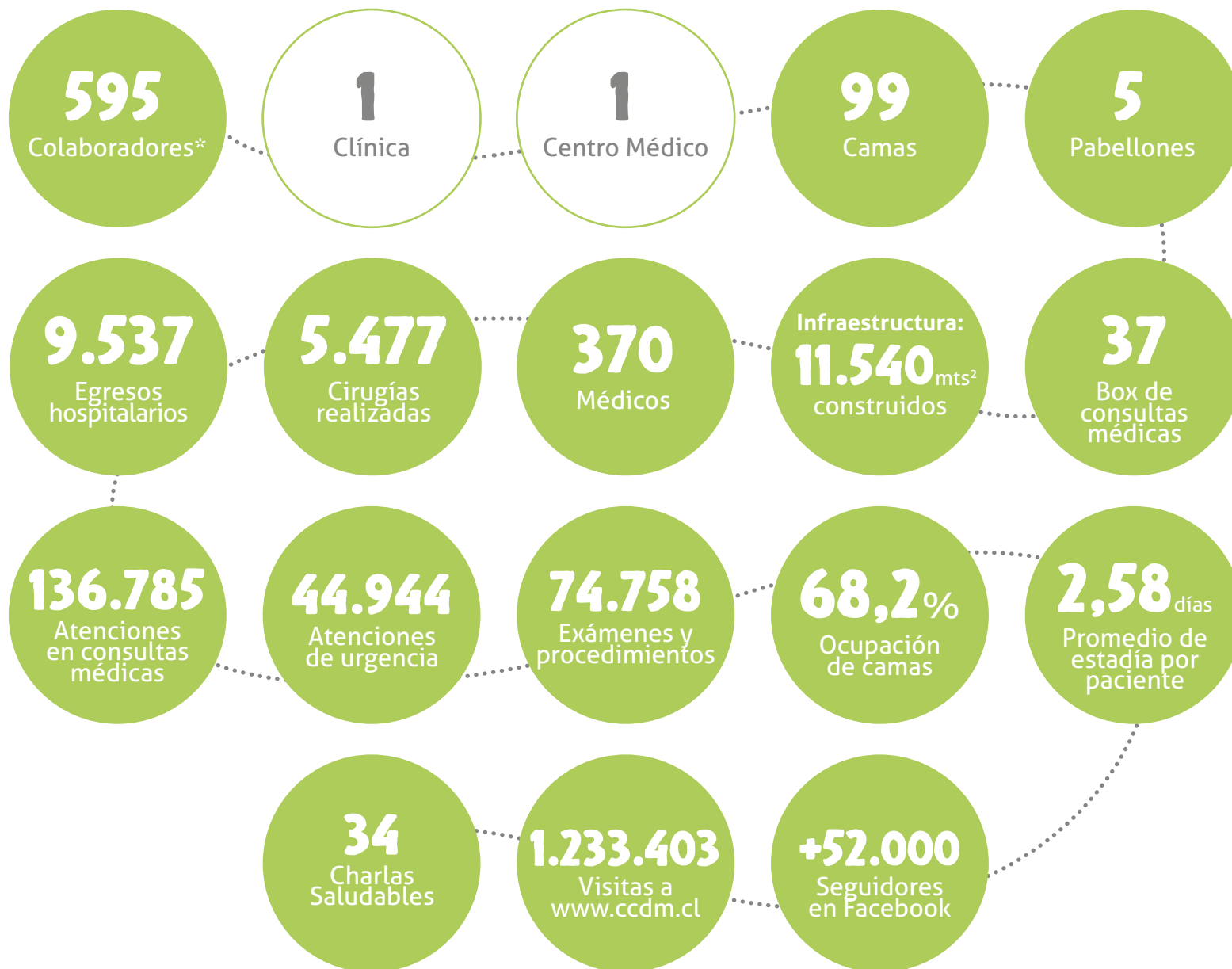


PRIMER
REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



2015

01. Mensajes de la Dirección	05	08. Compromiso con la Comunidad	79
• Mensaje Gerente General	07	• Alianzas Comunitarias y Colaboraciones Estratégicas.....	80
• Mensaje Director Médico	09	• Campaña de Várices "Mujer, descubre tus piernas".....	83
• Historia y crecimiento CCdM.....	10	• Programa de Voluntariado CCdM.....	83
02. Primer Reporte de Sustentabilidad	11	• Programa CCdM + Cultura.....	84
• Grupos de Interés.....	13	• Promoción de la Cultura Educativa y Preventiva.....	85
• Alcance del Reporte.....	15	• CCdM en Redes Sociales y en los Medios de Comunicación.....	86
03. Salud en Todo Momento	17	09. Índice GRI	88
• Principales Unidades Clínicas y Servicios de Apoyo.....	18	10. Anexos	93
• Hitos Relevantes del Año 2015 y Cambios Significativos.....	23	• Encuesta de Sustentabilidad.....	94
• Premios y Reconocimientos.....	24	• Resultados de la Encuesta de Sustentabilidad.....	95
04. Lineamientos Estratégicos y Cultura Organizacional	25		
• Misión, Visión y Valores Corporativos.....	27		
• Programa de RSE.....	28		
• Tamaño y Propiedad.....	29		
• Gobierno Corporativo.....	30		
• Dirección de Clínica Ciudad del Mar.....	31		
• Ética y Transparencia.....	33		
• Principales Comités de Trabajo.....	37		
• Gestión de Proveedores.....	38		
• Investigación y Desarrollo.....	40		
05. Pacientes	41		
• Perfil de los Pacientes.....	42		
• Enfoque en la Experiencia y Satisfacción de los Pacientes	45		
• Calidad y Seguridad de la Atención de Salud	51		
• Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud	52		
• Tecnología en la Medicina	55		
• Control de Enfermedades Contagiosas.....	57		
06. Colaboradores	58		
• Perfil de los Colaboradores	60		
• Beneficios para Colaboradores y sus Familias.....	64		
• Remuneraciones.....	68		
• Capacitación y Educación	68		
• Salud y Seguridad en el Trabajo.....	71		
07. Gestión Medioambiental	74		
• Consumo Energético.....	76		
• Consumo de Agua.....	76		
• Gestión de Residuos y Reciclaje.....	76		
• Edificación.....	78		



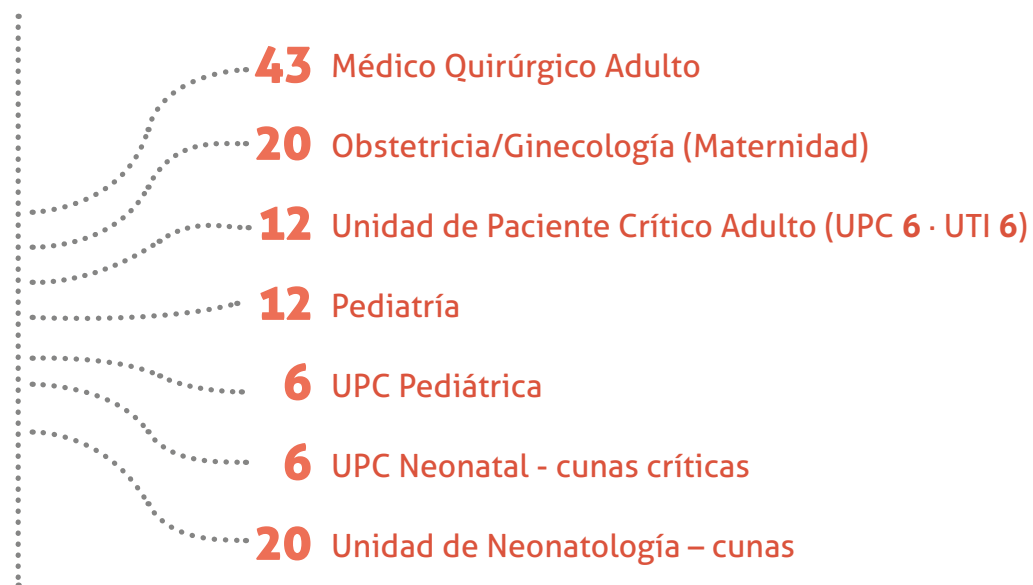
*Dentro del número de colaboradores, están considerados aquellos del rol privado.

