

RESUMEN
**REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD**
2016 - 2017



CLÍNICA
Ciudad del Mar

CLÍNICA
Ciudad del Mar

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2016 - 2017

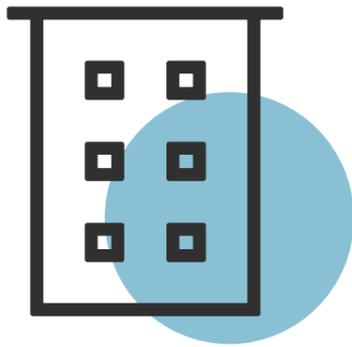
Tenemos el agrado de presentar un resumen de nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad CCdM 2016 - 2017, dando a conocer nuestro desempeño respecto de los ámbitos social, ambiental y económico.

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)

MTS²

11.540 m² (2016)
13.868 m² (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)

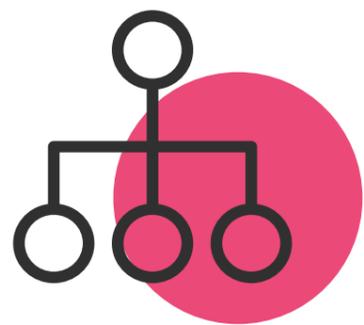


Nuestra Mirada Sostenible

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

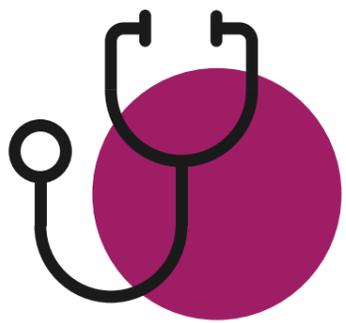
Código de Ética

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

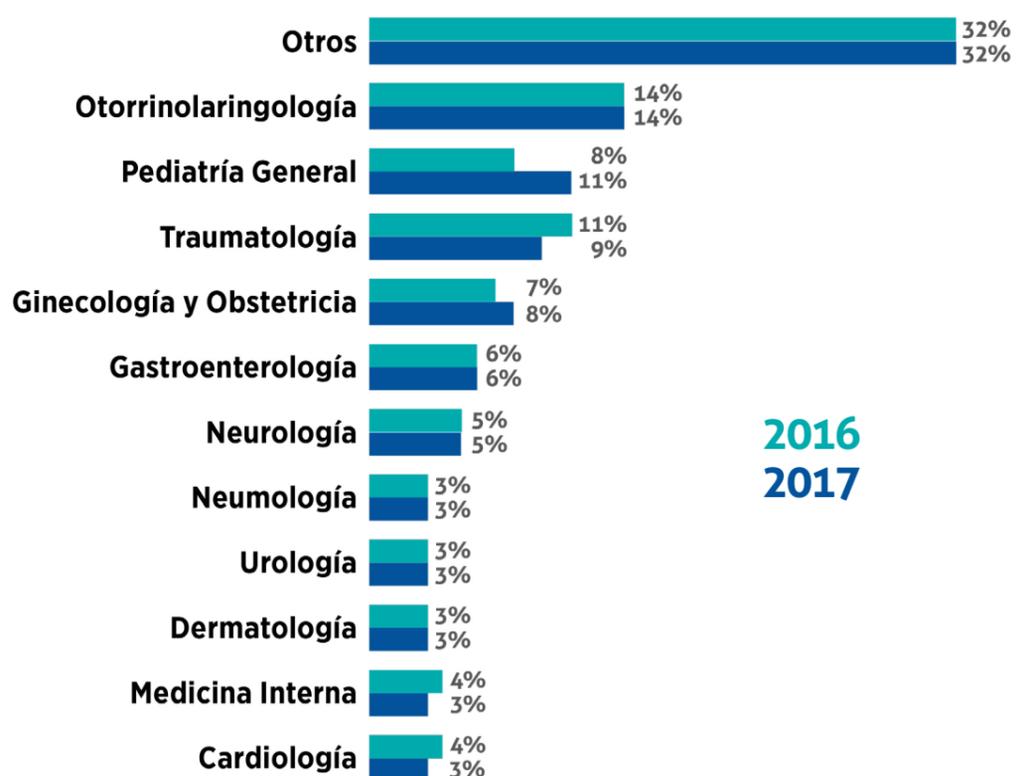
- Centro de Excelencia para el Tratamiento de la Artritis Reumatoide
- Centro Integral de Tratamiento de la Obesidad

