilidad en el cuidado de la salud por falta de estandarización de los procesos es uno de los problemas más importantes en el mundo, con alto impacto en los indicadores de salud y en los costos¹. Las vías clínicas son una tecnología sanitaria que permite resolver este problema al fijar objetivos y acuerdos transdisciplinarios de cómo trabajar a un nivel práctico, logrando mayor eficiencia y eficacia. Esa toma de decisiones se basa en datos clínicos y administrativos que permiten análisis y mejora continua en el tiempo.

Uno de los indicadores que utilizamos para medir eficiencia es el tiempo de estadía (LOS, por sus siglas en inglés) que, al lograr ser reducido, mejora la eficiencia en el trabajo clínico y la satisfacción de los pacientes al resolver su problema de salud más rápido y a un menor costo. Sin embargo, se espera avanzar en indicadores más exigentes en el marco de la estrategia de salud basada en valor²; es decir, en el

1. Jennifer Stewart y Steven Berkow (2018), The 80/20 of care variation reduction, Advisory Board.
2. M. Porter y E. Teisberg (2006), Redefining health care: creating value-based competition on results, Boston: Harvard Business Press.

valor otorgado por los pacientes a la atención de salud en relación a su costo. Esto implica incorporar indicadores reportados por los propios pacientes, tanto desde la experiencia del servicio recibida como del resultado clínico y el impacto en su calidad de vida.

Vías clínicas implementadas a diciembre 2020

- Bronquiolitis urgencia
- Bronquiolitis hospitalizado
- Dolor lumbar
- Fractura de cadera
- Lesión ligamento cruzado anterior
- Cirugía de colon.
- Embarazo
- Gastroenteritis urgencia
- Asma
- Nódulo tiroideo
- Nódulo mamario
- Cáncer de próstata
- Trombosis venosa profunda (TVP)
- Delirium en MQ
- Cáncer de pulmón
- Linfoma Hodgkin
- Dolor posoperatorio
- Síncope en urgencia
- Infarto agudo al miocardio
- Glioma en adultos

A diciembre de 2020, se encuentran 20 vías clínicas implementadas. Para 2021 se integrarán dos más y cuatro protocolos.

Grupo asesor de mejora continua



El grupo asesor realiza un acompañamiento a diversas iniciativas de los equipos clínicos, que mejoran la calidad de la atención. En 2020, se destacan 3 proyectos:

1. **“Ayuno abreviado previo a cirugía”**, liderado por la Dra. Carla Hudson del Servicio de Anestesia
2. **“UCI sin ruidos”**, liderado por las enfermeras Paola Fariña y Ana Cañas
3. **“Optimización de lactancia materna al alta en recién nacidos”**, liderado por la Dra. Marianne Bächler del Servicio de Neonatología

Sistema de gestión y análisis de reoperaciones no programadas

Dentro del alcance de las normas de seguridad del paciente y calidad de atención, y como parte integral del programa de calidad anual de Clínica Alemana, se realiza seguimiento al indicador de reoperaciones no programadas, cuyo propósito es revisar sus condiciones más frecuentes para establecer las medidas preventivas de acuerdo a la realidad local.

Durante 2020 se implementó un proyecto que habilitó un sistema para gestionar y documentar el análisis de las reoperaciones no programadas, a partir de su detección desde el protocolo operatorio. Como resultado se logró mejorar la oportunidad en el análisis de reoperaciones, alcanzando un 84% de los casos no programadas analizados dentro de 30 días.

Indicadores clínicos

Indicadores generales	2019	2020
Tasa de caídas	0,21	0,24
Tasa de incidencia de úlceras por presión (escaras por apoyo)	0,19	0,18

Nota: los indicadores son calculados por 1.000 días cama

Ataque cerebrovascular	2011-2020	
	Mediana	Rangos intercuartiles
Tiempo de respuesta protocolo de ataque cerebrovascular (minutos)	42	28-69
	Pacientes fallecidos por ACV	Pacientes no fallecidos con ACV
Tasa de sobrevida intrahospitalaria por ataque cerebrovascular	9,0%	91,0%

Infarto agudo al miocardio	2011-2020	
	Mediana	Rangos intercuartiles
Tiempos de respuesta protocolo infarto agudo al miocardio (minutos)	84	52-95
	Pacientes fallecidos por IAM	Pacientes no fallecidos con IAM
Tasa de sobrevida intrahospitalaria infarto agudo al miocardio	5,9 %	94,1%

Tiempo de respuesta protocolo de ataque cerebrovascular

Este indicador refleja el tiempo transcurrido desde la consulta en urgencias hasta el momento de la inyección del fármaco. Los protocolos internacionales sugieren que transcurra menos de una hora desde que el paciente ingresa al servicio de urgencia hasta la aplicación del tratamiento específico, pasando por todos los procedimientos diagnósticos especializados. Calculado como tiempo medio de Clínica Alemana entre 2011 y 2020. Expresado en mediana y rangos intercuartiles.

Tasa de sobrevida intrahospitalaria por ataque cerebrovascular

Este indicador refleja la tasa de sobrevida de pacientes adultos que ingresan con diagnóstico de ataque cerebrovascular y que sobreviven durante la hospitalización. Calculado como tiempo medio Clínica Alemana entre 2011 y 2020.

Tiempos de respuesta protocolo infarto agudo al miocardio

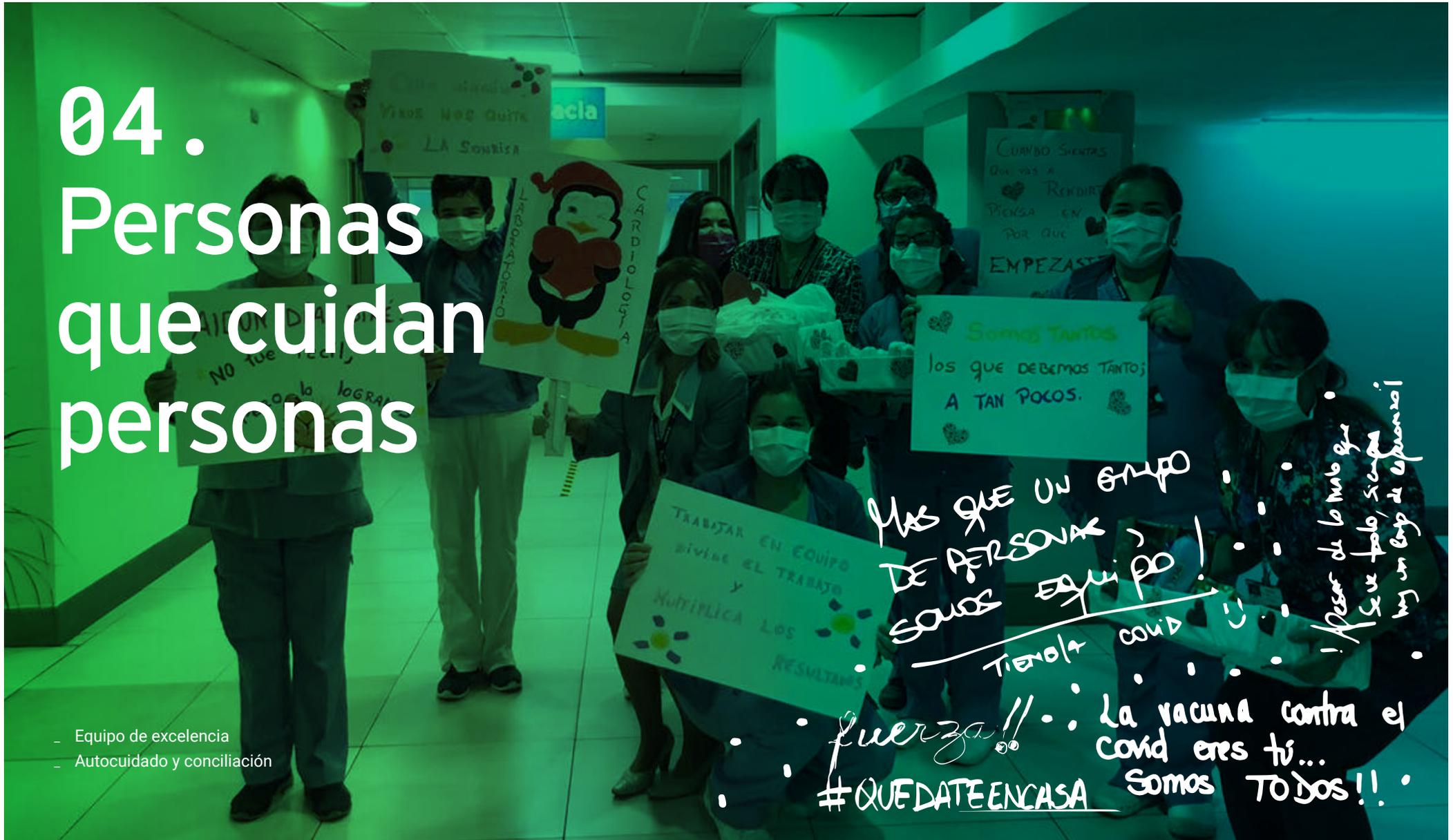
Este indicador refleja el tiempo transcurrido desde la consulta en urgencias hasta el momento de la apertura de la arteria coronaria comprometida. Los protocolos internacionales sugieren que transcurran menos de 90 minutos desde que el paciente ingresa al servicio de urgencia hasta la ejecución del tratamiento especializado. Calculado como tiempo medio de Clínica Alemana entre 2011 y 2020. Expresado en mediana y rangos intercuartiles.

Tasa de sobrevida intrahospitalaria infarto agudo al miocardio

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

04. Personas que cuidan personas

- Equipo de excelencia
- Autocuidado y conciliación



Equipo de excelencia

(103-1, 103-2, 103-3)

Los colaboradores de Clínica Alemana son el motor y el corazón que le dan vida a la organización. Por ello, mantener el bienestar, el desarrollo profesional y una buena experiencia laboral son esenciales para tener un equipo de excelencia.

En 2020, todo el sector salud registró un alza de trabajo en los meses más críticos de la pandemia, lo que constituyó un gran desafío institucional. El equipo de la clínica tuvo que reconfigurar sus funciones y pasó por momentos de gran estrés profesional con la llegada de los pacientes afectados por covid-19.

Los cambios constantes en los protocolos y en las formas de trabajo marcaron este período y en Clínica Alemana, tanto el personal de salud como el administrativo, se adaptó con compromiso y profesionalismo a estos constantes cambios y exigencias para entregar una atención segura y de calidad.



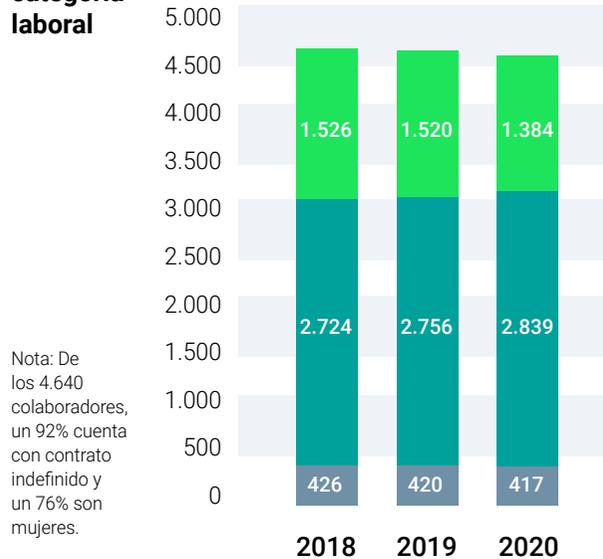
7. A través del programa de reconocimiento de Clínica Alemana.

Nuestro equipo resiliente

(202-1, 404-1, 405-1, 405-2)

Clínica Alemana cuenta con un equipo médico altamente calificado y comprometido con la atención de sus pacientes.

Dotación por categoría laboral



Nota: De los 4.640 colaboradores, un 92% cuenta con contrato indefinido y un 76% son mujeres.

■ Médicos ■ Personal clínico ■ Administrativos



Nota: la información incluye la dotación del Centro Médico Clínica Alemana Chicureo que inició actividades en 2020.

Nota 2: Los médicos contratados por la clínica son 417.