99

camas

20

cunas



01.

mensajes
de la
dirección

The image shows the exterior of a modern brick building with large glass windows. A prominent sign on the brick wall reads "CLÍNICA Ciudad del Mar". The sign features a stylized logo of a white circle with a grey crescent shape inside. Below the main text, there are two cylindrical light fixtures mounted on the wall. In the foreground, there is a metal railing and some landscaping with green and purple plants. A bicycle rack is visible on the left side of the image.

CLÍNICA
Ciudad del Mar

Mensaje Gerente General (G4-1)



La sustentabilidad entendida como el desarrollo social, medioambiental y económico, ha sido desde la fundación de Clínica Ciudad del Mar, el año 2002, una preocupación intrínseca en nuestro quehacer. Con el paso de los años, hemos podido canalizar y sustentar estos conceptos, llegando al fin a nuestro primer Reporte de Sustentabilidad.

Nos sentimos orgullosos de presentar a la comunidad un reporte formal, elaborado bajo los lineamientos de Global Reporting Initiative, que respalda el esfuerzo de toda la organización por entregar un documento que represente nuestra realidad de forma objetiva e integral.

Clínica Ciudad del Mar es parte del Grupo de Empresas Banmédica y se encuentra situada en el corazón de la ciudad de Viña del Mar en la región de Valparaíso, desde donde hemos podido desarrollar un modelo de salud integral, que nos ha permitido posicionarnos como líder en la región en cuanto a calidad clínica y experiencia satisfactoria de nuestros clientes.

Durante el 2015 obtuvimos resultados muy positivos, llegando a una utilidad de MM\$1.416, con ingresos por MM\$24.059, más de 9.500 egresos hospitalarios y una ocupación de nuestras camas que superó el 68%, lo cual demuestra la gran eficiencia operacional lograda en nuestra institución, requisito fundamental de una política de sustentabilidad sana y con visión de futuro.

Nuestros pacientes han sido y seguirán siendo, el centro de nuestra preocupación. Por esto, durante el 2015 reforzamos nuestras interacciones con ellos más allá de las propias atenciones. Nuestro Centro de Extensión entregó información valiosa como complemento al cuidado de la salud, se fortalecieron los convenios con Isapres para hacer frente a las necesidades y normativas dinámicas como las patologías GES, participamos de la licitación de Fonasa para la Unidad de Gestión Centralizada de Camas, como parte de nuestro fiel compromiso y convicción de mutua colaboración con el Sistema Público y robustecimos nuestro modelo de Experiencia de Pacientes, haciendo uso de la retroalimentación continua de quienes nos prefieren.

Los colaboradores son considerados el pilar fundamental en que se basa la entrega de nuestro servicio. Durante el 2015 y en reconocimiento de su vital importancia, se llevaron a cabo diversas iniciativas de capacitación, cubriendo la totalidad de quienes trabajan con nosotros. Complementa lo anterior, un plan de becas de estudio, nuestra política de movilidad interna y un completo programa de ejercicios que incluye pausa activa y diversas clases que buscan motivar la actividad física, además de promover la participación de nuestras familias.

Pieza fundamental y complemento de nuestra oferta de valor, son nuestros médicos, con quienes mantenemos una estrecha relación que se ve reflejada en que más de 370 profesionales hoy circulan por nuestras consultas, pabellones, habitaciones y demás instalaciones, entregando lo mejor de sí por el bienestar de nuestros pacientes. Su compromiso asistencial se complementa con actividades de investigación y academia, para lo cual se mantiene un convenio con la Universidad de Valparaíso que permite apoyar en la docencia de diferentes unidades junto con la elaboración de diversos cursos de especialización y capacitación a la comunidad.

Creemos fielmente que nuestro rol en la sociedad no termina en nuestras instalaciones. Es por esto que nuestra política de relacionamiento con la comunidad contempla, una variada gama de actividades y participaciones activas. Clínica Ciudad del Mar es socia activa y participativa de las dos principales asociaciones gremiales empresariales de la región: La Asociación de Industrias de la V Región (ASIVA) y La Cámara Regional de Comercio y la Producción de Valparaíso, desde donde aportamos nuestra mirada hacia un desarrollo regional y gremial más justo y próspero en distintas áreas. La cultura y la educación, son ámbitos que se vinculan con el bienestar y la salud. Nuestra alianza con el Museo Artequín de Viña del Mar busca apoyar desde esa perspectiva el desarrollo integral de quienes nos rodean, realizando actividades conjuntas que potencien la vida saludable en los diferentes grupos de interés.


La Responsabilidad Social de la Clínica se plasma en variadas iniciativas como parte de nuestra política institucional. Nuestro programa "Por una vida saludable" aborda a nuestros colaboradores, pacientes, medio ambiente, proveedores y comunidad en general. Asimismo, el programa "Mujer Descubre tus Piernas", en conjunto con la Fundación Banmédica, las diversas actividades sociales de nuestro voluntariado y sus familias, el apoyo a instituciones de carácter social, el programa de no violencia, y la alianza con Late, proveedor del agua que se consume en la clínica, donde gran parte de las utilidades se entregan a una institución beneficiaria, son muestra de esta exitosa y fructífera política social.

Para los próximos años se vienen grandes desafíos, entre los que se encuentran la construcción de nuestro Centro Médico, ubicado en Bosques de Montemar, escuchar más fielmente las necesidades de nuestros clientes, de nuestros colaboradores y de la comunidad en general a través de mejores sistemas de gestión que permitan sistematizar nuestros procesos y mejorar aún más la experiencia de nuestros pacientes. Además de poder hacer frente a un escenario normativo incierto para el sistema de Isapres, junto con una competencia fuerte y presiones en nuestros costos de producción.

Con la finalidad de seguir trabajando de cara a una política de sustentabilidad más robusta, la eficiencia energética, el manejo de residuos, el transporte limpio y la mejor utilización del agua, son acciones que debemos materializar en un corto plazo.

Finalmente, la gran cantidad de personas que aún prefiere la atención en Santiago, la excelente calidad de los médicos y centros de formación de la región, el compromiso demostrado por nuestros colaboradores y las inmejorables condiciones ambientales de esta hermosa ciudad, son algunas de las grandes oportunidades y fortalezas que nos dan confianza hacia el futuro. Son el apoyo que necesitamos para pensar en una Clínica Ciudad del Mar que siga creciendo en infraestructura, calidad, integralidad, eficiencia y sustentabilidad.

Nuestro compromiso como institución de salud regional, es seguir trabajando con todo el entusiasmo para entregar a la comunidad un servicio de calidad, marcado por la transparencia y la convicción que una política de sustentabilidad es el camino correcto hacia el desarrollo futuro.


