

▶▶ REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



AÑO
2016
2017

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

AÑO 2016 - 2017

TABLA DE CONTENIDOS EN ESTE REPORTE

SEAN TODOS BIENVENIDOS

Recorramos juntos este primer Reporte	9
Mensaje del Gerente General	14
Visión del Director Médico	16
Principales cifras 2016	18
Principales cifras 2017	20

CLÍNICA SANTA MARÍA

Historia	25
Una Clínica comprometida: áreas del servicio para nuestros grupos de interés	26
Un espacio para ti: sedes	27
Nuestra Misión, Visión y Valores	30
Membresías y reconocimientos	30

GOBIERNO CORPORATIVO

Estructura	35
Propiedad y Controladores	35
Directorio	36
Principales Ejecutivos	36
Modelo de gestión ética y cumplimiento	37
Riesgos Corporativos	38
Valor económico generado y distribuido	39

UN GRAN EQUIPO MÉDICO Y LA MÁS AVANZADA TECNOLOGÍA PARA NUESTROS PACIENTES

Mundo médico	43
Un enfoque de alta tecnología e innovación	44
Alianzas para un sistema de salud responsable	46
Ética y transparencia en el quehacer médico	48
Proveedores: aprovisionamiento de la mejor calidad	49

UNA CLÍNICA CENTRADA EN SUS PACIENTES

Nuestros pacientes	53
Principales servicios y atención a pacientes	54
Enfoque de gestión en materias de fidelización de pacientes	56
Otras iniciativas para pacientes	58
Satisfacción y sugerencias	59
Resultados de experiencia bianual	60
Derechos y deberes del paciente	64
Evaluación de los derechos del paciente	66
Gestión en materias servicio al cliente	69
Principales proyectos y programas de servicio al cliente	69
Posicionamiento en alta complejidad	73

COLABORADORES

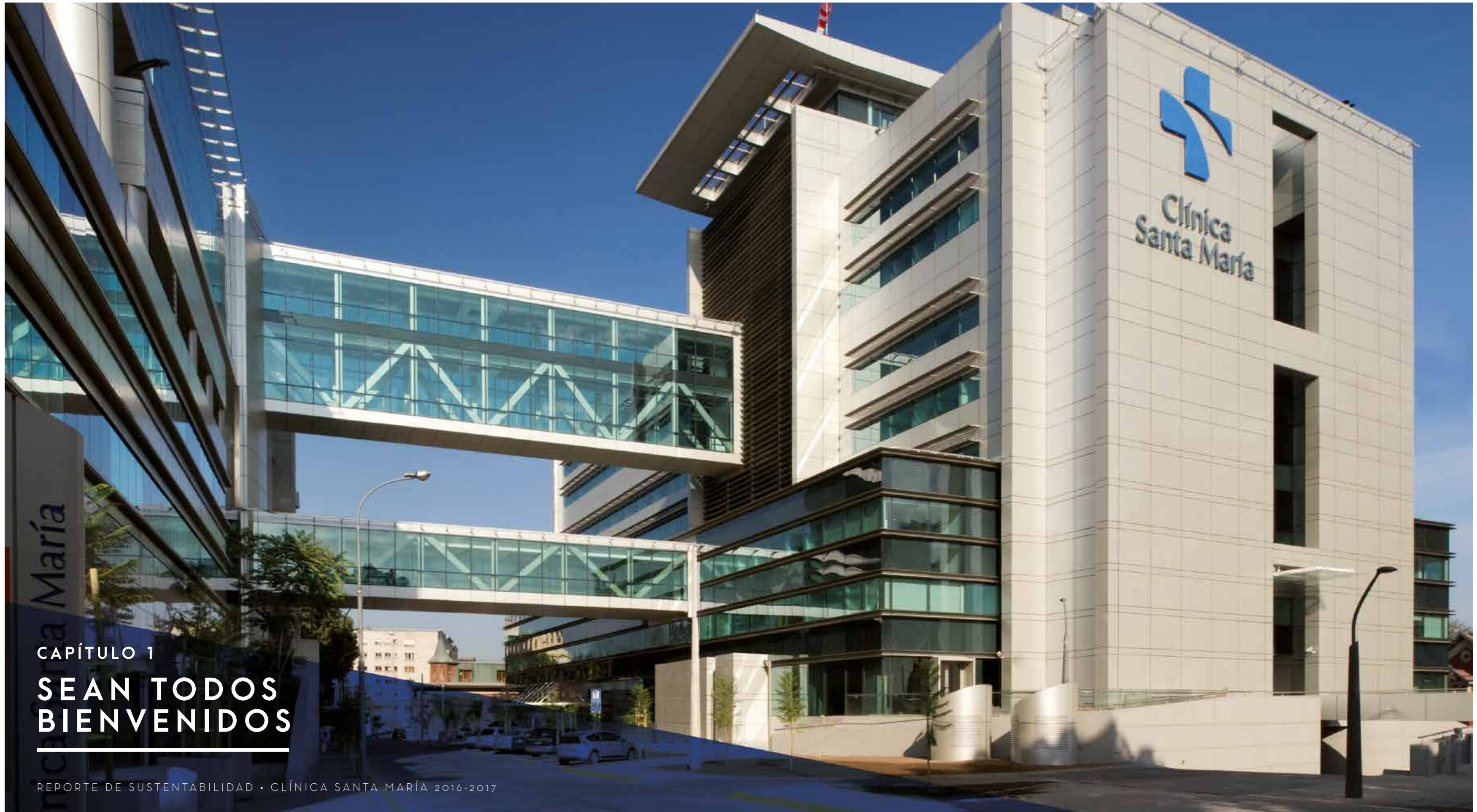
Un equipo humano que avanza y crece	77
Cantidad de colaboradores	78
Proyectos destacados en 2017	78
Colaboradores en cifras	79
Clima Laboral	83
Principales proyectos en clima laboral	84
Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades	86
Reclutamiento y rotación	86
Gestión del desempeño	87
Salud y seguridad	89
Prevención de riesgos 2016	91
Prevención de riesgos 2017	92
Beneficios con foco en la familia	93
Desarrollo de nuevas competencias	94
Principales programas de capacitación bianual	95
Relaciones laborales	96

PREOCUPADOS POR EL ENTORNO

Gestión medioambiental	101
Cumplimiento normativo	102
Eficiencia energética	102
Gestión de residuos	104
Comunidades vecinas	105
Contribución social	106

TABLAS GRI

Tablas GRI	111
------------	-----



CAPÍTULO 1

SEAN TODOS BIENVENIDOS

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD • CLÍNICA SANTA MARÍA 2016-2017

RECORRAMOS JUNTOS ESTE PRIMER REPORTE: **ALCANCE Y PROCESO DE MATERIALIDAD**

EN CLÍNICA SANTA MARÍA NOS PREOCUPAMOS POR ENTREGAR UN SERVICIO OPORTUNO, DE CALIDAD Y CON UN EQUIPO DE PROFESIONALES Y ESPECIALISTAS DE EXCELENCIA.

ENTENDEMOS que nuestra labor no solo se trata de entregar un servicio de estas características a los pacientes, sino que también debemos trabajar por un desarrollo en materia económica, social y ambiental, mediante una gestión ética y sustentable.

Asimismo, estamos convencidos de la importancia de la transparencia, por lo que nos sentimos orgullosos de presentar este trabajo, que corresponde al primer Reporte de Sustentabilidad, donde comunicamos el desempeño económico, social y ambiental -en un período bianual- comprendido entre el 1 de enero de 2016 y 31 de diciembre de 2017.

Este trabajo es importante tanto internamente como también para la relación que tenemos con nuestros grupos de interés, ya que en ambos casos será un instrumento para lograr una mejora continua de los procesos descritos.

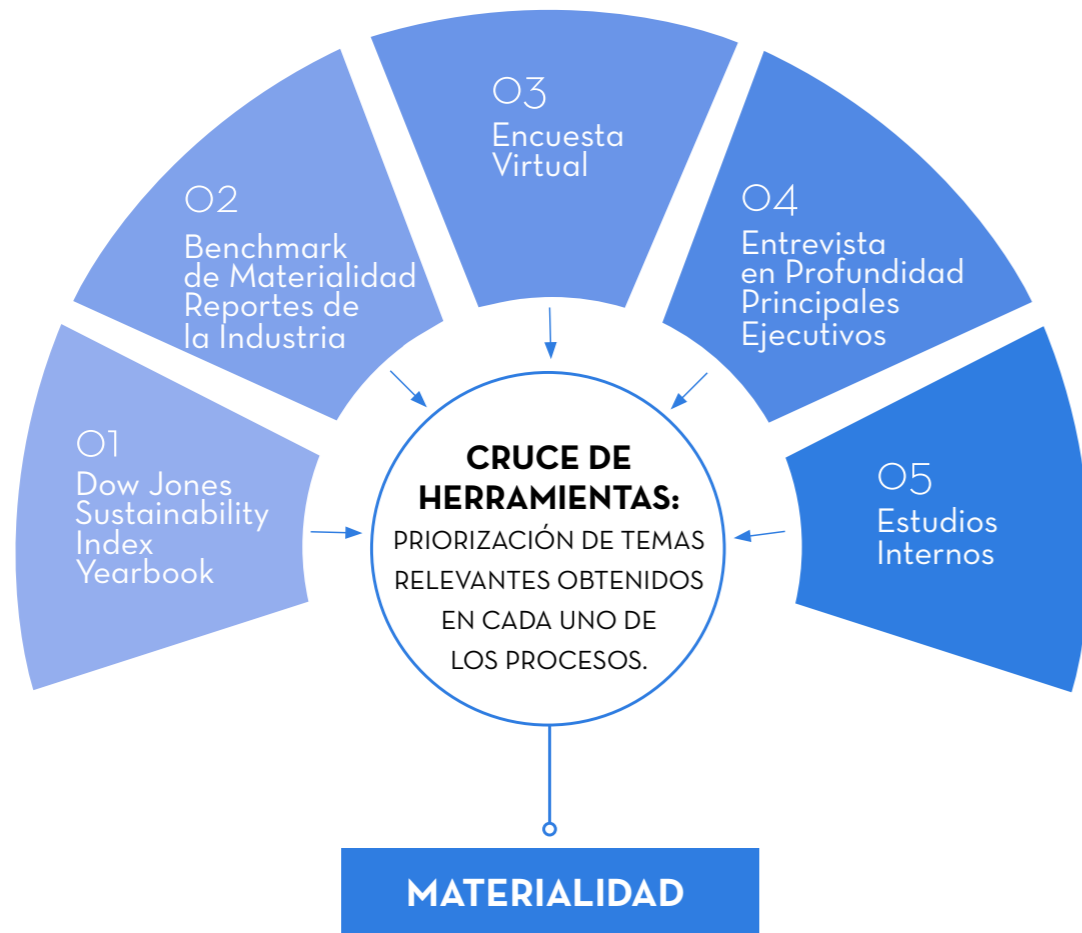
La información que compartimos en este reporte corresponde al desarrollo económico y a las actividades de sustentabilidad reali-

zados en Clínica Santa María y en el Centro Médico Clínica Santa María La Dehesa.

El informe fue elaborado siguiendo los criterios y requerimientos que establece el Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, con el fin de lograr transmitir de la mejor manera a los mercados y a la comunidad las temáticas relacionadas con la sustentabilidad. Cabe destacar que este documento está en concordancia con la opción "esencial" de GRI-G4.

La consultora Sustenta apoyó el desarrollo de este reporte, con la finalidad de tener una orientación en el proceso de materialidad y lograr un cabal levantamiento de información de acuerdo a la metodología GRI, que consideró las siguientes fuentes: análisis de empresas del Dow Jones Sustainability Index Yearbook 2017, benchmark de reportes de la industria de carácter nacional e internacional, encuestas virtuales a grupos de interés, entrevistas en profundidad a algunos de los principales ejecutivos, además de otras, como estudios de carácter interno.





01 DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX YEARBOOK

Creado en diciembre de 1998, el Dow Jones Sustainability Index Yearbook es uno de los índices de sustentabilidad más prestigiosos del mundo, en el cual se compilan bases de datos de sostenibilidad corporativa a nivel global.

El DJSI realiza año a año el mismo procedimiento con el fin de captar a 2.500 empresas del mundo que quieran formar parte del índice y que cumplen con los 50 criterios generales y específicos, los que varían de acuerdo a cada industria.

En el documento, se comparten los riesgos y oportunidades de las 60 industrias analizadas. Para este reporte, se hizo un levantamiento de los desafíos actuales y futuros de las categorías de Proveedores de Servicios Médicos y Seguros, los que son atingentes a la Clínica.

02 BENCHMARK DE MATERIALIDAD

Como una manera de conocer los contenidos de sustentabilidad relevantes para la categoría, se realizó un análisis con los temas materiales de diversas compañías nacionales e internacionales, de acuerdo a los últimos Reportes de Sustentabilidad. En total, se revisaron cinco empresas nacionales y cuatro internacionales, la mayoría del mundo de la salud y líderes en materia de sustentabilidad.

03 ENCUESTAS A PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS

Durante el proceso de este reporte, también se utilizó como herramienta una encuesta virtual no representativa, la que fue respondida por diversos grupos de interés de Clínica Santa María. Con una participación total de 1.198 personas, los grupos de interés que contestaron fueron pacientes, colaboradores y público relacionado con la Clínica.

PERSONAS QUE PARTICIPARON

GRUPOS DE INTERÉS PERSONAS QUE CONTESTARON LA ENCUESTA



04 ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A PRINCIPALES EJECUTIVOS

Durante el proceso de materialidad, se realizaron entrevistas en profundidad a los principales ocho ejecutivos de Clínica Santa María:

- Arturo Però**, Gerente General
- Cristián Ugarte**, Director Médico
- Javier González**, Director de Áreas Clínicas
- Claudio Navarrete**, Director Departamento de Cirugía
- Manuela Fernández Brixis**, Gerente Comercial
- Juan Eduardo Infante**, Gerente de Operaciones y Tecnología
- Rodrigo Díaz**, Gerente de Finanzas
- Gustavo Salinas**, Gerente de Desarrollo

05 ESTUDIOS INTERNOS

Se utilizaron estudios de satisfacción de pacientes, de percepción de marca y dos informes centrados en los colaboradores, que tienen que ver con la retención y satisfacción, además del informe de clima de Clínica Santa María.

PRIORIZACIÓN TEMAS MATERIALES

De las fuentes de información mencionadas, se realizó un listado de los temas materiales relevantes para los diferentes grupos de interés de Clínica Santa María, los que pasaron por un proceso de validación.

Para ello, los asuntos identificados en la primera fase fueron sometidos a evaluación y se clasificaron en una matriz, que indica

los de mayor relevancia tanto para la institución como para sus grupos de interés.

A partir del cruce de información obtenida de los instrumentos anteriormente expuestos, se definieron 18 temas materiales, los que -siguiendo las recomendaciones del GRI- fueron priorizados de acuerdo a una matriz de importancia/relevancia, de cada uno de ellos, como se muestra a continuación:

ORGANIZACIÓN:

1. Transversalidad / segmento / ubicación
2. Relación precio-calidad
3. Ética y cumplimiento
4. Desempeño económico / transparencia financiera
5. Infraestructura / estacionamiento

ENFOQUE MÉDICO:

6. Complejidad Médica
7. Alianzas para sistemas de salud sustentables / mundo académico
8. Innovación y nuevas tecnologías
9. Desafíos en salud: Retos sociales / enfermedades crónicas

PACIENTES:

10. Satisfacción pacientes / calidad de la atención / reclamos
11. Horas especialistas / atención urgencia

COLABORADORES:

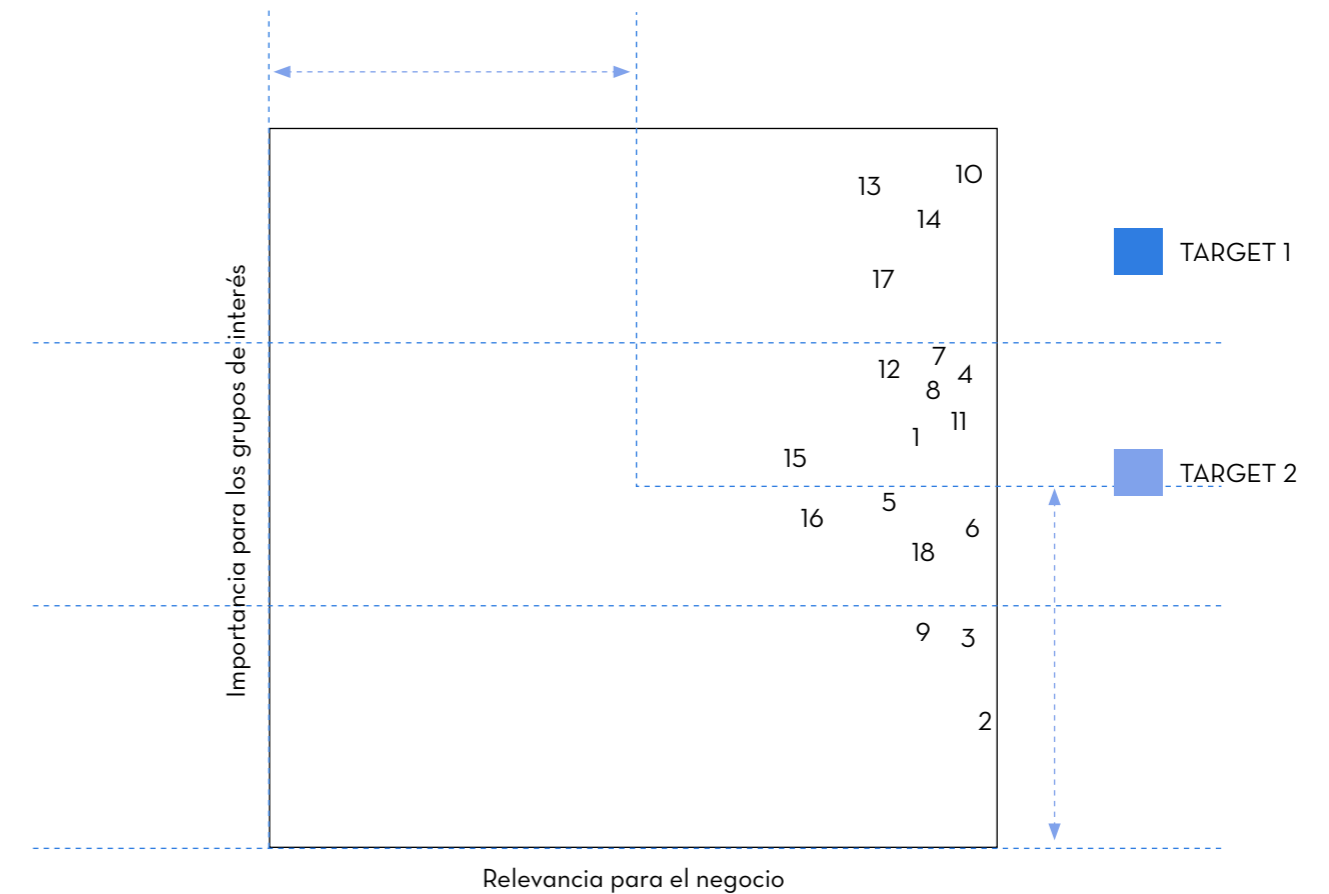
12. Ambiente Laboral
13. Salud y seguridad en el trabajo / carga de trabajo
14. Capacitación y desarrollo de colaboradores
15. Diversidad e igualdad de oportunidades / diferencias

ENTORNO:

16. Comunidades locales / reclamos
17. Mitigación de impacto ambiental: residuos
18. Eficiencia energética

TARGET 1: temas mencionados en 3 o más fuentes.

TARGET 2: temas mencionados en 2 fuentes.



VALIDACIÓN

La matriz de materialidad fue revisada y validada por los gerentes de cada área, contando además con los respaldos y documentación asociada para asegurar un proceso de materialidad robusto para el desarrollo del Reporte.

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

ARTURO PERÓ COSTABAL



HOY, PODEMOS DECIR QUE CONTAMOS CON UNA CLÍNICA DE ALTA COMPLEJIDAD, ACCESIBLE, CON UNA UBICACIÓN ESTRATÉGICA EN EL CORAZÓN DE SANTIAGO, CON UNA INMEJORABLE RELACIÓN PRECIO-CALIDAD Y QUE CUENTA CON PROFESIONALES ALTAMENTE CALIFICADOS”.

HACE 70 AÑOS, en 1937, un grupo de médicos y empresarios pensaron por primera vez lo que sería Clínica Santa María.

Ese mismo año se compró el terreno donde actualmente se ubica para comenzar con la construcción, de la mano de otras empresas que también apostaron por el proyecto.

Dos años después, el 16 de octubre de 1939 para ser exactos, que Clínica Santa María fue inaugurada, con la presencia del entonces Presidente de la República, Pedro Aguirre Cerda, quien, junto a otras autoridades de la época, la calificaron como “un palacio de la medicina”. El proyecto no demoró en ser exitoso, teniendo que rápidamente construir edificios anexos para poder entregar la atención que se demandaba.

Hoy, podemos decir que contamos con una clínica de alta complejidad, accesible, con una ubicación estratégica en el corazón de Santiago, con una inmejorable relación precio-calidad y que cuenta con profesionales altamente calificados.

Por esta razón, queremos dar a conocer lo que fue el desempeño económico, social y ambiental en 2016 y 2017, además del impacto en todos los públicos de interés. Estamos muy orgullosos de presentar este primer Reporte de Sustentabilidad.

En relación al desempeño, estos dos años han sido bastante positivos, con un claro liderazgo, al estar posicionados dentro de las tres clínicas privadas más importantes del país.

Durante los años analizados, el staff médico fue de 592 el 2016 y de 620 el 2017. A la fecha la dotación es de 2.419 colaboradores, con una ocupación del 76,5% en 2016 y de 74,9% en 2017, lo que equivale a 96.866 y 94.536 días camas respectivamente; se realizaron 811.929 consultas médicas en 2016 y 934.010 el 2017, y 27.682 cirugías en los 20 pabellones el 2016 y 26.652 el 2017. Lo más importante, es que toda esta actividad se realiza bajo esta política, que consiste en optimizar los recursos existentes con el

objetivo de entregar al paciente una atención con los mejores estándares de calidad y seguridad.