Contratistas

Clínica Alemana trabaja con contratistas externos en las áreas de alimentación, aseo, informática y apoyos de hospitalización, entre otros.



Nota: La disminución de contratistas se debe principalmente al término de las obras de construcción del Centro Médico Chicureo.

“Al principio de la pandemia fue un poco confuso, pero rápidamente la clínica implementó las medidas y protocolos para nuestra seguridad. Nos han entregado bastante apoyo; por ejemplo, en movilización, cajas de alimentos y en la vacunación. Me gusta lo que hago, he aprendido mucho y agradezco tener este trabajo. Sobre todo en estos tiempos de crisis”.



Reyes Edgardo Hurtado
Puebla, colaborador Aramark

Comprometidos con el apoyo a nuestros colaboradores

La difícil situación económica vivida por la clínica en el contexto de la pandemia repercutió en medidas hacia los colaboradores.

En medio de este escenario, la organización lanzó una campaña de reconversión de funciones denominada “Cámbiate la camiseta”, en la que personas que vieron disminuido su volumen de trabajo –sobre todo en el área ambulatoria– se reconvirtieron en apoyo de áreas con mayor demanda. Este proceso transversal a los equipos administrativos y clínicos se constituyó en una experiencia enriquecedora para todos, dejando de manifiesto la capacidad de adaptación de los colaboradores y su resiliencia para enfrentar la crisis.



El Departamento de Enfermería fue de gran ayuda en el proceso de transformación de unidades para covid-19. Los programas Polivalencias y Formación Continua que se realizan de manera permanente fueron cruciales para mantener el estándar de calidad de la atención entregada y responder a la necesidad de personal en unidades críticas.

“Trabajo en el Servicio de Ecotomografía y con la llegada de la pandemia comencé a apoyar en el recambio de materiales e insumos para pacientes con covid-19. Fue bastante complejo y estresante al principio: todo era nuevo y desafiante. Pero lo bueno es que el recambio de funciones no fue difícil. La clínica ya nos había apoyado con capacitaciones y había podido rotar por diferentes servicios, aprendiendo en todos ellos. Finalmente, esto lo hacemos por los pacientes, para que se sientan mejor. Y eso me genera una alta motivación”.



Luis Cornejo, colaborador
del Servicio de
Ecotomografía

Programa de reconocimiento

Busca destacar la vocación de servicio de los colaboradores, de manera de motivarlos en la realización de su labor. Esta iniciativa es de gran relevancia para la experiencia de cada uno y lo fue aun más durante la pandemia.

Durante 2020 se implementó una nueva plataforma tecnológica. En ella no solo las jefaturas pudieron postular a un colaborador a ser reconocido, sino también sus pares y personas de otras áreas que hayan visto sus cualidades. A la fecha se han realizado más de 1.400 reconocimientos.

“Fue maravilloso sentir el reconocimiento por parte de la clínica a la labor que hemos estado realizado en la pandemia. Trabajo normalmente en el Laboratorio de Cardiología y durante 2020 nos tocó salir a hacer exámenes a domicilio, cubrir turnos, aprender y enseñar sobre procedimientos a diversas áreas. Fue un año bien complejo, pero que como equipo hemos sobrellevado. El reconocimiento que me otorgaron fue por la buena disposición a los cambios que se fueron realizando. Creo que es muy importante que la clínica haga estos refuerzos positivos.”

Margarita Pavelich, colaboradora del
Laboratorio de Cardiología



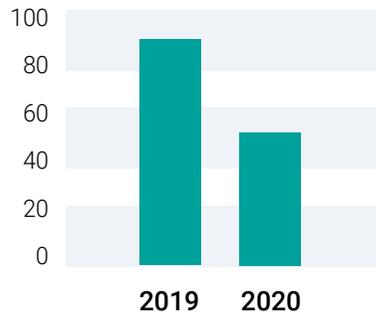
Desarrollo profesional y bienestar en la clínica

Formación

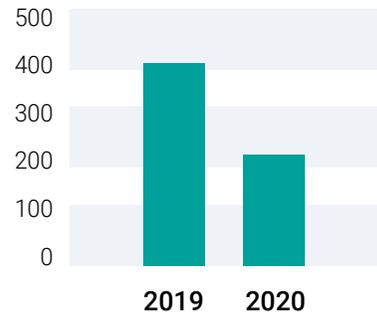
El área de Cultura y Desarrollo Organizacional de Clínica Alemana realizó diversos tipos de capacitación durante 2020. Su foco principal, sin embargo, fue la formación sobre el covid-19 y sus medidas preventivas. Si bien hubo una reducción de un 40% en las horas de capacitación por persona en relación al 2019, la formación no se detuvo y se entregaron herramientas en todos los niveles de la clínica. La inversión fue de \$ 908.803.562.

Durante 2020, el Departamento de Enfermería de Clínica Alemana, realizó 590 actividades de capacitación, con un total de 13.861 asistentes.

Horas de capacitación promedio por colaborador

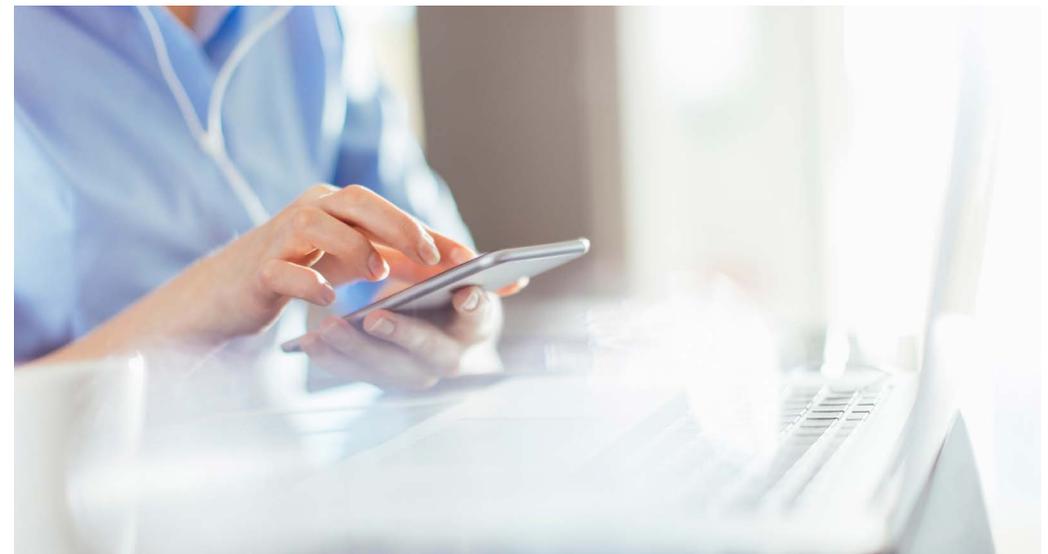


Monto promedio invertido por trabajador en capacitación



Horas de capacitación por categoría de cargo

Gerentes y ejecutivos principales 347 2019 73 2020	Jefaturas 2.706 2019 811 2020	Personal de apoyo 44.298 2019 3.787 2020
Personal técnico 175.946 2019 17.900 2020	Profesionales 22.452 2019 3.682 2020	Total 245.749 2019 26.253 2020





Índice de clima
laboral del período
(visión área)

70% **72%**

2018 2020

Variación del índice de clima
laboral con respecto al período
anterior (puntos porcentuales)

2 **2**

2018 2020

Tasa de respuesta del
índice de clima laboral

70% **72%**

2018 2020

Benchmark internacional
de clima laboral

60% **83%**

2018 2020

Evaluación de desempeño

En 2020 se implementó una nueva plataforma para evaluar al equipo de enfermería y administración, con la finalidad de tener una herramienta más amigable, moderna y acorde a las mejores prácticas del mercado. Dicha plataforma fue integrada con la de reconocimientos, lo que permite tener una mirada más integral del colaborador y visibilizar ante las jefaturas los reconocimientos obtenidos.

Por su parte, el proceso de retroalimentación para médicos y

odontólogos contempló indicadores cualitativos y cuantitativos que entregaron información sobre su práctica clínica.

Estas herramientas entregan información relevante que nutre otros procesos de la clínica como, por ejemplo, los de movilidad interna de colaboradores, la matriz de talento, la retención de profesionales y las capacitaciones o becas de estudio, entre otros.

Clima laboral

Cada dos años, Clínica Alemana realiza la encuesta Great Place to Work (GPTW) para medir el clima dentro de la organización. **Esta medición evalúa dos dimensiones: la visión de área lo que se explica con la relación con la jefatura directa y la visión corporativa.**

Como una forma de evaluar la percepción de los trabajadores respecto de las acciones implementadas por la clínica durante la pandemia, en 2020 se incorporaron a la encuesta de clima seis preguntas adicionales, asociadas a esta materia.

Durante el periodo 2018-2020 se realizaron una serie de acciones asociadas al resultado de la medición de clima laboral de 2018. Entre ellas, la intervención de las áreas con mayores oportunidades de mejora, mediante procesos de entrenamiento a líderes, talleres grupales y trabajo multidisciplinario con otros equipos para potenciar la sinergia organizacional y la eficiencia de procesos.

A partir de las mejores prácticas del mercado, se está evaluando aplicar este instrumento con mayor periodicidad.

Nota 1: El total de preguntas incluidas en la medición el 2020 fue de 72.

Nota 2: El clima laboral se explica en un 70% por la relación entre jefaturas y colaboradores.

Nota3: Las preguntas de la encuesta fueron: "Los jefes me mantienen informado de las medidas adoptadas para enfrentar la crisis sanitaria", "Los jefes explican las decisiones respecto a la situación de la organización", "Los jefes escuchan mis dudas e inquietudes sobre la situación actual", "Se han reforzado las medidas de seguridad y prevención para los colaboradores", "La organización se ha adaptado rápidamente y ha tomado las medidas necesarias para enfrentar la crisis", "Estoy orgulloso de cómo se ha lidiado con la crisis sanitaria".



Salario justo

En Clínica Alemana no existen diferencias de salario determinadas por género, ya que se aplican escalas de renta. Una de las grandes responsabilidades de la organización es proporcionar una remuneración adecuada a cada colaborador; elemento que, además, aporta a la retención de los talentos. La remuneración bruta mínima, durante 2020, fue de casi dos veces el salario mínimo mensual vigente en Chile.

Relacionales laborales (102-41)

Clínica Alemana cuenta con una sola agrupación sindical, el Sindicato de Trabajadores N°1 de Clínica Alemana Santiago S.A. con la cual está programada una negociación colectiva para 2021.

El sindicato está compuesto por 2.466 colaboradores, lo que representa 53% un de la dotación.

Sumado a ello, existen otros cuatro grupos que, si bien no son sindicalizados, negocian colectivamente y representan al 24% de la dotación.

Durante 2020 se realizaron dos negociaciones colectivas una con el Grupo Negociador de Enfermeras y otra con el de Químicos Farmacéuticos.

Para 2021 está programada una negociación con el grupo no sindicalizado de Técnicos y Administrativos.

Clínica Alemana lleva 11 años sin huelga.

Diversidad e integración

Dada la crisis sanitaria, no fue posible avanzar en el desarrollo de las acciones planificadas en el programa de diversidad e inclusión con que cuenta la clínica. Su esfuerzo se reenfocó en otras iniciativas orientadas a la contención emocional de todos los colaboradores para contribuir en bienestar y salud mental ante la emergencia sanitaria.

En la clínica se fomenta un ambiente laboral de respeto que valora una cultura organizacional de la diversidad. En 2021 se elaborará una política de diversidad e inclusión para sensibilizar a los servicios sobre esta materia.

	2019	2020
Baby boomers (nacidos entre 1946 y 1964)	48	33
Generación X (nacidos entre 1965 y 1979)	152	140
Millennials o generación Y (nacidos entre 1980 y 1999)	633	716
Total	833	889

Indicadores de diversidad

Directorio 100% 0% Hombres Mujeres	Cargos de gerencias y subgerencias 42% 58% Hombres Mujeres	Cargos de jefaturas 50% 50% Hombres Mujeres
Colaboradores en situación de discapacidad 55 47 2019 2020	Colaboradores extranjeros 114 108 2019 2020	Colaboradores adultos mayores 272 271 2019 2020

Red de enfermeras millenials

El Departamento de Enfermería de la clínica trabaja desde 2019 en una red de integración intergeneracional de su personal. Esta instancia colaborativa busca sumar el talento digital de los millennials) a los profesionales de mayor experiencia (baby boomers) Asimismo, en 2020 esta red comenzó a realizar un trabajo asociado al Año Internacional de la Enfermería, proclamado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Consejo Internacional de Enfermeras, enfocado en la valorización del trabajo y función de la enfermería, con foco en el paciente. En las dos

instancias de trabajo colaborativo que se realizaron en los meses de enero y febrero, previo a la llegada de la pandemia, se definieron distintos proyectos, 75% de los cuales estaban alineados a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de las Naciones Unidas (ONU).