José Ignacio Valenzuela Bozinovich
 Gerente General
 Clínica Ciudad del Mar



Mensaje Director Médico (G4-1)



Como clínica buscamos entregar una atención de calidad y seguridad al paciente, teniendo en cuenta siempre su salud y bienestar. Además, aspiramos a generar un ambiente de trabajo cada vez más propicio para nuestros colaboradores, con el objetivo de que continúen comprometidos con su labor, entregando una atención de excelencia a nuestros pacientes.

Otro pilar estratégico, es el avance tecnológico en medicina, que a través de desarrollo, investigación e innovación, nos permitirá crear e incorporar nuevos métodos que beneficien tanto a nuestros pacientes, como a nuestro equipo médico.

Entre nuestros logros como institución, destaca la Acreditación y reacreditación de nuestra clínica, la creación de la Unidad de Tratamientos Intermedios Adulto (6 camas) y la remodelación de nuestra Unidad de Paciente Crítico Neonatal en el año 2014; además de la renovación y adquisición de nuevo equipamiento médico en el 2015, con el objetivo de entregar una atención de calidad, con tecnología más avanzada a nuestros pacientes.

A futuro, buscamos impulsar modelos de atención ambulatoria, con equipos interdisciplinarios que aborden las patologías de nuestros pacientes de forma integral, a través de centros de excelencia enfocados en enfermedades y condiciones específicas.

En el 2016, lanzaremos nuestro Centro de Excelencia para el Tratamiento de Artritis Reumatoide y nuestro Centro de Tratamiento Integral de la Obesidad, ambos contarán con un especializado equipo de profesionales, quienes abordarán de forma personalizada el tratamiento para cada paciente.

Conscientes de la necesidad de crecimiento para ampliar nuestros servicios y acercarnos a la comunidad, durante el año 2015 iniciamos la construcción del nuestro nuevo Centro Médico Bosques, ubicado en Reñaca, Viña del Mar, cuya apertura está programada para el primer semestre del año 2017. Asimismo, tenemos planes de aumentar la cantidad de camas en UTI Adulto en la clínica, para brindar una mejor atención a nuestros pacientes.

Nuestros focos estratégicos se centran en la calidad de la atención en salud y el desarrollo tecnológico, la experiencia de nuestros pacientes y nuestros colaboradores, la gestión medioambiental dentro de nuestras operaciones, y nuestro constante compromiso con la comunidad y la ética corporativa.

Dr. Patricio Weitz Salazar
Director Médico
Clínica Ciudad del Mar



Historia y crecimiento CCdM

La Clínica inició sus actividades el año 2002, como Clínica Avansalud. En el año 2006, Empresas Banmédica adquirió el 100% de la propiedad, lanzando al mercado una nueva marca: Clínica Ciudad del Mar, consolidando su crecimiento con la inauguración de las unidades de Maternidad y Neonatología, nuevos pabellones y una Unidad de Paciente Crítico Adulto (UPC). Con el objetivo de brindar una atención integral y confiable a los recién nacidos y a sus madres, el año 2007 se inauguró la UPC Neonatal.

El año 2009, comenzó la ampliación de infraestructura con una importante inversión que comprendió la creación de 3.000 m² de nuevos espacios físicos y la remodelación de 5.800 m². Al año siguiente, se inauguró el Centro Médico Libertad de Clínica Ciudad del Mar, el cual cuenta actualmente con más de 180 especialistas y se encuentra ubicado en Av. Libertad 1133, Viña del Mar.

Durante el año 2010, la clínica recibió la Acreditación por parte de la Superintendencia de Salud, convirtiéndose en la primera clínica de regiones del país, fuera de la región Metropolitana, en recibir este importante reconocimiento.

El año 2011, finalizaron las obras en el edificio principal de la clínica, inaugurándose la ampliación de la Unidad de Urgencia, la habilitación de un

nuevo piso de Hospitalización y la creación de las unidades de Pediatría, UPC Pediátrica, Centro Gastroenterológico, Oncología Ambulatoria e Imagenología.

El año 2012 se creó el programa de Responsabilidad Social CCdM: "Por una Vida Saludable", siendo oficializado el año 2013, periodo en el cual la Clínica fue premiada por la Cámara Regional del Comercio de Valparaíso (CRCP), por su destacada contribución en materia de Responsabilidad Social dentro de la región.

En el año 2014, la clínica fue reacreditada hasta marzo de 2017, por parte de la Superintendencia de Salud, convirtiéndose por segunda vez en la primera clínica de regiones en alcanzar esta relevante certificación. Ese mismo año, se habilitó la Unidad de Tratamientos Intermedios Adulto, se amplió la UPC Neonatal y se creó la Subgerencia de Investigación y Estudios Clínicos.

Con el objetivo de satisfacer la creciente demanda en materia de salud en la Región de Valparaíso y potenciar el desarrollo sostenible como institución, durante el primer semestre del año 2017, se abrirá en Reñaca el nuevo Centro Médico Bosques de Clínica Ciudad del Mar, el cual tendrá un enfoque especialmente en lo que respecta a atención ambulatoria.

2002

- Inicio de actividades como **Clínica Avansalud**

2007

- Inauguración UPC Neonatal

2011

- Ampliación Urgencia
- Habilitación nuevo piso de Hospitalización, Pediatría, UPC Pediátrica, Centro Gastroenterológico, Oncología Ambulatoria e Imagenología

2014

- Primera clínica **Reacreditada** de regiones en el país
- Habilitación de UTI Adulto
- Ampliación UPC Neonatal
- Creación de Subgerencia de Investigación y Estudios Clínicos

2006

- Nueva marca **Clínica Ciudad del Mar**
- Inauguración Maternidad y Neonatología, nuevos Pabellones y UPC Adulto

2010

- Primera clínica **Acreditada** de regiones en el país
- Nuevo **Centro Médico Libertad**

2013

- Se oficializa el **Programa RSE: Por una vida saludable**

2017

- Próxima inauguración del nuevo **Centro Médico Bosques**

02.

primer
reporte de
sustentabilidad

Clínica Ciudad del Mar tiene el agrado de presentar el primer Reporte de Sustentabilidad. Importante instrumento que nace a partir de la necesidad de continuar integrando y potenciando la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la sustentabilidad dentro de la gestión estratégica de la Clínica.

Comprometidos con el desarrollo, el actuar sostenible y la relación con los grupos de interés, desde el año 2006 Clínica Ciudad del Mar viene trabajando en el desarrollo y mejoramiento constante de un modelo de gestión que contempla, con especial énfasis, la realización de actividades e iniciativas asociadas a la Responsabilidad Social y la Sustentabilidad.

Con el objetivo de planificar el desarrollo de dichas actividades e incorporar nuevas iniciativas, el año 2012 la Clínica creó el programa de RSE "Por una Vida Saludable", el cual fue oficializado durante el año 2013, junto a la política de RSE de Clínica Ciudad del Mar. Acción que a lo largo de los años, ha generado un cambio cultural dentro de la organización, y haciendo posible contar con el compromiso y la participación activa de los colaboradores, médicos, pacientes, vecinos y comunidad en general.

A través de este programa, Clínica Ciudad del Mar se compromete a realizar actividades relacionadas con su negocio de manera sostenible en el tiempo, labor que se realiza en sintonía con los Valores Corporativos de la institución: Responsabilidad, Seguridad, Calidez, Originalidad y Honestidad.