Fuimos la Clínica privada que realizó la mayor cantidad de trasplantes de órganos de Chile, totalizando 129 intervenciones, el 40% de los 321 que hemos realizado a la fecha, posicionándonos como una institución médica de alta complejidad.

Es relevante para la institución los servicios complementarios a la atención médica, como la disponibilidad de WiFi, iluminando nuestros edificios, además de mejoras al estacionamiento, aspecto críticos para nuestros pacientes.

Para los años venideros, proyectamos una Clínica aún más consolidada de lo que hoy somos, más grandes, con mayor infraestructura, y con los problemas de hoy ya resueltos, además de ser un centro preocupado por la sustentabilidad para todos nuestros grupos de interés.

También tenemos desafíos pendientes, como son la enfermedades crónicas y no heredables, como el sobrepeso y la obesidad, temas en los que se debe trabajar para mejorar la calidad de vida de la comunidad.

Sin duda, seguiremos siendo convenientes para nuestros pacientes y seremos líderes reconocidos dentro de la industria. Agradecemos a todos quienes contribuyen día a día en el desarrollo de Clínica Santa María, ya que su compromiso nos impulsa a mejorar en todos los ámbitos del trabajo.

Valoro la confianza en Clínica Santa María y los invito a continuar leyendo este documento.

Afectuosamente,

Arturo Peró Costabal
Gerente General

VISIÓN DEL DIRECTOR MÉDICO

CRISTIÁN UGARTE PALACIOS



CLÍNICA SANTA MARÍA PARTICIPA EN FORMA ACTIVA EN LA ATENCIÓN DE SALUD DE MILES DE PERSONAS CADA DÍA, CON UN EQUIPO HUMANO COMPROMETIDO CON LA BÚSQUEDA DE LA MEJOR SOLUCIÓN DE SALUD PARA CADA UNO DE ELLOS, MANTENIENDO EL FOCO EN LA EFICIENCIA, LA SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN, LA SUSTENTABILIDAD Y EL DESARROLLO”.



NUESTRA CLÍNICA ha jugado un rol relevante en la historia de la sociedad chilena, no solo porque desde sus inicios en 1939 fue una de las maternidades más importantes del país, sino porque en la actualidad hemos asumido el desafío de un claro compromiso con la comunidad y las necesidades de los grupos de interés relacionados.

En la sociedad del siglo XXI, las empresas de salud tienen exigencias mayores a las comunes, ya que la participación en las contingencias sociales relacionadas con la atención de salud y el embarazo, determinan que son consideradas parte de los temas de seguridad social.

Clínica Santa María participa en forma activa en la atención de salud de miles de personas cada día, con un equipo humano comprometido con la búsqueda de la mejor solución de salud para cada uno de ellos, manteniendo el foco en la eficiencia, la seguridad de la atención, la sustentabilidad y el desarrollo. Esto requiere una consideración permanente de los principios bioéticos, que están presentes en los diferentes ámbitos de la toma de decisiones, afectando no solo a nuestros pacientes y al equipo de salud, sino que, al resto de los grupos de interés, especialmente por la ineludible responsabilidad y transparencia que se nos exige.

El principal foco de desarrollo de los últimos años ha sido la atención de enfermedades de alta complejidad, destacando entre otros: trasplantes de órganos sólidos, trasplante de médula ósea, oncología médica, enfermedades cardiovasculares, enfermedades neurovasculares, pacientes críticos adultos y pediátricos, cirugía compleja oncológica de diversos sistemas, traumatología y uso de prótesis y órtesis, trastornos auditivos, de la voz y embarazos de alto riesgo. Para lograr esto se ha incorporado un número significativo de especialistas al Staff médico, que en total suman

620 profesionales, que forman equipos de trabajo altamente capacitados, en los que participan además otros profesionales de la salud como enfermeras, matronas, químicos farmacéuticos, kinesiólogos, nutricionistas y tecnólogos médicos, llegando a más de dos mil personas.

La posibilidad de extender el acceso a tratamientos de excepción, independiente de la situación previsional que tengan, sino que solo determinado por su estado de salud, es un anhelo para el equipo de salud de Clínica Santa María. Esto se ve reflejado en programas de trasplantes de páncreas, cirugías cardíacas en niños y adultos, trasplantes de pulmón, pacientes atendidos de urgencia por accidentes cerebrovasculares o infartos al miocardio y trasplantes de médula ósea, los que, con un crecimiento importante, han mejorado la calidad de vida de cientos de niños y adultos cada año.

Otro aspecto a destacar en el área de la sustentabilidad es la preocupación por el alto consumo de energía que requiere el funcionamiento de un hospital de esta categoría que, a través de campañas de eficiencia energética y abastecimiento exclusivo por energía eléctrica proveniente de energías renovables no convencionales, nos permiten liderar a nivel nacional. Así también, la preocupación por una política de bajas dosis de radiación en los estudios de imágenes, permiten ofrecer tecnología que entrega una mayor seguridad, especialmente a los niños.

Sin lugar a dudas que las políticas de sustentabilidad requieren una especial mención a los colaboradores, que son una constante preocupación para los directivos de la empresa, de manera que este sea un lugar seguro y atractivo para los distintos profesionales que aquí se desarrollan.

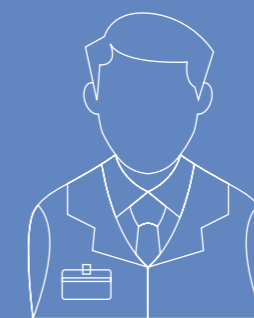
Cristián Ugarte Palacios
Director Médico

PRINCIPALES CIFRAS

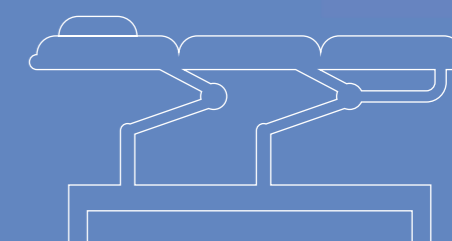
2016



27.682
cirugías



811.929
atenciones en nuestros
centros médicos



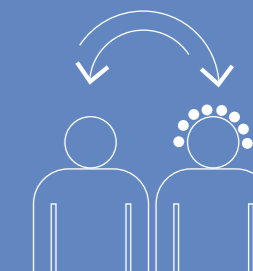
96.866
días cama



168.857
consultas de urgencia
atendidas



31
trasplantes de
órganos sólidos



19
trasplantes de
médula ósea (TMO)



54.412
horas de capacitación a
nuestros colaboradores



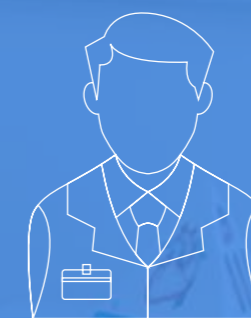
14
programas de
formación de posgrado

PRINCIPALES CIFRAS

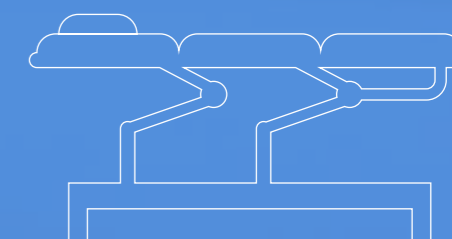
2017



26.652
cirugías



934.010
atenciones en nuestros
centros médicos



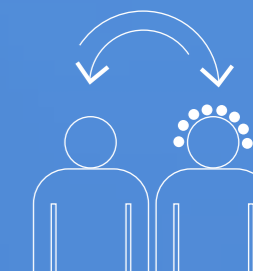
94.536
días cama



157.022
consultas de urgencia
atendidas



35
trasplantes de
órganos sólidos



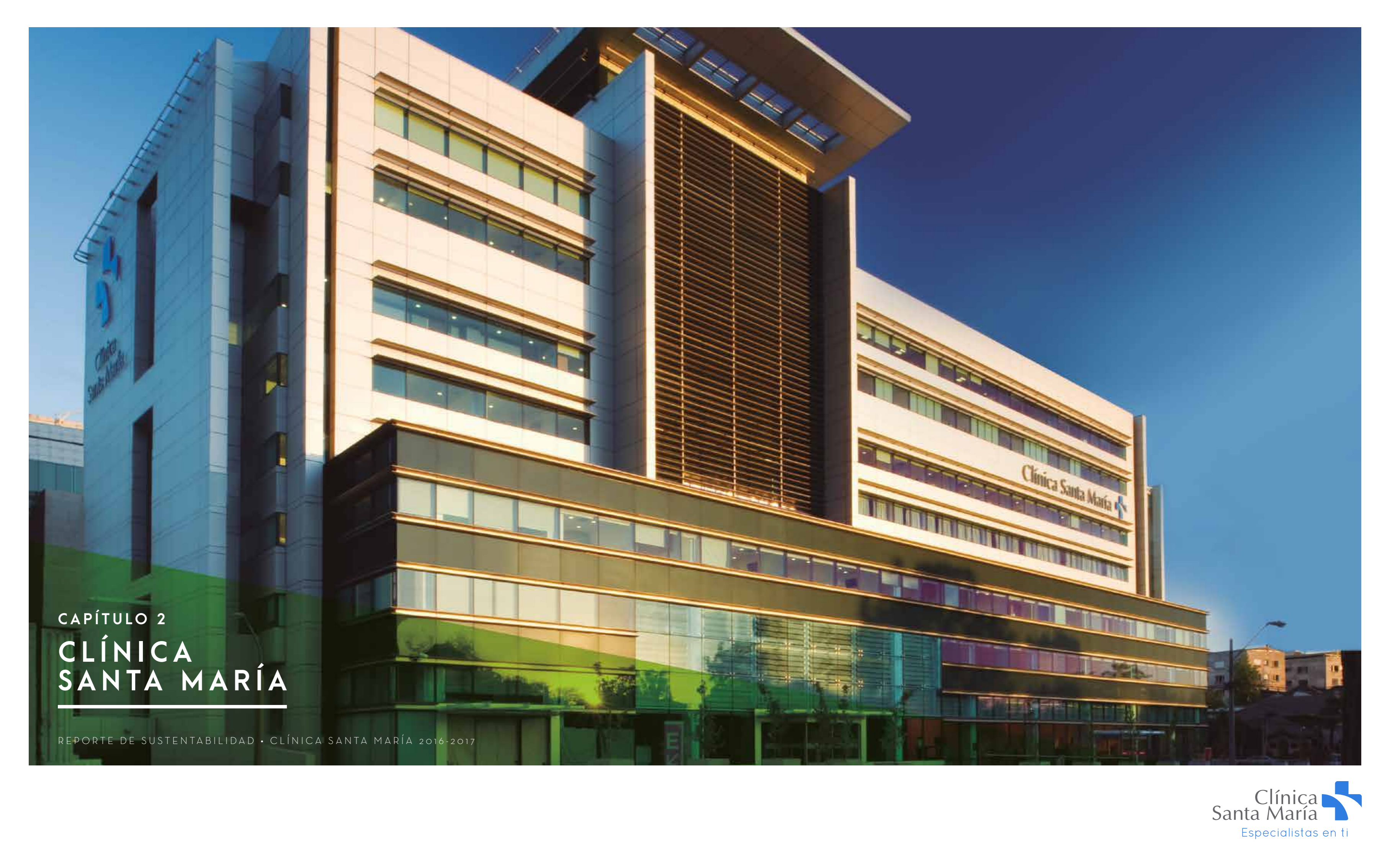
44
trasplantes de
médula ósea (TMO)



46.331
horas de capacitación
a colaboradores



15
programas de
formación de posgrado



CAPÍTULO 2

CLÍNICA SANTA MARÍA

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD • CLÍNICA SANTA MARÍA 2016-2017

HISTORIA



El 16 de octubre se inaugura, con la presencia del Presidente de la República, Pedro Aguirre Cerda.	1939	1937	Se concreta la compra del terreno de Av. Santa María 0410 y se inicia su construcción.
Se inaugura la primera Unidad Coronaria Privada de Chile, que quedó a cargo de un calificado equipo médico.	1966	1954	Se inaugura su edificio anexo, la capilla, el auditorio y se aumentan los pabellones debido a la alta demanda.
Se venden las acciones de la Caja Bancaria, pasando a ser una nueva sociedad: Banmédica S.A	1988	1983	Clínica Santa María es comprada por la Caja Bancaria de Pensiones, entrando a un proceso de remodelación y crecimiento.
Comienza la construcción del tercer edificio de Clínica Santa María.	2006	2001	Se inaugura nuevo edificio, posicionando a Clínica Santa María como uno de los centros privados de salud más modernos del país. La fuerte inversión realizada permitió duplicar su capacidad y tamaño, totalizando 37.753 m ² , 200 camas, 75 consultas médicas, 500 estacionamientos, con 4 niveles subterráneos y ocho pisos de altura.
Se inaugura el Edificio Médico, destinado al desarrollo de actividades médicas ligadas a la docencia, investigación clínica, congresos y coordinación de los equipos clínicos.	2014	2009	Inicia sus operaciones el tercer edificio, con acceso por Av. Bellavista 0415, el que cuenta con 5 niveles subterráneos y 8 pisos sobre nivel, más un helipuerto. Con este edificio, Clínica Santa María alcanza 85.000 metros cuadrados construidos.

UNA CLÍNICA COMPROMETIDA: ÁREAS DE SERVICIO PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



01 ÁREA MÉDICA

Un staff a la fecha de 620 especialistas al servicio de nuestros pacientes, trabajan para ofrecer nuevas opciones de tratamiento, tanto para patologías comunes como para realizar procedimientos de alta complejidad, como es el caso de los trasplantes.



02 ÁREA ACADÉMICA

Enfocada en la organización y promoción de simposios y cursos para especialistas con destacados exponentes de nivel nacional e internacional. Lo anterior ha permitido posicionar a la Clínica como una institución centrada en la actualización de los temas relacionados con el quehacer médico. En esta misma línea, se ha trabajado con las universidades para formar profesionales en sus becas de posgrado, participando a la fecha como campo clínico de 15 programas de formación de posgrado de médicos.



03 ÁREA COMERCIAL

Concentrada en la atención y servicio de nuestros pacientes, la generación de nuevos productos y la relación con las entidades externas aseguradoras del sistema de salud, ha buscado incrementar la cantidad de planes preferentes con todas las isapres. Por otra parte se desarrollaron productos relacionados con cirugías paquetizadas, lo que ha permitido lograr que hoy el 46,2% de las cirugías que se realizan en la Clínica sean soluciones de salud con valores conocidos.



04 ÁREA FINANCIERA

Separada en actividades administrativas, de abastecimiento y en el desarrollo de las políticas de inversiones y financiamiento, el trabajo de esta área permite la continuidad de las inversiones de la institución, facilitando los proyectos de remodelaciones de infraestructura y compra de equipamiento, llegando al 100% de la depreciación del ejercicio.



05 ÁREA DE PERSONAS

Permite estar en constante relacionamiento con los colaboradores, haciendo énfasis en estrechar vínculos con cada uno de ellos y sus familias. Como todos los años, se realizó una actividad de reconocimiento por años de servicio, agradeciendo el aporte y la lealtad a la institución. Además, se trabajó fuertemente en materia de capacitación y prevención de riesgos de accidentes laborales.



06 ÁREA OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

El foco de esta gerencia estuvo en la implementación e instalación del nuevo equipamiento médico en el que se invirtió, además de mejoras en el funcionamiento del servicio de hotelería y de los procesos operativos y clínicos mediante nuevas tecnologías de información, como el uso de SAP en la Gerencia de Personas y la implementación de módulos de autoatención para la emisión de bonos de consulta.

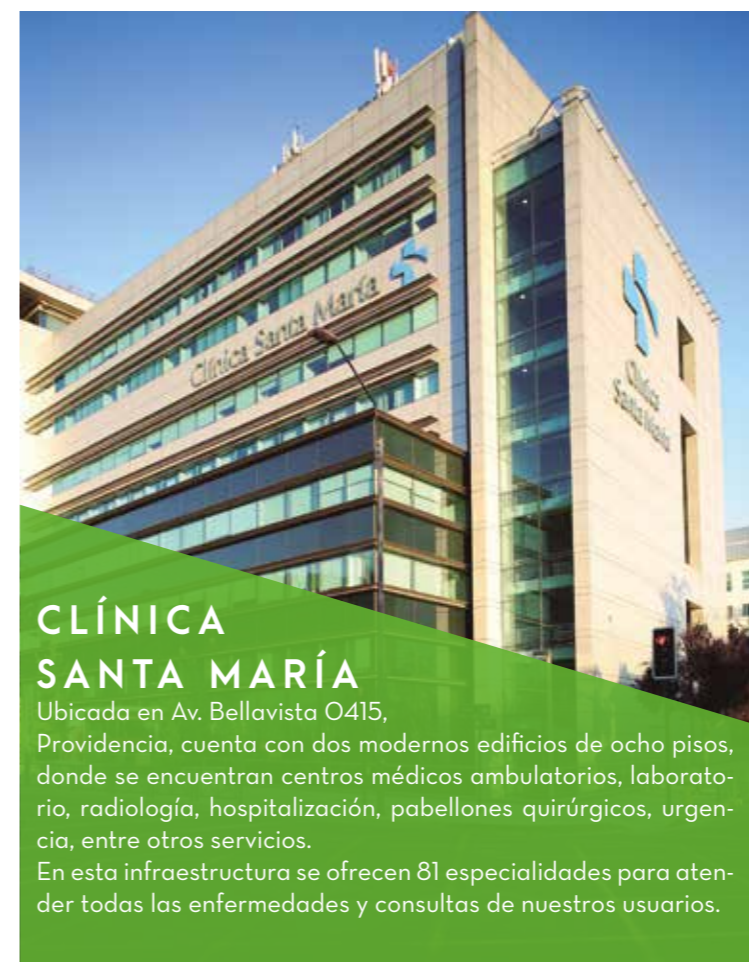


07 ÁREA DE DESARROLLO Y CONTROL DE GESTIÓN

Esta unidad concentró su trabajo en la gestión de proyectos de infraestructura, la mejora de diversos procesos y el control de los proyectos estratégicos de la Clínica.

UN ESPACIO PARA TI: SEDES

En el corazón de Santiago y en el sector oriente de la capital contamos con centros de atención, para poder llegar de mejor manera a todos nuestros pacientes.



CLÍNICA SANTA MARÍA

Ubicada en Av. Bellavista 0415, Providencia, cuenta con dos modernos edificios de ocho pisos, donde se encuentran centros médicos ambulatorios, laboratorio, radiología, hospitalización, pabellones quirúrgicos, urgencia, entre otros servicios. En esta infraestructura se ofrecen 81 especialidades para atender todas las enfermedades y consultas de nuestros usuarios.

Por el lado de la gestión de proyectos de infraestructura, durante el año 2016 el enfoque estuvo en la renovación. Un ejemplo de ello fue la modificación de habitaciones, recintos de apoyo y servicios. Además de la instalación de nuevo equipamiento médico (RNM 3T Siemens).

Como mejora continua, se revisó el proceso de servicio con el cliente interno (levantamiento de solicitudes de obra) y nuevos acuerdos de precios con las constructoras que nos atienden (obteniendo una disminución del 15% de los costos de administración).

Finalmente se abrió un recinto que alberga otro laboratorio y toma de muestra, además del Centro de Salud Mental.

CENTRO MÉDICO LA DEHESA

En junio de 2010, comenzó a operar este centro médico ubicado en el Mall Portal La Dehesa, Lo Barnechea. En sus dos pisos, cuenta con 26 especialidades para adultos, 15 pediátricas y dos complementarias, además de radiología e imágenes, laboratorio, vacunatorio y kinesiología. Está orientado a resolver todos los problemas de salud ambulatorios.



Otro hito destacable de 2016 es el comienzo de la obra del Centro Médico de calle Capellán Abarzúa y la aprobación del proyecto de desarrollo de un nuevo edificio de hospitalización por Av. Santa María, proyecto para el cual se ingresó la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) dentro del mismo período.

También se inició la construcción del proyecto, edificio Colegio de Ingenieros, en donde la Clínica dispondrá de 7 pisos para uso de Centro Médico y Kinesiología, y 2 pisos de estacionamiento.