Los proyectos no pudieron llevarse a cabo debido a la alta demanda laboral durante la pandemia, pero en octubre, al bajar su intensidad, se realizó un taller virtual sobre sustentabilidad y el rol de la enfermería en el área y los futuros proyectos.

Voluntariado

Todos los años, el personal de Clínica Alemana realiza un voluntariado corporativo. Este 2020 no fue la excepción. Si bien gran parte de las actividades debieron suspenderse debido a la pandemia, sí pudo realizarse una charla en línea sobre alimentación saludable para padres y cuidadores de la Fundación Choshuenco –en la que participaron más de 100 personas– y, a fin de año, se realizó la campaña “Navidad con sentido”, en la que se apoyó con obsequios a 70 niños de la fundación. Durante 2020, 71 colaboradores participaron del voluntariado.

Asimismo, a través de la Gerencia de Personas, se realizó la campaña interna “Kilos de solidaridad”, que tuvo por objetivo apoyar a familias del Hospital Padre Hurtado de San Ramón, así como a contratistas y colaboradores. La campaña recaudó y entregó un total de 175 cajas de mercadería.

Por su parte, el Departamento de Enfermería también realizó campañas solidarias para ir en ayuda de personas en dificultades económicas, debido a la pandemia. En estas acciones participó el 100% del área.



Fundación Choshuenco

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

VOLUNTARIADOS DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA:

Campaña “Tejiendo abrigo”

Julio de 2020.

Se recolectaron 150 frazadas, las que se donaron a Fundación Las Rosas y Ciudad del Niño.

↳ **150 beneficiarios**

Campaña “Regala alegría en Navidad”

Diciembre de 2020.

Se recolectaron más de mil regalos donados a agrupaciones como Debra, Ciudad del Niño, Proyecto Caminemos Juntos Sin Miedo, Olla Comunal El Bosque y Comunidad de Santa Bárbara.

↳ **1.000 beneficiarios**

Campaña “Regala alegría en el Día del Niño”

Agosto de 2020.

Se recolectó gran cantidad de alimentos y juguetes que se repartieron en distintas organizaciones como Debra, Ciudad del Niño, Proyecto Caminemos Juntos Sin Miedo, Olla Comunal El Bosque y Campamento Jerusalén, de Batuco.

↳ **800 beneficiarios**

Apoyo a ollas comunes

Se recolectó alimentos para las ollas comunes El Bosque, T1 de Lo Prado y Junta de Vecinos Renacer 17-A.

↳ **1.200 beneficiarios**



Autocuidado y conciliación

(103-1, 103-2, 103-3, AC-1)

2.600

horas de apoyo destinadas a contención de los colaboradores

1.096

colaboradores estuvieron en cuarentena

398

colaboradores estuvieron en cuarentenas por contacto

El cuidado de nuestra gente

Dada la incertidumbre y escasa información en todo el mundo sobre la forma de enfrentar la pandemia del covid-19, Clínica Alemana fue incorporando paulatinamente nuevas medidas y protocolos para enfrentarla, de modo de integrar las mejores prácticas en la materia.

→ ALGUNAS MEDIDAS FUERON

- Procedimientos de seguridad y protección específicos para espacios comunes como casinos de alimentación, vestidores, transporte, etc.
- Actualización de procedimientos de evacuación, indicando zonas de seguridad específicas para enfermos de covid-19
- Procedimientos especiales de protección para las empresas contratistas que prestan servicios en Clínica Alemana
- Protocolos de seguridad covid-19 para los procedimientos de salud, elaborados por los equipos clínicos
- Campañas de autocuidado, mediante correo institucional
- Supervisión, control y entrenamiento diario a los colaboradores en el cumplimiento de los protocolos de seguridad por parte de un prevencionista con dedicación exclusiva
- Sistema digital para que todos los colaboradores y contratistas, al inicio de la jornada, respondan una encuesta de salud por covid-19

Clínica Alemana tiene entre sus objetivos prioritarios garantizar a sus colaboradores un entorno sano y libre de riesgos en el que desempeñar sus funciones. En 2020, este objetivo cobró mayor relevancia dada la alta contagiosidad del virus SARS-CoV-2 y los riesgos que conlleva la enfermedad del covid-19.



Programa Home Office

En 2019, se realizó un piloto de teletrabajo con 28 personas. Debido a la pandemia, este programa se amplió y llevó a repensar los espacios físicos de la clínica, así como la opción de hacer permanente esta forma de trabajar para los cargos administrativos.

Con el fin de evaluar este programa, se realizaron dos acciones que permitieron detectar oportunidades de mejora. La primera fue la generación de 38 encuentros entre jefaturas y colaboradores de diversas áreas de la organización para conocer sus perspectivas, instancia en la que participaron 160 personas. La segunda fue la realización de una encuesta de teletrabajo en la que se invitó a participar a 83 jefaturas y 396 colaboradores con una tasa de respuesta de 76% y 73%, respectivamente.

386

**Participantes
del programa**

59.905

**Horas semanales
trabajadas desde
casa**

Los resultados de la encuesta revelaron diversos beneficios de la modalidad telemática, entre los que se encuentran:

- _ Reutilización del tiempo de traslado al trabajo
- _ Más horas para estar con las personas con quienes viven
- _ Mayor focalización en los objetivos diarios del trabajo
- _ Mejor equilibrio entre vida laboral y familiar
- _ Mayor claridad en los objetivos y metas laborales
- _ Mayor autonomía para gestionar los tiempos dedicados al trabajo
- _ Mayor satisfacción laboral
- _ Menores distracciones cotidianas del trabajo



Contención a los equipos

Para evitar el impacto negativo de la sobrecarga laboral y las dificultades emocionales y psicológicas que implicó la pandemia, se constituyó un área interna de intervención en factores psicosociales para apoyar directamente al personal y sus familias. Sumado a ello, en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) se realizaron programas lúdicos con colaboradores para reforzar las medidas de autocuidado.

También se implementó un programa de seguimiento y acompañamiento para los colaboradores y sus familias con el fin de orientarlos, acompañarlos y contenerlos durante la pandemia. Las acciones realizadas abarcaron temas tan diversos como la tramitación de licencias médicas, coordinación de acciones con el área de prevención de riesgos, derivación a profesionales de la salud mental ante la pesquisa de casos con síntomas como angustia o miedo y la entrega de mercadería y elementos de protección personal para aquellos colaboradores sin redes de apoyo.



El acompañamiento implicó:

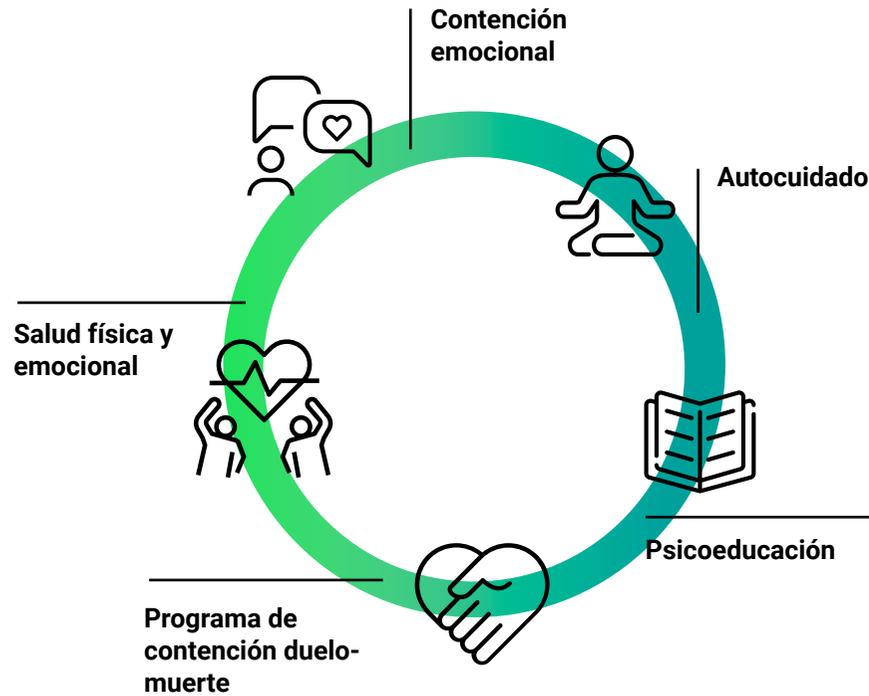
- Orientación respecto a los contagios y el covid-19
- Contención, derivación a psicólogo o psiquiatra
- Entrega de mercadería y elementos de protección personal (EPP)
- Contacto permanente 24/7
- Coordinación Prevención de Riesgos y ACHS

Campaña "Entre todos nos cuidamos"

Esta iniciativa tuvo como foco principal potenciar las medidas de prevención del covid-19 por parte de los colaboradores, incentivando el uso de elementos de protección personal y la aplicación de las recomendaciones de la autoridad sanitaria. Se implementó una mesa de trabajo multidisciplinaria para evaluar y dar seguimiento a las medidas requeridas en cada una de las sucursales e instalaciones de Clínica Alemana.

Programa de contención emocional

Se implementó un programa multidisciplinario para apoyar de manera integral a los colaboradores. El programa se basó en cinco áreas de trabajo:



↳ 542 personas recibieron aportes en mercadería y 162 recibieron elementos de protección personal para sus familiares.

↳ 2.306 fueron los contactos realizados por asistentes sociales a colaboradores contagiados o en cuarentena.



Contención emocional

Clínica Alemana entregó orientación psicológica, psicoeducación, primeros auxilios psicológicos y seguimiento de casos a todos los colaboradores. Además, realizó tres sesiones gratuitas con especialistas en salud mental y asignó horas diarias protegidas de apoyo preventivo al equipo de primera línea. Sumado a ello, entregó herramientas de

contención a las jefaturas de los servicios críticos, realizó intervenciones a los equipos en terreno y derivaciones a especialistas en casos necesarios.

El programa de contención emocional destinó más de 2.600 horas de apoyo de profesionales de salud mental –psicólogos y psiquiatras– a colaboradores de primera línea y a sus hijos.

Además, contó con visitas a terreno por parte del equipo de psicólogos y asistentes sociales de la Gerencia de Personas para levantar posibles necesidades e intervenciones en crisis de los equipos clínicos, lo que sumó un total de 60 horas de trabajo en terreno.

↳ **Principales inquietudes de los colaboradores:**

- Temor respecto a su familia y al contagio
- Mucho temor por lo complejo de esta enfermedad
- Tramitación de licencia médica
- Dudas de pagos de sueldo y subsidio por licencia médica

Autocuidado

Clínica Alemana cuenta con un programa permanente de apoyo a los colaboradores, proporcionándoles herramientas efectivas para el manejo del síndrome de Burnout (estado de agotamiento físico, mental y emocional causado por el cansancio psíquico o estrés).

Desde hace cuatro años, el programa de autocuidado contempla acciones masivas e intervenciones específicas en unidades para el manejo y prevención del desgaste emocional propio del trabajo en salud. La iniciativa considera para todos los colaboradores talleres de yoga, pilates y consciencia plena; así como entrenamiento corporal y funcional, entre otras actividades.

En 2020 el programa fue realizado vía Internet, a través de un sitio abierto a toda la organización, con actividades e información asociada, y en el cual participaron más de 4 mil colaboradores.

Psicoeducación

Clínica Alemana puso a disposición un sitio en internet con material psicoeducativo, actualizado semanalmente, con pautas de

autocuidado, recomendaciones psicológicas, videos y cuentos para niños. El sitio pretende ser de apoyo tanto para el colaborador como para sus familias.

