

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2016 - 2017



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2016 - 2017

03 01. Nuestra Clínica, tu Clínica

- 04 • Mensaje del Gerente General
- 06 • Mensaje del Director Médico
- 07 • 15 años contribuyendo a la región
- 08 • CCdM en números
- 09 • Una operación regional
- 10 • Nuestros grupos de interés
- 12 • Desempeño económico
- 13 • Membresías y reconocimientos

15 02. Gobierno corporativo

- 16 • Misión, visión y valores
- 16 • Tamaño y propiedad
- 17 • Cómo y quiénes dirigen nuestra Clínica
- 20 • Principales comités de trabajo
- 20 • Modelo de gestión ética, riesgos corporativos y cumplimiento

23 03. Un bien común

- 24 • Nuestra mirada sostenible
- 27 • Nuestras unidades clínicas y servicios
- 31 • Edificación e infraestructura
- 32 • Gestión medioambiental
- 35 • Gestión de proveedores

38 04. Mundo médico responsable

- 39 • Un cuerpo médico altamente comprometido
- 41 • Ética y transparencia en el quehacer médico
- 41 • Desarrollo clínico: investigación e innovación constante
- 44 • Un espacio para soluciones de alta complejidad
- 45 • Alianzas para un sistema de salud sustentable

49 05. Nuestros pacientes, nuestro ADN

- 50 • ¿Quiénes son nuestros pacientes?
- 52 • Una atención comprometida: experiencia y satisfacción
- 56 • Derechos y deberes
- 57 • Calidad y seguridad en constante mejora

61 06. Nuestros Colaboradores

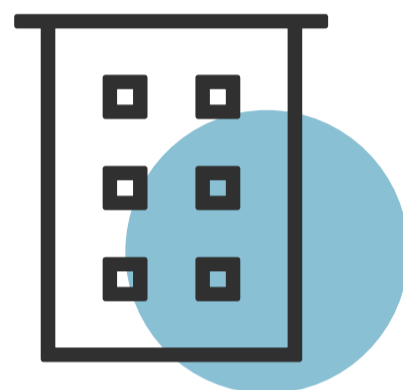
- 62 • Un equipo humano que construye en conjunto
- 63 • Relaciones laborales
- 63 • Adaptarse y crecer: clima laboral
- 66 • Evaluación de desempeño
- 67 • Diversidad e inclusión
- 70 • Salud y seguridad
- 73 • Beneficios
- 75 • Capacitación y educación

78 07. Nuestro compromiso con la comunidad

- 79 • Clínica y educación preventiva
- 82 • Clínica y cultura
- 83 • Alianzas comunitarias
- 84 • Voluntariado corporativo

85 08. Anexos

- 86 • Alcance del reporte
- 87 • Matriz de materialidad
- 89 • Índice GRI con indicadores reportados
- 84 • Agradecimientos
- 94 • Colofón



Nuestra Clínica,
tu Clínica

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

JOSÉ IGNACIO VALENZUELA BOZINOVICH
GERENTE GENERAL
CLÍNICA CIUDAD DEL MAR

El año 2017 estuvo marcado por el crecimiento de nuestra Clínica. Con la apertura de nuestro Centro Médico Bosques, en abril de dicho año, expandimos nuestra oferta de salud a la comunidad, incorporando nuevos médicos y especialidades, enfocándonos de esta forma en el bienestar integral del paciente. Asimismo, logramos acercarnos a pacientes que no se habían atendido con nosotros, con el fin de entregar una atención de salud de calidad con tecnología de punta e infraestructura moderna que, además, cuenta con certificación LEED en la categoría Silver, cuidando de esta forma nuestro entorno, colaboradores y pacientes, mediante el diseño, construcción y operación sustentable.

En los últimos años, hemos integrado nuestros focos estratégicos de la sustentabilidad en nuestra estrategia corporativa, potenciando nuestro posicionamiento en la región de Valparaíso en cuanto a calidad y seguridad de la atención de salud y experiencia satisfactoria de nuestros pacientes. Nos agrada compartir con la comunidad nuestro segundo reporte de sustentabilidad elaborado bajo los lineamientos de Global Reporting Initiative, mostrando nuestro desempeño en el ámbito social, medioambiental, económico y clínico, contemplando el periodo del 2016 al 2017.

Clínica Ciudad del Mar forma parte del Grupo de Empresas Banmédica, donde hemos comenzado un proceso de planificación estratégica en conjunto. Esta relación con el holding ha generado sinergias entre las filiales e instancias para hacer trabajos colaborativos y compartir buenas prácticas. Nuestra organización se ubica en la ciudad de Viña del Mar, región de Valparaíso, donde hemos crecido y consolidado un modelo de salud integral que seguiremos potenciando para enfrentar los nuevos desafíos en nuestro rubro y de esa forma satisfacer la demanda regional.

El año 2017 fue desafiante en términos de los resultados económicos de nuestra empresa, que en gran medida fueron producto de la inversión en Centro Médico Bosques y un cambio de propiedad de una aseguradora de salud que nos afectó de forma importante. A pesar de la baja en las utilidades del 2016 (MM\$ 1.413) al 2017 (MM\$ - 261), obtuvimos un aumento de 4% en los ingresos de MM\$ 26.808 en el 2016 a MM\$ 27.790 en el 2017. La ocupación de nuestras camas fue de 68,8% en el 2016 y 65,7% en el 2017, con una estadía de 2,6 y 2,5 días promedio, respectivamente.

El bienestar integral de nuestros pacientes es el principio guía que dirige nuestras acciones. Durante el periodo 2016 - 2017 fomentamos diversas instancias de interacción y beneficios para ellos. Realizamos campañas de prevención y detección precoz de cáncer de mama,

prevención de VIH, robustecimos nuestro vínculo con el sistema público para incorporar nuevas cirugías y procedimientos dentro de nuestra oferta con los convenios existentes con Fonasa y consolidamos nuestro modelo de Experiencia de Salud, mejorando la forma en que escuchamos a nuestros pacientes mediante encuestas digitales y otros mecanismos que nos permiten seguir mejorando nuestra atención.

El desarrollo de nuestros colaboradores es un foco fundamental para la calidad y seguridad de la atención, la generación de compromiso y el fomento de su desarrollo profesional. Lanzamos el Sistema de Evaluación de Desempeño en el 2016, permitiendo a nuestros colaboradores obtener retroalimentación de sus jefaturas sobre su desempeño y generar planes de mejora. Invertimos en el talento de nuestros colaboradores a través de financiamiento de 19 diplomados y post títulos, además de un programa anual de cursos de capacitación, llegando a 7.552 y 9.869 horas de capacitación en los años 2016 y 2017, respectivamente. Complementando lo anterior, contamos con un programa de becas de estudio, de movilidad interna y el programa “trainee”, en conjunto con Duoc UC. Asimismo, realizamos campañas preventivas internas y capacitaciones sobre temas de seguridad y ofrecemos diversas clases, pausa activa, convenios y beneficios que buscan motivar la actividad física y bienestar de nuestros colaboradores, además de fomentar la participación de nuestras familias.

Un pilar fundamental es nuestro equipo médico que entrega una atención de salud con los más altos estándares de calidad. El año 2017, 210 médicos atendieron consultas en nuestros centros médicos, con un aumento de un 21% desde el año 2016, previo a la apertura de Centro Médico Bosques. Su compromiso se complementa con proyectos de investigación y actividades académicas y de docencia, para lo cual se mantienen convenios con la Universidad de Valparaíso, la Universidad Técnica Federico Santa María y la Universidad Nacional Andrés Bello – sede Viña del Mar, que permiten apoyar en la docencia de diferentes unidades, realización de prácticas profesionales y proyectos de investigación, junto con la elaboración de diversos cursos de especialización y capacitación a la comunidad. La apertura de dos nuevos centros de atención integral en el año 2016, el Centro de Obesidad y el Centro de Artritis Reumatoide, dan testimonio del poder de la colaboración interdisciplinaria en abordar estas patologías crónicas desde una mirada holística.

Nuestro compromiso con la comunidad se manifiesta a través de la amplia gama de actividades que realizamos, propiciando



la participación de nuestros diversos grupos de interés. Clínica Ciudad del Mar es socia activa y participativa de las dos principales asociaciones gremiales empresariales de la región: La Asociación de Empresas de la V Región (ASIVA) y La Cámara Regional del Comercio de Valparaíso (CRCP). Colaboramos en las mesas de trabajo y las comisiones temáticas en pos de un desarrollo regional sostenible. Además, creemos firmemente que la cultura y la educación se vinculan estrechamente con el bienestar y la salud. Nuestra alianza con el Museo Arqueológico de Viña del Mar busca fomentar el desarrollo integral de las personas y la vida saludable.

Continuar mejorando la experiencia de nuestros pacientes, es el foco de nuestros futuros desafíos. La excelencia y calidez de nuestro servicio, junto con la calidad clínica y eficiencia de nuestros procesos, serán las herramientas que seguiremos potenciando para entregar la mejor salud en todas las etapas de la vida de nuestros pacientes. Lo anterior, complementado con fortalecer nuestra relación con médicos y profesionales de la salud, junto con un clima laboral favorable, son pilares que seguiremos desarrollando para contar con el ambiente adecuado en la atención de salud. El crecimiento y mejoramiento de nuestras instalaciones es otra variable que, en diferentes medidas, ha sido permanente dentro de

Edificio Clínica Ciudad del Mar
13 Norte 635, Viña del Mar



nuestra oferta de valor y lo seguirá siendo a través de nuevos y renovados espacios. Adicionalmente, la innovación aplicada en la búsqueda de una mayor agregación de valor, será un desafío de Clínica Ciudad del Mar en nuestros próximos meses.

El fortalecimiento y creación de nuevos centros multidisciplinarios de atención, el estudio del viaje de nuestros pacientes durante todo su estado de salud y la capacidad de adaptarnos frente a eventuales cambios normativos, son la forma en que seremos capaces de cumplir nuestros objetivos. Tales objetivos provienen de nuestra estrategia que nos llama a poner en el centro de la atención al paciente y sus preocupaciones, formar equipos médicos coordinados y complementar sus capacidades, entregar una salud eficiente, abordable y de alta calidad técnica y humana, motivar a los colaboradores con un propósito común en un ambiente adecuado de trabajo y crecer en atenciones y complejidad clínica. En el corto plazo, nuestros esfuerzos se centrarán en seguir consolidando el Centro Médico Bosques como referente ambulatorio de consultas médicas, servicios de apoyo y cirugías en la zona de Bosques de Montemar, Reñaca y Concón. Además de optimizar el tránsito de nuestros pacientes entre todas las unidades de la clínica y sus centros médicos con el fin de obtener una atención integral y de calidad en cada una de las instancias de su atención. Resolver las dificultades con nuestros servicios complementarios a la atención de salud como salas de espera, estacionamientos, conectividad y canales de comunicación, están dentro de nuestras prioridades en lo inmediato.

Para los próximos años vemos grandes oportunidades y desafíos, como hacer frente a patologías crónicas donde la prevención, seguimiento y participación del paciente y su familia en el cuidado de la salud son fundamentales. Así también, hacernos cargo de la incorporación de nuevas tecnologías y dispositivos como parte del entorno saludable de la población. Y entre muchos otros, una renovada relación con Isapres, Fonasa y otros aseguradores que permitan la entrega de una atención de salud aún más integral y eficiente sumado a una mayor complementariedad público-privada en ámbitos de provisión de servicios de salud que de acceso a mayor parte de la población a recibir servicios oportunos y de calidad.

Agradezco a todas las personas que forman parte de nuestra institución desde sus distintos roles y los invito a seguir conociéndonos y avanzando juntos hacia un futuro mejor. Nuestro compromiso seguirá siendo entregar lo mejor de nosotros para el cuidado de la salud con la convicción que la calidad, excelencia en el servicio, preocupación por nuestros colaboradores, sustentabilidad y eficiencia, son las bases que nos llevarán por el camino correcto hacia el desarrollo de una mejor calidad de vida.



MENSAJE DEL DIRECTOR MÉDICO

DR. PATRICIO WEITZ SALAZAR
DIRECTOR MÉDICO
CLÍNICA CIUDAD DEL MAR

En Clínica Ciudad del Mar, nuestra preocupación constante por la salud y el bienestar integral del paciente, une a los equipos de salud. Nuestros focos estratégicos de la sustentabilidad son elementos esenciales de nuestro quehacer diario, incluyendo la ética corporativa y médica, la calidad de la atención de salud y experiencia de nuestros pacientes, el desarrollo de nuestros colaboradores, la gestión ambiental y el compromiso con la comunidad.

En abril del año 2017, se inauguró el nuevo Centro Médico Bosques en Reñaca, expandiendo nuestra oferta de atención de salud ambulatoria a la comunidad. Cuenta con un gran equipo de médicos especialistas destacados en sus diversas especialidades, dos pabellones de Cirugía Mayor Ambulatoria, Imagenología completa, Toma de Muestra, Kinesiología, Salas de Procedimientos, entre otros servicios. Además, hemos instaurado nuevos servicios como la Consulta Médica Espontánea Adulto.

Centro Médico Bosques finalizó el año 2017 con más de 37.200 consultas, cerca de 100 cirugías ambulatorias de mayor complejidad, más de 9.500 exámenes de imagenología y cerca de 30.200 del Laboratorio Clínico.

En línea con el crecimiento para ampliar nuestros servicios, se reubicó la Unidad de Oncología en el año 2017, para entregar a los pacientes oncológicos un mejor servicio y permitir la expansión de los servicios de hospitalización en la Clínica. A fines del 2017 se iniciaron las obras para aumentar la cantidad de camas en UTI Adulto en la Clínica, para brindar una mejor atención a nuestros pacientes.

Otro gran hito ha sido el lanzamiento del Centro de Excelencia para el Tratamiento de la Artritis Reumatoide y el Centro Integral de Tratamiento de la Obesidad en el año 2016, permitiéndonos consolidar nuevos modelos de atención integral con equipos interdisciplinarios, cuyo foco es en el paciente y sus necesidades. Asimismo, en el último periodo, hemos propiciado la creación de instancias y formas de generar lazos con los equipos de salud, la cual ha ayudado a fortalecer el relacionamiento con personal interno y externo, tanto en la Clínica como en los Centros Médicos.

En los últimos años, se destacan dos tendencias desde el punto de vista médico que afectan a la industria de salud: en primer lugar, el cambio climático y su impacto en el resurgimiento de enfermedades y la aparición de vectores que anteriormente no estuvieron

presentes en nuestro país, como por ejemplo la tuberculosis y la fiebre amarilla. Además, cada día más chilenos viajan al extranjero y tenemos un incremento importante en la inmigración a nuestro país, lo cual también influye en la presencia de nuevas enfermedades.

En segundo lugar, se ha evidenciado un crecimiento de la prevalencia de enfermedades crónicas no transmisibles y obesidad en nuestro país, junto con muchos otros países en el mundo. Este es un tema de salud pública, que también tiene relación con los hábitos alimenticios y altas tasas de sedentarismo en la población. Tenemos un gran desafío como país y como Clínica para promover la prevención y el trabajo colaborativo para abordar estos temas. Esto nos impulsa a crear nuevas formas de atención, alianzas colaborativas y modelos integrales para abordar estas nuevas epidemias de patologías crónicas no transmisibles.

En esta línea, buscamos fortalecer nuestro equipo de salud en forma global, incluyendo el equipo clínico y administrativo. A corto plazo, esto implica desarrollar en forma integral los centros médicos de Bosques y Libertad y obtener sus respectivas acreditaciones de atención abierta. En el mediano plazo, tenemos como objetivo aumentar y consolidar nuestro staff médico, potenciar la cirugía mayor ambulatoria e impulsar el desarrollo de nuevas unidades clínicas y modelos de atención, mediante centros de especialidad con atención ambulatoria y centros enfocados en enfermedades y condiciones específicas. A largo plazo, queremos seguir creciendo como institución para satisfacer la demanda de salud a nivel regional, a través de un aumento de la cantidad de camas hospitalarias y la implementación de servicios y áreas de la Clínica donde actualmente existe una necesidad insatisfecha.

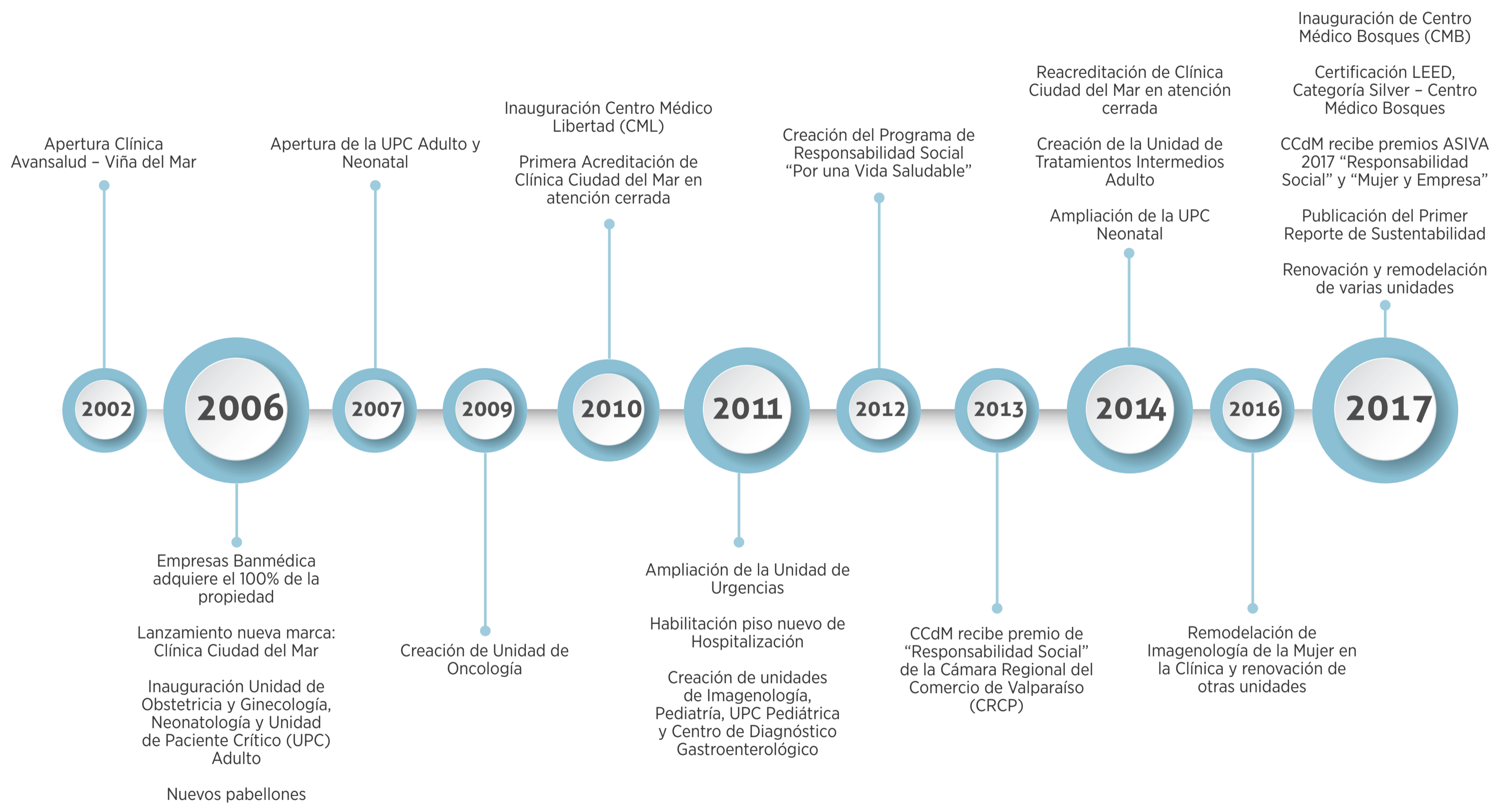
Creemos fielmente que nuestros focos de la sustentabilidad son pilares importantes en este camino hacia el desarrollo sostenible y la salud de nuestros pacientes. Nuestro enfoque médico y las actividades en el ámbito de la innovación, desarrollo e investigación son fundamentales para el desarrollo tecnológico clínico y la creación de nuevos modelos de atención interdisciplinaria con foco en el bienestar integral del paciente. Nuestro marco de Experiencia de Salud nos permite diferenciarnos en el ámbito de la experiencia de servicio al paciente, buscando lograr la satisfacción de nuestros pacientes y superar sus expectativas. Mediante el desarrollo de nuestros colaboradores, inculcando nuestros valores corporativos en su trabajo cotidiano, promovemos su compromiso y crecimiento dentro de nuestra institución y fomentamos su colaboración y



trabajo en equipo con altos estándares de calidad y seguridad. La eficiencia en el uso de recursos como la energía y el agua, la infraestructura moderna y sostenible del nuevo Centro Médico Bosques y la gestión de residuos hospitalarios y domiciliarios son pilares de nuestra gestión ambiental, cuidando la salud de nuestro entorno. Las distintas actividades que apoyamos y realizamos en la comunidad vinculan la educación y prevención en salud, el deporte, arte y cultura con la vida saludable y desarrollo integral de las personas. Además, generamos interacciones colaborativas con nuestros distintos grupos de interés, como son las universidades en convenio, entre otros. Finalmente, nuestras políticas asociadas a la conducta ética y prevención de delitos son primordiales en reforzar las buenas prácticas empresariales. Todo lo anterior, siempre teniendo en cuenta la salud y bienestar de nuestros pacientes, con la finalidad de entregar lo mejor en salud.

15 AÑOS

CONTRIBUYENDO A LA REGIÓN



CCdM EN NÚMEROS

Colaboradores

632 (2016)
733 (2017)

Médicos

267 (2016)
370 (2017)

Clínica

1

Centros Médicos

CM Libertad
CM Bosques (2017)

MTS²

11.540 m² (2016)
13.868 m² (2017)

Camas

99

Cunas Críticas

8

Ocupación de camas

68,8% (2016)
65,7% (2017)

Días cama

24.933 (2016)
23.756 (2017)

Días promedio de estadía por paciente

2,6 (2016)
2,5 (2017)

Egresos hospitalarios

9.651 (2016)
9.354 (2017)

Nacimientos

1.421 (2016)
1.283 (2017)

Pabellones generales Clínica

5

Pabellones cirugía mayor ambulatoria

CM Bosques (2017)
2

Cirugías realizadas

5.678 (2016)
5.684 (2017)

Atenciones de urgencia

46.050 (2016)
43.499 (2017)

Box de consultas médicas

CM Libertad
37

Box de consultas médicas

CM Bosques (2017)
25

Atenciones en consultas médicas

159.885 (2016)
188.736 (2017)

Exámenes y procedimientos

448.441 (2016)
483.440 (2017)

Charlas saludables

27 (2016)
26 (2017)

Me Gusta en Facebook

55.631 (2016)
55.942 (2017)

Visitas a página web

581.434 (2016)
730.372 (2017)

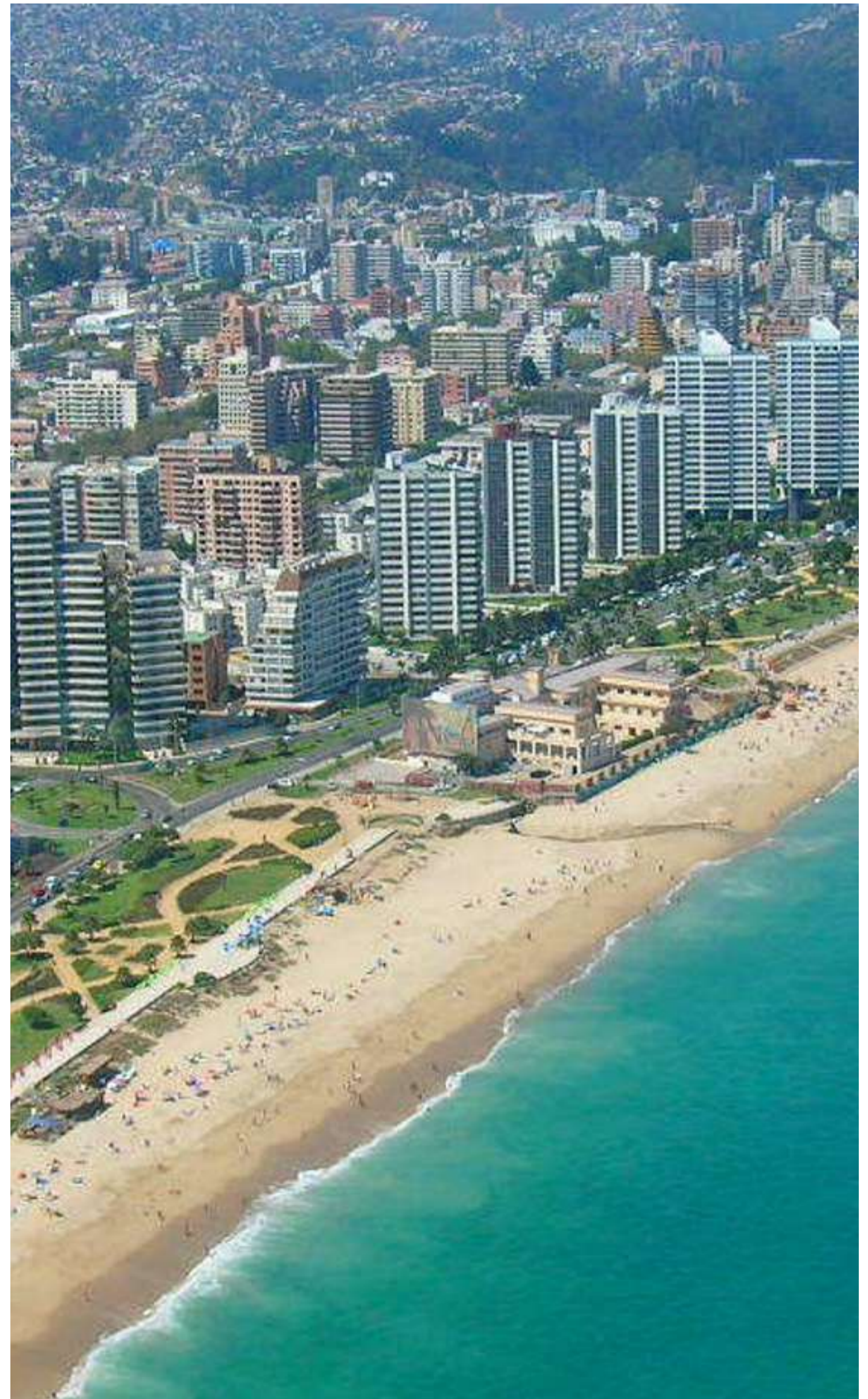
UNA OPERACIÓN REGIONAL

Desde nuestros inicios, hemos sido una Clínica caracterizada por nuestra privilegiada ubicación en Viña del Mar, región de Valparaíso. Tenemos un sentido de pertenencia regional, reflejado en nuestra misión y visión, que buscan contribuir a la salud de la comunidad en la zona, convirtiéndonos en un modelo de atención en salud de calidad a nivel nacional. Buscamos contribuir al desarrollo sostenible, porque queremos mejorar la calidad de vida, salud y bienestar de las generaciones presentes y futuras.

Nos agrada presentar nuestro segundo reporte de sustentabilidad, siendo el primero que es bienal. Mediante este informe, comunicamos a nuestros grupos de interés nuevos avances y logros en materia de sustentabilidad que hemos alcanzado en los últimos dos años, además de los desafíos futuros.

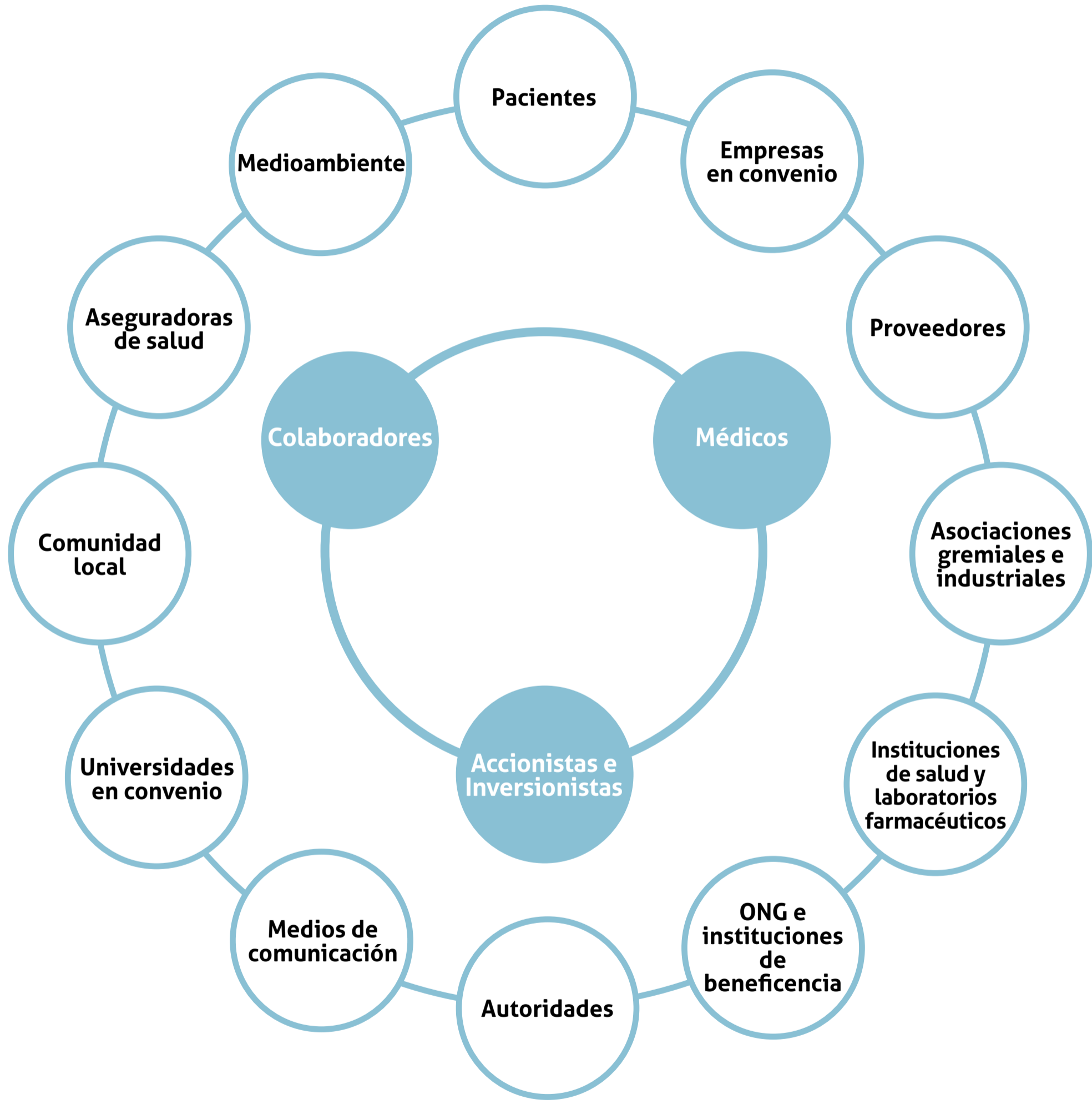
Este reporte profundiza sobre nuestra gestión social, ambiental y económica relativa a los últimos dos años de CCdM, período que comprende del 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2017.

La elaboración de este reporte se realizó bajo los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión 4 (GRI 4). GRI es la guía de reportes de sustentabilidad más utilizada mundialmente y en Chile.





NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



Relacionamiento y comunicación con grupos de interés

Colaboradores

- Entrevistas a Gerencia General, Dirección Médica, gerentes y subgerentes CCdM
- Encuesta de sustentabilidad
- Boletín interno "Somos CCdM", Portal de recursos humanos y recursos internos, fondo de pantalla (wallpaper), informativos a través de correo electrónico
- Implementación de Google Apps for Work
- Reuniones periódicas entre la Dirección, Gestión de Personas y sindicatos
- Actividades sociales y culturales para colaboradores CCdM y sus familias
- Participación en eventos especiales

Médicos

- Encuesta de sustentabilidad
- Informativos médicos e invitaciones a eventos especiales
- Participación en eventos, tales como Día del Médico y la inauguración del nuevo Centro Médico Bosques

Accionistas e Inversionistas

- Reuniones periódicas con el directorio
- Proceso de planificación estratégica en conjunto con el grupo Empresas Banmédica
- Reuniones con todas las filiales del holding
- Memoria anual Empresas Banmédica

Pacientes y familiares de pacientes

- Encuesta de sustentabilidad
- Encuestas de satisfacción
- Redes Sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn)
- Libro y buzón de sugerencias, reclamos y felicitaciones
- Centro de extensión y actividades de extensión

Empresas en convenio

- Encuesta de sustentabilidad
- Reuniones periódicas
- Informes a las empresas en convenio

Proveedores principales

- Encuesta de sustentabilidad
- Reuniones periódicas
- Procesos de licitación
- Creación y renovación de contratos e inclusión de cláusulas sobre nuestro Modelo de Prevención de Delitos

Asociaciones gremiales e industriales

- Participación y presencia en reuniones formales, comisiones, eventos y seminarios de asociaciones gremiales regionales y nacionales
- Encuesta de sustentabilidad

Instituciones de salud y laboratorios farmacéuticos

- Participación en reuniones, eventos y comisiones del rubro de salud, organizados por asociaciones gremiales
- Reuniones colaborativas con otras clínicas filiales
- Análisis de benchmarking con otras clínicas

ONG e Instituciones de beneficencia

- Participación en eventos, colectas y cenas, campañas solidarias
- Encuesta de sustentabilidad
- Actividades de voluntariado y talleres

Autoridades locales y nacionales

- Participación de autoridades en eventos y campañas preventivas
- Colaboración con programas nacionales de salud y representación en comisiones regionales
- Participación en fiscalizaciones y auditorías
- Participación en jurado de "Mujer Destacada", organizado por la I. Municipalidad de Viña del Mar

Medios de comunicación

- Contacto constante sobre temáticas de interés respecto de la salud
- Publicaciones de artículos y entrevistas por especialistas CCdM en diversos medios escritos, online, radio y televisión

Universidades en convenio

- Encuesta de sustentabilidad
- Proyectos colaborativos de investigación con universidades en convenio
- Recepción de estudiantes en práctica
- Realización de talleres y cursos en conjunto con universidades en convenio

Comunidad local

- Programas sociales, actividades de voluntariado CCdM
- Actividades de extensión, auspicios de eventos, aportes a proyectos comunitarios
- Redes Sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn)
- Encuesta de sustentabilidad

Aseguradoras de salud

- Encuesta de sustentabilidad
- Creación de convenios
- Reuniones periódicas

Medioambiente

- Actividades e iniciativas en beneficio del medioambiente
- Campaña de reciclaje de papel "Bota por mi Vida", en beneficio a Fundación San José
- Proyecto de arborización

DESEMPEÑO ECONÓMICO

(G4-EC7; G4-EC8)

	2016	2017
Estado de resultados, ventas devengados	MM\$ 26.808	MM\$ 27.790
Estado de situación, activos totales	MM\$ 33.312	MM\$ 38.966
Patrimonio	MM\$ 13.338	MM\$ 12.964
Utilidad del ejercicio	MM\$ 1.413	MM\$ (-261)

La baja en los resultados de nuestra Clínica, fue debido a los gastos propios de la puesta en marcha y apertura del nuevo Centro Médico Bosques previstos para el 2017. No obstante, también se vieron afectados por la reorganización societaria de la Isapre MasVida, que implicó registrar en nuestros estados financieros estimaciones de pérdidas por posibles incobrables. Es importante destacar que aún frente a la contracción de actividad sanitaria a nivel regional y nacional, obtuvimos un aumento en la venta en un 4% respecto del año anterior.

Durante el año 2017, y con el desafío de la apertura del nuevo Centro Médico Bosques, se configuraron paquetes especialmente diseñados para cirugías ambulatorias, 21 en total, las que se adicionaron a los paquetes ofertados de cirugías más frecuentes de la Clínica, y se incorporaron 10 nuevos programas de Pago Asociado a Diagnóstico (PAD), en las especialidades de cirugías ambulatorias de traumatología y oftalmología.

Por otra parte, destaca la derivación Grupo Relacionado a Diagnóstico (GRD) por parte del Fondo Nacional de la Salud (Fonasa) a las Unidades de Paciente Crítico (UPC) Neonatal, Pediátrica y Adulto, con 84 casos durante el año 2016 y 71 casos el 2017.

Con la apertura de Centro Médico Bosques en abril de 2017, expandimos nuestro alcance y cobertura regional para llegar más cerca de los residentes de Concón, Reñaca, Quillota, Quintero y otras comunas cercanas al Centro Médico. Impulsamos la incorporación de nuevos médicos, cuya oferta médica implicó contar con más de 140 profesionales de la salud con especialidades y subespecialidades, donde destacan con mayor oferta las de pediatría, traumatología, otorrinolaringología y ginecología, entre otros.

Además, se adicionaron a nuestra habitual oferta de consultas médicas, nuevas salas de procedimientos, como lo son oftalmología y dermatología. Centro Médico Bosques cerró el año 2017 con más de 37.200 consultas, más de 100 cirugías ambulatorias de mayor complejidad, principalmente de las especialidades de cirugía plástica, oftalmología y traumatología, más de 9.500 exámenes de imagenología y más de 30.200 del laboratorio clínico, como unidad de diagnósticos en CMB.

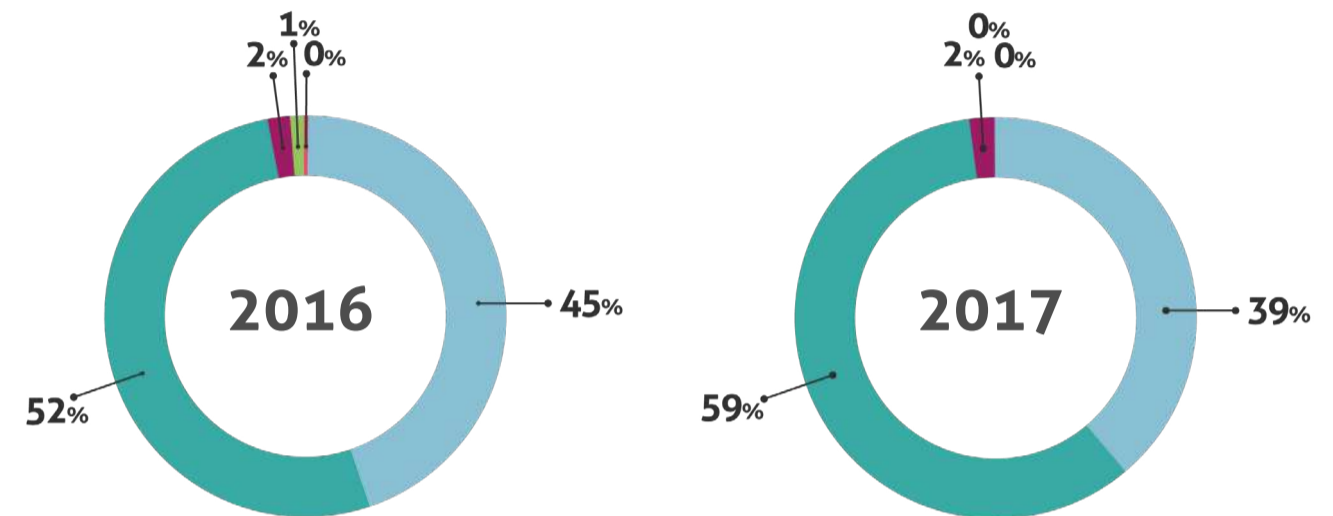
Valor económico directo generado y distribuido

(G4-EC1)

VALOR ECONÓMICO GENERADO

2016	2017
\$ 26.807.618.599	\$ 27.789.714.854

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO



	2016	2017
Gastos operacionales	\$ 8.089.808.954	\$ 7.026.487.908
Sueldos y prestaciones / beneficios de colaboradores	\$ 9.413.049.776	\$ 10.852.192.542
Pagos a los proveedores de capital	\$ 271.766.907	\$ 343.578.392
Pagos a gobiernos	\$ 211.163.359	-\$ 113.309
Inversiones en comunidades	\$ 51.316.345	\$ 33.356.352
Total	\$ 18.037.105.341	\$ 18.255.501.885

VALOR ECONÓMICO RETENIDO*

2016	2017
\$ 8.770.513.258	\$ 9.534.212.969

*Se calcula de la siguiente forma: Valor Generado Menos Valor Distribuido

AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO (G4-EC4)

	2016	2017
Desgravaciones y créditos fiscales	\$ 0	\$ 0
Subvenciones	\$ 0	\$ 0
Ayudas a la inversión, becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones	\$1.209.292 (Fondo Corfo para Investigación)	\$ 0
Premios con dotación económica	\$ 0	\$ 0
Exención de regalías	\$ 0	\$ 0
Ayuda financiera de las agencias de crédito a la exportación	\$ 0	\$ 0
Incentivos financieros	\$6.863.947 (por donaciones realizadas)	\$12.069.253 (por donaciones realizadas)
Otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación	\$ 0	\$ 0

Impactos económicos indirectos

(G4-EC8)

Respecto de los impactos económicos indirectos generados por la Clínica, la dotación de nuestra institución ha crecido notablemente durante el periodo 2016 - 2017, debido -en gran parte- a la apertura del Centro Médico Bosques. En esta línea, la construcción e inauguración del CMB generó alrededor de 70 nuevos puestos de trabajo estable en el centro, además de los puestos temporales durante la etapa de construcción y habilitación. Asimismo, nuestra organización cuenta con proveedores de servicios que disponen de personal que trabaja en las dependencias de la Clínica y los Centros Médicos, como lo son el personal del servicio de alimentación, los guardias de seguridad y el personal de aseo clínico, creando puestos de trabajo locales a través de nuestra cadena de suministro.

Durante el proceso de construcción de Centro Médico Bosques, se gestionó una gran parte de los materiales con proveedores locales, disminuyendo el impacto negativo en el medioambiente que hubiese producido el traslado desde otras regiones o países. La apertura de CMB también ha tenido un impacto positivo en las poblaciones que residen en las cercanías, quienes ahora tienen mayor acceso a la salud.

Por otro lado, en CCdM impartimos varias capacitaciones anuales a nuestros colaboradores durante el periodo 2016 - 2017 y en el 2016 llevamos a cabo 2 cursos abiertos a profesionales de la salud de otros hospitales, clínicas y universidades, aportando a la generación de capacidades y conocimientos en la comunidad profesional de la salud en la región de Valparaíso.

MEMBRESÍAS Y RECONOCIMIENTOS

Membresías en asociaciones gremiales



Pabellón
Centro Médico Bosques



Reconocimientos Clínica Ciudad del Mar

2016

- Adjudicación del “Voucher de Innovación” de CORFO, en conjunto con la Universidad Técnica Federico Santa María, para estudio sobre apnea del sueño en niños

2017

- Premio Responsabilidad Social, otorgado por ASIVA, en el marco de los Premios ASIVA 2017
- Premio Mujer y Empresa, reconocimiento entregado por ASIVA, en virtud de los Premios ASIVA 2017
- Premio Responsabilidad Social, en la ceremonia PR Awards 2017, organizada por la carrera de Relaciones Públicas de Duoc UC, sede Viña del Mar
- Centro Médico Bosques recibió certificación LEED en la categoría “Silver”, por parte del U.S. Green Building Council®, distinción que reconoce la sostenibilidad en el diseño, construcción y funcionamiento del edificio.

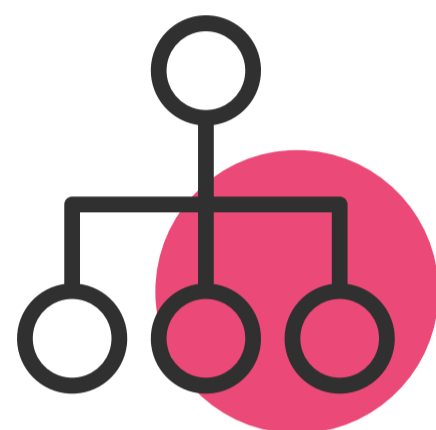
Reconocimientos Colaboradores y Médicos CCdM

2016

- Dra. Verónica Chamy Picó, Gineco - Obstetra CCdM, y Carolina Stenger Palma, Coordinadora de la Unidad de Imagenología CCdM, fueron reconocidas como “Mujer Destacada” en las categorías respectivas de “Profesional” y “Deporte”, premios otorgados por la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

2017

- Dra. Lilith Stange, Reumatóloga CCdM, fue premiada como “Mujer Destacada”, en la categoría “Defensa de las Personas en Situación de Discapacidad”, reconocimiento entregado por la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.