HABITACIONES

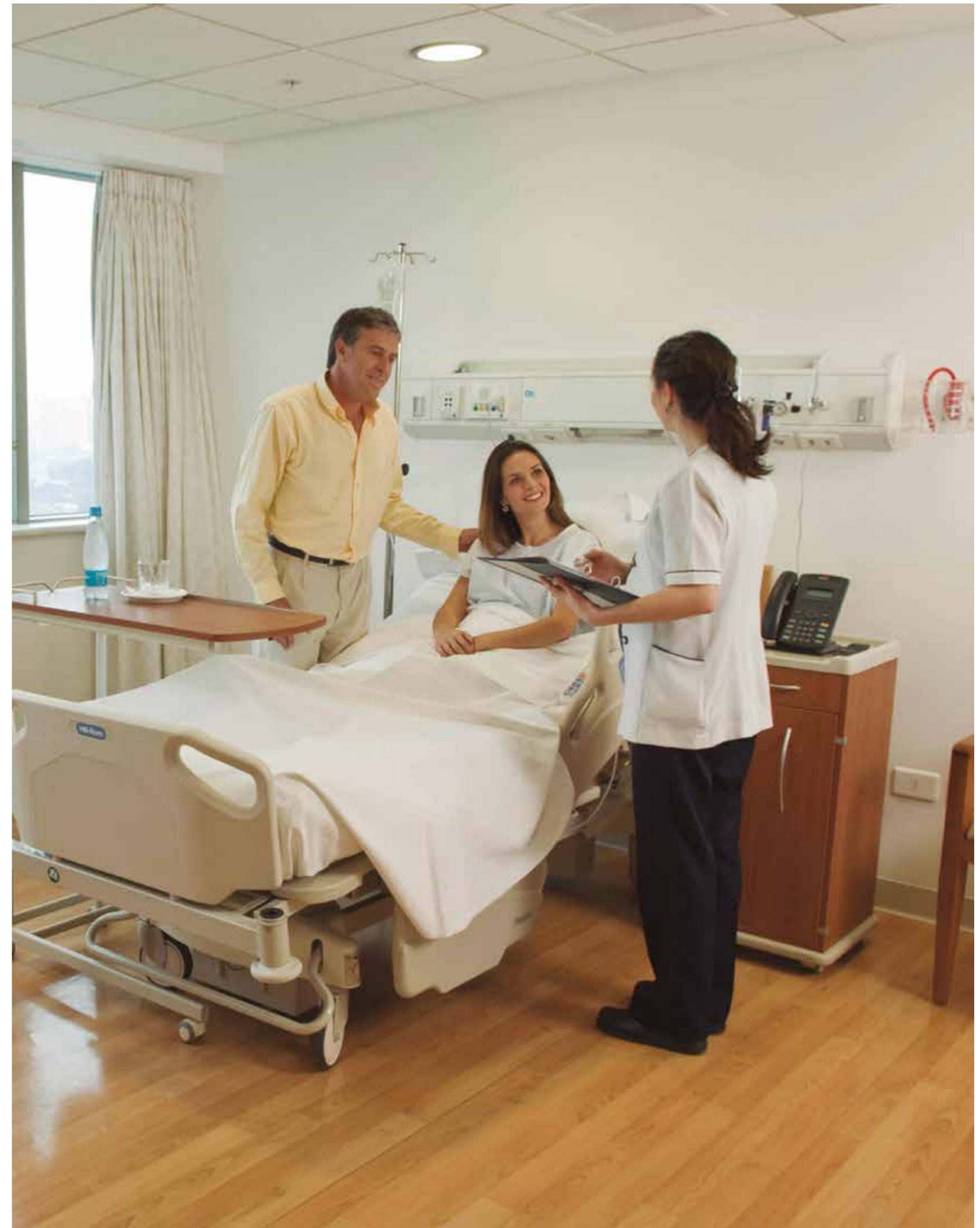
Se modificaron 6 habitaciones del Servicio de Medicina y Cirugía para pacientes en condición de aislamiento, junto con la renovación de la estación de enfermería, pasillos y dependencias administrativas. La inversión fue de M\$140.

Durante el año 2017 se continuó con la construcción del edificio del Colegio de Ingenieros, que será habilitado el 2018. Además, se generó una nueva área de equipos industriales de apoyo para el edificio de Santa María y futuras instalaciones de la Clínica.

En cuanto al proyecto de un nuevo edificio de hospitalización, ubicado por Av. Santa María, durante el 2017 se continuó con el desarrollo y diseño de la estructura general de la construcción y de los túneles de conexión con los actuales edificios.

Para lo anterior, en abril de 2017 se realizó un proceso de Participación Ciudadana (PAC), como parte del proceso de aprobación de la DIA del proyecto, a partir del cual se interactuó con DIDECO, SECPLA, DOM, a nivel municipal y con las comunidades locales, como son la unidad vecinal León XIII y la junta de vecinos Bellavista.

También durante el 2017 continuó el proceso constructivo para la habilitación del Centro Médico de calle Capellán Abarzúa, el cual será destinado al nuevo Instituto Oftalmológico y al Centro de Salud Deportiva.



NUESTRA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

VISIÓN

- Ser el mejor complejo de salud privada.
- Ser primeros en calidad y seguridad.
- Ser un referente de excelencia organizacional.

MISIÓN

Somos una clínica privada que ofrece la mejor atención de salud de alta complejidad a nuestros pacientes.

Estamos comprometidos con la calidad, seguridad, humanidad y excelencia organizacional.

Hacemos énfasis en el mejoramiento continuo a través de la educación, la docencia, la investigación y la extensión.

VALORES

- Confianza
- Eficiencia
- Sentido de humanidad
- Compromiso
- Probidad
- Rentabilidad
- Liderazgo Corporativo

MEMBRESÍAS Y RECONOCIMIENTOS

• Certificación de Energía Renovable no Convencional 2017, entregado por Enel a la Clínica, que certifica un suministro eléctrico 100% de energías renovables no convencionales para el funcionamiento y operación de sus instalaciones.

• El Staff Médico de la Clínica ha participado durante estos años en misiones en Chile con la Fundación Acrux y en Etiopía con la Fundación Second Chance.

• Durante el 2017 la institución realizó su décima Jornada de Investigación Clínica, en la cual se presentaron 86 trabajos de investigación, 15 de los cuales fueron presentados en diversos congresos internacionales y de Sociedades Científicas.





CAPÍTULO 3
**GOBIERNO
CORPORATIVO**

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD • CLÍNICA SANTA MARÍA 2016-2017

ESTRUCTURA

CLÍNICA SANTA MARÍA S.A., es una sociedad filial de la sociedad anónima abierta Banmédica S.A. Su objeto social es el otorgamiento de prestaciones de salud.

En Junta Extraordinaria de Accionistas de Clínica Santa María S.A. de fecha 20 de noviembre 2012, se acordó efectuar una división de Clínica Santa María S.A. en dos sociedades anónimas, con efecto a contar del primero de enero de 2013.

Una es la continuación legal de Clínica Santa María S.A., conservando su personalidad jurídica y su denominación. La segunda, Inmobiliaria Clínica Santa María S.A., se relaciona con el giro inmobiliario.

PROPIEDAD Y CONTROLADORES

- ▶ Principales accionistas
- ▶ Inversiones Santa Valeria Limitada
- ▶ Empresas Penta S.A.
- ▶ Moneda S.A. A.F.I. para Pionero Fondo de Inversión
- ▶ Banco de Chile por cuenta de terceros no residentes
- ▶ Larraín Vial S.A. Corredores de Bolsa
- ▶ Inversiones Green Limitada
- ▶ Banco Santander por cuenta de inversores extranjeros
- ▶ BICE Inversiones
- ▶ Corredores de Bolsa S.A.
- ▶ Inversiones Itati Limitada
- ▶ Gorriti S.A.
- ▶ Pifermano SPA
- ▶ Inversiones Nueva Sofía Limitada
- ▶ Inversiones Megeve Dos Limitada
- ▶ Otros

DIRECTORIO



PRINCIPALES EJECUTIVOS



*Gerente de Personas desde septiembre de 2017. Hasta diciembre de 2016, el Gerente de RRHH fue Pablo Gajardo Torres.

MODELO DE GESTIÓN ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Clínica Santa María está comprometida con una gestión basada en la confianza y probidad.

Este modelo está orientado a excelencia operacional asegurando la rentabilidad, considerando siempre un desarrollo sustentable.

De acuerdo a esto, en enero de 2013 se elaboró un Código de Ética, documento donde el Directorio definió, a todos los colaboradores, su comportamiento y relación con los grupos de interés.

Con el fin de potenciar el valor del Código de Ética, el mismo año se implementó el Sistema de Gestión Ética, que cuenta con un Comité de Ética, integrado por un representante del área de Personas, de Auditoría, un abogado del Departamento de Fiscalía o Asesor Legal y el Gerente del área a la que pertenezca el colaborador que es objeto de la denuncia y/o investigación.

Este Comité investiga las anomalías, faltas o infracciones a este Código, debiendo definir sus implicancias y consecuencias para la empresa e instruir las recomendaciones, medidas correctivas o sanciones que deben adoptarse.

CERTIFICACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

En mayo del 2016, se concretó en forma exitosa la Certificación del Modelo de Prevención de Delitos, conforme a la ley 20.393, por parte de Feller Rate, la cual tiene una validez de dos años.

Esta certificación establece que el Modelo de Prevención de Delitos, se encuentra en funcionamiento y que posee en todos sus aspectos significativos, los elementos que se indican en la ley, de acuerdo a las necesidades específicas de Clínica Santa María y que a su vez es conocido por toda la organización, lo que demuestra cultura ética e integridad.

CANAL DE DENUNCIAS

Uno de los componentes del Modelo de Prevención de Delitos (MPD) es el Canal de Denuncias, cuyo objetivo es detectar, investigar y sancionar eventuales irregularidades. Cualquier persona, sea colaborador, ejecutivo, director, proveedor, contratista, accionista o tercero, puede realizar una denuncia sobre los delitos, infracciones o faltas a la ética de los que tenga conocimiento, a través de un correo electrónico denuncias20393@clnicasantamaria.cl o denuncias20393@banmedica.cl, la que se puede hacer de forma nominativa o anónima. También está disponible en el sitio web www.clinicasantamaria.cl

RIESGOS CORPORATIVOS

Para el Gobierno Corporativo, la administración y gestión de riesgos es uno de sus componentes más relevantes. Esta permite crear valor, aumentar la sustentabilidad de la empresa a largo plazo y focalizar el control interno, entre otras.

Se utiliza la Matriz de Gestión de Riesgos de Empresas Banmédica, que detalla los principales riesgos corporativos a los que está expuesta Clínica Santa María, los procedimientos de control de

cada uno de ellos y los distintos planes de acción correspondientes, entre otros aspectos. Los riesgos tienen relación con Seguridad de la Información, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho.

El Gobierno Corporativo tiene identificados los riesgos críticos o de alto impacto, todos ellos ubicados en los procesos de negocio o soporte con el fin de identificar las actividades de control que ayuden a prevenir la ocurrencia.



VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

La solidez financiera es un factor clave para el crecimiento, lo que permite seguir invirtiendo en nueva infraestructura, y así entregar un mejor servicio a los pacientes de la Clínica y cumplir con el nivel que requieren estos usuarios.

2016 y 2017 fueron años positivos en materia económica para Clínica Santa María, donde se generó un valor económico 7% superior al ejercicio del año 2015, lo que permitió distribuir un 6% más de valor y así permitir un crecimiento tanto interno, como de la comunidad.

El siguiente cuadro indica el valor económico generado y distribuido hacia los distintos grupos de interés, comparativo del año 2015, 2016 y 2017.

VALOR ECONÓMICO GENERADO - DISTRIBUIDO

\$M	DIC-17	DIC-16	DIC-15	VAR. %
Ingresos por actividades del negocio	211.266.233	208.540.807	191.357.401	1%
Flujos por financiamiento bancario	12.022.132	8.000.000	8.499.788	50%
Aporte de capital	-	-	-	0%
Otras entradas (salidas) de efectivo	8.150.000	288.221	3.037.360	2728%
Valor económico generado	231.438.365	216.829.028	202.894.549	7%
Pago por actividades de operación				
Pago a proveedores	-131.858.745	-122.622.476	-111.681.060	8%
Inversión y contribución a comunidades	-43.863	-114.397	-275.785	-62%
Inversión y contribución medioambiental	-	-	-	0%
Capital invertido	-3.671.676	-3.732.000	-6.916.667	-2%
Salarios y beneficios sociales a colaboradores	-49.637.318	-42.853.109	-38.608.710	16%
Capacitación al personal	-349.582	-396.538	-369.579	-12%
Pago al estado	-15.774.157	-11.151.560	-12.067.873	41%
Pago de deuda e intereses bancarios	-22.386.364	-28.671.856	-26.436.917	-22%
Dividendos	-7.939.962	-6.779.124	-7.569.044	17%
Valor económico distribuido	-231.661.667	-216.321.060	-203.925.635	7%
Valor económico retenido	-223.302	507.968	-1.031.086	-144%
TOTAL FECU	-223.302	507	-1.031.086	
DIFERENCIA	0	-	-	



CAPÍTULO 4

UN GRAN EQUIPO MÉDICO Y LA MÁS AVANZADA TECNOLOGÍA PARA NUESTROS PACIENTES

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD • CLÍNICA SANTA MARÍA 2016-2017



MUNDO MÉDICO

COMO PARTE DE SU ROL SOCIAL, CLÍNICA SANTA MARÍA ESTÁ ENFOCADA EN SER UN HOSPITAL PRIVADO DE ALTA COMPLEJIDAD. TAMBIÉN SER UN CENTRO DE EXCELENCIA EN FORMACIÓN DE POSGRADO, CON EL OBJETIVO DE APORTAR EN LAS PROBLEMÁTICAS DE SALUD DE LA COMUNIDAD.

EL STAFF de 620* médicos en 81 especialidades, cuenta con el apoyo de inversión en nuevas tecnologías para mejorar y optimizar los procedimientos quirúrgicos, aumentando así la calidad y seguridad de las intervenciones.

Gracias a las diversas especialidades que componen su oferta médica, la Clínica ha podido brindar todas las alternativas de tratamientos para sus pacientes. La alta complejidad en 2016 representó el 21,7% del total de cirugías y en 2017 aumentó a 22%.

De esta forma, en el período reportado hubo avances en diversas especialidades, tales como cardiología, trasplantes y urología, entre otras.

El área de cardiología fue pionera en Chile en realizar la técnica miltraclip, que permite reparar la válvula mitral de manera mínimamente invasiva.

Cabe destacar que también la Clínica se encuentra a la vanguardia en medicina de trasplante de órganos sólidos, ejemplo de esto es la realización de tres trasplantes de hígado en 2016, con lo que se convirtió en una de las pocas instituciones en Chile y Sudamérica en contar con la capacidad de trasplantar todos los órganos sólidos. Por esta razón es considerada como un centro de referencia, al realizar la mayor cantidad de procedimientos en riñón, páncreas, hígado y pulmón, de las clínicas privadas.

El año 2017 estuvo dirigido a aumentar la actividad quirúrgica de todas las especialidades, lo que permitió ofrecer soluciones en temas de alta complejidad a un valor conocido y protocolos estandarizados.

Por otra parte, la especialidad de Ginecología y Obstetricia ocupa el segundo lugar a nivel nacional (tanto en el sistema público como en el privado) con la tasa más baja de cesáreas. Esta característica ha sido destacada y reconocida por el público en general, autoridades de salud y prensa especializada.

*Este staff considera tanto a médicos contratados directamente por la Clínica como a médicos especialistas que no están contratados directamente y que desempeñan su labor en las instalaciones.

Nuevas ofertas asistenciales de alta frecuencia y complejidad 2017:

- Trasplante de médula ósea alogénico

Otro hito del año fue el posicionamiento del Centro del Corazón (el hasta ahora Servicio de Cardiología) que integra todas las prestaciones que requieren los pacientes para tratar enfermedades cardiacas en todas las etapas de la vida, desde recién nacidos a nonagenarios, lo que permitió que durante 2017 se realizaran 322 cirugías cardíacas entre pacientes adultos y pediátricos.

Con el fin de consolidar la oferta médica requerida por sus pacientes, el 2017 se continuó con el apoyo a las áreas clínicas mediante desarrollo de una herramienta de evaluación y estimación de disponibilidades por especialidad, la que permite analizar los usos de infraestructura, junto con determinar la capacidad disponible con que se puede seguir creciendo.



UN ENFOQUE DE ALTA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

A lo largo de su historia, Clínica Santa María ha ido desarrollando inversiones para contar con tecnología de punta que permita apoyar al equipo médico en la entrega de calidad, eficiencia y seguridad para sus pacientes.

EQUIPOS ADQUIRIDOS EN 2016

SCANNER SOMATOM FORCE: equipo de tomografía computada del Servicio de Radiología e Imágenes de Clínica Santa María. Fabricado por la alemana Siemens, permite operar bajo esquema 2x192 cortes, pudiendo realizar estudios complejos en menor tiempo y reduciendo el nivel de radiación, además de tener una mejor calidad de resolución.

MÁQUINA HIPEC: con alta efectividad en tratamiento de distintos tipos de cáncer, la máquina HIPEC (Quimioterapia Hipertérmica Intra-peritoneal) es capaz de entregar una dosis concentrada directo a las células tumorales del peritoneo, siendo el único tratamiento que ha dado buenos resultados en materia oncológica, logrando mejor calidad de vida y aumentar la tasa de supervivencia de nuestros pacientes.

MÁQUINA ECMO: adquisición de una tercera máquina de este tipo, lo que permite aumentar apoyar en programas de trasplantes y otros procedimientos de alta complejidad. Su objetivo es el soporte vital y la capacidad de suplir la función del corazón y pulmón mientras el paciente recupera la funcionalidad habitual de sus órganos.

MICROSCOPIO NEUROQUIRÚRGICO: equipo usado para los procedimientos de neurocirugía, que permite tener una total visualización durante las intervenciones de microcirugía craneal, intervenciones en la columna vertebral, así como otras disciplinas.

EQUIPO ONDAS DE CHOQUE: con el beneficio de no requerir anestesia para el paciente gracias a su naturaleza indolora, la máquina ultrasonido permite realizar tratamientos para personas con disfunción eréctil de índole orgánico que no tienen solución con los fármacos. Cuenta con certificación europea.

EQUIPOS ADQUIRIDOS EN 2017

LITOTRIPTOR CON GENERADOR DE ONDAS DE CHOQUE ELECTROCONDUCTIVA: como complemento al equipamiento terapéutico para procedimientos quirúrgicos urológicos, se renovó el equipo para tratar la litotripsia, adquiriendo un generador de ondas electromagnéticas de última generación, fabricado especialmente para realizar intervenciones muy poco invasivas. Asimismo, se compró un nuevo equipo Sonolith I-SYS del proveedor EDAP- TMS, que dispone de mayor profundidad de penetración para tratar a todo tipo de pacientes sin sedación ni anestesia.

TOMÓGRAFO COMPUTARIZADO GoUp: con el objetivo de potenciar el servicio de imágenes en el área de Urgencia, se incorporó el equipo Somatom GoUp de Siemens, una tecnología totalmente diferente a los escáneres convencionales. Este equipo permite efectuar procedimientos avanzados, extendiendo el campo de atención y detección a casos ambulatorios cuyo diagnóstico temprano previene situaciones de mayor gravedad. A su vez, tiene distintas características, como la flexibilidad y movilidad que entrega a las rutinas diarias de tomografía, que posibilitan realizar un diagnóstico de calidad, alta tecnología y rapidez al paciente dentro del Servicio de Urgencia.

ECOCARDIOGRAFO PEDIÁTRICO: equipo de ultrasonido de última generación para el área de Cardiología Pediátrica ambulatoria, diseñado para entregar imágenes cardíacas en 4D, con un equipamiento adicional para proveer imágenes 2D a pacientes pediátricos, adultos, en el área fetal/obstétrica y para aplicaciones cardíacas, abdominales, transcraneales, vascular periférico, órganos pequeños, entre otras. Empleando procesamiento de imagen coherente y armónico, el sistema brinda el poder computacional, facilidad de imagen, flujo de trabajo flexible y capacidad de actualizaciones y mejoras constantes en favor del desarrollo tecnológico de la Cardiología Pediátrica Ambulatoria.

LAVADORA DESINFECTADORA: su objetivo es aumentar y mejorar la productividad en la Central de Esterilización de la Clínica. Es un equipo para el lavado ultrasónico a alta presión de los instrumentos más complejos -como el de Cirugía Robótica-, que simplifica los procesos diarios y reduce significativamente los tiempos de limpieza del instrumental quirúrgico (puede procesar 144 piezas con lúmenes complejos en 29 minutos), lo que aumenta la seguridad del personal y disminuye los costos de reprocesamiento.

ALIANZAS PARA UN SISTEMA DE SALUD RESPONSABLE

Como ya ha sido mencionado, uno de los objetivos de Clínica Santa María es ser un centro de excelencia en formación de posgrado, lo que significó que durante 2016 fuera campo clínico de 14 programas y de 15 durante 2017. Lo anterior gracias a convenios con cinco prestigiosas universidades del país:



A raíz de estas alianzas, un promedio de 100 becados al año pasa por las dependencias de Clínica Santa María, contribuyendo a la formación de médicos que posteriormente podrán atender la creciente necesidad de salud de la población.

Como no solo es importante la formación académica, sino también la investigación, en 2016 el Centro de Trasplante de Órganos Sólidos, realizó por primera vez un congreso de inscripción gratuita, cuyo objetivo fue educar, unificar criterios y mantener actualizados los conocimientos relacionados a esta especialidad.

Patrocinado por la Dirección Académica de la institución; la Sociedad Chilena de Enfermedades Respiratorias; la Sociedad Chilena de Trasplante y la Sociedad Chilena de Nefrología, el simposio se realizó los días 20 y 21 de octubre y trató sobre trasplante de riñón, páncreas y pulmón. Con más de 100 asistentes, el evento contó con la participación de seis exponentes internacionales expertos en la materia.

Los temas tratados fueron diversos, donde destaca Stem Cells y trasplante de órganos sólidos; infecciones virales; donante vivo no relacionado y cadena de donantes; ECMO como puente a trasplante y su rol en el trasplante, entre otros.

Por otro lado, en la versión 2016 de las IX Jornada de Investigación Clínica, se presentaron 72 investigaciones realizadas en Clínica Santa María, reuniendo a 223 autores de 24 especialidades.

Adicionalmente, se realizaron otras instancias de desarrollo académico.

- ▶ Curso Infiltraciones y Radiofrecuencia en Columna Lumbar
- ▶ ENDOSUR
- ▶ Curso Manejo Intensivo del Recién Nacido Cardiópata
- ▶ IV Curso Internacional de Enfermedades Respiratorias Pediátricas
- ▶ Jornadas Comité de Ética Asistencial
- ▶ II Curso de Cirugía Mínimamente Invasiva en Hernias Abdominales y reconstrucción de pared
- ▶ Curso Lactancia Humana: Clave para el Desarrollo Sostenible
- ▶ Taller de Estudios Clínicos y Buenas Prácticas Científicas
- ▶ Laringe: Una visión integral
- ▶ IV Jornada de Humanización en Salud: Medicina para el cuerpo y Medicina para el alma
- ▶ ¿Cómo enfrentar los desafíos actuales de la Odontología Restauradora?
- ▶ Avances en Cirugía Ortognática y Ortodoncia Quirúrgica
- ▶ VII Curso Formación Médica continúa en Ginecología y Obstetricia

En 2017 se realizó la X Jornada de Investigación Clínica, en la cual se presentaron 86 trabajos de investigación, 14 más que el periodo anterior. Cabe destacar que 15 de las investigaciones fueron expuestas en diversos Congresos Internacionales y de Sociedades Científicas.