Programa de contención duelo-muerte

Se realizó un protocolo de duelo-muerte y un programa que acompaña a los colaboradores que han pasado por algún proceso doloroso de muerte de algún familiar o paciente.

Salud física y emocional

La salud física mejora la calidad de vida de los colaboradores. Previene enfermedades crónicas, dolencias músculo-esqueléticas y lesiones por malas posturas en el trabajo, lo que impacta en su bienestar físico y emocional. Por ello, la clínica cuenta con un programa de promoción de la actividad física entre los colaboradores, con actividades de gimnasia de pausa –rutinas breves de ejercicio durante la jornada laboral– y de masajes para tratar las zonas del cuerpo con mayor concentración de tensión.



#VAMOS QUE SE PUEDE

¡Gracias a todos!

La campaña “Vamos que se puede” buscó entregar inspiración y motivación, tanto interna como externa, al personal clínico para apoyarlos en la realización de su labor.

La iniciativa acompañó a todos los que con su compromiso permitieron enfrentar la crisis sanitaria, aportando humanidad y sentido de pertenencia a los colaboradores, en uno de los momentos más difíciles para el sector sanitario.

Seguridad de los colaboradores

(403-5, AC-2)

Si bien en 2020 el trabajo del Área de Prevención de Riesgos y Medioambiente estuvo enfocado, principalmente, en la pandemia por covid-19, se realizaron las actividades habituales de gestión de prevención de riesgos y promoción de un ambiente seguro de trabajo.



1.570

contratistas participaron de capacitaciones de seguridad y de simulacros de evacuación.

70%

de las instalaciones fueron evaluadas en el control de riesgos.

100%

de los equipos y dispositivos de seguridad contra incendios fueron revisados.

Tasa de siniestralidad (Anual)

Mide la severidad de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, calculando entre el total de días de reposo laboral y el promedio de trabajadores*100

15,75	251,5*
2019	2020

Tasa de accidentabilidad (Anual)

Mide el riesgo al cual están expuestas las personas en una organización, calculando entre el número total de accidentes y el promedio de trabajadores*100

1,06	1,01
2019	2020

Índice de Frecuencia (Mensual)

Indicador que permite proyectar y comparar la accidentabilidad de un próximo período, calculando entre el número de accidentes ocurridos, en un millón de horas trabajadas.

6,72	6,80
2019	2020

Índice de Gravedad (Semestral)

Indicador que permite proyectar y comparar la severidad de los accidentes y enfermedades, a través del número de días de ausencia al trabajo de los lesionados, por millón de horas trabajadas.

67,23	67,95
2019	2020

Nota 1: la tasa de siniestralidad sube por el aumento en el número de enfermedades profesionales, dado que en 2020 las enfermedades por covid-19 fueron incluidas dentro de esta categoría. / Nota 2: las cifras fueron corregidas con respecto al Reporte de Sostenibilidad 2019.

05. Conocimiento al servicio del país

- Ampliación del acceso a la salud
- Educación en salud
- Investigación y docencia para la sustentabilidad

LA PANDEMIA ME ENSEÑA
A GENERAR MAYOR CONCIENCIA
DEL CUIDADO PERSONAL

ESTAMOS CANSADOS!!

ES: SER RESPONSABLE
- USAR MASCARILLA
- LAVARSE LAS MANOS
CUIDA TU VIDA Y LA TIA

USA-CARGG

Ampliación del acceso a la salud

(103-1, 103-2, 103-3, ASS-1, ASS-2)

Extender salud de calidad a poblaciones vulnerables es uno de los pilares de la estrategia de sustentabilidad de Clínica Alemana. Ello se lleva a cabo a través de diversas iniciativas que, tanto de manera independiente como en alianza con otras organizaciones, permiten mejorar la salud de las personas, reducir listas de espera y aportar a la formación de especialistas en Chile.

137

consultas hubo en los operativos médicos.

1.288

personas recibieron atención en las clínicas móviles.

165

pacientes fueron hospitalizados a través del programa de beneficencia.

Con el objetivo de ayudar a resolver las necesidades de salud de los sectores más vulnerables del país, Clínica Alemana pone a disposición de la comunidad conocimiento médico especializado, insumos e instalaciones.

El programa de la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia y la alianza con Desafío Levantemos Chile son las dos iniciativas permanentes con las que la organización estructura su contribución. Adicionalmente, han surgido otras actividades, como la capacitación médica que fortalece y amplía, directa e indirectamente, la calidad de la atención en el sistema público de salud.

Exámenes de laboratorio

7.443 **6.387**

2019 2020

Pacientes

3.760 **2.712**

2019 2020

Programa de beneficencia

El programa de la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia es un proyecto de complementariedad público-privada que existe hace más de 25 años. Tiene como objetivo solucionar problemas de salud urgentes de personas de escasos recursos, derivándolas a la clínica desde distintos establecimientos públicos. Una parte importante de las prestaciones realizadas son a pacientes provenientes del Hospital Padre Hurtado, con el cual existe un convenio asistencial.

Exámenes de laboratorio

Laboratorio
5.012

Anatomía patológica
362

Medicina nuclear
129

Resonancia nuclear magnética
169

Laboratorio respiratorio
203

Anualmente se realizan miles de exámenes de laboratorio y cientos de imágenes sin costo. También se efectúan estudios diagnósticos y terapéuticos, tales como embolizaciones de malformaciones vasculares complejas e instalación de accesos vasculares por vías no habituales, entre otros. Una de las líneas de desarrollo más importante en beneficencia ha sido la realización de trasplantes, tanto hepáticos como pulmonares y cardíacos; así como el financiamiento de cirugías complejas.

Hospitalizaciones

207 **165**

2019 2020

Fundación Gantz **20**

Fundación Debra **1**

Hospital Padre Hurtado **57**

Otros centros del sistema público **81**

Transplante hepático **6**

Alianza con Desafío Levantemos Chile

En 2019, la clínica comenzó su alianza con la fundación Desafío Levantemos Chile con el objetivo de reducir las listas de espera de cirugías en los centros de salud pública.

En 2020 esta colaboración se vió reforzada, creando nuevas líneas de trabajo para responder a la crisis sanitaria y convirtiendo a Clínica Alemana en el socio exclusivo en la categoría salud de esta fundación. De este modo, además de los operativos médicos con los que nació la alianza la clínica donó elementos personales de protección personal y equipos médicos, tomó muestras de PCR y dispuso de dos clínicas móviles para el Servicio de Salud Metropolitano Norte.

1. Operativos médicos

A diferencia del trabajo realizado en 2019, y debido al contexto de pandemia, en 2020 los operativos se realizaron de manera virtual; procurando disminuir las listas de espera no quirúrgicas, principalmente, de pacientes con patologías que no fueran covid-19 de las regiones de La Araucanía y del Maule. En la primera de estas, además de las teleconsultas médicas se donaron 19 monitores modulares, un desfibrilador, 2 mil kits de elementos de protección personal y 5 mil tomas de muestra PCR.

Operativo médico Región de la Araucanía

115

beneficiados a través de consultas médicas endocrinología, pediatría, reumatología, nefrología diabetes y traumatología.

Operativo médico Región del Maule

22

beneficiados a través de consultas médicas pediatría, cardiología y medicina vascular.



2. Clínicas móviles

Durante 2020, junto al Servicio de Salud Metropolitano Norte y en el marco de la pandemia, se pusieron en marcha dos clínicas móviles con el fin de colaborar en la resolución de problemas de salud. Estas clínicas permitieron atender gratuitamente a vecinos, especialmente adultos mayores; además de trasladar medicamentos, realizar toma de muestras PCR, tratar con oxigenoterapia y vacunar contra la influenza a personas sin necesidad de moverlas de sus casas.

1.294

atenciones

1.288

pacientes

- ↳ Controles de enfermería
- Entrega de medicamentos
- Toma de muestras
- Controles médicos covid-19 a domicilio



“Mi hija Constanza nació con un grave problema en la vejiga, que le provocó cuatro infecciones urinarias con fiebre altísima. A pesar de la gravedad, y con el riesgo de perder sus riñones, tuvimos que esperar siete meses para saber qué tenía. Gracias a los operativos de telemedicina y a que la derivaron a cirugía gratuita, gracias al programa de beneficencia de Clínica Alemana, mi hija hoy está bien.”

 Aline Curinao, madre de beneficiada del programa.

“La alianza con Desafío Levantemos Chile ha podido beneficiar tanto a pacientes adultos como a niños de Santiago y otras regiones. Esta iniciativa ayuda a descomprimir las listas de espera del sistema público lo que ha sido muy beneficioso para el país y para las personas.”

 Jorge Rodríguez, urólogo pediatra Clínica Alemana

Alianza y cooperación en la posta de salud de Iloca

Después del terremoto que afectó a la zona central de Chile en 2010, Clínica Alemana arribó a la comunidad de Iloca (comuna de Licantén) con un operativo de salud en el que se prestó atención a la población del sector y se inició un registro de las personas de la comunidad para identificar a quienes tenían patologías crónicas que requerían control.

El compromiso y la relación con este sector de la Región del Maule fue creciendo y en 2020 se cumplieron 10 años de esta alianza. Entre las acciones realizadas se cuentan controles a pacientes con patologías crónicas, operativos médicos en diversas especialidades, además de consultas médicas y exámenes. Esto ha permitido diagnosticar enfermedades de forma oportuna, además de disminuir las listas de espera y descongestionar el sistema público.



“Contar con un aliado estratégico como la clínica ha sido de un beneficio extraordinario, que nos ha permitido trabajar por el bien de las personas. Nos interesa atender de la mejor manera a nuestra comunidad y en eso la clínica es nuestro aliado. Han confiado en nosotros y nosotros en su ayuda, y juntos hemos hecho nuestro mejor trabajo. Agradecemos de forma infinita a todos los ejecutivos y al equipo médico que llegó por primera vez a nuestro balneario. Estamos contentos de estos 10 años de trabajo en conjunto y en nombre de la comuna de Licantén queremos agradecer todo lo realizado.”



Marcelo Fernández,
alcalde de Licantén

Aportes al Centro de Hospitalización Transitorio Colina

La Municipalidad de Colina, con el fin de atender a pacientes con covid-19 que se encontraban en lista de espera de camas en la red del Servicio de Salud Metropolitano Norte, implementó un centro comunal de hospitalización transitoria de emergencia.

Para instalar el centro se acondicionó un edificio de 1.200 m², construido originalmente para otros fines. Para su puesta en marcha, el aporte privado fue fundamental: Clínica Alemana y Desafío Levantemos Chile aportaron el 100% de las camas disponibles en el lugar (40) y un desfibrilador.

Capacitación a médicos del sistema público

Durante 2020 se dio inicio a un programa de capacitación on line para los equipos de Pediatría y Neonatología del Hospital de Curicó. Ello con el objetivo de poder aportarles herramientas y conocimiento en el manejo de unidades de atención que estarán operativas en el nuevo Hospital de la ciudad que se espera inaugurar durante el 2021. En Clínica Alemana la iniciativa fue liderada por integrantes del departamento de pediatría.

Educación en salud

(103-1, 103-2, 103-3, CR-1)

Clínica Alemana contribuye al conocimiento de la comunidad en temas de salud, con el objetivo de fortalecer las capacidades individuales y colectivas en este ámbito.

En línea con su enfoque social, promueve de forma permanente la educación para la prevención y el autocuidado, a través de charlas gratuitas para la comunidad las que este año se realizaron de manera virtual.

306

charlas realizadas por el Centro de Extensión.

2.957.096

visualizaciones de videos educativos y charlas en el canal de Youtube publicados en el 2020.

190

charlas online realizadas por el Centro de Extensión.

Actividades de extensión

El Centro de Extensión de Clínica Alemana pone a disposición de la comunidad el conocimiento médico e información sobre salud, a través de diversas actividades sin costo, además se realizaron charlas para empresas, colegios y municipios. Debido a la pandemia, en 2020 las charlas y talleres se realizaron en directo por *streaming*, lo que permitió llegar a más personas, cambiando la forma de conectarnos y educar. Los temas abordados fueron diversas, pero con un fuerte foco en enfermedades crónicas y de prevención del covid-19.