Gobierno corporativo

MISIÓN

Somos una clínica privada departamentalizada centrada en el usuario, con personal calificado y motivado, de trato amable y comprometido con la excelencia, seguridad, calidad y humanidad, con un continuo desarrollo tecnológico y que pone énfasis en la educación e información.

VISIÓN

Queremos ser reconocidos y percibidos como la mejor Clínica Privada de Regiones que entregue una atención sanitaria de calidad, segura, oportuna, de excelencia, constituyéndose en un modelo para la Región y el País.

VALORES

Los valores CCdM son los juicios éticos que nos conducen.

RESPONSABILIDAD

Actuamos conscientemente en relación a las consecuencias de nuestras acciones.
Rendimos cuentas

SEGURIDAD

Cuidamos a los pacientes y los grupos de interés en todo nuestro actuar y en las decisiones que tomamos cumpliendo con los más altos estándares

CALIDEZ Y CERCANÍA

Nos relacionamos con cordialidad y preocupación por el otro

ORIGINALIDAD

Innovamos, lo que nos impulsa a la revisión y mejora continua

HONESTIDAD

Actuamos con transparencia e integridad para generar confianza

TAMAÑO Y PROPIEDAD

Clínica Ciudad del Mar S.A. pertenece en un 99,9999% a Inversiones Clínicas Santa María, del grupo Empresas Banmédica, mientras que el 0,0001% pertenece a Banmédica S.A. En tanto, Clínica Ciudad del Mar es dueña de 99.99% de Servicios Médicos Ciudad del Mar, y el otro 0,01% pertenece a la sociedad SADEM (sociedad del grupo Empresas Banmédica).

En relación a los accionistas, Clínica Ciudad del Mar es una sociedad anónima cerrada que no cotiza en la bolsa de comercio.

99 Camas

43 Médico Quirúrgico Adulto

20 Obstetricia/Ginecología (Maternidad)

12 Pediatría

12 UPC Adulto (4 UCI + 8 UTI)

6 UPC Pediátrica (4 UCI + 2 UTI)

6 Neonatología (Nursery)

8 Cunas críticas

8 UPC Neonatal
(3 UCI + 3 UTI + 2 básico transición)

CÓMO Y QUIÉNES DIRIGEN NUESTRA CLÍNICA

• Administración de Empresas Banmédica S.A.

La administración del grupo Empresas Banmédica incluye los siguientes cargos en el 2017*:



GERENTE GENERAL

Alejandro Danús Chirighin, Ingeniero Comercial

GERENTE CONTRALOR

Carolina Celis Fica, Contador Auditor

GERENTE DE FINANZAS

Javier Eguiguren Tagle, Ingeniero Comercial

ASESOR LEGAL

Nicolás Cabello Eterovic, Abogado

GERENTE DE PROYECTOS E INNOVACIÓN

Phillip Whatmore Molina, Ingeniero Comercial

*Mario Rivas Salinas dejó su cargo como Gerente Corporativo Prestadores en la Administración de Empresas Banmédica durante el primer semestre del año 2017.

• Directorio de Clínica Ciudad del Mar

El Directorio CCdM 2017 está compuesto por 5 miembros*.



PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Alejandro Danús Chirighin, Ingeniero Comercial

DIRECTOR

Pedro Navarrete Izarnótegui, Ingeniero Comercial

DIRECTOR

Arturo Però Costabal, Ingeniero Comercial

DIRECTOR

Andrés Illanes Guzmán, Ingeniero Comercial

DIRECTOR

Miguel Labowitz Garrido, Ingeniero Civil

*Mario Rivas Salinas y Eduardo Urrutia, ex Directores, renunciaron sus cargos en febrero del 2017.

*Andrés Illanes Guzmán y Miguel Labowitz Garrido se incorporaron al Directorio durante el año 2017.

• Dirección de Clínica Ciudad del Mar

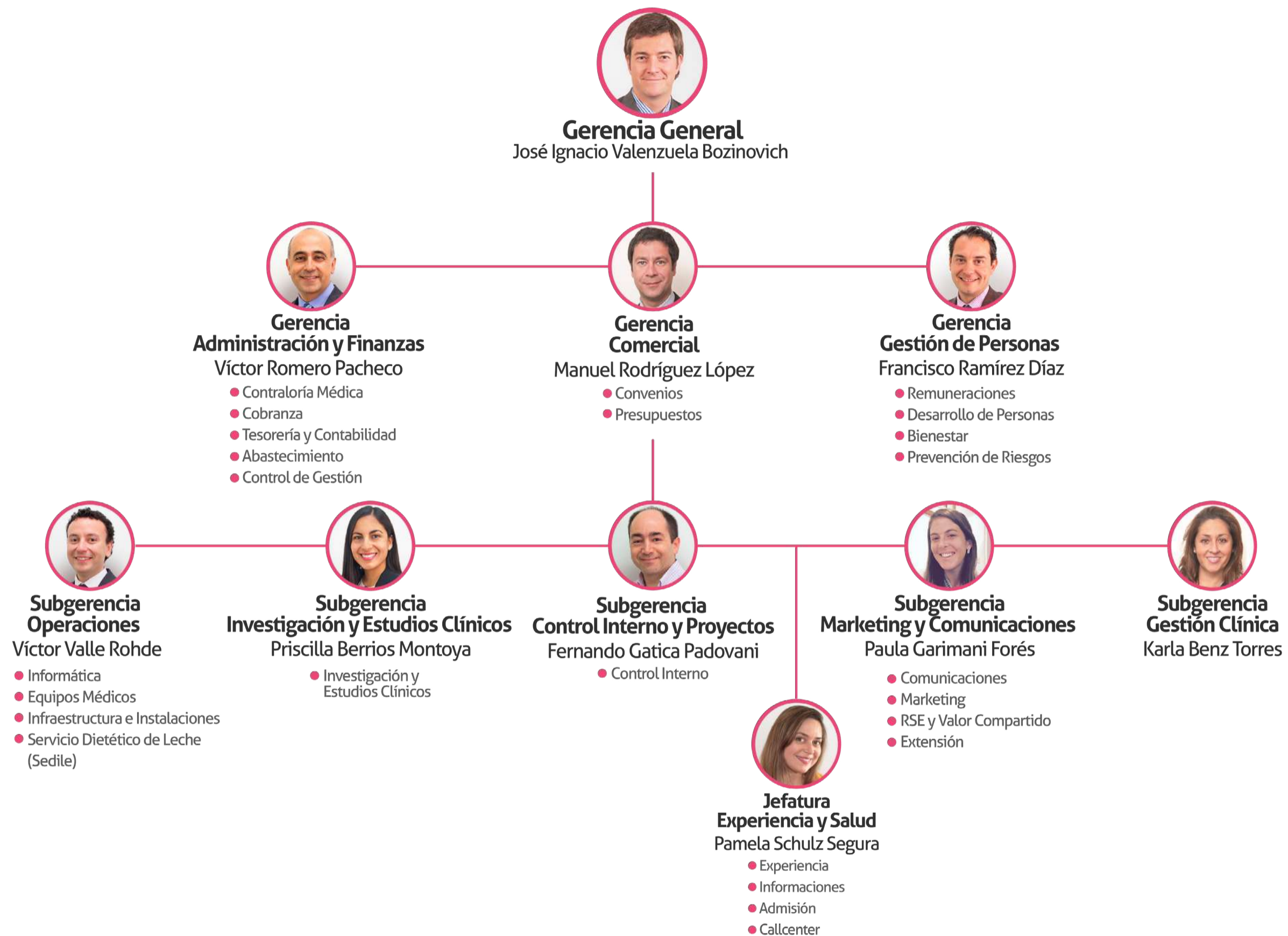
El Directorio y el Gerente General de Empresas Banmédica, seguidos por la Gerencia General y Dirección Médica de Clínica Ciudad del Mar, son los máximos órganos del gobierno de nuestra Clínica.

CCdM es liderada por nuestro Gerente General, José Ignacio Valenzuela, quien asumió el cargo en abril de 2016, y el Director Médico, Dr. Patricio Weitz Salazar, quien se incorporó a la dirección de la Clínica el año 2011.

José Ignacio Valenzuela es Ingeniero Civil Industrial y Magíster en Economía Aplicada de la Universidad de Chile. Cuenta con una larga trayectoria en el rubro de salud, ingresó al grupo Banmédica en el año 2003, donde se desempeñó en cargos gerenciales de distintas empresas filiales del Grupo.

Dr. Patricio Weitz es médico especialista en medicina nuclear con una vasta carrera médica a nivel regional.

● Administración de Clínica Ciudad del Mar: principales ejecutivos



*Se realizaron los siguientes cambios principales durante el periodo 2016 - 2017:

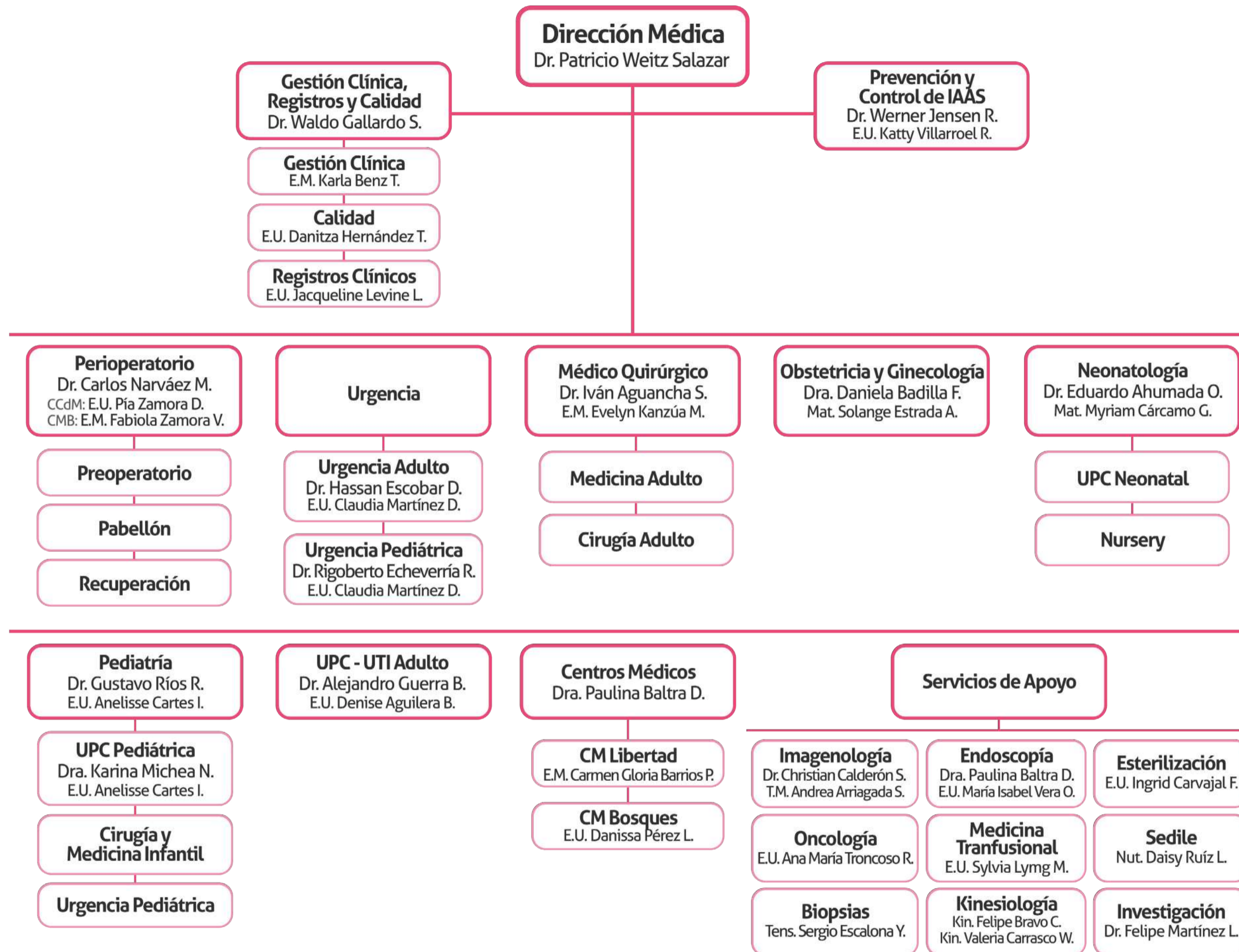
2016

- José Ignacio Valenzuela asumió la gerencia general en abril del 2016. La Gerente General anterior, Elizabeth Frese, renunció su cargo en la institución y dejó la Clínica en abril 2016.
- Paula Garimani ascendió de Jefa de Comunicaciones y RSE a Subgerente de Marketing y Comunicaciones en septiembre 2016.
- Manuel Rodríguez se incorporó como Gerente Comercial en octubre 2016, y la Subgerencia de Marketing y Comunicaciones pasó a depender de la Gerencia Comercial.
- Pamela Schulz se incorporó al equipo directivo como Jefa de Experiencia y Salud, a mediados del año 2016.
- Karla Benz ascendió de Enfermera Coordinadora de Calidad a Subgerente de Gestión Clínica a mediados del 2016.

2017

- Fernando Gatica cambió de cargo de Subgerente de Control Interno a Subgerente de Desarrollo en noviembre del 2017.
- Paula Garimani cambió de depender del Gerente Comercial a depender directamente del Gerente General en noviembre del 2017, y se traspasaron las áreas de Callcenter e Informaciones de Pamela Schulz a Paula Garimani en el mismo mes.
- El área de Registros Clínicos pasó de depender de la Subgerencia de Operaciones a pertenecer a la Unidad de Gestión y Registros Clínicos, a cargo del Dr. Waldo Gallardo.
- El área de Abastecimiento cambió de la Gerencia de Administración y Finanzas a cargo de Víctor Romero, a la Subgerencia de Operaciones encabezada por Víctor Valle, en diciembre del 2017.

• **Dirección de Unidades Clínicas y Centros Médicos**



*Los principales cambios a la dirección médica durante el periodo 2016 - 2017 son:

- 2016**
- Dr. José Mena del Valle dejó su cargo como Médico Coordinador de la Unidad de Gestión y Riesgo Clínico en el 2016, Unidad que se transformó a ser la Unidad de Gestión Clínica, Registros y Calidad en el 2017.

- 2017**
- La Unidad de Urgencia Pediátrica cambió de Médico Coordinador de Dr. Nicolás Johnson García a Dr. Rigoberto Echeverría Ramos, al inicio del año 2017.
 - La Unidad de Urgencia Adulto cambió de Médico Coordinador de Dr. Waldo Gallardo Sepúlveda a Dr. Hassan Escobar Díaz, al comienzo del año 2017. Dr. Waldo Gallardo asumió como Médico Coordinador de la nueva Unidad de Gestión Clínica, Registros y Calidad en enero del 2017.
 - La Unidad de Neonatología y UPC Neonatal tuvo un cambio de coordinación, Dr. Eduardo Ahumada Ortiz se incorporó como Médico Coordinador, reemplazando la Dra. Paula Gajardo Ceriani.
 - Dra. Paulina Baltra Delgado quedó a cargo del nuevo Centro Médico Bosques que se inauguró en abril de 2017, además de los otros Centros mencionados.
 - La Unidad de Ginecología y Obstetricia tuvo un cambio a fines del 2017, cuando Dra. Daniela Badilla Fernández dejó la coordinación y Dr. Felipe Núñez quedará a cargo de la Unidad al comienzo del año 2018.

PRINCIPALES COMITÉS DE TRABAJO (G4-34) (G4-56)

Comité de Ética Asistencial

Comité Oncológico

Comité de Mortalidad

Comité de IAAS

Comité de Farmacia

Comité de Re operaciones Quirúrgicas
No Programadas

Comité de Riesgos Psicosociales

Comisión de Reporte de Sustentabilidad

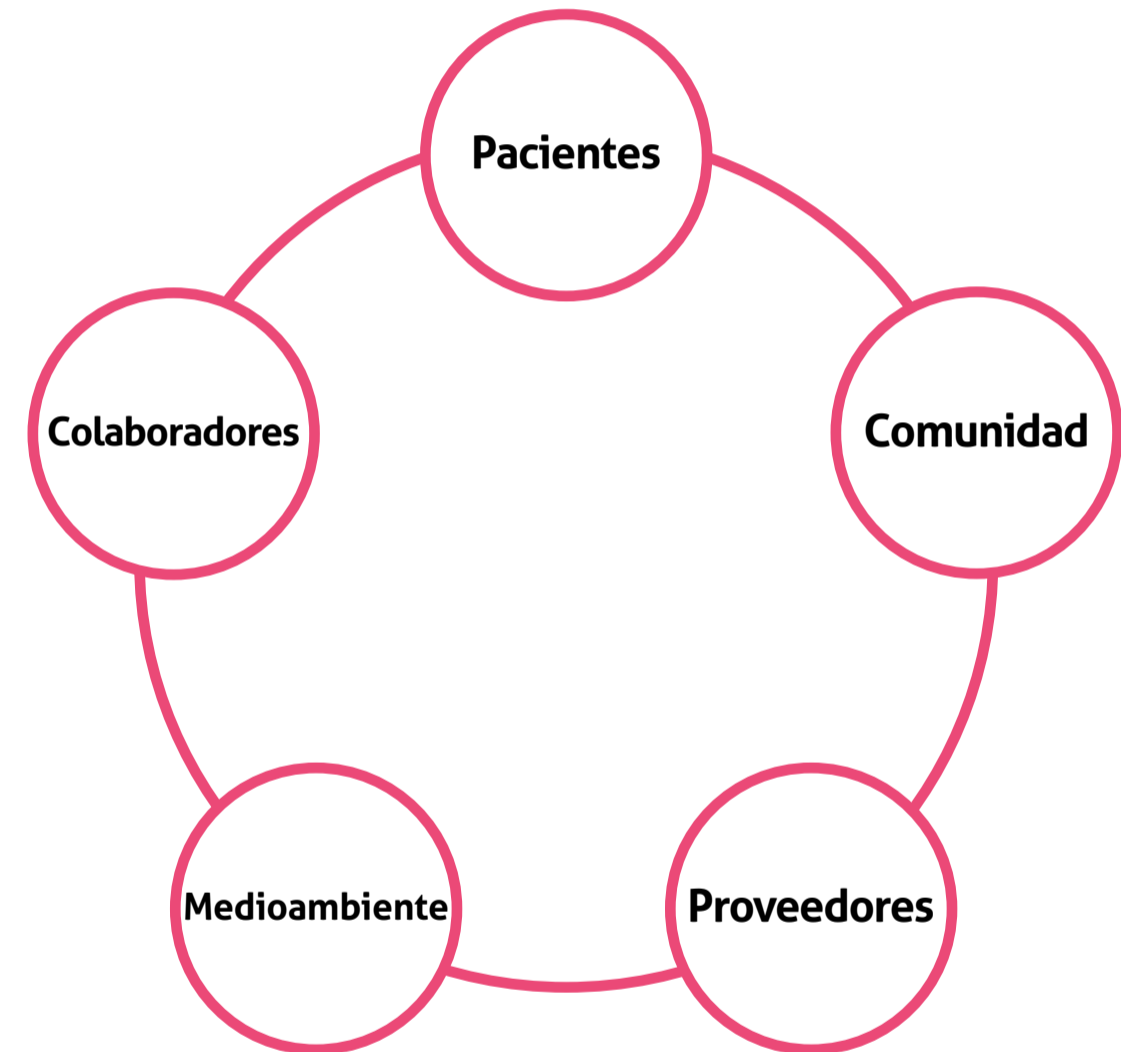
Comité de Factibilidad

MODELO DE GESTIÓN ÉTICA, RIESGOS CORPORATIVOS Y CUMPLIMIENTO

El comportamiento ético de nuestra Clínica se basa en la misión, visión y los valores que guían la institución. Asimismo, la ética corporativa forma parte fundamental de la gestión de la responsabilidad social y nuestra estrategia de sustentabilidad.

Programa de RSE

En CCdM contamos desde el año 2012 con un programa de Responsabilidad Social, el cual se sustenta en cinco pilares:



Política de RSE

Clínica Ciudad del Mar, preocupada de entregar salud de calidad y consciente de la importancia que cumple la prevención y la educación en esta materia, ha creado un programa de Responsabilidad Social denominado: "Por una Vida Saludable".

A través de este programa, CCdM se compromete a realizar actividades relacionadas con su negocio de manera sostenible en el tiempo, con la finalidad de velar por sus colaboradores, pacientes, proveedores, comunidad y medio ambiente.

● Código de Ética

El Código de Ética corporativo, establece un marco de conducta y una guía para todos los colaboradores que se desempeñan en la matriz y filiales de Empresas Banmédica, incluida Clínica Ciudad del Mar.

Temáticas en el Código de Ética CCdM:

01. Integridad personal

- a. No es aceptada la discriminación entre trabajadores ni por parte de estos a los clientes
- b. Presiones indebidas y conductas indeseadas
- c. Conducta personal
- d. Consumo de alcohol y drogas

02. Conflictos de interés

- a. Uso de información
- b. Cuidado de los bienes y de la imagen de CCdM
- c. Atenciones especiales y regalos
- d. Relaciones de parentesco

03. Relaciones con proveedores y terceros

- a. Relación con los proveedores
- b. Relación con los clientes

04. Denuncias de conductas impropias

05. Prevención del delito

● Gestión de riesgos corporativos

(G4-SO3; G4-SO4)

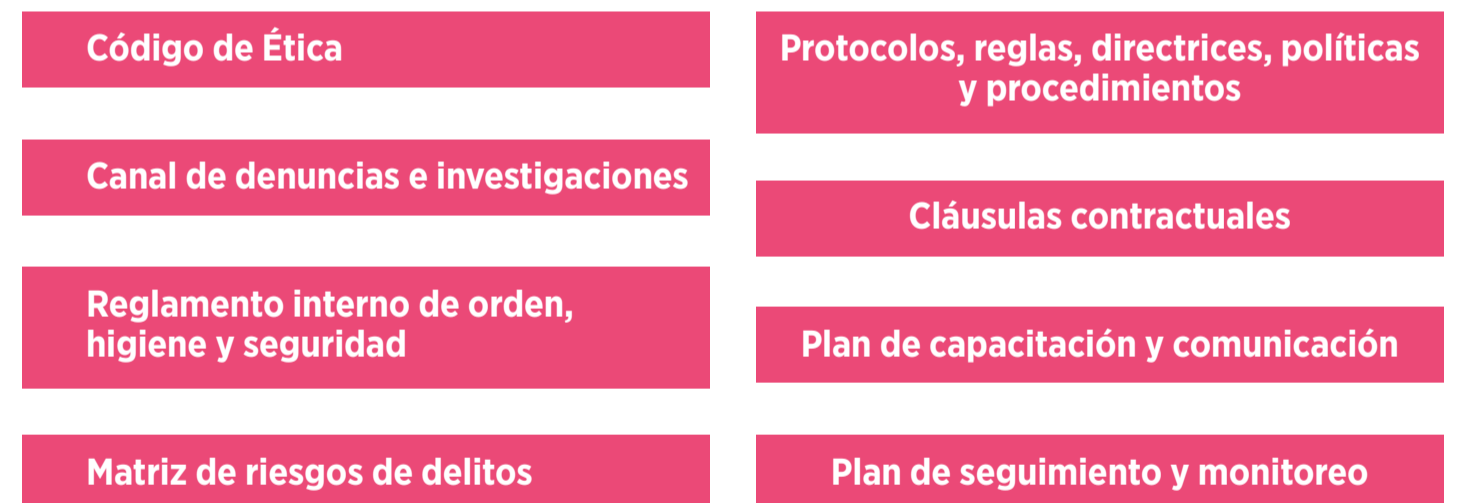
Compromiso CCdM:

Nos comprometemos fielmente a cumplir e integrar dicho comportamiento ético a nuestro quehacer diario, permitiendo mejorar el ambiente global en el que se desarrollan los negocios y asumiendo a cabalidad la responsabilidad social empresarial de ésta.

En el año 2015, iniciamos la implementación del Modelo de Prevención de Delitos (MPD), en virtud de la ley N°20.393 que establece responsabilidad penal para las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público nacional y extranjero y receptación. El MPD de la Clínica se encuentra certificado por la entidad certificadora Feller Rate.

La Subgerencia de Desarrollo de nuestra institución está a cargo de la supervisión y reporta al Directorio respecto del MPD y riesgos. Cada año se desarrolla una matriz de riesgos en relación a las categorías de riesgos previamente mencionados que contempla la ley, estudiando los posibles riesgos, las consecuencias, causas, posibles involucrados, impacto del riesgo, actividades de control y responsables de la ejecución de las actividades de mitigación. Los 3 centros de la Clínica fueron incluidos en la evaluación de riesgos.

El MPD está compuesto por los siguientes elementos:



Las políticas incluidas en el MPD son las siguientes:



Responsables del canal de denuncias corporativo y local:

Carolina Celis F., Gerente Contralor, es la Encargada de Prevención de Delitos (EPD) del Grupo Banmédica y sus filiales.

Fernando Gatica, Subgerente de Desarrollo (previamente Subgerente de Control Interno), es quien coordina con la EPD y gestiona la implementación del MPD en Clínica Ciudad del Mar.

Canal de denuncias:

Correo electrónico a:
denuncias20393@banmedica.cl o
denuncias20393@ccdm.cl

Entrevista personal previamente solicitada

Correo certificado

Link a canal en la página web

El manual del MPD es de conocimiento generalizado y está disponible en la intranet institucional y en la página web. Se ha informado a los colaboradores a través de varios mecanismos:

Folletería sobre MPD

Formularios de declaración en momento de firma de contrato

Curso e-learning MPD

Informativos por correo electrónico

Inducción corporativa

Todos los gerentes y subgerentes (10) fueron informados y capacitados en los años 2016 y 2017, mientras que se informó y se capacitó al personal clínico y administrativo (409) en el 2017, mediante la entrega de información al respecto, cubriendo aproximadamente el 58% de la dotación. Todos los miembros del Directorio de la Clínica han sido informados y capacitados sobre el MPD, cubriendo el 100% del Directorio.

Respecto de los proveedores CCdM, en cada contrato se establece una cláusula esencial a través de la cual éstos se comprometen a conocer y actuar de acuerdo a los principios postulados en el MPD.

● Cumplimiento

(G4-S08; G4-PR9)

En Clínica Ciudad del Mar trabajamos de manera constante con el objetivo de mantener la excelencia que nos caracteriza y el cumplimiento regulatorio. Es así como generalmente mantenemos y aprobamos fiscalizaciones de la Superintendencia de Salud y la Secretaría Regional Ministerial de Salud Valparaíso.

No obstante, tuvimos un par de incumplimientos significativos que se materializaron en multas. En el primer caso, se efectuó una revisión por parte de la Inspección de Trabajo en el 2017 respecto de las jornadas especiales de trabajo, evidenciando que algunas personas habían hecho cambios de turnos no permitidos por la ley vigente, lo que se desencadenó en una multa de 60 UTM tanto para Clínica, como para Servicios Médicos Ciudad del Mar.

Por otro lado, en una fiscalización en el año 2016, se detectó un incumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Salud, en relación con la obligación de informar sobre el derecho a las Garantías Explícitas en Salud (GES) y de dejar constancia escrita de ello en el "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", o en el documento alternativo, en algunos casos de pacientes. La multa notificada en el 2017 corresponde a 250 UF.

Durante el año 2017 fuimos fiscalizados en la materia UVGES, ante el incumplimiento se propuso un plan de mejora que se incluyó: 1) enviar informativo a los profesionales de las unidades clínicas correspondientes, recordando la obligatoriedad de informar a la Superintendencia de Salud sobre las personas que recibimos en una situación de urgencia vital o secuela funcional grave, por un problema de salud de GES, 2) reforzar a médicos, enfermeras y matronas de las unidades pertinentes el registro de pacientes UVGES en página electrónica, y 3) entregar a médicos residentes y matronas de UPC Neonatal la clave institucional de ingreso a plataforma informática y señalar los tipos de pacientes que deben notificarse.



Un bien
común



NUESTRA MIRADA SOSTENIBLE

Nuestra estrategia de sustentabilidad marca el camino hacia el desarrollo sostenible de nuestra Clínica, generando valor económico, social y ambiental para las generaciones actuales y futuras. Dicha estrategia se ha desarrollado a partir de las instancias participativas con nuestros grupos de interés, donde hemos identificado los temas prioritarios para ellos y para nuestra institución.

● Nuestros focos estratégicos de la sustentabilidad



ORGANIZACIÓN Y ÉTICA CORPORATIVA

- Actuar de forma ética y transparente, luchar contra la corrupción y cumplir con la normativa vigente, a través de nuestra gobernanza corporativa y control de gestión.
- Contribuir al desarrollo económico mediante nuestro crecimiento como organización y la gestión de proveedores en nuestra cadena de suministro.
- Ejecutar una estrategia de comunicación, marketing responsable y educación a pacientes.

ENFOQUE MÉDICO Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD

- Asegurar la calidad y seguridad de la atención a nuestros pacientes con los más altos estándares de calidad.
- Promover el desarrollo tecnológico, la innovación e investigación médica.
- Hacernos cargo de los desafíos en salud y retos sociales, como las enfermedades crónicas, a través de innovadores modelos integrales de atención en salud.
- Generar alianzas estratégicas para fomentar sistemas de salud sustentables.

EXPERIENCIA DE NUESTROS PACIENTES

- Centrarse en la experiencia de nuestros pacientes, generando una cultura de experiencia que supera las expectativas de nuestros usuarios.
- Preocuparse por los derechos y deberes de nuestros pacientes.
- Incrementar la accesibilidad a nuestros servicios de salud.
- Educar a nuestros pacientes mediante la comunicación médico/especialista – paciente e instancias educativas como Charlas Saludables, Charlas Maternales, Jornadas y Talleres.

DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES

- Fomentar la calidad de vida laboral, salud y seguridad laboral y compromiso con los colaboradores.
- Brindar capacitación y formación a nuestros colaboradores para promover su desarrollo profesional, personal y crecimiento laboral.
- Promover la diversidad e igualdad de oportunidades en nuestra organización.
- Implementar buenas prácticas laborales.

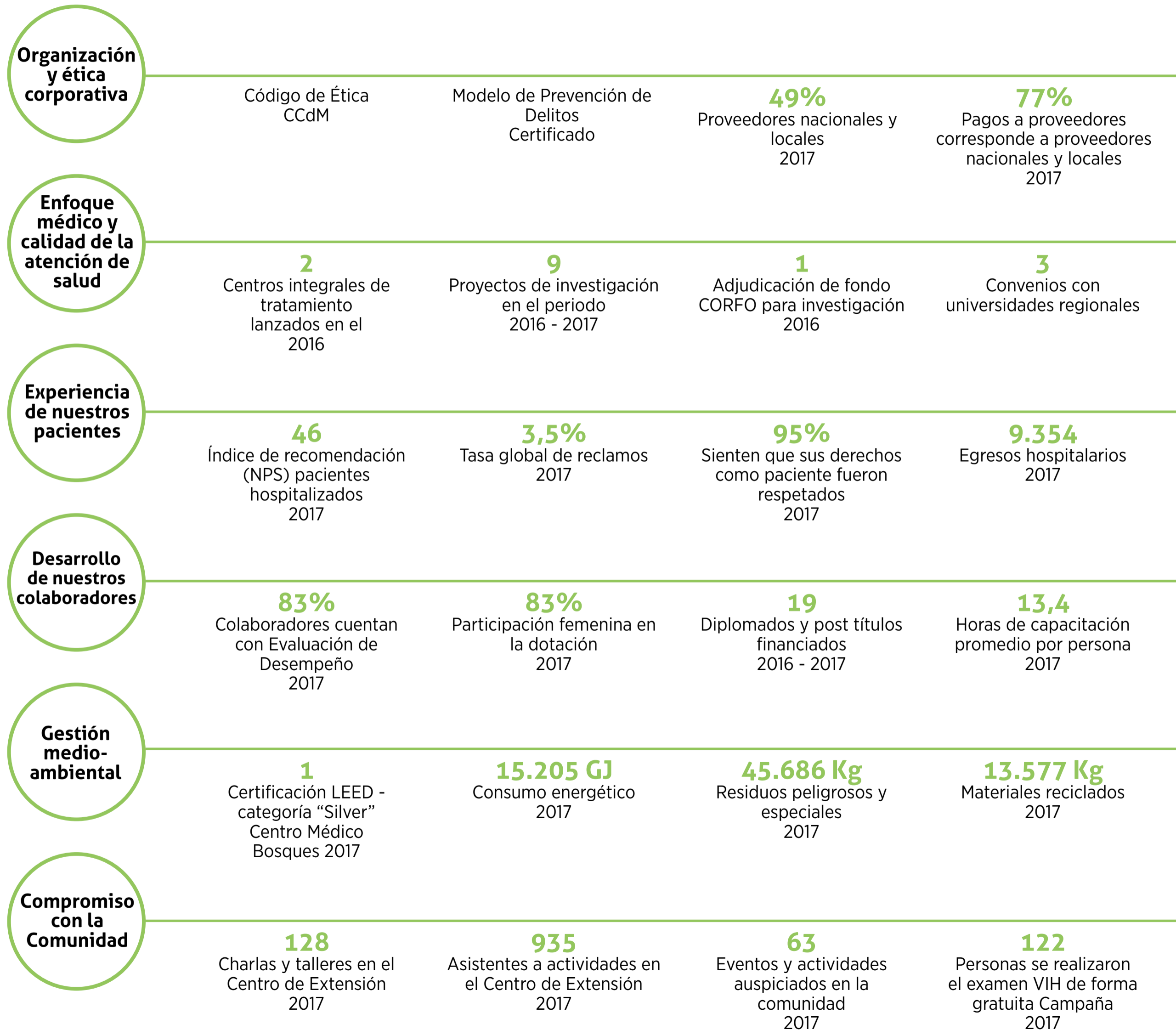
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

- Promover la eficiencia energética e hídrica a través de nuestras operaciones y conciencia ambiental de nuestros colaboradores.
- Gestionar nuestros residuos adecuadamente y responsablemente.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

- Apoyar a la comunidad a través de campañas sociales y preventivas, actividades de voluntariado, auspicios, colaboración con organizaciones de beneficencia y filantropía.
- Educar a la comunidad a través de charlas, talleres, artículos informativos y campañas educativas.

Desempeño en números



● Contribución de Clínica Ciudad del Mar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), adoptados por la Organización de Naciones Unidas (ONU) en septiembre de 2015, buscan erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad de la humanidad, entre otras metas que forman parte de la agenda global de desarrollo sostenible al año 2030.

Los distintos actores en todo el mundo tienen la responsabilidad de aportar para alcanzar estas metas, incluyendo los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y las personas en general.

En 2017, participamos del Taller Regional Agenda 2030 de los ODS, coordinado por el Ministerio de Desarrollo Social, y de la Mesa Económica Interministerial para la implementación de la Agenda 2030 de los ODS.

Nuestra estrategia de sustentabilidad pretende contribuir a los ODS ligados a nuestro negocio, mediante acciones concretas y alianzas con organizaciones en los ámbitos donde podemos tener mayor impacto y aprovechar nuestros recursos y competencias como organización.

SALUD Y BIENESTAR

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades



IGUALDAD DE GÉNERO

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas



CÓMO CCDM CONTRIBUYE A LOS ODS

- Realizamos campañas preventivas, en conjunto con la Seremi de Salud y otras autoridades regionales, con la finalidad de prevenir o diagnosticar oportunamente enfermedades, por ejemplo el VIH y cáncer de mama.
- Reforzamos la inmunización y promovemos el control prenatal, cuidado materno infantil y la lactancia materna. Asimismo, coordinamos programas de ayuda alimentaria complementaria para prematuros y seguimiento de niños prematuros extremos, y participamos del Programa Nacional de Prevención de la Transmisión Vertical de VIH y Sífilis.
- Educamos a la comunidad respecto de la prevención y detección oportuna de VIH, enfermedades crónicas no transmisibles y otras enfermedades, mediante nuestras charlas saludables, redes sociales, página web y comunicados en prensa.
- Buscamos prevenir las enfermedades crónicas no transmisibles y reducir la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles a través de productos y programas preventivos, por ejemplo el Pack de la Vida para la detección oportuna de síndrome metabólico y el Centro Integral de Tratamiento de la Obesidad.
- Fomentamos el desarrollo profesional y capacitación de nuestro personal de salud, enfatizando en los más altos estándares de calidad en la atención de salud.
- Realizamos investigación en la Clínica, junto con las universidades en convenio, con la finalidad de aportar a los conocimientos científicos, modelos de atención basados en evidencia y desarrollo de nuevas tecnologías clínicas en beneficio a la comunidad.

CÓMO CCDM CONTRIBUYE A LOS ODS

- Fomentamos la inclusión laboral de mujeres en nuestra organización y en cargos de responsabilidad, como jefaturas, coordinadoras, subgerencias y gerencias. 83% de nuestra dotación es conformada por mujeres.
- Apoyamos el crecimiento laboral de nuestras colaboradoras a través de la formación y desarrollo profesional, talleres relacionados al liderazgo y oportunidades de movilidad interna y promoción, entre otras iniciativas.
- Promovemos la no discriminación y la no violencia a través de nuestro Código de Ética, el Reglamento Interno, el Programa de No Violencia CCdM y nuestras monitoras certificadas en violencia de género por el Servicio Nacional de la Mujer.



NUESTRAS UNIDADES CLÍNICAS Y SERVICIOS

(G4-4; G4-9; G4-13)

Clínica Ciudad del Mar

Nuestra Clínica es un prestador de salud de alta complejidad con atención cerrada; contamos con unidades clínicas y servicios de apoyo en las áreas de hospitalización y atención ambulatoria.

Está compuesta por las siguientes unidades clínicas:



Unidad de Urgencia



Unidad de Pabellón y Recuperación



Unidad de Esterilización



Unidad de Médico Quirúrgico



Unidad de Obstetricia y Ginecología



Unidad de Pediatría



Unidad de Neonatología



Unidad de Paciente Crítico Adulto



Unidad de Tratamiento Intermedio Adulto



Unidad de Paciente Crítico Pediátrica



Unidad de Paciente Crítico Neonatal



Unidad de Oncología



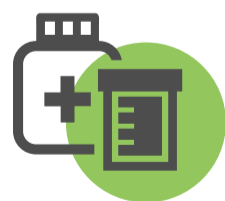
Unidad de Endoscopía



Unidad de Imagenología



Unidad de Kinesiología



Unidad de Farmacia y Abastecimiento



Unidad de Gestión Clínica y Registros



Unidad de Servicio Dietético de Leche



Unidad de Calidad

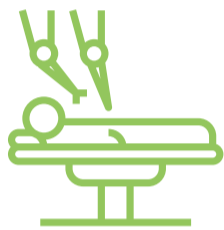


Unidad de Control y Prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud



Urgencia

14 box adultos y pediátricos
1 sala de procedimientos
1 box de reanimación



Pabellones generales

5



Cirurgías

2016	2017
5.678	5.684

Nacimientos

2016	2017
1.421	1.283



Top 10 Cirugías

2016

Colecistectomía por Videolaparoscopia	676
Circuncisión	243
Amigdalotomía C/S Adenoidectomía	204
Meniscectomía	179
Hernio Plastia con Malla	173
Rinoplastia y/o Septoplastia	171
Apendicetomía por Videolaparoscopia	154
Hernia Inguinal, Crural, Umbilical	138
Hernia Núcleo Pulposo, Estenorraquis	128
Abdominoplastía	99

Top 10 Cirugías

2017

Colecistectomía por Videolaparoscopia	706
Circuncisión	250
Apendicetomía por Videolaparoscopia	182
Hernio Plastia con Malla	173
Amigdalotomía C/S Adenoidectomía	170
Hernia Núcleo Pulposo, Estenorraquis	143
Meniscectomía	142
Rinoplastia y/o Septoplastia	118
Hemorroidectomía	98
Hernia Inguinal, Crural, Umbilical	97





Centro Médico Libertad de Clínica Ciudad del Mar cuenta con más de 170 profesionales, de los cuales 167 son médicos especialistas, con más de 48 especialidades y subespecialidades médicas, que atienden a pacientes adultos y pediátricos a través de una atención ambulatoria abierta, contando con 37 box de consultas. Además de consultas, posee una amplia gama de laboratorios y prestaciones ambulatorias.

- Consultas Médicas Adultos y Niños
- Laboratorio de Función Pulmonar
- Laboratorio Neurológico
- Laboratorio Otorrinológico
- Laboratorio Cardiológico
- Laboratorio de Alergia
- Salas de Procedimientos de Cirugía Menor Ambulatoria
- Sala de Procedimientos de Traumatología
- Sala de Procedimientos de Enfermería
- Sala de Ecografía Ginecológica
- Sala de Rayos X
- Toma de Muestra
- Vacunatorio

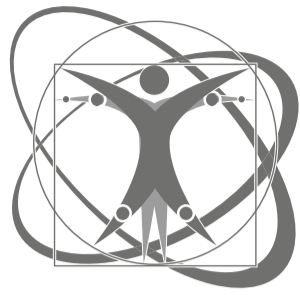


Centro Médico Bosques de Clínica Ciudad del Mar, ubicado en Av. Edmundo Eluchans 2030, Reñaca, fue inaugurado en abril de 2017 y posee alrededor de 35 especialidades y subespecialidades médicas. Con una superficie de 2.328,51 m², este centro de atención ambulatoria cuenta con 25 box de consultas médicas, donde atienden más de 140 profesionales y médicos especialistas y considera los siguientes servicios y prestaciones:

- Consultas Médicas Adultos y Niños
- Consulta Médica Espontánea Adulto (Medicina General)
- Toma de Muestra
- Unidad de Imagenología con Resonancia Magnética, Escáner, Mamógrafo, Tomosíntesis, Rayos X y Ecógrafos
- Salas de Procedimientos de Traumatología, Oftalmología, Plástica y Dermatología
- Laboratorio de Función Pulmonar
- Exámenes Cardiológicos (Holter y Electro)
- Exámenes Oftalmológicos
- Kinesiología
- 2 Pabellones Quirúrgicos de Cirugía Mayor Ambulatoria
- Salas de Procedimientos de Cirugía Menor Ambulatoria

Este nuevo Centro Médico, cuyo costo de inversión fue de 86.709 UF (aproximadamente CLP \$2.284.600.000), contempla la inversión en nueva tecnología médica para entregar la mejor experiencia en salud.

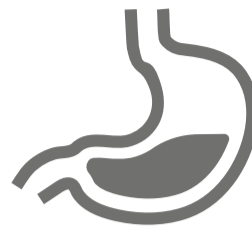
● Principales centros de diagnóstico, tratamiento y atención integral



Centro de Excelencia para el Tratamiento de la Artritis Reumatoide



Centro Integral de Tratamiento de la Obesidad



Centro de Diagnóstico Gastroenterológico

● Servicios preventivos

Los productos preventivos que nuestra Clínica ofrece a la comunidad, contemplan la realización de exámenes y atención médica, con enfoque en las patologías más comunes de acuerdo a los grupos etarios y sexo.

Familia Empresa

Está dirigido a la familia de trabajadores para empresas en convenio y tiene como objetivo pesquisar oportunamente factores de riesgo y patologías más frecuentes, según el grupo etario.

Mujer Sana

Este programa permite detectar oportunamente o descartar aquellas patologías más frecuentes en la mujer, dependiendo de la edad.

Hombre Sano

Enfocado a hombres de 30 años en adelante, busca pesquisar oportunamente enfermedades comunes en los hombres.

Corazón Saludable

Consiste en una evaluación integral que permite detectar oportunamente algún problema al corazón, cuyo desarrollo no presenta síntomas, con la finalidad de tomar medidas correctivas para mantener un corazón sano y disminuir el riesgo de desarrollar hipertensión arterial y/o infartos cardíacos.

Pack de la Vida

Contempla un conjunto de exámenes que permiten identificar la presencia de síndrome metabólico, con el objetivo de intervenir para revertir el síndrome y/o reducir los factores de riesgo para prevenir el desarrollo de enfermedades crónicas no transmisibles.

EDIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURA

● Logros en infraestructura

(G4-13; G4-EC7)

2017

\$1.767.040.000

Invertidos en infraestructura

\$4.080.576.000

Invertidos en nueva tecnología médica

Las remodelaciones tienen como objetivo potenciar nuestra capacidad clínica y de hospitalización, y también entregar un mejor servicio y estándar de infraestructura a nuestros pacientes y sus familias. Además de la construcción y puesta en marcha de Centro Médico Bosques, las principales instalaciones de áreas y unidades renovadas durante el 2016 y 2017 se presentan a continuación.