Otras actividades fueron:

- ▶ Simposio Manejo Integral Pie Diabético & Ciclo de Cullen
- ▶ Capacitación ORL: Cirugía Láser
- ▶ I Curso Internacional de Intervencionismo Cardiológico
- ▶ Simposio Actualización en Perfusión
- ▶ Curso Odontología en el Adulto Mayor
- ▶ I Simposio La Enfermedad y la Orbitopatía de Graves
- ▶ VII Jornadas de Trastorno del Equilibrio
- ▶ Seminario Apnea Obstructiva de Sueño del Niño y el Adulto



ÉTICA Y TRANSPARENCIA EN EL QUEHACER MÉDICO

En Clínica Santa María existe la convicción que para lograr y mantener una relación sustentable y de confianza con sus grupos de interés, debe primar la ética y transparencia en todo su quehacer, ya que sólo estos valores dan credibilidad frente a sus pacientes y la comunidad.

Para lograrlo, desde 1998 existe el Comité Ético Científico, CEC, el que fue acreditado por la Autoridad Sanitaria en 2014 y cuenta con 8 miembros, quienes se reúnen cada 15 días.

Presidido actualmente por el doctor Agustín Espejo García, su misión consiste en:

1. El CEC de Clínica Santa María tiene por misión velar por la dignidad, derechos, bienestar y seguridad de los pacientes en cuanto a sujetos de investigación.
2. Para ello debe proteger la salud y la vida de las personas que participan en protocolos de investigación y fortalecer en la comunidad médica y de salud, una cultura ética en investigación basada en una adecuada preparación y conocimiento de los principios ético-morales implicados.
3. Al ser un CEC acreditado por el MINSAL, debe revisar y aprobar los fundamentos científicos éticos y legales del estudio, su validez estadística y efectuar un seguimiento detallado del mismo y su correcta conducción.
4. Ante violaciones del protocolo y/o su ejecución, son los encargados de informar a la Dirección Médica y al CMEIS (autoridad de salud).
5. La aprobación final para que un estudio clínico sea efectuado en Clínica Santa María, está condicionado a la respuesta del Director Médico, al cual se le remite un informe con la resolución de este comité.



LOS MIEMBROS DEL COMITÉ ÉTICO CIENTÍFICO SON:

- ▶ **Dr. Agustín Espejo G.**, Presidente
- ▶ **Dra. Marcela Paredes M.**, Vicepresidente
- ▶ **Marila García P.**, Secretaria Ejecutiva
- ▶ **Carolina Pino I.**, Representante de la Comunidad
- ▶ **Francisco Miranda S.**, Abogado
- ▶ **Dr. Hernán Chamorro B.**
- ▶ **Dr. Manuel Delgado R.**
- ▶ **Dr. Marcelo Wolff R.**

PRINCIPIOS BÁSICOS

01

Un principio cardinal de la investigación que involucra participantes humanos es "respetar la dignidad de las personas".

02

Las metas de la investigación, si bien son importantes, nunca deberán estar por encima de la salud, bienestar y cuidado de los participantes en la investigación.

03

La investigación y la innovación son esenciales a la hora de mejorar la salud de la población y de salvar vidas.

- a. Las vacunas impiden infecciones y enfermedades devastadoras.
- b. Los fármacos permiten controlar y tratar enfermedades.
- c. El instrumental o dispositivos médicos permiten diagnosticar enfermedades y mejorar la salud general de la población.

PROVEEDORES: APROVISIONAMIENTO DE LA MEJOR CALIDAD

Los proveedores son un agente clave en la cadena de valor para Clínica Santa María, ya que deben proporcionar productos y servicios de calidad, que cumplan con todos los estándares que se han definido en la institución para el correcto cuidado de cada uno de sus pacientes. Sin duda, son aliados estratégicos para el crecimiento, con quienes se busca generar relaciones de confianza y largo plazo.

Los principales proveedores corresponden a:

- ▶ Farmacéutica
- ▶ Insumos médicos
- ▶ Equipos médicos

El Portal Confirming, es una herramienta sencilla especialmente diseñada para facilitar a los proveedores el apoyo a la gestión y seguimiento de su pago, que se encuentra disponible en www.clinicasantamaria.cl

Si bien existen actualmente convenios con los principales proveedores de equipamiento, insumos y materiales a nivel mundial, en la mayoría de estos casos, estos proveedores cuentan con representantes en Chile que permiten asegurar que los beneficios de la interacción comercial con la Clínica tengan impactos positivos sobre la economía nacional y su sociedad.

Por otro lado, tanto la Clínica como el holding de empresas al que pertenece, tienen la política de fomentar y potenciar los negocios y emprendimientos locales, privilegiando las consultorías, asesorías y servicios profesionales ofrecidos por empresas de capital chileno.

En este sentido, y buscando mejores estándares para sus pacientes, durante 2017 la Clínica realizó la tercerización de algunos servicios, como aseo, plomería, estacionamiento, seguridad y mantenimiento. Este proceso permitió generar sinergias entre empresas externas para optimizar el uso de recursos y mejorar la calidad de las instalaciones.



CAPÍTULO 5

UNA CLÍNICA CENTRADA EN SUS PACIENTES

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD • CLÍNICA SANTA MARÍA 2016-2017

NUESTROS PACIENTES

EN CLÍNICA SANTA MARÍA LOS PACIENTES SON EL PRINCIPAL GRUPO DE INTERÉS, Y NUESTRO COMPROMISO CON ELLOS ES ENTREGAR UNA ATENCIÓN SEGURA Y DE CALIDAD.

En términos porcentuales a diciembre de 2017, las edades de sus pacientes se distribuyen de la siguiente forma:

SEGMENTO	EDADES	PORCENTAJE
Infantil	0-14 años de edad	23%
Joven	15-29 años de edad	21%
Adulto joven	30-44 años de edad	26%
Adulto	45-64 años de edad	21%
Adulto mayor	Igual o mayor a 65 años de edad	9%

CIFRAS ATENCIÓN DE PACIENTES

2016 ▶

27.255
Cirugías

811.931
Consultas Médicas

168.855
Consultas Urgencia

2017 ▶

26.652
Cirugías

934.010
Consultas Médicas

157.022
Consultas Urgencia

PRINCIPALES SERVICIOS Y ATENCIÓN A PACIENTES

La Clínica pone a disposición de sus pacientes toda su tradición y experiencia, la que ha forjado en sus 78 años de existencia.

ESPECIALIDADES MÉDICAS

Adolescencia	Educación Diferencial	Neuropsiquiatría
Anestesiología - Terapia del dolor	Endocrinología	Neurorradiología
Broncopulmonar	Enfermedad Metabólica Infantil	Nutrición
Broncopulmonar Infantil	Fisiatría	Odontología
Cardiología	Flebología Cosmética	Oftalmología
Cardiología Infantil	Fonoaudiología	Oncología
Centro de Diagnóstico y Terapia Endovascular	Gastroenterología	Otorrinolaringología
Cirugía	Genética	Pediatría
Cirugía Bariátrica y Metabólica	Geriatría	Psicología
Cirugía Cabeza-Cuello y Maxilofacial	Ginecología	Psicopedagogía
Cirugía Cardíaca	Hemato-oncología	Psiquiatría
Cirugía de Hernias Abdominales	Infectología	Reumatología
Cirugía Digestiva	Infertilidad	Sobrepeso y Obesidad
Cirugía de Hígado, Vías Biliares y Páncreas	Inmunología y Alergias	Terapias Alternativas:
Cirugía Endoscópica	Kinesiología	Acupuntura
Cirugía en Patología de Mama	Maternidad	Auriculoterapia
Cirugía Oncológica	Maxilo Facial	Terapia del Dolor
Cirugía Pediátrica	Medicina del Viajero	Terapia Ocupacional
Cirugía Plástica	Medicina Interna	Toxicología
Cirugía Robótica	Medicina Nuclear	Trastornos de la Memoria
Cirugía de Tórax	Medicina Preventiva	Trastornos del Movimiento
Cirugía de Urgencia	Nefrología	Trasplante de Órganos Sólidos
Cirugía Vascul ar Periférica	Neonatología	Traumatología
Coloproctología	Neurología	Uroginecología
Dermatología	Neurocirugía	Urología
Diabetología	Neuropsicología	Urología Pediátrica

Para atender de la mejor manera a sus pacientes, Clínica Santa María cuenta con una infraestructura de más de 85.000 m2 construidos, donde ofrece una completa gama de servicios de salud.

INFRAESTRUCTURA 2016



INFRAESTRUCTURA 2017



Junto con lo anterior, la Clínica ofrece servicios adicionales que completan su oferta hacia los pacientes.

- Orientación al paciente en relación a médicos, exámenes y procedimientos.
- Consulta médicas.
- Exámenes y procedimientos.
- Posibilidad de contactar al médico tratante vía e-mail o teléfono.
- Información sobre cobertura de plan de salud nacional.
- Información sobre cobertura de seguros médicos internacionales.
- Entrega de presupuesto de honorarios médicos y servicios clínicos.
- Servicio WIFI en toda su infraestructura, para pacientes y acompañantes.
- Servicios de Medicina Preventiva y Coordinación de exámenes, tanto par chequeos médicos preventivos como crónicos.
- Servicios de Hospitalización para cirugías programadas y de urgencia.

ENFOQUE DE GESTIÓN EN MATERIAS DE FIDELIZACIÓN DE PACIENTES

El modelo de atención de Clínica Santa María se centra en escuchar a cada uno de sus pacientes, con el objetivo de poder dar la mejor respuesta a sus necesidades.

Gracias a la especialización de su oferta y el conocimiento de los requerimientos de sus pacientes, la Clínica recibió en 2016 una distinción en el estudio "El Cliente ¿es lo más importante?", esto dado su modelo de atención y la evaluación que obtuvo por quienes la han preferido para resolver sus problemas de salud.

La fidelización de pacientes durante el 2017, consistió en actualizar las herramientas, encuestas y métricas de satisfacción, teniendo como meta alcanzar estándares internacionales. Para lograrlo implementó el NPS (Net Promoter Score) como indicador de experiencia, el cual mide la lealtad de los clientes basándose en las recomendaciones.

Junto a lo anterior, se trabajó específicamente en unidades de apoyo como estacionamiento, alimentación, aseo y seguridad para evaluar los impactos de las mejoras por cada área, junto con establecer niveles de servicio mínimo para cada uno de ellos.

ENCUESTA DE EXPERIENCIA MATERNIDAD

Se actualizó la encuesta de atención en el Servicio de Maternidad, dirigido a las pacientes que tuvieron su parto en la clínica, diferenciando las necesidades particulares de este grupo de pacientes y de su experiencia.

ENCUESTA POST OPERATORIA HOSPITALIZACIÓN TRANSITORIA

Se creó una nueva encuesta de seguimiento para pacientes con hospitalizaciones transitorias, con el objetivo de poder conocer la evolución de los procesos de recuperación y entregar orientación clínica postoperatoria.

CAMBIOS EN ENCUESTA DE EXPERIENCIA DE PACIENTES

Reordenamiento de la encuesta de experiencia con nueva escala de medición (NPS O-10 con escala internacional) y preguntas de satisfacción.

PRINCIPALES PROYECTOS Y PROGRAMAS EN MATERIA DE FIDELIZACIÓN

SALA DE ALTAS

Para mejorar la experiencia de los pacientes hospitalizados de alta, se diseñó un lugar, cuyo fin es entregar una atención preferencial y ofrecer servicios de entretenimiento mientras sus familiares vienen por ellos a la Clínica.

WORKFLOW 2.0 GESTIÓN DE TICKETS

Se realizó una actualización del sistema de seguimiento de requerimientos de pacientes, adaptándolo correctamente a los procesos internos, para agilizar gestiones como solicitudes de sobrecupos, recetas médicas, ordenes de exámenes, anulaciones masivas, entre otras.

CARGADORES DE CELULAR

Se han implementado en el servicio de Urgencia General y en la sala de espera de familiares cargadores de celular, los que tienen la particularidad de ser portátiles y de tamaño reducido.



OTRAS INICIATIVAS PARA PACIENTES

PARA SERVICIOS AMBULATORIOS:

<p>Mejora en el proceso de agendamiento y confirmación de horas médicas.</p>	<p>Desarrollo de una herramienta que permite tramitar y responder las solicitudes post atención en los centros médicos.</p>	<p>Mejoras en la encuesta de experiencia de pacientes de acuerdo a las necesidades de cada área involucrada, incluyendo evaluación de aspectos requeridos por ley de derechos y deberes.</p>	<p>Definición y apoyo en las mejoras del servicio de WiFi y de estacionamiento.</p>	<p>Cursos para embarazadas desde hace 20 años. Se realizan 4 ciclos anuales, gratuitos realizados por matronas de la Institución.</p>
--	---	--	---	---

PARA SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN:

<p>PROGRAMA DE BIENVENIDA RECIÉN NACIDOS</p> <p>Visitas a las habitaciones de recién nacidos para ofrecer a los padres la publicación del nacimiento en la página web, entrega de regalos, entre ellos el beneficio del Convenio Escolar gratuito por un año.</p>	<p>AULA HOSPITALARIA PEDIÁTRICA</p> <p>Para los pequeños pacientes, que deben pasar por periodos hospitalizados se creó un espacio de continuidad de sus actividades escolares, a través de un programa de apoyo en sus estudios y actividades culturales.</p>	<p>GRUPO DE ACOMPAÑAMIENTO DE PACIENTES</p> <p>Equipo interdisciplinario de voluntarios de la institución que tiene como finalidad dar acompañamiento espiritual a los pacientes que tienen alguna enfermedad grave o han pasado una larga estadía en la Clínica.</p>	<p>PROGRAMA CLOWN</p> <p>Consiste en la visita de payasos a las distintas habitaciones de la Clínica, consultas en el Centro Médico Pediátrico y Urgencia Pediátrica, quienes interactúan directamente con los pacientes mientras están realizándoles algún procedimiento.</p>	<p>ARTE-TERAPIA / PEDIATRÍA</p> <p>Programa creado con la misión de hacer positiva la experiencia de pacientes pediátricos hospitalizados, como en la Unidad de Pediatría y en la Unidad de Pacientes Críticos Pediátricos. En estas actividades se desarrollan talleres de música, relajación, teatro, literatura y narrativa.</p>
--	---	--	---	--

SATISFACCIÓN Y SUGERENCIAS

Dado que el paciente es lo primero, el área de Servicio al Cliente (SAC), se enfocó en ordenar su estructura para ofrecer una mejor y más rápida respuesta a los pacientes en cuanto a sus requerimientos, comentarios y reclamos, y apoyar de manera eficiente a los servicios clínicos.

El SAC se esfuerza continuamente por entregar una experiencia memorable, buscando identificar las expectativas de sus pacientes, ofreciendo soluciones frente a todas las inquietudes y disconformidades que puedan existir con el servicio brindado.

El procedimiento y los mecanismos de reclamación que existen actualmente están soportados por un sistema que permite administrar y hacer seguimiento a las solicitudes presentadas por los clientes enmarcados y no enmarcados en la Ley 20.584.



RESULTADOS DE EXPERIENCIA BIANUAL

Durante el 2016 fueron recibidas 6.644 comunicaciones, de las cuales el 7% fueron sugerencias, el 27% felicitaciones y el 66% reclamos. En 2017, el 28% fueron felicitaciones y un 68% reclamos.

AÑO	2016	2017
Total General	6.644	6.125

Respecto a los reclamos, el tiempo de respuesta promedio en 2016 fue de 10 días y el 2017 fue de 12 días promedio, aumentando en un 20% respecto al periodo anterior.

Los principales motivos de reclamos 2016 y 2017

- ▶ Demora en la atención
- ▶ Mala atención
- ▶ Disconformidad con cobros
- ▶ Información errónea

MODIFICACIÓN Y ESPECIFICACIÓN DE RECLAMOS ASOCIADOS A LA LEY DE DERECHOS Y DEBERES:

Con la finalidad de facilitar y dar continuidad a los reclamos asociados a la Ley de Derechos y Deberes, se modificaron y ajustaron las clasificaciones internas, relacionando los párrafos estrictamente a los artículos de la ley N° 20.584. Estas nuevas clasificaciones quedan establecidas internamente por el "Procedimiento de Gestión de Reclamos" de la Clínica.



RESULTADOS DE EXPERIENCIA PARA SERVICIOS AMBULATORIOS

En cuanto a la evaluación de los centros médicos de la Clínica, durante el 2016 se recibieron 20.035 respuestas, lo que significa una tasa del 9%.

Los pacientes evalúan con un 6,04 la Clínica dada su experiencia de atención en los centros médicos. El NPS fue de 36,4%, con una satisfacción del 80%. El centro médico de mejor evaluación fue el Centro Médico Oncológico con una evaluación de 6.29 y un 88% de satisfacción en el 2016.

El NPS de todos los servicios ambulatorios, que incluye Laboratorio e Imágenes, cerró en un 39,2% en 2016.

2016	Los aspectos que mejoraron en los centros médicos <ul style="list-style-type: none"> ▶ La facilidad para tomar hora, pasando de un 75% de satisfacción en 2015 a un 78% en 2016. ▶ El centro médico con mejor evaluación en disponibilidad de horas fue el Cirugía Plástica, con una satisfacción del 64%. ▶ La facilidad en el procedimiento de pago es lo mejor evaluado en la recepción de los pacientes y el aseo mejora levemente en las salas de espera. ▶ Mejora la puntualidad del médico en atender, pasando de un 68% de satisfacción en 2015 a un 71% en el 2016. 	Los aspectos que se deben mejorar en los centros médicos <ul style="list-style-type: none"> ▶ Los estacionamientos y la disponibilidad de horas, evaluados con un 4,0 y 4,9 respectivamente, mientras que tuvieron una satisfacción del 24% y 42% en comparación. ▶ La satisfacción con respecto a la tranquilidad y comodidad de las salas de espera, que baja al 2015, pasando de un 65% a un 62% y de un 71% a un 67%. ▶ El servicio de WIFI también bajó con respecto a 2015, pasando de un 54% a un 51% de satisfacción.
------	---	---

Durante el 2017, se recibieron 18.827 respuestas, con una tasa del 8%, lo que representó una disminución de un 1% este año.

Los pacientes evalúan con un 6.11 la Clínica dada de su experiencia de atención en los centros médicos. El NPS fue de 43.15%, con una satisfacción del 82.7%. El centro médico de mejor evaluación fue Cirugía Plástica con una evaluación de 6.24 y un 86.4% de satisfacción en el 2017.

El NPS de todos los servicios ambulatorios, que incluye laboratorio e imágenes, cerró en el 2017 en 50%.

2017	Los aspectos que mejoraron en los centros médicos <ul style="list-style-type: none"> ▶ El orden y limpieza en general tuvo una evaluación de 6.24 en el 2017, mientras que en 2016 fue de 6.19. ▶ La cordialidad en la atención en la recepción tuvo una evaluación de 6.14 en el 2017, contra un 6.08 en 2016. ▶ La calidad de la atención del médico tuvo una evaluación de 6.38 el 2017 y 6.33 el 2016. 	Los aspectos que se deben mejorar en los centros médicos <ul style="list-style-type: none"> ▶ La comodidad de la sala de espera, que tuvo una evaluación de 5.79 ▶ La tranquilidad de la sala de espera, que tuvo una evaluación de 5.59 ▶ La disponibilidad de horas, que tuvo una evaluación de 5.1 ▶ La puntualidad del médico a la hora de atender, que tuvo una evaluación de 5.85 ▶ El servicio de estacionamientos, que tuvo una evaluación de 3.98 ▶ El servicio WIFI, que tuvo una evaluación de 5.0 ▶ El portal "Mi Clínica", que tuvo una evaluación de 5.81
------	--	---

RESULTADOS DE EXPERIENCIA PARA SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN

En cuanto a la experiencia en servicio de hospitalización, durante el 2016 se recibieron 5.641 respuestas a encuestas de experiencia de pacientes hospitalizados, que representa el 26,13%.

La evaluación acumulada es de 6.28 al cierre de 2016, manteniendo el nivel de evaluación de 2015 que fue 6.29. Por otra parte, el NPS cerró el 2016 en un 51,3%.

Durante el 2016 el 31% de los pacientes hospitalizados ingresó desde el Servicio de Urgencia, y su evaluación de la experiencia fue de 5,96, levemente menor que el 2015, donde fue de 5,98.

2016

Los aspectos en hospitalización que mejoraron

- ▶ La percepción del servicio de presupuestos y admisión, que mejoró en comparación al 2015, cerrando el 2016 con 6.27 y 6.38 respectivamente (6.05 y 6.33 año 2015), y una satisfacción del 84% y 88%.
- ▶ La evaluación de la preparación, pabellón y la recuperación mejoró en 2016 con respecto a 2015, cerrando todas por encima del 91% de satisfacción.
- ▶ La atención del personal de enfermería cerró el 2016 con altos niveles de satisfacción en todas las variables evaluadas (91% enfermería y 88% Tens), y una calificación similar a la del 2015 de 6,4.
- ▶ Los médicos cierran el 2016 con niveles del 95% de satisfacción y una evaluación de 6.6.

Los aspectos que se deben mejorar en la atención hospitalizada

- ▶ El servicio de alimentación, que tuvo durante 2016 una evaluación de 6.2 y una satisfacción de 83%.
- ▶ La tranquilidad durante la convalecencia, que fue lo más bajo en la infraestructura durante 2016, quedando con un 6.1 y una satisfacción del 79%.
- ▶ El servicio de alta bajó para todas las variables evaluadas: el tiempo de espera en el retiro de la habitación, entrega de indicaciones de enfermería y gestión oportuna del médico cerrando con un 6.3 y una satisfacción del 87%.
- ▶ El estacionamiento, que tuvo una evaluación de 4.94 y una satisfacción del 48%.
- ▶ El WIFI, con una evaluación de 5.75 y una satisfacción del 65%.
- ▶ La farmacia, que bajó en 2016 a una evaluación de 5.95 y una satisfacción del 75%.