El programa de RSE que hoy rige a Clínica Ciudad del Mar, tiene un enfoque holístico y es conocido por todos los colaboradores. La Clínica procura llevar a cabo la política de puertas abiertas y por lo mismo, la decisión de cuáles serán las actividades e iniciativas en materia de responsabilidad social, se conversan, evalúan y definen en equipo.

Para Clínica Ciudad del Mar, no es suficiente cumplir con las leyes, normas y estatutos propios del negocio de la salud, tampoco lo es contar con un Código de Ética, Valores y Compromiso de quienes forman parte de la institución, sino que la Responsabilidad Social se aborda desde la Visión y Misión de la empresa, con la convicción de que ésta debe

ser un diferenciador y un aspecto a tener en consideración en todo orden de cosas.

Por esa razón, CCdM quiso ir más allá, dando inicio, -durante el año 2015- al trabajo para la publicación del primer Reporte de Sustentabilidad de la organización. Este importante documento, público y voluntario, permite evaluar de manera clara y objetiva el desempeño social, ambiental y económico de Clínica Ciudad del Mar.

El Reporte de Sustentabilidad CCdM abre la posibilidad de integrar la sustentabilidad de forma más integral en la gestión estratégica, además de fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés, junto con permitir comunicar y transparentar aquellos avances y compromisos en el ámbito social, medioambiental y económico de la institución.

En esta línea, la participación de los grupos de interés ha sido esencial al momento de determinar aquellos temas con mayor relevancia en el ámbito de la sustentabilidad, y por esta razón, se realizaron diversas acciones en pos de recoger las opiniones de los diferentes públicos objetivos de la organización.

El Reporte de Sustentabilidad de Clínica Ciudad del Mar, fue elaborado bajo los lineamientos de Global Reporting Initiative (GRI), institución internacional encargada de la creación del primer estándar mundial para la creación de Memorias de Sostenibilidad. Este Reporte se elabora "de conformidad" con la Guía GRI, versión G4, conforme a la opción "Esencial".

En el proceso de análisis de materialidad que se inició en 2015, se identificaron los aspectos materiales de la organización, entendiéndose como aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos, así como los que pueden influir notablemente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

En CCdM se valora la mejora continua de los procesos internos e impactos en materia de sustentabilidad, y tal como se ha hecho hasta ahora, se continuará trabajando para contribuir al progreso de comunidades saludables y a un entorno más amigable que vaya de la mano y en pos del desarrollo sustentable de la Región de Valparaíso.

Período reportado:

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

Cobertura:

Clínica Ciudad del Mar y Centro Médico Libertad

Ciclo de presentación:

Anual

Opción de conformidad:

Esencial

Verificación externa:

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

Contacto:

Subgerencia de Marketing y Comunicaciones
paula.garimani@ccdm.cl
meagan.colvin@ccdm.cl

(G4-28) (G4-29) (G4-30) (G4-32)
(G4-33)

Grupos de interés (G4-24) (G4-25)

Los grupos de interés, son todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad y las decisiones de la organización.

Los grupos de interés internos de CCdM, incluyen a los colaboradores (trabajadores), médicos y accionistas. Mientras que los grupos de interés externos de CCdM, están compuestos por los pacientes y sus familiares, las empresas en convenio, los proveedores, los aseguradores de salud públicos y privados (Fonasa e Isapres), el medioambiente y la comunidad en general.

“La comunidad”, incluye las instituciones de salud, los gremios y asociaciones gremiales, las instituciones de carácter social, de beneficencia y no gubernamentales (ONG), instituciones del Gobierno, autoridades y reguladores, la comunidad académica y universidades en convenio, los medios de comunicación y la comunidad local.

La Clínica se relaciona con sus grupos de interés de distintas formas para mantener abiertas las vías de comunicación y colaboración, respondiendo así a las inquietudes y requerimientos de las partes interesadas.

A continuación, se presentan las principales instancias en que CCdM participa y colabora con los grupos de interés. Algunas fueron diseñadas estratégicamente para consultar a dichos grupos sobre los aspectos materiales en el proceso del análisis de materialidad para el Reporte de Sustentabilidad de la Clínica.

Se analizaron las respuestas de los grupos de interés para entender los aspectos que son más relevantes y definir aquellos que la organización debiera considerar, debido a la alta materialidad que le otorgan los grupos de interés y la relevancia para la Clínica.

En los anexos encontrarán los principales resultados de la Encuesta de Sustentabilidad CCdM y los temas prioritarios desglosados por grupo de interés.



Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con gerencias y subgerencias; jefaturas y coordinaciones; Sindicatos; Comités Paritarios y Unidad de Experiencia CCdM • Encuesta de Sustentabilidad a colaboradores de la Clínica • Entrevistas a Gerencia General, Dirección Médica, gerentes y subgerentes CCdM • Boletín Interno, Portal de Recursos Humanos y Recursos Internos, Fondo de Pantalla (wallpaper), Informativos • Reuniones periódicas entre la Dirección y los Sindicatos CCdM • Actividades sociales para los Colaboradores CCdM y sus familias 	Comunidad Instituciones de salud; gremios y asociaciones gremiales	<ul style="list-style-type: none"> • Participación y presencia en reuniones, comisiones, eventos seminarios de asociaciones gremiales regionales • Análisis sectorial • Análisis de temas de sustentabilidad en reuniones, foros, seminarios
Médicos	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación al Consejo Técnico (Médicos Coordinadores CCdM) • Encuesta de Sustentabilidad a Médicos de la Clínica • Informativos Médicos • Estudio de Satisfacción CCdM Benchmarking cada dos años • Actividades sociales para los Médicos de la Clínica y sus familias 	ONG/ instituciones de beneficencia	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Sustentabilidad a instituciones de carácter social en alianza con la Clínica • Actividades de voluntariado y talleres CCdM • Campañas solidarias CCdM
Pacientes Pacientes y familiares de pacientes	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Sustentabilidad a Pacientes CCdM y sus familiares • Encuesta de Satisfacción • Encuesta de Derechos y Deberes • Redes Sociales CCdM (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram) y Especialista Responde • Buzón de Sugerencias y Reclamos de la Institución • Libro de Sugerencias y Reclamos disponible y a la vista • Estudio de Satisfacción CCdM - Benchmarking cada dos años • Centro de Extensión y Charlas Saludables CCdM • Talleres Educativos y Artísticos para pacientes CCdM y sus familias, además de celebraciones de festividades 	Gobierno local y reguladores	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la página web del Ministerio de Salud, Superintendencia de Salud, Secretaria Regional Ministerial de Salud Región de Valparaíso y Municipalidad de Viña del Mar
Empresas en convenio	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Sustentabilidad a empresas en convenio CCdM • Reuniones periódicas • Informes a las empresas en convenio CCdM 	Comunidad académica	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Sustentabilidad a universidades en convenio con la Clínica • Proyectos colaborativos con universidades en convenio con la Clínica • Reuniones periódicas con universidades en convenio con la Clínica
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Sustentabilidad a Proveedores CCdM • Reuniones periódicas • Renovación de contratos e inclusión de cláusulas nuevas sobre el Modelo de Prevención de Delitos de la Clínica 	Comunidad local	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Sustentabilidad en Redes Sociales CCdM y en la página web de la institución www.ccdm.cl • Programas sociales, actividades de voluntariado CCdM • Centro de Extensión y Charlas Saludables CCdM • Redes Sociales CCdM (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram)
		Aseguradores	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Sustentabilidad a Isapres y Fonasa • Reuniones periódicas
		Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Sustentabilidad a Accionistas • Reuniones periódicas con el Directorio • Memoria Anual Banmédica
		Medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades e iniciativas en beneficio del medioambiente

Alcance del Reporte

Proceso de Definición del Contenido (G4-18)

El proceso se desarrolló en cuatro etapas sucesivas: **Identificación** de los aspectos relevantes; **Priorización** de los aspectos materiales, definición del alcance y los indicadores a reportar; **Validación** de los aspectos materiales y finalmente la **Revisión** del contenido en preparación para el siguiente ciclo del reporte. El primer Reporte de Sustentabilidad de Clínica Ciudad del Mar, contempla el periodo del 1 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2015.