CLÍNICA

- Imagenología de la Mujer, Oncología, Polisomnografía, Unidades de Urgencia, Ginecología y Obstetricia (Maternidad), Médico Quirúrgico/Hospitalización y Unidad de Tratamientos Intermedios (UTI).

CENTRO MÉDICO LIBERTAD

- Sala de Rayos y Vacunatorio.

ÁREA ADMINISTRATIVA

- Callcenter, Área Comercial y Área de Marketing y Comunicaciones.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

(G4-14)

Reconocemos que los aspectos de nuestra infraestructura y operaciones que mitigan su impacto medioambiental aportan a la buena salud de nuestros pacientes, colaboradores, médicos y la comunidad. Asimismo, es un reto donde queda mucho por mejorar. Abordamos los impactos ambientales de nuestras operaciones en los siguientes ámbitos principales:

- **Infraestructura**
- **Energía y eficiencia energética**
- **Agua**
- **Residuos y reciclaje**

● Infraestructura

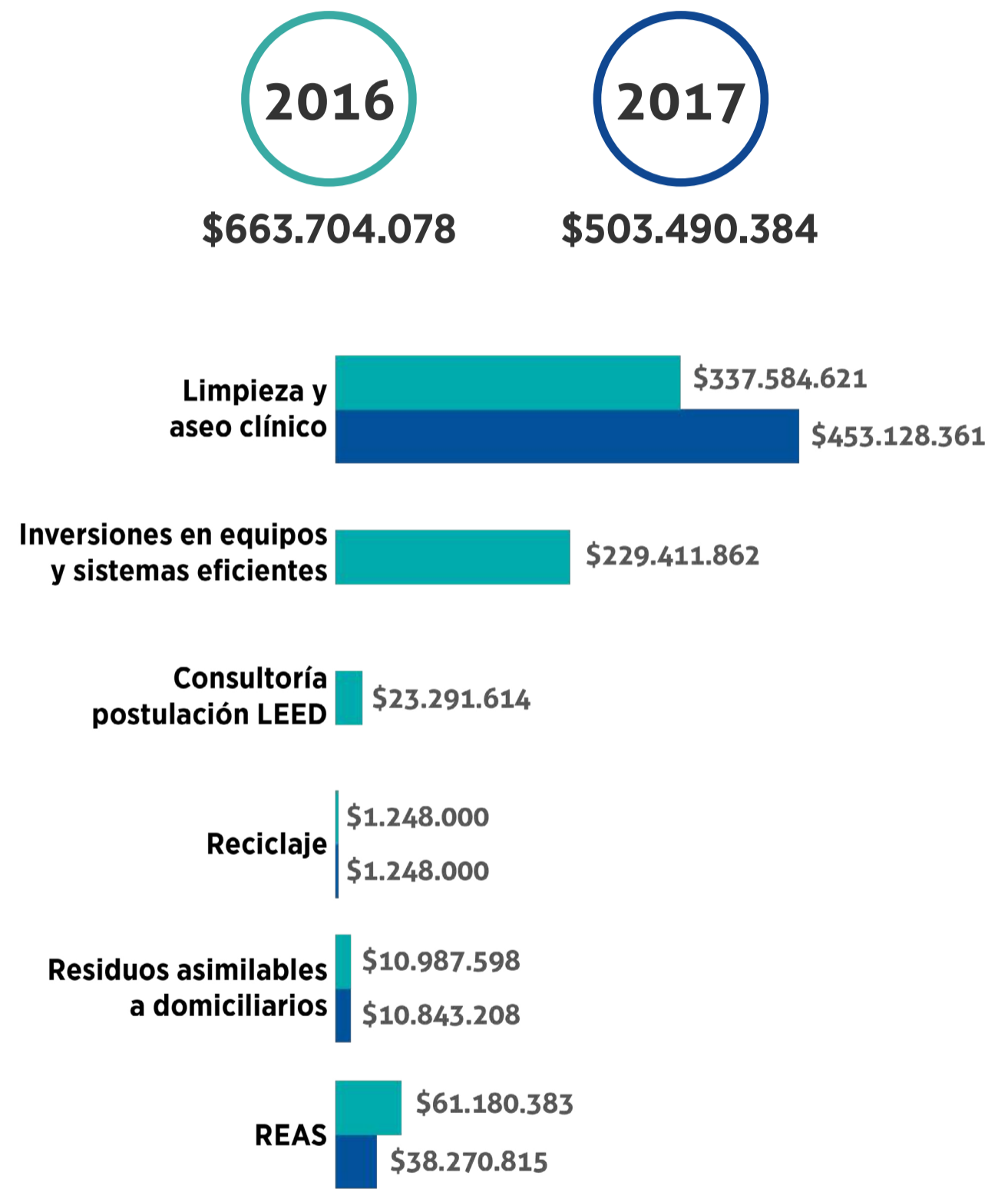
HITO 2017

Certificación LEED en la categoría “Silver” del Centro Médico Bosques, reconocimiento entregado por parte del Consejo de la Construcción Ecológica de Estados Unidos (U.S. Green Building Council®).

Principales aspectos relacionados con la sostenibilidad considerados en el diseño, construcción y habilitación de CMB:

- Fácil acceso a la locomoción colectiva y estacionamientos para autos y bicicletas.
- Gran parte de los materiales utilizados provienen principalmente de la región y tienen baja emisión de partículas contaminantes.
- Griferías de pulso para el ahorro de agua.
- Iluminación natural en los pisos e iluminación LED.
- Sistema eficiente de climatización optimiza el desempeño energético.
- Moderno sistema de ventilación disminuye la emisión de gases de efecto invernadero y la contaminación del aire tanto al interior como al exterior del edificio.

INVERSIÓN EN PROTECCIÓN DE MEDIOAMBIENTE CCDM (G4-EN31)



Energía y eficiencia energética

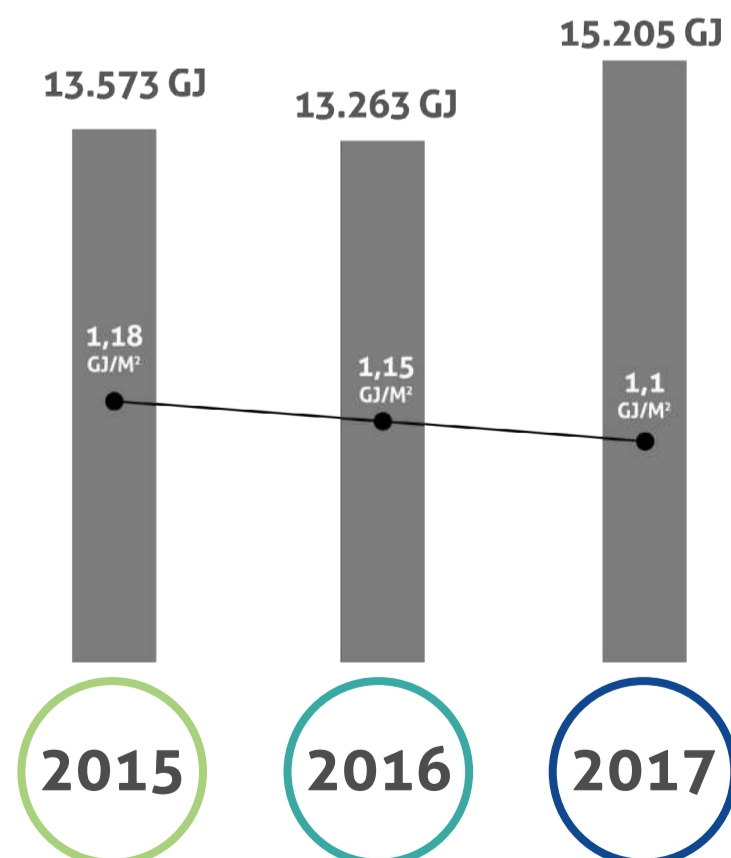
Buscamos ser eficientes en nuestro uso de energía en las operaciones de la Clínica, con la finalidad de reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y ahorrar debido a la gestión eficiente.

- Iluminación LED (2013) en las instalaciones de CCdM.
- Iluminación LED e iluminación natural en todo el edificio de Centro Médico Bosques.
- Equipo termorregulador (2011) optimiza el encendido de los quemadores de nuestra central térmica y así disminuye el consumo de gas.
- Sistemas de climatización eficientes optimizan el desempeño energético en los Centros Médicos.
- Bicicleros en las dependencias incentivan este medio de transporte sostenible.

CONSUMO DE ENERGÍA (G4-EN3; G4-EN5; G4-EN6)

	2015	2016	2017
Electricidad	2.805 MW/hr 3.477 GJ	2.752 MW/hr 9.906 GJ	3.323 MW/hr 11.964 GJ
Gas Natural	91.757 M ³ 10.097 GJ	88.586 M ³ 3.357 GJ	85.545 M ³ 3.241 GJ
Total Consumo Energético (GJ)	13.573 GJ	13.263 GJ	15.205 GJ
Intensidad (GJ / M²)	1,18	1,15	1,1
Metros ² construidos	11.540	11.540	13.868

CONSUMO ENERGÉTICO



2015 - 2016 2016 - 2017

Reducción/aumento en Gigajoules	-311	1.943
% de reducción/aumento	-2,3%	15%

Las instalaciones crecieron en 2,328 m² construidos en el año 2017 con la apertura del nuevo Centro Médico Bosques. Dicho crecimiento tuvo un impacto en el aumento del consumo energético e hídrico entre los años 2016 y 2017, sin embargo, bajó la intensidad energética e hídrica en relación a los m² construidos.

Reto 2018: ENERGÍA RENOVABLE

Para el año 2018 está prevista la instalación de paneles solares, además de pasar a ser un “cliente libre” para el suministro eléctrico, con la finalidad de generar energía renovable para uso propio como institución y reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.

Agua

(G4-EN8; G4-EN9; G4-EN10; G4-EN22; G4-EN26)

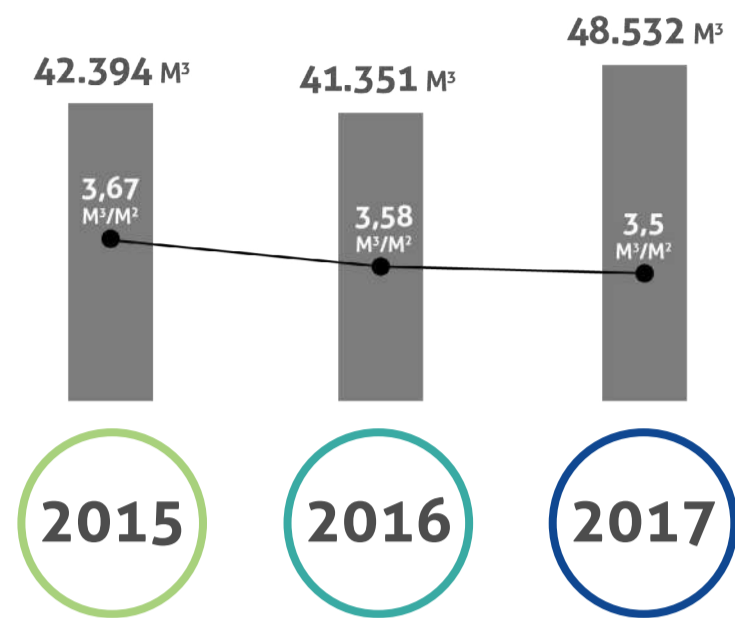
En CCdM buscamos reducir el consumo de agua a través de nuestras operaciones para cuidar este recurso natural.

- Aireadores de agua en las griferías (2012 - 2013) tienen un ahorro potencial entre el 50% y 70%.
- Griferías de pulso en Centro Médico Bosques ayudan a ahorrar agua.

CONSUMO DE AGUA

	2015	2016	2017
Consumo de agua (M ³)	42.394	41.351	48.532
Intensidad (M ³ agua / M ² construido)	3,67	3,58	3,5
Metros ² construidos	11.540	11.540	13.868

CONSUMO DE AGUA



Toda el agua que se usa en la Clínica, proviene de la empresa concesionaria regional de agua, ESVAL. En Clínica Ciudad del Mar no extraemos agua de otras fuentes.

De acuerdo a lo confirmado por ESVAL, las fuentes de agua regionales no han sido afectadas significativamente por la captación ni consumo de agua por parte de nuestra Clínica. En CCdM, no reciclamos ni reutilizamos agua, tampoco tenemos vertidos de aguas ni escorrentías procedentes de nuestra organización.

Residuos y reciclaje

(G4-EN23; G4-EN25)

Buscamos gestionar los residuos que generamos de forma eficiente y responsable para mitigar la contaminación del aire, agua, suelo y espacio exterior. Siendo una institución de salud, el sistema de gestión de residuos de nuestra Clínica se rige bajo el reglamento de manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud (REAS).

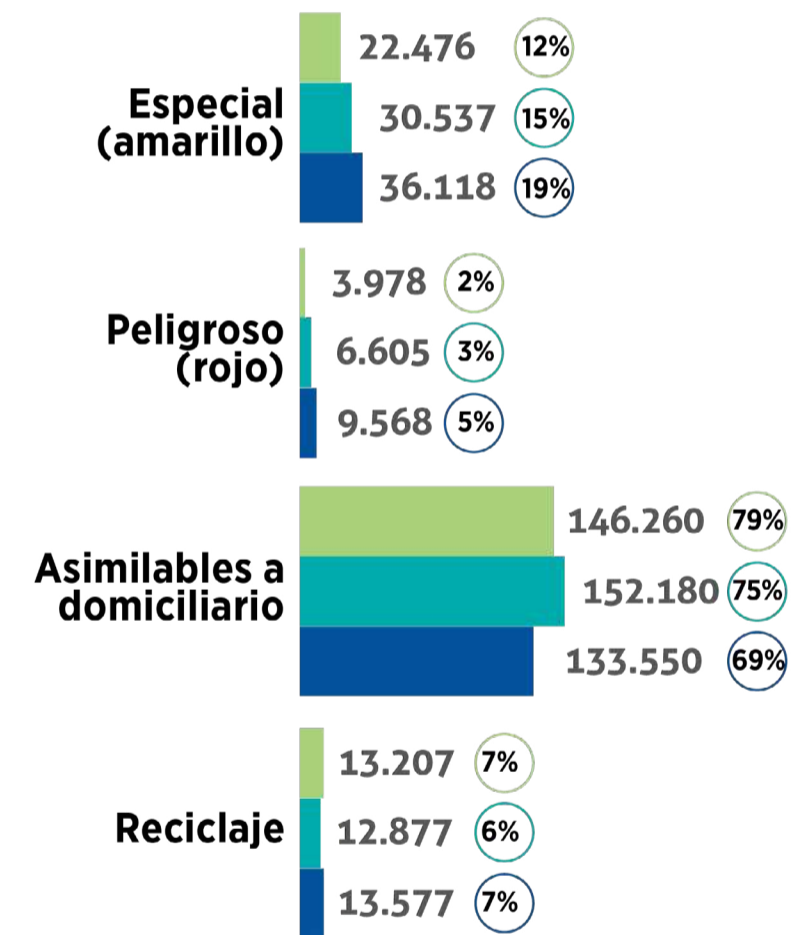
CATEGORÍAS DE RESIDUOS REAS

- Residuos especiales (amarillo, corresponde a la fracción considerada como infecciosa por la Organización Mundial de Salud)
- Residuos peligrosos (rojo)
- Residuos radioactivos de baja intensidad
- Residuos sólidos asimilables a domiciliarios

RECICLAJE

Desde el año 2012, en CCdM reciclamos papel a través de la campaña “Bota por Mi Vida” de Fundación San José. En el caso del cartón, se entrega a la Sociedad Recuperadora de Papel (SOREPA) para su posterior reciclaje, cuyo valor económico va en directo beneficio de María Ayuda, corporación de beneficencia, que trabaja con niños, niñas y familias en riesgo social.

RESIDUOS HOSPITALARIOS POR TIPO (KG)



*La suma de residuos especiales y residuos peligrosos corresponde al peso total de residuos peligrosos transportados en general, los transportados desde la organización a proveedores ajenos a la organización y los tratados por fuentes o proveedores externos que la organización ha transportado. CCdM no importa ni exporta residuos peligrosos. Los residuos REAS son tratados en centros de tratamiento certificados para su disposición final, según la normativa vigente.

Los métodos de tratamiento incluyen: relleno sanitario, incineración, esterilización en autoclave, rellenos de seguridad, tratamiento en planta Stericycle y reciclaje.



Imagenología
Centro Médico Bosques

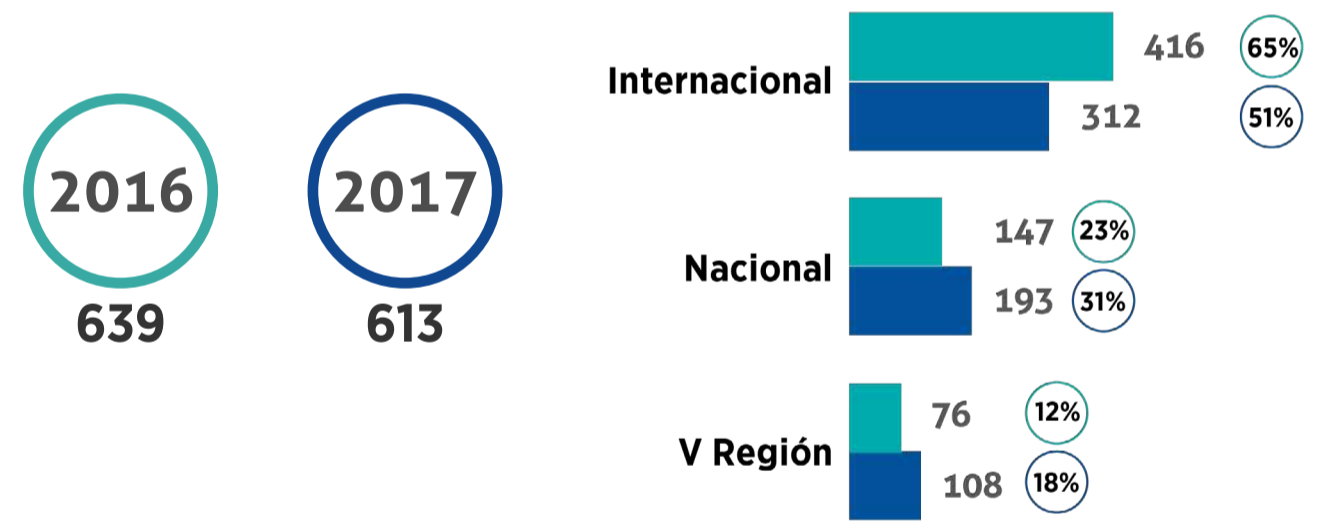
GESTIÓN DE PROVEEDORES

Alineándose a los objetivos de nuestra organización, las distintas áreas de Administración y Finanzas focalizaron sus gestiones del 2016 en mejorar los procesos actuales e implementar distintos proyectos y metodologías para brindar un mejor servicio a los pacientes, clientes internos y proveedores. Por ejemplo, se incorporó el uso de SAP Business Objects para los reportes de estados financieros, costos y análisis de cuentas, permitiendo un mejor acceso a la información.

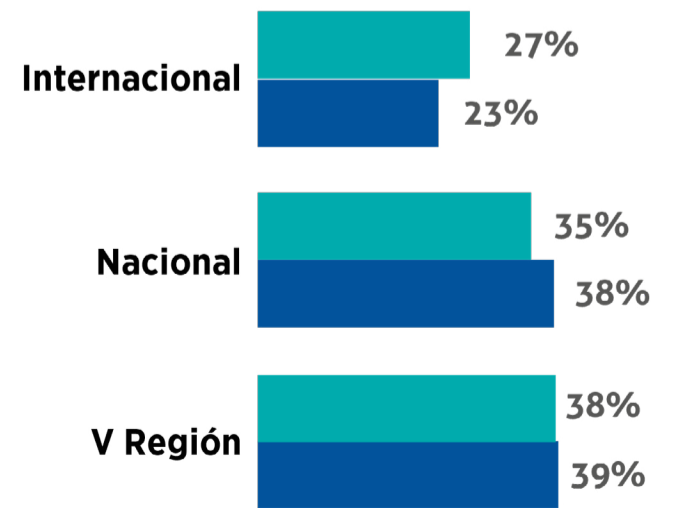
Cadena de suministro (G4-12; G4-EC9)

En Clínica Ciudad del Mar contamos con una variedad de proveedores, acorde a las necesidades de compra, lo cual permite asegurar el funcionamiento operacional en todos los ámbitos de la organización. La gran mayoría de los proveedores corresponden a la cadena de suministro del Área de Abastecimiento, que incluye los insumos médicos y farmacéuticos, entre otros. Los médicos no son considerados como proveedores dentro de las cifras reportadas.

PROCEDENCIA DE PROVEEDORES



PAGO A PROVEEDORES*, SEGÚN PROCEDENCIA



Monto pagado a proveedores



*El cálculo se realizó con los proveedores a los cuales han facturado más de \$100.000.- y el porcentaje está acorde al gasto de proveedores y no al número de proveedores.

El monto pagado a proveedores aumentó significativamente entre los años 2016 y 2017 debido principalmente a la construcción y apertura de Centro Médico Bosques, incluyendo el equipamiento médico, materiales, insumos, etc. requeridos para su habilitación y puesta en marcha. El porcentaje de proveedores regionales y nacionales también subió en gran parte por la estrategia de desarrollo de CMB, priorizando la compra de materiales regionales para disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero y prefiriendo a proveedores locales.

● **Prácticas con proveedores**

De acuerdo a los protocolos internos de compras de bienes y servicios, nuestra Clínica cuenta con los siguientes mecanismos para establecer las correspondientes autorizaciones, acuerdos de especificaciones, plazos de entrega y formas de pago con cada uno de los proveedores:

- Contratos
- Convenios
- Órdenes de compra

Según lo establecido en el Modelo de Prevención de Delitos CCdM, se completa el formulario de “Debida Diligencia” para cada proveedor, instancia donde se evalúa si el proveedor tiene o está involucrado en alguna situación comprometedoras de aspecto legal, financiero o de incumplimiento de obligaciones, en el marco de la ley 20.393.

Para resguardar el riesgo financiero y la imagen de la Clínica, es crucial la gestión aplicada a todos los proveedores. De esta forma, se puede controlar el costo, orientar la excelencia del servicio y mitigar el riesgo.

● **Gestión y seguridad de medicamentos**

En nuestra Clínica, la Unidad de Abastecimiento está a cargo de una jefatura y pertenece a la Subgerencia de Operaciones desde diciembre de 2017, previamente formó parte de la Gerencia de Administración y Finanzas. Entre sus funciones destacan la gestión de la compra de medicamentos e insumos médicos, las cuales se ejecutan sólo si los laboratorios proveedores de medicamentos cumplen con los requisitos mínimos, presentados a continuación:

Certificaciones Nacionales

Instituto de Salud Pública (ISP) de Chile

Certificaciones Internacionales

European Medicines Agency (EMA)
Food and Drug Administration (FDA)
Normas ISO de Calidad

Cumplimiento Requisitos

Fabricación, mantenimiento, almacenamiento y despacho

Normas de Correcta Fabricación (GMP)

Ficha Técnica

Indicaciones sobre producto

Administración

Almacenamiento

● Flujo de gestión y seguridad de medicamentos





Mundo médico responsable

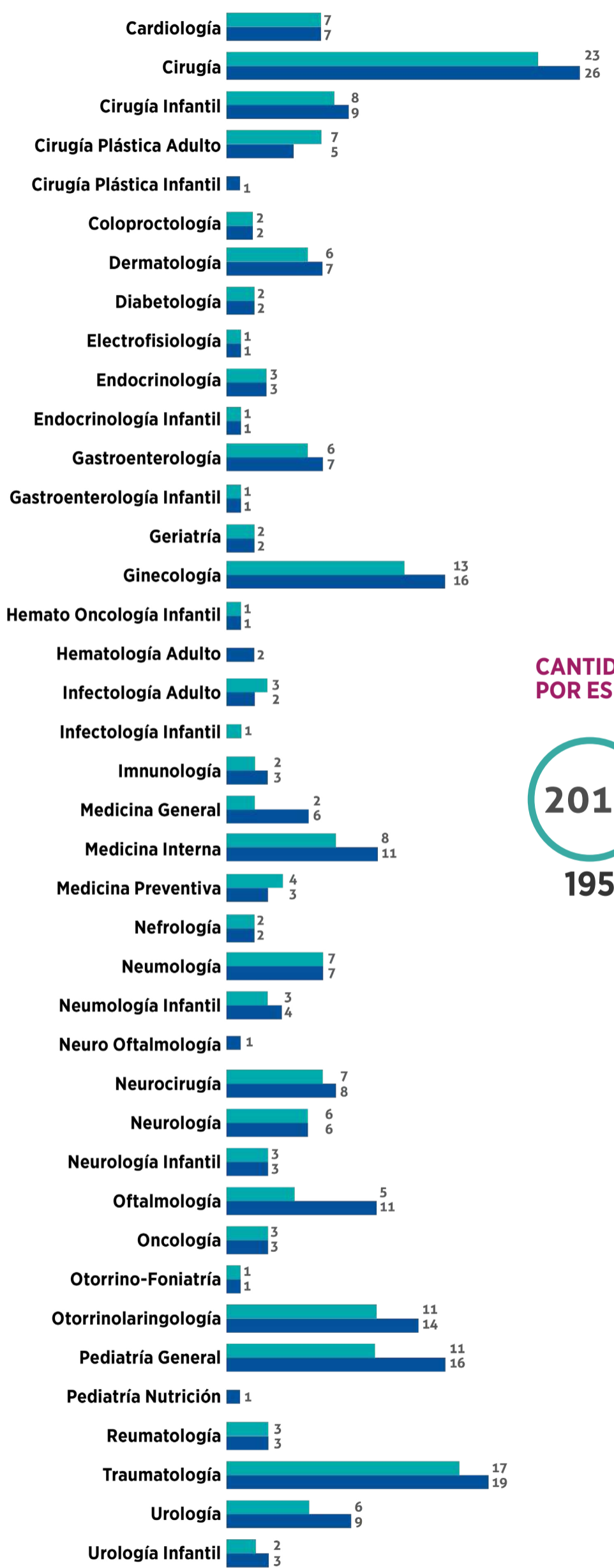
UN CUERPO MÉDICO ALTAMENTE COMPROMETIDO

Contamos con médicos y especialistas con destacadas trayectorias en la medicina. El compromiso organizacional se demuestra con la dedicación que mantienen con los pacientes y los más altos estándares de calidad, además de su participación en las charlas saludables, campañas preventivas, artículos y entrevistas en diversos medios de comunicación, con el objetivo de informar y educar a la comunidad acerca de la prevención, detección y tratamiento de diferentes enfermedades, promoviendo de esa forma la salud y bienestar.

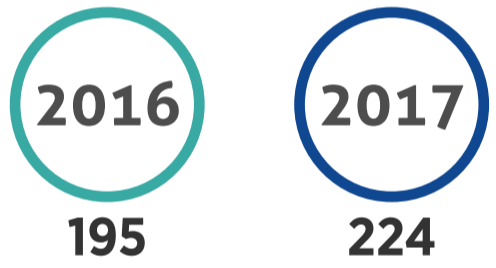
Varios de nuestros médicos y profesionales de la salud también son docentes en universidades en la región de Valparaíso e investigadores, aportando a la formación de las futuras generaciones de médicos y especialistas de nuestra región.

Tanto para el 2016 como para el 2017, el 80% de consultas en los Centros Médicos corresponden a especialidades de adultos, mientras que el 20% corresponde a especialidades de pacientes pediátricos.

A continuación se presenta la cantidad de médicos por especialidad en nuestro Centro Médico Libertad en el 2016 y en Centro Médico Libertad y Bosques en el 2017.

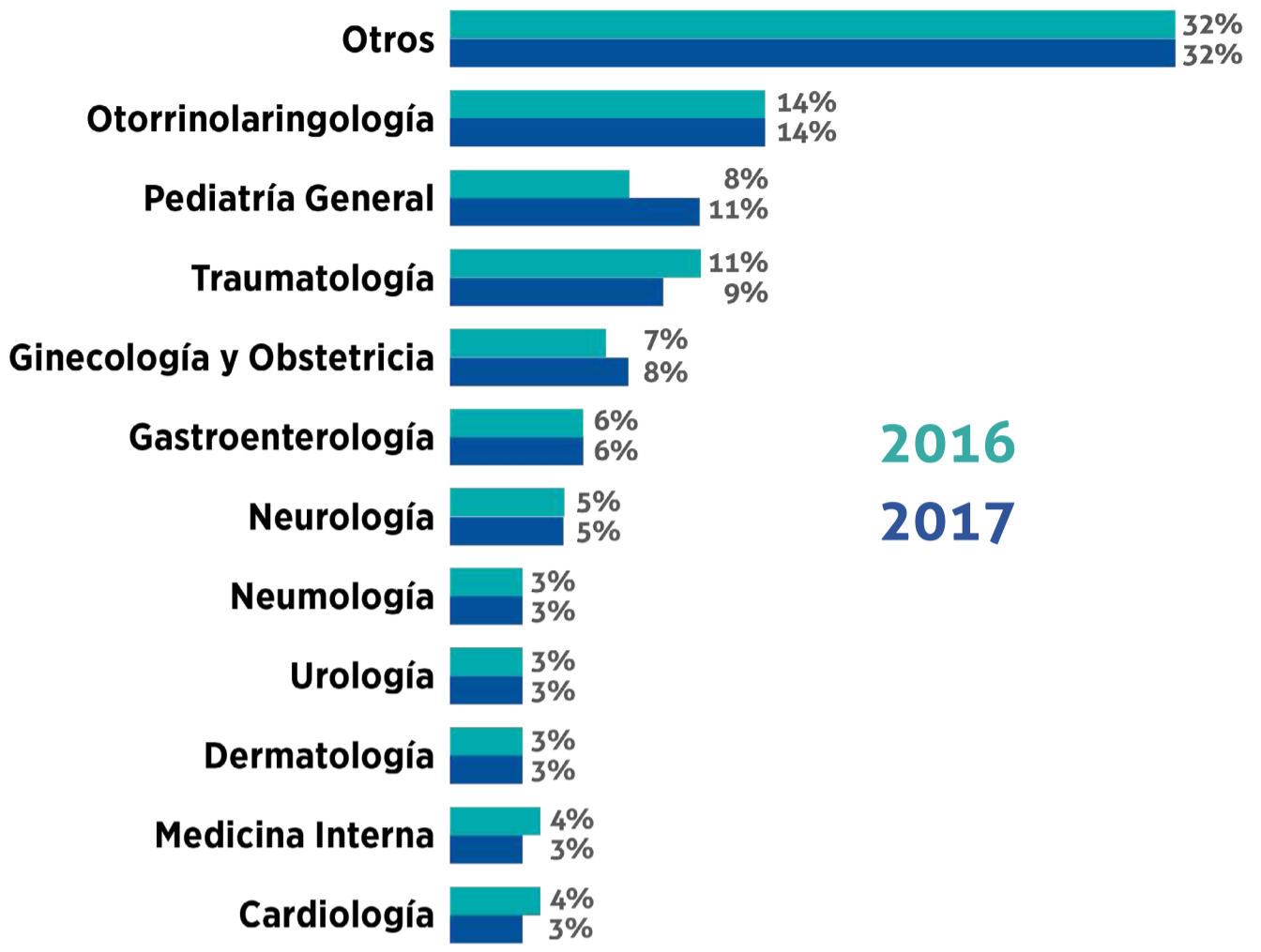


CANTIDAD DE MÉDICOS POR ESPECIALIDAD



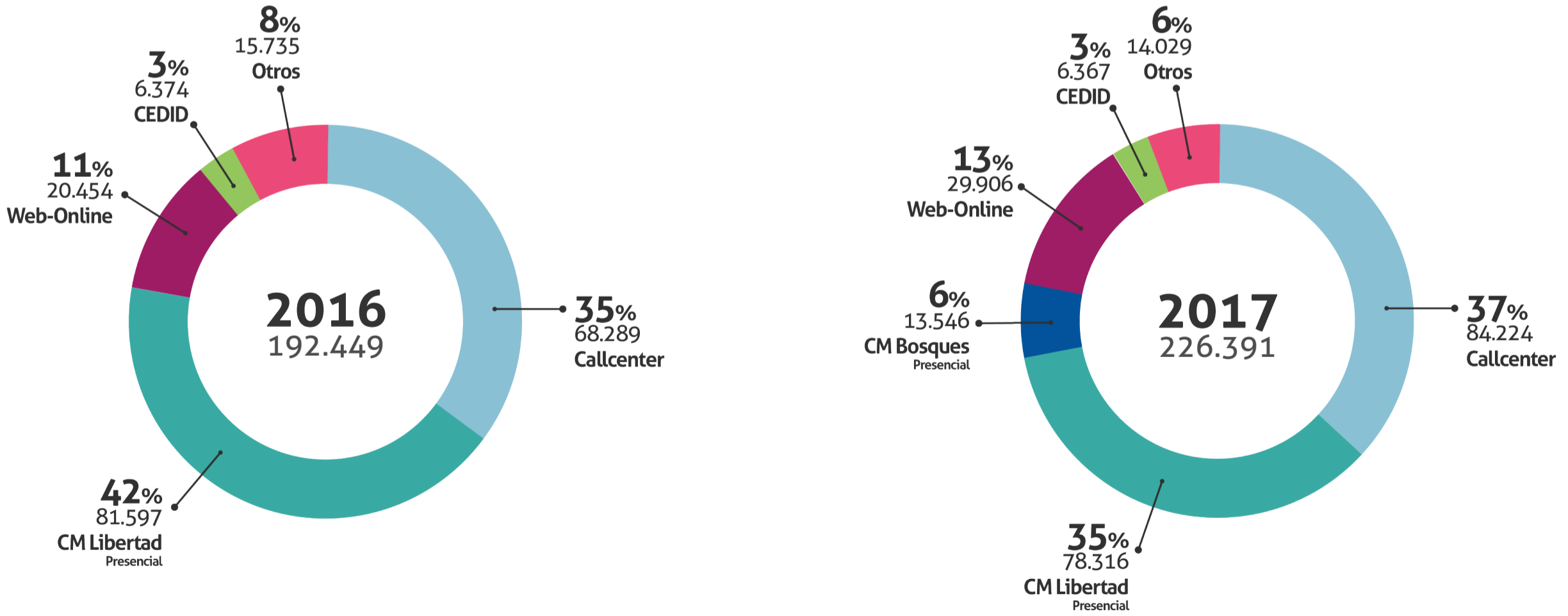
*2017 corresponde a Centro Médico Libertad y Centro Médico Bosques, mientras que 2016 sólo contempla Centro Médico Libertad porque CMB abrió en el 2017. Nota: La gráfica no incluye las especialidades no médicas, por ejemplo: psicología, fonoaudiología, nutrición, etc. La especialidad "cirugía" incluye una variedad de subespecialidades, por ejemplo, cirugía digestiva / bariátrica, cirugía vascular periférica, cirugía de mamas, cirugía de cabeza y cuello, etc.

DEMANDA DE ESPECIALIDADES



2016
2017

DISTRIBUCIÓN DE RESERVAS



*Nota: vías de comunicación que se utilizó para hacer las reservas médicas vigentes. CEDID se refiere al Centro de Diagnóstico Gastroenterológico.

ÉTICA Y TRANSPARENCIA EN EL QUEHACER MÉDICO

En caso que nuestros médicos enfrenten situaciones que requieren asesoría en temas de ética en la atención de salud, contamos con un Comité de Ética Asistencial, quienes apoyan en el análisis de dilemas éticos que surgen en la medicina, evaluación de alternativas de acción y recomendaciones sobre cómo abordar la situación, resguardando el bienestar del paciente como primera prioridad, y luego del equipo médico.

En relación a los proyectos de investigación que se realizan en la Clínica, podemos indicar que todo proyecto primero pasa por un proceso de aprobación del Comité de Factibilidad, y en el caso de proyectos con sujetos humanos, aprobación por un Comité Ético Científico acreditado externo para asegurar que cumpla con los estándares éticos nacionales e internacionales exigidos para estudios de esta índole.

DESARROLLO CLÍNICO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN CONSTANTE

Nuestra Área de Investigación y Estudios Clínicos está a cargo de la Subgerente de Investigación y Estudios Clínicos y el Médico Coordinador de Investigación y Estudios Clínicos, fue creada en el año 2014, con la finalidad de promover la investigación al interior de CCdM, validando el compromiso de la institución con la comunidad en emprendimientos basados en la investigación médica, valorización de la ciencia y tecnología.

Visión del área

Ser una comunidad clínica científica reconocida que genera conocimiento y aprendizaje mediante el diseño, implementación y materialización de proyectos de investigación clínicos a través de la colaboración con universidades, innovación en tecnologías de salud y el desarrollo de programas interdisciplinarios para nuestros pacientes.

Objetivos

- Promover el desarrollo de investigación médica
- Articular vinculación clínica y universidad: academia
- Instaurar equipos interdisciplinarios
- Fortalecer el componente I+D+i (Investigación, desarrollo e innovación)

2016
Hitos
principales

- Adjudicación Financiamiento CORFO para Investigación
- Centro Integral de Tratamiento de la Obesidad
- Centro de Artritis Reumatoide
- Primera Jornada de Artritis Reumatoide

2017
Hitos
principales

- Segunda Jornada de Artritis Reumatoide
- Primer Taller Nutricional para pacientes con AR “Sabores que Mueven”, en conjunto con Universidad Andrés Bello
- Claudia Badilla, Psicóloga del Centro AR, expuso en el XXXI Congreso Chileno de Reumatología
- Presentación Voucher de Innovación de CORFO
- Participación del Staff Clínico del Centro de Obesidad en el 1º Congreso Nacional de Cirugía Bariátrica y Metabólica - IX Encuentro de Equipos Multidisciplinarios de la Obesidad
- Serie de Charlas Saludables del equipo Centro de Obesidad durante el mes de Concientización sobre la Obesidad
- Adquisición de equipo bioimpedanciómetro - 96 exámenes realizados entre septiembre y diciembre 2017

Los convenios con universidades son fundamentales para nuestra Clínica, nos permiten potenciar la investigación en conjunto, además de fortalecer nuestro rol en la academia y docencia. Estas alianzas contemplan los programas y niveles de pre y postgrado, así generan una colaboración mutua a través de las investigaciones sobre procedimientos clínicos y aplicación de nuevas tecnologías. Los proyectos de investigación realizados en conjunto con universidades buscan aportar a la generación de conocimientos y nuevas técnicas clínicas que pueden ser aplicados a la salud pública en beneficio de la comunidad.



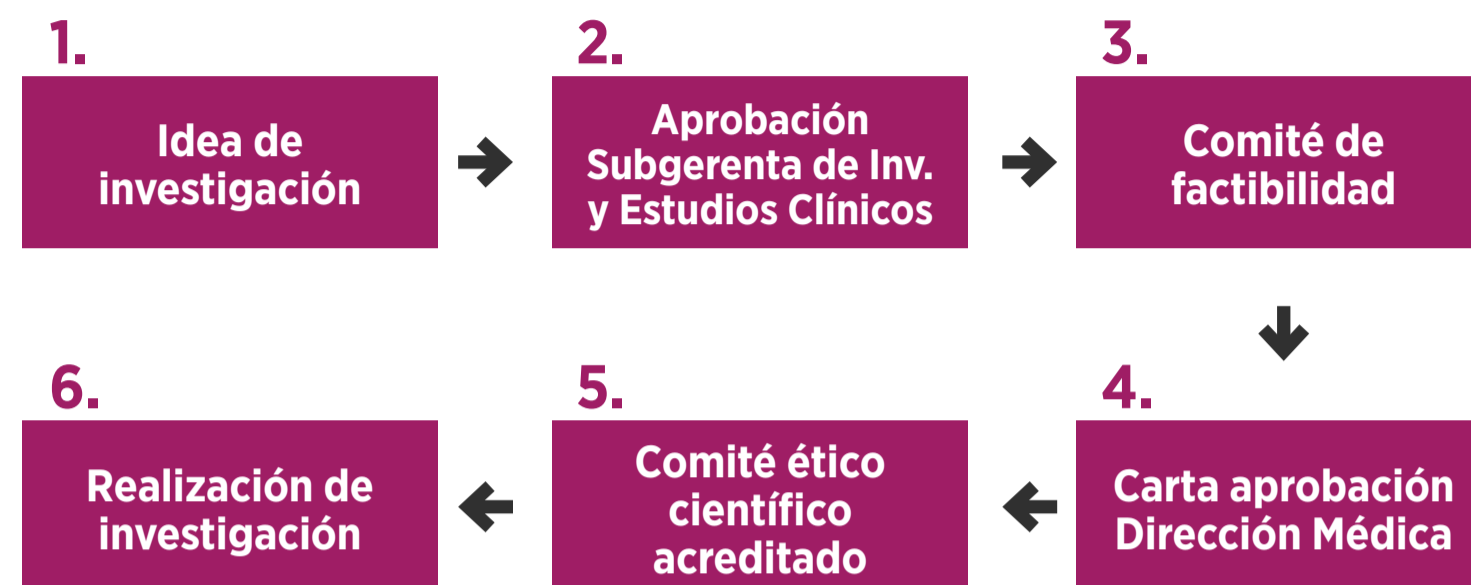
Nuestra Clínica también tiene la calidad de campo clínico-docente universitario y de formación técnica en las carreras relacionadas al área de la salud.

PRÁCTICAS CLÍNICAS REALIZADAS EN CCDM



Respecto de la investigación, cada propuesta de proyecto de investigación se analiza bajo el asesoramiento del Comité de Factibilidad multidisciplinario, quienes se encargan de la evaluación del valor científico, aporte y beneficios a la sociedad de cada posible estudio. En el caso de estudios clínicos con sujetos humanos, luego de su aprobación por nuestro Comité de Factibilidad, los proyectos pasan por un proceso de aprobación por parte de un comité de ética acreditado (externo) que evalúa su cumplimiento con estándares éticos internacionales.

PROCESO PARA REALIZACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN EN CCDM



PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN 2016 - 2017

Postulación Comité Factibilidad	Temática	Investigador(a) Principal	Tipo	Estado fines 2017
2014	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	Dr. Manuel Barros, Broncopulmonar	Farmacéutico	Finalizado
2014	Asma adulto	Dr. Manuel Barros, Broncopulmonar	Farmacéutico	En curso
2015	Asma infantil	Dra. Viviana Lezana, Broncopulmonar	Farmacéutico	Finalizado
2015	Síndrome metabólico	Dr. Werner Jensen, Infectólogo	CCdM	Finalizado - vías publicación
2016	Artritis reumatoide	Dra. Lilith Stange, Reumatóloga	CCdM	En curso
2016	Apnea del sueño pediátrico	Dra. Lucila Andrade, Neuróloga y Dr. Cristian Bachelet, Otorrinolaringólogo	Universidad Técnica Federico Santa María - CCdM	Análisis Estadístico
2016	Parto prematuro	Paulina López, PhD Matrona	Universidad de Valparaíso - CCdM	Finalizado (2016)
2016	Kinesiología/fisioterapia posterior a una cirugía bariátrica	Paulina Ibacache, Kinesióloga	Universidad de Chile - CCdM	Finalizado (2016)
2017	Asma infantil	Dra. Viviana Lezana, Broncopulmonar	Farmacéutico	En curso



El **Centro de Excelencia para el Tratamiento de la Artritis Reumatoide (Centro AR)** se lanzó al comienzo del año 2016, entregando a nuestros pacientes con artritis reumatoide una atención holística con los más altos estándares de calidad basados en atención centrada en el paciente. Nuestro Centro AR, a cargo de un equipo interdisciplinario especializado, está compuesto por reumatólogos, traumatólogos, oftalmólogos, enfermeras, psicólogos, kinesiólogos, terapeuta ocupacional y nutricionista.

