

RESUMEN  
**REPORTE DE  
SUSTENTABILIDAD**  
2016 - 2017



CLÍNICA  
Ciudad del Mar

CLÍNICA  
Ciudad del Mar

# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

## 2016 - 2017

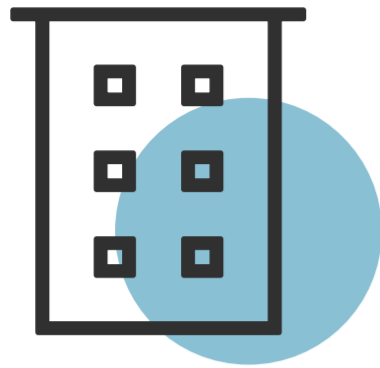
Tenemos el agrado de presentar un resumen de nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad CCdM 2016 - 2017, dando a conocer nuestro desempeño respecto de los ámbitos social, ambiental y económico.

Este reporte de sustentabilidad es el primero presentado por nuestra Clínica en modalidad bienal, considerando los años 2016 y 2017 y se realizó según estándares internacionales, a partir de los lineamientos de Global Reporting Initiative en su versión 4.

En este contexto, presentamos los avances y la evolución de nuestra gestión en los siguientes focos: **ética corporativa y médica, calidad de la atención de salud y experiencia de nuestros pacientes, desarrollo de nuestros colaboradores, gestión ambiental y compromiso con la comunidad.**

Nuestro desafío como Clínica, es seguir trabajando con gran entusiasmo para entregar una experiencia integral de salud, con un equipo cercano y comprometido con la calidad, la innovación y la sustentabilidad.

Te invitamos a revisar esta edición resumida, con las cifras más relevantes de la gestión CCdM.



# Acerca de CCdM

Clínica Ciudad del Mar lleva 15 años contribuyendo a la salud de la región de Valparaíso. Nuestra Clínica tiene un sentido de pertenencia regional, el cual se ve reflejado en nuestra misión y visión que buscan contribuir a la salud de la región, a través de un modelo de atención en salud de calidad para la región y el país.

Formamos parte de la red de prestadores de salud Empresas Banmédica.

## CIFRAS DESTACADAS 2016 – 2017

### Colaboradores

632 (2016)  
733 (2017)

### Médicos

267 (2016)  
370 (2017)

### Clínica

1

### Centros Médicos

CM Libertad  
CM Bosques (2017)

### MTS<sup>2</sup>

11.540 m<sup>2</sup> (2016)  
13.868 m<sup>2</sup> (2017)

### Box de consultas médicas

CM Libertad  
37

### Box de consultas médicas

CM Bosques (2017)  
25

### Pabellones generales Clínica

5

### Pabellones cirugía mayor ambulatoria

CM Bosques (2017)  
2

### Camas

99

### Cunas Críticas

8

### Egresos hospitalarios

9.651 (2016)  
9.354 (2017)

### Ocupación de camas

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

### Nacimientos

1.421 (2016)  
1.283 (2017)

### Cirugías realizadas

5.678 (2016)  
5.684 (2017)

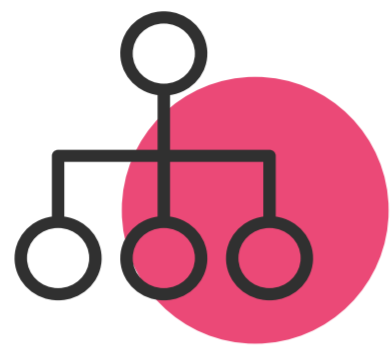


# Nuestra Mirada Sostenible

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

## GOBIERNO CORPORATIVO

### Holdings Empresas Banmédica – Clínica Ciudad del Mar es filial

- Administración de Empresas Banmédica S.A.
- Directorio de Clínica Ciudad del Mar

### Dirección de Clínica Ciudad del Mar

- Gerencia General
- Dirección Médica
- Ejecutivos, médicos coordinadores y jefaturas de unidades
- Comités de Trabajo



## MODELO DE GESTIÓN ÉTICA Y GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS

Nos comprometemos fielmente a cumplir e integrar el 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.