Etapa

1

Identificación

Se realizó la identificación de los temas de mayor relevancia para la Clínica, a través de entrevistas; reuniones; encuestas; análisis sectorial de empresas nacionales e internacionales del sector de salud; revisión de los marcos de gestión de referencia de Global Reporting Initiative (GRI 4) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB); revisión de prensa en relación a la Clínica; revisión de las páginas web oficiales de los reguladores y autoridades locales (Ministerio de Salud, Superintendencia de Salud, Secretaría Regional Ministerial (Seremi) de Salud Región de Valparaíso y Municipalidad de Viña del Mar), además de la revisión de temas tratados en relación a la sustentabilidad en la industria de la salud en reuniones, foros y conferencias.

Etapa

2

Priorización de los temas 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 los 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. En la priorización, se analizaron e identificaron aquellos aspectos que pudiesen generar mayor impacto a la institución, junto con evaluar la importancia y gravedad de éstos y la probabilidad de que pudiesen generar riesgos u oportunidades para la organización.

Para cada aspecto material, se determinó la cobertura y los indicadores a reportar.

Etapa

3

Validación

Los aspectos materiales fueron consensuados en la Comisión de Reporte y validados por el Gerente General y Director Médico CCdM.

Etapa

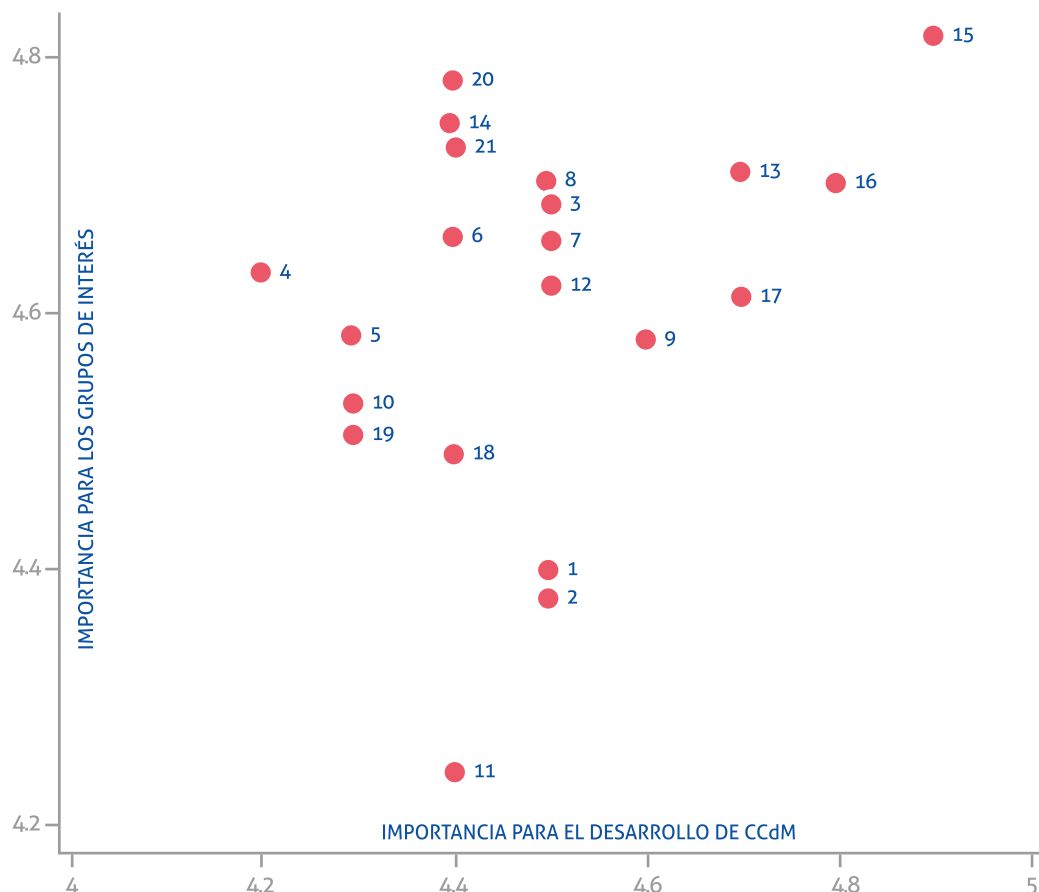
4

Revisión

Finalmente, a partir de la publicación del presente Reporte de Sustentabilidad, se abre un proceso de revisión de los contenidos, que contará con la participación de los grupos de interés y dirección de Clínica Ciudad del Mar, en la preparación para el siguiente ciclo del reporte.

Matriz de Materialidad (G4-19) (G4-20) (G4-27)

Nº	ASPECTOS
1	Presencia en el mercado laboral
2	Prácticas con proveedores
3	Gestión de residuos y reciclaje
4	Agua
5	Energía
6	Cumplimiento regulatorio medioambiental
7	Relación de la Clínica con su personal
8	Salud y seguridad en el trabajo
9	Capacitación / Educación
10	Diversidad e igualdad de oportunidades
11	Apoyo a la comunidad
12	Lucha contra la corrupción
13	Satisfacción de los pacientes
14	Confidencialidad y resguardo de los pacientes
15	Calidad y seguridad de la atención de salud
16	Tecnología en la medicina
17	Atracción y retención de talento humano
18	Investigación y desarrollo
19	Promoción de la cultura educativa y preventiva
20	Control de enfermedades contagiosas
21	Gestión y seguridad de medicamentos



De todos los aspectos considerados en el análisis de materialidad, se analizaron 44 y se determinó que 21 son materiales a la organización. El presente reporte refleja los enfoques de gestión y los indicadores de los aspectos considerados prioritarios

*Los aspectos analizados en su totalidad se encuentran en los anexos, junto con los principales resultados de la Encuesta de Sustentabilidad CCdM.

03.

salud
en todo
momento

Principales Unidades Clínicas y Servicios de Apoyo (G4-4) (G4-9)

Clínica Ciudad del Mar es un prestador de salud de atención cerrada y de alta complejidad, compuesto por unidades clínicas y servicios de apoyo en las áreas de hospitalización y atención ambulatoria.



Unidad de Urgencia



Unidad de Pabellón y Recuperación



Unidad Médico Quirúrgico



Unidad de Pediatría



Unidad de Obstetricia y Ginecología



Unidad de Neonatología



Unidad de Paciente Crítico Adulto



Unidad de Tratamiento Intermedio Adulto



Unidad de Paciente Crítico Pediátrico



Unidad de Paciente Crítico Neonatal



Unidad de Esterilización



Unidad de Quimioterapia



Unidad de Endoscopia



Unidad de Imagenología



Unidad de Kinesiología



Unidad de Farmacia y Abastecimiento

CENTRO MÉDICO LIBERTAD

CLÍNICA
Ciudad del Mar

El Centro Médico CCdM otorga atención abierta y cuenta con más de 180 especialistas que atienden a pacientes adultos y pediátricos. Éste dispone de más de 50 especialidades y subespecialidades médicas, cuenta con 37 box de consultas y una amplia gama de laboratorios y prestaciones ambulatorias.