Modelo de atención integral e intervención temprana	Programa educacional continuo
<p>Se basa en el concepto terapéutico “Treat to Target” para el manejo de artritis reumatoide, que entrega al paciente una evaluación integral centrada en todo momento en sus propios requerimientos.</p> <p>Orientado a la remisión de la enfermedad para lograr el control de la enfermedad y mejorar su pronóstico a largo plazo.</p> <p>El Centro utiliza la metodología de Centro de Excelencia, y está en sintonía con la propuesta REAL-PANLAR (Red de Excelencia en Artritis para América Latina de Panamerican League of Associations for Rheumatology).</p>	<p>2016 Primera Jornada de Artritis Reumatoide.</p> <p>2017 Segunda Jornada de Artritis Reumatoide.</p> <p>Taller nutricional “Sabores que Mueven”, actividad efectuada en conjunto con la Universidad Andrés Bello, dirigida a pacientes con artritis reumatoide, enseñándoles técnicas que ayuden a mejorar el control de sus síntomas y optimizar sus niveles de energía, promoviendo la autonomía.</p>

Los testimonios del equipo profesional sobre los resultados y aprendizajes del Centro AR destacan el valioso trabajo en equipo, la colaboración interdisciplinaria y el objetivo común: entregar atención a nuestros pacientes para ayudarlos a mejorar su calidad de vida. El enriquecimiento interprofesional provee un contexto donde comparten experiencias y conocimientos, favoreciendo que cada uno de los profesionales partícipes del programa pueda entregar una atención de mayor calidad y mucho más personalizada a cada paciente.



Joanna Lozier Riquelme, Paciente del Centro AR

Hace aproximadamente 2 años me diagnosticaron con Artritis Reumatoide y luego empecé a atenderme con el equipo del Centro de AR en Clínica Ciudad del Mar. Desde entonces mis exámenes están mejor, ya no tengo dolor en mis manos y no se hinchan, lo cual me preocupaba y me inhabilitaba, me daba mucha pena e impotencia. He vuelto a recuperar algunos hábitos y hobbies, realizo los ejercicios y autocuidado que me enseñaron. Si estoy en crisis puedo rápidamente contactarme con el equipo. Uno tiene la tranquilidad que siempre puede contar con los profesionales, uno no está sola. Me queda aún el cansancio, la fatiga, pero sigo los consejos. De a poco he aprendido a vivir con esta enfermedad.

El equipo clínico del Centro AR es un gran equipo profesional, amable, empático, cercano, comprometido, cohesionado, con espíritu de servicio y atento a nuestros requerimientos y necesidades. Al ser un equipo interdisciplinario, se enfocan en la enfermedad y la persona como un todo de forma colaborativa: lo físico y lo psicológico.

Centro Integral de Tratamiento de la Obesidad

Considerando las tendencias sanitarias de nuestro país, el aumento de peso es particularmente alarmante, dado que es un factor de riesgo para el desarrollo de otras enfermedades crónicas. Según la última Encuesta Nacional de Salud 2016 -2017 aplicada en Chile, la prevalencia del sobrepeso, obesidad y obesidad mórbida afecta a 74% de la población. Esto representa un problema de salud pública, no solamente un problema individual.

El Centro Integral de Tratamiento de la Obesidad contempla un tratamiento médico ambulatorio y/o quirúrgico, según sea la evaluación médica de cada paciente, con objetivo de disminuir la obesidad y los factores de riesgo de manera de prolongar la vida del paciente y mejorar su calidad de vida.

El Centro cuenta con un equipo interdisciplinario de profesionales conformado por médicos internistas y cirujanos, nutricionistas, kinesiólogos y psicólogos, quienes desde cada una de sus especialidades, abordan el tratamiento de cada paciente de manera integral y personalizada. Esta interacción interdisciplinaria ha permitido analizar casos en reuniones mensuales y tomar decisiones en conjunto considerando las necesidades de nuestros pacientes.



Andrés Flores Montero, Paciente del Centro de Obesidad

Desde el principio ha sido una experiencia muy enriquecedora. A través de la orientación de la nutricionista del Centro, Cecilia Cruz, he logrado organizar horario de cada comida, reducir la ansiedad, reducir porcentaje grasa corporal y como resultado, bajar más de 20 kilos. Con la Dra. Susana Velasco, comencé el programa con resistencia a la insulina y estoy dejando de ser resistente a la insulina y he reducido mi presión arterial. Con los kinesiólogos, he bajado grasa corporal y he aumentado masa muscular y fuerza. Cabe destacar que los kinesiólogos que me han atendido son también muy amables con mucha energía, de tal manera que son capaces de proyectar al paciente su buena onda, su motivación y compromiso.

A mi parecer, el hecho de que la atención sea interdisciplinaria hace que el proceso sea mucho más integral, tanto en orientaciones médicas, como en los resultados obtenidos. Tanto el equipo de profesionales como los asistentes del programa son muy amables, respetuosos, dispuestos, comprometidos y cálidos en su atención, son de excelencia en todo sentido.

UN ESPACIO PARA SOLUCIONES DE ALTA COMPLEJIDAD

En Clínica Ciudad del Mar, disponemos de Unidades de Pacientes Críticos en tres grandes áreas: Adulto, Pediátrica y Neonatal; unidades que están totalmente preparadas y disponibles para ofrecer servicios de cuidados intensivos de alta complejidad, con la mejor calidad, equipo médico y técnico disponible en la región.



UNIDAD DE PACIENTE CRÍTICO ADULTO

La Unidad de Paciente Crítico Adulto está preparada para el manejo de las situaciones más críticas, otorgando un completo respaldo que tanto médicos como pacientes requieren para la realización de cirugías de alta complejidad, tratamiento de emergencias médicas y atención de complicaciones durante una estadía hospitalaria, incluidas las obstétricas.

La Unidad cuenta con un total de 12 camas: 4 box de Cuidados Intensivos (UCI) y 8 box de Tratamiento Intermedio (UTI), equipada con tecnología que permite un monitoreo continuo del paciente, de manera de brindar vigilancia permanente durante todo el tiempo hospitalización de una persona, con los más altos estándares de calidad y de servicio; los box de UTI cuentan además con una moderna infraestructura y habitaciones climatizadas.

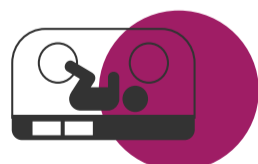


UNIDAD DE PACIENTE CRÍTICO PEDIÁTRICA

La Unidad de Paciente Crítico Pediátrica cuenta con personal altamente capacitado y especializado en terapia intermedia e intensiva, con el objetivo de entregar una atención de calidad y personalizada a sus pacientes.

Respecto de la infraestructura y equipamiento, dispone de 6 camas indiferenciadas, destinadas a entregar atención especializada a los pacientes de mediana y alta complejidad, cuenta con monitores y ventilación convencional invasiva y no invasiva, ventiladores de alta frecuencia, equipo de hipotermia, máquinas de terapia de remplazo renal continuo y medición de gasto-cardíaco no invasivo.

Considerando que la cercanía entre el niño y su cuidador, ya sea física o emocional, son de gran importancia para su bienestar y con el propósito de hacer más agradable la estadía de los pacientes, nuestra UPC Pediátrica tiene el beneficio de acompañamiento nocturno.



UNIDAD DE PACIENTE CRÍTICO NEONATAL

La Unidad de Paciente Crítico Neonatal permite brindar una atención integral a los recién nacidos que presentan complicaciones de salud al nacer.

En esta línea, dispone de todo el equipamiento necesario para atender afecciones del recién nacido y prematuros, además de apoyar procedimientos quirúrgicos, tales como: ventiladores mecánicos convencionales y de alta frecuencia, incubadoras de intensivo servo control, monitores multiparámetros para control invasivo y no invasivo de signos vitales, y equipo de hipotermia, crucial para el manejo de recién nacidos que sufren de un evento de asfixia perinatal.

En cada una de las unidades críticas de Clínica Ciudad del Mar el equipo clínico está formado por médicos, enfermeras, matronas y técnicos paramédicos con experiencia en cuidados intensivos, personal especializado que trabaja las 24 horas del día para atender a pacientes que se encuentran críticamente enfermos.

Del total de hospitalizaciones en Clínica Ciudad del Mar, el 9,7% corresponde a internaciones en unidades críticas en el año 2016 y 10,1% en el año 2017.

De las hospitalizaciones de pacientes en Unidades Críticas, durante el 2016, el 5,6% corresponde a pacientes adultos, el 2,7% a pacientes pediátricos y el 1,4% a recién nacidos. Por otro lado, en el año 2017, 6% corresponde a adultos, 2,6% a pacientes pediátricos y 1,6% a pacientes neonatales.

Según días cama ocupados, la UPC corresponde al 23,7% del total del año 2016, y al 26% del total en el año 2017.

UNIDADES	Días Cama Ocupados		Egresos	
	2016	2017	2016	2017
UPC Adulto	3.572	3.554	538	560
UPC Pediátrica	1.196	954	258	242
UPC Neonatal	1.142	1.670	139	147
TOTAL UPC	5.910	6.178	935	949
TOTAL Clínica	24.933	23.756	9.651	9.354

ALIANZAS PARA UN SISTEMA DE SALUD SUSTENTABLE

Como prestador privado de salud, creemos que es muy importante mantener buenas relaciones y alianzas con el sistema público de salud y otras instituciones, como forma de trabajar en conjunto en la resolución de problemas sanitarias que enfrenta nuestra comunidad.

● Mejorando la salud y calidad de vida de niños prematuros

PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DEL PREMATURO EXTREMO

El Ministerio de Salud lanzó el “Programa Nacional de Seguimiento del Prematuro Extremo” en el año 2000, con el objetivo de reducir la mortalidad neonatal e infantil, contando con múltiples beneficios a los prematuros extremos, es decir, a aquellos niños que nacen con una edad gestacional de menos de 32 semanas y/o un peso inferior a los 1.500 gramos.

En el marco de dicho programa, nuestra Clínica cuenta con un Plan de Seguimiento de Prematuros egresados de la Unidad de Neonatología y UPC Neonatal desde enero de 2014, atendiendo 21 pacientes en control al cierre del año 2017. Los propósitos de este proyecto son, en primer lugar, entregar a los padres y madres las orientaciones tendientes a lograr un adecuado crecimiento y desarrollo y en segundo lugar, pesquisar oportunamente aquellas patologías que les son más frecuentes por el sólo hecho de haber nacido antes de tiempo.

El objetivo principal es acompañarlos y hacer el seguimiento de su estado de salud de manera integral, coordinada y estandarizada, hasta que cumplan los 7 años de edad, derivándolos a los especialistas correspondientes para que puedan mejorar su calidad de vida.

PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

El Programa Nacional de Alimentación Complementaria (PNAC) para prematuros, forma parte de un conjunto de actividades de apoyo sanitario y alimentario nutricional de carácter preventivo y curativo, a través del cual se distribuyen alimentos lácteos especiales a prematuros extremos hasta que cumplen un año de edad corregida.

Dicho programa se comenzó a gestionar en Clínica Ciudad del Mar en el año 2011, coordinado por la Matrona Coordinadora de la Unidad de Neonatología, dando acceso al beneficio independiente de la previsión del niño prematuro.

PROMOCIÓN DE LA LACTANCIA MATERNA

Nuestras Unidades de Neonatología y Pediatría se preocupan por fomentar la lactancia materna para todos los recién nacidos y prematuros, promoviendo su desarrollo cognitivo, el afecto entre madre – hijo/a, cuidando su salud y sistema inmunológico.

- Promoción de la lactancia materna y educación sobre esta materia a madres en las unidades de Ginecología y Obstetricia y de Neonatología.
- Charlas maternas para futuras madres en el Centro de Extensión CCdM, de forma semanal.
- Curso en conjunto con docentes de la Universidad de Valparaíso: “Actualización para la Promoción y Protección de la Lactancia Materna”, dirigido a 12 matronas del servicio de Ginecología y Obstetricia y de Neonatología de CCdM (2017).
- Proyectos Futuros (2018):
 1. Abrir una clínica de lactancia materna, la cual será un espacio de apoyo para madres y futuras madres.
 - Sesiones educativas prenatales
 - Consultas para madres con dificultad de lactancia materna
 - Educación sobre cuidados de recién nacidos
 2. Formar Comité de Lactancia Materna, conformado por representantes de la Unidad de Neonatología y Servicio Dietético de Leche (Sedile).

● Previendo la transmisión materno-infantil del VIH y la Sífilis

El Programa de Prevención de la Transmisión Vertical del VIH y la Sífilis, es un programa nacional para prevenir y detectar precozmente ambas enfermedades, con el objetivo de reducir la transmisión materno-infantil durante el embarazo, parto o lactancia materna.

En Clínica Ciudad del Mar, participamos de este programa y del comité regional asociado, a través de nuestra Unidad de Neonatología. Asimismo, nuestra Clínica notifica a la Seremi de Salud en caso de detectar VIH o Sífilis en una madre y realiza seguimiento del caso.

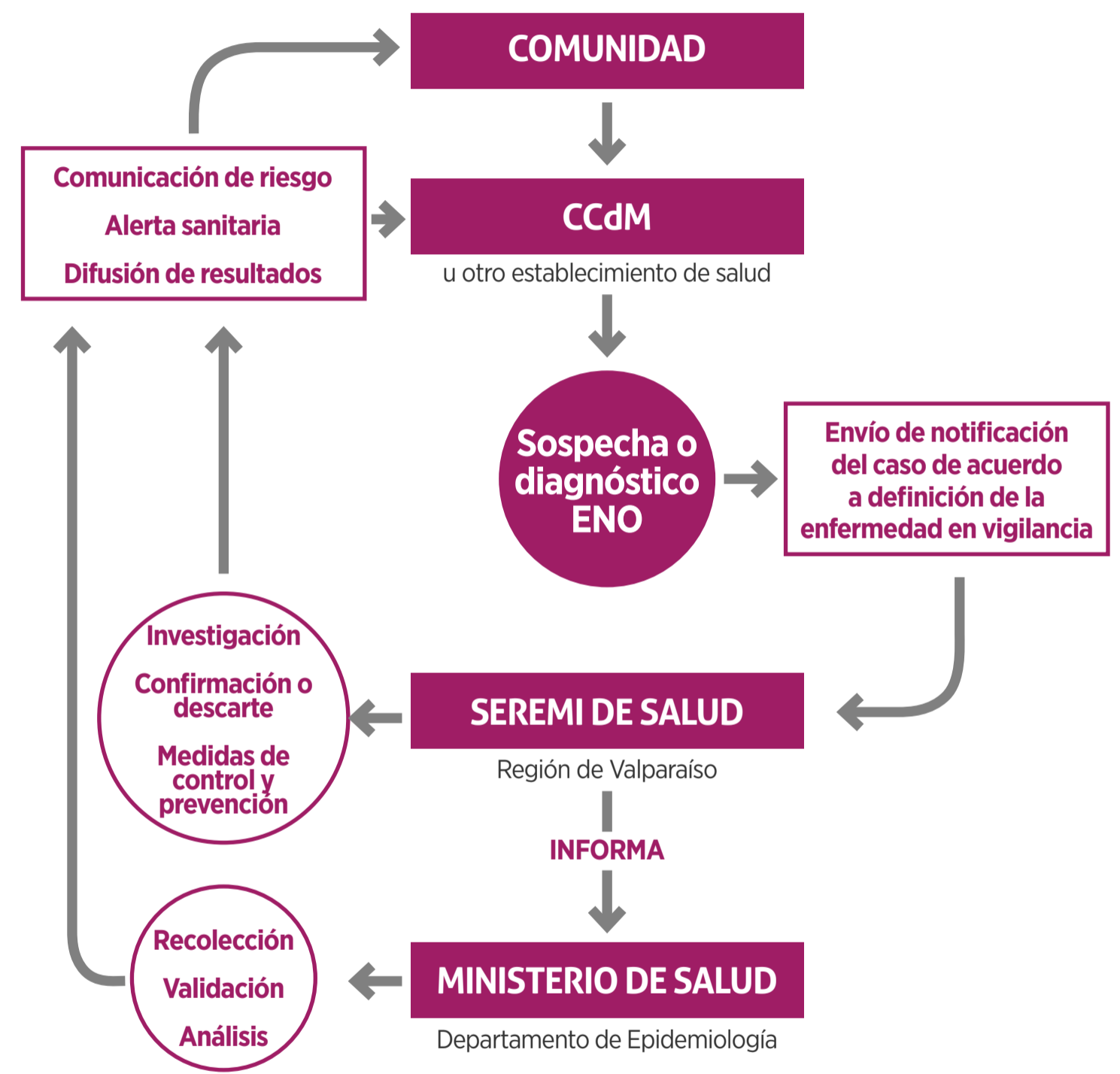
● Promoviendo la inmunización

El Programa Nacional de Inmunización (PNI) formulado por el Ministerio de Salud (MINSAL) está destinado a prevenir morbilidad, discapacidad y mortalidad por enfermedades infecciosas y transmisibles inmunoprevenibles. Se trata de un conjunto de vacunas para grupos poblacionales definidos, destinadas a proteger a la población a lo largo de todo el ciclo vital.

Nuestra Clínica participa en este programa a través de la Unidad de Neonatología, donde se administra la vacuna BCG a los recién nacidos en la presencia de sus padres, se les entrega información acerca de las inmunizaciones en forma oral y por escrito mediante folletería y se hace registro de las vacunas en el sistema nacional (RNI), de acuerdo a lo establecido por MINSAL. En la etapa de la infancia y niñez, nuestros pediatras también refuerzan la importancia de las vacunas para niños, así ayudamos a prevenir la transmisión de enfermedades y generación de brotes.

● Controlando la transmisión de enfermedades contagiosas

Cumpliendo con las normativas existentes en salud, en Clínica Ciudad del Mar informamos oportunamente la existencia de Enfermedades de Notificación Obligatoria (ENO) a la Seremi de Salud de Valparaíso, quien inicia una investigación epidemiológica, retroalimentando al MINSAL como también a la Red Asistencial.



Durante el periodo 2016, no hubo brotes significativos a nivel regional. No obstante, en el año 2017, hubo 2 brotes significativos a nivel nacional que también afectaron a la región de Valparaíso: Parotiditis y Hepatitis A. En esta línea, hemos llevado a cabo varias medidas para informar a nuestros colaboradores, médicos y pacientes sobre estas enfermedades y tomar precauciones para prevenir su transmisión y controlar los casos.

- Informativos dirigidos a las Enfermeras Coordinadoras y Médicos Coordinadores
- Educación al personal de salud sobre cómo se transmite, medidas para prevenir transmisión y reforzamiento de las indicaciones de aseo personal, doméstico y clínico.
- Serie de charlas informativas dirigidas a médicos de la Unidad de Urgencia.
- Educación a los pacientes desde la Unidad de Urgencia al momento de la atención.

● Aumentando el acceso a la salud a través de alianzas con el sistema público

GRUPO RELACIONADO A DIAGNÓSTICO

El convenio con Fonasa asociado al Grupo Relacionado a Diagnóstico, tiene por objetivo resolver de forma integral un problema de salud, incentivando la calidad en la atención, la eficiencia en el gasto y el cuidado permanente de los pacientes. En el 2015, logramos la adjudicación de GRD para las UPC Adulto, Pediátrica y Neonatal.

Al considerar que alrededor del 80% de la población chilena, es beneficiario de Fonasa, esta alianza que genera el seguro público con prestadores privados, permite entregar mayor cobertura y oportunidad en la atención de nuestros pacientes.



PROGRAMA DE PAGO ASOCIADO A DIAGNÓSTICO

El Programa de Pago Asociado a Diagnóstico, fue creado por el seguro público Fonasa, con el objetivo de poder entregar mayores alternativas a sus beneficiarios, específicamente a los que se encuentran en los tramos clasificados por Fonasa, B, C y D y que les permite resolver su problema de salud en un prestador privado.

Esta modalidad, que se encuentra disponible bajo la Modalidad Libre Elección (MLE), permite resolver en forma integral un diagnóstico o problema de salud asociado a una resolución de tipo quirúrgica, además considera complicaciones que puedan derivarse de ella, y el reparamiento de eventuales lesiones involuntarias producidas durante la hospitalización y/o intervención quirúrgica.

Todas las atenciones en el marco del Programa PAD tienen un valor fijo y conocido de antemano.

Cirugías PAD disponibles 2016	Cirugías agregadas a oferta PAD 2017, para ser realizadas en nuestro Centro Médico Bosques
Colelitiasis	Síndrome del Túnel Carpiano
Hernia Abdominal Simple	Contractura Dupuytren
Hernia Abdominal Compleja	Dedos en Gatillo
Hiperplasia de Próstata	Tumores o Quistes Tendino Musculares
Fimosis	Quistes Sinoviales
Criptorquidia	Chalazión
Cataratas	Pterigión
Hernia Núcleo Pulposo	Glaucoma
Acceso Vascular Simple	
Acceso Vascular Complejo	
Parto/Cesárea	
Tiroidectomía	



1.257



1.220

● Garantías Explícitas en Salud

Asimismo, nuestra Clínica mantiene un contrato vigente con el seguro de salud público Fonasa, el que permite la atención de pacientes derivados de hospitales públicos para “Prestaciones de Salud con Garantías Explícitas en Salud”. Para el año 2017, el diagnóstico principal de derivación de pacientes a nuestra Clínica, corresponde al diagnóstico Hernia del Núcleo Pulposo. Las 15 intervenciones quirúrgicas correspondientes, realizadas por Neurocirujanos CCdM, tuvieron resultados muy satisfactorios.

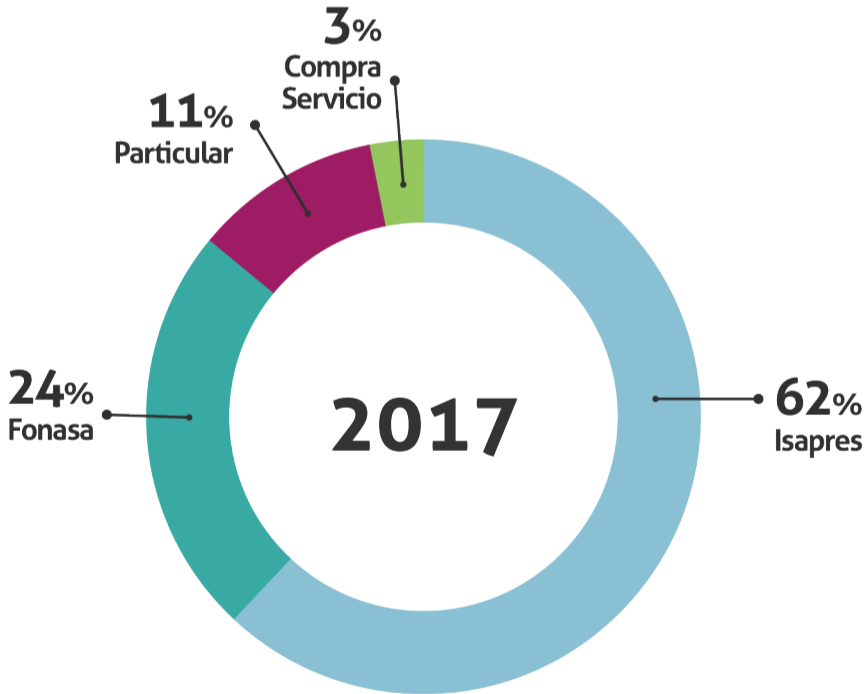
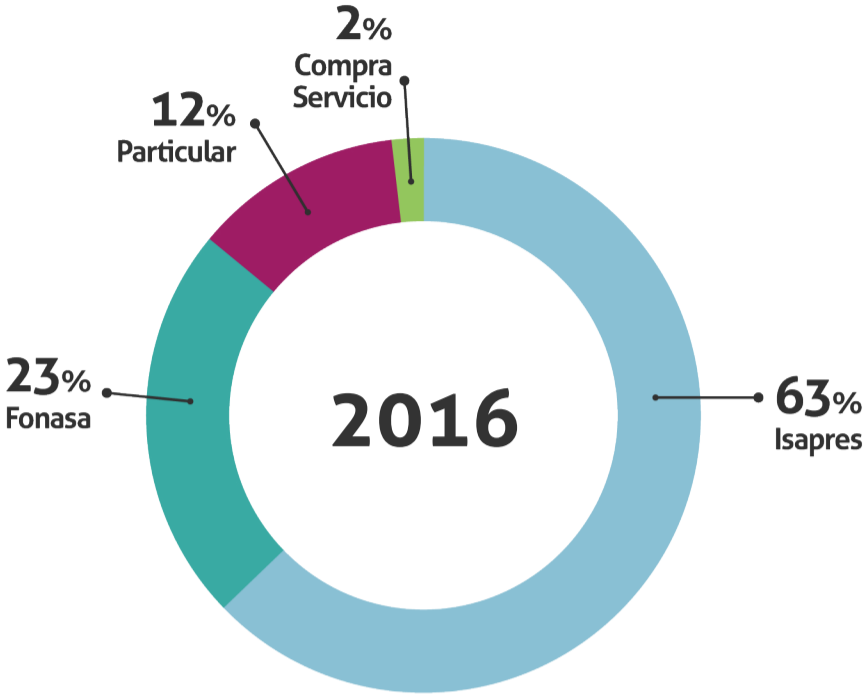
● Cobertura de Prestaciones

Respecto de las coberturas de las prestaciones médicas, el cuadro a continuación indica la disponibilidad (oferta sanitaria) para ser atendido según el asegurador previsional. Toda cirugía y procedimiento estético no posee cobertura por asegurador previsional.

Unidad de Prestación	Distribución 2016	Distribución 2017	Disponibilidad de Atención					
			Isapres	Fonasa			Particular	
				LE*	PAD	GRD		
Cirugía	31%	33%	Todas	Todas	2016 11	2017 19	Todas	Todas
Paciente UPC	17%	16%	Todas	Todas	No Aplica		Todas	Todas
Imágenes	15%	14%	Todas	Todas	No Aplica		No Aplica	Todas
Consulta Médica	15%	18%	Todas	Todas	No Aplica		No Aplica	Todas
Urgencia	8%	7%	Todas	Todas	No Aplica		No Aplica	Todas
Nacimientos	6%	5%	Todas	Todas	Todas		No Aplica	Todas
Laboratorio	4%	4%	Todas	Todas	No Aplica		No Aplica	Todas
Procedimientos	3%	4%	Todas	Todas	No Aplica		No Aplica	Todas

* Toda prestación Libre Elección (LE) que posee código Fonasa y que posea factibilidad de resolución sanitaria en CCdM, se encuentra habilitado para la atención y cobertura del asegurado Fonasa e Isapre.

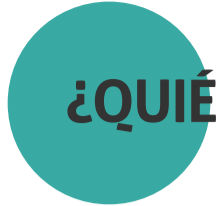
VENTA A LOS ASEGURADORES



Pabellones
Clínica Ciudad del Mar

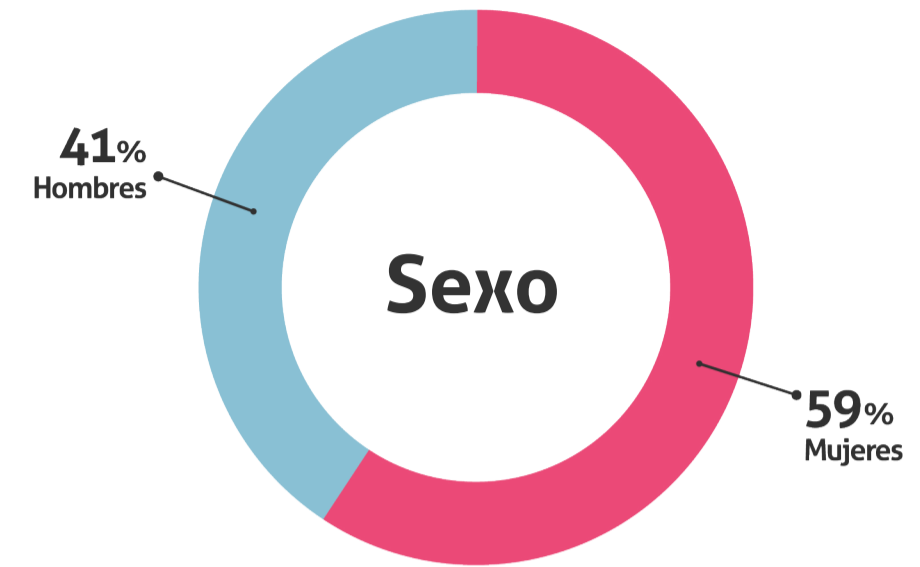


Nuestros pacientes,
nuestro ADN

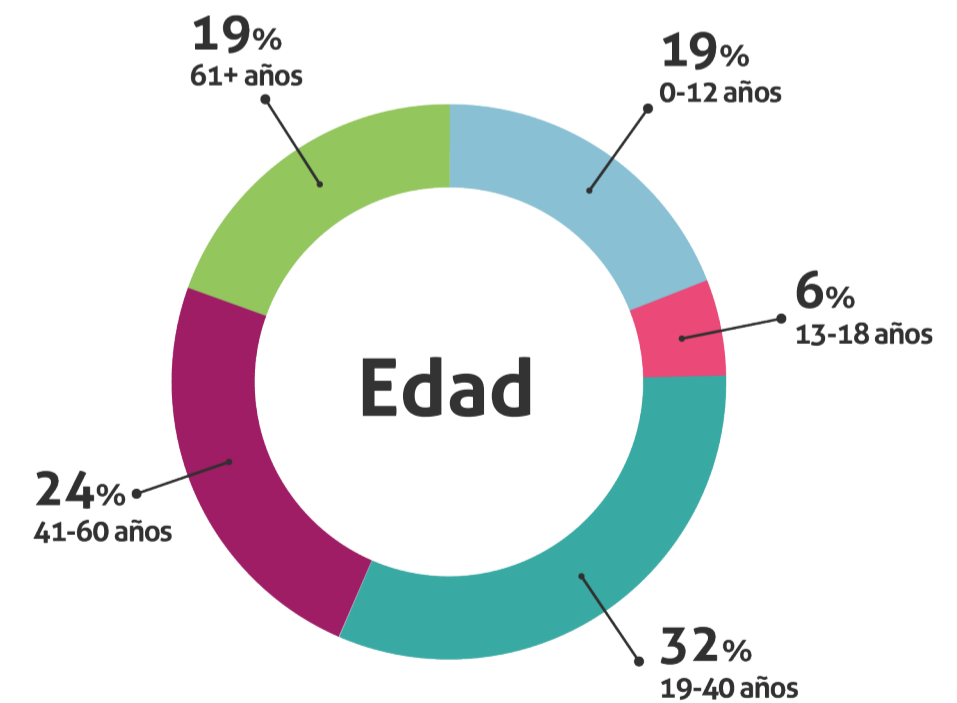


¿QUIÉNES SON NUESTROS PACIENTES?

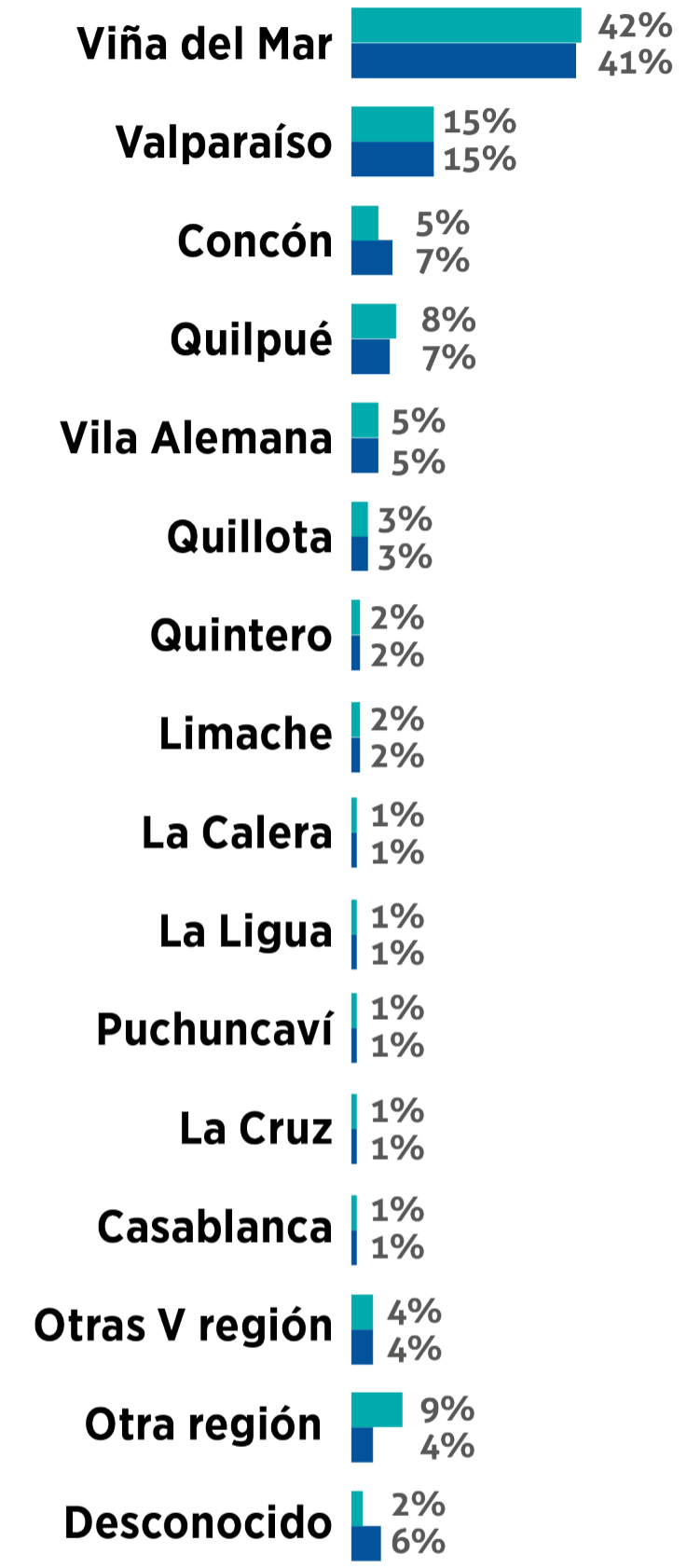
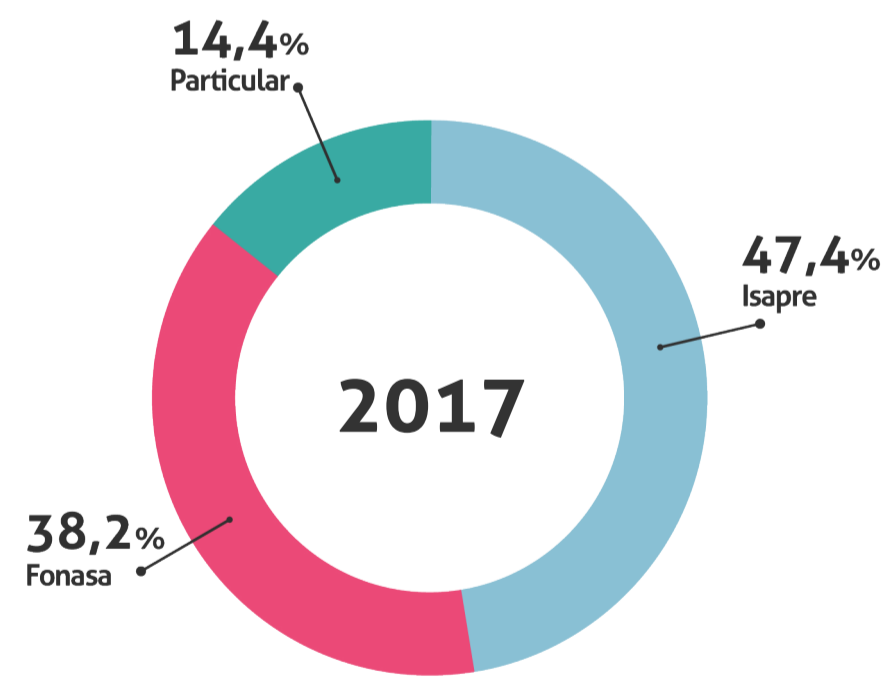
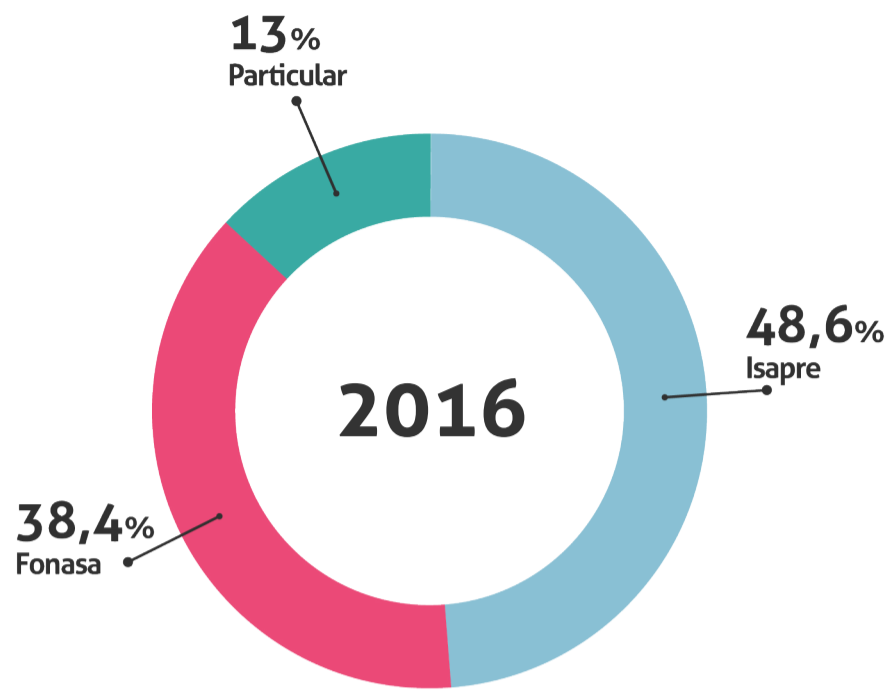
	2016	2017
Egresos hospitalarios	9.651	9.354
Nacimientos	1.421	1.283
Cirugías realizadas	5.678	5.684
Atenciones en consultas médicas	159.885 CML	188.736 CML: 151.461 CMB: 37.275
Atenciones en urgencia	46.050	43.499
Exámenes y procedimientos (Imagenología, Laboratorio, Otros)	448.441	483.440



	2016		2017	
Consultas Centro Médico - adulto	63.550	34%	75.752	38%
Consultas Centro Médico - pediátrico	9.682	5%	10.830	5%
Toma de Muestra y Laboratorio	33.832	18%	35.134	18%
Imagenología (exámenes y procedimientos)	31.790	17%	33.174	17%
Urgencia - adulto	25.697	14%	24.078	12%
Urgencia - pediátrico	11.046	6%	10.183	5%
Hospitalización	9.801	5%	9.203	5%



* El número total de pacientes puede tener repeticiones de pacientes que se atendieron en más de una unidad



	2016		2017	
Otras regiones (No de la V región)	10.316	9%	5.006	4%
Extranjeros	202	0,2%	208	0,2%

UNA ATENCIÓN COMPROMETIDA EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN

Experiencia de salud en CCdM

Nuestra Unidad de Experiencia se creó el año 2013, con la finalidad de acompañar al paciente-usuario a lo largo de su ruta de atención de salud, tanto en procesos ambulatorios, como en los hospitalizados. Esta estrategia de servicio es transversal a la organización e impacta al usuario en todos los puntos de contacto con nuestra institución.

Nuestra misión es seguir orientando nuestros esfuerzos y trabajo en el paciente y sus necesidades, alcanzar sus expectativas de atención y proyectarnos en el desafío de incluso superarlas, brindando servicios únicos, diferenciadores y de calidad que entreguen confianza a nuestros usuarios.

HITOS EXPERIENCIA

- Formación de Comité de Urgencia para gestión de reclamos provenientes de la unidad
- Elaboración protocolo de atención al usuario
- Desarrollo de protocolo de asistencia a usuarios y familiares (UPC Adulto, Pediátrica y Neonatal)
- Difusión protocolo de acción frente a agresiones al personal de salud
- Implementación de nueva plataforma online de encuestas de satisfacción
- Participación en el comité de experiencia corporativo, junto con las filiales de Empresas Banmédica

ROLES DE LAS EJECUTIVAS DE EXPERIENCIA

Nuestras ejecutivas de Experiencia, en su rol de intercomunicador, canalizan, orientan y favorecen la comunicación activa entre los pacientes y sus familiares con el equipo de salud, durante el momento de máxima emocionalidad y en el proceso de restablecimiento de la salud del paciente, a lo largo de su viaje de atención en nuestra Clínica.

- Informativo
- Nexo clínico - administrativo
- Servicio y contención
 - Asistencia espiritual
 - Asistencia ante fallecimiento
 - Asistencia integral a los padres y familiares

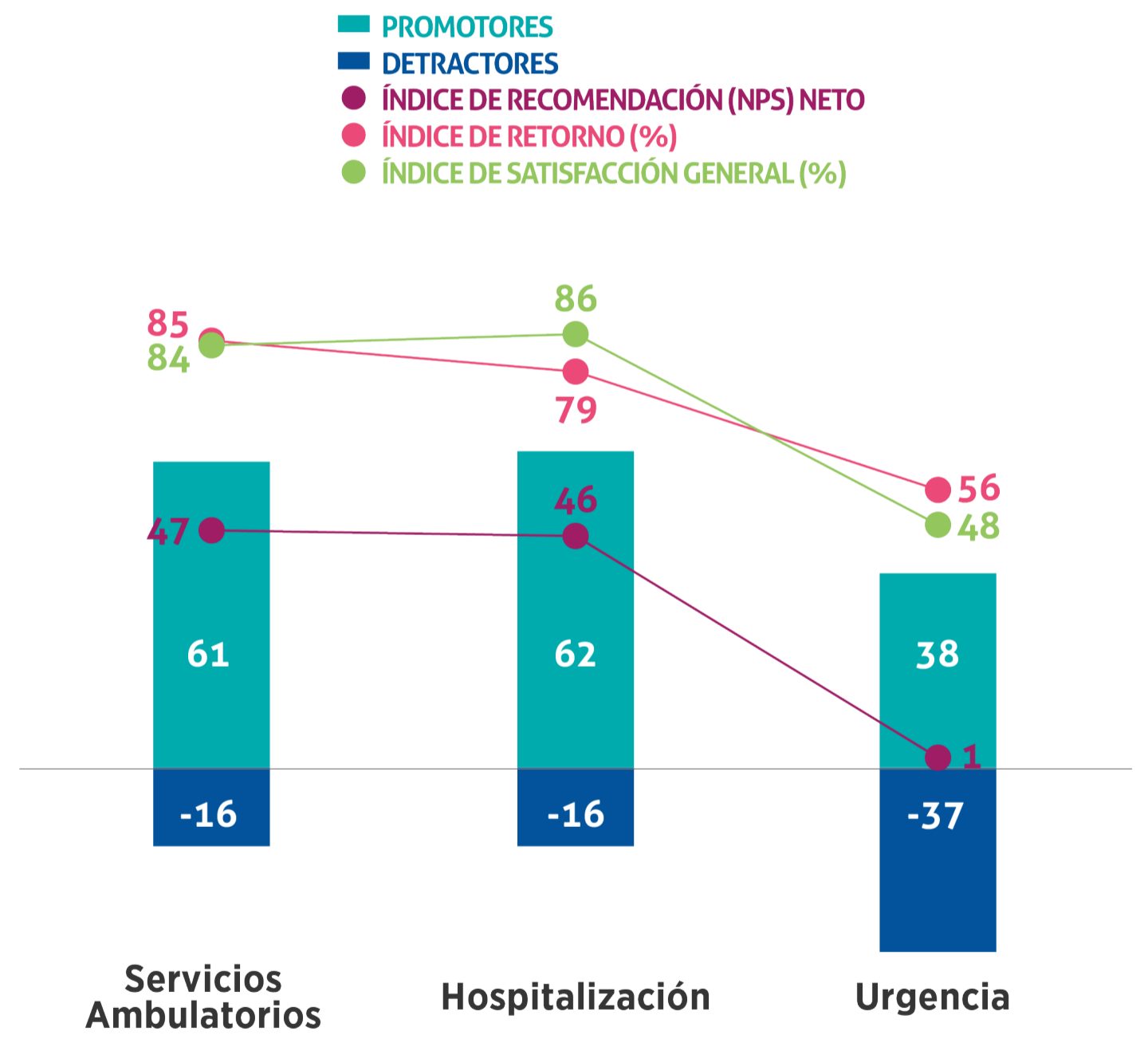
Satisfacción de pacientes

(G4-PR5)

La medición de los indicadores de satisfacción y lealtad de nuestros usuarios experimentó modificaciones importantes durante el año 2017, a través de la incorporación de una plataforma digital de escucha e interacción con nuestros usuarios, que divide la gestión en tres acciones fundamentales: escuchar, analizar y actuar.