Programa de Responsabilidad Social “Por una Vida Saludable”

Modelo de Prevención de Delitos

Canal de Denuncias e Investigación

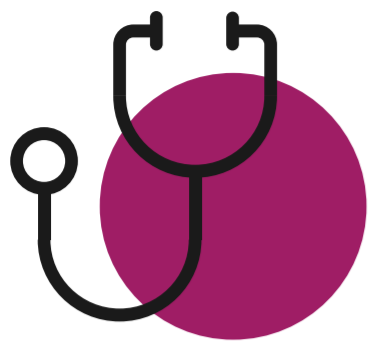
Código de Ética

Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad

Políticas, reglas, directrices, protocolos y procedimientos

Comité de Ética Asistencial

Comité de Factibilidad para Investigación



# Enfoque Médico, Calidad de la Atención e Innovación Clínica

Contamos con médicos con una destacada trayectoria a nivel regional y, en varios casos, a nivel nacional e internacional. El compromiso organizacional de los médicos CCdM se demuestra en su dedicación a los pacientes, su interés en la investigación y generación de conocimiento científico en pos de la comunidad, su participación en las charlas saludables a través del Centro de Extensión, campañas preventivas, artículos y entrevistas en diversos medios de comunicación.

## · APERTURA CENTRO MÉDICO BOSQUES EN EL 2017, UBICADO EN REÑACA



Centro  
Médico  
Libertad

**170+**

Médicos especialistas y  
profesionales

**48+**

Especialidades y  
subespecialidades

**2017: 151.561**

Consultas médicas

**2016: 159.885**

Consultas médicas



Centro  
Médico  
Bosques

**140+**

Médicos especialistas y  
profesionales

**35+**

Especialidades y  
subespecialidades

**2017: 37.275**

Consultas médicas

## · 80% DE CONSULTAS CORRESPONDEN A ESPECIALIDADES PARA ADULTOS

## · 20% DE CONSULTAS CORRESPONDEN A ESPECIALIDADES PARA PACIENTES PEDIÁTRICOS

## · LANZAMIENTO DE 2 CENTROS INTEGRALES DE TRATAMIENTO EN EL 2016

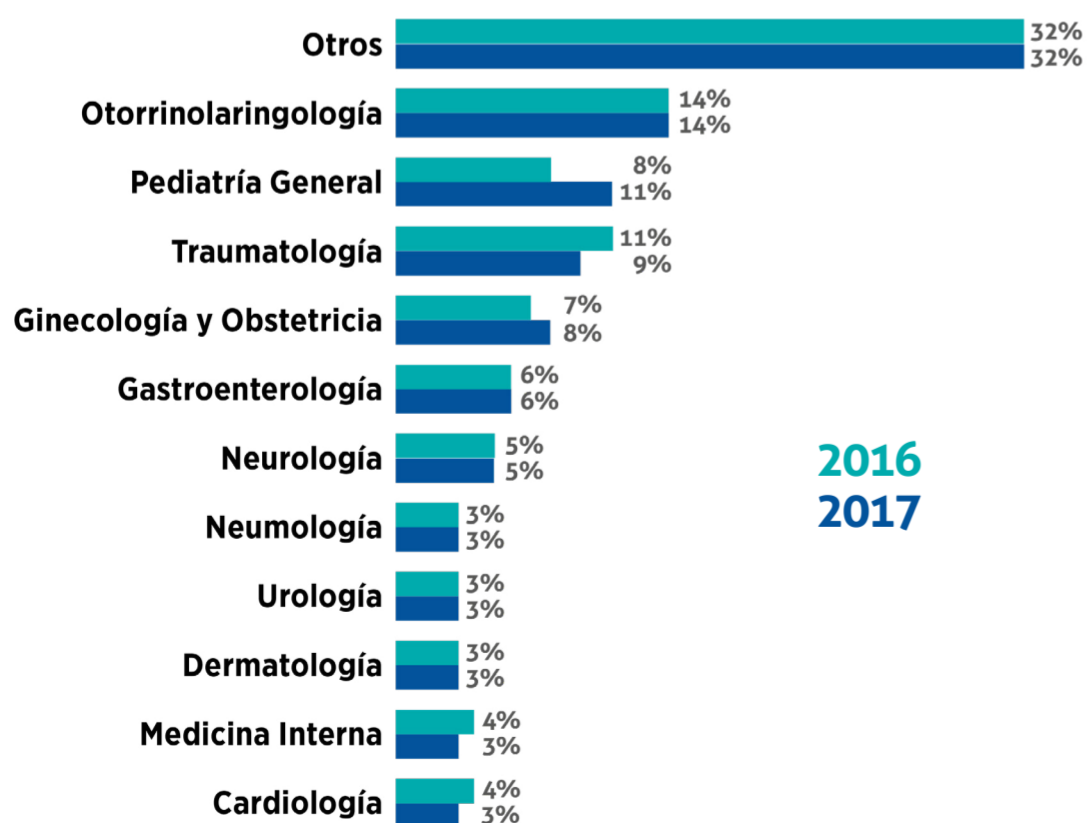
- Centro de Excelencia para el Tratamiento de la Artritis Reumatoide
- Centro Integral de Tratamiento de la Obesidad