Durante el 2017 se recibieron 3.637 respuestas a la encuesta de experiencia de pacientes hospitalizados, con una tasa de respuesta del 23%, lo que representó una disminución de un 3% para este año.

La evaluación acumulada es de 6.31 al cierre del 2017, manteniendo el nivel del 2016 que fue 6.28. Por otra parte, el NPS cerró el 2017 en un 63%, representando una mejora de 11,7%.

Durante el 2017 el 27% de los pacientes hospitalizados ingresó desde el Servicio de Urgencia, quienes evaluaron el servicio de hospitalización con un 85.58% de satisfacción.

2017

Los aspectos en hospitalización que mejoraron

- ▶ La amabilidad de Tens, que tuvo una evaluación de 6.52 en el 2017 y de 6.47 el 2016.
- ▶ La rapidez de respuesta ante el llamado, que tuvo una evaluación de 6.28 en el 2017 y de 6.2 el 2016.
- ▶ La calidad de la alimentación, que tuvo una evaluación de 6.23 en el 2017 y de 6.16 el 2016.

Los aspectos que se deben mejorar en la atención hospitalizada

- ▶ El servicio WIFI, que tuvo una evaluación de 5.44.
- ▶ El servicio de estacionamiento, que alcanzó 5.66.
- ▶ El portal “Mi Clínica”, que tuvo una evaluación de 5.99.

Durante 2017 se generaron 2 proyectos que recogen las opiniones de los pacientes respecto a mejoras en la atención:

MULTICANAL PARA CONFIRMACIONES DE HORAS MÉDICAS

Se realizó una auditoria del proceso y flujo de confirmaciones por horas médicas, lo que permitió encontrar una serie de oportunidades de mejoras, las cuales se están trabajando con los proveedores directos del proceso en sus distintas etapas (Call Center, Sitio web y Sistema de Gestión).

La necesidad de realizar los ajustes en el proceso de confirmación, comenzó de las comunicaciones y reclamos realizados por los pacientes, indicando cuáles son sus preferencias de contacto y satisfacción general del proceso completo previo a su atención médica.

AGENDAMIENTO PROCEDIMIENTOS ENDOSCÓPICOS

Modificación del proceso de agendamiento del servicio de procedimiento endoscópicos, liberando su agenda por medio del Call Center de la Clínica. Esto necesitó el levantamiento del proceso, requerimientos de información, capacitaciones de colaboradores y análisis de condiciones de borde.

Este proyecto nació de la detección de dificultades de comunicación de los pacientes que requieren estos exámenes, dada la complejidad de la programación de estos procedimientos y la alta demanda que tienen.

DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE

Clínica Santa María valora y funda su operación en la transparencia, es por eso que es primordial para la institución que los pacientes conozcan sus derechos y deberes. Constantemente se les entrega esta información a través de sus plataformas: sitio web y salas de atención, entre otras.

LOS PACIENTES TIENEN DERECHO A:

1. Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
2. Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
3. Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
4. Recibir una atención de salud de calidad y segura según protocolos establecidos.
5. Ser informado de los costos de su atención de salud antes del pago.
6. No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
7. Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
8. Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
9. Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.
10. Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
11. A ser incluido en estudios de investigación científica solo si lo autoriza.
12. Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.
13. Que el personal de salud porte una identificación.
14. Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.
15. Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.

DEBERES DE LOS PACIENTES:

1. Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
2. Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.
3. Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
4. Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
5. Tratar respetuosamente al personal de salud.
6. Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.

EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

2016

En octubre de 2016, el Departamento de Calidad de la Clínica realizó una evaluación sobre los derechos de los pacientes, tanto hospitalizados como ambulatorios.

El objetivo principal fue conocer la percepción de respeto de sus derechos, y para esto se realizó un levantamiento que abarcó to-

das las grandes áreas de atención de los pacientes, aplicando una encuesta a 2.059 de ellos acerca de cómo percibieron el respeto de sus derechos por parte de los colaboradores de la Clínica, de acuerdo a los derechos explicitados en la carta de derechos del Ministerio de Salud.

Las respuestas fueron dicotómicas, en SI o NO y los derechos consultados fueron:

- PREGUNTA 1: ¿Se respetó su derecho a información?
- PREGUNTA 2: ¿Recibió un trato digno?
- PREGUNTA 3: ¿Fue llamado por su nombre y atendido con amabilidad?
- PREGUNTA 4: ¿Fue informado de los costos de atención?
- PREGUNTA 5: ¿Se le permitió recibir visitas, compañía o asistencia espiritual?
- PREGUNTA 6: ¿Su médico le entregó un informe de la atención recibida durante su hospitalización?



De los 2.059 pacientes encuestados, 178 (8.6%) consideró que alguno de sus derechos había sido vulnerado.

El derecho a la información de los costos de atención obtuvo la menor evaluación con solo un 85.3% de usuarios que sintieron respetado ese derecho. Al compararlo con el año anterior, se observó una disminución significativa de usuarios respetados en este derecho. Los otros derechos tienen todos porcentajes de valoración de respeto por sobre el 90%.

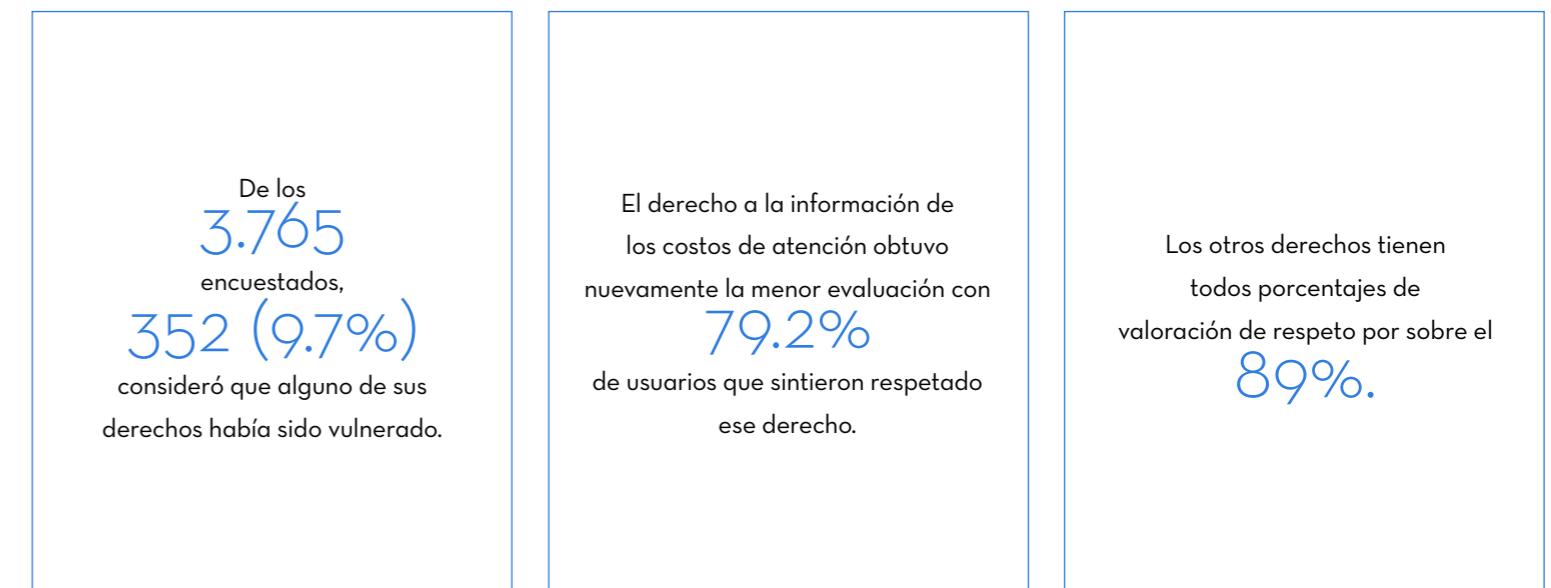
La conclusión principal de esta evaluación es que existe un alto grado de respeto a los derechos de los pacientes. Dados los resultados obtenidos, el derecho a ser informado de los costos de la atención es el área con espacio para mejorar, especialmente en pacientes hospitalizados.

2017

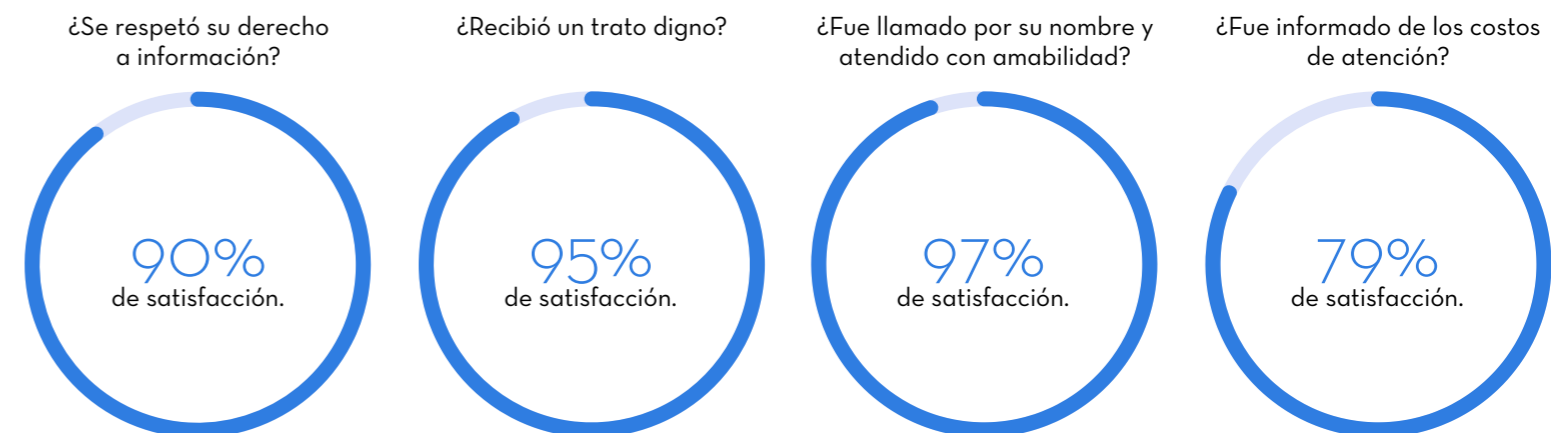
Durante el 2017 se volvió a realizar la encuesta de percepción de respeto de sus derechos a los pacientes de Clínica Santa María, la cual se realizó a 3.765 pacientes, y representó un crecimiento del 82,8% respecto de la base de encuestados el 2016.

La encuesta se aplicó a pacientes hospitalizados y ambulatorios cuando finalizaron su atención.

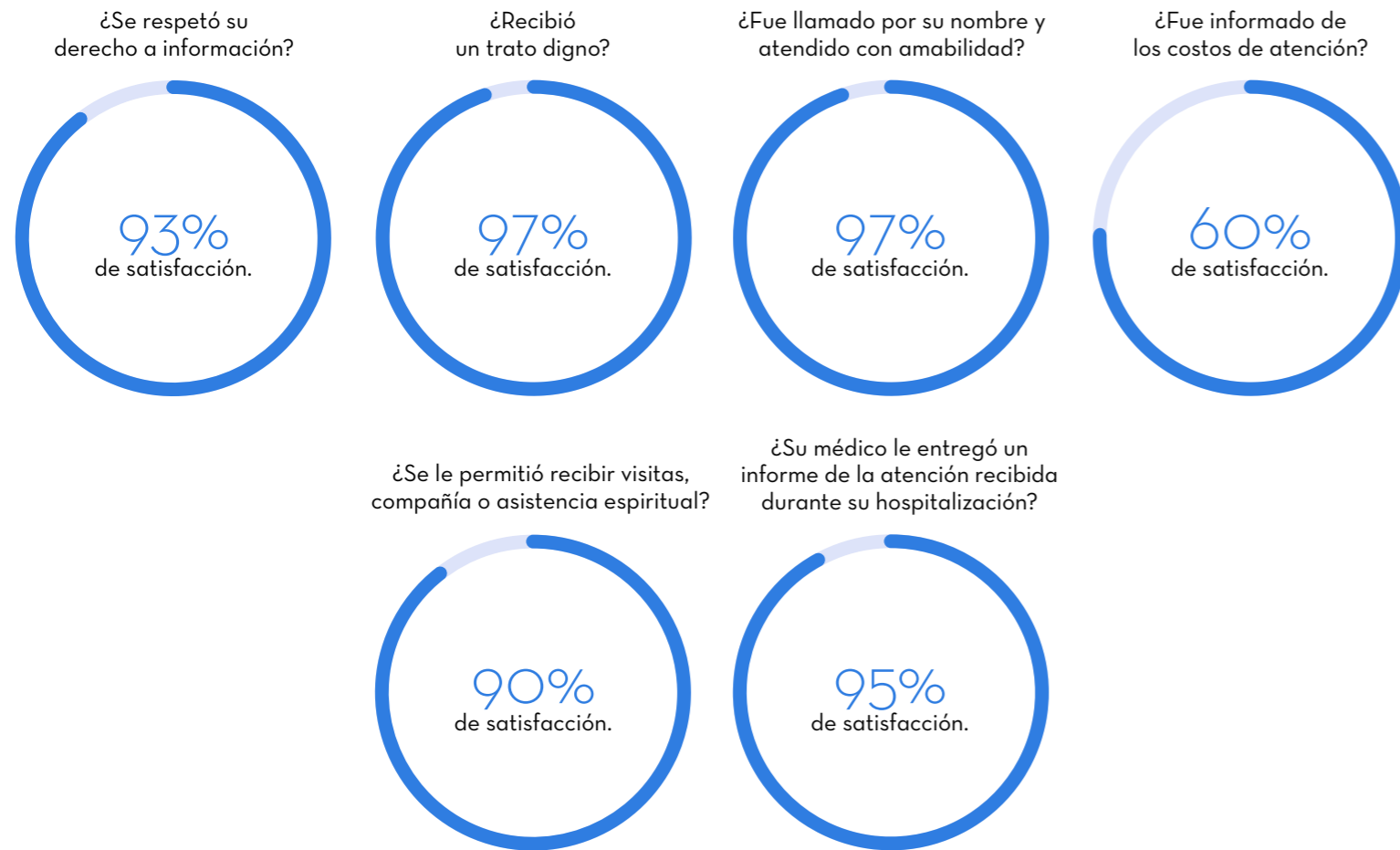
RESULTADOS GENERALES



Los resultados de satisfacción por pregunta en los servicios ambulatorios fueron los siguientes:



Los resultados de satisfacción por pregunta en los servicios de hospitalización fueron los siguientes:



GESTIÓN EN MATERIAS SERVICIO AL CLIENTE

Esta gestión está enfocada en motivar, dirigir y coordinar los requerimientos de los usuarios con las unidades y/o servicios de la Clínica, proporcionando respuestas ágiles y oportunas, basadas en las normas internas.

Clínica Santa María busca entregar una experiencia memorable a cada uno de sus pacientes, identificando sus expectativas, ofreciendo innovación en la atención en salud y soluciones adecuadas frente a las inquietudes y disconformidades que puedan surgir en el servicio

PRINCIPALES PROYECTOS Y PROGRAMAS DE SERVICIO AL CLIENTE

MODELO “SERVIR”

Modelo de Servicio interno que busca impulsar la gestión hacia una cultura orientada a la excelencia para experiencias memorables.

Con este fin, se levantaron las necesidades de distintos grupos de interés (público interno y clientes, principalmente) y las brechas a reforzar. A partir de éstas, se construyeron colaborativamente los pilares del Modelo de Servicio, y se realizó un seguimiento continuo de sus niveles del cumplimiento.

Durante el 2016, se trabajó en un nuevo formato para capacitación del modelo SERVIR, modificando su alcance para facilitar su difusión a todos los colaboradores, a través de la plataforma de uso interno CONECTADOS, en donde se incluyó el modelo SERVIR como programa E-learning.

Los pilares son:

Amabilidad: generamos el espacio para acoger las necesidades de nuestros pacientes y así transmitir calidez y demostrar respeto.

Resolutividad: entregamos lo que el paciente espera de nosotros, gestionando respuestas ágiles y oportunas.

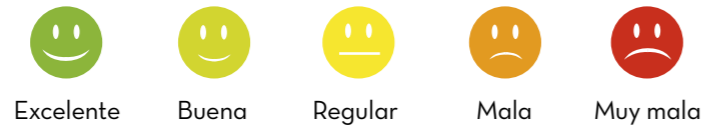
Flexibilidad: nos ponemos en el lugar de nuestros pacientes, buscamos formas innovadoras de responder a sus necesidades administrativas en salud.

Seguridad: somos el respaldo para nuestros pacientes, entregamos respuestas confiables y transparentes ante sus necesidades.

En 2017 se realizó un curso especialmente dirigido a los ejecutivos de atención al cliente y admisión.

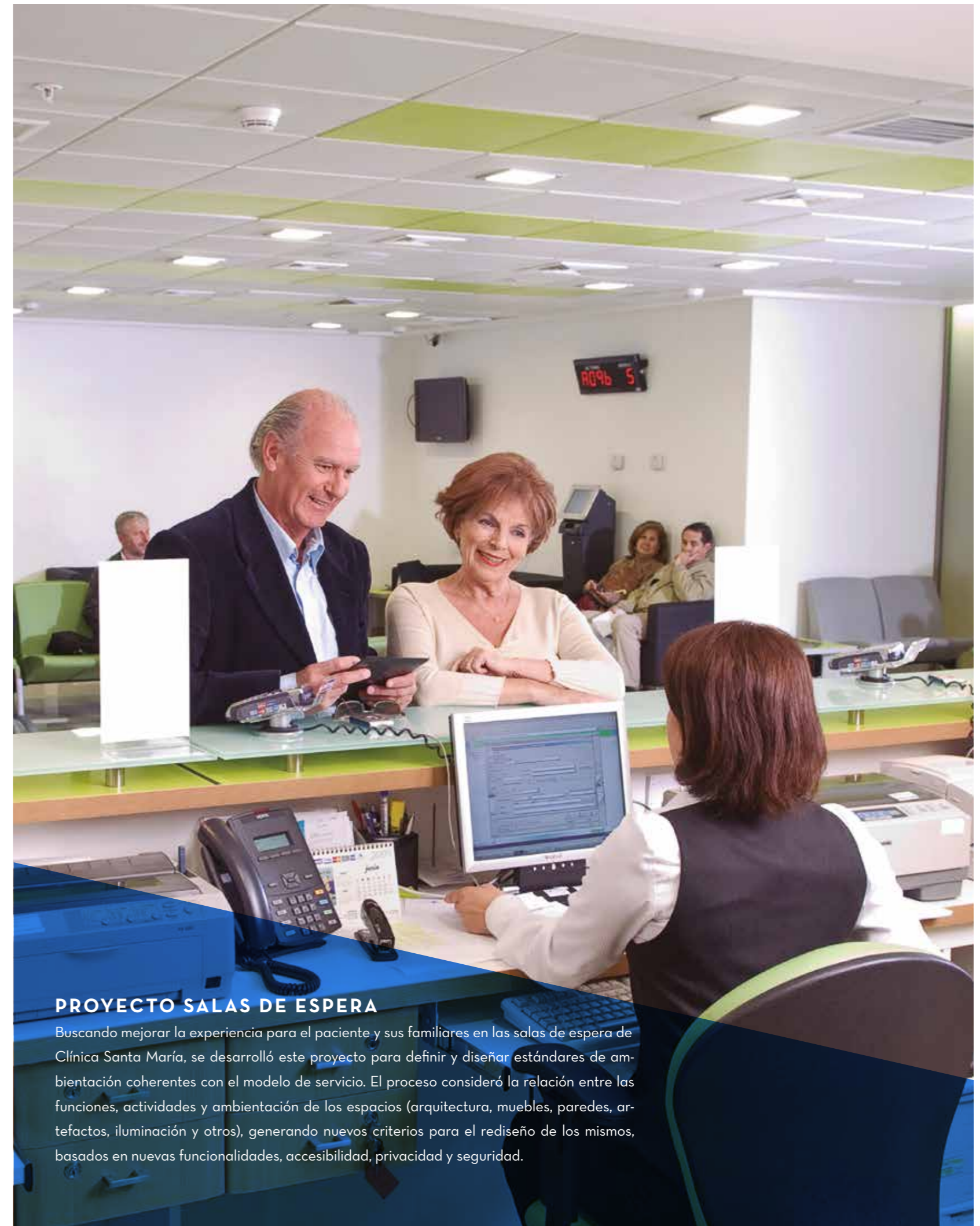
EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LAS RECEPCIONISTAS DE LOS CENTROS MÉDICOS:

En julio del 2017 se instalaron pantallas en los sectores de recepción en el Centro Médico Adultos, Centro Médico Pediátrico, Centro Médico Endocrino, Cirugía Plástica y Centro Médico de Procedimientos, con la finalidad de que los pacientes pudieran evaluar inmediatamente después de ser recepcionados, la calidad del servicio entregado.



Características Evaluadas:

Postura corporal	Uso del celular	Amabilidad y cordialidad	Tiempo de atención	Consumo de alimentos
Contacto visual	Presentación personal	Resolución de problemas	Atención personalizada	Otros aspectos



PROYECTO SALAS DE ESPERA

Buscando mejorar la experiencia para el paciente y sus familiares en las salas de espera de Clínica Santa María, se desarrolló este proyecto para definir y diseñar estándares de ambientación coherentes con el modelo de servicio. El proceso consideró la relación entre las funciones, actividades y ambientación de los espacios (arquitectura, muebles, paredes, artefactos, iluminación y otros), generando nuevos criterios para el rediseño de los mismos, basados en nuevas funcionalidades, accesibilidad, privacidad y seguridad.