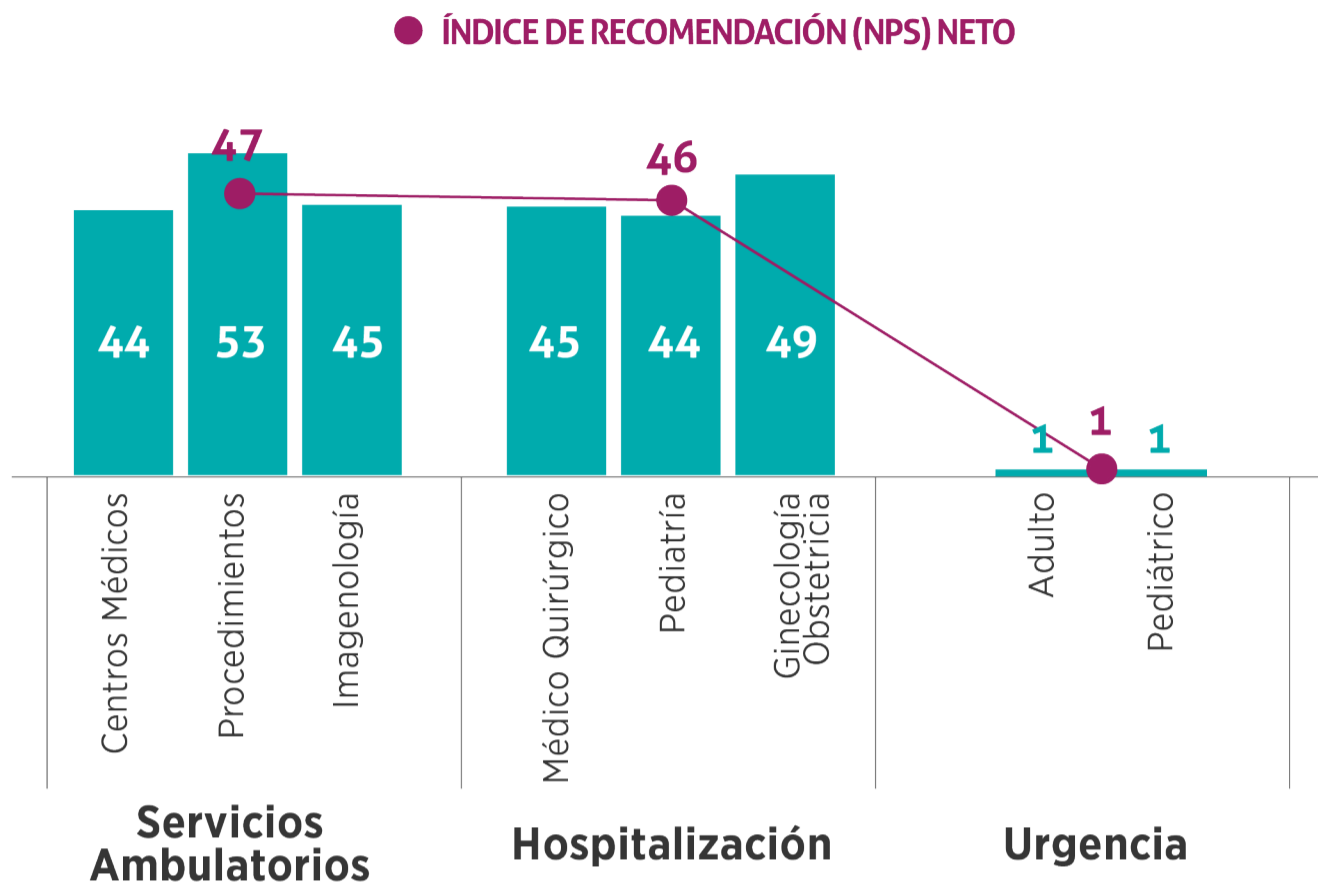
En esta línea, los datos más ligados a la satisfacción general de los pacientes son el Net Promotor Score (NPS / Índice de Recomendación), Índice de Retorno e Índice de Satisfacción General, indicadores que se comenzaron a medir en el 2017, con las nuevas encuestas en la plataforma en línea.

INDICADORES DE SERVICIO 2017



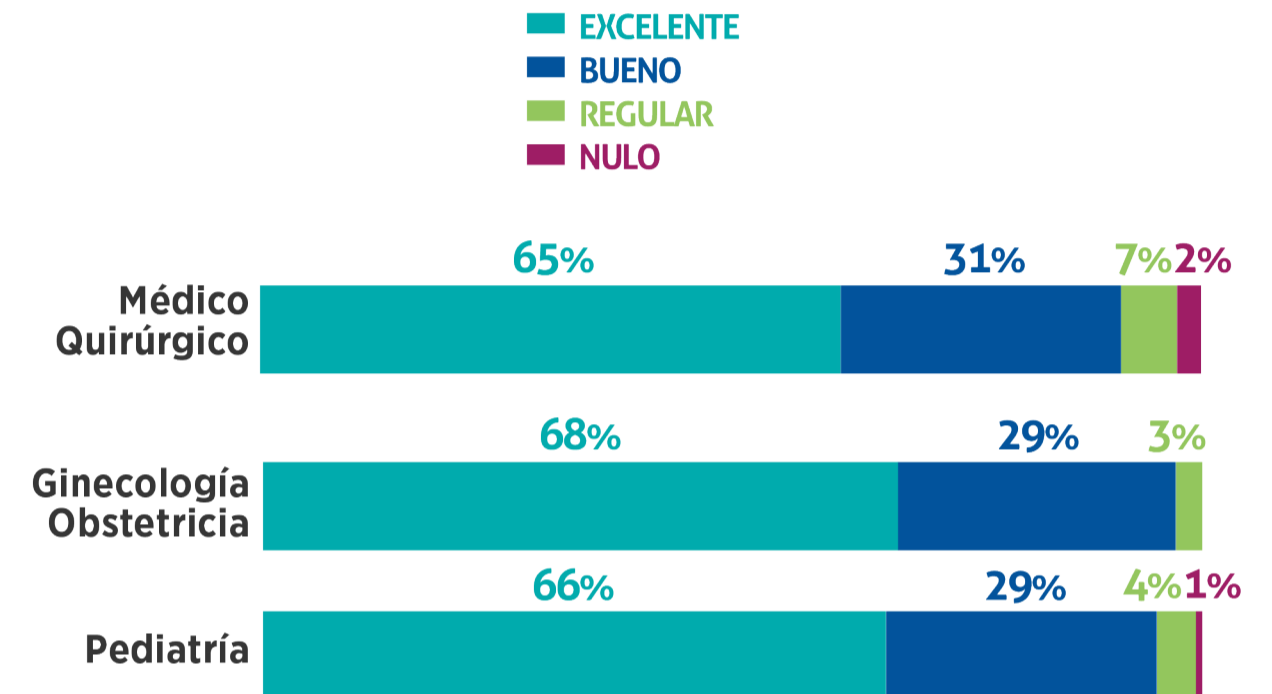
*Hospitalizados (Unidades de Pediatría, Maternidad y Médico Quirúrgico);
 Servicios ambulatorios (Unidad de Imagenología, Endoscopia/Centro Gastroenterológico y Centros Médicos).

ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN (NPS) POR UNIDAD 2017



En el año 2016, los aspectos evaluados en las encuestas de satisfacción incluyeron los conceptos de calidez y confianza proporcionada en la atención, nivel de información recibida y el servicio de alimentación, entre otros. Las encuestas aplicadas en el 2016, contemplan una escala gradual de satisfacción de excelente, bueno, regular o nulo para hospitalización y de muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho para la atención ambulatoria y UPC (Adulto, Pediátrica y Neonatal). La evaluación general calculada para 2016 es un promedio de los distintos aspectos incluidos en dichos ámbitos.

EVALUACIÓN GENERAL SERVICIO HOSPITALIZADOS 2016



EVALUACIÓN GENERAL SERVICIO UNIDAD DE PACIENTE CRÍTICO 2016

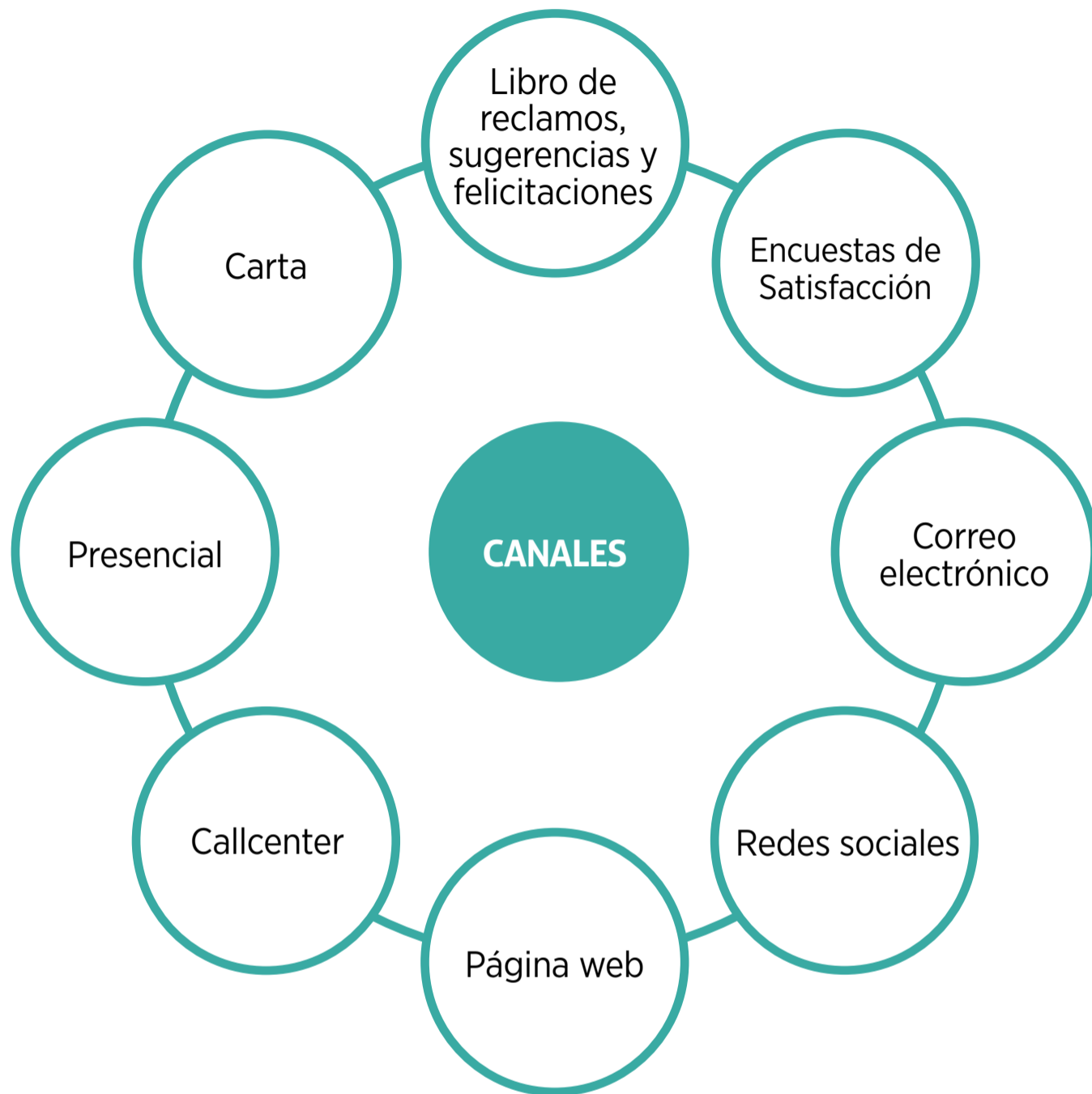


EVALUACIÓN GENERAL SERVICIO CENTRO MÉDICO LIBERTAD 2016



Gestión de reclamos

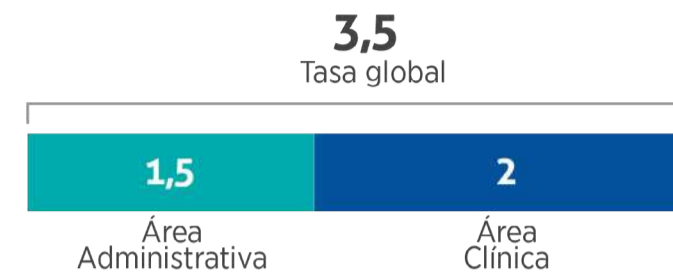
La gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones, constituye la administración de estas opiniones para abordar, entender, responder y aprender de un reclamo.



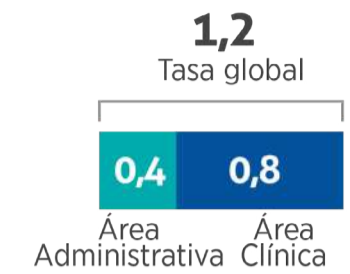
LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN CLÍNICA CIUDAD DEL MAR CONSIDERA:

1. Mantener un sistema de ingreso de reclamos accesible, de respuesta oportuna y eficiente que complementa de manera constante la búsqueda de ofrecer mejores servicios a nuestros usuarios.
2. Actuar en conjunto con las Unidades donde se generen reclamos, notificando a las jefaturas y solicitando la participación activa en la respuesta, por medio de una investigación y propuesta de planes de mejora.
3. Realizar la mejora continua de los procesos sobre la base de la información obtenida de los usuarios, a través de todas las fuentes relacionadas.

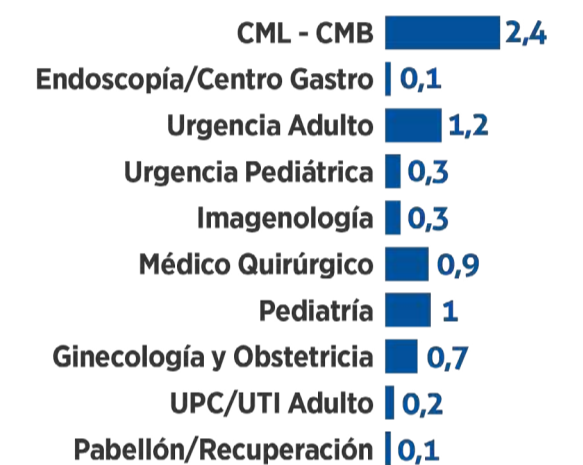
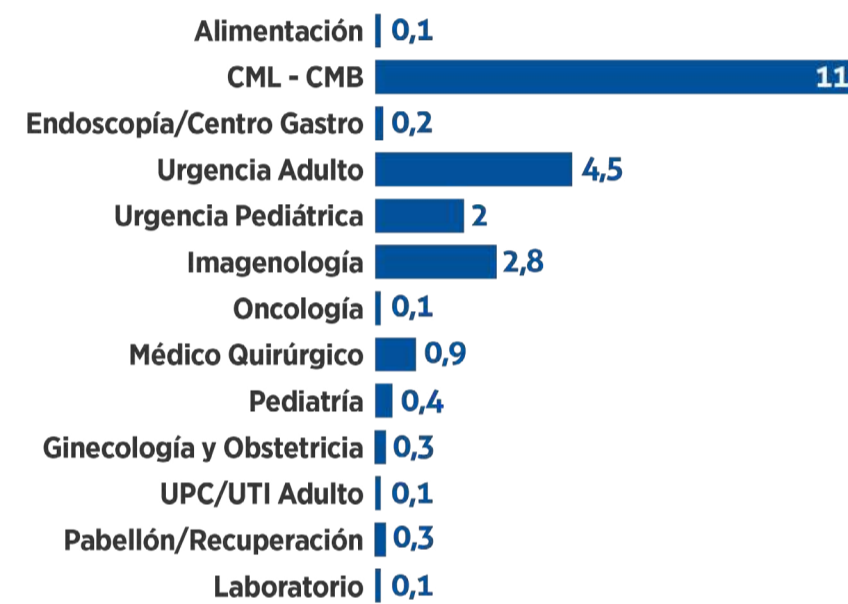
TASA DE RECLAMOS* 2017



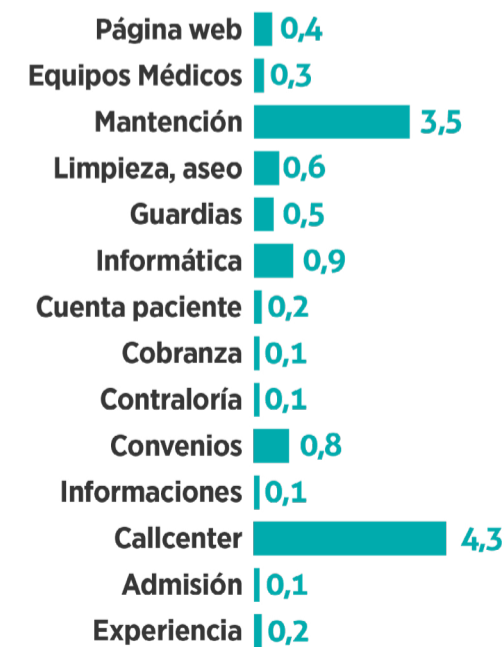
TASA DE FELICITACIONES* 2017



ÁREA CLÍNICA

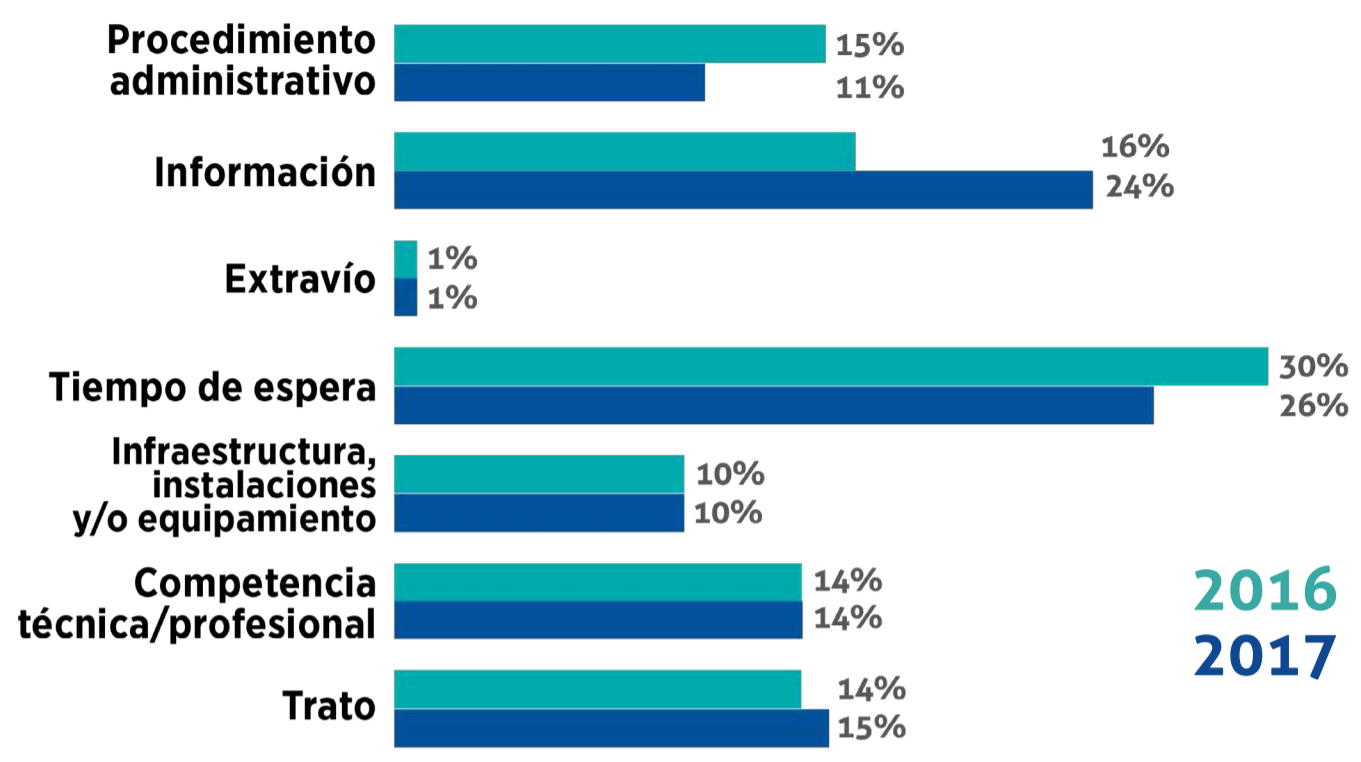


ÁREA ADMINISTRATIVA



* Las tasas de reclamos y felicitaciones consideradas para cada unidad se definen como el número total de reclamos o felicitaciones, dividido por el número de atenciones generadas en dicha unidad (universo), por el multiplicador definido según universo. Se comenzó a llevar indicadores de tasas de reclamos y felicitaciones en el año 2017, por ende no se reportan estos indicadores para el 2016.

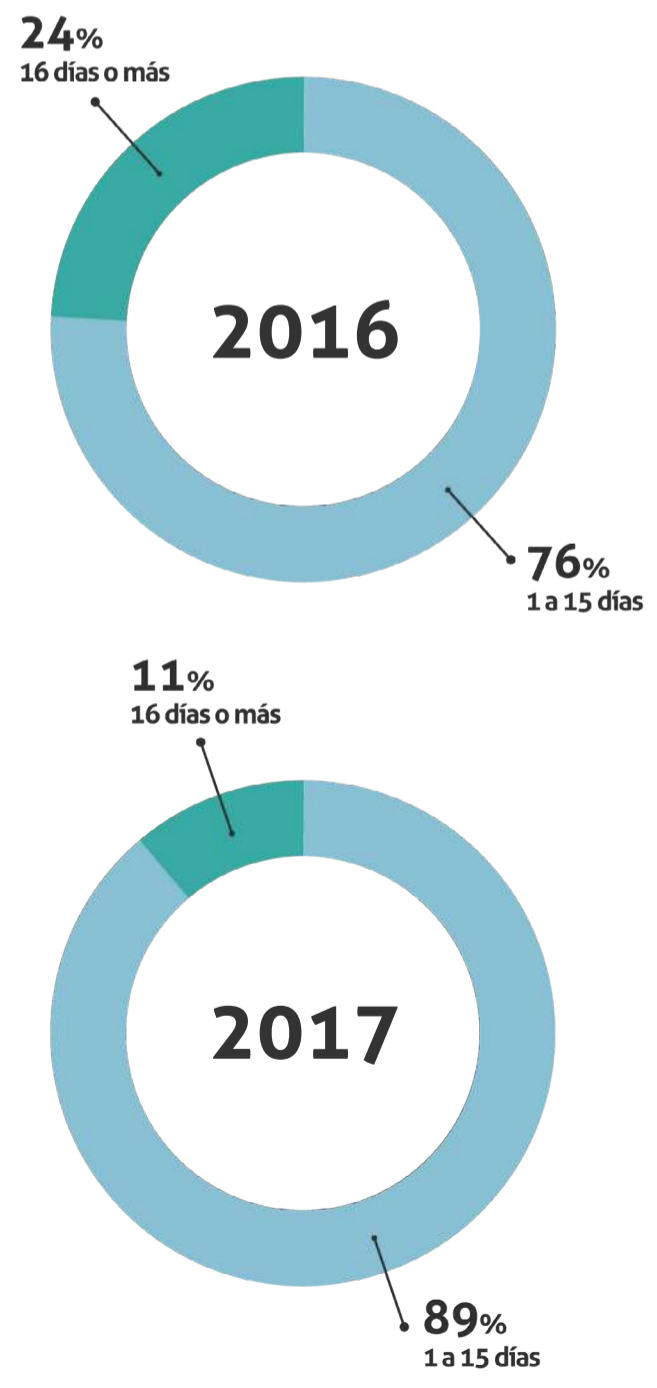
CAUSAS DE RECLAMOS



PRINCIPALES MEJORAS IMPLEMENTADAS EN EL PERIODO 2016 - 2017

- Capacitación sobre servicio al cliente, dirigida a las primeras líneas de personal que atiende público, con la finalidad de inculcar la cultura de servicio y entregarles más herramientas para la atención a pacientes, acorde con la cultura de experiencia centrada en el paciente.
- Incorporación de componente sobre la cultura de experiencia de paciente en la inducción corporativa a nuevos colaboradores.
- Generación e implementación de estrategias para promover mejoras en la atención entregada a los pacientes en la Unidad de Cuenta Pacientes.
- Promoción de estrategias de reconocimiento oportuno a los equipos de trabajo, por parte de las jefaturas, en conjunto con Gestión de Personas.

TIEMPOS DE RESPUESTA PARA RECLAMOS



En el contexto de los reclamos, se inició en el 2016 un Comité de Urgencia que se reúne semanalmente, con el objetivo de no sólo dar respuesta a los reclamos de nuestros usuarios, sino para analizar los reclamos y trabajar en planes de mejora con una visión más orientada en los procesos. Se realizaron varias acciones en el periodo 2016 - 2017, con la finalidad de mejorar los tiempos de espera, la información entregada a pacientes y la experiencia de los pacientes que se atienden en Urgencia, entre ellos:

- Creación del árbol de decisiones
- Implementación de tecnología de visualización remota de la ocupación de los box
- Información y señalética respecto de la categorización Triage
- Implementación de 3 pantallas diferenciadas en la sala de espera
- Creación de 2 box fijos de atención rápida
- Instalación de señalética en los box que indica que el paciente puede consultar los valores de la atención en cualquier momento
- Cambio de perfil y funciones de la ejecutiva de Experiencia dedicada exclusivamente a la Unidad

Es en este contexto, este trabajo conjunto con la Unidad de Urgencia, permitió reducir aproximadamente en un 52% el número de reclamos, respecto del año anterior.

DERECHOS Y DEBERES

En CCdM promovemos, respetamos y resguardamos los derechos y deberes de las personas, en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud. En esta línea, la Unidad de Experiencia se encarga de asegurar el conocimiento de los pacientes atendidos en nuestra Clínica, acerca de sus derechos y del cumplimiento de sus deberes, relativos a la Ley 20.584.

En esta línea, ponemos a disposición la carta de derechos y deberes de los pacientes en todas las salas de espera y accesos de la Clínica, además de adjuntar dicha información entre la documentación entregada a los pacientes en la admisión cuando vienen a hospitalizarse en nuestra Clínica.

A su vez, en nuestra página www.ccdm.cl existe la sección “Exige tus derechos” y “Cumple tus deberes”, orientada a la entrega de información y educación en el marco de las normativas legales sobre los derechos y deberes de los pacientes.

Exige tus derechos

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

y cumple tus deberes

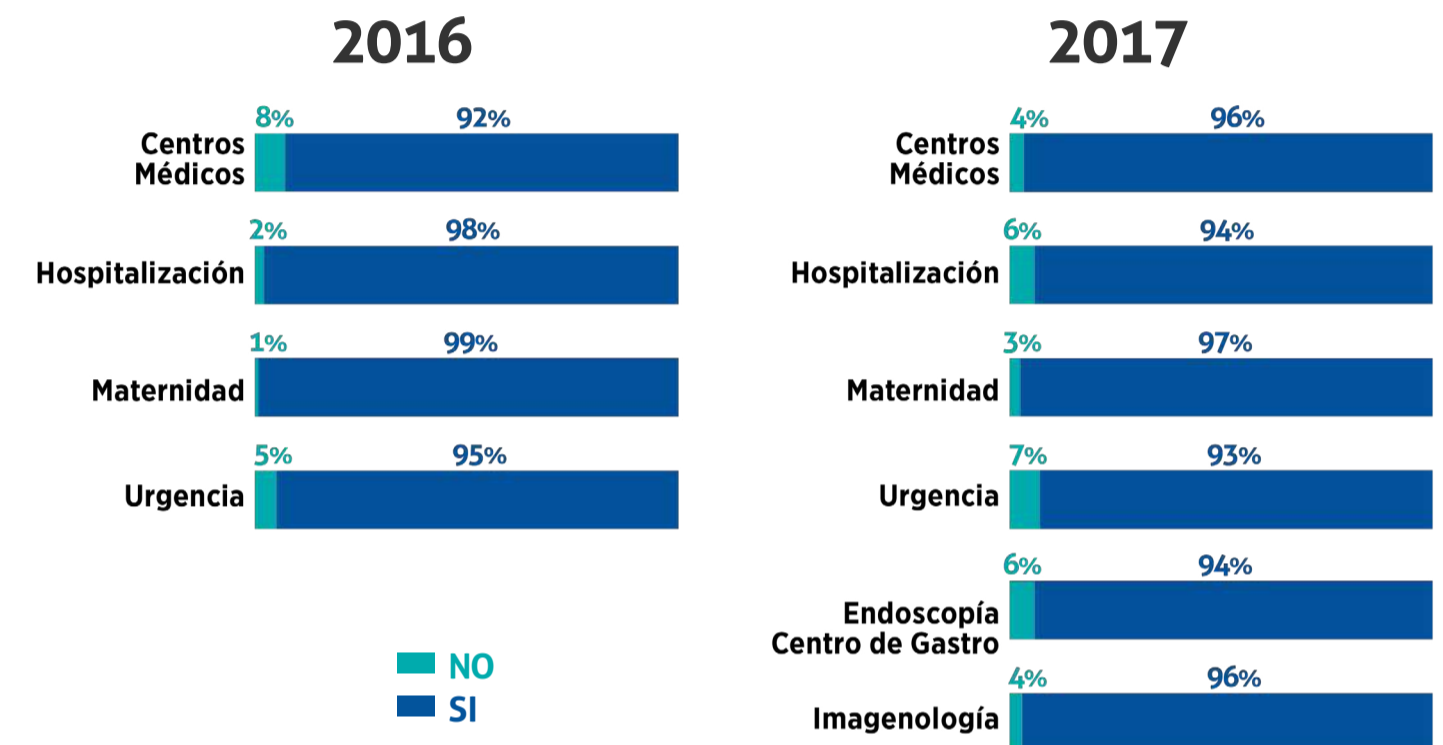
- Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.
- Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
- Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
- Tratar respetuosamente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

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFATORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).

Evaluación del respeto de los derechos del paciente

En el año 2017, se incorporaron las preguntas en relación a la percepción del respeto por los derechos de los pacientes a la encuesta de satisfacción, a través de la nueva plataforma en línea. Además, se comenzó a aplicar las encuestas de satisfacción, por ende las preguntas sobre derechos, en las siguientes unidades en el 2017: Imagenología y Endoscopía / Centro de Diagnóstico Gastroenterológico.

PERCEPCIÓN DERECHOS DE LOS PACIENTES



*Hospitalización contempla Pediatría y Médico Quirúrgico.

La respuesta “Sí” corresponde a pacientes que sienten que sus derechos fueron respetados, mientras que la respuesta “No” significa que perciben que algún derecho(s) no fue respetado.

Resguardo de la confidencialidad de los pacientes

En Clínica Ciudad del Mar, el resguardo de la confidencialidad de los pacientes es una de nuestras prioridades. El reglamento interno de Higiene y Seguridad y los procedimientos de manejo de ficha clínica única y de manejo ficha clínica en archivo, especifican los protocolos de resguardo y confidencialidad de la información de los pacientes, según la legislación vigente. La política de seguridad de la información, contempla claves de acceso a los sistemas informáticos y bloqueos de pantallas en los Registros Clínicos Electrónicos (RCE), entre otros. Además, se identifican distintos perfiles para cada usuario con acceso restringido, por ende sólo los profesionales que intervienen en la atención del paciente pueden acceder a la integralidad de los antecedentes que conforman el historial médico.

Destaca en este ámbito la creación, al comienzo del 2017, de la Unidad de Gestión Clínica y Registros, encargada de velar por el correcto manejo de la ficha clínica.



CALIDAD Y SEGURIDAD EN CONSTANTE MEJORA

Calidad y seguridad de la atención de salud

Siendo la calidad uno de nuestros valores corporativos, desde el año 2006, con la creación de la Unidad de Calidad, se ha trabajado fuertemente para potenciar la seguridad de nuestros pacientes y la calidad de la atención, transformándose en un eje fundamental para nuestros lineamientos estratégicos y de gestión.

En el año 2016, se creó una nueva Subgerencia de Gestión Clínica, a cargo de una enfermera – matrona, quien reporta directamente al Gerente General y Director Médico. El principal propósito del cargo es identificar, planificar, conducir y supervisar la gestión clínica de la organización, a través de un trabajo colaborativo con las distintas unidades clínicas, servicios de apoyo y áreas administrativas que la componen, con la finalidad de entregar una atención acorde a los estándares de calidad y seguridad.

Además, el proceso de Reacreditación está siendo liderado por la Unidad de Calidad, a cargo de la Enfermera Coordinadora y la Subgerente de Gestión Clínica.

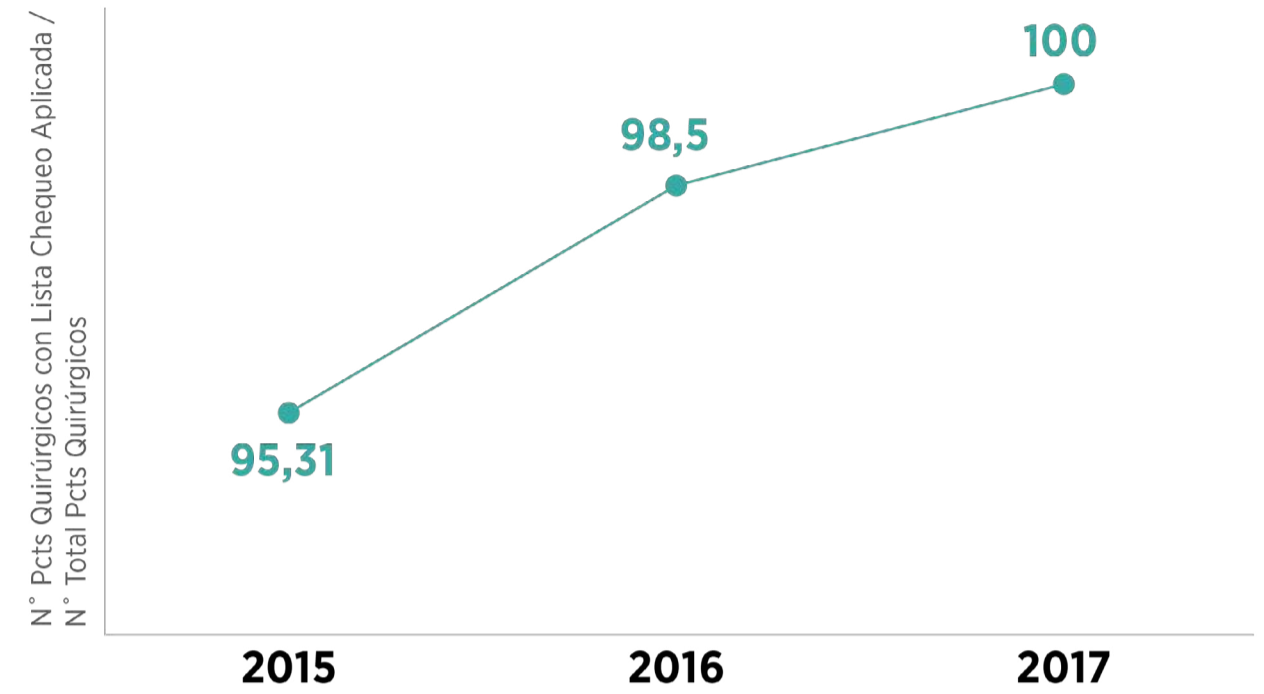
En el año 2017, se creó una nueva Unidad de Gestión Clínica y Registros, a cargo de un Médico Coordinador. Su labor está orientada a potenciar y desarrollar áreas de gestión, calidad y registros clínicos, en conjunto con la Subgerencia de Gestión Clínica, la Unidad de Calidad, la Unidad de Experiencia y Salud. Efectúan auditorías de casos clínicos, elaboran y revisan protocolos, procedimientos y guías clínicas, monitorean el cumplimiento de las normativas ministeriales y analizan los distintos casos clínicos basados en reclamos o situaciones de riesgos que involucran pacientes o personal de la institución para promover mejoras.

Sistema de Vigilancia de Eventos Adversos

Nuestra Clínica cuenta con un sistema de vigilancia y reporte de incidentes, eventos adversos y eventos centinelas, a cargo de nuestra Unidad de Calidad. Lo anterior permite analizar detalladamente los sucesos ocurridos, intervenir de forma oportuna y mejorar las prácticas de atención de los diferentes equipos de salud.

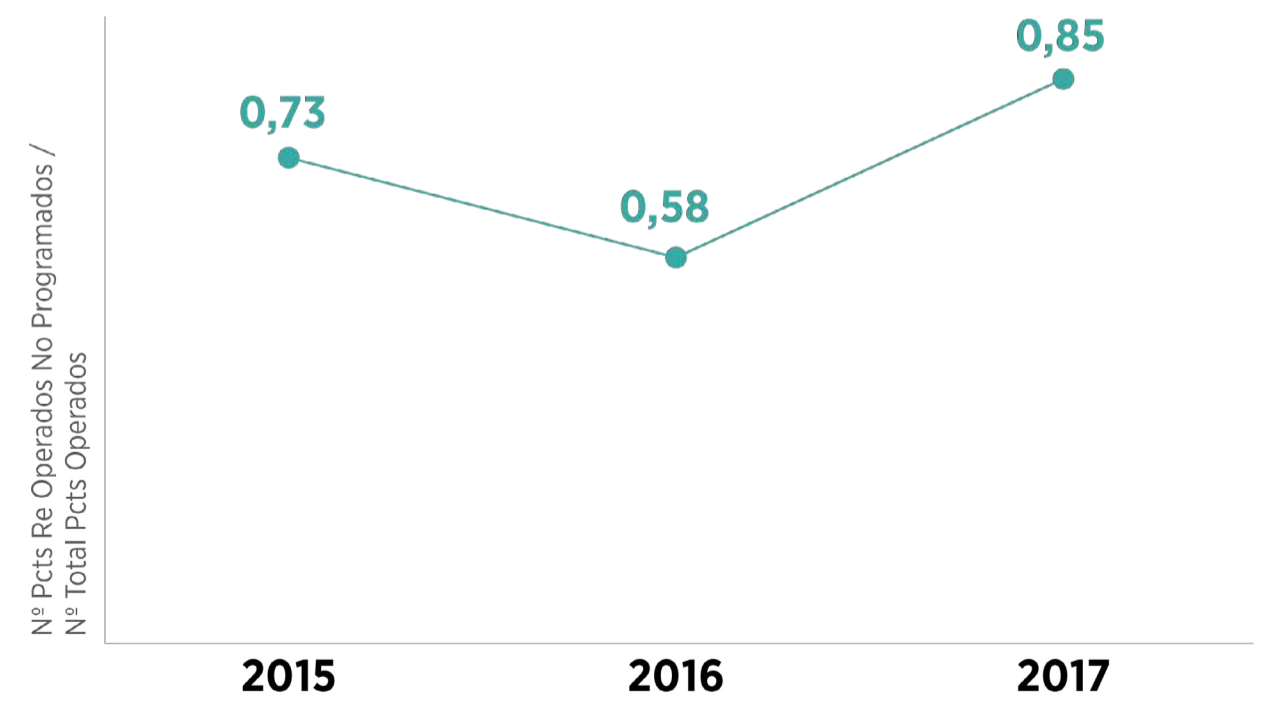
A continuación, se presentan algunos de los indicadores clínicos monitoreados y reportados al Ministerio de Salud.

APLICACIÓN DE LA LISTA DE CHEQUEO PARA SEGURIDAD DE LA CIRUGÍA



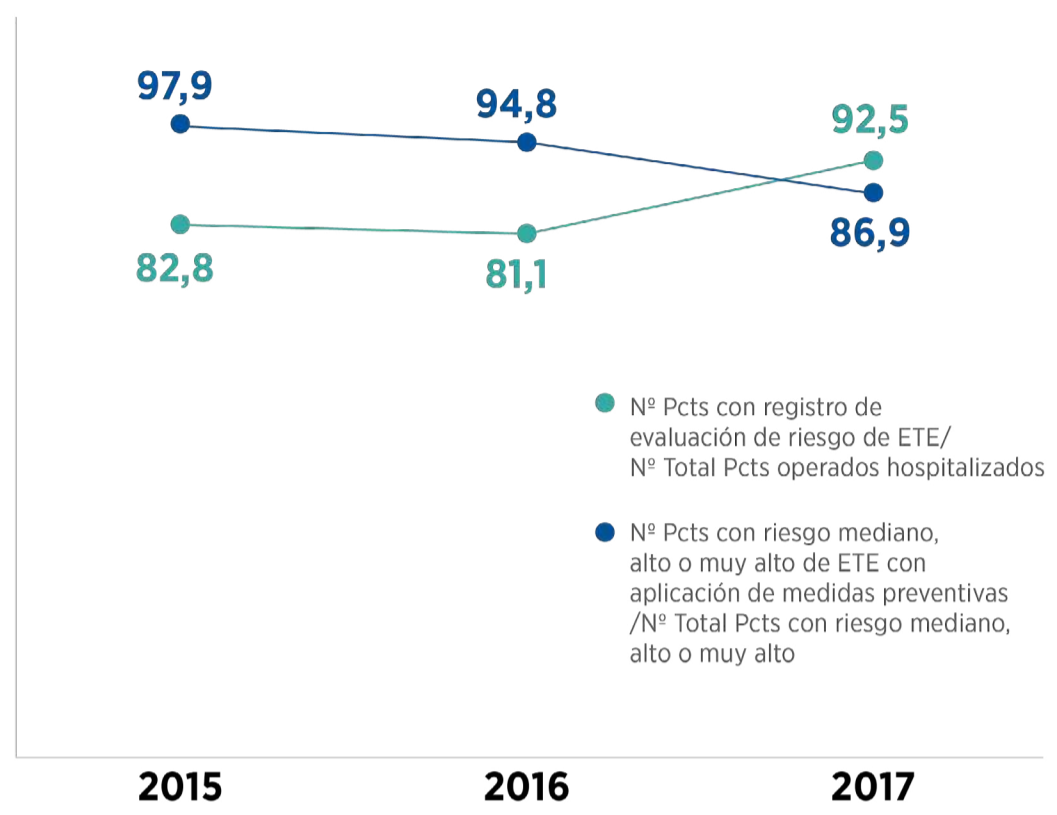
* La lista de chequeo busca promover la comunicación en los equipos de salud sobre las condiciones de importancia para la seguridad del paciente y el trabajo de equipo a desarrollar por todos los involucrados en el proceso quirúrgico directo, además de aplicar medidas conocidas de prevención de infecciones y de enfermedad tromboembólica.

RE OPERACIONES QUIRÚRGICAS NO PROGRAMADAS



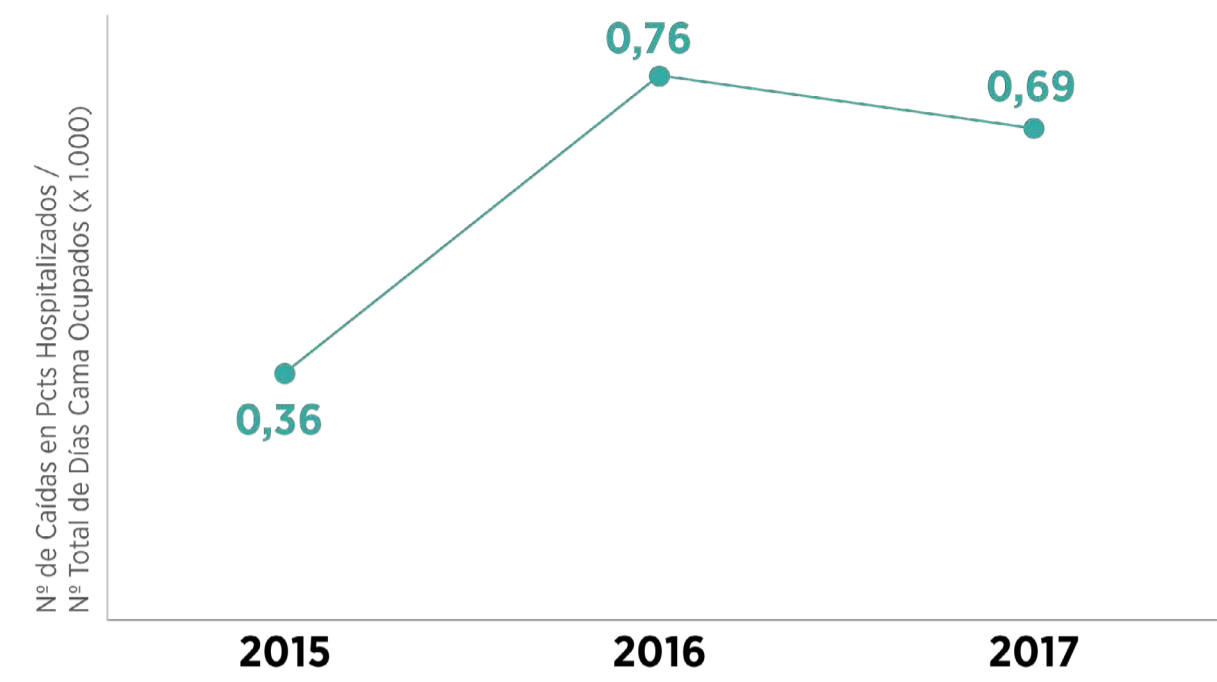
* Este indicador permite identificar y analizar las causas más frecuentes de re operaciones no programadas en los servicios quirúrgicos.