· 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



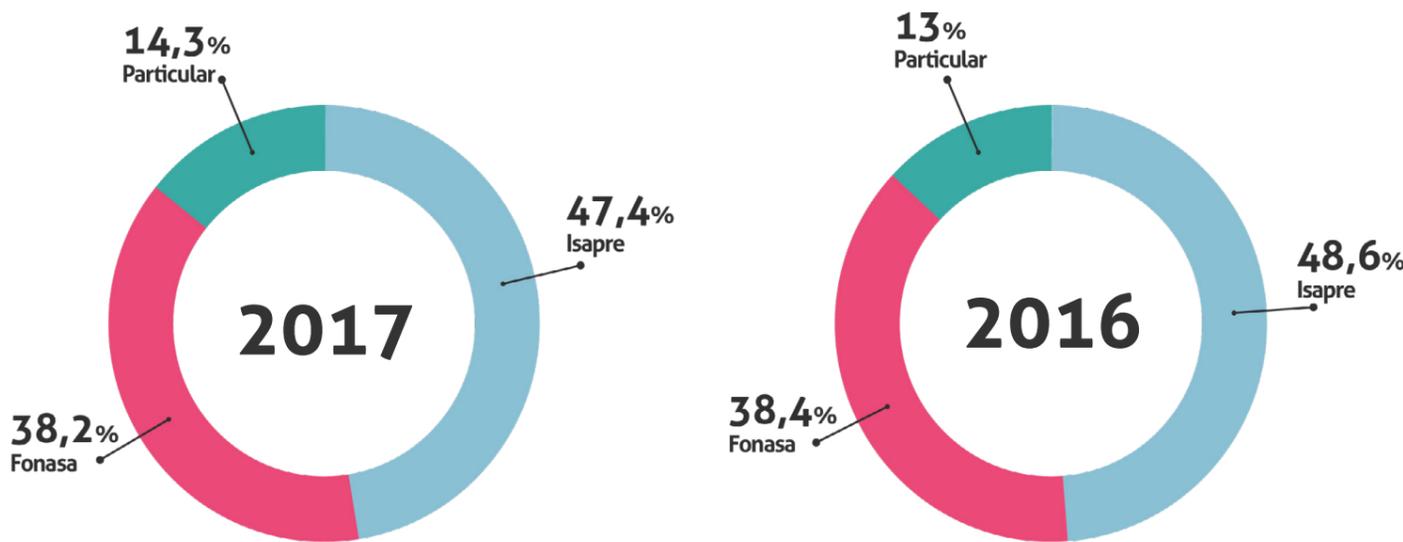
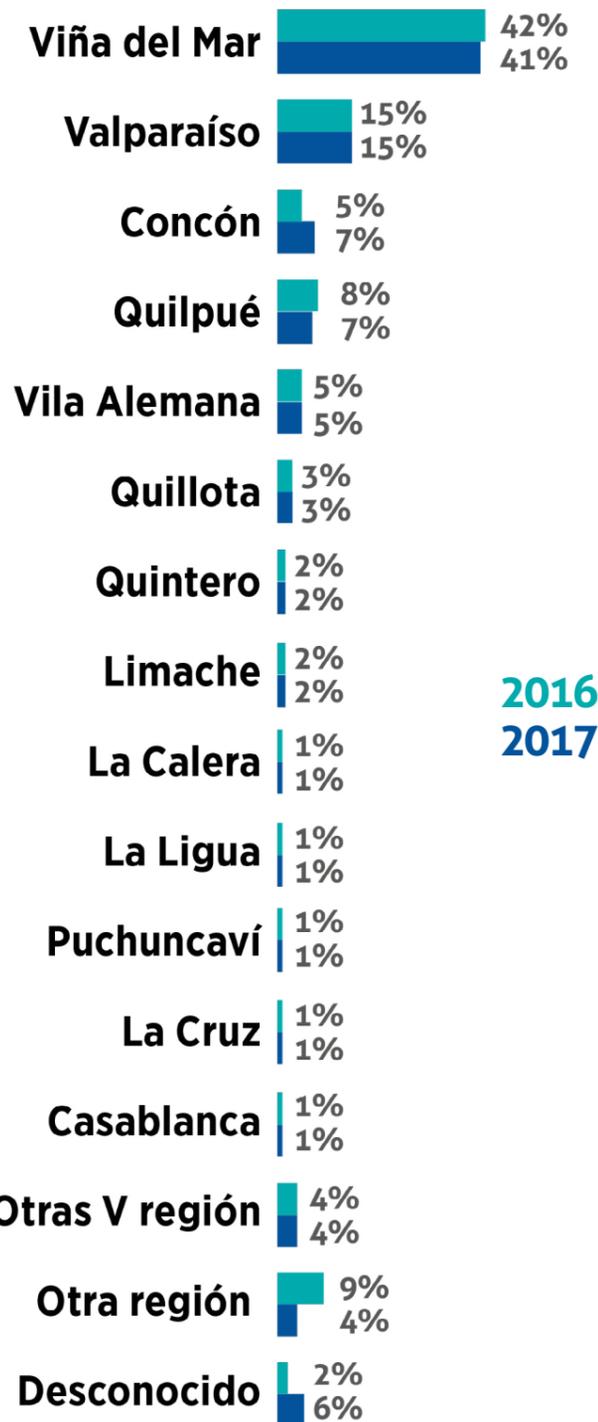
Experiencia de Nuestros Pacientes