EL CENTRO
DEL CORAZÓN

Nuestros doctores tienen mucho que decir
CONOCE SUS HISTORIAS EN **CLINICASANTAMARIA.CL**



POSICIONAMIENTO
EN ALTA COMPLEJIDAD

Durante estos dos años, el área de Marketing y Comunicaciones continuó reforzando el posicionamiento de la Clínica como un centro de referencia en alta complejidad, mediante campañas en medios masivos y digitales.

Estas acciones han dado mayor visibilidad a la institución y a los especialistas -principalmente cardiología- quienes son reconocidos como expertos en distintos temas relacionados con la salud. También, se publicaron los testimonios reales y voluntarios de pacientes de la Clínica, historias que dan cuenta del cambio en su calidad de vida tras someterse a un trasplante de órgano, neurocirugía, cirugía cardíaca, oncológica o robótica, entre otros procedimientos asociados a la alta complejidad.

A comienzos de 2016 se desarrolló una significativa campaña en medios tradicionales y digitales para dar a conocer Focal One, el tratamiento más avanzado para el cáncer de próstata localizado. Estas acciones permitieron superar de manera relevante las expectativas en relación al número de procedimientos realizados durante este periodo.

Además, se realizó una campaña enfocada en informar a los usuarios y público en general de la remodelación del Centro Médico La Dehesa, que amplió su infraestructura utilizando la totalidad del segundo piso, a través del uso de medios publicitarios tradicionales que incluyó avisos e inserto en revistas, gráfica al interior del Mall Portal La Dehesa, sumado a acciones dirigidas al segmento de mercado específico de este Centro, con óptimos resultados.

En la misma línea se trazó el despliegue de la campaña para difundir la apertura del nuevo recinto de Laboratorio en la comuna de Providencia, que comenzó a operar en marcha blanca a fines de 2016.

Durante el 2017 se continuó con la difusión del nuevo Laboratorio y el enfoque estuvo concentrado en reforzar el posicionamiento de la Clínica en materia de alta complejidad.

Bajo este contexto, en octubre comenzó la campaña “El Centro del Corazón”, la nueva imagen del hasta ahora Servicio de Cardiología. El objetivo de esta comunicación fue posicionar a este Centro como líder nacional en diagnóstico y tratamiento de enfermedades cardíacas en todas las etapas de la vida, desde el feto y recién nacido hasta personas nonagenarias.

La primera fase, que mostró a algunos de sus doctores en una dimensión más humana y cercana, incluyó avisos en prensa y radio, vía pública y -por primera vez- cinespot. En materia digital, se realizó publicidad en redes sociales y algunos medios online, además de compra programática. La campaña también tuvo presencia al interior de la Clínica, con branding en áreas específicas, así como difusión en los diversos canales de comunicación interna.

En conjunto con un canal de televisión, se realizó la campaña “Cumple Mi Deseo”, para concientizar sobre la donación de órganos y reunir 200.000 donantes en todo el país. Clínica Santa María se comprometió con el aporte de 1.000 nuevos donantes -entre pacientes y colaboradores- superando la cifra en tiempo récord.

Durante el mes de noviembre también se llevó a cabo una campaña para potenciar cuatro especialidades al interior del Centro Médico La Dehesa: Otorrinolaringología, Oftalmología, Traumatología y Cardiología, con foco en el servicio de gestión de horas.





CAPÍTULO 6
COLABORADORES

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD • CLÍNICA SANTA MARÍA 2016-2017



UN EQUIPO HUMANO QUE AVANZA Y CRECE

LOS COLABORADORES DE CLÍNICA SANTA MARÍA SON UNA PIEZA FUNDAMENTAL DE LA ORGANIZACIÓN, YA QUE GRACIAS A SU TRABAJO ES POSIBLE OFRECER UN SERVICIO PROFESIONAL Y HUMANO A SUS PACIENTES. AÑO A AÑO SE BUSCA ENTREGARLES HERRAMIENTAS QUE LES PERMITAN MEJORAR CADA DÍA.

ÁREAS DE TRABAJO

La estructura de Clínica Santa María se divide en las siguientes áreas:

01 ÁREA MÉDICA

- ▶ Centros Médicos
- ▶ Dirección Clínica
- ▶ Pabellones
- ▶ Procedimientos
- ▶ Radiología
- ▶ Unidades Críticas
- ▶ Unidades Generales
- ▶ Urgencias

02 ÁREA APOYO CLÍNICO

- ▶ Esterilización
- ▶ Farmacia
- ▶ Banco de Sangre
- ▶ Admisión
- ▶ Bodega Farmacia
- ▶ Nutrición
- ▶ Equipos Médicos
- ▶ Cierre Cuentas Pabellón
- ▶ Medicina Preventiva
- ▶ Farmacia Pabellón

03 ÁREA ADMINISTRATIVA

- ▶ Gerencia General
- ▶ Gerencia Comercial
- ▶ Gerencia de Administración y Finanzas
- ▶ Gerencia de Operaciones y Tecnología
- ▶ Gerencia de Desarrollo y Control de Gestión
- ▶ Gerencia de Personas

04 SERVICIOS DE APOYO

- ▶ Hotelería e Higiene
- ▶ Seguridad
- ▶ Estafetería
- ▶ Ropería
- ▶ Estacionamiento
- ▶ Bodega General
- ▶ REAS

CANTIDAD DE COLABORADORES



En el periodo bianual, el énfasis estuvo puesto en el reconocimiento a los colaboradores y en las actividades que integraran a sus familias. Además de aumentar la productividad, asociada a optimización de los tiempos laborales, considerando los indicadores de utilidad, control y equilibrio de los costos del recurso humano, rotación y ausentismo.

Cabe destacar que durante 2017 el nuevo equipo directivo de la Gerencia de Personas impulsó y realizó un profundo diagnóstico de la situación del negocio y del área, a partir del cual se diseñó un Plan Estratégico de Gestión de Personas cuyo objetivo fundamental fue efectuar una transformación cultural que permita al año 2020 consolidar una cultura organizacional de alto desempeño y hacer de la Clínica un gran lugar para trabajar y desarrollarse. Este Plan tiene 4 pilares: Desarrollo de Colaboradores, Desarrollo de Líderes, Reconocimiento y Trabajo como uno.

Asimismo, para abordar los desafíos existentes en materia de sustentabilidad, se creó el área de Responsabilidad Social Corporativa, cuya misión es definir e implementar una estrategia en estos temas, alineada con los objetivos de negocio y la cultura y valores de la organización.

PROYECTOS DESTACADOS EN 2017

Certificaciones American Heart Association: se obtuvo la aprobación para impartir la tercera disciplina de soporte vital avanzado pediátrico (PALS) lo que posiciona a Clínica Santa María dentro del grupo de las 7 instituciones a nivel nacional que cuentan con las tres disciplinas. De igual manera se logró la re-creditación del Centro de Entrenamiento Internacional American Heart Association, por un nuevo período de tres años lo que permite garantizar la continuidad y el crecimiento de los programas de certificación ofrecidos tanto a colaboradores de la Clínica como a otras entidades de salud que así lo requieran.

Acreditación de prestadores institucionales: como parte del proceso de acreditación de Clínica Santa María, la Gerencia de Personas trabajó en la construcción de las nóminas oficiales que integren al personal permanente, transitorio y staff, así como en la revisión y consolidación de todos los indicadores establecidos dentro del ámbito de responsabilidad, a través de un esfuerzo colaborativo con el área clínica. Esto permitió una alineación que facilita mantener los estándares de calidad necesarios para futuros procesos de acreditación.

Recertificación OTEC según norma chilena 2728:2015: se actualizó todo el sistema de gestión de calidad de la OTEC, bajo los parámetros de la nueva normativa, con el objetivo de afrontar de forma exitosa la auditoria de recertificación para ofrecer servicios de mayor calidad con un impacto positivo en la satisfacción de sus clientes y mejorando la rentabilidad del negocio. De igual manera, se definió un plan estratégico a 5 años el cual será implementado a partir del 2018.

COLABORADORES POR GÉNERO



DOTACIÓN POR TIPO DE CARGO Y GÉNERO

CATEGORÍA CARGO	2016						2017					
	Nº TRABAJADORES						Nº TRABAJADORES					
	Femenino		Masculino		TOTAL		Femenino		Masculino		TOTAL	
	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje
Administrativos	136	7,55%	65	10,89%	201	8,4%	146	8,00%	59	9,92%	205	8,5%
Asistente de Kinesiología, Esterilización y Pabellón	3	0,17%	30	5,03%	33	1,4%	3	0,16%	31	5,21%	34	1,4%
Enfermeras	332	18,43%	21	3,52%	353	14,7%	320	17,54%	29	4,87%	349	14,4%
Estafetas	24	1,33%	65	10,89%	89	3,7%	20	1,10%	72	12,10%	92	3,8%
Gerentes y Subgerentes	7	0,39%	14	2,35%	21	0,9%	7	0,38%	14	2,35%	21	0,9%
Guardias de Seguridad ³	0	0%	2	0,34%	2	0,1%	0	0%	2	0,34%	2	0,1%
Jefaturas Área Clínica	57	3,16%	3	0,50%	60	2,5%	56	3,07%	3	0,50%	59	2,4%
Jefes y Supervisores Administrativas	40	2,22%	40	6,70%	80	3,3%	48	2,63%	38	6,39%	86	3,6%
Kinesiólogos ⁴	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,05%	1	0,17%	2	0,1%
Matronas	51	2,83%	0	0%	51	2,1%	55	3,02%	0	0%	55	2,3%
Médicos y Médicos Jefes	39	2,17%	104	17,42%	143	6,0%	34	1,86%	105	17,65%	139	5,7%
Nutricionistas	4	0,22%	0	0%	4	0,2%	3	0,16%	0	0%	3	0,1%
Paramédicos	717	39,81%	123	20,60%	840	35,0%	728	39,91%	121	20,34%	849	35,1%
Personal de Apoyo	12	0,67%	41	6,87%	53	2,2%	11	0,60%	34	5,71%	45	1,9%
Profesionales no clínicos	18	1,00%	7	1,17%	25	1,0%	12	0,66%	10	1,68%	22	0,9%
Químicos Farmacéuticos	10	0,56%	2	0,34%	12	0,5%	12	0,66%	1	0,17%	13	0,5%
Secretarías Recepcionistas	312	17,32%	34	5,70%	346	14,4%	328	17,98%	30	5,04%	358	14,8%
Tecnólogos	39	2,17%	46	7,71%	85	3,5%	40	2,19%	45	7,56%	85	3,5%
TOTAL	1.801	100%	597	100%	2.398	100%	1.824	100%	595	100%	2.419	100%

³ Se dispone de dos guardias de seguridad contratados directamente por la Clínica. La mayoría de los guardias de seguridad que desempeñan su labor en la Clínica son externos.

⁴ Se dispone de dos Kinesiólogos contratados directamente por la Clínica. La mayoría de los Kinesiólogos que atienden a nuestros pacientes son externos.

TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO

GÉNERO	2016		2017	
	Contrato indefinido	Otro	Contrato indefinido	Otro
Hombre	571	26	573	22
Mujer	1.746	55	1.782	42
Total Trabajadores	2.317	81	2.355	64
Total en %	96,62%	3,38%	97,35%	2,65%

PROMEDIO DE EDAD Y PERTENENCIA SEGÚN GÉNERO

	Género	Promedio de Edad en años	Promedio de Pertenencia Empresa
2016	Femenino	Menos de 30 años	32,4%
	Masculino		31,5%
2017	Femenino		28,5%
	Masculino		31,1%

PARTICIPACIÓN LABORAL FEMENINA

2016				2017			
% Mujeres	Nº Mujeres	% Hombres	Nº Hombres	% Mujeres	Nº Mujeres	% Hombres	Nº Hombres
75,10%	1.801	24,90%	597	75,40%	1.824	24,60%	595

MUJERES CARGOS EJECUTIVOS

AÑO	Cantidad mujeres en cargos directivos	% de mujeres en cargos directivos (en relación al total de cargos directivos)	Cantidad mujeres en cargos ejecutivos (jefes, subgerentes y gerentes)	Total mujeres	Total dotación
2016	7	33,33%	112	1.801	2.398
2017	7	33,33%	114	1.824	2.419

TASA DE ROTACIÓN

GÉNERO	2016	2017
Hombre	29,98%	24,90%
Mujer	19,60%	19,60%
PROMEDIO	24,79%	22,25%

TRABAJADORES EXTRANJEROS

	TOTAL PERSONAS	% DE EXTRANJEROS
2016	2.398	1,38%
2017	2.419	1,61%



CLIMA LABORAL

Tener un buen clima laboral permite contar con un equipo humano comprometido con la organización y su estrategia, lo que ayuda a lograr los objetivos y obtener los resultados esperados, además de ser una herramienta de retención para los colaboradores.

Desde 2014 se realizan anualmente estudios que permiten conocer y medir el ambiente de trabajo en la Clínica. Se ha ido progresando gracias a diversos cambios en el proceso, a través de los cuales, se logró un alza en el porcentaje de participación y una importante mejora de la satisfacción general, evidenciando los avances en esta gestión.

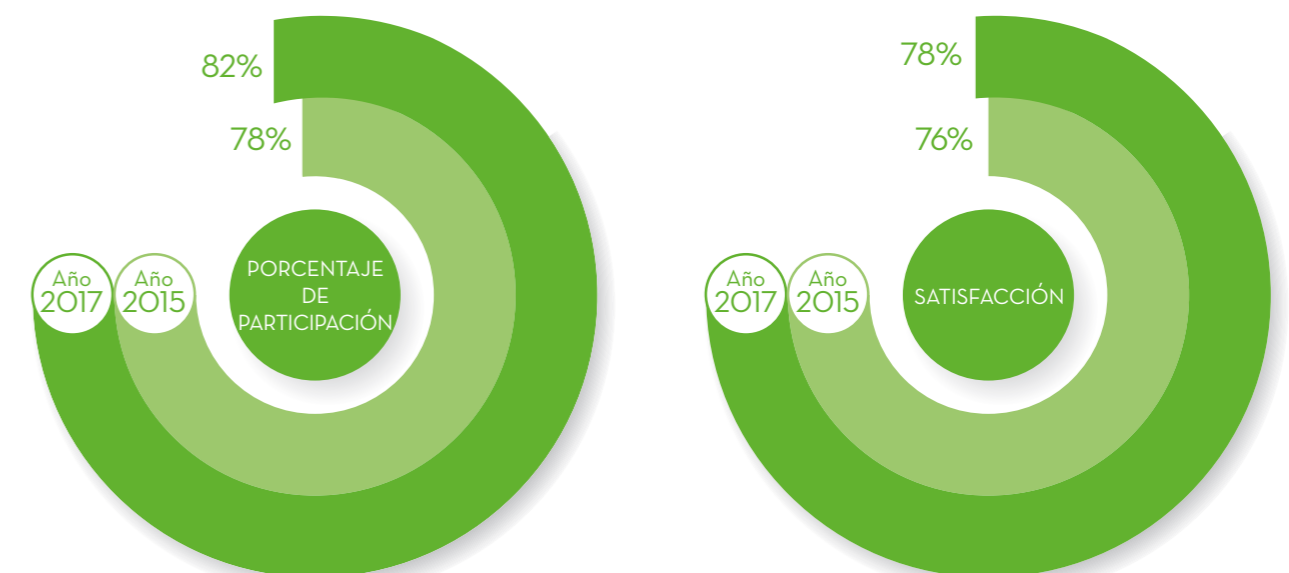
Para garantizar un proceso transparente e imparcial, la encuesta se realiza de manera anónima, en papel y siendo procesada en su totalidad por una consultora externa. Esto también permite resguardar la confidencialidad de la información.

Una vez concluido el proceso, los resultados se socializan con los Directores Clínicos y se hace entrega de un informe ejecutivo a Gerentes y Subgerentes, así como a las 230 jefaturas, a quienes se les proporciona un documento detallado con sugerencias de acciones transversales y por unidades en los casos más críticos.

Dentro del enfoque de gestión, respecto al clima laboral, el foco durante 2016 fue mejorar las dimensiones más críticas de acuerdo a los resultados de la encuesta anterior, además de intervenciones en unidades específicas.

En 2017 el énfasis se puso en finalizar las intervenciones iniciadas el año anterior. Por otra parte, como una manera de potenciar la gestión del clima laboral, se alinearon todas las iniciativas producto de la entrada en vigencia del protocolo ISTAS 21, asociado al manejo del riesgo psicosocial.

ESTUDIO DE CLIMA LABORAL



PRINCIPALES PROYECTOS EN CLIMA LABORAL

El año 2016 se potenciaron las comunicaciones internas, un programa de liderazgo y la intervención de áreas específicas;

► **Comunicaciones Internas:** reuniones periódicas de coordinación con el área de Marketing y Comunicaciones para implementar mejoras tanto en el contenido como en la forma de llevar a cabo este proceso informativo hacia los colaboradores.

► **Programa de Liderazgo:** levantamiento de las principales necesidades asociadas al rol de líderes de la organización.

Destacan:

- Cultura: equipos colaborativos y manual de buenas prácticas.
- Capacitaciones: en atención al cliente/paciente.
- Gestión de personas: sistema de reconocimiento y evaluación para coordinadoras.
- Oportunidades de mejora en Operaciones: higiene, ropería y nutrición.

Las principales acciones durante el 2017 fueron:

Mejoras a la encuesta de clima, en la segmentación de la información y la inclusión de nuevas preguntas relevantes.

► **Intervenciones de clima en distintas áreas a mejorar:**

- Neonatología
- Calidad y Control de Infecciones
- Pabellón
- Procedimientos Endoscópicos y Hospitalización Transitoria
- Esterilización
- Seguridad
- Servicios Generales
- Hotelería
- Medicina Preventiva
- Cardiología



DIVERSIDAD, INCLUSIÓN E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

En Clínica Santa María se promueve la no discriminación por género, nacionalidad, estado de salud, etnia, credo, preferencia política, orientación sexual o ningún otro. Esto permite tener una diversidad de ideas, puntos de vista y proyectos, que facilitan la innovación e inclusión social.

RECLUTAMIENTO Y ROTACIÓN

Tecnologías de la Información, en conjunto con la Gerencia de Personas, habilitó la plataforma de gestión de personas y talentos RP Success Factor, solución componente de la suite SAP, que permite hacer más eficientes los procesos de reclutamiento, evaluación y beneficios de todos los trabajadores de la Clínica.

El uso de esta plataforma facilita el trabajo de la Subgerencia de Desarrollo Organizacional al contar con un repositorio único de información de todos los colaboradores de la Clínica.

La configuración del módulo fue posible gracias al proyecto “Conectados”, que permitió realizar estos procesos con mayor trans-

parencia, ya que se puede acceder y comparar a los diferentes candidatos para un cargo, así como también contar con dos portales de empleos: interno y externo.

En el caso de cargos críticos, se incorporaron ejercicios de simulación assessment al proceso, lo que permite observar a los postulantes en un contexto más real de desempeño, acompañando al nuevo colaborador y a su jefatura en el proceso de inducción y planificación de objetivos.

Los resultados de este proceso permiten contar y formar con un equipo humano del más alto nivel profesional.

NUEVAS CONTRATACIONES

AÑO	Nº DE CONTRATACIONES POR GÉNERO		Nº DE CONTRATACIONES POR EDAD			
	Mujer	Hombre	Menos de 30 años	30 a 40 años	40 a 50 años	mayor de 50
2016	153	92	143	60	25	17
2017	147	91	360	174	97	78
TOTAL	894	439	725	313	171	124

INDICADORES DE ROTACIÓN

	2016	2017
PORCENTAJE DE ROTACIÓN DE COLABORADORES TOTALES, EN RELACIÓN AL TOTAL DE COLABORADORES	24,8%	22,3%

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Para potenciar al equipo humano y proporcionar a la organización el talento que requiere para afrontar los diferentes desafíos, el 84% de los colaboradores recibieron evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional durante el 2016, y el 86% en 2017. De esta forma, se buscó reforzar sus fortalezas y desarrollar el conjunto de sus capacidades.

En ambos años, el foco en el ciclo de gestión de desempeño fue apoyar y monitorear el empoderamiento y conocimiento del proceso por parte de los líderes. Para ello, se realizaron capacitaciones y se acompañó a los líderes en la entrega de la retroalimentación.

Por otro lado, se implementó una metodología de Capacitación de Brechas que tiene como objetivo promover el cambio conductual y aumentar el nivel de competencia evaluado por la jefatura. Esta metodología incluye un módulo presencial de inicio, actividades a distancia y un módulo presencial de cierre, todo organizado en torno a un proyecto asociado al trabajo.

Durante 2016 se realizó la implementación de la plataforma Success Factors con las estrategias de capacitación y gestión. Los cambios más significativos fueron en las funcionalidades, la disposición de aplicaciones, accesos y que por primera vez el evaluador podía administrar el proceso completo.

En 2017, con respecto al proceso de calibración, se activó la funcionalidad en el sistema para revisar y eventualmente modificar, junto con el líder correspondiente, evaluaciones que generaban distorsión en las curvas de distribución normal.