## · ADJUDICACIÓN FINANCIAMIENTO CORFO PARA PROYECTO INVESTIGACIÓN SOBRE APNEA DEL SUEÑO EN NIÑOS (2016)

## · FOCOS DE ALIANZAS PARA UN SISTEMA DE SALUD SUSTENTABLE:

- Mejorar la salud y calidad de vida de niños prematuros
- Prevenir la transmisión materno-infantil del VIH y Sífilis
- Promover la inmunización
- Controlar la transmisión de enfermedades contagiosas
- Aumentar el acceso a la salud

### Demanda de especialidades



**2016**  
**2017**



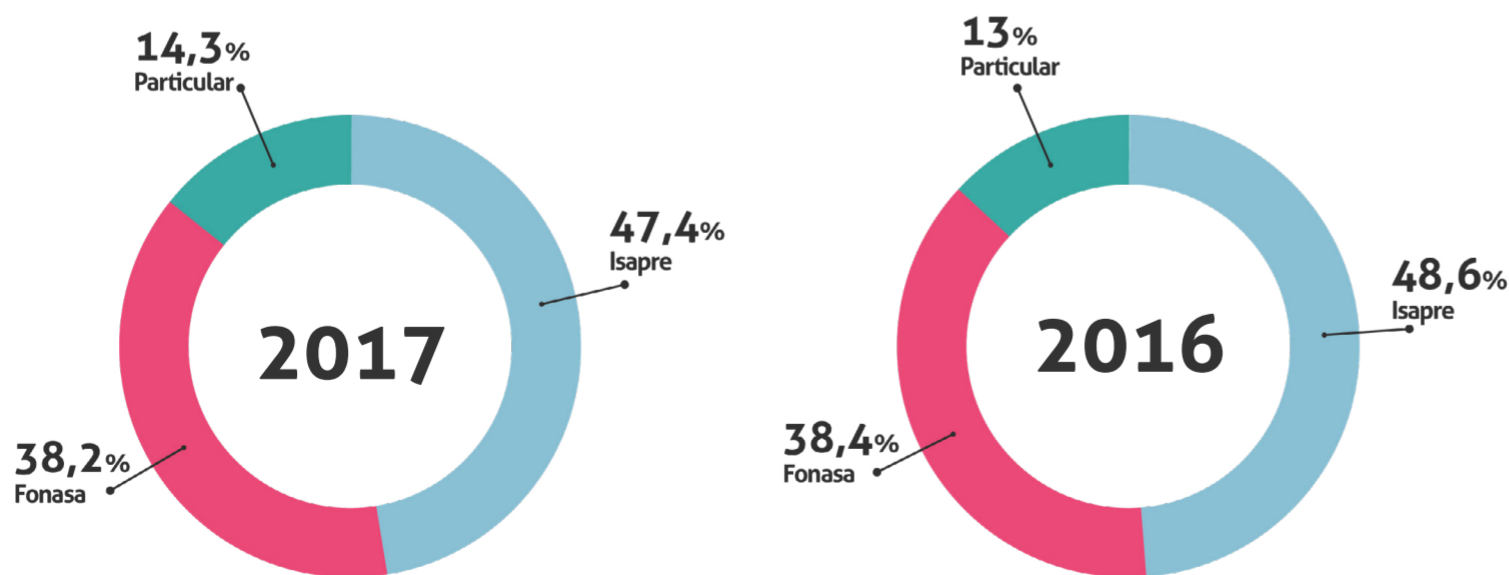
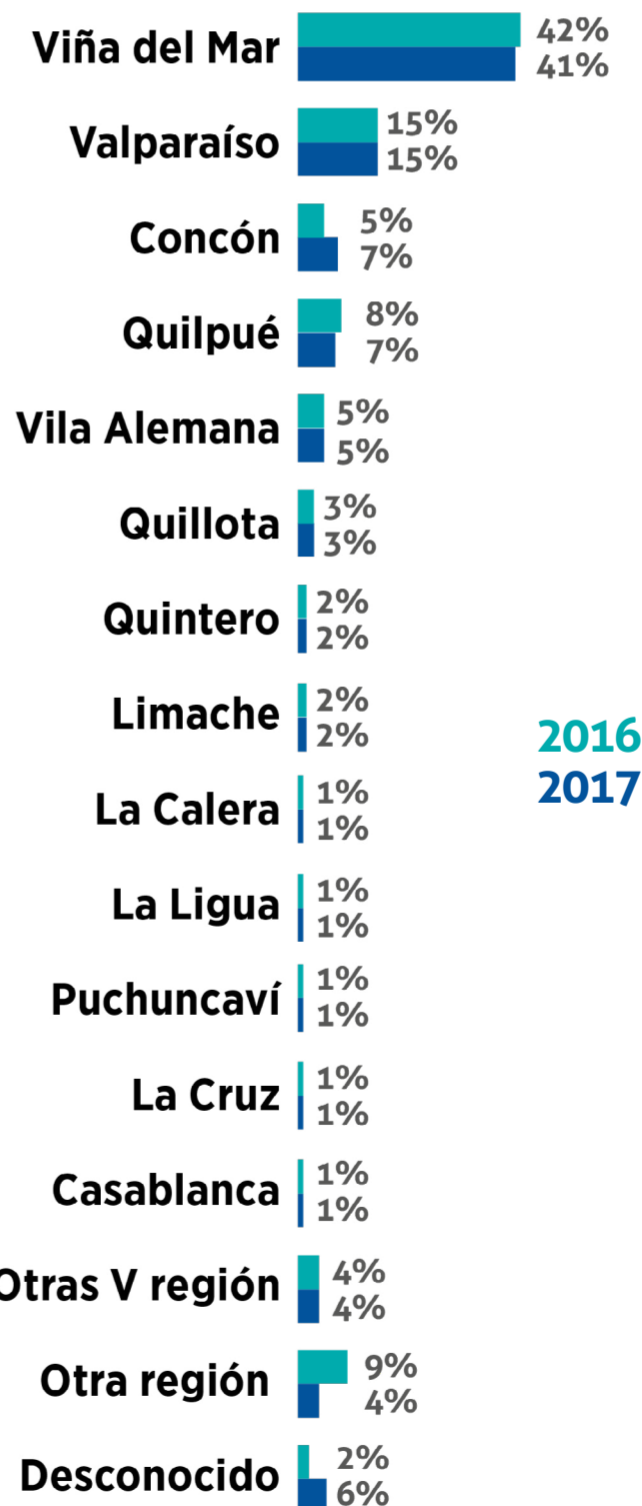
# Experiencia de Nuestros Pacientes