Nota 1: En 2019 se realizaron 27 charlas online, mientras que en 2020 fueron 190 / Nota 2: En Youtube se alcanzaron 2.957.096 visualizaciones de videos educativos y charlas 2020. En Facebook se llegó a 722.330 reproducciones asociadas al Centro de Extensión. / Nota 3: La disminución en el número de charlas realizadas se debe principalmente a la baja en las charlas externas realizadas en colegios, empresas y jardines infantiles

Establecimientos educacionales

Se realizaron charlas de primeros auxilios, reanimación cardiopulmonar, alimentación saludable, autocuidado en tiempos de covid-19, consumo de alcohol y consentimiento sexual en adolescentes, entre otras materias relevantes, en comunidades educativas.

Municipios

Se realizaron charlas sobre alimentación saludable, actividad física y primeros auxilios, entre otros, en municipalidades y comunidades locales.

Empresas

Se realizaron charlas en empresas, que abordaron diversas temáticas como primeros auxilios, reanimación cardiopulmonar, cuidados en tiempos de pandemia, primeros auxilios psicológicos, ergonomía, entre otros.

Activa presencia en medios de comunicación

(CR-2)

Concordante con la misión de educar a la población en materias sanitarias, los especialistas de Clínica Alemana tienen una presencia activa en medios de comunicación entregando información relevante para el adecuado cuidado de la salud. Durante el año 2020 esta participación se incrementó en un 55%, con énfasis en la comunicación de riesgo y la protección ante el coronavirus.

Asimismo, las potencialidades de las redes sociales fueron aprovechadas al máximo por Clínica Alemana para orientar a la comunidad y a los pacientes en sus dudas sobre salud, particularmente sobre el virus SARS-CoV-2 y la enfermedad covid-19.

Esto vino a reforzar el liderazgo de la institución en esta materia y, gracias a la constante interacción con los seguidores, adelantarse a las necesidades de información de la población.

Durante 2020, se realizaron diversas campañas de prevención del covid-19 en redes sociales. El 15 de marzo se puso a disposición en el canal de YouTube Alemana TV el primer video asociado a esta materia, convirtiendo a la clínica en una de las primeras instituciones en educar sobre las medidas de prevención contra el virus. Al cierre del año, se lanzaron dos videos para pacientes y cuatro para otros grupos de interés, reforzando la comunicación digital.

Sitio web

Sesiones
13.441.522 2019
19.975.121 2020

Canal de YouTube Alemana TV

Reproducciones	Suscriptores
2.314.047 2019	16.200 2019
8.386.116 2020	55.000 2020

111
Publicaciones

31.000
Seguidores

404
Publicaciones

144.000
Seguidores

344
Publicaciones

15.000
Seguidores

44
Publicaciones

68.000
Seguidores

TOTAL GENERAL

903
Publicaciones

258.000
Seguidores

Publicaciones con mayor cantidad de visualizaciones y comentarios:



Correcto lavado de manos



Rutinas para entrenar en casa



Anosmia y Covid-19



Efectos neurológicos del covid

Campaña Burn to Give⁸

Clínica Alemana participó de la iniciativa #HazloXChile de la empresa Burn to Give, que buscaba generar un triple impacto: ayuda social, donación de sangre y hábitos saludables en la ciudadanía.

La clínica apoyó con charlas vía Internet sobre hábitos

saludables, cuya participación se transformaba en conectividad para personas que viven en campamentos, y con un llamado a donar sangre, dada la reducción en el número de dadores producida por la pandemia. Cada donación de sangre implicó la donación de una semana de comida para una persona de contexto vulnerable.

8. Burn to Give es una empresa B, que ya tiene 300.000 inscritos en cien países, cuyo modelo de negocios transforma las calorías que pierde una persona al hacer deporte en raciones para menores con desnutrición.

Docencia e investigación para la sustentabilidad

(103-1, 103-2, 103-3, DIS-1)

En sintonía con su misión corporativa, Clínica Alemana tiene como objetivo estratégico contribuir al desarrollo del conocimiento médico, labor que realiza a través de la promoción de la investigación entre sus equipos médicos, su capacitación permanente y el acceso a conocimiento científico de avanzada.

Sumado a ello, la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo y su Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM) forma especialistas de excelencia para servir al país y realiza investigación.

14.981

asistentes a cursos clínicos.

1.288

personas rotaron por campo clínico.

33

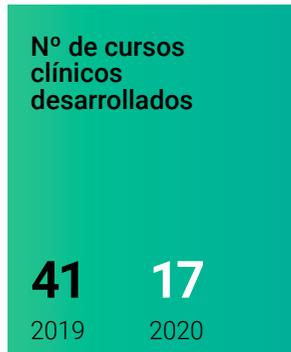
investigaciones publicadas asociadas a covid-19.

Extensión y educación continua

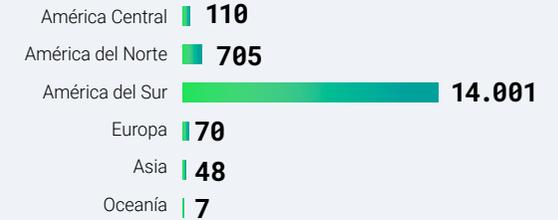
Clínica Alemana genera instancias de perfeccionamiento para sus colaboradores, las cuales ayudan a profundizar el conocimiento médico al servicio de las personas.

Cursos clínicos

La clínica tenía programados 36 cursos de especialización y congresos presenciales, pero debido a la crisis sanitaria mundial se realizaron 17 *online*. Esto permitió un aumento en el número de participantes, que triplicó lo proyectado.



Procedencia de asistentes



Procedencia de conferencistas internacionales



Programas de educación continua

En 2020 se fortaleció el desarrollo docente de Clínica Alemana, a través de la integración con los cursos de postgrado de Universidad del Desarrollo (UDD), entidad que gestionó y certificó sus programas. Bajo esta modalidad se realizaron dos proyectos orientados al desarrollo profesional de los médicos.

1. Proyecto Lifelong Learning

Iniciativa de educación continua de alta calidad, que cuenta con el reconocimiento y colaboración de la UDD. En su primera versión, siete docentes capacitaron a 206 profesionales en el curso "Gastroenterología pediátrica: un enfoque práctico para la atención primaria".

2. Proyecto Canvas

Se inició la capacitación a pediatras, a través de la plataforma Canvas, con un proyecto piloto llamado "Aspectos psicosociales y culturales de la atención de salud en el mundo de hoy". Este contó con 30 participantes, de los cuales siete fueron docentes de la clínica y cuatro de la UDD.

Perfeccionamiento en el extranjero y convenios internacionales

En Clínica Alemana el perfeccionamiento en el extranjero y los convenios internacionales son vitales para el desarrollo de los equipos.

Los beneficios los convenios internacionales son múltiples y contribuyen en forma directa e indirecta a una mejor atención de los pacientes, ya que permiten facilitar el perfeccionamiento de nuestros médicos; desarrollar proyectos conjuntos, orientados a transferencia de tecnologías y competencias, así como trabajos de investigación y publicaciones conjuntas; promover actividades académicas; y favorecer la estadía de profesores visitantes, entre otros.

Convenios internacionales



Perfeccionamiento en el extranjero

Estadías de perfeccionamiento



Apoyos para asistencia a congresos entregado por la clínica



Cursos de perfeccionamiento



Reuniones clínicas

Son encuentros en torno a diversos temas del quehacer organizacional, de modo de informar a los colaboradores sobre avances clínicos o de actualización de conocimientos. Durante 2020, estas reuniones incluyeron contenidos relacionados con el covid-19 y sus consecuencias. Se realizaron 37 sesiones, con una asistencia total de 7.215 personas durante el año.

Ampliación de los premios a la docencia

A partir de 2020, la premiación de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo a los docentes de Clínica Alemana se amplió a nueve carreras de la salud impartidas por la institución. En esta ocasión se premió a diez profesionales, entre ellos odontólogos, enfermeras, tecnólogos médicos y médicos. De esta manera se profundiza el reconocimiento de la labor docente de los profesionales de la salud de la clínica.

Campo clínico

(DIS-2)

Dentro de su espacio académico, Clínica Alemana lleva años poniendo a disposición sus instalaciones como parte de los programas de formación para la obtención de especialidades y subespecialidades en el área de la salud. El foco de la clínica es ser un establecimiento al servicio de la formación de estudiantes de postgrado, pero también brinda espacio para la formación de pregrado.

Esta preocupación por la formación de los profesionales del área forma parte de la misión de la organización. En 2020, se realizó una declaración formal sobre la realización de docencia e investigación en sus

instalaciones y, para informar a los pacientes, se generó un folleto explicativo al que se le dio protagonismo en el sitio web institucional.

Sumado a ello, se creó el Consejo Asesor de Especialidades Médicas que es presidido por el decano de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo, conformado por la dirección médica de Clínica Alemana y otros estamentos que coordinan programas de postgrado que se realizarán dentro de la institución.

Durante 2020 disminuyó la recepción de rotantes externos, por lo que la actividad docente se centró en los residentes y alumnos de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo.



Rotaciones en campo clínico

Médicos residentes de especialidades primarias, subespecialidades y postítulos temáticos de la UDD.

19.505

días de rotación

203

personas

Profesionales de otras carreras de la salud de la UDD.

1.681

días de rotación

45

personas

Estudiantes de pregrado de medicina y otras carreras de ciencias de la salud UDD.

6.272

días de rotación

201

personas

Médicos y profesionales de la salud en pasantías externas (no UDD) en Clínica Alemana.

1.485

días de rotación

35

personas

Estudiantes de pregrado externos en pasantías (no UDD).

546

días de rotación

16

personas

Nota 1: Previo a la pandemia, la clínica había recibido rotantes externos de Argentina, Bolivia, Chile y Colombia. / Nota 2: Las carreras de las cuales se recibieron estudiantes fueron Medicina, Tecnología Médica, Fonoaudiología, Nutrición y Kinesiología.

Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo

Este espacio de formación universitaria nació en 2001 como resultado de una alianza entre Clínica Alemana y Universidad del Desarrollo y tiene como propósito formar especialistas de excelencia para Chile. Esto incluye también el trabajo con el Hospital Padre Hurtado, institución con la que se estableció un convenio docente asistencial, de manera que funcione como campo clínico para los estudiantes.

En 2020, el ejercicio de la docencia se realizó en línea y para las clases se innovó mediante un modelo de simulación virtual para los casos prácticos.

La Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo también dictó cursos y seminarios para mantener actualizado el conocimiento del personal clínico. A saber:

- Curso de actualización en tiempos de pandemia: participaron más de 3.500 internos, residentes de postgrado y egresados de carreras de la salud.

- Simposio internacional de humanidades médicas sobre salud pospandemia; nuevas narrativas entre tecnología y bienestar.
- Tercera jornada de sustentabilidad y salud; durante la pandemia ¿qué propones para conciliar salud y ambiente?
- Conversatorio sobre enfermedades raras pero no invisibles, realidad y desafíos de salud para las personas con enfermedades poco frecuentes: se realizaron con el objetivo de trazar los pasos a seguir para enfrentar los desafíos de los próximos años.
- Jornadas de patologías cardio-cerebrovasculares: se realizaron con el objetivo de presentar a la comunidad científica y académica las actualizaciones y resultados de los últimos ensayos clínicos.

Apoyo al Hospital Padre Hurtado y otros centros de salud

Durante 2020, la Facultad realizó gestiones para apoyar a diversos centros sanitarios, particularmente al Hospital Padre Hurtado. La clínica facilitó sus instalaciones para la implementación de un servicio

de urgencias respiratorias, entre otras funciones, con lo que pudo mejorar la oferta de camas intrahospitalarias. Además, se donaron 15 millones de pesos, principalmente, para la entrega de elementos de protección personal, cajas de alimentos y otros artículos necesarios para enfrentar la pandemia.

Reconocimiento a estudiantes de las carreras de la salud

La Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo realizó reconocimientos especiales a quienes durante la pandemia trabajaron voluntariamente en el Hospital Padre Hurtado, cumpliendo turnos y apoyando al personal de salud en sus funciones. Entre las labores reconocidas estuvieron los seguimientos telefónicos a pacientes covid-19 positivos y a sus contactos, el apoyo con altas y registros administrativos (certificados y licencias) y el trabajo en centros de salud familiar (Cesfam) y consultorios de La Granja, La Pintana y San Ramón. Esta iniciativa ayudó a descomprimir la necesidad de personal sanitario en los meses más críticos de la pandemia.