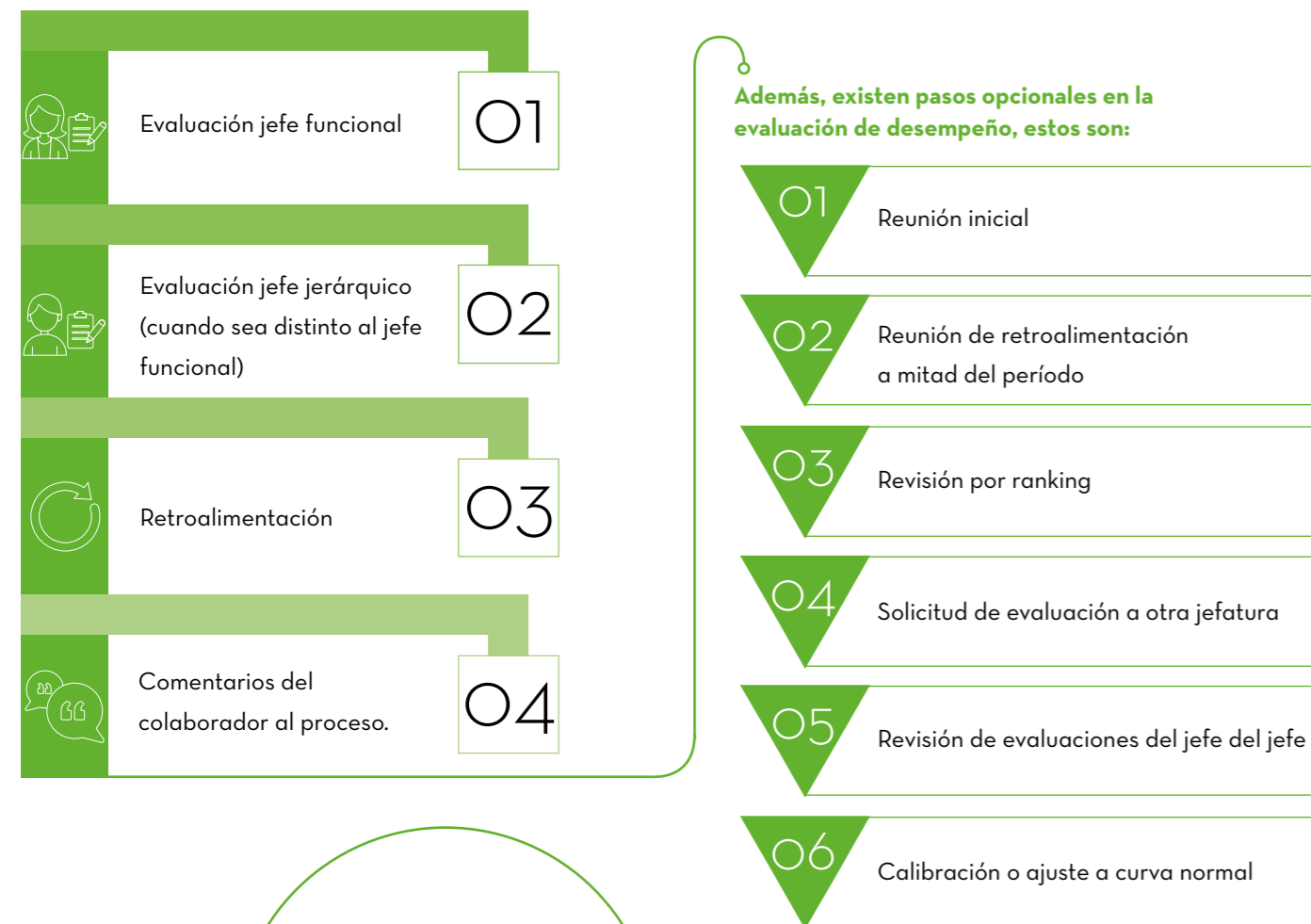
Finalmente, de acuerdo al plan definido, se llevaron a cabo las actividades asociadas al desarrollo y adecuación de las opciones correspondientes a metas y sucesión, las cuales permitirán fortalecer aún más el proceso de gestión del desempeño en toda organización.



PROCESO DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

El desempeño es evaluado por competencias conductuales de forma descendente (90°), en períodos anuales, a todas las personas contratadas indefinidamente, con un mínimo de seis meses de antigüedad al final del periodo.

LA EVALUACIÓN ES TRANSPARENTE Y EL SISTEMA ASEGURA EL PASO OBLIGADO POR LAS FASES DE:



Paralelamente a este proceso, el grupo de ejecutivos de la Clínica (Gerentes y Subgerentes) es evaluado por método GETCARE de Holding Banmédica.

SALUD Y SEGURIDAD

La salud y seguridad de los colaboradores es un tema prioritario en Clínica Santa María, con el fin de resguardar su calidad de vida y la de sus familias.

Durante 2016, el enfoque de gestión en Prevención de Riesgos estuvo dirigido al cumplimiento e implementación de los protocolos de vigilancia de la salud de colaboradores, impuestos por el Ministerio de Salud para el área clínica y en el que se abarcaron distintas materias, tales como:

- ▶ Prevención de riesgos psicosociales.
- ▶ Trabajadores expuestos a citostáticos.
- ▶ Identificación y evaluación de factores de riesgos asociados a trastornos de extremidades superiores.
- ▶ Exposición ocupacional a ruido.
- ▶ Programa de vigilancia por exposición a radiación UV.
- ▶ Exposición laboral a tuberculosis.
- ▶ Programas impulsados por el organismo administrador para proteger a los trabajadores expuestos a formaldehído y glutaraldehído en las distintas unidades de la Clínica.

Además, hubo una orientación marcada a la disminución de los accidentes laborales en las unidades de la institución, implementando distintos planes de acción en conjunto con los líderes de las áreas, para generar conciencia y control de las conductas inseguras de los colaboradores.

Con esta medida, se logró minimizar en un 33% de los accidentes, manteniendo la tendencia a la baja en las estadísticas de accidentabilidad y siniestralidad.

El foco de trabajo en 2017 fue la implementación de protocolos de vigilancia de salud emitidos por el MINSAL, priorizando la ejecución de medidas que permitieran controlar y/o disminuir la exposición a los riesgos considerados. De la misma forma, se planificaron e implementaron acciones para aquellos agentes contaminantes que no se encuentran normados, pero que de igual manera requieren control ocupacional por su nivel de peligrosidad.

En el ámbito de la prevención de accidentes laborales, al igual que en el 2016, se continuó trabajando en las unidades de la Clínica fomentando el autocuidado entre los funcionarios y proporcionando herramientas a los líderes en esta materia.

Siguiendo la tendencia, se consiguió disminuir en un 25% el número de accidentes de trabajo.

Por último, otro ámbito importante dentro de la gestión preventiva fue el control permanente sobre las empresas externas que prestan servicios en la Clínica, para dar cumplimiento a la Ley 20.123 de Subcontratación.



PREVENCIÓN DE RIESGOS 2016

- ▶ Proyecto de prevención de riesgos psicosociales, y en el que se trabajó en conjunto con el Comité Psicosocial de Clínica Santa María, en donde participan distintos líderes de la organización.
- ▶ Proyecto de capacitación a todos los colaboradores para actuar en caso de emergencia, los cuales se enfocan en las normas internas de la institución, en una participación activa de los líderes de cada unidad y brigada de emergencia, finalizando con el ejercicio de simulacro general.
- ▶ Proyecto de prevención de accidentes en la unidad de Higiene Hospitalaria, el cual se desarrolló en conjunto con las jefaturas y supervisores para minimizar la ocurrencia de los accidentes, obteniendo una disminución del 35% comparado con períodos anteriores.

Otras iniciativas:

01 SALUD LABORAL:

Cumplimiento del Programa de Salud Laboral, que considera el programa de vigilancia médica al personal expuesto a ruido, xilol, formaldehído, radiaciones ionizantes, óxido de etileno, drogas citostáticas, glutaraldehído, y evaluaciones ambientales en las áreas expuestas a agentes físicos y químicos.

02 PROTOCOLOS MINISTERIALES:

Se implementaron los protocolos de vigilancia ocupacional ministeriales, como Protocolo de Exposición Ocupacional a Ruido (PREXOR), Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Norma Técnica de Identificación y Evaluación de Factores de Riesgo de Trastornos Músculo-esqueléticos Relacionados al Trabajo (TMERT) y Protocolo de Vigilancia Epidemiológica de Trabajadores Expuestos a Citostáticos.

03 PROGRAMA DE PAUSAS SALUDABLES:

Puesta en marcha de pausas en las jornadas de trabajo en servicios administrativos, clínicos y de apoyo.

04 MES DE LA PREVENCIÓN:

Durante agosto de 2016 se llevó a cabo una campaña en la que se concientizó a los colaboradores en temas como la prevención de accidentes cortopunzantes, golpes y caídas, dermatitis y sobreesfuerzo.

05 PROTECCIÓN RADIOLÓGICA:

Cumplimiento del Programa de Trabajo de Radioprotección, que abarca la protección personal de un total de 620 colaboradores.

06 MANEJO DE EMERGENCIAS:

Se continuó el trabajo de años anteriores para dar cumplimiento al Programa de Capacitación de Manejo de Emergencias No Médicas del año 2016, priorizando la capacitación en los lugares de trabajo, dirigida a los líderes de evacuación y al personal en general, obteniendo un 60% de participación de la dotación. Se finalizó el programa con un simulacro de emergencia y evacuación.

07 PREVENCIÓN DE ACCIDENTES:

Continuando con el objetivo de disminuir el número de accidentes laborales y entregar ambientes más seguros, se llevó a cabo una intervención preventiva en accidentabilidad, que, sumada a las otras iniciativas mencionadas anteriormente, redujeron en un 33% el número total de accidentes de trabajo. Por otro lado, los días de licencias por concepto de contingencias laborales disminuyeron en un 51%. Ambas cifras, alcanzaron el nivel más bajo en los últimos cinco años.

INDICADORES DE SEGURIDAD

NÚMERO DE ACCIDENTES CON TIEMPO PERDIDO		ÍNDICE DE FRECUENCIA	
2016	2017	2016	2017
61	36	501,41	241,28

DESEMPEÑO SALUD Y SEGURIDAD

INDICADOR	2016		2017	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Accidente con tiempo perdido	46	15	31	5
Accidente sin tiempo perdido	70	27	66	16
Días perdidos	497	111	563	175
Víctimas mortales	0	0	0	0
Cantidad de enfermedades ocupacionales	5	0	7 ^s	1

^s2 de las 7 enfermedades profesionales aún se encuentran en estudio para la calificación final.

08 RIESGOS PSICOSOCIALES:

Como parte del proceso que indica el protocolo ministerial, se instauró el Comité de Aplicación, que se compone de manera paritaria con representación de los trabajadores y de la empresa, implementando distintos planes de intervención para minimizar los niveles de riesgo identificados.

09 OTROS:

Dentro del programa de Desarrollo de Personas, se permitió a colaboradores y familiares efectuar su práctica profesional en el área de prevención de riesgos. Por medio de esta iniciativa, siete personas terminaron sus estudios en esta carrera.



PREVENCIÓN DE RIESGOS 2017

01 PROGRAMA DE CONTROL DE LA EXPOSICIÓN A FORMALDEHÍDO:

Se implementó en unidades clínicas, elaborado con el apoyo de Asociación Chilena de Seguridad.

02 PROGRAMA DE TRABAJO EN LA UNIDAD DE ESTERILIZACIÓN:

Denominado 360°, en donde se buscó la disminución de accidentes a través del autocuidado y del reconocimiento de riesgos por parte del trabajador antes de comenzar su labor. Con este programa se logró alcanzar una meta de 173 días sin accidentes de trabajo, además de reducir en un 33% el número de accidentes en esta unidad en comparación al año 2016.

03 PROGRAMA DE SUPERVISIÓN SEGURA:

Se continuó con esta iniciativa en la Unidad de Higiene, en donde se logró una reducción de un 49% en el número de accidentes de trabajo.

04 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN EMERGENCIA Y EVACUACIÓN:

Concluyó de manera exitosa para los funcionarios de la Clínica, en donde además se realizó una capacitación especial a los líderes de evacuación de cada unidad.

05 CAMPAÑA DE PREVENCIÓN DE RIESGO:

En agosto se abordaron los temas con mayor incidencia de accidentes en Clínica Santa María: golpes, caídas, dermatitis y sobreesfuerzo. Lo anterior fue realizado con diversas actividades, tales como caminatas de seguridad, capacitaciones, talleres grupales y un examen oftalmológico preventivo.

06 OTROS:

Para lograr una mejor gestión en materia de prevención de riesgos, 18 colaboradores conformaron el Comité Paritario de Higiene y Seguridad tanto en 2016 como en 2017.

BENEFICIOS CON FOCO EN LA FAMILIA

Clínica Santa María invirtió \$2.415.885.648 en 2016 en beneficios sociales y bienestar para sus colaboradores. Para 2017, en tanto, la inversión en estas materias fue de \$3.713.061.769.

Durante el 2016 se mantuvo el interés por integrar a las familias de los colaboradores y reconocer a los distintos estamentos. Por este motivo, la Gerencia de Personas desarrolla anualmente variadas iniciativas, entre ellas está la "Fiesta de Navidad" en el Parque de Entretenimientos Mampato, donde se comparte en familia un momento inolvidable, congregando a más de 2.500 personas entre adultos y niños.

Es importante destacar las actividades con énfasis en el entorno familiar de los colaboradores, dentro de las cuales sobresalen las escuelas de verano, especialmente la escuela de párvulos, la cual se extendió por dos semanas, dirigida a niños de 3 a 6 años, brindando una mayor tranquilidad a sus padres, mientras cumplen sus labores en la Clínica.

Relevantes también resultan ser en enero y febrero las actividades efectuadas para niños y jóvenes desde 6 y hasta 16 años, hijos de colaboradores, quienes participaron de diversos talleres artísticos y deportivos, además actividades de recreación en piscina. La culminación de estos programas se efectúa en conjunto con sus familiares, en una presentación.

En la localidad de Catemu, y durante una semana, se desarrolló un proyecto educativo para niñas y niños de 7 a 16 años, donde tienen la posibilidad de recibir una formación educativa al margen de las entidades formales, como son la escuela y la familia. De este modo el tiempo libre de vacaciones se transforma en aprendizajes y aventuras.

Estas actividades orientadas al entorno familiar repercutieron en más de 400 familias de colaboradores.

Es importante destacar que a fines del 2016 se realizó la ceremonia de premiación por años de servicio a 40 colaboradores. En esta oportunidad se realizó un especial reconocimiento a quienes, por su trabajo y entrega, han permanecido 20, 25, 30, 35, 40 y 45 años en la institución.

También reconocieron las diversas profesiones de la salud que trabajan en la Clínica, (técnicos paramédicos, enfermeras, nutricionistas, tecnólogos, kinesiólogos, matronas, etc.), considerando la exigencia de sus roles en términos de horarios, lo que algunas veces dificulta el encuentro con la familia.

Otro de los beneficios es el seguro de salud complementario para todos los colaboradores de la Clínica, con más de un año de antigüedad, que cubre prestaciones ambulatorias y de hospitalización.

Asimismo, se creó el área de Calidad de Vida con el propósito de generar propuestas e iniciativas que impacten de forma positiva en el bienestar de las personas, logrando el ansiado equilibrio vida-trabajo.

DESARROLLANDO NUEVAS COMPETENCIAS

El programa de desarrollo de competencias se estructura de la siguiente manera:

01 PROGRAMA DE PROFUNDIZACIÓN CLÍNICA

Su objetivo es aportar al desarrollo de competencias técnicas de colaboradores profesionales y técnicos, con impacto en la calidad de atención a pacientes.

02 PROGRAMA DE NIVELACIÓN DE BRECHAS

Destinado a disminuir la diferencia entre los puntajes esperados y los obtenidos en evaluación anual de competencias conductuales. Se concentra en las competencias críticas para el cargo en la unidad de trabajo.

03 PROGRAMA DE SIMULACIÓN CLÍNICA

Su finalidad es desarrollar competencias técnico-conductuales en ambientes clínicos realistas para profesionales y técnicos de unidades clínicas. En 2016 se inició la evaluación de competencias técnica cardiopulmonar para la Unidad de Paciente Crítico Adultos.

En 2016, 2.091 personas fueron capacitadas en Clínica Santa María, completando un total de 54.412 horas efectivas, con lo que cada colaborador recibió un promedio de 26 horas de capacitación, en 52 cursos diferentes que fueron ejecutados durante el año.

Por otro lado, en 2017 fueron capacitadas 927 personas, alcanzando un total de 46.331 horas efectivas, que significan en promedio, que cada colaborador de la Clínica recibió 50 horas de capacitación, en 28 cursos diferentes implementados en el período.

En este año, también se llevó a cabo el lanzamiento del módulo de aprendizaje en la herramienta Conectados, iniciando así el proce-

so de consolidación de las bases que permitirán generar la transición hacia la modalidad de formación E-learning. Con base en esta implementación, se trabajó en el traspaso de los contenidos asociados a la humanización de la salud, que mantiene la relación con los planteamientos de la OMS, en lo referente al respeto a la dignidad humana y trato no discriminatorio, a un formato digital con casos de aplicación. El objetivo es poder masificar este programa a todos los colaboradores en un plazo de 3 años, entre 2018 - 2020. En función de lo anterior, se capacitó a 200 colaboradores completando un total de 760 horas.

PRINCIPALES PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN BIANUAL

Las principales iniciativas en capacitación durante este periodo fueron:

01 METODOLOGÍA DE CAPACITACIÓN DE BRECHAS

De acuerdo a los resultados de la Evaluación de Desempeño 2015, donde se identificaron 469 colaboradores que requerían mejorar brechas de desempeño, vinculado a competencias críticas, tanto transversales y/o específicas. A estas personas se les invitó a participar de una nivelación voluntaria durante 2016.

La capacitación se enfocó en el cambio tecnológico, las nuevas generaciones y la importancia de compatibilizar la vida laboral y personal.

En síntesis, se incluyó un módulo presencial de inicio, actividades a distancia y uno presencial de cierre, todo organizado en torno a un proyecto asociado a su trabajo, buscando el cambio conductual y el aumento en el nivel de competencia conductual evaluado por la jefatura.

02 CAPACITACIÓN A CAJEROS RECEPCIONISTAS

Apoyo en el diseño y ejecución de curso de procedimientos, competencias técnicas, desarrollos conductuales y claridad del rol para cajeros recepcionistas.

Adicionalmente, fueron 416 colaboradores los que participaron en el proceso de inducción corporativa, la que está destinada para que los nuevos miembros del equipo de Clínica Santa María, cuenten con la información necesaria de ella y así puedan entregar un servicio adecuado, completamente orientado a sus pacientes y usuarios.

El manejo de infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS) fue otra capacitación que recibieron 318 de los colaboradores del área clínica, con el fin de controlar y prevenir la aparición de infecciones que el paciente adquiera mientras recibe tratamiento por alguna condición médica o quirúrgica.

“LA DIMENSIÓN HUMANA EN LA ATENCIÓN DE SALUD”

Con el objetivo de desarrollar habilidades orientadas a la comunicación y el relacionamiento con los pacientes, que hagan de la atención en salud un servicio integral y centrado en el trato humano que requiere, durante el 2016 se capacitaron 318 colaboradores (11%) en esta materia.

A través del curso, se explicitó la necesidad de tratar al paciente “considerándolo en su condición humana” y, a su vez, revalorizar sus necesidades en relación al equipo de salud; lo que guarda relación con lo señalado por la Organización Mundial de la Salud sobre: 1) respetar la dignidad humana, y 2) el trato no discriminatorio, como elementos constituyentes de un enfoque en los Derechos Humanos.



RELACIONES LABORALES

Los trabajadores sindicalizados en 2016 representaron un 79,6% de mujeres y un 59,6% de hombres, mientras que en 2017 fue de un 81,5% y 62,9% respectivamente, lo que permite generar una re-orientación constante entre la institución y sus colaboradores.

Con la finalidad de mejorar las relaciones laborales durante el 2016 se implementaron las siguientes iniciativas:

► **Estudios de carga de trabajo:** consistió en analizar los sistemas de turnos de las unidades de Medicina y Cirugía, Kinesiología, Centro Médico Adultos y Banco de Sangre, para implementar junto a los jefes de los respectivos servicios, una nueva organización de los “sistemas de horarios y turnos”, lo que mejoró las coberturas horarias y disminuyó los refuerzos de las jornadas. Esta iniciativa tuvo una buena evaluación por parte de los colaboradores involucrados.

► **Programa de Metas Comunes:** implicó la coordinación y seguimiento de la gestión de los líderes de 15 servicios clínicos. Para esta iniciativa, se analizaron las dotaciones bajo el esquema de la “disponibilidad efectiva”, medidos por días y horas y no solo por la cantidad personas contratadas. Con el objetivo de monitorear y cumplir las metas para el 2016, se llevaron a cabo permanentemente reuniones de trabajo con el jefe médico y la coordinadora del servicio, donde se revisaron indicadores y generaron planes de acción para mejorar la gestión.

► **Creación de rFlex:** software para administrar y gestionar las necesidades asociadas a los turnos de trabajo que cubren los distintos servicios de la Clínica. La primera etapa de este proyecto, consistió en la implementación de una solución base y un levantamiento de necesidad y desarrollo de funcionalidades para 3 servicios pilotos: Unidad Cardiovascular, Pabellón y Urgencia.

La segunda etapa, implicó el desarrollo de un sitio web exclusivo de uso interno, para la administración de la plataforma, permitiendo un adecuado control de la programación de turnos para el cálculo de horas extras, bonificaciones, entrega de turnos y pagos de turnos part-time, entre otros aspectos. En esta fase se incluyeron las unidades de Medicina y Cirugía, Pediatría, Cineangiografía, Neurorradiología, Unidad Paciente Crítico Adultos y Esterilización.

Durante el 2017 se siguieron desarrollando proyectos en esta materia, los cuales fueron:

► **Implementación rFlex:** se continuó con la implementación del sistema, aumentando su cobertura al interior de los servicios y unidades de la Clínica. Hasta la fecha, esta plataforma se encuentra operativa para el 60% de los colaboradores, especialmente del área de hospitalización.

► **Riesgos psicosociales:** desarrollo del protocolo siguiendo de los lineamientos del Ministerio de Salud, aplicando la encuesta, analizando los resultados e implementando los diversos planes de intervención para minimizar los niveles de riesgo detectados.

► **Creación del Comité de Comunicaciones Internas:** equipo compuesto por la subgerencia de Marketing y Comunicaciones y la subgerencia de Desarrollo Organizacional, con la finalidad de definir una estrategia de trabajo conjunto, que facilite y fortalezca la comunicación entre todos sus colaboradores.

Durante el 2017 se concluyeron exitosamente los procesos de negociación colectiva, que involucraron a más de 2.400 trabajadores agrupados en cinco sindicatos, permitiendo establecer condiciones comunes de trabajo y remuneraciones para los próximos 2 años.