Nuestros pacientes se atienden en los Centros Médicos, cuyas prestaciones son de carácter ambulatorio, y/o en las dependencias de la Clínica, la cual cuenta con áreas de Hospitalización, Urgencia, Exámenes y Procedimientos, entre otros.

Buscamos acompañar al paciente-usuario a lo largo de su ruta de atención de salud, tanto en procesos ambulatorios, como hospitalizados. Esta estrategia de servicio es transversal a la organización e impacta al usuario en todos los puntos de contacto con nuestra institución.

## ¿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<br>CML | 188.736<br>CML: 151.461<br>CMB: 37.275 |
| Atenciones en urgencia                                       | 46.050         | 43.499                                 |
| Exámenes y procedimientos (Imagenología, Laboratorio, Otros) | 448.441        | 483.440                                |



## INDICADORES DE EXPERIENCIA DE PACIENTES 2017\*

| SERVICIOS<br>AMBULATORIOS                          | HOSPITALIZACIÓN                                    |
|--|--|
| <b>84%</b><br>Índice de<br>Satisfacción<br>General | <b>86%</b><br>Índice de<br>Satisfacción<br>General |
| <b>47%</b><br>Índice de<br>Recomendación<br>(NPS)  | <b>46%</b><br>Índice de<br>Recomendación<br>(NPS)  |

**3,5%**  
**Tasa Global de  
Reclamos**

\*Estos indicadores se comenzaron a medir con nueva metodología en el año 2017. Por este motivo no se presentan las cifras 2016





# Desarrollo de Nuestros Colaboradores

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

## CIFRAS COLABORADORES 2017

### Horas de capacitación

7.552 (2016)  
9.869 (2017)