PREVENCIÓN DE ENFERMEDAD TROMBOEMBÓLICA (ETE) EN PACIENTES QUIRÚRGICOS



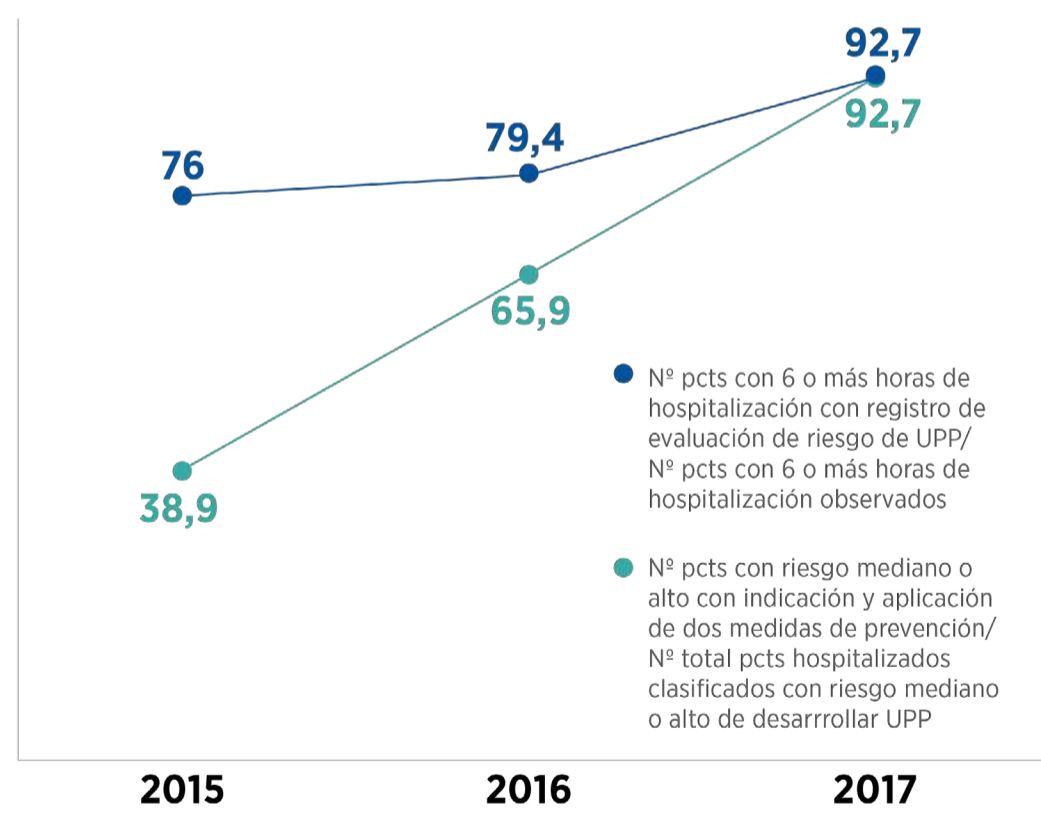
* Este indicador busca evaluar el riesgo de ETE en todos los pacientes que serán sometidos a intervención quirúrgica y prevenir la aparición de la ETE en pacientes sometidos a cirugías con el uso de medidas profilácticas (mecánicas y farmacológicas).

CAÍDAS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS



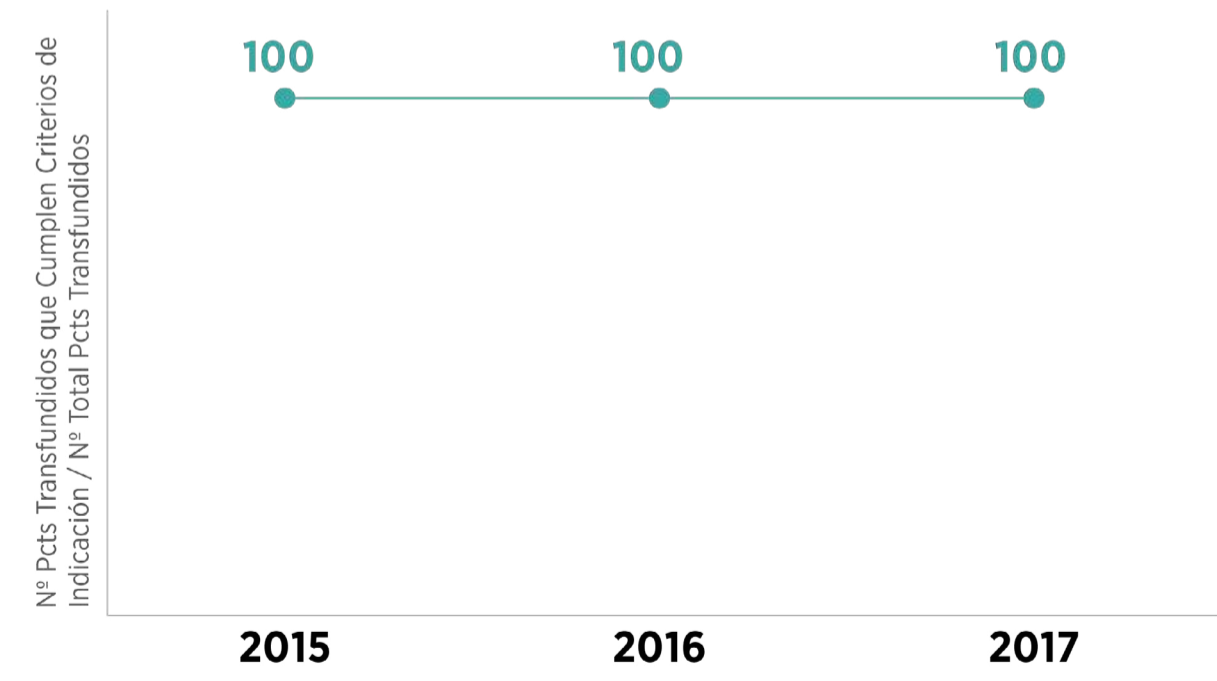
*De la totalidad de caídas, el 47,1% son caídas sin lesión y el 52,9% con lesión, ninguna de ellas graves.

PREVENCIÓN DE ÚLCERAS O LESIONES POR PRESIÓN (UPP) EN PACIENTES HOSPITALIZADOS



* El propósito de estos indicadores es prevenir la aparición de úlceras o lesiones por presión en pacientes hospitalizados y evaluar el riesgo mediante la aplicación de una escala de valoración de riesgo y aplicación de medidas de prevención en todos los pacientes hospitalizados.

PACIENTES TRANSFUNDIDOS DE ACUERDO A PROTOCOLO



* Los protocolos de transfusión contribuyen a la seguridad del paciente y calidad de su atención reduciendo el número de trasfusiones innecesarias, además de prevenir eventos adversos asociados a transfusiones de componentes sanguíneos.

Prevencción y Control de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud

Desde el año 2003, contamos con una Unidad de Prevención y Control de IAAS, y a partir del año 2005, esta unidad está a cargo de un Médico Coordinador y una Enfermera en Prevención y Control.

Las infecciones son la presencia y multiplicación de microorganismos en sitios del cuerpo, con respuesta clínica, es decir, síntomas y signos de una enfermedad infecciosa y respuesta inmunológica. Las Infecciones Asociadas a la Atención de Salud corresponden a todo proceso infeccioso general o localizado que ocurre como consecuencia de la atención de salud y que no estaba presente ni incubándose al momento de hospitalizarse, incluye también la atención ambulatoria y las infecciones detectadas después del alta.

En esta línea, las IAAS constituyen un problema de Salud Pública por la mortalidad, morbilidad y costo que llevan asociados. Estudios a nivel nacional demuestran que prolongan la estadía hospitalaria y que los gastos por uso de antimicrobianos, re-intervenciones e insumos especiales, pueden triplicar el costo de hospitalización.

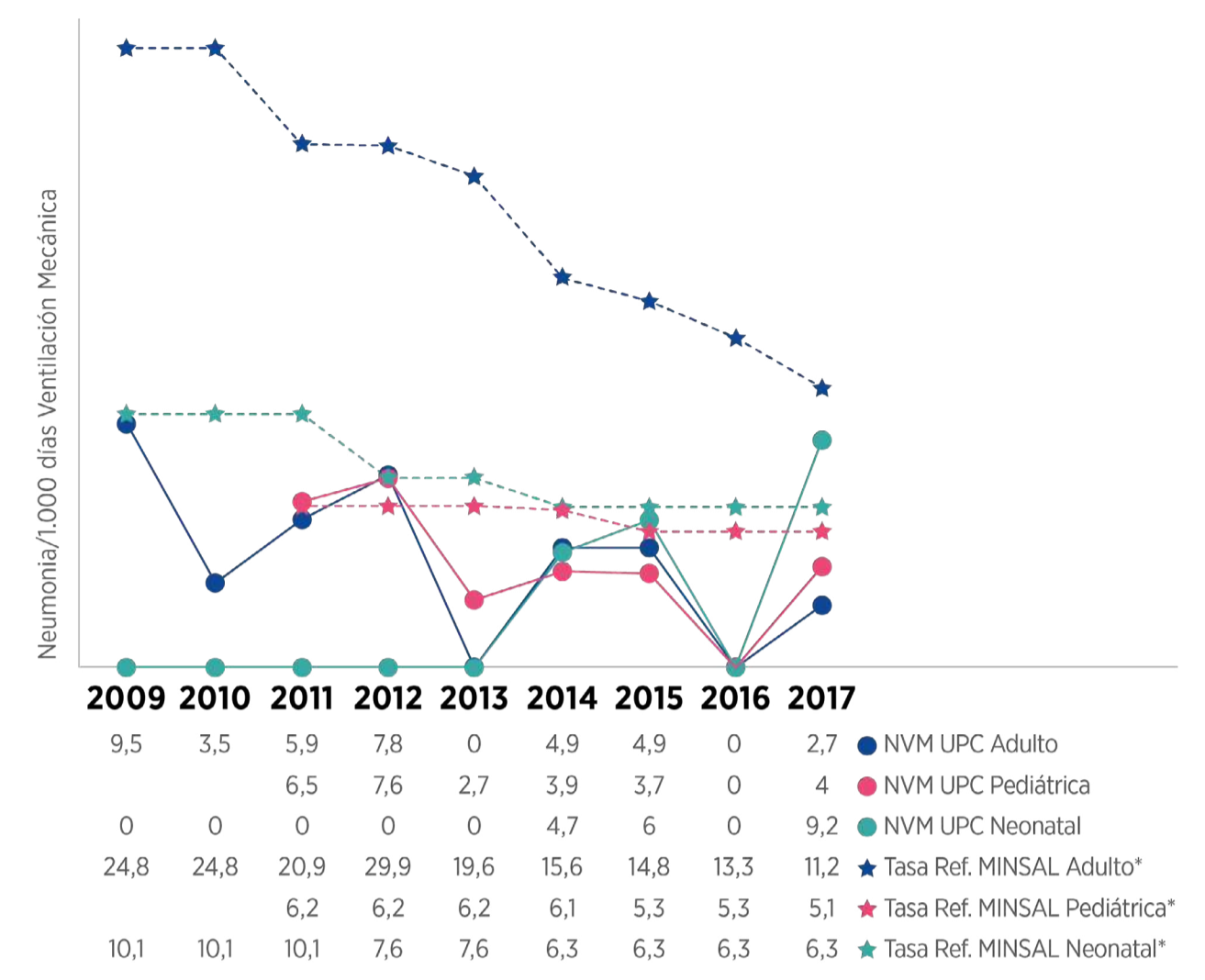
Además, el Comité de IAAS es responsable de la ejecución de las actividades relacionadas con la prevención de las infecciones asociadas con la atención dentro de la Clínica. Cuenta con un programa de Prevención y Control de IAAS, el cual tiene por función la vigilancia epidemiológica; desarrollo de directrices; estudio y manejo de brotes; capacitación del personal de salud; monitorización y evaluación de prácticas normadas. También participa en la selección de insumos médicos para la prevención de IAAS y la definición de los criterios técnicos ante un brote o una emergencia relacionada con las IAAS o enfermedades transmisibles.

Sistema de vigilancia

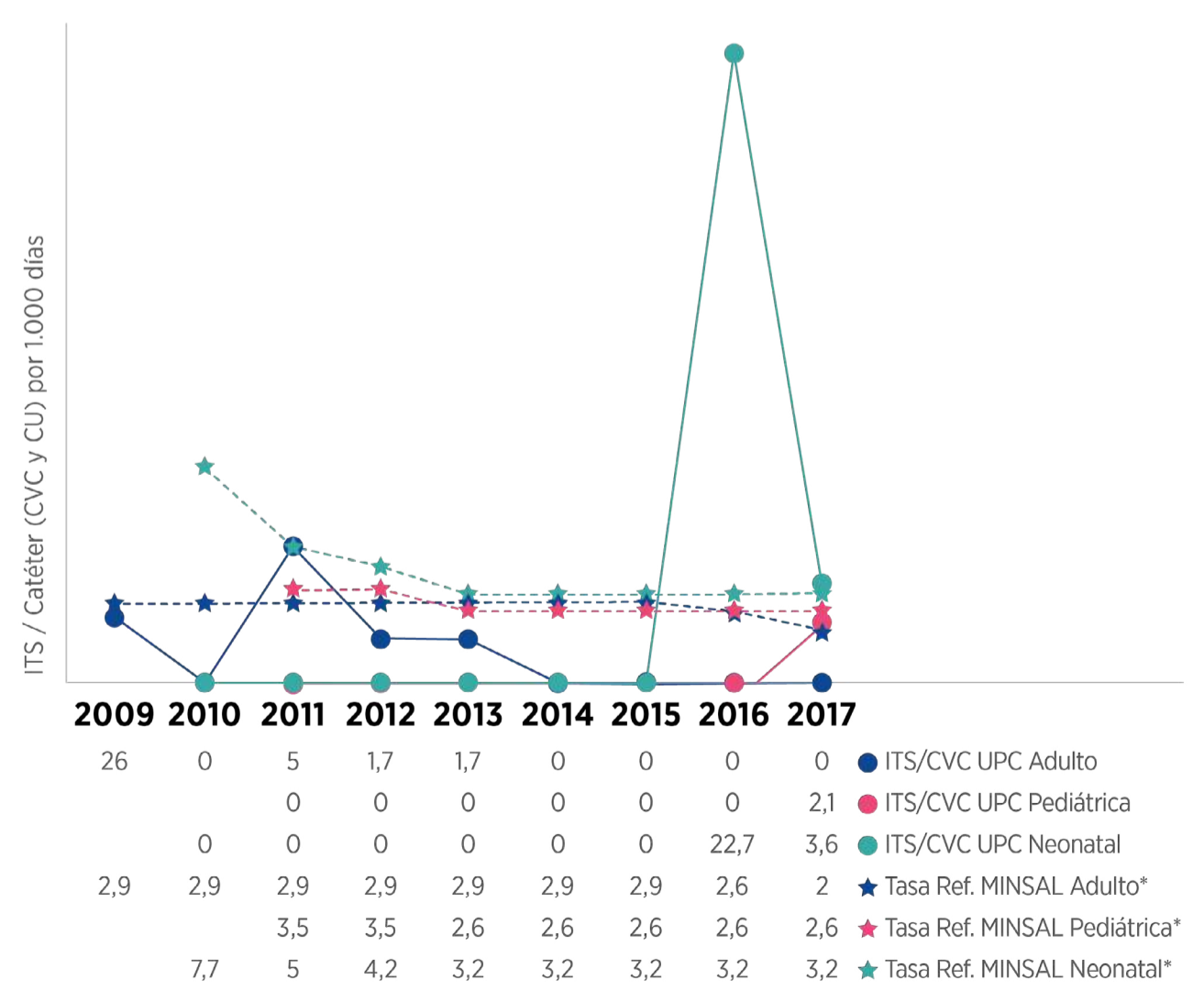
El sistema de vigilancia epidemiológica de Prevención y Control de IAAS, se realiza semanalmente de forma activa y selectiva en procedimientos invasivos, de acuerdo con las directrices ministeriales y características de las unidades clínicas, haciendo seguimiento de los indicadores, tanto obligatorios como internos.

Desde el año 2009 al año 2015, la tasa de ITS/CU en UPC Neonatal se mantuvo en 0%. Durante el año 2016 y 2017 hubo sólo 1 caso cada año, subiendo las tasas sobre el indicador debido a la poca cantidad de días con catéter umbilical (tubo delgado y flexible que se instala en el ombligo del recién nacido). Debido a esto, se realizó un programa de intervención para disminuir dichas tasas.

NEUMONÍA ASOCIADA A VENTILACIÓN MECÁNICA (VM) EN UNIDAD DE PACIENTE CRÍTICO



INFECCIONES DEL TORRENTE SANGUÍNEO (ITS) ASOCIADAS A CATÉTER VENOSO CENTRAL (CVC) EN UPC ADULTO Y PEDIÁTRICA Y ASOCIADAS A CATÉTER UMBILICAL (CU) EN UPC NEONATAL



ENDOMETRITIS ASOCIADA A PARTO VAGINAL



Fuente para todos los gráficos IAAS: Indicadores de Referencia Nacional de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, vigentes desde mayo del 2017. Subsecretaría de Redes Asistenciales, Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente, MINSAL.

(*)MINSAL establece como referente el percentil 75, lo que indica que el 75% de los centros hospitalarios del país tiene la tasa de infecciones por debajo de ese valor.



Otorrinolaringología
Centro Médico Bosques



Nuestros colaboradores

UN EQUIPO HUMANO QUE CONSTRUYE EN CONJUNTO

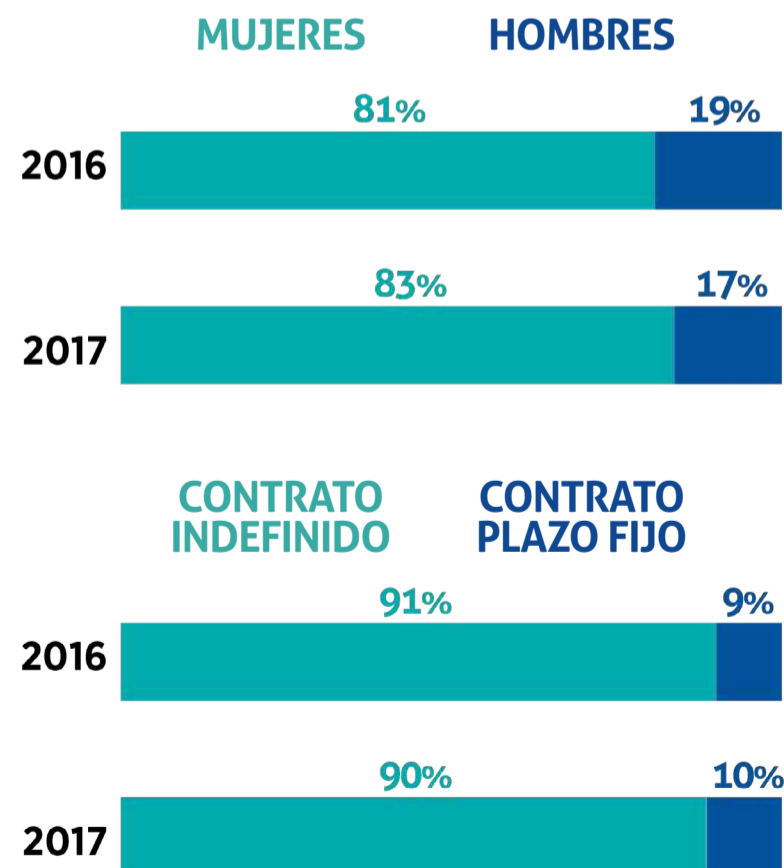
Nuestros colaboradores son un pilar fundamental para nuestra institución y todo lo relacionado con la entrega de una atención de calidad a nuestros pacientes. En CCdM nos preocupamos de proporcionar condiciones laborales que cumplan con las normas nacionales e internacionales, y en la medida de lo posible, que permitan conciliar la vida personal y laboral de nuestro personal.

2016

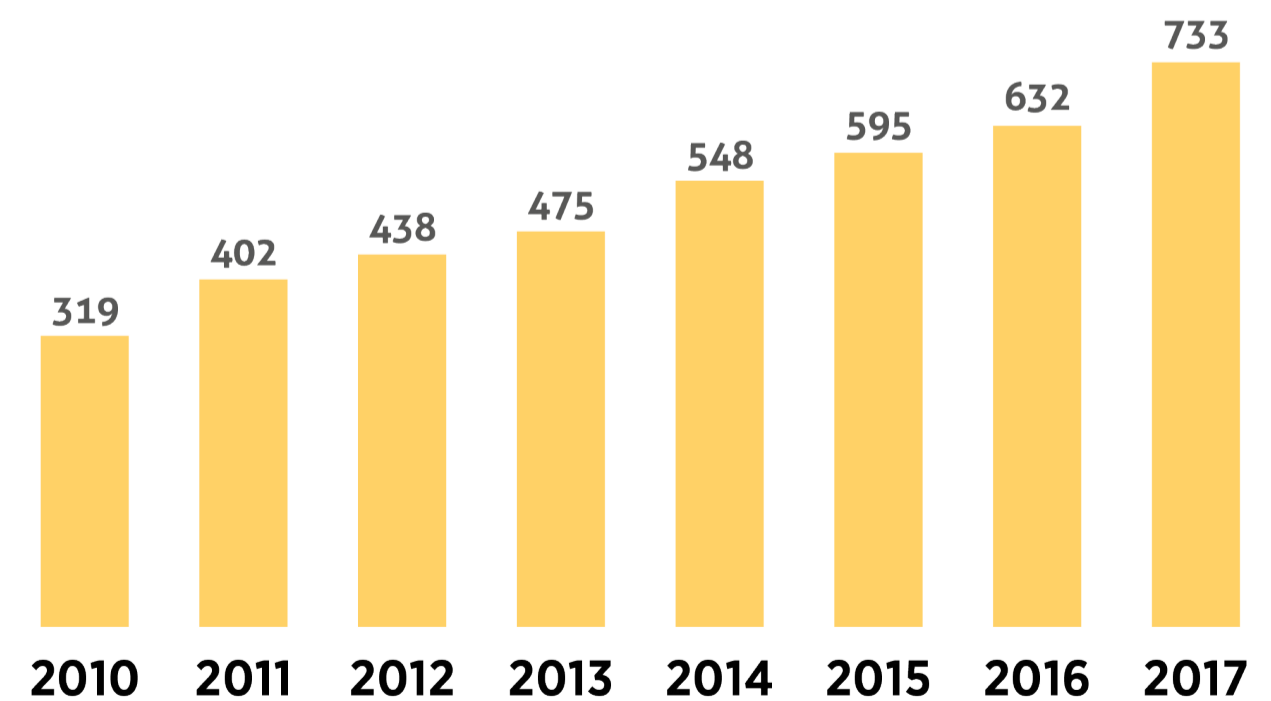
2017

	Hombres	Mujeres	Contrato Indefinido	Contrato Plazo Fijo	Hombres	Mujeres	Contrato Indefinido	Contrato Plazo Fijo
Gerentes, Subgerentes	7	3	10	0	7	3	10	0
Jefaturas, Coordinadores, Supervisores, Encargados	17	40	56	1	10	45	52	3
Médicos, Profesionales, Enfermeras, Tecnólogos, Matronas	20	109	115	14	33	124	149	8
Técnicos y Auxiliares del área clínica y administrativa	44	230	255	19	53	269	286	36
Administrativos y Recepcionistas	33	129	136	26	24	165	161	28
Total	121	511	572	60	127	606	658	75

Dotación al cierre del año 2016 y 2017 (G4-10)



EVOLUCIÓN DE LA DOTACIÓN EN LOS ÚLTIMOS 8 AÑOS (N° DE COLABORADORES*)



*Dentro de la dotación y el número de colaboradores están considerados los colaboradores del rol privado

Hemos seguido creciendo con la expansión de nuestra oferta de valor, nuestras instalaciones y la inauguración del nuevo Centro Médico Bosques, hito que influyó significativamente en el crecimiento de nuestro personal en el 2017.

Además, nuestra institución cuenta con más de 225 profesionales de la salud que atienden en el Centro Médico Libertad y Centro Médico Bosques al cierre del 2017. Dichos profesionales de la salud incluyen médicos con diversas especialidades y subespecialidades, además de nutricionistas, psicólogos y fonoaudiólogos, entre otros. La mayoría de ellos no son contratados directamente por la institución, pero prestan servicios en nuestros Centros Médicos.

A la vez, nuestra institución cuenta con empresas proveedoras de servicios de aseo, seguridad y alimentación, cuyos trabajadores desempeñan sus labores en nuestras dependencias, pero no son contratados directamente por la Clínica.

RELACIONES LABORALES

En CCdM buscamos que nuestros colaboradores se sientan a gusto con su trabajo y nuestra institución, por esta razón, a través del área de Gestión de Personas, les ofrecemos una amplia gama de beneficios como forma de demostrar que valoramos su aporte a nuestra organización y nos preocupamos de sus necesidades, tanto personales como profesionales, en el ámbito social, económico, familiar y laboral.

Como es tradición en nuestra organización, la Gerencia General y de Gestión de Personas realizan desayunos con colaboradores de diversas unidades, con la finalidad de acercarse, conocerlos y generar una instancia de diálogo en torno a la experiencia de cada uno dentro de nuestra organización, conociendo sus proyectos, desafíos y metas.

Uno de los hitos del 2016, fue la implementación de una nueva plataforma virtual Google Apps for Work, cuyo objetivo fue mejorar la experiencia, comunicación y trabajo en equipo de nuestros colaboradores. Dicho proyecto ha ayudado a optimizar la gestión dentro de las diferentes unidades y a mejorar el trabajo colaborativo de los equipos y transversalmente entre unidades. Mediante esta plataforma, también ha aumentado la cobertura de nuestros colaboradores con correo electrónico institucional, promoviendo su vínculo y comunicación con nuestra organización y sus compañeros de trabajo.

La comunicación interna con nuestros colaboradores es fundamental, y por este motivo contamos con diferentes herramientas y soportes para facilitar la comunicación:

Informativos para colaboradores y médicos

Diarios murales

Fondos de pantalla en los computadores (wallpaper)

Boletín digital interno: "Somos CCdM"

Portal de recursos humanos

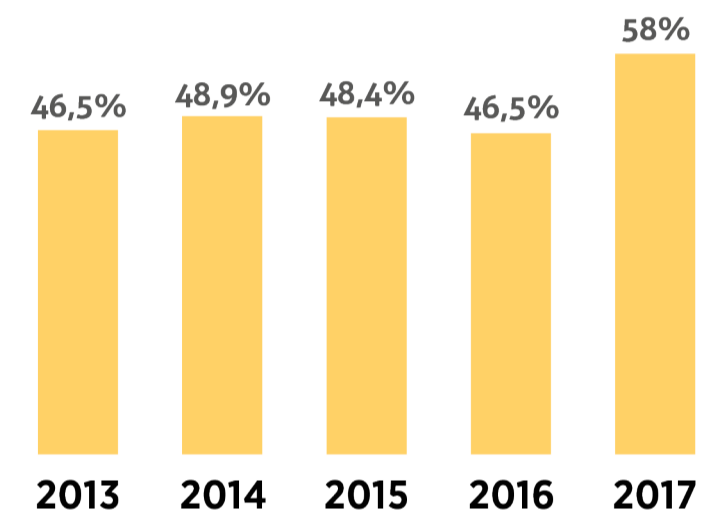
Sindicatos

(G4-11; G4-HR4)

Nuestra institución cuenta con dos sindicatos, uno pertenece a Servicios Médicos Ciudad del Mar y el otro pertenece a Clínica Ciudad del Mar. Los representantes de los sindicatos se reúnen mensualmente con la Gerencia de Gestión de Personas, manteniendo constantes instancias de diálogo.

El contrato colectivo actual tiene vigencia durante 3 años, desde el 1 de febrero de 2015 y hasta el 31 de enero de 2018. Por ende, viene un nuevo proceso de negociación colectiva al inicio del año 2018.

PORCENTAJE DE COLABORADORES CUBIERTOS POR EL CONTRATO COLECTIVO* (G4-11)



*El porcentaje no considera gerencias y subgerencias, quienes no están sujetos al contrato colectivo.

ADAPTARSE Y CRECER: CLIMA LABORAL

(G4-LA1)

RETO CLIMA LABORAL 2018

Durante el 2018, pretendemos realizar el primer diagnóstico de clima laboral mediante una encuesta aplicada a nuestros colaboradores. Esta herramienta nos permitirá generar acciones y mejoras para crear un entorno laboral más gratificante y propicio a la calidad de vida laboral.

Movilidad Interna

El programa de Movilidad Interna tiene por objetivo propiciar el crecimiento laboral y potenciar el desarrollo de nuestros colaboradores. Se trata de una política corporativa que busca privilegiar la búsqueda interna para las vacantes disponibles que se generen en nuestra Clínica, por encima de una contratación externa.

Las oportunidades de Movilidad Interna se comunican a nuestros colaboradores a través del correo electrónico institucional y también pedimos a nuestras jefaturas y coordinadores a publicar las oportunidades en sus unidades para que su personal esté en conocimiento.

Entre los años 2014 y 2017, 44 de nuestros colaboradores ascendieron a través del programa de Movilidad Interna.

	Ascensos	Procesos
2014	8	13
2015	14	18
2016	9	13
2017	13	21

Los motivos principales de los procesos de movilidad interna que no resultan en ascensos de personal interno son: falta de candidatos o candidatos no cumplen con los requisitos del cargo. En estos casos, se realiza una búsqueda externa.

A diferencia del proceso de Movilidad Interna, se entenderá como una "Promoción Interna" todo aquel proceso en donde un colaborador que cumple con los requisitos generales de movilidad interna, y que es candidato único o natural para ocupar la vacante, es promovido a otro cargo de mayor o igual responsabilidad, dentro de una misma área (unidad/gerencia) por su buen desempeño y compromiso con la institución sin realizar un proceso abierto en donde se involucren más candidatos.

NUEVAS CONTRATACIONES (G4-LA1)

		Nuevas contrataciones 2015	Nuevas contrataciones 2016	Nuevas contrataciones 2017	Índice nuevas contrataciones 2015	Índice nuevas contrataciones 2016	Índice nuevas contrataciones 2017
Menor de 30 años	Mujeres	52	37	87	56%	37%	52%
	Hombres	12	15	19	63%	63%	53%
Entre 30 y 50 años	Mujeres	50	47	59	17%	15%	17%
	Hombres	13	12	5	17%	16%	8%
Más de 50 años	Mujeres	5	3	5	6%	3%	6%
	Hombres	5	2	1	26%	10%	4%
Subtotal	Mujeres	107	87	151	22%	17%	25%
	Hombres	30	29	25	27%	24%	21%
Total		137	116	176	23%	18%	24%

ROTACIÓN DE COLABORADORES (G4-LA1)

		Desvinculaciones 2015	Desvinculaciones 2016	Desvinculaciones 2017	Rotación 2015	Rotación 2016	Rotación 2017
Menor de 30 años	Mujeres	24	19	39	26%	19%	23%
	Hombres	7	7	15	37%	29%	42%
Entre 30 y 50 años	Mujeres	43	35	54	14%	11%	16%
	Hombres	14	13	17	19%	17%	28%
Más de 50 años	Mujeres	8	6	10	9%	7%	11%
	Hombres	0	2	1	0%	10%	4%
Subtotal	Mujeres	75	60	103	16%	12%	17%
	Hombres	21	22	33	19%	18%	28%
Total		96	82	136	16%	13%	19%

● Remuneraciones

El sistema de remuneraciones de nuestra Clínica fija el salario base para los cargos, independiente del sexo del colaborador, así se evitan brechas salariales entre mujeres y hombres, que ejercen cargos similares.

Uno de los indicadores sobre la presencia de nuestra Clínica en el mercado laboral, es la relación entre el sueldo mínimo promedio en CCdM y el sueldo mínimo legal vigente. La siguiente tabla demuestra que el sueldo base es mayor que el sueldo mínimo legal y no hay diferencias significativas entre el sueldo base inicial de hombres y mujeres.

RELACIÓN ENTRE EL SUELDO INICIAL DESGLOSADO POR SEXO (G4-EC5)

	2016	Relación*	2017	Relación*
Sueldo mínimo medio CCdM/SM	\$ 277.041	1,08	\$ 275.746	1,02
Sueldo mínimo medio masculino	\$ 277.041	1,08	\$ 275.746	1,02
Sueldo mínimo medio femenino	\$ 277.041	1,08	\$ 284.307	1,05
Referencia sueldo mínimo legal vigente	\$ 257.500		\$ 270.000	

*Esta cifra se refiere al rango más bajo de sueldos en la Clínica. De acuerdo con la estructura de remuneraciones vigente en CCdM, esta renta se complementa con otros componentes, como bonos, gratificación, movilización y aguinaldos, lo que termina por incrementar el sueldo base. Además, se reajustan los sueldos por IPC dos veces al año.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

(G4-LA10; G4-LA11)

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

2016

Programa ADN del Líder

Programa de capacitación dirigido a las jefaturas clínicas y administrativas (34 participantes; 91% mujeres), como palanca de gestión del cambio, asociado a la implementación del primer proceso de Evaluación de Desempeño.

Objetivo: proveer a las jefaturas herramientas para gestionar a sus equipos y fortalecer el rol de líder en cada una de ellas.

Modalidad: 20 talleres durante cinco meses

Temáticas:

- Comunicación efectiva
- Gestión del cambio
- Retroalimentación a equipos
- Desarrollo de personas
- Legislación laboral

2016

Sistema de Evaluación de Desempeño

Objetivos:

- Profundizar, reconocer y mejorar el desempeño laboral y potenciar el desarrollo de las habilidades de los colaboradores
- Generar un cambio cultural en la organización, enfocada en la retroalimentación y reconocimiento oportuno en base a la conversación entre la jefatura y su personal

Etapas:

1. Evaluación
2. Validación
3. Plan de acción
4. Retroalimentación / Cierre

El programa de Gestión del Desempeño tiene distintas etapas y permite a nuestras jefaturas -en conjunto con sus colaboradores a cargo- identificar las brechas de desempeño de cada uno de ellos, y en base a lo anterior, planificar alternativas de mejoramiento y de apoyo a sus potencialidades.

Criterios de participación 2016: contrato laboral y antigüedad laboral de mínimo 6 meses.

Criterios de participación 2017: contrato laboral y antigüedad laboral de mínimo 4 meses.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO (G4-LA11)

	2016			2017		
	Hombres	Mujeres	Total Evaluado / Dotación al Cierre del Año	Hombres	Mujeres	Total Evaluado / Dotación al Cierre del Año
Gerentes, Subgerentes	71%	29%	70%	67%	33%	90%
Jefaturas, Coordinadores, Supervisores, Encargados	31%	69%	95%	29%	71%	113%
Médicos, Profesionales, Enfermeras, Tecnólogos, Matronas	17%	83%	79%	14%	86%	76%
Técnicos y Auxiliares del área clínica y administrativa	14%	86%	79%	17%	83%	83%
Administrativos y Recepcionistas	21%	79%	67%	21%	79%	80%
Total	19%	81%	77%	19%	81%	83%

*Dentro del número de colaboradores están considerados los colaboradores del rol privado.

Nota: El cálculo del porcentaje evaluado se realizó en base a la dotación al cierre de los años 2016 y 2017. Sin embargo, no toda la dotación cumplía los criterios para participar del proceso de evaluación de desempeño, requisitos relacionados especialmente con la antigüedad laboral. El cálculo del porcentaje de hombres y mujeres se realizó en base a la muestra de colaboradores que participó de la evaluación de desempeño.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

(G4-LA12; G4-LA16; G4-HR3)

En Clínica Ciudad del Mar ponemos especial énfasis a la igualdad de género. No obstante, la participación femenina en el mercado laboral en Chile sigue siendo un gran desafío país. Según el informe Índice de Competitividad Global 2016 - 2017 del Foro Económico Mundial, Chile está en el lugar 91 de 138 países en participación laboral femenina, siendo la peor de Sudamérica, y la segunda peor en toda América, sólo superada por México.

Con la finalidad de promover la igualdad de género en CCdM, tenemos varias políticas y prácticas laborales que promueven la inserción laboral de las mujeres y apoya su desarrollo profesional y personal.

Formación y Desarrollo Profesional
Programa ADN del Líder
Programa Becas de Estudio
Programa de Movilidad Interna
Política y Programa de No Violencia

De esa forma se revela en la siguiente tabla que un porcentaje importante de mujeres ejercen roles de liderazgo como jefaturas, subgerencias y gerencias.

	2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menos de 30 años	4%	16%	5%	23%
30 - 50 años	12%	51%	9%	48%
Más de 50 años	3%	14%	3%	12%
Total	19%	81%	17%	83%

DESGLOSE DE COLABORADORES Y EL DIRECTORIO 2016 - 2017 POR SEXO, RANGO ETARIO, NACIONALIDAD Y CATEGORÍA LABORAL (G4-LA12)

2016

	Hombres	Mujeres	< 30 años	30 - 50 años	> 50 años	Chileno	Extranjero
Gerentes, Subgerentes	70%	30%	0%	100%	0%	100%	0%
Jefaturas, Coordinadores, Supervisores, Encargados	30%	70%	2%	74%	25%	98%	2%
Médicos, Profesionales, Enfermeras, Tecnólogos, Matronas	16%	84%	16%	68%	16%	95%	5%
Técnicos y Auxiliares del área clínica y administrativa	16%	84%	24%	56%	20%	99%	1%
Administrativos y Recepcionistas	20%	80%	23%	65%	12%	99%	1%
Total	19%	81%	20%	63%	17%	98%	2%

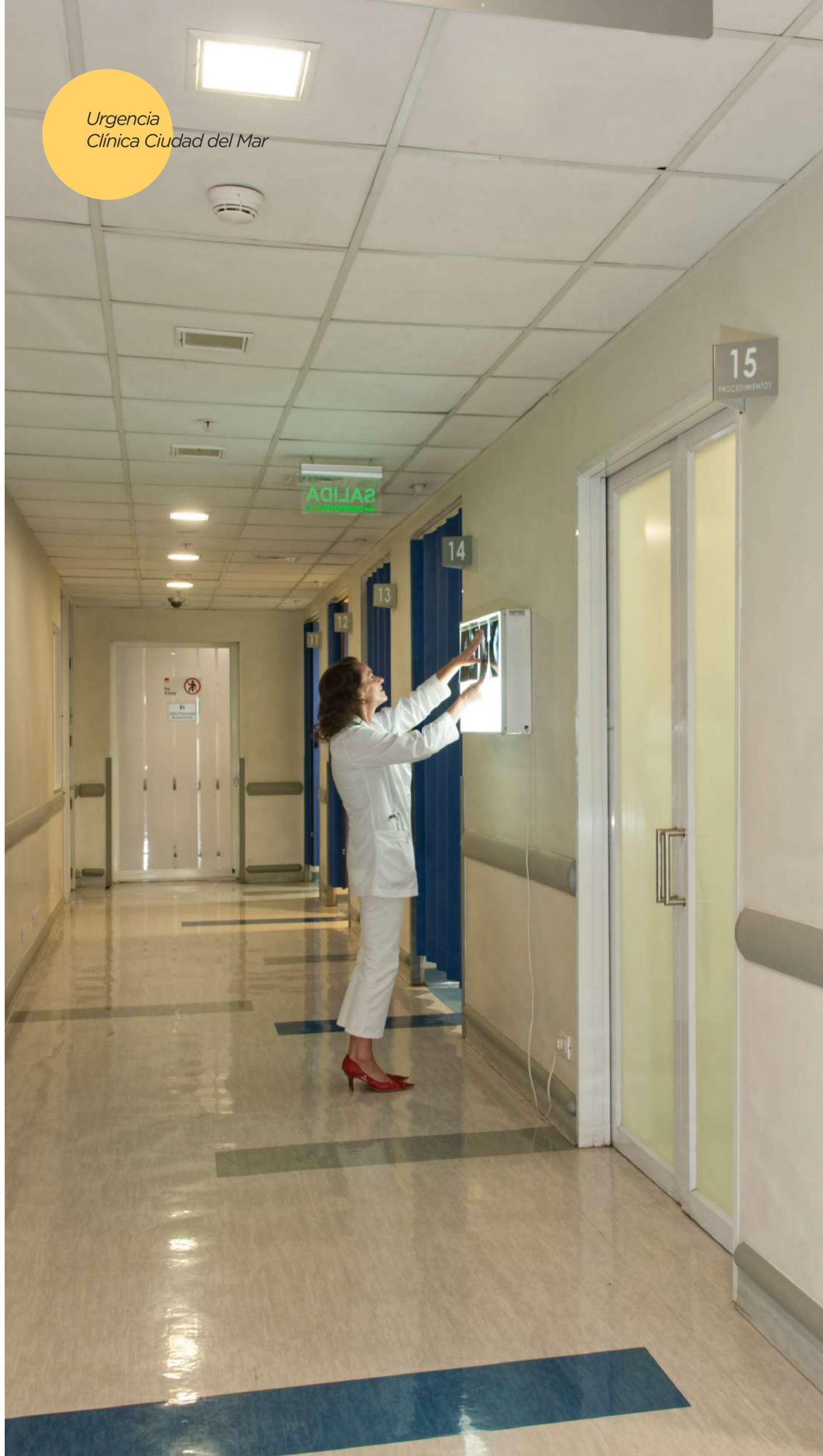
Directorio	100%	0%	0%	0%	100%	100%	0%
-------------------	-------------	-----------	-----------	-----------	-------------	-------------	-----------

2017

	Hombres	Mujeres	< 30 años	30 - 50 años	> 50 años	Chileno	Extranjero
Gerentes, Subgerentes	70%	30%	0%	90%	10%	100%	0%
Jefaturas, Coordinadores, Supervisores, Encargados	18%	82%	2%	78%	20%	98%	2%
Médicos, Profesionales, Enfermeras, Tecnólogos, Matronas	21%	79%	18%	67%	15%	96%	4%
Técnicos y Auxiliares del área clínica y administrativa	16%	84%	32%	49%	19%	99%	1%
Administrativos y Recepcionistas	13%	87%	39%	54%	7%	98%	2%
Total	17%	83%	28%	57%	15%	98%	2%

Directorio	100%	0%	0%	17%	83%	100%	0%
-------------------	-------------	-----------	-----------	------------	------------	-------------	-----------

Urgencia
Clínica Ciudad del Mar



En CCdM también valoramos la inclusión de extranjeros y su contribución a nuestra institución. Buscamos acogerlos, dándoles oportunidades de trabajo y desarrollo profesional, donde pueden compartir sus culturas, experiencia y conocimientos en el ámbito laboral.

COLABORADORES EXTRANJEROS

	2016	2017
Colombia	5	5
Perú	4	4
Australia	1	1
Benín	1	0
Estados Unidos	1	1
Venezuela	0	1
Argentina	0	1
Total	12	13

La dignidad humana e integridad personal son fundamentales, por ende, en la Clínica no es aceptado ningún tipo de discriminación, ya sea racial, de edad, sexo, ideología, religión u orientación sexual, entre otras. El Código de Ética de nuestra institución, declara la inaceptabilidad de la discriminación entre trabajadores, ni por parte de éstos a los clientes y pacientes. El Reglamento Interno aborda las políticas de selección, reclutamiento y contratación, entre otras temáticas, que también están alineados con la no discriminación.

El Código de Ética describe el canal para hacer una denuncia sobre conductas impropias de cualquier funcionario que no cumpla con los principios descritos en el documento. Asimismo, contamos con protocolos de vulneración de derechos (acoso laboral, sexual, etc.) donde cada colaborador puede hacer sus reclamos -y frente a ellos- se establece una investigación interna, y en caso que amerite, se escala a la Inspección del Trabajo. El Protocolo de reclamación contempla cartas de amonestación donde cada colaborador puede solicitar su revisión según la falta cometida.