CAPÍTULO 7

PREOCUPADOS POR EL ENTORNO

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD • CLÍNICA SANTA MARÍA 2016-2017

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

CLÍNICA SANTA MARÍA SE ENCUENTRA EN EL CORAZÓN DE SANTIAGO, EN EL CENTRO NEURÁLGICO DE LA CAPITAL, Y COMO TAL TIENE UN ROL SOCIAL Y AMBIENTAL RELEVANTE, POR LO QUE HA GENERADO UN COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD.

RESPECTO AL MEDIOAMBIENTE, la institución mantiene una política de permanente búsqueda de iniciativas y revisión de procesos que le permiten reducir su impacto en el entorno; alternativas que van desde la búsqueda de tecnología en procesos innovadores, hasta perfeccionamiento de planes de gestión de vida útil de activos.

Sus esfuerzos para minimizar el impacto ambiental del consumo de la energía, se concentraron en el desarrollo de una Auditoría Energética, la cual tuvo como alcances la construcción y análisis de una línea de base del consumo energético, para poder establecer y definir oportunidades de mejora y medidas de eficiencia energética, que aseguren un mejoramiento continuo y la sustentabilidad de su desempeño.

Durante 2016, se ingresó la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) para el proyecto de un nuevo edificio de hospitalización, ubicado en Av. Santa María. En esta declaración, se realizó un proceso de participación ciudadana (PAC), a partir del cual ha sido necesaria una interacción continua con DIDECO, SECPLA y DOM, a nivel municipal, y con las comunidades locales inmediatas a la Clínica, como son la unidad vecinal León XIII y la junta de vecinos Bellavista.

Dentro de la evaluación de los impactos, y al igual que el punto anterior, se consideró y revisó para el proyecto: los peatones, movilidad universal, bicicletas y automóviles, además de cómo las medidas solicitadas a la Clínica influyen en el medio ambiente y su entorno más cercano. Lo anterior se tradujo en la necesidad de evaluar el desempeño de cada una de estas iniciativas y solicitudes, para el adecuado desarrollo y aprobación del proyecto.

Junto a lo anterior, la gestión ambiental estuvo durante el 2017 centrada en:

- ▶ Cumplimiento normativo; Reducción en el desempeño de sus indicadores ambientales (electricidad, combustibles, consumo de agua, generación de residuos).
- ▶ Aprobación del proceso de Vigilancia I de la Auditoría a la Norma ISO 50.001
- ▶ Estudios de implementación de medidas de eficiencia que impacten el desempeño energético de la Clínica.
- ▶ Desarrollar una línea de base de generación de residuos reciclables.



CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El objetivo de esta gestión no solo es el cumplimiento regulatorio mínimo, sino la incorporación de certificaciones y estándares que contribuyan al control y la reducción de indicadores ambientales, tales como: consumo de electricidad, de agua, de gas natural, generación de residuos especiales, domiciliarios y reciclaje.

De esta forma, los principales proyectos desarrollados en 2016 en dicha materia fueron:

- ▶ Auditoría Energética
- ▶ Certificación ISO 50.001
- ▶ Normalización de salas de acopio transitorio y de residuos.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

En septiembre de 2016, la Clínica recibió la certificación de acuerdo a la normativa internacional ISO 50.001 "Sistema de Gestión Energética", luego de casi un año de trabajo junto al instituto IDIEM de la Universidad de Chile, lo que la convirtió en la primera clínica chilena con tan importante reconocimiento.

CERTIFICACIÓN ISO 50.001 - "SISTEMA DE GESTIÓN ENERGÉTICA"

Otorgada por Bureau Veritas, implica que la Clínica acredita sus procedimientos y protocolos en materia energética, manteniendo un sistema de gestión permanente y mejora continua en materia de consumos básicos como gas natural, energía eléctrica y agua.

Junto a la certificación en la normativa ISO 50.001, se llevó a cabo el proyecto de recambio tecnológico de luminarias LED, lo que significó reemplazar más de 11.000 luminarias de edificios clínicos. Lo anterior, aporta al desempeño energético y refuerza el compromiso ambiental, y genera al mismo tiempo importantes ahorros en el gasto en electricidad.

Además, se realizó un proyecto de renovación de control centralizado, que permite monitorear y gestionar elementos mecánicos como sistemas de climatización, redes eléctricas y sistemas de seguridad. Para esto, se compró durante el año 2016 la solución InfraStructure de manejo inteligente de recintos, provista por la empresa Schneider Electric, que se enmarca dentro del conjunto de sistemas BIM o de administración inteligente de edificios apoyado por tecnología.



Estas herramientas tienen como principal objetivo asegurar la continuidad operacional de la organización y su infraestructura, mediante una plataforma de última tecnología capaz de detectar tempranamente alguna anomalía.

Junto a todo lo anterior, se realizó también un proceso de re-negociación del contrato de energía eléctrica, el cual incluye certificado REC, validando que el total de la energía suministrada a la Clínica proviene de fuentes 100% limpias.

RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN ENERGÉTICA

Ítem	Consumo 2016	Consumo 2017
Consumo de electricidad	198,49 kWh/día cama	204,28 kWh/día cama
Consumo de gas natural	11,05 m3/día cama	12,07 m3/día cama

GESTIÓN DE RESIDUOS

Se llevó a cabo un proyecto de manejo de residuos (residuos de establecimientos de atención de salud y residuos reciclables, REAS), donde se revisó la situación actual de la institución, en términos de manejo de estos elementos, ya sea de índole peligrosos, especiales o asimilables a domiciliario.

Además, se abordó en forma integral la normalización y regularización de salas de acopio final y transitorio, lo que en conjunto asegurará la continuidad operacional y regulatoria en esta materia.

RESUMEN DE INDICADORES DE RESIDUOS GESTIONADOS

Tipo de Residuo	Cantidad 2016	Cantidad 2017	Destino
Residuos especiales	127.553 kg.	128.935 kg.	Incineración y autoclavado > relleno sanitario
Residuos peligrosos	8.529 kg.	21.072 kg.	Incineración y autoclavado > relleno sanitario
Residuos domiciliarios	1.463.230 kg.	1.407.890 kg.	Relleno sanitario
Reciclaje	98.396 kg.	111.255 kg.	No aplica

En el caso del agua, éstas son vertidas al alcantarillado. Tres de las cinco cámaras de la Clínica, fueron catalogadas como RILES, que cuentan con autocontroles obligatorios mandados por la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), y sus parámetros se encuentran dentro de la norma exigida en el D.S 609, permitiendo un funcionamiento que cumple cabalmente con la legislación ambiental vigente.



PRINCIPALES PROYECTOS 2016 - 2017

- ▶ Auditoría energética
- ▶ Normalización de salas de acopio transitorio y final de residuos.
- ▶ Proceso de certificación de vigilancia de la Norma ISO 50.001.
- ▶ Línea de base de residuos reciclables.
- ▶ Desarrollo del estudio de factibilidad de implementación de cogeneración en los edificios Santa María y Bellavista.

COMUNIDADES VECINAS

Clínica Santa María, como una de las instituciones más emblemáticas de la comuna de Providencia, tiene un impacto significativo en la zona. Cada año se atienden más de 300.000 pacientes que, sumando acompañantes y trabajadores, genera un flujo anual de al menos 750.000 personas. Dicho movimiento fomentó la aparición de una serie de comercios, servicios de alimentación, hospedajes, joyerías, florerías, entre otros, para satisfacer las necesidades de este grupo humano.

Un aporte adicional que ha generado la institución en el entorno tiene relación con el desarrollo inmobiliario en sus alrededores, consolidando el sector como un barrio próspero para vivir.

En ese contexto, mantener un diálogo constante con sus vecinos y con la comunidad colindante es y seguirá siendo muy importante para Clínica Santa María. Por ello, durante 2016 se inició el trabajo de gestión comunitaria a cargo de una consultora externa, con el objetivo de relevar las principales expectativas del entorno cercano y en encontrar soluciones conjuntas.



CONTRIBUCIÓN SOCIAL

Junto con el trabajo realizado con la comunidad, la Clínica participó activamente en los programas implementados por la Fundación Banmédica, cuyo objetivo fue promover hábitos de vida saludable y mejorar la salud de la sociedad en general.

PROGRAMAS DE CONTRIBUCIÓN SOCIAL FUNDACIÓN BANMÉDICA

PROGRAMA SÚPER KID SANO

Su objetivo fue identificar y abordar el sobrepeso y la obesidad infantil, el programa visitó diversos colegios de la Región Metropolitana, llevando a grupos de nutricionistas quienes realizaron mediciones de índice de masa corporal (IMC) y perímetro de cintura en niños entre 10 y 15 años de edad, con el fin de detectar sobrepeso u obesidad.

Una vez obtenido el resultado, se les entregó recomendaciones especializadas a los apoderados, con el objetivo de prevenir posibles enfermedades crónicas no transmisibles en los niños y a los diversos centros educacionales respecto a medidas concretas a desarrollar, acordes a la realidad de los niños.

La cantidad de niños evaluados durante 2016 por el equipo del programa Súper Kid Sano fue de 879, pertenecientes a nueve colegios de las comunas de La Florida, Providencia, Recoleta y Santiago.

CAMINEMOS

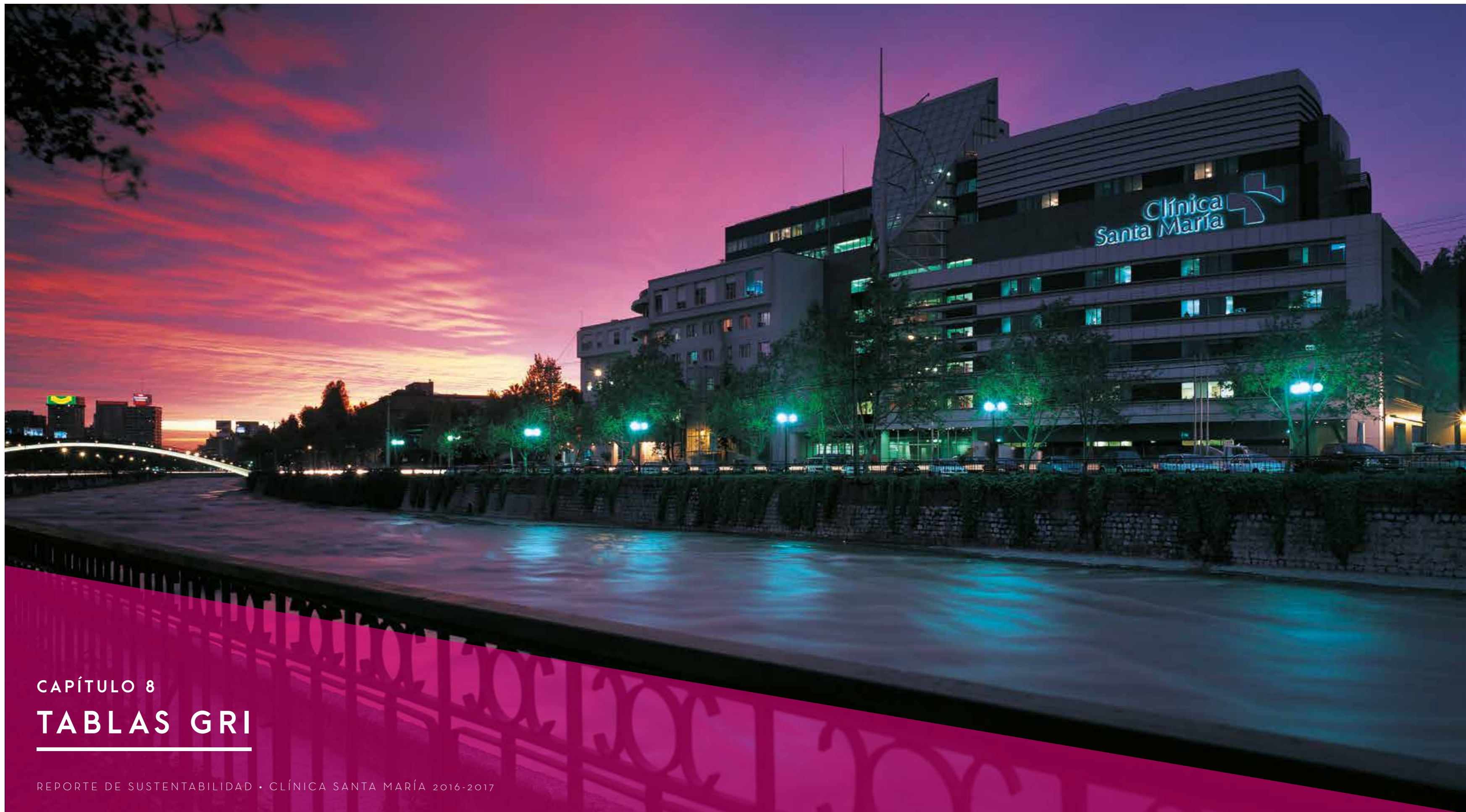
Esta campaña buscó fomentar la actividad física, a través de la caminata, promocionando estilos de vida más saludables. Clínica Santa María se unió a este programa mediante la sección "Aló Doctor", donde sus médicos especialistas respondían preguntas relativas a los beneficios que entrega caminar a quienes lo practican regularmente.

La iniciativa se promocionó mediante videos en Youtube, además del perfil de Facebook, que obtuvo más de 10 mil "Me Gusta". Además, se incorporó la campaña en su sitio web, redes sociales y se realizaron intervenciones gráficas en sus dependencias.

PROGRAMA 1+1

Para apoyar dicha campaña, Clínica Santa María entregó una donación de implementos médicos y clínicos a la congregación de las Hermanas del Buen Samaritano de Molina, en la Región del Maule, con el fin de dar soporte a la labor que realizan en el cuidado de más de 400 pacientes hospitalizados, a quienes entregan los cuidados médicos necesarios y de acompañamiento.





CAPÍTULO 8
TABLAS GRI

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD • CLÍNICA SANTA MARÍA 2016-2017

TABLAS GRI

CONTENIDO	DEFINICIÓN	PÁGINA
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	15
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	Nombre de la organización.	15
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	26, 43, 54
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	27
G4-6	Países en los que opera la organización.	17
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	35
G4-8	Mercados en que opera.	53
G4-9	Dimensiones de la organización.	19, 21, 43, 55, 78
G4-10	Desglose de empleados de la organización.	78, 79, 80, 81
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	96, 97
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	49
G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	49
G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	38
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	9, 30

G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	30, 46
--------------	--	---------------

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	35
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	9
G4-19	Listado de aspectos materiales.	12
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	12
G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	12
G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	*
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	*

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	10
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	26
G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	26
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos, mediante su memoria.	12

PERFIL DEL REPORTE

G4-28	Período objeto de la memoria.	9
G4-29	Fecha de la última memoria.	9
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	9

*Este es el primer reporte de sustentabilidad de Clínica Santa María.

G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	118
--------------	---	------------

G4-32	Opción «de conformidad» con la guía que ha elegido la organización, índice GRI de la opción elegida y referencia al informe de verificación externa.	9, 111
--------------	--	---------------

G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	No hubo verificación externa
--------------	--	-------------------------------------

GOBIERNO CORPORATIVO

G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	36
--------------	--	-----------

ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	30, 37, 48
--------------	---	-------------------

TEMAS MATERIALES

CONTENIDO	DEFINICIÓN	PÁGINA
-----------	------------	--------

TRANSVERSALIDAD/SEGMENTO/UBICACIÓN

No tiene indicadores GRI asociados.

RELACIÓN PRECIO/CALIDAD

No tiene indicadores GRI asociados.

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	38
---------------	--	-----------

G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	37
---------------	--	-----------

DESEMPEÑO ECONÓMICO/TRANSPARENCIA FINANCIERA

G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	39
---------------	---	-----------

INFRAESTRUCTURA/ESTACIONAMIENTO

G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	27, 28
---------------	--	---------------

G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos. **105**

COMPLEJIDAD MÉDICA

No tiene indicadores GRI asociados.

ALIANZAS PARA SISTEMAS DE SALUD SUSTENTABLES/MUNDO ACADÉMICO

G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno. **No se recibe ayuda económica del gobierno**

INNOVACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

No tiene indicadores GRI asociados.

DESAFÍOS EN SALUD: RETOS SOCIALES/ENFERMEDADES CRÓNICAS

No tiene indicadores GRI asociados.

SATISFACCIÓN PACIENTES/CALIDAD DE LA ATENCIÓN/RECLAMOS

G4-PR8 Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes. **66**

G4-PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes. **61**

HORAS ESPECIALISTAS/ATENCIÓN URGENCIA

No tiene indicadores GRI asociados.

AMBIENTE LABORAL

G4-LA2 Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad. **93**

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO/CARGA DE TRABAJO

G4-LA5 Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo. **92**

G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo. **90**

G4-LA7 Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad. **91**

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE COLABORADORES

G4-LA9 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral. **94**

G4-LA10 Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales. **95**

G4-LA11 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional. **87**

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES/DIFERENCIAS

G4-HR2 Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados. **95**

G4-LA1 Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región. **82, 86**

G4-LA12 Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. **80, 81, 82**

COMUNIDADES LOCALES/RECLAMOS

G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos. **105**

G4-EC9 Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales. **49**

G4-SO1 Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. **106**

G4-SO2 Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales. **101**

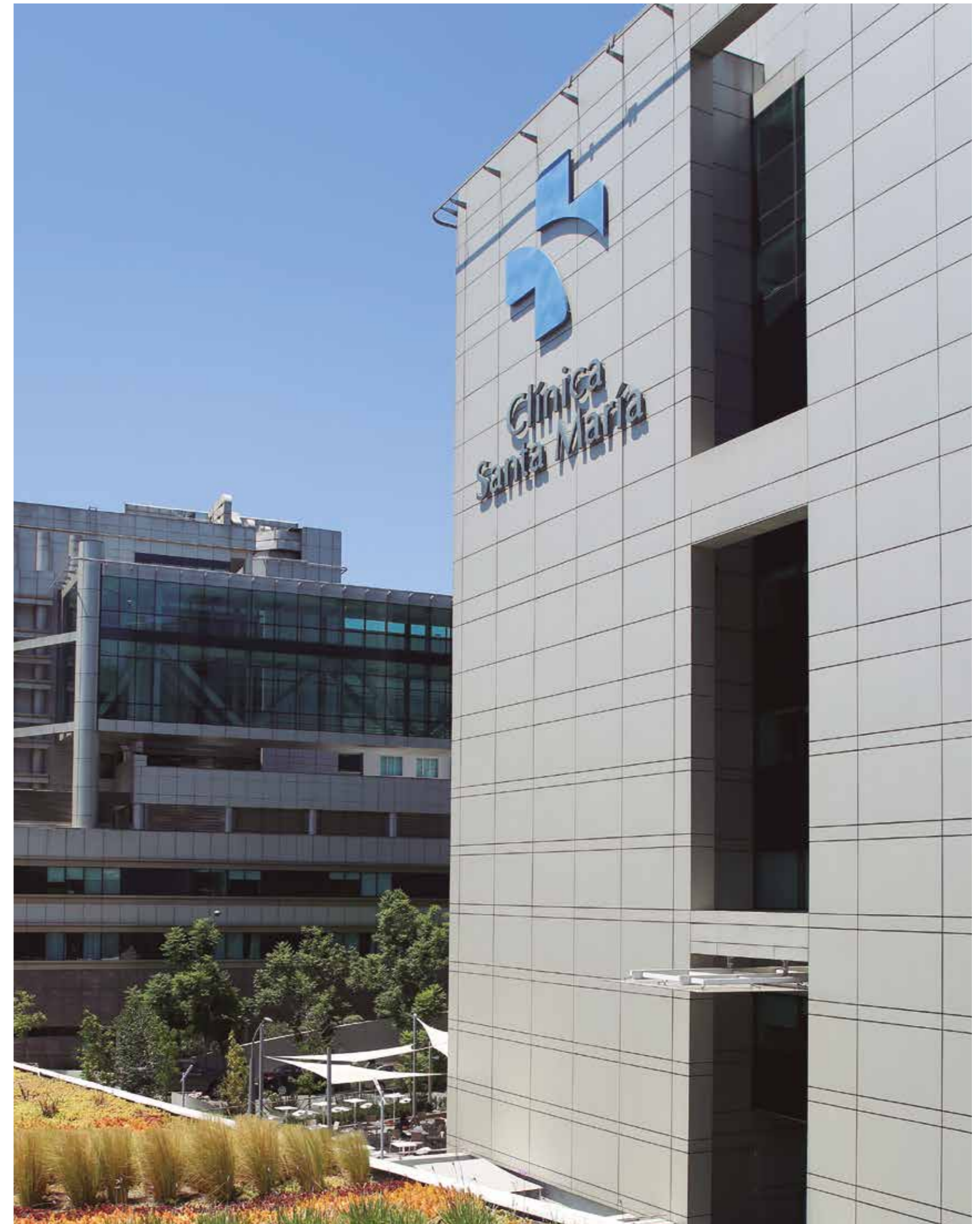
MITIGACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL: RESIDUOS

G4-EN22 Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino. **104**

G4-EN23 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. **104**

EFICIENCIA ENERGÉTICA

G4-EN5 Intensidad energética **103**



AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer a todas las áreas de Clínica Santa María, que participaron activamente en la recopilación y entrega de información necesaria para la elaboración de este primer Reporte Bianual de Sustentabilidad.

EPÍLOGO

Elaboración y Dirección General:

Gustavo Salinas N., Gerente de Desarrollo, Clínica Santa María

Claudia Flores U., Subgerente de Marketing y Comunicaciones, Clínica Santa María

Consultoría en sustentabilidad, desarrollo de contenidos y uso de estándar GRI:

Sustenta +

Diseño:

Agencia Creativa Demasde - www.demasde.cl

Fotografía:

Archivos Clínica Santa María

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Para obtener mayor información sobre el desempeño de la Compañía o cualquiera de sus empresas en materia de sustentabilidad, contenidos del reporte y proceso seguido para su elaboración, escribir a: sustentabilidad@clnicasantamaria.cl



Mesa Central:
2 2913 0000
www.clinicasantamaria.cl

Av. Bellavista 0415,
Providencia,
Santiago, Chile