180 ··· ESPECIALISTAS ··· 

50 ··· ESPECIALIDADES
y subespecialidades
médicas ··· 

37 ··· BOX
de consultas ··· 

Laboratorio de Función
Pulmonar

Salas de Procedimientos
de Cirugía Menor

Laboratorio
Neurológico

Sala de Procedimientos
de Traumatología

Laboratorio
Otorrinológico

Toma de Muestra

Laboratorio
Cardiológico

Vacunatorio

Especialidades (G4-4) (G4-9)

El Centro Médico cuenta con profesionales de las más diversas especialidades y subespecialidades para ayudar a resolver las patologías de los pacientes de manera integral:

Cardiología	Gastroenterología Infantil	Neurocirugía Infantil
Cardiología Infantil	Genética Clínica	Neurología
Cirugía de Cabeza y Cuello	Geriatría	Neurología Infantil
Cirugía de Tórax	Ginecología y Obstetricia	Nutrición
Cirugía Digestiva / Bariátrica	Ginecología Oncológica	Nutrición Infantil
Cirugía General	Ginecología Infanto-Juvenil	Nutrición y Diabetes
Cirugía Infantil	Hematología	Oftalmología
Cirugía de Mamas	Hematología Infantil	Oncología Médica
Cirugía Plástica	Infectología	Otorrinolaringología
Cirugía Vascul Periférica	Infectología Infantil	Pediatría
Cirugía Vascul	Inmunología y Alergias	Psicología Adulto
Coloproctología	Medicina Interna	Psicología Infanto-juvenil
Dermatología	Medicina Materno Fetal	Reumatología
Diabetología	Medicina Preventiva	Traumatología
Endocrinología	Nefrología	Urología
Foniatría	Neumología- Broncopulmonar	Urología Infantil
Fonoaudiología	Neumología Infantil	
Gastroenterología	Neurocirugía	

Servicios Preventivos

Los productos preventivos que ofrece la Clínica a la comunidad, contemplan la realización de exámenes y atención médica. Éstos pueden ser realizados de manera individual o bien, a través del Centro de Salud Empresa.

Los programas preventivos que Clínica Ciudad del Mar tiene a disposición de la comunidad son los siguientes:



PACK DE LA VIDA

Contempla un conjunto de exámenes que permitirán identificar en cada paciente la presencia del síndrome metabólico. Dicho pack diagnóstico puede salvar la vida, ya que permite detectar a tiempo el desarrollo de enfermedades crónicas no transmisibles y prevenirlas.



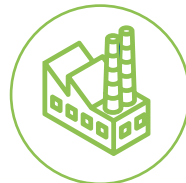
HOMBRE SANO

Este programa está pensado para hombres de 30 años en adelante que desean realizarse un chequeo integral a objeto de pesquisar oportunamente enfermedades tales como cáncer de próstata, hiperplasia benigna de próstata, anemia, hipercolesterolemia, diabetes, resistencia a la insulina, esteatosis hepática, hipertensión arterial e insuficiencia renal.



ADULTO MAYOR

Está enfocado a la detección precoz de enfermedades prevalentes en personas mayores de 65 años, como la diabetes, hiperlipidemia (principal factor de riesgo de enfermedad cardíaca y accidente cerebrovascular) e hipertensión. Además, permite descartar patologías no cardiovasculares como el cáncer de mama, osteoporosis y el cáncer de próstata.



PREVENTIVA EMPRESAS

Este programa está orientado a empresas que quieren brindar apoyo a sus colaboradores, realizándoles una amplia gama de exámenes, los cuales muchas veces son entregados por la propia empresa o bien son sugeridos por la clínica, orientados principalmente al género y grupo etario de cada empresa.



MUJER SANA

Este programa de diagnóstico precoz, creado y diseñado por médicos especialistas, permite descartar oportunamente aquellas patologías más frecuentes en la mujer, como son el cáncer de mama, cervicouterino, vesícula, anomalía de la tiroides y la osteoporosis. El detalle de los exámenes que contempla el programa, está definido según la edad de cada paciente.



CORAZÓN SALUDABLE

Consiste en una evaluación integral y personalizada que permite pesquisar oportunamente algún problema al corazón, cuyo desarrollo no presenta síntomas, donde el tomar las medidas correctivas, signifiquen mantener un corazón sano y disminuir el riesgo de desarrollar hipertensión arterial e infartos cardíacos.