Titulados de postgrado

3.240 2019 **3.338** 2020

Titulados de postítulos temáticos

321 2019 **351** 2020

Titulados de especialidades médicas

379 2019 **426** 2020

Titulados de magísteres

349 2019 **385** 2020

Titulados de subespecialidades médicas

67 2019 **80** 2020

Egresados del doctorado de Ciencias Médicas

2 2019 **3** 2020

Titulados de la especialidad odontológica

337 2019 **401** 2020

9

Carreras de postgrado

Investigación y estudios realizados en la clínica

(DIS-3)

Uno de los hitos más relevantes del año fue la creación de la subunidad de soporte en la conducción de ensayos clínicos con especial énfasis en estudios oncológicos, lo que permite

mejorar el funcionamiento interno y la gestión de los costos.

En el periodo, se realizaron en total **434** publicaciones, de las cuales el **56%** fue en revistas que están en el cuartil 1 (Q1) de sus áreas respectivas. Esto revela la alta calidad de la investigación biomédica realizada por la clínica.

Durante los últimos años, una parte de los esfuerzos de Clínica Alemana han estado centrados en las recomendaciones de

la Organización Mundial de la Salud (OMS) y de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) para apoyar los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la ONU.

La clínica realizó 72 publicaciones que contribuyen a dichos objetivos.

El 7,6% de las investigaciones se centraron en el covid-19, de manera de orientar y dirigir recursos hacia esta temática prioritaria.

Proyectos de investigación y desarrollo (en ejecución o activos)

140	92
2019	2020

Proyectos nuevos presentados

54	85
2019	2020

Publicaciones del periodo

340	434
2019	2020

Porcentaje de publicaciones en el cuartil 1 de las revistas más prestigiosas

60%	56%
2019	2020

Porcentaje de publicaciones en el cuartil 2 de las revistas más prestigiosas

14,1%	13%
2019	2020

Nota: Las publicaciones incluyen artículos, editoriales, cartas, revisiones, entre otras.



Investigaciones y artículos de revisión para el desarrollo sostenible 2020

Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM), una iniciativa de la Universidad del Desarrollo y Clínica Alemana

El Instituto de Ciencias e Innovación en Medicina (ICIM) es una plataforma científica que desarrolla investigación en medicina transnacional de clase mundial y con un alto nivel de innovación y se encarga de articular la labor de investigación que ejecuta la Facultad Clínica Alemana Universidad del Desarrollo. Durante 2020, el ICIM tuvo un rol relevante en la lucha contra la pandemia de coronavirus, mediante la participación en diversos fondos e investigaciones y el activo papel de sus investigadores en la política pública del país⁹.

Gracias a una donación de la Sociedad Química y Minera de Chile (SQM) y la Compañía de Cervecerías Unidas (CCU), el ICIM incorporó 6 equipos de investigación, entre los cuales destaca un citómetro de flujo multiparamétrico que será utilizado, tanto para la investigación del Covid-19 como para muchas otras enfermedades infecciosas y del sistema inmune.

9. Pablo Vial y Ximena Aguilera fueron convocados al Consejo Asesor COVID-19 del Ministerio de Salud, Paula Muñoz al Consejo Asesor Científico Vacuna Covid-19 del Ministerio de Ciencia y Ximena Aguilera al Comité de Revisión del Funcionamiento del Reglamento Sanitario Internacional (2005) durante la Respuesta COVID-19 de la OMS.

→ **ICIM se adjudicó fondos de la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID) para 20 proyectos de investigación asociados a la pandemia.**

→ **Se realizaron estudios de seroprevalencia en distintos grupos de la población chilena, a través de la detección de anticuerpos, con el objetivo de conocer la proporción de infectados por SARS-CoV-2 en determinados sectores del país, además de definir la duración de la inmunidad**

→ **El Instituto pasó a formar parte de la red nacional de laboratorios universitarios para el diagnóstico clínico de covid-19, realizando más de 8 mil exámenes en 2020, con un promedio de 90 diarios. Esto luego de reconvertir su laboratorio de investigación en uno clínico, destinado exclusivamente a la detección del SARS-CoV-2.**

→ **El equipo de trabajo de Biología Molecular del ICIM ha participado activamente en innovaciones de la toma de muestra y de la técnica de PCR para SARS-CoV-2 junto a una red internacional de laboratorios.**

06. Acción por el planeta

- Ecoeficiencia operacional
- Emisiones

AGRADECER tener Salud
Durante esta Pandemia
aprendi a valorar a la
familia y a las diversas
riquezas que tenemos y
no la valorabamos un
abrazo vale mucho
mas que el dinero

¡¡¡VARIOS
Chicos!

Extraño los ABRAZOS
Estamos todos juntos en esto.

QUÉDATE EN CASA. Pandemia = Porfiscos.

Ecoeficiencia operacional

(103-1, 103-2, 103-3)

Clínica Alemana gestiona las externalidades que su actividad genera en el entorno, de acuerdo con las disposiciones vigentes y cumpliendo con los estándares exigidos por las acreditaciones nacionales e internacionales. A estas dimensiones se agrega el cumplimiento de las normas ambientales que rigen para las actividades de construcción, la promoción del reciclaje y la sensibilización ambiental entre sus colaboradores.

Durante el 2020, la clínica redujo el uso de agua y energía, debido a la disminución de su actividad por la pandemia. Por el contrario, la generación de residuos aumentó por la mayor utilización de artículos desechables para prevenir contagios.

 **2.160 GJ**

fue la disminución
en el uso de
energía

 **81.432 m³**

fue la
disminución en
el consumo de
agua

 **135.542 kg**

de residuos fueron
reciclados

Energía

(302-1, 302-3, 302-4)

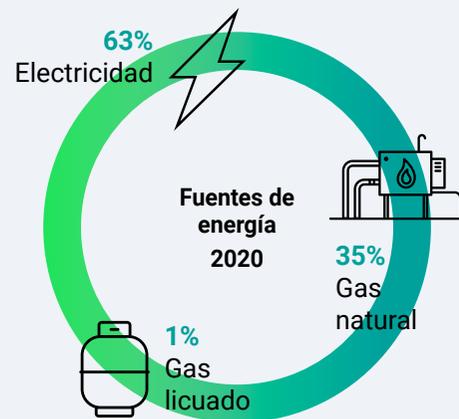
Con el objetivo de responder a una gran cantidad de requerimientos energéticos, la clínica cuenta con una fuente diversificada que le permite asegurar un funcionamiento seguro.

Consumo e intensidad energética (GJ)



Debido a la pandemia, durante el año 2020 disminuyeron las actividades de la clínica, lo que generó una baja en el consumo de energía. A esto, se sumaron tres iniciativas que ayudaron a mejorar la eficiencia energética de las operaciones.

1. Se reemplazaron, aproximadamente, 1.100 luminarias convencionales por iluminación led en la torre sur. Con ello, se ahorró energía, tanto por el menor consumo en iluminación, como en climatización en épocas de mayor temperatura.
2. Se continuó con la optimización de la central térmica del edificio Manquehue Oriente. Lo anterior consideró perfeccionar los parámetros de operación de los diferentes equipos y componentes, de acuerdo con la demanda y temperaturas ambientales
3. Se cambió la iluminación convencional del Centro del Niño y del vacunatorio por iluminación led (edificio Clínica Alemana La Dehesa).



No obstante que hubo una disminución en el consumo total de energía, se estimó (observó) un aumento de 636 GJ en el uso de electricidad y gas natural, debido a dos factores: el mayor uso de ventilación en los servicios críticos de pacientes con covid-19, ya que esto ayuda a disminuir la carga viral de los ambientes, y la apertura del Centro Médico Chicureo.

Las iniciativas de reducción energética planificadas son:

↳ **Reemplazo por luminarias led (energía eléctrica)**

Se cambiarán las luminarias de los espacios comunes de la torre sur, principalmente, en las salas de espera y pasillos.

↳ **Optimización estructural en central térmica (gas natural)**

Se optimizará la operación de la central térmica del edificio de Vitacura, centralizando los sistemas.

Para el 2021, están planificadas tres iniciativas que se estima lograrán una reducción estructural de 2.490 GJ.

↳ **Recambio de ascensores con regeneración energética (energía eléctrica)**

Se instalarán cinco ascensores con sistema de regeneración: parte de la energía cinética que se produce al momento de frenar se transforma en eléctrica.

Meta: reducir en un 2% el consumo de energía eléctrica y gas natural para el 2021.

Nota: la reducción comprometida es estructural y no necesariamente en relación a 2020 (año de menor actividad).

Agua

(303-1, 303-2, 303-5)

Clínica Alemana obtiene el agua potable de la red urbana de distribución y, una vez utilizada, se descarga en el alcantarillado público. Según definición de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), la empresa sanitaria realiza controles e inspecciones periódicas a la calidad de los efluentes de Clínica Alemana.

El agua es utilizada, principalmente, para:



1.

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

2.

Procesos clínicos como limpieza y esterilización de instrumental quirúrgico, diálisis de pacientes, preparación de nutriciones y exámenes de laboratorio

3.

Actividades asimilables a domiciliarias, incluyendo el lavado de manos y ducha de pacientes, entre otras.

Evolución del consumo e intensidad hídrica (m³)



Meta: bajar en un 5% el consumo de agua para 2021.

Nota: la reducción comprometida es estructural y no necesariamente en relación a 2020 (año de menor actividad)

A pesar del aumento en el uso de agua para higienización contra el covid-19, en 2020 se observó una disminución del consumo de agua por la baja en la actividad de la clínica y gracias a dos proyectos de reducción planificados.

Los proyectos de reducción planificados lograron una disminución estructural del consumo de agua en un 5% en 2020"

Ajuste de presión de agua

Se ajustó la presión de agua en las redes de distribución, de modo de obtener un caudal estándar en cada punto de consumo del edificio, sin afectar la calidad del servicio.

Cambio de tecnología en piletas ornamentales

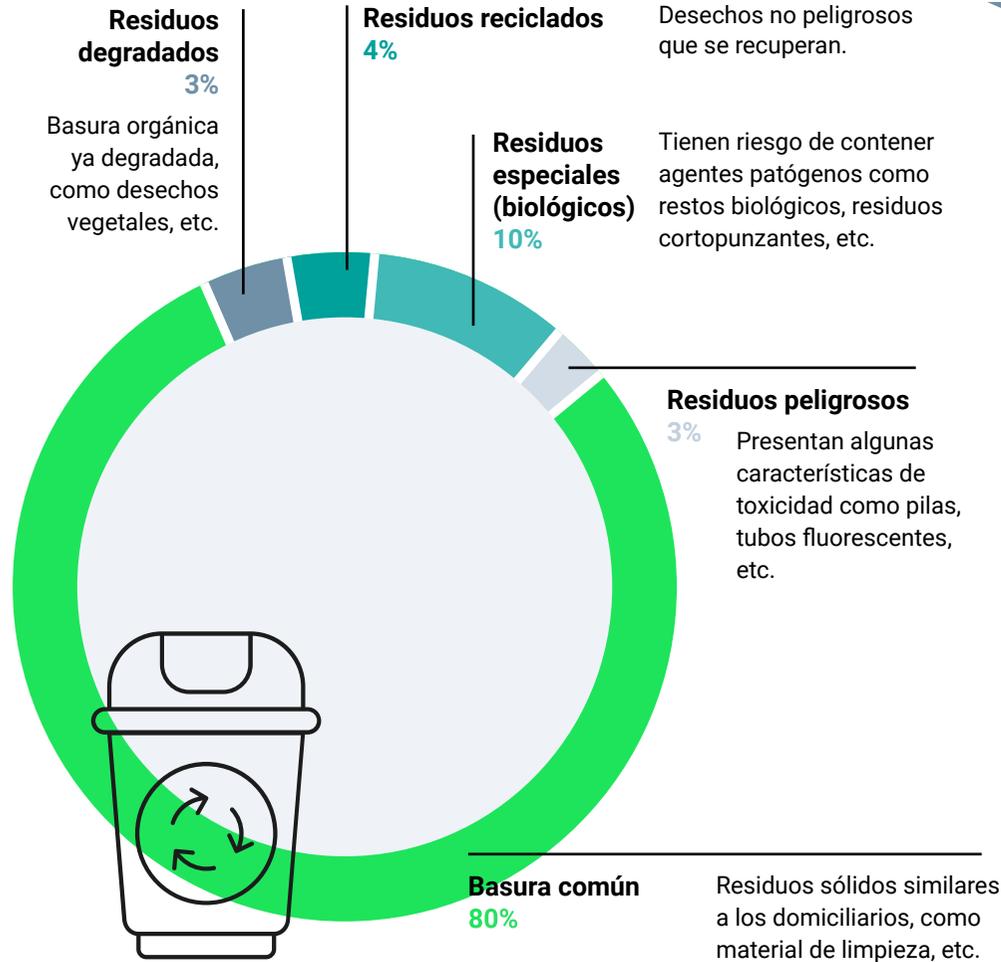
Se implementaron rutinas de aspiración en las piletas y se reemplazaron los sistemas de filtrado por unos que permiten retener partículas de menor tamaño, con lo que se redujo la periodicidad de cambio de agua.