Además, durante el 2017 se realizaron talleres de legislación laboral a todas las jefaturas de la empresa, con el objetivo de actualizar y modelar conductas referidas a liderazgo y legislación laboral vigente.

Programa de No Violencia CCdM

Debido al gran número de mujeres que conforman nuestra institución y en una época donde la violencia de género se hacía cada vez más frecuente en el país, decidimos acercarnos al Sernam para orientar a las colaboradoras en materias relevantes para la mujer. En el marco del Programa de Responsabilidad Social, junto a las Monitoras CCdM-Sernam y la colaboración del Servicio Nacional de la Mujer (Sernam), en Clínica Ciudad del Mar desarrollamos el programa y política “No Violencia CCdM”, oficializado en noviembre del año 2015.

EVOLUCIÓN E HITOS DEL PROGRAMA DE NO VIOLENCIA

- 2012** Charlas educativas en materia de salud, violencia de género y la ley post natal, junto al Sernam y a la Seremi de Salud V región.
- 2013** Sernam certifica a 11 monitoras CCdM en violencia de género.
- 2014** Participación de monitoras CCdM-Sernam en seminarios, congresos y talleres.
Inicio participación de CCdM en el jurado de “Mujer Destacada” Viña del Mar.
Monitora CCdM-Sernam recibe premio “Mujer Destacada”, en la categoría “Defensa de los Derechos de la Mujer”, otorgado por la I. Municipalidad de Viña del Mar.
- 2015** CCdM participa en taller de la red de apoyo contra la violencia a nivel regional, organizado por Sernam.
Lanzamiento política y programa No Violencia CCdM.
- 2016** Campaña de concientización sobre violencia de género y promoción de relaciones saludables.
- 2017** Premios ASIVA: “Mujer y Empresa” y “Responsabilidad Social”, en virtud de nuestra labor en la igualdad de género y otras iniciativas.

* Sernam se cambió de nombre a SernamEG, para incorporar “Equidad de Género”, a mediados del 2016, con la creación del nuevo Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. Nos referimos al organismo como “Sernam” cuando se llamaba así.

Desde la primera premiación de una colaboradora Monitora CCdM – Sernam en el año 2014, se ha premiado como mujeres destacadas a nivel regional un total 5 mujeres de la Clínica en diferentes categorías.

MUJERES DESTACADAS CCdM PREMIADAS

	Nombre y Cargo en CCdM	Categoría
2014	Leslie Montecino, Monitora CCdM – Sernam y Supervisora del Callcenter	Defensa de los Derechos de la Mujer
2015	Cecilia Collao, Colaboradora del Callcenter	Espíritu de Superación
2016	Dra. Verónica Chamy, Ginecóloga	Profesional
2016	Carolina Stenger, Coordinadora de Imagenología	Deporte
2017	Dra. Lilith Stange, Reumatóloga y Directora del Centro de Excelencia de para el Tratamiento de Artritis Reumatoide	Defensa de las Personas en Situación de Discapacidad

Con la preparación, el compromiso y la motivación de las monitoras CCdM – Sernam, creamos el programa “No Violencia CCdM”, que en su primera etapa abordó a nuestros colaboradores, con la posibilidad de ampliarlo a los pacientes, la comunidad y los proveedores.

OBJETIVO GENERAL PROGRAMA DE NO VIOLENCIA

Contribuir a la erradicación de la violencia, promoviendo acciones de sensibilización, prevención y contención, que favorezcan relaciones saludables entre los colaboradores y sus familias, pacientes, proveedores y comunidad en general.

El apoyo que nuestra Clínica dispone para las personas agredidas incluye:

- Contención, acompañamiento y derivación a organismos competentes
- Acompañamiento para hacer una denuncia a carabineros
- Permisos para realizar trámites legales en relación a la violencia
- Préstamos de CCdM
- Seguimiento

Por otro lado, los organismos donde se derivan a las personas agredidas, por ejemplo Casa de la Mujer, apoyan con algunos servicios como:

- Tratamiento en violencia intrafamiliar
- Terapia psicológica
- Asesoría legal
- Reuniones grupales de autogestión

Acciones realizadas en el marco del programa:

- Creación de un canal confidencial para denuncias y consultas.
- Articulación de la red de apoyo para la derivación de casos.
- Capacitación a las monitoras sobre cómo abordar la violencia de género, según los protocolos establecido.
- Comunicación de la política y el programa a los colaboradores CCdM, a través de distintos canales de comunicación interna.
- Difusión de información sobre esta materia en la página web y las redes sociales CCdM.
- Distribución de chapitas con el logo del programa a los colaboradores, con la finalidad de darlo a conocer, promover las relaciones saludables e identificarse como aliado.
- Aplicación de protocolos a los casos detectados.

En CCdM hemos recibido 9 casos de mujeres que han sido agredidas con diferentes tipos de violencia, la mayoría de ellas por parte de sus parejas. Cada uno de los casos ha sido tratado en base a los protocolos de acción y se ha derivado a los organismos competentes.

SALUD Y SEGURIDAD

Evaluación e intervención en riesgos psicosociales

El Comité de Riesgos Psicosociales se conformó en septiembre del 2015, en el marco de la implementación del cuestionario SUSESO ISTAS 21, de acuerdo al Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, exigido por el Ministerio de Salud. En el 2016, el comité expandió para abarcar más unidades CCdM, las cuales se encargaron de evaluar los resultados del segundo cuestionario y así actuar de manera localizada.

	N° Colaboradores Encuestados	Unidades Participantes	Intervenciones Realizadas
2015	435	Todas	- Obra de teatro sobre el autocuidado
2016	493	Todas	- Focus group por unidades - Capacitación de los colaboradores en herramientas comunicacionales para enfrentar el proceso de cambios en la organización
2017	119	Durante 2017 sólo correspondía la evaluación de 2 unidades de análisis (Médico Quirúrgico/ Hospitalización y Urgencia) de las 7 que representa al total de la empresa	- Talleres de autocuidado - Programa de reconocimiento en MQ, con reuniones donde la coordinadora destaca las felicitaciones y reconocimientos por parte de los pacientes hacía el personal

Comité Paritario de Higiene y Seguridad

(G4-LA5)

En el 2016, contábamos con dos Comités Paritarios, uno corresponde a Clínica Ciudad del Mar y el otro a Servicios Médicos Ciudad del Mar y se formó un tercer comité paritario en el 2017 para los colaboradores en Centro Médico Bosques, cada uno integrado por tres funcionarios elegidos por los colaboradores y tres seleccionados por la institución.

Además, contamos con un comité externo compuesto por representantes de proveedores que trabajan en nuestras dependencias.

Un Comité Paritario, tiene por objetivo asesorar e instruir a los colaboradores para la correcta utilización de los instrumentos de protección, vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención, higiene y seguridad, y promover la realización de cursos de adiestramiento destinados a la capacitación profesional de los trabajadores, entre otras acciones.

COLABORADORES REPRESENTADOS EN LOS COMITÉS PARITARIOS / COMITÉS DE SALUD Y SEGURIDAD (G4-LA5)

2016

	N° de colaboradores representados en el comité	% de colaboradores representados en el comité	N° de participantes colaboradores	N° de participantes directivos
Comité Paritario CCdM	286	1%	3	3
Comité Paritario SM	336	0,9%	3	3
Comité Riesgo Psicosocial	632	1,4%	9	1

2017

	N° de colaboradores representados en el comité	% de colaboradores representados en el comité	N° de participantes colaboradores	N° de participantes directivos
Comité Paritario CCdM	292	1%	3	3
Comité Paritario SM	360	0,8%	3	3
Comité Paritario CMB	71	4,2%	3	3
Comité Riesgo Psicosocial	733	1,2%	9	1

*El número de colaboradores representados se refiere a la cantidad de colaboradores de la dotación al cierre del año de las instalaciones o razón social asociada al Comité Paritario; en el caso del Comité de Riesgo Psicosocial, aplica a toda la institución. El % de colaboradores representados sería la cantidad de representantes dividido por el número de colaboradores representados. (Esto representa un cambio al cálculo realizado en el reporte de sustentabilidad 2015 donde el % se refería a colaboradores sin cargo de jefatura o supervisor que conforman el comité paritario.)

Las principales acciones concretas realizadas en torno a la salud y seguridad laboral por los Comités Paritarios y por el Área de Prevención de Riesgos en los años 2016 y 2017 son:

Seguridad de Instalaciones y Equipos	
2016	Implementación de kit para control de derrames oncológicos
2016	Instalación de muebles especiales para el almacenamiento de formaldehído con extracción de aire independiente
2016; 2017	Participación activa en proyectos de remodelación de la Clínica y sucursales en temáticas de seguridad laboral y de salud
2016; 2017	Entrega de equipos de protección auditiva (EPA) a la totalidad de personas expuestas a ruido
2016; 2017	Entrega de equipos de respiración con filtro para personas expuestas a detergentes y/o formaldehído (de forma directa)
2017	Entrega de implementos para evitar los trastornos músculo esqueléticos asociados al desempeño del trabajo (mouse pad, apoya muñecas, apoya pies)
2017	Instalación de nueva señalética de evacuación, según norma chilena

Capacitación / Campañas / Simulacros	
2016; 2017	Capacitación de 8 unidades clínicas sobre el Plan de Emergencia, Simulación y Evacuación
2016; 2017	Simulacro(s) de incendio
2016; 2017	Campaña de prevención de caídas
2016	Campaña preventiva con el mensaje "Cuidate: Siempre atento, nunca distraído", en conjunto con ACHS
2016	Obras de teatro "Autocuidado en el Trabajo"
2016; 2017	Campañas preventivas de manejo en cortopunzantes
2017	Capacitación al personal sobre nuevo protocolo ministerial acerca de riesgos de manipulación y derrame de fármacos oncológicos
2017	Campaña sobre mecanismos de autocuidado, denominada "Esto No Pasa", mediante medios visuales (TV)
2017	Campaña de manejo manual de paciente

Prevencción de enfermedades profesionales

(G4-LA7)

Respecto de enfermedades profesionales, no contamos con éstas registradas en ninguna unidad durante los años 2016 y 2017. Al igual que cualquier recinto hospitalario, existen áreas de trabajo que presentan condiciones de riesgo diferentes a las de atención de pacientes, por ejemplo: Sala Desinfección de Alto Nivel (DAN), donde se encuentra presente la condicionante ruido como factor de riesgo; además, la bodega general y pabellón donde se almacena el formaldehído para distribución o para la fijación de muestras orgánicas y su consiguiente riesgo al ser un tóxico agudo; también se encuentra la Unidad de Oncología, donde está presente la condicionante de riesgo en el manejo de sustancias citotóxicas. Todas las instalaciones se encuentran bajo vigilancia ambiental monitoreada por la mutualidad correspondiente y los colaboradores se encuentran bajo vigilancia médica, también monitoreada por la mutualidad. Ambas vigilancias tienen como objetivo garantizar la salud de los colaboradores y el buen funcionamiento de las instalaciones.

Campaña de vacunación contra la influenza

De forma anual, y a partir del mes de marzo, comienza la campaña de vacunación nacional contra la influenza, cuya población objetivo está definida por decreto. Nuestra unidad de IAAS realiza la coordinación y el proceso de vacunación entre los colaboradores de la Clínica.

N° Colaboradores internos y externos vacunados contra la influenza		
2016	646	Cobertura de 90% en área clínica y de 45% en área administrativa
2017	706	Cobertura de 90% en área clínica y de 44% en área administrativa

Accidentes Laborales

(G4-LA6)

Como Clínica, nos regimos por la legislación vigente nacional para informar, registrar y notificar los accidentes laborales, en conformidad a la Ley 16.744/68 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y el Decreto N° 67/99 - MINSAL. En esta línea, contamos con un convenio con la ACHS, para la prevención y resolución de accidentes laborales y enfermedades profesionales.

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (G4-LA6)

	2016		2017	
	Clínica Ciudad del Mar	Servicios Médicos Ciudad del Mar	Clínica Ciudad del Mar	Servicios Médicos Ciudad del Mar
Tasa de accidentabilidad ¹	1,83%	2,53%	2,69%	1,5%
Tasa de siniestralidad ²	13,15%	54,63%	9,77%	14,29%
Tasa de frecuencia ³	0%	0%	0%	0%
Tasa de gravedad ⁴	68,7%	284,4%	55,3%	79,7%
Tasa de ausentismo ⁵	5,5%		5,8%	

	2016			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad de eventos con días perdidos (lesión por accidente laboral)	3	8	11	1	12	13
Total días perdidos (debido a lesión por accidente laboral)	34	160	194	3	56	59
Número de víctimas mortales relacionados con el trabajo	0	0	0	0	0	0

Motivos de accidentes laborales con resultado de lesión:

	2016			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Sobre esfuerzo	0	2	2	0	4	4
Pérdida de equilibrio	1	4	5	0	3	3
Descuido	1	2	3	0	4	4
Contacto con	1	0	1	0	0	0
Otro	0	0	0	1	1	2

*Estas cifras corresponden a los registros de enero a diciembre del 2016 y 2017.

¹Tasa de Accidentabilidad (accidentes con tiempo perdido): mide la cantidad de accidentes de trabajo ocurridos en doce meses móviles, en relación a la dotación de trabajadores promedio declarada por la empresa para ese mismo periodo.

²Tasa de Siniestralidad (tiempo perdido): mide la cantidad de días perdidos ocurridos en un periodo de doce meses en relación a la dotación de trabajadores promedio declarada por la empresa para ese mismo periodo (accidentes de trabajo y enfermedades profesionales). Incluye incapacidades permanentes, no incluye fatales.

³Tasa de Frecuencia: número de lesionados por millón de horas trabajadas por todo el personal en el período considerado.

⁴Tasa de Gravedad: es el número de días de ausencia al trabajo de los lesionados por millón de horas trabajadas por todo el personal en el período considerado. Se calculó como promedio de enero a diciembre del período reportado.

⁵La tasa de ausentismo no considera ausentismo por permiso prenatal o posnatal. Fuente: Registro de Licencias Médicas y Ausentismos 2016 y 2017.

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD DE CONTRATISTAS INDEPENDIENTES QUE TRABAJAN IN SITU (G4-LA6)

	2016			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Número de víctimas mortales relacionados con el trabajo	0	0	0	0	0	0
Cantidad de eventos con días perdidos (lesión por accidente laboral)	0	0	0	0	6	6
Total días perdidos (debido a lesión por accidente laboral)	0	0	0	0	18	18
Índice de lesiones por accidentes laborales	0	0	0	0	0	0

En este ámbito se registraron 6 accidentes laborales de trabajadores que trabajan in situ con resultado de lesión. Se trata de 4 casos de “contacto con” y 2 casos de caídas.

BENEFICIOS

(G4-LA2; G4-LA8)

En Clínica Ciudad del Mar, valoramos la calidad de vida de nuestros colaboradores, por esa razón el entregar numerosos beneficios que aporten a su bienestar es una preocupación constante. La Gerencia de Gestión de Personas, está a cargo de las buenas prácticas laborales, apoyadas por el departamento de Bienestar, quienes administran y crean beneficios, además de generar instancias de esparcimiento dentro de la institución.

A continuación, se presentan algunos de los beneficios a los cuales pueden optar nuestros colaboradores:

BENEFICIOS GENERALES

- Alimentación gratuita en el casino CCdM
- Horario de verano
- Permiso sin goce de sueldo
- Uniformes institucionales para colaboradores administrativos y clínicos
- Casilleros para colaboradores administrativos y clínicos de 4° turno
- Pausa saludable
- Clases gratuitas extra programáticas de yoga, salsa y zumba
- Clases de cueca cerca de las fiestas patrias
- Actividades sociales y celebraciones, como fiestas patrias, paseo de navidad, aniversario CCdM
- Sala Cuna
- Concurso de dibujo navideño para hijos de colaboradores
- Concurso decoración navidad en unidades
- Premiación por años de servicio en fiesta aniversario
- Celebraciones de camaradería / días institucionales
- Regalo de cumpleaños
- Grupo de monitoras CCdM – Sernam
- Grupo de Voluntariado
- Actividades culturales y sociales, por ejemplo, talleres artísticos en Artequin Viña del Mar y actividades deportivas
- Caja de Compensación Los Andes – descuentos, reembolsos, promociones, convenios
- Fichas sociales
- Para personas sujetas al contrato colectivo, también:
 - Días administrativos

BENEFICIOS DE SALUD

- Seguro complementario de salud y vida para colaboradores con 1 año de antigüedad, aplicado a sus cargas familiares vigentes también.
- Operativos médicos en conjunto con Caja de Compensación Los Andes
- Convenio CAPSI para atención psicológica en el centro de psicología de la Universidad de Valparaíso
- Vacunación gratuita
- Acceso a examen de VIH sin co-pago (campaña diciembre 2017)
- Orientación sobre beneficios en salud vigentes, reembolsos y descuentos
- Colaboradores, sus cargas familiares y/o padres, pueden acceder a consultas médicas de urgencia gratuita en CCdM
- Colaboradores suscritos al contrato colectivo o extensión de beneficios, tendrán en su atención de urgencia un descuento adicional de fármacos, insumos y productos clínicos, siendo éstos a precio de costo, mientras que para sus cargas legales y padres tendrán un 20% de descuento. Asimismo se otorga un 20% de descuento en el día cama UCI, UPC y Golden (Maternidad).

BENEFICIOS EDUCACIONALES

- Programa Becas de Estudios para continuar estudios técnicos o profesionales
- Capacitación
- Financiamiento para formación profesional y actualización de conocimientos (post títulos, congresos, cursos, simposios, etc.)
- Convenios educativos y a través de la Caja de Compensación Los Andes, dando acceso a asignación de matrícula de educación superior, becas de estudio y el Programa de Extensión Académica

BENEFICIOS ECONÓMICOS

- Aguinaldo en los meses de septiembre y diciembre
- Solicitud de anticipo de remuneraciones
- Préstamos en situaciones excepcionales y de urgencia
- Opciones de ahorro sistemático voluntario
- Bono por caja
- Bono inventario
- Bono de movilización
- Bono 4° turno
- Bono de vacaciones
- Para personas sujetas al contrato colectivo, también:
 - Bono de reconocimiento laboral, cumpliendo con determinados requisitos

PERMISOS

- Permiso de horas libres con goce de sueldo en el día de su cumpleaños
- Permiso sin goces de sueldo
- Para personas sujetas al contrato colectivo, también:
 - 2 días de permiso con goces de sueldo por contraer matrimonio y por fallecimiento de abuelos, suegros y hermanos (aparte de los permisos legales por fallecimiento de padres)

Bienestar financiero

Nos preocupamos del bienestar financiero de nuestros colaboradores, ofreciendo un descuento por planilla como Sistema de Ahorro Voluntario, con el propósito de aportar en la creación de hábitos que fomenten el ahorro y disminuyan el sobreendeudamiento, permitiendo a nuestros colaboradores ahorrar para gastos asociados a fin de año.

N° COLABORADORES INSCRITOS EN SISTEMA DE AHORRO MENSUAL

2014	2015	2016	2017
195	224	263	219

Fichas Sociales

El departamento de Bienestar aplica fichas sociales a aquellos colaboradores con mayores necesidades, así ayuda a identificar sus necesidades y oportunidades para apoyarlos con beneficios sociales y económicos.

FICHAS SOCIALES APLICADAS

2014	2015	2016	2017
290	50	43	35

Programa Becas de Estudio

El año 2014, se inició el programa “Becas de Estudio” en CCdM, cuyo objetivo es apoyar el desarrollo académico y profesional de aquellos colaboradores que no poseen un título profesional. La iniciativa contempla el financiamiento del 100% de la matrícula y el 50% del arancel final de una determinada carrera en el Centro de Formación Técnica de la Universidad de Valparaíso.

BECAS DE ESTUDIO 2014 - 2017

Administración de Empresas	9
Auxiliar de Farmacia	3
Contabilidad	4
Técnico de Nivel Superior en Enfermería	1
Informática	1
Electricidad	1
Logística	1
Secretariado Ejecutivo	1
TOTAL	21

Pausa Saludable

Desde el año 2015, hemos incorporado un programa de Pausa Saludable en los puestos de trabajo, como forma de promover el bienestar de nuestros colaboradores, prevenir las lesiones y enfermedades laborales y fomentar el relacionamiento de los equipos de trabajo. Tres veces a la semana los entrenadores visitan a los equipos en sus puestos de trabajo para generar las instancias de pausa activa.

Sala Cuna 24/7

Conscientes de la importancia de la cercanía entre madres e hijos y con el objetivo de entregar una solución a las colaboradoras que realizan turnos nocturnos, logramos la apertura en jornada completa del Jardín Infantil y Sala Cuna “Vitamina”, permanece abierto 24/7, desde el año 2013. Por otra parte, desde mayo 2016 tenemos un convenio con el jardín infantil, para que los hijos de nuestros colaboradores puedan continuar en Vitamina, post término de su beneficio legal sala cuna a un valor preferencial y sin pago de matrícula por el primer año de continuidad.

	2015	2016	2017
Colaboradoras	11	14	12
Hijos matriculados	11	15	13

Caja de Compensación Los Andes

Además de ofrecer a nuestros colaboradores una variedad de beneficios a través del convenio con la Caja de Compensación, hemos realizado charlas y operativos gratuitos dirigidos a nuestros colaboradores, en conjunto con Caja Los Andes.

COLABORADORES BENEFICIADOS

	2013	2014	2015	2016
Operativo Oftalmológico	67	-	55	41
Operativo Auditivo	-	53	63	-
Operativo Cardiovascular	-	31	-	-

Actividades Extra Programáticas

Nos preocupamos del autocuidado de nuestros colaboradores, aportando de esta forma a un mejor manejo del estrés y la conciliación de sus vidas personales y laborales. Además, varias de estas iniciativas fomentan estilos de vida saludables, alineadas con nuestra misión como Clínica.

- Olimpiada Interempresas Viña del Mar
- Arriendo en Canchas de Fútbol Fair Play para equipos baby futbol CCdM
- Descuento en la membresía del Gimnasio Energy y Sportlife con matrícula gratuita, más evaluación y plan de trabajo mensual, para colaboradores y familia
- Clases de zumba, yoga y salsa
- Grupo Voluntariado CCdM
- Actividades con Artequin Viña del Mar

Por cuarto año consecutivo, nuestra empresa participó en la Olimpiada Interempresas, organizado por la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Nuestros colaboradores participan en las categorías futsal damas, fútbol varones, atletismo, ajedrez, tenis de mesa y tenis, entre otros.

PARTICIPACIÓN DESTACADA CCDM EN OLIMPIADA INTEREMPRESAS

	Categoría	Lugar	Año
Clínica Ciudad del Mar (Premio a la Institución)	Damas Tenis	2	2017
Clínica Ciudad del Mar (Premio a la Institución)	Damas Atletismo	3	2017
Meagan Colvin Encargada de Valor Compartido	Damas Atletismo	1	2017
Eileen Schulz Jefa de Equipos Médicos	Damas Tenis	2	2016
Lorena Cofre Jefa de Abastecimiento	Damas Tenis de Mesa	3	2016
Meagan Colvin Encargada de Valor Compartido	Damas Atletismo	1	2015
Carolina Stenger Coordinadora de Imagenología	Damas Atletismo	1	2014

● Examen VIH Co-Pago Cero

Un total de 58 colaboradores se realizaron el examen VIH con co-pago cero, beneficio proporcionado a nuestros colaboradores, en el marco de la campaña de prevención de VIH, realizado en diciembre 2017.

● Convenio CAPSI con la Universidad de Valparaíso

El 2016 se realizó la vinculación entre la Clínica y el Centro de Psicología de la Universidad de Valparaíso, que consiste en la derivación inmediata de casos internos a esta institución, con reembolso al 100% por parte de CCdM en caso de concurrir uno de nuestros colaboradores a terapia. Desde el inicio del convenio, 3 colaboradoras han sido derivadas al Centro.

● Celebraciones de Camaradería

El objetivo principal de estas celebraciones es reforzar el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores. Para ello celebramos los días de:

- Auxiliar de Servicio
- Enfermera
- Operadora Telefónica
- Matrona
- Tecnólogo Médico
- Técnico Paramédico
- Químico Farmacéutico
- Médico
- Administrativo y secretaria
- Otros

CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

(G4-LA9; G4-LA10)

La capacitación y educación es fundamental para nuestros colaboradores, con la finalidad de seguir potenciando sus habilidades y su desarrollo de carrera dentro de nuestra organización, permitiendo gestionar los diferentes talentos y asegurando una atención de salud de calidad. Además, todos nuestros colaboradores nuevos participan en una inducción inicial cuando ingresan a la Clínica.

La Gerencia de Gestión de Personas ofrece cursos de capacitación dirigidos al personal clínico y administrativo.

Temas de Principales Capacitaciones 2016	Dirigido a	N° participantes
RCP avanzado pediátrico y adulto	Médicos, enfermeras y técnicos paramédicos	51
Manejo clínico de pacientes (diversos temas)	Enfermeras y técnicos paramédicos	158
Servicio al cliente	Recepcionistas, operadoras telefónicas	61
Seguridad (diversos temas)	Técnicos paramédicos, enfermeras y auxiliares	301
IAAS	Técnicos paramédicos, enfermeras, auxiliares y médicos	48
Herramientas de gestión para jefaturas	Jefaturas, coordinaciones	34
Inglés para atención al cliente	Recepcionistas, operadora telefónica	13

Temas de Principales Capacitaciones 2017	Dirigido a	N° participantes
Manejo clínico de pacientes (diversos temas)	Enfermeras y técnicos paramédicos	167
Seguridad (diversos temas)	Técnicos paramédicos, enfermeras y auxiliares	193
Servicio al cliente	Recepcionistas, operadoras telefónicas	150
Herramientas de gestión para jefaturas (diversos temas)	Jefaturas, coordinadores, supervisores	38

Capacitaciones*				
	2014	2015	2016	2017
N° de personas capacitadas	480	643	534	672
Total horas de capacitación	11.667	3.762	7.552	9.869
Promedio horas de capacitación por colaborador	21,6	6,4	12,6	13,4
N° de cursos e-learning/online	3	3	1	1
N° de cursos presenciales	26	29	42	66

*Estos números incluyen a personas externas o que trabajan a honorarios que fueron capacitadas en el periodo

TOTAL Y PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR TIPO DE CARGO Y SEXO (G4-LA9)

2016

	Horas de Capacitación			Promedio Horas de Capacitación por Persona		
	Hombres	Mujeres	Total General	Hombres	Mujeres	Total General
Gerentes, Subgerentes	16	6	22	0,3	0,7	0,4
Jefaturas, Coordinadores, Supervisores, Encargados	170	999	1.169	10	25	20
Médicos, Profesionales, Enfermeras, Tecnólogos, Matronas	194	1.714	1.908	10	16	15
Técnicos y Auxiliares del área clínica y administrativa	455	2.837	3.292	11	12	12
Administrativos y Recepcionistas	240	921	1.161	7	7	7
Total	1.075	6.477	7.552	38	61	55

2017

	Horas de Capacitación			Promedio Horas de Capacitación por Persona		
	Hombres	Mujeres	Total General	Hombres	Mujeres	Total General
Gerentes, Subgerentes	486	155	641	69	52	64
Jefaturas, Coordinadores, Supervisores, Encargados	139	1.005	1.144	7	21	17
Médicos, Profesionales, Enfermeras, Tecnólogos, Matronas	567	1.736	2.303	26	14	16
Técnicos y Auxiliares del área clínica y administrativa	363	3.047	3.410	7	12	11
Administrativos y Recepcionistas	385	1.986	2.371	16	12	12
Total	1.940	7.929	9.869	125	110	120

Fachada
Centro Médico Libertad
Av. Libertad 1133



Formación y Desarrollo Profesional

Además del programa anual de capacitaciones, ponemos a disposición de nuestros colaboradores y médicos, financiamiento para formación profesional y actualización de conocimientos.

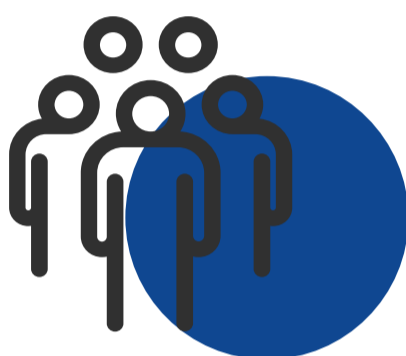
- Diplomados y post títulos relacionados a la salud y administración de empresas financiados para 19 colaboradores CCdM entre 2016 y 2017, incluyendo matronas, enfermeras coordinadoras, doctores, tecnólogos médicos, dirigentes de sindicatos, jefaturas, subgerentes y gerentes.
- 9 doctoras, enfermeras coordinadoras, enfermeras y médicos coordinadores participaron en congresos, simposios y cursos IAAS para supervisores, con apoyo financiero de CCdM entre los años 2016 y 2017.

Asimismo, el 2017, apoyamos a nuestra nueva Enfermera Coordinadora de Centro Médico Bosques, con un programa de coaching, fortaleciendo sus habilidades de liderazgo y gestión en este nuevo desafío profesional.

Programa trainee

Considerando la alta tasa de desempleo de las mujeres recién tituladas en la región, en diciembre 2016 se dio inicio al programa Trainee, desarrollado en conjunto con Duoc UC. Iniciativa dirigida a estudiantes recién titulados, con carreras en el ámbito de la salud y en búsqueda de trabajo. Dicho programa promueve la capacitación y obtención de experiencia práctica en nuestra institución, con la posibilidad de contrato. Varios de los participantes fueron contratados en el 2017, luego de haber pasado por la etapa de capacitación en Douc UC y una pasantía en nuestra Clínica.

Mujeres contratadas	8
Hombres contratados	1
Total participantes 2017	16



Nuestro
compromiso con la
comunidad

CLÍNICA Y EDUCACIÓN PREVENTIVA

Para Clínica Ciudad del Mar, es un compromiso educar a través de la información que generamos a nuestros pacientes y la comunidad en general, por lo mismo, hemos procurado hacer marketing responsable en cada campaña que elaboramos, aportando de esta forma a la enseñanza y prevención en materia de salud.

En el marco de prácticas de marketing responsable, en CCdM contamos con pilares fundamentales para orientar nuestras actividades. El rol del marketing no solamente se enfoca en vender productos y servicios, sino que contempla la transformación de vidas y la promoción de estilos de vida saludables.

Charlas y talleres

Durante la última década, en CCdM hemos promovido la educación a través de charlas saludables, talleres maternos y otras actividades con empresas en convenio, colegios y operativos para la comunidad.

	Cantidad 2016	Asistentes 2016	Cantidad 2017	Asistentes 2017
Charlas Saludables	27	500	26	536
Yoga Prenatal y Charlas Maternales	Semanales	450	Semanales	500
Charlas a empresas en convenio	2	42	-	-
Charlas a apoderados de Colegios	1	25	-	-
Charlas a alumnos de Colegios	0	0	3	430
Operativo de hipertensión junto a Banmédica y Vida Tres	1	67	-	-

Por medio de la realización de las charlas saludables, se educó en torno a diversas enfermedades y condiciones. Por ejemplo, en las charlas 2016 - 2017 se abordaron variadas temáticas como: la obesidad y la importancia de la nutrición, la salud digestiva, la actividad física y la hipertensión arterial, entre otras.

Las charlas realizadas en los colegios abordaron la nutrición saludable y la detección de cáncer testicular, de acuerdo a las necesidades de los colegios.

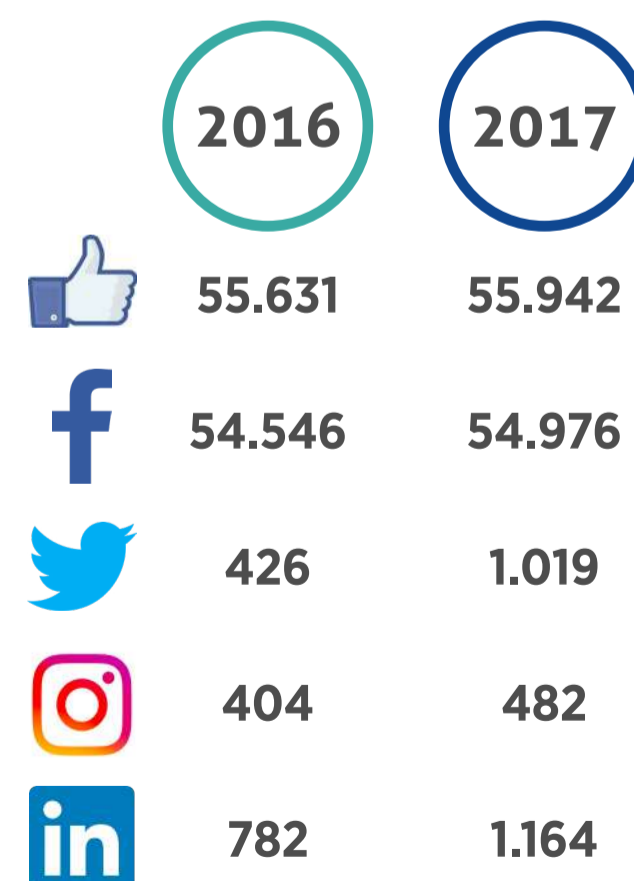
Educación a través de los medios de comunicación y Redes Sociales

En CCdM, educamos a la comunidad para que puedan prevenir ciertas enfermedades, tomar resguardos y estar atentos a los síntomas, a través de artículos médicos publicados en nuestras redes sociales y página web, junto a los medios de comunicación regionales y nacionales, donde los especialistas CCdM aportan sus conocimientos y consejos a beneficio de la comunidad. El área de Marketing y Comunicaciones CCdM, se encarga de la comunicación interna y la comunicación externa de la organización.

La gestión de medios se realiza en conjunto con la agencia de comunicaciones Factor C, potenciando las notas de prensa publicadas en diarios, radios, revistas y televisión, de carácter regional y nacional.

- 842 notas de prensa en el año 2016 con 274 publicaciones en medios top target.
- 701 notas de prensa en el año 2017; con 288 publicaciones en medios top target, representando un aumento de 5% en relación al año anterior.
- 74 y 71 especialistas como voceros en los años 2016 y 2017, respectivamente
- 34 y 33 especialidades abordadas en los años 2016 y 2017, respectivamente
- 204 artículos publicados en página web CCdM en 2016, y 224 en el 2017, representando un aumento de 9,8%

La gran mayoría de los artículos y notas de prensa son de carácter educativo, abordando temas médicos de interés para la comunidad. Las especialidades con mayor número de publicaciones en el 2017 fueron: nutrición, neurología, ginecología, pediatría y psicología. A través de nuestra presencia en redes sociales, logramos acercarnos más a la comunidad y nuestros pacientes, escuchar, responder y derivar sus comentarios, consultas, reclamos y sugerencias, además de difundir información relevante sobre la prevención de enfermedades y promover la vida saludable.



Además de la comunicación externa, la comunicación interna con nuestros colaboradores también es fundamental, razón por la que nuestra Clínica cuenta con diferentes herramientas y soportes, tales como Informativos para colaboradores y médicos, diarios murales, fondos de pantalla en los computadores (wallpaper), portal de Recursos Humanos y el boletín digital interno: “Somos CCdM”, en el cual se abordan diversos temas de manera transversal, con la participación de todas las unidades.

● Campañas de marketing responsable coherentes con la vida saludable

Para nuestra Clínica, el bienestar de las personas es sumamente importante, por esta razón, realizamos diferentes campañas preventivas y de educación a la comunidad. A continuación se nombran algunas de las campañas efectuadas entre el 2016 y 2017.

Campaña de Prevención de VIH

Campaña Prevención Cáncer de Mama

Campaña de Cirugía Reconstructiva Gratuita

Campaña de Várices “Mujer, Descubre Tus Piernas”, junto a Fundación Banmédica

Campaña Juntos por la Artritis

Campaña 18 Saludable

Campaña #MayoLupus

Campaña Día Mundial Sin Tabaco

Campaña de Prevención de la Violencia de Género y la Promoción de Relaciones Saludables

Campaña por un Verano Sustentable

Campaña de Prevención de VIH

De acuerdo a las cifras publicadas por el Instituto de Salud Pública (ISP) del Ministerio de Salud, los casos de VIH en Chile aumentaron un 45% entre 2010 y 2015. Según el informe 2017 de ONU SIDA (UNAIDS), sólo 69% de las personas con VIH en Chile conocen su estatus de VIH, mientras que 77% de personas con VIH y que conocen su estatus está recibiendo tratamiento.

En el marco de nuestra campaña de prevención de VIH, ofrecimos a la comunidad 150 test gratuitos y a nuestros colaboradores 100 test con co-pago cero, para la detección de la enfermedad durante el mes de diciembre 2017. Un total de 122

pacientes y 58 colaboradores CCdM se realizaron el examen.

Asimismo, en enero del 2016 nuestra Clínica apoyó a los estudiantes del Taller de Emprendimiento de la Universidad Adolfo Ibáñez en su proyecto denominado “Sí, Da Apoyo”, el cual consistió en una Feria sobre prevención y educación del VIH que se efectuó en la Pérgola Parque Brasil de Limache. La actividad, que se enmarcó en la importancia de realizarse el examen y dar cuenta de cómo se ha manifestado esta enfermedad en nuestro país, contó con la presencia del Infectólogo CCdM, Dr. Werner Jensen, quien expuso sobre el “Panorama actual de la enfermedad en Chile”.

Campaña Prevención Cáncer de Mama

El año 2017 nuestro Centro Médico Bosques adquirió un equipo de tomosíntesis. Ese mismo año se dio inicio a una campaña informativa sobre esta tecnología pionera en la región para la pesquisa oportuna de cáncer de mama, consolidando la campaña en el Mes de la Prevención de Cáncer de Mama en octubre, con una promoción atractiva de descuento en dicho examen, además de mamografías. Gracias a esta campaña, se realizaron más de 800 exámenes de mamografía, eco mamaria y tomosíntesis.

En el marco del Mes de la Prevención del Cáncer de Mama, correspondiente al año 2016, Clínica Ciudad del Mar, la Secretaria Regional Ministerial de Salud y el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género de Valparaíso, realizaron el lanzamiento de esta importante campaña en dependencias de la Clínica, efectuando un llamado a la prevención de esta enfermedad a hombres y mujeres de la región. Paralelamente, durante todo el mes se entregó material educativo a nuestros pacientes y la comunidad en general, con el objetivo de concientizar en torno al cáncer.

Campaña de Cirugía Reconstructiva Gratuita

Un importante procedimiento quirúrgico se llevó a cabo durante el mes de julio de 2016 en Clínica Ciudad del Mar. Se trató de una cirugía de reconstrucción mamaria, utilizando la técnica de colgajo TRAM sobrecargado microquirúrgico, a cargo del Cirujano Plástico CCdM, Dr. Erick Aliaga Santos.

La operación, que contó con la colaboración del Dr. Rohrlisch Escobar, se realizó en el marco del II

Programa de Solidaridad de la Federación Ibero Latinoamericana de Cirugía Plástica, el cual tenía por objetivo entregar a personas de escasos recursos la posibilidad de realizarse una cirugía plástica reconstructiva de forma gratuita. El 2016, cerca de 6 mil cirujanos plásticos, miembros de 22 países de América Latina, España y Portugal, se sumaron a la iniciativa, efectuando simultáneamente una serie de operaciones gratuitas en una jornada que se extendió por tres días.

Campaña de Várices “Mujer, descubre tus piernas”

En 2016, nuestra Clínica llevó a cabo por sexto año consecutivo la campaña de várices “Mujer, descubre tus piernas”, junto a Fundación Banmédica, beneficiando con una cirugía gratuita

a 30 mujeres con problemas de várices desde el inicio de la campaña en 2011. El objetivo de dicha iniciativa fue mejorar la autoestima de las mujeres y su salud. Esta campaña no siguió en el 2017 debido al cambio del rol de la Fundación Banmédica en Empresas Banmédica.

Campaña Centro Médico Boques

En el marco de la apertura del nuevo Centro Médico Bosques, realizamos una campaña publicitaria para darlo a conocer a la comunidad. En términos comunicacionales, se desarrolló una estrategia cuyo concepto evolucionó desde lo emocional a lo racional.

labor profesional y humana, con el objetivo de ofrecer a nuestros pacientes lo mejor en salud. La campaña fue liderada por la Subgerencia de Marketing y Comunicaciones e incluyó las siguientes plataformas de difusión: vía pública, radio, revistas, spot publicitario en el cine y televisión, publicidad digital y actividades de BTL (bajo la línea) en la comunidad.

Médicos destacados de nuestra Clínica fueron los rostros y voceros de la campaña, destacando su

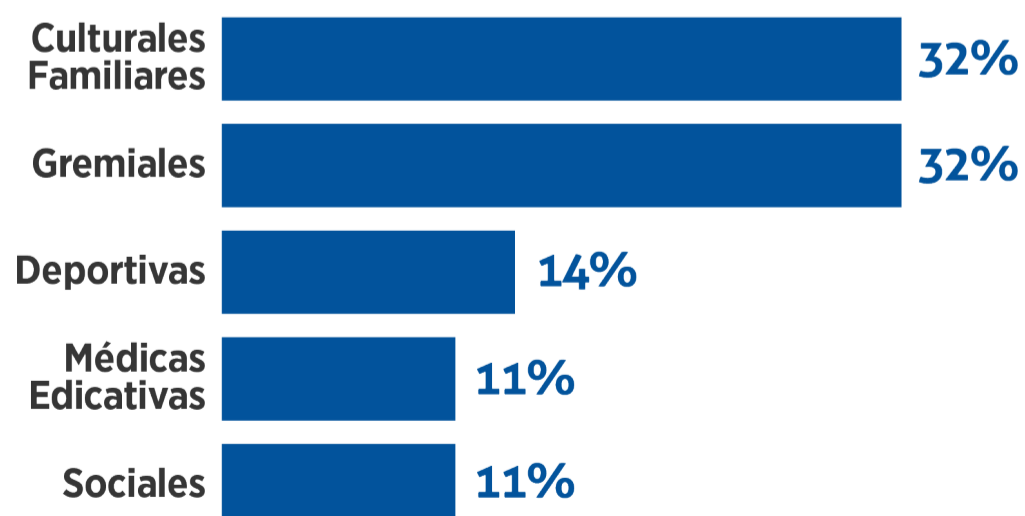
Durante el 2017, más de 23.000 pacientes se atendieron en Centro Médico Bosques.

Auspicios de actividades comunitarias

Nuestra Clínica auspició una variedad de eventos y actividades regionales para la comunidad que fomentan la vida saludable, el deporte y otras temáticas.

- Más de 50 eventos auspiciados en el 2016 y más de 60 en el 2017
- Más de 31.500 participantes en el 2016 y cerca de 47.000 en el 2017

Las actividades que auspiciamos tienen relación con nuestra misión, la vida saludable, la promoción de la salud y bienestar de las personas, el arte y/o la cultura, además de otros eventos empresariales. Dichos eventos incluyeron actividades educativas, preventivas, culturales, deportivas, entre otros, organizados por universidades, colegios, fundaciones, asociaciones gremiales, sociedades médicas y otras instituciones. Por ejemplo, se destaca nuestra participación como auspiciador del “Congreso Nacional de Cirugía Bariátrica y Metabólica: Hacia un Consenso en el Manejo Multidisciplinario del Paciente Bariátrico” y de la actividad deportiva “Día en Movimiento”, ambos realizados en marzo 2017, organizados por la Sociedad Chilena de Cirugía Bariátrica y Metabólica.



Página Web CCdM

Nuestra página web es un importante canal de comunicación, es así como durante el año 2017 recibió más de 700 mil de visitas. La página tiene varias opciones para que los pacientes, sus familiares y la comunidad en general puedan reservar su hora de consulta médica online, buscar unidades, especialistas, servicios y productos de la Clínica, leer artículos con consejos relativos a la salud y de ver el calendario de eventos, charlas y talleres, entre otros.

Los pacientes también pueden hacer sus consultas y pedir presupuestos y cotizaciones de prestaciones, a través de los formularios disponibles en la web y la página de aranceles. Además, las personas interesadas en formar parte del gran equipo CCdM, pueden visitar nuestro Portal de Empleos CCdM, denominado “Trabaja con Nosotros”, para conocer las oportunidades laborales y postular.

	2016	2017	% variación
Usuarios en la página web	339.460	393.689	16%
Visitas a la página web	581.434	730.372	25,6%
Móvil	298.222	432.030	41,9%
Computador	258.886	289.560	11,8%
Tablet	24.326	17.782	-29,9%
Páginas vistas	3.014.761	4.009.056	33%
Páginas por sesión	5,19	5,49	5,8%
Duración media de la sesión	00:03:32	00:03:54	

CLÍNICA Y CULTURA

Coherente con nuestro programa de RSE “Por una Vida Saludable”, buscamos fomentar la vida sana, el arte y la cultura a través de nuestras iniciativas y el apoyo que prestamos a la comunidad e instituciones de beneficencia. Creemos firmemente que la cultura está directamente ligada a la salud y que actividades culturales y artísticas aportan al bienestar de las personas.