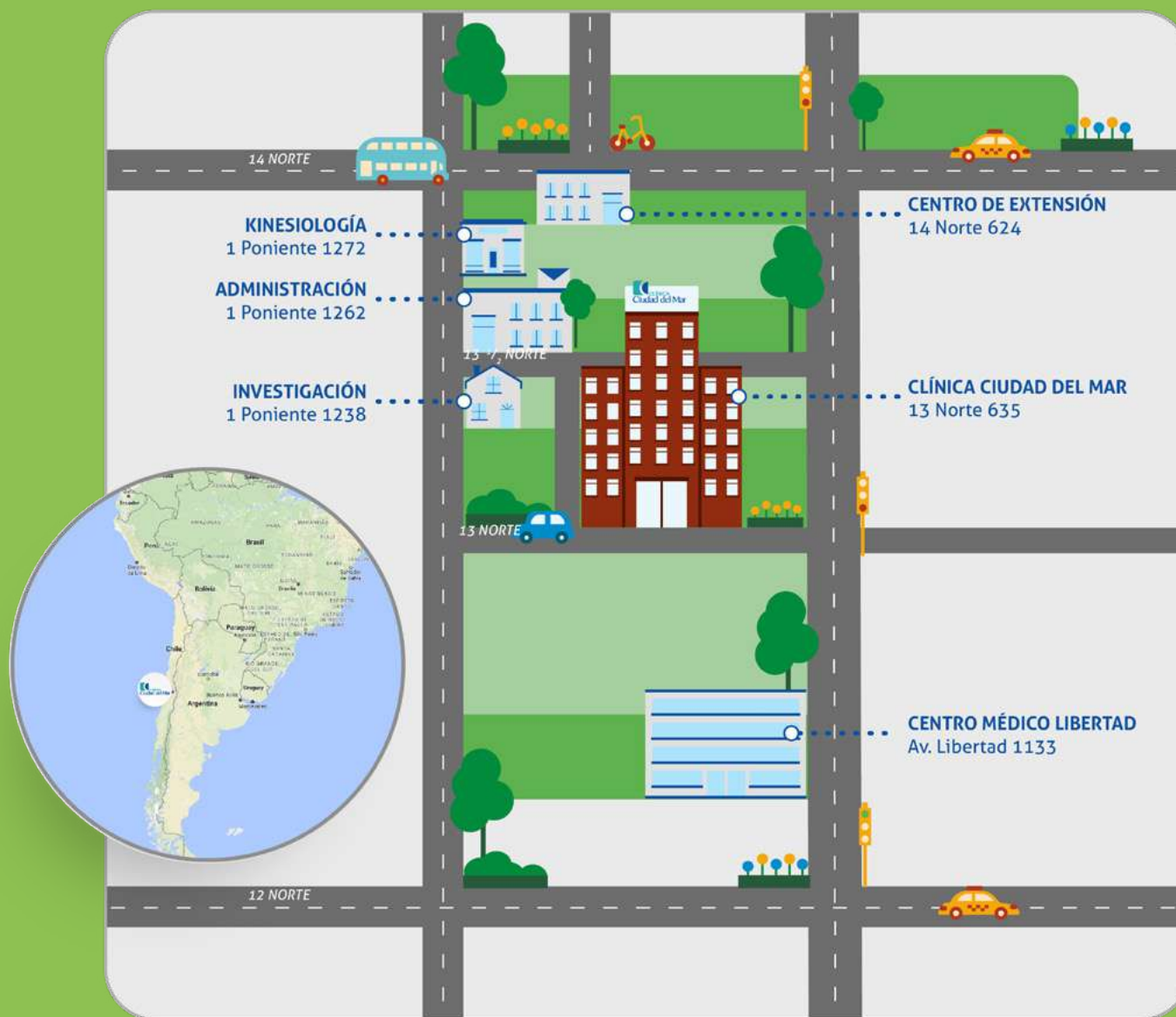


EJECUTIVO (A) SALUDABLE

Este programa está pensado en el profesional de hoy, expuesto a un número importante de factores de riesgo, debido a su acelerado ritmo de vida. Este chequeo permite pesquisar a tiempo enfermedades de alto riesgo, donde un diagnóstico oportuno es determinante para el éxito del tratamiento.

La Clínica ofrece -además- el Seguro de Salud CCdM y mantiene convenios con empresas, aportando de esta forma beneficios especiales para sus trabajadores. Durante el año 2015, fueron 40 las empresas en convenio con Clínica Ciudad del Mar.

Ubicación de Clínica Ciudad del Mar (G4-5) (G4-6)



Hitos Relevantes del Año 2015 y Cambios Significativos (G4-13)

Nuevo Centro Médico Bosques Clínica Ciudad del Mar

Como parte del plan de crecimiento CCdM y con el objetivo de lograr una mayor cobertura a nivel regional, la Clínica inició durante el año 2015 la construcción de un nuevo Centro Médico, ubicado en la zona norte de Reñaca, Viña del Mar. El funcionamiento del Centro Médico Bosques de Clínica Ciudad del Mar, está contemplado para el primer semestre del año 2017.

El inmueble contará con tres pisos y considera áreas destinadas a la toma de muestras, Unidad de Imagenología con resonancia magnética, escáner, mamógrafo, rayos X y ecógrafos, además de consultas médicas, salas de procedimientos de traumatología, función pulmonar, estética y dermatología, oftalmología, kinesiología, pabellón de yeso y dos pabellones quirúrgicos de cirugía mayor ambulatoria.

Remodelación de la Sala de Espera de Maternidad

En noviembre de 2015, finalizó la remodelación de la sala de espera de las unidades de Maternidad (Ginecología y Obstetricia) y Neonatología, ubicadas en el quinto piso de la Clínica, generando de esta forma un espacio de interacción y exhibición en torno al arte para los pacientes, colaboradores y la comunidad en general.

Con la finalidad de inaugurar la nueva sala de espera que contempla una cafetería y lanzar el nuevo programa "CCdM + Cultura", se montó una exhibición de las obras de arte, realizadas en el marco del programa de Voluntariado CCdM y el Programa de No Violencia CCdM, a través de una alianza que sostiene la Clínica con Artequin de Viña del Mar.

Adjudicación GRD

Desde abril de 2015, todos los prestadores privados de salud que licitaron voluntariamente con el Fondo Nacional de Salud (FONASA), debieron sustituir la anterior compra de días cama, por los llamados Grupos Relacionados por el Diagnóstico (GRD), mediante un proceso de licitación.

GRD, 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 esta línea, Clínica Ciudad del Mar fue una de las instituciones que logró dicha adjudicación para las Unidades de Pacientes Críticos (UPC) Adulto, Pediátrico y Neonatal. Desde agosto 2015 y hasta finalizar el año, CCdM atendió a 26 pacientes GRD.

Negociación Colectiva

Luego de haber finalizado el proceso de negociación colectiva con los sindicatos, al inicio del año 2015, se hicieron públicos a nivel interno los beneficios para los colaboradores CCdM afectados a los contratos colectivos, los cuales tendrán una duración de 36 meses, a contar del 1 de febrero de 2015 y hasta el 31 de enero de 2018.

Dicho acuerdo, contempla beneficios económicos y sociales, tales como bonos; alimentación en el casino; aguinaldos; días administrativos; seguro de vida y de salud complementario y permiso con goce de sueldo por fallecimiento de familiares, no contemplados en la ley nacional, entre otros. Varios de estos beneficios, también aplican a colaboradores no afectados al contrato colectivo, dependiendo de su tipo de contrato, antigüedad en la empresa e inscripción en el sistema de extensión de beneficios CCdM.

Modelo de Prevención de Delitos

Durante el año 2015 se implementó el Modelo de Prevención de Delitos (MPD), acompañado de un canal de denuncias. Dicha puesta en marcha contempló la capacitación de los colaboradores a través de un módulo virtual con evaluación. Además, se incorporaron cláusulas en los contratos con nuevos proveedores y socios estratégicos, y en forma de anexo, a los contratos con proveedores actuales.

Programa de No Violencia CCdM



Durante noviembre del año 2015, se lanzó la política de No Violencia y el programa "No Violencia CCdM", cuyo objetivo es contribuir a la erradicación de la violencia en todas sus dimensiones, promoviendo acciones de sensibilización, prevención y contención, con la finalidad de mantener relaciones saludables, tanto al interior de la organización como fuera de ésta.

El programa cuenta con siete monitoras CCdM certificadas en Violencia de Género por el Servicio Nacional de la Mujer, (Sernam), quienes contienen y apoyan a las personas afectadas por algún tipo de violencia, además de realizar acciones de prevención y educación al interior de la Clínica.

Premios y Reconocimientos

Clínica Ciudad del Mar

2010

Acreditación otorgada por la Superintendencia de Salud

2013

Premio de **Responsabilidad Social Empresarial** otorgado por la Cámara Regional del Comercio de Valparaíso (CRCP)

2014

Reacreditación otorgada por la Superintendencia de Salud

2015

Premio **Empresa más Colaboradora** otorgado por **Artequin Viña del Mar**

Colaboradores y Médicos

2014

Premio Mujer Destacada 2014 otorgado por la Ilustre Municipalidad Viña del Mar a **Leslie Montecino**, supervisora del Call Center CCdM, en la categoría de Defensa de los Derechos de la Mujer.

2015

Premio otorgado por la Fundación Banmédica, en la categoría Internacional, al **Dr. Guido Schiappacasse**, Médico Internista y Oncólogo CCdM, por el trabajo "Terapia multimodal en la fatiga oncológica: estudio prospectivo, doble ciego, con asignación aleatoria fase 3".