Residuos

(306-2)

Clínica Alemana genera residuos peligrosos y no peligrosos, los que son gestionados de acuerdo con la normativa vigente del país. El principal residuo es la basura común.

La gestión sostenible de residuos se vio impactada en 2020 por la pandemia, ya que los elementos sanitarios de protección personal que podían estar contaminados con covid-19 fueron destinados a eliminación. Esto disminuyó la valorización de residuos en un 3%, con respecto a 2019, y un aumento en los residuos especiales por ese mismo valor. Sin embargo, se destaca el aumento en el reciclaje de diarios (que creció más de 70 veces respecto de 2019), de los aluminios o latas (que creció 7 veces) y de los plásticos PET (que casi se duplicó).



Generación de residuos (Kg)



Residuos reciclados (Kg.)

Cartón	132.495	Papel blanco	17.533
2019		2019	
2020	113.275	2020	11.840
Mixto	2.090	PET	1.384
2019		2019	
2020	2.640	2020	2.512
Plumavit	343	375	320
2019		2020	2.260
2020		2019	
2020		2020	
Vidrios	190	0	38
2019		2020	2.640
2020		2019	
2020		2020	
Total	154.393	135.542	
2019		2020	

Acuerdo de Producción Limpia (APL)

Clínica Alemana adhirió a un acuerdo de producción limpia (APL)¹⁰ en el año 2018 y, desde entonces, ha realizado diversas iniciativas para cumplir con la disminución de los residuos generados y su envío a relleno sanitario. En 2020, estas acciones se vieron afectadas por la pandemia, sobre todo por el alza en el uso de elementos de protección personal utilizados para prevenir los contagios.

A pesar de este contexto, las acciones de reciclaje se mantuvieron activas. Por ejemplo, los puntos limpios en los sectores de hospitalización y bodegas

contaron con retiro programado, a través de personal exclusivo, y separación de zonas de reciclaje en las salas de basura. Para estas iniciativas se realizó una inversión de \$ 2.700.000.

Sumado a lo anterior, la clínica capacitó a sus colaboradores (directos y contratistas) sobre la importancia del APL, la gestión de residuos y los beneficios de la economía circular. Durante el periodo se formó a 4.046 personas en estos temas, un 23% menos que en 2019.

Para 2021, el compromiso de Clínica Alemana es instalar puntos de reciclaje en las salas de espera e implementar un biodigestor.

Meta: disminuir los residuos que llegan a relleno sanitario en un 30% al 2021



10. <https://accionempresas.cl/programa/apl-cero-residuos-a-eliminacion/>
<https://www.ascc.cl/pagina/apl>

Emisiones

(103-1, 103-2, 103-3)

Medir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para proponer planes de reducción y, con ello, contribuir a frenar el cambio climático es un desafío común para las empresas y organizaciones del planeta. Las emisiones mundiales de dióxido de carbono (CO²) han aumentado casi un 50% desde 1990. Según la ONU¹¹, si se adoptan medidas tecnológicas y cambios en el comportamiento, aún es posible limitar el aumento de la temperatura media mundial a 2°C por encima de los niveles preindustriales.

Clínica Alemana está comprometida con este desafío, por lo que realizó la primera medición de la huella de carbono de sus operaciones.

Emisiones GEI 2020

 **96%**
de las emisiones corresponden al alcance 1

 **4%**
de las emisiones corresponden al alcance 2

Medición de la huella de carbono

(305-1, 305-2)

La medición de la huella de carbono se realizó según el estándar internacional "Protocolo GHG" (Greenhouse Gas Protocol), uno de los más utilizados en el mundo. En 2020 se trabajó el cálculo de las emisiones desde el 2017 al 2020, para los alcances 1 (emisiones directas) y 2 (emisiones indirectas), definiendo como año base el 2017.

Alcance de la medición

La estimación de las emisiones de alcance 1 y 2 de Clínica Alemana consideró las instalaciones hospitalarias de Vitacura, Manquehue Oriente, La Dehesa y Centro Médico Chicureo.



Para las emisiones de **alcance 1** se incluyó principalmente:

- Combustible para vehículos propios y controlados por la clínica
- Gas natural para calefacción y agua caliente sanitaria
- Petróleo para calderas y grupos electrógenos
- Otras emisiones gaseosas como refrigerantes y gases clínicos y anestésicos para procedimientos médicos



Para las emisiones de **alcance 2** se incluyó:

- Compra de electricidad principalmente para suministros de energía de los equipos médicos y servicios básicos, iluminación y climatización.

Emisiones GEI 2020



Nota 1 : Entre los años 2017 y 2019, se consideró como huella de carbono de la energía renovable no convencional (ERNC) suministrada por Enel el mismo valor informado para 2020.

Nota 2: Para 2017 y 2018 se consideró que las emisiones de la energía suministrada por Enel es la misma de la energía del sistema eléctrico nacional (SEN).



11. <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/goal-13-climate-action.html>

Disminución de las emisiones

La huella de carbono ha disminuido gradualmente a contar de 2017, llegando en 2020 a ser aproximadamente 62% menos que el año base. Lo que se debe principalmente a:

1. Alcance 1: Reducción en la utilización de gases anestésicos y gases clínicos

Disminución de un 65% en la utilización de gases anestésicos y gases clínicos, debido a la compra de nuevas máquinas de anestesia, las cuales permiten reducir el flujo total de gases frescos utilizados en cada paciente durante una cirugía, y por la concientización de los usuarios en el daño que estos gases pueden generar al medio ambiente.

2. Alcance 2: Reducción de emisiones en la energía eléctrica utilizada

A mediados de 2017 se inició gradualmente el suministro de energía renovable no convencional (ERNC) a las instalaciones hospitalarias de la clínica. Adicionalmente, en 2020 la energía que nos suministró la empresa proveedora (Enel) tuvo un origen 76% eólica y un 24% solar, lo cual posee una huella de carbono equivalente al 2,25 % del total de las emisiones del sistema eléctrico nacional (SEN).



“La experiencia de participar como una Nurse Climate Champion. Fuimos la primera clínica de Sudamérica en inscribirnos en esta iniciativa y ha sido muy enriquecedor formar parte de los profesionales que han decidido generar una acción por el clima. Me enorgullese haber sido reconocida como High Level Champion de Clínica Alemana¹², mostrando el compromiso que tenemos como equipo y la huella que estamos dejando en nuestra institución.

Creo que hemos avanzado mucho en la concientización de este tema, sobre todo en el personal interno, pero tenemos pendiente ampliar los programas hacia otros grupos de interés y encontrar la forma de gestionar los principales desechos producidos por la pandemia.”

Claudia Zúñiga, enfermera de Gestión de Calidad.

Nurses Climate Challenge

Debido al contexto de emergencia sanitaria, esta alianza internacional de educación en cambio climático en el sector de la salud quedó globalmente en pausa. El personal de primera línea tuvo que atender a pacientes afectados por covid-19 y todos los países que la conforman se vieron forzados a enfocarse en la crisis. Sin embargo, el Departamento de Enfermería de Clínica Alemana decidió continuar con algunas de sus actividades como el reciclaje de plumavit, el que ya había tenido una implementación satisfactoria en 2019, y la generación de contactos con enfermeros *champion*¹³ de otros hospitales internacionales.

Los avances de esta alianza fueron publicados por @DrowdownNurses¹⁴, un movimiento relacionado con Nurses Climate Challenge que también busca impactar positivamente en los temas de cambio climático.

Dentro de este programa, ya se capacitaron a más de 1.400 profesionales y se formaron los Green Team, equipos constituidos para hacerse cargo de la gestión de algún residuo específico de la clínica. En 2021 se proyecta la creación de un nuevo grupo a cargo de gestionar la eliminación de las mascarillas quirúrgicas, un elemento que tendrá un gran impacto en el planeta debido a la pandemia.

Nº de enfermeras de la clínica capacitadas

1.429

2019

25*

2020

Número de iniciativas implementadas

5

2019

2

2020

Unidades de participantes

22

2019

6

2020

Equipos formados

5

2019

2

2020

12. <https://nursesclimatechallenge.org/champion-profiles?page=1/> 13. El champion es la persona designada para encargarse de asegurar el éxito del proyecto, en este caso de promover la acción contra el cambio climático. / 14. Movimiento que nace de la Alliance of Nurses for Healthy Environments. <https://www.nursesdrawdown.org/>

* Nuevas enfermeras capacitadas.



Fundación Reforestemos

Clínica Alemana continuó su compromiso con la Fundación Reforestemos, consistente en que **cada niño que nace en Clínica Alemana es un árbol que crece en Chile**. Hasta ahora ha logrado que se planten más de 24.000 árboles en distintas regiones del país. A raíz de la pandemia, esta iniciativa sumó la plantación de un árbol por cada paciente hospitalizado dado de alta de covid-19. En 2020, se logró incorporar más de 1.300 especies nativas – adicionales a la campaña de recién nacidos – en el bosque Clínica Alemana.

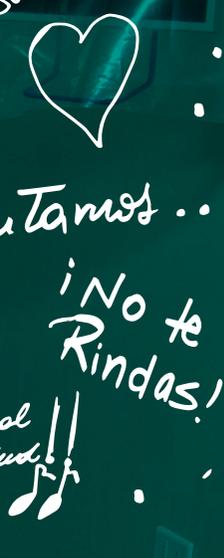
07. Metodología del reporte

- Metodología
- Índice GRI

UNIÓN
LA PANDEMIA
SACÓ lo MEJOR DE mí

→ Hoy luchamos, mañana disfrutamos..
Todos contra el Covid
¡Animo! Animo
¡Animo!

¡No te Rindas!
¡Aplausos al personal de salud!



Alcance de este reporte

(102-44, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54)

Este documento corresponde al sexto reporte anual de sustentabilidad de Clínica Alemana de Santiago S.A. En él la organización da cuenta de su desempeño económico, social, ambiental y de gobernanza durante el ejercicio de 2020.

El reporte da cuenta de la gestión de los temas materiales a los diversos grupos de interés de la clínica, informando los impactos positivos y negativos.

Este informe se ha elaborado en conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, y no presenta cambios en su metodología con respecto al período 2019.

Para consultas o sugerencias contactarse con el Departamento de Comunicaciones y Sustentabilidad al correo comunicaciones@alemana.cl

Materialidad

(102-44, 102-46, 102-47)

La materialidad es el principio que determina qué temas son los más relevantes respecto del impacto económico, ambiental y social de una organización, de manera tal que se considera esencial presentar información sobre su gestión a sus grupos de interés.

¿Cómo se determinó la materialidad en Clínica Alemana?

Clínica Alemana determina su materialidad a partir de la revisión de fuentes secundarias y a través de una consulta extensa a sus grupos de interés. En 2020, debido al contexto de pandemia, la consulta externa a grupos de interés no se realizó, pero sí se profundizó en la consulta interna a los diferentes encargados de área de la clínica.

Considerando el contexto, los temas materiales que se presentan en este documento corresponden a una actualización de aquellos reportados en 2019. Para ello, se realizó una revisión secundaria de diversas fuentes con el objetivo de profundizar en el contexto de sustentabilidad en el sector salud, las mejores

prácticas de la industria y lo relacionado con el covid-19 y sus efectos en la sociedad; así como en la transformación vivida por las organizaciones del sector para tratar a los pacientes contagiados y reorganizar sus servicios.