### Horas promedio de capacitación por colaborador

12,6 (2016)  
13,4 (2017)

### Mujeres en cargos de jefaturas, subgerencias y gerencias

64% (2016)  
74% (2017)

### Mujeres en la dotación

81% (2016)  
83% (2017)

### Premio ASIVA "Mujer y Empresa"

(2017)

### Diplomados y post títulos financiados para colaboradores

19

### Participación en congresos, simposios y cursos externos con apoyo financiero

9

### Colaboradores

632 (2016)  
733 (2017)

### Colaboradores que cuentan con Evaluación de Desempeño

77% (2016)  
83% (2017)



# Gestión Medioambiental

Reconocemos el vínculo entre aspectos de la infraestructura y operaciones, su impacto medioambiental y la salud tanto de nuestros pacientes, como de los colaboradores, médicos y la comunidad. Buscamos mitigar nuestro impacto ambiental y abordar dichos impactos en nuestras operaciones bajo los siguientes ámbitos:

- Infraestructura
- Energía y Eficiencia Energética
- Agua
- Residuos y Reciclaje

## CIFRAS E HITOS PRINCIPALES

### Certificación LEED categoría "Silver"

Centro Médico Bosques (2017)

### Inversión en Protección Medioambiental

\$1.137.194.462 (2016) - (2017)

#### Consumo de energía

13.263 GJ (2016)  
15.205 GJ (2017)

Iluminación LED en todas las instalaciones

#### Intensidad Energética

1,15 GJ/M<sup>2</sup> (2016)  
1,1 GJ/M<sup>2</sup> (2017)

4% reducción de Intensidad Energética por M<sup>2</sup> construido

#### Consumo de agua

41.351 M<sup>3</sup> (2016)  
48.532 M<sup>3</sup> (2017)

Griferías de pulso y aireadores de agua aportan al ahorro de agua

#### Intensidad Hídrica

3,58 M<sup>3</sup> agua/M<sup>2</sup> (2016)  
3,5 M<sup>3</sup> agua/M<sup>2</sup> (2017)

2% reducción de Intensidad Hídrica por M<sup>2</sup> construido

#### Materiales (cartón y papel) reciclados

12.877 Kg (2016)  
13.577 Kg (2017)

- Campaña "Bota por mi Vida" de Fundación San José para reciclaje de papel
- Reciclaje de cartón en beneficio a María Ayuda



# Nuestro Compromiso con la Comunidad

## CIFRAS DESTACADAS

### Visitas a la página web CCdM

581.434 (2016)  
730.372 (2017)  
(aumentó 26%)

### Artículos publicados en la página web

204 (2016)  
224 (2017)  
(aumentó 10%)

### Eventos auspiciados en la comunidad

50+ (2016)  
60+ (2017)

### Charlas Saludables

27 (2016)  
26 (2017)

### Actividades y talleres con Artequin Viña del Mar

11 (2016)  
10 (2017)

### Exposiciones CCdM + Cultura

7 (2016)  
7 (2017)

### Premio ASIVA "Responsabilidad Social"

(2017)

### Premio PR Awards, Duoc UC "Responsabilidad Social"

(2017)

### Exámenes gratuitos en campaña de VIH

122 (2017)

Coherente con nuestro programa de RSE "Por una Vida Saludable", en CCdM, educamos a la comunidad para que puedan prevenir ciertas enfermedades, tomar resguardos y estar atentos a los síntomas, a través de charlas saludables gratuitas y talleres educativos a través del Centro de Extensión CCdM, y 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 en beneficio de la comunidad.

Asimismo, buscamos fomentar la vida sana, el arte y la cultura a través de iniciativas y apoyo que prestamos a la comunidad e instituciones de beneficencia. Creemos firmemente que la cultura y el deporte son sinónimos de una vida saludable y que actividades culturales y artísticas aportan al bienestar de las personas.

## Principales Campañas de Prevención y Concientización

Prevención de VIH

Prevención de Cáncer de Mama

Juntos por la Artritis


#MayoLupus

18 Saludable



RESUMEN  
**REPORTE DE  
SUSTENTABILIDAD**  
2016 - 2017

Toda la información en detalle  
se encuentra en el Reporte de  
Sustentabilidad 2016 – 2017,  
disponible en nuestro sitio web.



[www.ccdm.cl](http://www.ccdm.cl)