• Alianza Artequin Viña del Mar

En el año 2015, nuestra Clínica firmó una alianza con Artequin Viña del Mar. Nuestro convenio le permite al museo tener financiamiento significativo para llevar a cabo distintas actividades y exposiciones dirigidas principalmente a niños/as y sus familias en la comunidad, impulsando de esta forma el arte, la educación y la creatividad, como una forma de identificarse con la historia del arte y su manifestación contemporánea.

Entre el 2016 y 2017, realizamos 21 actividades y talleres con Artequin (2016: 11; 2017: 10), dirigidos a pacientes, colaboradores y sus familias, comunidad e instituciones de beneficencia. En esta línea, se celebró el Día del Medioambiente, el Día de l@s Niñ@s, Fiestas Patrias y Navidad, entre otras actividades, a través de talleres artísticos y de manualidades con los pacientes y sus hijos, en las salas de espera de Pediatría en Centro Médico Libertad y Centro Médico Bosques. En cada taller participaron entre 10 y 50 niños y niñas con sus familias. Estimular sus sentidos y creatividad a través del arte y el aprendizaje es uno de los objetivos centrales de estos talleres, mientras esperan su consulta médica con el pediatra.

• Programa CCdM + Cultura

El Programa CCdM + Cultura nació de un deseo de vincular artistas locales con la Clínica y promover el arte y la cultura para que los colaboradores, pacientes y sus familias pudieran apreciarlo. El arte local enriquece y crea valor en las instituciones, es una expresión de identidad que mantiene vivo el imaginario colectivo de nuestra historia, cultura y su gente, en una región donde precisamente yace la capital cultural de Chile.

El espacio expositivo da visibilidad a los artistas regionales y nacionales, además, los colores y el arte ayudan a mejorar la experiencia de los pacientes y los colaboradores que visualizan la exhibición en la sala de espera de Maternidad en el quinto piso de la Clínica.



	Nombre Artista	Tipo de arte / Técnica	Fechas
Lanzamiento: Trabajos CCdM en conjunto con Artequin e instituciones de beneficencia	Colaboradores CCdM e hijos, Voluntarios CCdM, residentes de hogares e instituciones de beneficencia	Colage, anilina a color, otros	Diciembre 2015
1. Decobre	Leny Encalada	Obras trabajadas en la materia prima cobre	Enero – febrero 2016
2. Arqueología y Territorio	César González Agüero	Pintura con intervención en xilografía	Febrero – abril 2016
3. Des Formas	Lina Vásquez Landeros	Esculturas colgantes	Abril – mayo 2016
4. Pasajes Arborescentes	Mara Santoyo Cervantes	Xilografía y grabado en madera	Junio – julio 2016
5. Filtraciones	Patricia Azócar Julio	Fotografía	Julio – agosto 2016
6. Imágenes Recuperadas	Benjamín Morales Dadá	Pintura	Septiembre – octubre 2016
7. Hojas en Cobre	Leny Encalada	Obras trabajadas en la materia prima cobre	Noviembre 2016 – febrero 2017
8. Mundo de Color	Verónica Schneider	Ilustración en acrílico sobre madera intervenida y sellado de resina	Febrero – abril 2017
9. Tramas	Constanza Couve	Grabado, xilografía y metal	Abril – mayo 2017
10. ¡Vuela!	Alberto Miranda San Martín	Fotografía de aves y nubes	Junio – julio 2017
11. Turri... ¿Qué obra es?	Colección Eulogio Rojas Durán, varios artistas	Pintura	Agosto – septiembre 2017
12. Poesía visual	Alejandra Iglesias Dassonvalle	Pintura	Octubre – noviembre 2017
13. Trazos Porteños	Jaime Gamboa Mancilla	Dibujo	Noviembre 2017 – enero 2018

ALIANZAS COMUNITARIAS

En Clínica Ciudad del Mar, valoramos nuestra relación con la comunidad y la región, por ende, hemos creado alianzas estratégicas y convenios con distintas instituciones en la comunidad. Pertenece como socio a la CRCP, ASIVA y Clínicas de Chile y participamos en distintas mesas de trabajo y comisiones relacionadas a nuestra labor. Además, colaboramos con varias instituciones de beneficencia a través de diversas acciones, tales como actividades de voluntariado, talleres, donaciones, auspicios y convenios.

ASOCIACIONES GREMIALES E INDUSTRIALES NACIONALES Y REGIONALES



Miembro de asociación nacional



CAMARA REGIONAL DEL COMERCIO
VALPARAISO CHILE - DESDE 1858

Participación en la mesa de Valor Compartido



Participación en las Comisiones de Salud, Laboral, Energía, Responsabilidad Social, Medio Ambiente e Innovación

ALIANZAS CON INSTITUCIONES DE BENEFICENCIA, ORGANIZACIONES SOCIALES Y PROYECTOS SOCIALES



Inicio convenio: 2015

José Ignacio Valenzuela, Gerente General CCdM, Director en el Directorio Artequin

La Corporación Un Espacio para el Arte y el Mar (Artequin Viña del Mar), es una entidad de derecho privado sin fines de lucro que fue creada en el año 2008, con la finalidad de promover la vida saludable a través del arte y la cultura. El museo educativo busca acercar a los niños y niñas a la historia del arte a través de visitas guiadas y talleres.

- 21 talleres y actividades para pacientes, colaboradores y sus familias y para la comunidad, tanto en los Centros Médicos, como en las dependencias del Museo. (2016 - 2017).
- Proyecto de arborización, donde se plantaron árboles nativos en los jardines del museo.
- Evento de lanzamiento del Reporte de Sustentabilidad CCdM.
- Concierto "Pequeños Pianistas", junto con el Conservatorio Nacional de Música Sergei Prokofiev, en el anfiteatro del museo.



Inicio convenio: 2012

Dentro de este convenio con el Cuerpo de Bomberos Viña del Mar, los beneficios que les entregamos anualmente incluyen descuentos en consultas de urgencia, día cama en médico quirúrgico, chequeo médico gratuito anual para cuarteros, consulta oftalmológica anual gratuita para cuarteros, charlas dirigidas al personal, entre otros beneficios.

- Colaboración con la rifa institucional.
- Participación de la Cena de Fuego.
- Apoyo económico a 2 bomberos para asistir a curso en rescate vehicular y rescate avanzado en Houston, Texas, EE.UU.
- Realización de simulacro de incendios y emergencias en CCdM.
- Capacitación a personal CCdM sobre uso de extintores.
- Donación de botiquines y agua para operativo contra incendio en el sur de Chile.
- Recorrido navideño de Bomberos.



Inicio alianza: 2015

Hogar Niño Amor, Corporación Esperanza es una institución sin fines de lucro, que cuenta con niñ@s de entre 1 y 7 años, varios de ellos susceptibles a adopción.

- Visita para conocer el hogar.
- Celebración de cumpleaños de los niños.
- Visita a la Granja Educativa de Concón.
- Celebración de Fiestas Patrias.
- Celebración Halloween y taller artístico.
- Taller El Color de las Emociones en Navidad.
- Mañana de lectura y películas.
- Concierto de piano "Pequeños Pianistas".
- Celebración de Navidad.



Inicio alianza: 2010

María Ayuda es una institución sin fines de lucro, acoge a niños y niñas en riesgo social en su Hogar Padre Alfonso Boëss, María Ayuda busca entregar una experiencia positiva de acogida familiar a los niños, niñas y adolescentes que atiende, permitiéndoles resignificar las experiencias de abandono y maltrato, posibilitándoles crecer como personas felices, dignas y con oportunidades para desarrollarse integralmente en su vida.

- Contrato con proveedor Late! para recaudar fondos para María Ayuda a través las utilidades de la compra de agua embotellada.
- Contrato con proveedor Prosueños que proporciona gift cards de grandes retailers; 5% de la compra de giftcards para colaboradores CCdM aporta a María Ayuda.
- Recorrido de la bahía de Valparaíso en lancha con los niños de María Ayuda.
- Serie de talleres maternas dirigidos a las madres adolescentes de María Ayuda.
- Entrega de donaciones a la institución a través de proveedores Late! y Prosueños.
- Tarjeta de Navidad, junto a María Ayuda.
- Reciclaje de cartón en beneficio de María Ayuda a través de la venta del material.



Inicio alianza: 2012

El Hogar de Cristo es una fundación sin fines de lucro que acoge con amor y dignidad a los más pobres entre los pobres, para ampliar sus oportunidades a una vida mejor.

- Colectas anuales.
- Donaciones monetarias y de especies (colchones).
- Programa Ruta Calle en invierno.
- Noche de las Antorchas.
- Participación de la Cena de Pan y Vino.
- Campaña "Hazte Socio, Hazte Parte".



Inicio alianza: 2013

Fundación Las Rosas acoge a los ancianos más pobres y desvalidos del país, entregándoles amor, cariño los cuidados necesarios para que vivan su vejez con dignidad y amor.

- Colecta Anual.
- Participación de la Cena Anual del Pavo Fraterno.
- Donaciones monetarias y de especies (camillas clínicas eléctricas y colchones).



Inicio alianza: 2012

Fundación San José busca que cada niño y niña crezca en el amor de una familia. A través de sus programas para mujeres embarazadas y niños, han posibilitado que más de 1.400 niños se incorporen a una familia adoptiva.

- Campaña de reciclaje de papel "Bota por Mi Vida".



Inicio alianza: 2015

La Corporación de Ayuda al Niño Quemado rehabilita en forma integral y gratuita a niños y jóvenes que hayan sufrido quemaduras.

- Donaciones anuales para el tratamiento integral de los niños quemados.
- Colaboración con la corrida y zumbatón anual de Coaniquem.



Inicio convenio: 2010

Teletón se dedica a la rehabilitación integral de niños, niñas y jóvenes con discapacidad motora, que enfatiza el mejoramiento de su calidad de vida, promueve su dignidad de personas, fomenta el desarrollo de sus capacidades y su inclusión en la sociedad.

- Convenio contempla atención médica con precios preferenciales para las atenciones a otorgar en Hospitalización Médico Quirúrgica correspondiente a hospitalizaciones programadas.



Inicio alianza: 2016

Proyecto FOCUS es un proyecto social organizado por alumnos de la Escuela de Medicina de la Universidad Andrés Bello, sede Viña del Mar. El proyecto organiza instancias de acción social con un enfoque en la prevención y promoción de la salud.

- Donación anual de botiquines de insumos médicos para los trabajos de verano en comunidades vulnerables.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

En febrero del año 2012, creamos en nuestra Clínica el Voluntariado CCdM, a quienes financiamos y auspiciamos para que puedan desarrollar diferentes actividades en ayuda de la comunidad.

A través del Grupo de Voluntariado, buscamos acercarnos a la comunidad y participar en actividades de beneficio a grupos vulnerables. Además, esperamos que el Voluntariado genere mayor compromiso con nuestra institución y un sentido de solidaridad con la comunidad dentro de nuestros colaboradores que participan activamente.

Este grupo se encarga de realizar campañas para colaborar con algunas instituciones de beneficencia, a quienes visitamos en fechas y ocasiones especiales, junto a nuestras familias, haciéndolas partícipes de este proyecto.

En el 2016, se decidió trabajar principalmente con Hogar Niño Amor a través del Voluntariado, con la finalidad de generar lazos con los niños del hogar y fomentar su desarrollo social y cognitivo a través de actividades y talleres recreativos. Por ende, ha aumentado la continuidad con la misma institución de beneficencia, pero ha disminuido la cantidad de beneficiarios en comparación con años anteriores.

Debido a cambios en las políticas públicas respecto de los hogares y la adopción, en el 2017 hubo una menor cantidad de niños en el Hogar Niño Amor (3 durante todo el segundo semestre), lo cual influyó en la disminución de actividades realizadas durante el año y la cantidad de beneficiarios directos del Hogar.

Alianza/Hogar	N° Voluntarios*	N° Beneficiarios
Visita al hogar Niño Amor		
Hogar Niño Amor	8	10
Celebración de cumpleaños de los niños		
Hogar Niño Amor	7	10
Visita a la Granja Educativa de Concón		
Hogar Niño Amor	4	9
Celebración Fiestas Patrias		
Hogar Niño Amor	11	10
Celebración Halloween y taller artístico		
Hogar Niño Amor, Artequin Viña del Mar	16	10
Taller El Color de las Emociones en Navidad		
Hogar Niño Amor, Artequin Viña del Mar	19	10
Total 2016	65	59
Cuenta Cuentos y mañana de películas		
Hogar Niño Amor	9	11
Actividad de plantación de árboles en Artequin		
Artequin Viña del Mar; CONAF; Municipalidad de Viña del Mar	13	100
Concierto de piano "Pequeños Pianistas"		
Artequin Viña del Mar; Conservatorio Nacional de Música Sergei Prokofiev; Hogar Niño Amor	11	100
Celebración de Navidad		
Hogar Niño Amor	2	3
Total 2017	35	214

*El número de voluntarios incluye a los familiares que participan junto con los voluntarios CCdM



Anexos

ALCANCE DEL REPORTE

● Proceso de definición del contenido

(G4-18)

El proceso se desarrolló en cuatro etapas sucesivas:

1. **Identificación** de los aspectos relevantes
2. **Priorización de los aspectos materiales**, definición del alcance y los indicadores a reportar
3. **Validación** de los aspectos materiales
4. **Revisión** del contenido en preparación para el siguiente ciclo del reporte

Etapa 1

Identificación

Se realizó la identificación de los temas de mayor relevancia para la Clínica y nuestros grupos de interés, a través de entrevistas con 9 ejecutivos CCdM, encuestas, análisis sectorial de empresas nacionales e internacionales del sector de salud, y revisión del Dow Jones Sustainability Index Yearbook – Categoría: Proveedores de Servicios de Salud.

Etapa 2

Priorización de los aspectos materiales

Siguiendo el Principio de Materialidad, se consideraron aquellos aspectos que reflejaran los efectos económicos, ambientales y sociales más significativos de la Clínica, además de aquellos aspectos que influyesen notablemente en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

En esta línea, en agosto de 2016 se conformó una Comisión de Reporte, compuesta por representantes de diversas áreas administrativas y clínicas de la institución, el Gerente General y el Director Médico CCdM, con el objetivo de analizar la información recabada en el análisis de materialidad, priorizar y validar los aspectos.

Con el resultado del análisis de materialidad 2016 - 2017, se determinó la cobertura y los indicadores a reportar para cada aspecto material. La Comisión de Reporte se reunió nuevamente en septiembre del 2017, con el objetivo de informar los contenidos para el reporte 2016 - 2017 e iniciar el levantamiento de información e indicadores.

Etapa 3

Validación

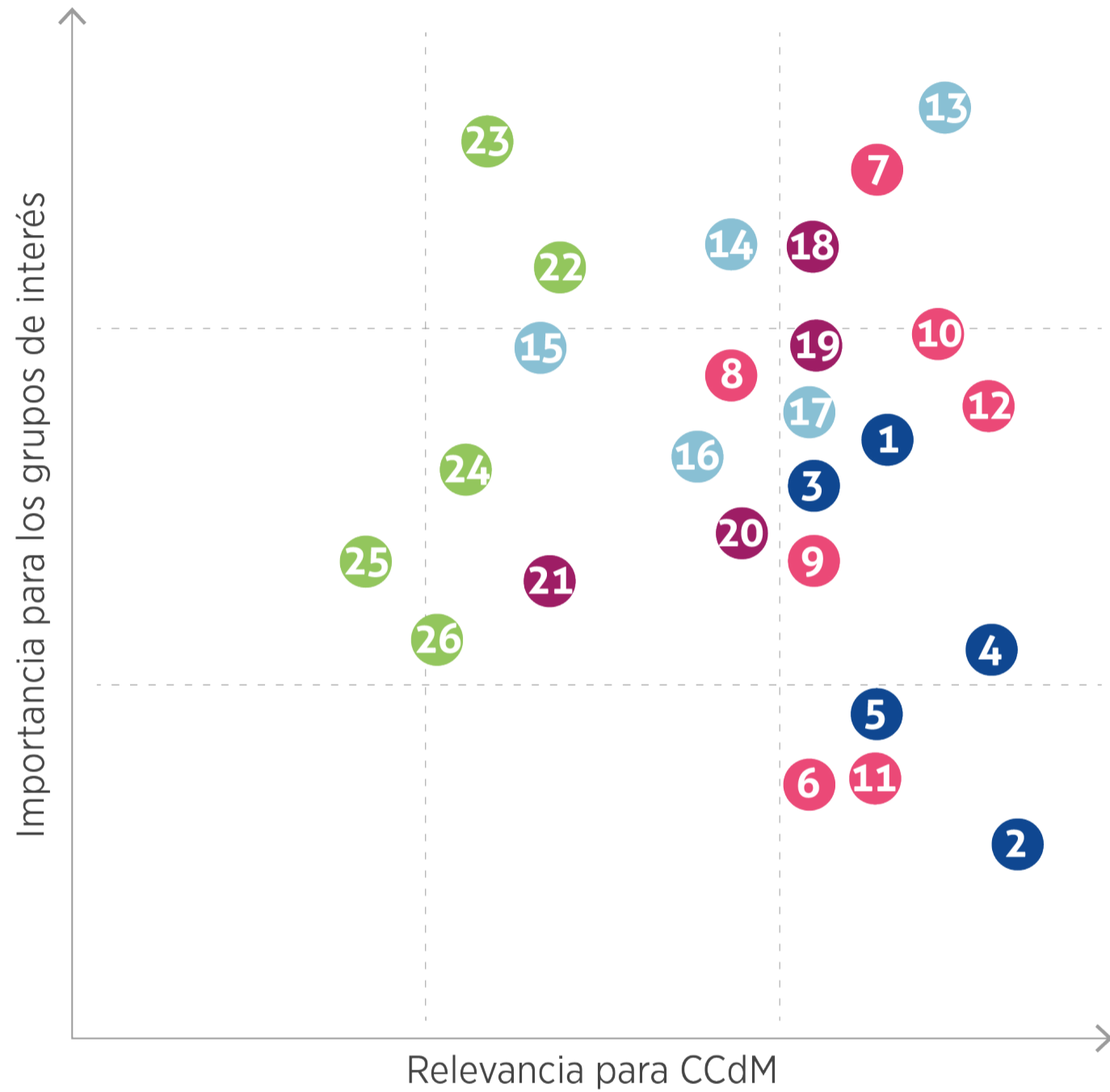
Los aspectos materiales fueron validados por el Gerente General y Director Médico CCdM.

Etapa 4

Revisión

A partir de la publicación del primer Reporte de Sustentabilidad, se abrió un proceso de revisión de los contenidos, que contó con la participación de los grupos de interés y dirección de la Clínica, en la preparación para el siguiente ciclo del reporte.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



ORGANIZACIÓN

- 1. Ética, Transparencia y Anti-corrupción **(1)**
- 2. Desempeño Económico **(2)**
- 3. Infraestructura / Instalaciones **(2)**
- 4. Gestión de Proveedores **(2)**
- 5. Comunicación, Marketing Responsable y Educación a Pacientes

ENFOQUE MÉDICO

- 6. Alianzas para Sistemas de Salud Sustentables
- 7. Innovación / Investigación Médica **(1)**
- 8. Desafíos en Salud: Retos Sociales / Enfermedades Crónicas
- 9. Ética y Transparencia en el Quehacer Médico
- 10. Atención Médica de Casos de Alta Complejidad
- 11. Mayor Cantidad de Especialistas
- 12. Desempeño Clínico

PACIENTES

- 13. Salud y Calidad de la Atención del Paciente / Gestión de Reclamos / Satisfacción de Pacientes **(1)**
- 14. Tiempos de Espera - Consulta y Clínica en General / Puntualidad en los Horarios de Atención **(2)**
- 15. Prestaciones Médicas y Seguros / Accesibilidad a Servicios de Salud / Mayor Cobertura Fonasa **(2)**
- 16. Privacidad de los Datos del Paciente
- 17. Preocupación por los Derechos y Deberes del Paciente

COLABORADORES

- 18. Calidad de Vida Laboral / Salud y Seguridad en el Trabajo / Compromiso con Colaboradores **(1)**
- 19. Desarrollo de Colaboradores **(2)**
- 20. Diversidad e Igualdad de Oportunidades **(2)**
- 21. Relaciones Laborales y Sindicalización y Derechos Humanos

MEDIOAMBIENTE Y ENTORNO

- 22. Apoyo a Comunidades
- 23. Materiales y Residuos / Reciclaje **(1)**
- 24. Eficiencia Energética **(2)**
- 25. Inversión Ambiental
- 26. Agua

(1) Target 1: Temas que resultan mencionados en 3 o más fuentes
(2) Target 2: Temas que resultan mencionados en 2 fuentes

Encuesta de Sustentabilidad CCdM

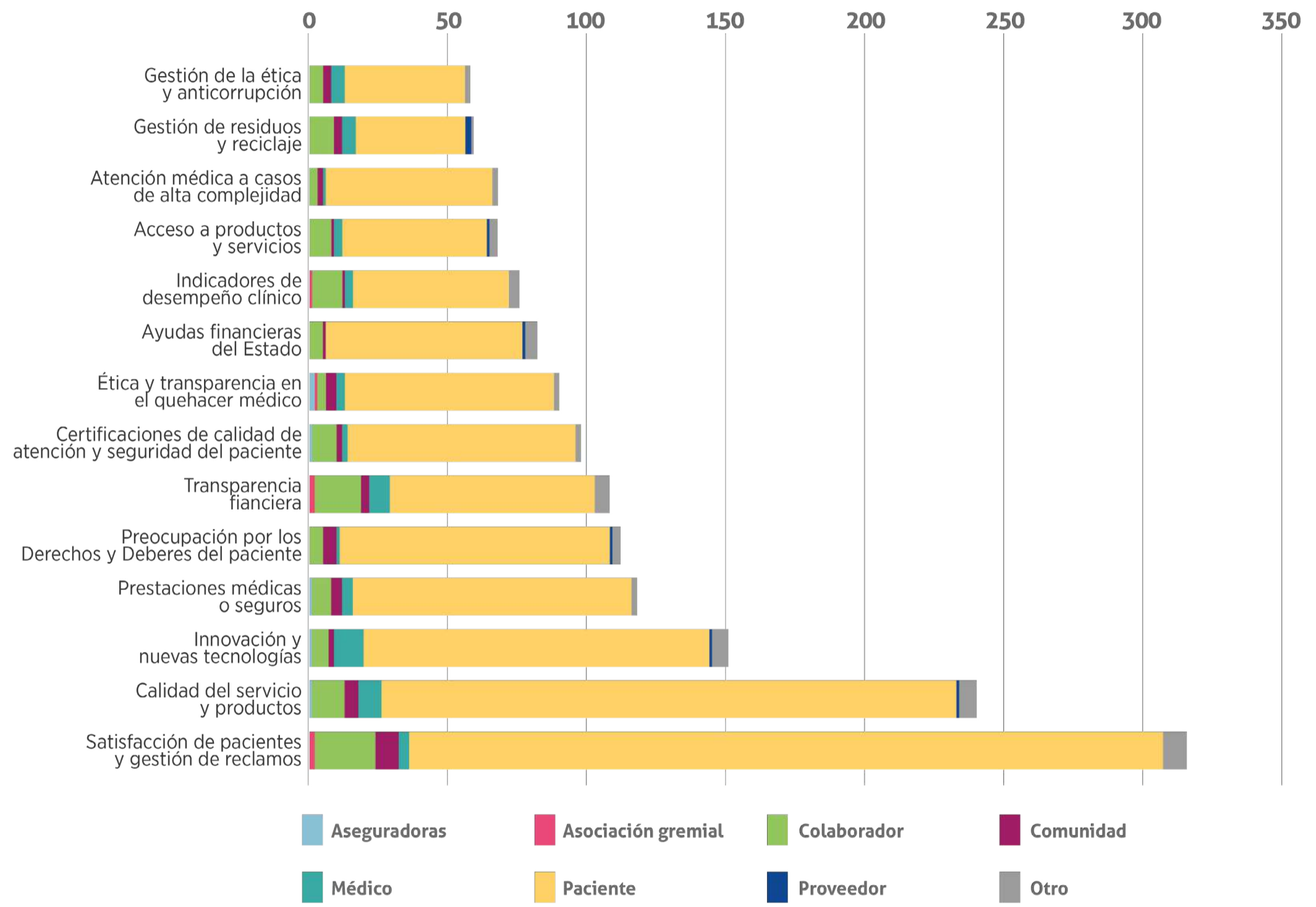
Durante dos semanas en el mes de julio 2017, se aplicó la Encuesta de Sustentabilidad CCdM, en formato digital a nuestros grupos de interés, con la finalidad de evaluar qué aspectos son más importantes para las partes interesadas. En la encuesta se pidió priorizar 3 asuntos que nuestra Clínica debiera incluir y profundizar en el reporte, mencionar los temas que consideran que nuestra Clínica gestiona de manera destacable y comentar las áreas que debería gestionar o abordar mejor.

Finalmente, un total de 890 personas respondieron la encuesta, la gran mayoría siendo pacientes.

La gráfica a continuación expone los temas más importantes a los grupos de interés, de acuerdo a los resultados de la Encuesta de Sustentabilidad:

	% por grupo
Pacientes	78,1%
Colaboradores	10,5%
Médicos	4,3%
Otro	3,3%
Comunidad	2,5%
Proveedores	0,8%
Aseguradoras	0,3%
Asociaciones gremiales	0,3%
Directorio - Accionistas	-
Medios de Comunicación	-

Total 890 Encuestados



Fuente: Encuesta de Sustentabilidad CCdM, análisis realizado por la Consultora Sustenta+
Nota: Temas sobre la media

ÍNDICE GRI CON INDICADORES REPORTADOS

Contenidos Básicos Generales		Capítulo	Página(s)
Estrategia y Análisis			
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (Gerente General y Director Médico) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	1) Nuestra Clínica, Tu Clínica	4, 5, 6
Perfil de la Organización			
G4-3	Nombre de la organización	1) Nuestra Clínica, Tu Clínica	4
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	3) Un Bien Común	27, 30, 31
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	3) Un Bien Común	29
G4-6	Se describe en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	3) Un Bien Común	29
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	2) Gobierno Corporativo	16
G4-8	Se indica a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	5) Nuestros Pacientes, Nuestro ADN	50, 51
G4-9	Se determina la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas; capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio; y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	1) Nuestra Clínica, Tu Clínica 2) Gobierno Corporativo 3) Un Bien Común 6) Nuestros Colaboradores	8, 12, 16, 27, 30, 31, 62
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Se indica si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores.	6) Nuestros Colaboradores	62, 63
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	6) Nuestros Colaboradores	63
G4-12	Cadena de suministro de la organización.	3) Un Bien Común	35 - 36
G4-13	a. Se indican cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis de la memoria, en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: - Cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; - Cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital; y - Cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.	1) Nuestra Clínica, tu Clínica 2) Gobierno Corporativo 3) Un Bien Común	4, 6, 7, 17, 18, 30, 31
G4-14	Se indica cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	3) Un Bien Común	32, 33, 34
G4-15	Se elabora una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	3) Un Bien Común 7) Nuestro Compromiso con la Comunidad	26
G4-16	a. Se elabora una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: - Ostente un cargo en el órgano de gobierno; - Participe en proyectos o comités; - Realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; - Considere que ser miembro es una decisión estratégica. Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.	1) Nuestra Clínica, Tu Clínica 7) Nuestro Compromiso con la Comunidad	13, 83, 84
Aspectos Materiales y Cobertura			
G4-17	a. Se elabora una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Se señala si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria. La organización puede aportar este contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes.	2) Gobierno Corporativo	16
G4-18	a. Se describe el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto. b. Se explica cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	8) Anexos	86, 87, 88
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	8) Anexos	87

G4-20	a. Se indica la Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización: - Se indica si el Aspecto es material dentro de la organización. - Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), se elige uno de los siguientes enfoques y facilita: - Una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o - Una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. - Cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.	8) Anexos	88, 91, 92, 93
G4-21	a. Se indica el límite de cada Aspecto material fuera de la organización: - Se indica si el Aspecto es material fuera de la organización. - Si el Aspecto es material fuera de la organización, señala qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así. - Se describe también los lugares donde el Aspecto en cuestión es material para las entidades. - Se indica cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.	8) Anexos	88, 91, 92, 93
G4-22	Se describen las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	6) Nuestros Colaboradores	70
G4-23	Se señala todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	8) Anexos	88, 91, 92, 93
Participación de los Grupos de Interés			
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	1) Nuestra Clínica, Tu Clínica	10
G4-25	Se indica en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja en la organización.	1) Nuestra Clínica, Tu Clínica	11
G4-26	Se describe el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o se señala si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	1) Nuestra Clínica, Tu Clínica	11
G4-27	Se señalan qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y, además, se describe la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Se especifica qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	1) Nuestra Clínica, Tu Clínica 8) Anexos	11, 88
Perfil del Reporte			
G4-28	Periodo objeto de la memoria.	2016 - 2017 (bienal) 8) Anexos	94
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Periodo Año 2015	-
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Bienal 8) Anexos	94
G4-31	Se facilita un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	8) Anexos	94
G4-32	a. Se indica qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Se facilita el Índice de GRI de la opción elegida. c. Se facilita la referencia al informe de verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	8) Anexos Opción Esencial «de conformidad» con la Guía GRI 4. Este reporte no ha sido sometido a verificación externa.	94
G4-33	a. Se describe la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, se indica el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Se describe la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Se señala si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	Actualmente no contamos con verificación externa del reporte, pero está considerado para un mediano plazo.	-
Gobierno			
G4-34	Se describe la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Se indica qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	2) Gobierno Corporativo	17, 18, 19, 20
Ética e Integridad			
G4-56	Se describen los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	2) Gobierno Corporativo	16, 20, 21

Contenidos Básicos Específicos		Capítulo	Página(s)	Cobertura de Aspectos
CATEGORÍA: ORGANIZACIÓN				
G4-DMA	Enfoque de gestión organizacional	2) Gobierno Corporativo	16, 20, 21	
Aspecto: Ética, Transparencia y Anti-corrupción				
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	1) Nuestra Clínica, Tu Clínica 4) Mundo Médico Responsable	13, 14, 41	Dentro y fuera de CCdM
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	En 2016 - 2017, Clínica Ciudad del Mar no registró multas o sanciones significativas por incumplimiento de la normativa ambiental aplicable a su actividad	-	Dentro y fuera de CCdM
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	En 2016 - 2017, Clínica Ciudad del Mar no registró reclamos ambientales	-	Dentro y fuera de CCdM
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	1) Gobierno Corporativo	22	Dentro y fuera de CCdM
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	2) Gobierno Corporativo	21	Dentro y fuera de CCdM
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	2) Gobierno Corporativo	21, 22	Dentro y fuera de CCdM
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	En el periodo 2016 - 2017, no hubo casos.	-	Dentro y fuera de CCdM
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	En el 2016 - 2017, Clínica Ciudad del Mar no realizó contribuciones políticas	-	Dentro y fuera de CCdM
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	1) Gobierno Corporativo	22	Dentro y fuera de CCdM
Interno CCdM	Políticas y Códigos de Conducta	2) Gobierno Corporativo	21	Dentro y fuera de CCdM
Interno CCdM	Mecanismos Anticorrupción	2) Gobierno Corporativo	21, 22	Dentro y fuera de CCdM
Aspecto: Desempeño Económico				
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	1) Nuestra Clínica, Tu Clínica	12	Dentro y fuera de CCdM
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	1) Nuestra Clínica, Tu Clínica	13	Dentro y fuera de CCdM
Aspecto: Gestión de Proveedores				
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	3) Un Bien Común	35, 36	Dentro y fuera de CCdM
Aspecto: Infraestructura: Salas de Espera y Espacios Comunes				
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	3) Un Bien Común	30, 31	Dentro y fuera de CCdM
Interno CCdM	Indicadores relacionados con la gestión y seguridad de medicamentos	3) Un Bien Común	36	Dentro y fuera de CCdM
Aspecto: Comunicación, Marketing Responsable y Educación a Pacientes				
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No tuvimos incumplimientos de este tipo en el periodo 2016 - 2017	-	Dentro y fuera de CCdM
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones y marketing, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No tuvimos incumplimientos de este tipo en el periodo 2016 - 2017	-	Dentro y fuera de CCdM
Interno CCdM	Indicadores respecto de actividades de marketing, comunicaciones y educación a pacientes	7) Nuestro Compromiso con la Comunidad	79, 81	Dentro y fuera de CCdM
CATEGORÍA: ENFOQUE MÉDICO				
G4-DMA	Enfoque de gestión en el enfoque médico	4) Mundo Médico Responsable	39, 41	
Aspecto: Alianzas para Sistemas de Salud Sustentables				
Interno CCdM	Alianzas para un sistema de salud sustentable	4) Mundo Médico Responsable	45, 46, 47	Dentro y fuera de CCdM
Interno CCdM	Descripción del control de enfermedades contagiosas	4) Mundo Médico Responsable	46	Dentro y fuera de CCdM
Aspecto: Innovación / Investigación Médica				
Interno CCdM	Convenios para fomentar la investigación médica	4) Mundo Médico Responsable	42	Dentro y fuera de CCdM
Interno CCdM	Proyectos de investigación e innovación médica	4) Mundo Médico Responsable	42	Dentro y fuera de CCdM
Aspecto: Desafíos en Salud: Retos Sociales/Enfermedades Crónicas				
Interno CCdM	Prevención de enfermedades crónicas	4) Mundo Médico Responsable	43	Dentro y fuera de CCdM
Aspecto: Ética y Transparencia en el Quehacer Médico				
Interno CCdM	Políticas y códigos de conducta del quehacer médico	4) Mundo Médico Responsable	41	Dentro de CCdM
Interno CCdM	Mecanismos de regulación médica	4) Mundo Médico Responsable	41	Dentro de CCdM
Aspecto: Atención Médica de Casos de Alta Complejidad				
Interno CCdM	Atención médica de casos de alta complejidad	4) Mundo Médico Responsable	44	Dentro de CCdM

Interno CCdM	Cantidad de casos de alta complejidad	4) Mundo Médico Responsable	44	Dentro de CCdM
Aspecto: Desempeño Clínico				Dentro y fuera de CCdM
Interno CCdM	Indicadores clínicos e indicadores IAAS	5) Nuestros Pacientes, Nuestro ADN	57, 58, 59, 60	Dentro y fuera de CCdM
Aspecto: Mayor Cantidad de Especialistas				Dentro de CCdM
Interno CCdM	Número de médicos por especialización	4) Mundo Médico Responsable	39	Dentro de CCdM
Interno CCdM	Especialidades más solicitadas y reservas de horas	4) Mundo Médico Responsable	40	Dentro de CCdM
CATEGORÍA: PACIENTES				
G4-DMA	Enfoque de gestión en los pacientes	5) Nuestros Pacientes, Nuestro ADN	52, 54, 56	
Aspecto: Salud y Calidad de la Atención del Paciente / Gestión de Reclamos / Satisfacción de Pacientes				Dentro y fuera de CCdM
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	5) Nuestros Pacientes, Nuestro ADN	57, 58, 59, 60	Dentro y fuera de CCdM
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes (pacientes)	5) Nuestros Pacientes, Nuestro ADN	52, 53, 54, 55, 56	Dentro de CCdM
Aspecto: Tiempos de Espera - Consulta y Clínica en General / Puntualidad en los Horarios de Atención				Dentro de CCdM
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	5) Nuestros Pacientes, Nuestro ADN	57, 58, 59, 60	Dentro de CCdM
Aspecto: Prestaciones Médicas y Seguros / Accesibilidad a Servicios de Salud / Mayor Cobertura Fonasa -GES				Dentro y fuera de CCdM
Interno CCdM	Cobertura de prestaciones médicas por seguros	4) Mundo Médico Responsable	47	Dentro y fuera de CCdM
Interno CCdM	Porcentaje del ingreso reembolsado por tema de seguros	4) Mundo Médico Responsable	48	Dentro y fuera de CCdM
Interno CCdM	Porcentaje de pacientes tratados por FONASA	5) Nuestros Pacientes, Nuestro ADN	51	Dentro y fuera de CCdM
Interno CCdM	Número de pacientes GRD atendidos en el periodo Número de pacientes PAD atendidos	4) Mundo Médico Responsable	46, 47	Dentro y fuera de CCdM
Aspecto: Privacidad de los Datos del Paciente				Dentro y fuera de CCdM
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes (pacientes)	En el periodo 2016 - 2017, no hubo casos.	-	Dentro y fuera de CCdM
Interno CCdM	Indicar y describir sistemas que salvaguarden los datos de los clientes y eviten la fuga de datos de la organización	5) Nuestros Pacientes, Nuestro ADN	56	Dentro de CCdM
Aspecto: Preocupación por los Derechos y Deberes del Paciente				Dentro y fuera de CCdM
Interno CCdM	Difusión externa de los derechos y deberes del paciente	5) Nuestros Pacientes, Nuestro ADN	56	Dentro y fuera de CCdM
Interno CCdM	Difusión interna de los derechos y deberes del paciente	5) Nuestros Pacientes, Nuestro ADN	56	Dentro de CCdM
CATEGORÍA: COLABORADORES				
G4-DMA	Enfoque de gestión en los colaboradores	6) Nuestros Colaboradores	63, 66, 67, 68, 70, 75	
Aspecto: Calidad de Vida Laboral /Salud y Seguridad en el Trabajo/ Compromiso con Colaboradores				Dentro y fuera de CCdM
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	6) Nuestros Colaboradores	73, 74, 75, 77	Dentro de CCdM
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	6) Nuestros Colaboradores	65	Dentro y fuera de CCdM
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 laboral	6) Nuestros Colaboradores	70	Dentro de CCdM
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	6) Nuestros Colaboradores	72	Dentro de CCdM
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	6) Nuestros Colaboradores	71	Dentro de CCdM
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	6) Nuestros Colaboradores	73	Dentro de CCdM
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Hubo un reclamo por acoso laboral en el año 2016, evento que fue investigado por la Inspección de Trabajo sin resultado y evidencia de vulneración.		Dentro de CCdM
Interno CCdM	Indicadores relacionados a los beneficios y bienestar	6) Nuestros Colaboradores	73, 74, 75, 77	Dentro de CCdM
Aspecto: Desarrollo de Colaboradores				Dentro de CCdM
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	6) Nuestros Colaboradores	76	Dentro de CCdM
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	6) Nuestros Colaboradores	75, 76, 77	Dentro de CCdM

G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	6) Nuestros Colaboradores	66	Dentro de CCdM
Aspecto: Diversidad e Igualdad de Oportunidades				Dentro y fuera de CCdM
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por región	6) Nuestros Colaboradores	64, 65	Dentro y fuera de CCdM
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	No tuvimos casos de discriminación en el periodo 2016 - 2017. Sin embargo, hubo un reclamo por acoso laboral en el año 2016, evento que fue investigado por la Inspección de Trabajo sin resultado y evidencia de vulneración.	-	Dentro y fuera de CCdM
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	6) Nuestros Colaboradores	67	Dentro de CCdM
Aspecto: Relaciones Laborales, Sindicalización y Derechos Humanos				Dentro y fuera de CCdM
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	No se ha identificado centros o proveedores de nuestra Clínica donde la libertad de asociación y derecho de acogerse a convenios colectivos ha sido infringido o amenazado.	-	Fuera de CCdM
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	No tuvimos casos de discriminación en el periodo 2016 - 2017. Sin embargo, hubo un reclamo por acoso laboral en el año 2016, evento que fue investigado por la Inspección de Trabajo sin resultado y evidencia de vulneración.	-	Dentro y fuera de CCdM
CATEGORÍA: ENTORNO Y MEDIO AMBIENTE				
G4-DMA	Enfoque de gestión ambiental	3) Un Bien Común	32, 33, 34	
Aspecto: Apoyo a Comunidades				Dentro y fuera de CCdM
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	7) Nuestro Compromiso con la Comunidad	79, 80, 81, 82, 83, 84	Fuera de CCdM
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales	3) Un Bien Común	33, 34	Dentro y fuera de CCdM
CCdM-4	Indicadores relacionados con el Voluntariado y organizaciones de beneficencia en alianza con CCdM	7) Nuestro Compromiso con la Comunidad	84	Dentro y fuera de CCdM
Aspecto: Materiales y Residuos / Reciclaje				Dentro y fuera de CCdM
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	3) Un Bien Común	34	Dentro y fuera de CCdM
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	3) Un Bien Común	34	Dentro y fuera de CCdM
Interno CCdM	Porcentaje de residuos pertinentes a los distintos métodos de gestión / eliminación	3) Un Bien Común	34	Dentro y fuera de CCdM
Aspecto: Eficiencia Energética				Dentro y fuera de CCdM
G4-EN3	Consumo energético interno	3) Un Bien Común	33	Dentro y fuera de CCdM
G4-EN5	Intensidad energética	3) Un Bien Común	33	Dentro y fuera de CCdM
G4-EN6	Reducción del consumo energético	3) Un Bien Común	33	Dentro y fuera de CCdM
Aspecto: Inversión Ambiental				Dentro y fuera de CCdM
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente	3) Un Bien Común	32	Dentro y fuera de CCdM
Aspecto: Agua				Dentro y fuera de CCdM
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	3) Un Bien Común	33, 34	Dentro y fuera de CCdM
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	3) Un Bien Común	34	Fuera de CCdM
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	3) Un Bien Común	34	Dentro y fuera de CCdM
G4-EN22	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino	3) Un Bien Común	34	Dentro y fuera de CCdM
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de los masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	3) Un Bien Común	34	Fuera de CCdM

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todos nuestros colaboradores y grupos de interés que contribuyeron en la elaboración de este reporte. Sin el apoyo de ustedes, este proyecto de gran importancia institucional no hubiese sido posible.

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD CCdM 2016-2017

Período Reportado:

desde el 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2017

Cobertura:

Clínica Ciudad del Mar, Centro Médico Libertad y Centro Médico Bosques

Ciclo de Presentación:

Bienal

Fecha de Último Reporte de Sustentabilidad:

Periodo 2015

Opción de Conformidad:

Esencial, GRI 4

Verificación Externa:

CCdM ha decidido no someter el informe a verificación externa en esta instancia, pero está considerado para un mediano plazo

Consultoría en Sustentabilidad:

Sustenta+

Diseño del Reporte:

Carolina Ortiz, Diseñadora CCdM

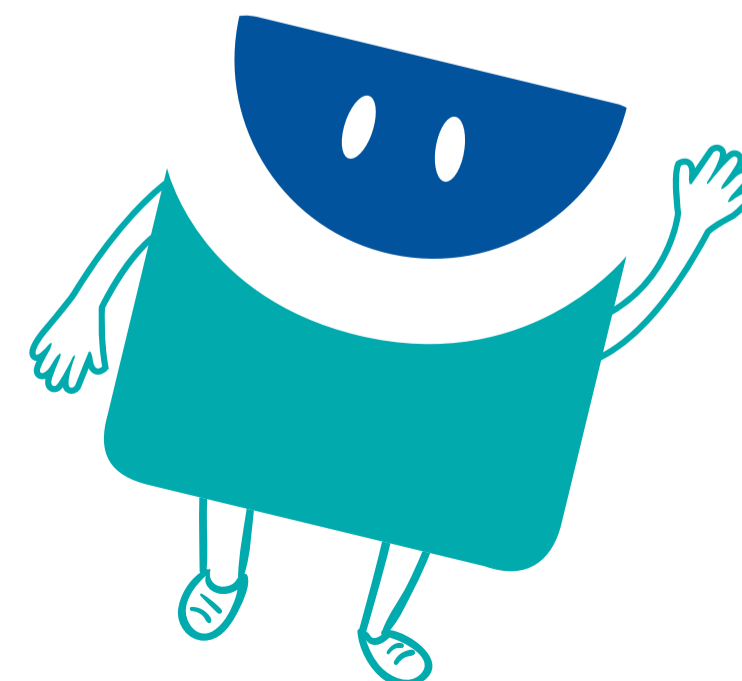
Contacto:

Subgerencia de Marketing y Comunicaciones

Paula Garimani: paula.garimani@ccdm.cl

Meagan Colvin: meagan.colvin@ccdm.cl

Clínica Ciudad del Mar
13 Norte 635, Viña del Mar
www.ccdm.cl





**REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD**
2016 -2017