En esta etapa se evidenció con fuerza la importancia de los temas de transformación digital y salud, tanto de los colaboradores como de la sociedad. Ambos existían en materialidades anteriores, pero se vieron aceleradas y profundizadas a partir del contexto.

Por último, se realizaron entrevistas a ejecutivos de la clínica para ahondar en los contenidos relevantes, revisar las prácticas internas y ver los avances en sustentabilidad. Aquella etapa confirmó la aceleración en los temas detectados en la revisión secundaria. De este ejercicio resultaron 12 temas materiales.

Temas materiales

Los temas materiales son aquellos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización, o bien influyen significativamente en las decisiones de sus grupos de interés y, por tanto, son relevantes de gestionar.

Este reporte está estructurado de acuerdo a los temas materiales de Clínica Alemana para el año 2020.

Capítulo	Temas materiales
Eficiencia en el uso de recursos	1. Desempeño económico 2. Aseguramiento del suministro
La salud nos mueve	1. Dignidad y experiencia del paciente 2. Servicio seguro y de calidad 3. Transformación digital
Personas que cuidan personas	1. Equipo de excelencia 2. Autocuidado y conciliación
Conocimiento al servicio del país	1. Educación en salud 2. Ampliación del acceso a la salud 3. Investigación y docencia para la sustentabilidad
Acción por el planeta	1. Ecoeficiencia operacional 2. Emisiones



DESEMPEÑO ECONÓMICO

La sustentabilidad implica mantener una buena gestión económica, en el corto y largo plazo. La organización busca ser un referente en eficiencia en el uso de los recursos en el sector salud.



ASEGURAMIENTO DEL SUMINISTRO

Prestar servicios de calidad implica asegurar una cadena de suministro de excelencia, manteniendo con proveedores y contratistas relaciones de largo plazo que logren entregar un servicio oportuno.



DIGNIDAD Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Un pilar central en la relación con los pacientes es el respeto por su dignidad, a través de un trato humano, con información adecuada, procedimientos consentidos, acompañamiento, no discriminación, respeto a su privacidad, entre otros ámbitos; entregando la mejor experiencia en su paso por Clínica Alemana.



SERVICIO SEGURO Y DE CALIDAD

La calidad de la atención centrada en el paciente es el sello diferenciador y labor permanente, de Clínica Alemana y se refleja en las acreditaciones obtenidas con los más altos estándares en salud.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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



EQUIPO DE EXCELENCIA

El equipo de trabajadores de Clínica Alemana es el motor y corazón que dan vida a la organización. Por ello, su capacitación y desarrollo son prioritarios.



EDUCACIÓN EN SALUD

Contribuir al conocimiento en salud de la comunidad, con el objetivo de fortalecer las capacidades y herramientas individuales y colectivas en este ámbito



AUTOCAUIDADO Y CONCILIACIÓN

Para lograr que un paciente esté bien, los colaboradores que lo tratan también deben estarlo. Por ello, se promueve y fomenta el bienestar de cada uno de ellos.



AMPLIACIÓN DEL ACCESO A LA SALUD

Incrementar el acceso de las personas a la salud, a través de diferentes programas de mejora de la equidad en la atención y generar un impacto positivo en la sociedad.



ECOEFICIENCIA OPERACIONAL

Se refiere a disminuir los impactos al medioambiente que pueda tener la operación de la clínica en el consumo de agua y energía y reducir los residuos que genera, con el fin de optimizar y ecologizar las atenciones.



EMISIONES

Realizar una medición de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para proponer planes de reducción y contribuir a la reducción del cambio climático es un desafío común para todo el planeta.



INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA PARA LA SUSTENTABILIDAD

Generar conocimiento al servicio de la salud, así como investigar e innovar en procedimientos y procesos médicos, es aquello que mantiene y mejora la excelencia de la institución.

Tabla de contenidos GRI

(102-55)

GRI 102: Contenidos Generales			Página
Perfil de la Organización	102-1	Nombre de la organización	7
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	7
	102-3	Ubicación de la sede	7
	102-4	Ubicación de las operaciones	9
	102-5	Propiedad y forma jurídica	7
	102-6	Mercados servidos	7
	102-7	Tamaño de la organización	11
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	11
	102-9	Cadena de suministro	11
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No hubo
	102-11	Principio o enfoque de precaución	No cuenta
	102-12	Iniciativas externas	18
	102-13	Afiliación a asociaciones	18
Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3
Ética e integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	16
	102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	16

GRI 102: Contenidos Generales			Página
Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	14
	102-25	Conflictos de intereses	16
Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de grupos de interés	19
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	50
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	19
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	19
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	82
Prácticas para la elaboración de informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	82
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	82
	102-47	Lista de los temas materiales	82
	102-48	Reexpresión de la información	82
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	82
	102-50	Período objeto del informe	82
	102-51	Fecha del último informe	82
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	82
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	82
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	82
	102-55	Índice de contenidos GRI	84
	102-56	Verificación externa	Sin verificación

Desempeño económico Página

Enfoque de gestión

GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	21
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	21
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	21

Contenidos
Específicos

GRI 201-1 Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	22
--	-------	---	----

Fortalecimiento de la cadena de valor Página

Enfoque de gestión

GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	24
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	24
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24

Contenidos
Específicos

GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	24
---	-------	---	----

Transformación digital Página

Enfoque de gestión

GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	29
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	29
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	29

Contenidos
Específicos

Indicador propio	TD-1	Cifras de Telemedicina	29
------------------	------	------------------------	----

Dignidad y experiencia del paciente Página

Enfoque de gestión

GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	33
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	33
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33

Contenidos
Específicos

Indicador propio	DEP-2	Programas para mejorar la dignidad y experiencia del paciente	35
Indicador propio	DEP-2	Resultados del NPS y tasa de reclamos	36

Servicio seguro y de calidad Página

Enfoque de gestión

GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	38
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	38
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38

Contenidos
Específicos

Indicador propio	SSC-1	Indicadores de servicio seguro y de calidad	38
------------------	-------	--	----

Equipo de excelencia Página

Enfoque de gestión

GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	44
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	44
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44

Contenidos
Específicos

GRI 404: Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	45
--------------------------------------	-------	--	----

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades. 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	45
	405-2	Ratio de salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres	45
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	45

Autocuidado y conciliación Página

Enfoque de gestión

GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	53
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	53
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	53

Contenidos
Específicos

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	58
Indicador propio	AC-1	Actividades de contención dirigidas a colaboradores	53
Indicador propio	AC-2	Cifras de salud y seguridad	58

Ampliación del acceso a la salud Página

Enfoque de gestión

GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	60
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	60
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60

Contenidos Específicos			
Indicador propio	ASS-1	Programa de beneficencias	60
Indicador propio	ASS-2	Operativos médicos y clínica móviles	60

Educación en salud Página

Enfoque de gestión

GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	64
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	64
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	64

Contenidos
Específicos

Indicador propio	CR-1	Actividades del Centro de Extensión	64
Indicador propio	CR-2	Presencia en medios de comunicación	65

Docencia e investigación para la sustentabilidad Página

Enfoque de gestión

GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	66
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	66

Contenidos
Específicos

Indicador propio	DIS-1	Extensión y educación continua	66
Indicador propio	DIS-2	Rotaciones en campo clínico	68
Indicador propio	DIS-3	Número de investigaciones	70

Ecoeficiencia operacional Página

Enfoque de gestión

GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	73
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	73
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	73

Contenidos Específicos

GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	73
	302-3	Intensidad energética	73
	302-4	Reducción del consumo energético	73
GRI 303: Agua 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	75
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	75
	303-5	Consumo de agua	75
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	76

Emisiones Página

Enfoque de gestión

GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	78
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	78
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78

Contenidos Específicos

GRI 302: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	78
	305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	78

Información corporativa:

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

Sitio web
www.alemana.cl

Teléfono de contacto
(56) 22210 1111

Síguenos en



Producción del Reporte:

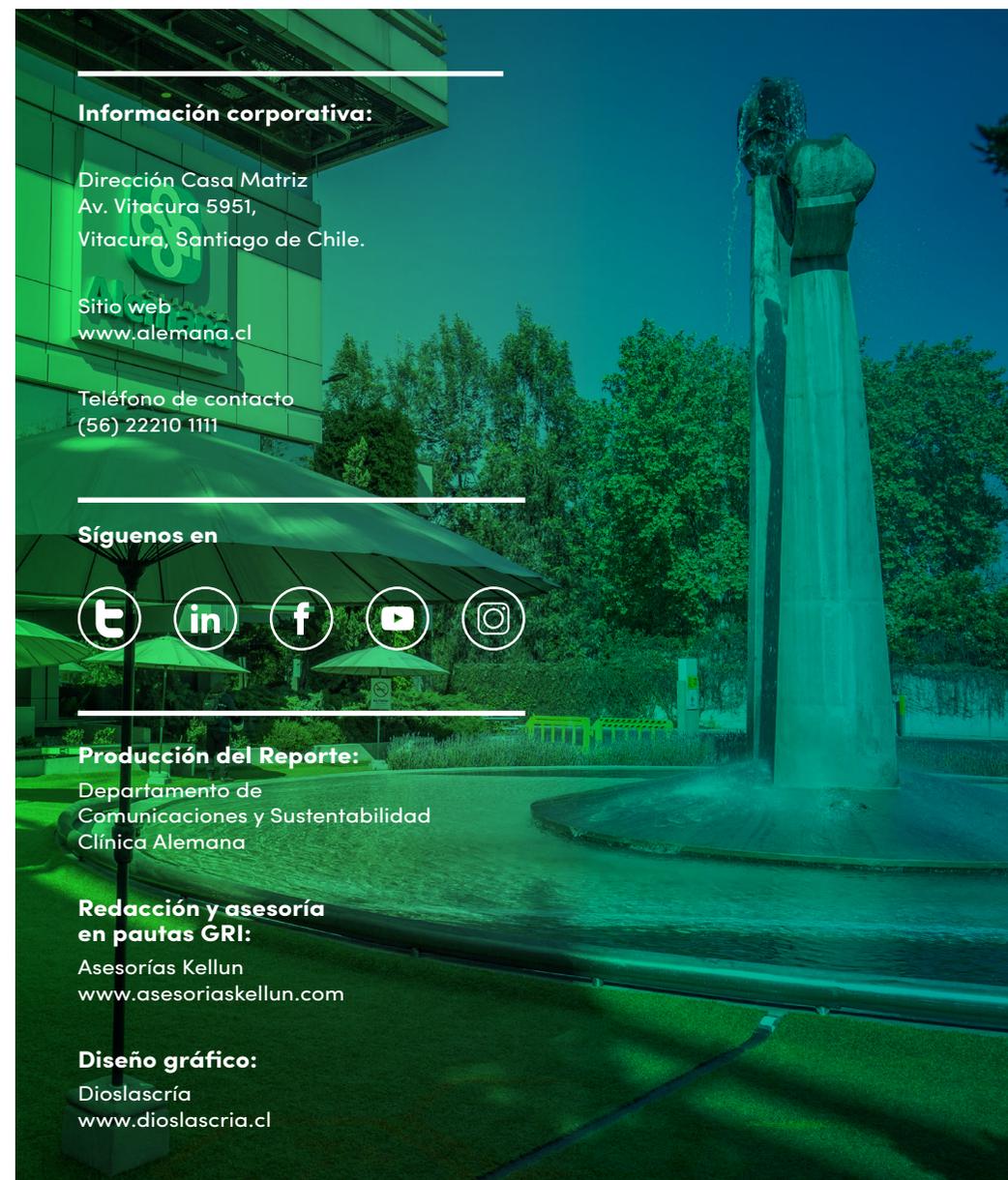
Departamento de
Comunicaciones y Sustentabilidad
Clínica Alemana

**Redacción y asesoría
en pautas GRI:**

Asesorías Kellun
www.asesoriaskellun.com

Diseño gráfico:

Dioslascría
www.dioslascricia.cl





CONVENIO ACCIDENTES
VAMOS QUE SE PUEDE

Extraño los abrazos
UNIÓN



JUNTOS
PODEMOS!

¡NO te
Rindas!

Pandemia = Mi planeta se esta
que jardo po el poco cuidado y
consideración con él.
La Pandemia, muestra una vez
más lo mejor y lo peor del ser
humano

GRACIAS - Gracias - GRACIAS