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 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



INDICADORES DE EXPERIENCIA DE PACIENTES 2017*

SERVICIOS AMBULATORIOS	HOSPITALIZACIÓN
84% Índice de Satisfacción General	86% Índice de Satisfacción General
47% Índice de Recomendación (NPS)	46% Índice de Recomendación (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/M² (2016)
1,1 GJ/M² (2017)

4% reducción de Intensidad Energética por M² construido

Consumo de agua

41.351 M³ (2016)
48.532 M³ (2017)

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

Intensidad Hídrica

3,58 M³ agua/M² (2016)
3,5 M³ agua/M² (2017)

2% reducción de Intensidad Hídrica por M² 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

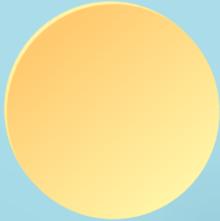
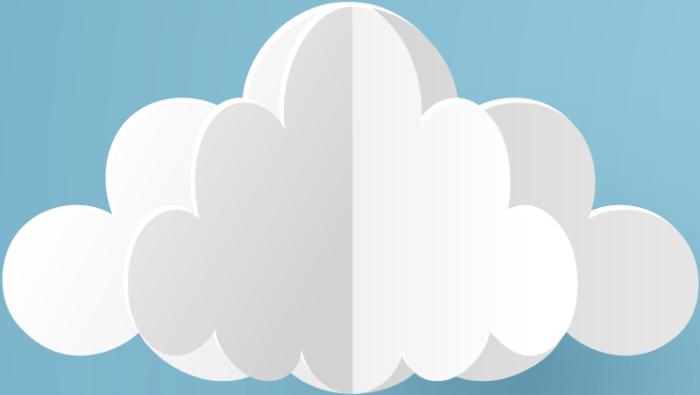
Prevención de VIH

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