2015

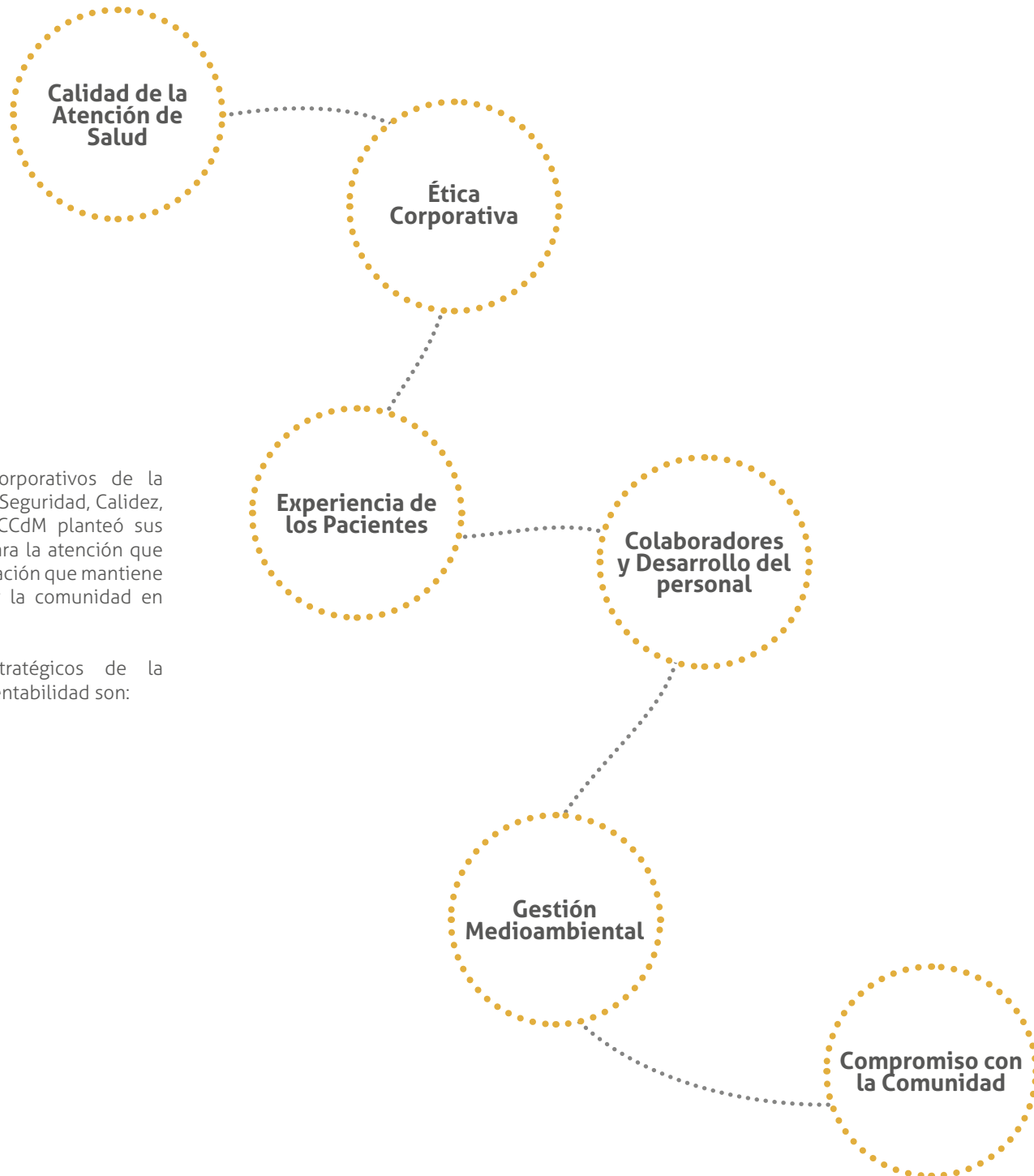
Sociedad Chilena de Obstetricia y Ginecología (SOCHOG) premia al **Dr. Aníbal Scarella**, Gineco-Obstetra CCdM por el "**Mejor vídeo de Cirugía Ginecológica 2015**" en el marco del XXXV Congreso que organiza esta sociedad.

2015

Premio Mujer Destacada 2015 otorgado por la Ilustre Municipalidad Viña del Mar a **Cecilia Collao Veas**, colaboradora del Call Center CCdM, en la categoría Espíritu de Superación.

04.

lineamientos
estratégicos
y cultura
organizacional



A partir de los Valores Corporativos de la institución: Responsabilidad, Seguridad, Calidez, Originalidad y Honestidad, CCdM planteó sus lineamientos como clínica para la atención que brinda a sus pacientes y la relación que mantiene con los grupos de interés y la comunidad en general.

Los principales focos estratégicos de la institución en torno a la sustentabilidad son:

Misión Visión y Valores Corporativos

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 Corporativos (G-4-56)

Los valores corporativos son los juicios éticos que conducen a todos los que trabajan en Clínica Ciudad del Mar:

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

Nos relacionamos con cordialidad, cercanía 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.



Programa de RSE

Desde el año 2012 CCdM cuenta con un programa de Responsabilidad Social, el cual se sustenta en cinco pilares: colaboradores, pacientes, proveedores, comunidad y medio ambiente.

Política de RSE

Clínica Ciudad del Mar, preocupada por 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, la institución 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.



Tamaño y Propiedad

Número de colaboradores (empleados contratados)*	595
Estado de resultados Ventas devengadas	\$24.058.696.601
Estado de situación Activos totales	\$28.845.762.353
Patrimonio	\$12.013.205.212
Accionistas efectivos	SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, NO COTIZA EN BOLSA
Propiedad de Clínica Ciudad del Mar	CLÍNICA CIUDAD DEL MAR S.A. PERTENECE EN 99,9999% A INVERSIONES CLÍNICAS SANTA MARÍA, EMPRESA DEL GRUPO EMPRESAS BANMÉDICA, Y PERTENECE EN 0,0001% A BANMÉDICA S.A. CLÍNICA CIUDAD DEL MAR ES DUEÑO DE 99,99% DE SERVICIOS MÉDICOS CIUDAD DEL MAR, Y EL OTRO 0,01% PERTENECE A LA SOCIEDAD SADEM (SOCIEDAD DE GRUPO EMPRESAS BANMÉDICA)

Fuentes: Gerencia de Gestión de Personas; Departamento de Administración y Finanzas (G4-9) (G4-7) (G4-17)

(*) Dentro del número de colaboradores están considerados los colaboradores del rol privado

Gobierno Corporativo (G4-34)

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

Administración de Banmédica S.A.

Alejandro Danús Chirighin
GERENTE GENERAL*
 Ingeniero Comercial

Carolina Celis Fica
GERENTE CONTRALOR
 Contador Auditor

Eduardo Urrutia Hewstone
GERENTE DESARROLLO
 Ingeniero Comercial

Javier Eguiguren Tagle
GERENTE DE FINANZAS
 Ingeniero Comercial

Ana María Rubio Lagos
ASESORA LEGAL
 Abogado

Directorio Clínica Ciudad del Mar

Alejandro Danús Chirighin
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
desde el 28 de agosto de 2015
 Ingeniero Comercial

Pedro Navarrete Izarnótegui
DIRECTOR
 Ingeniero Comercial

Arturo Però Costabal
DIRECTOR
 Ingeniero Comercial

Mario Rivas Salinas
DIRECTOR
 Ingeniero Comercial

Eduardo Urrutia Hewstone
DIRECTOR
 Ingeniero Comercial

*BANMÉDICA S.A. cambió de Gerente General durante el 2015, ocasión en la que el ex Gerente General, Carlos Kubick Castro, dejó su cargo, mientras que Mario Rivas Salinas, asumió como Gerente General en forma interina entre los días 2 de abril al 27 de agosto de 2015. Posteriormente, el Directorio designó a Alejandro Danús Chirighin como Gerente General de Banmédica S.A. Haciéndose efectivo dicho nombramiento el 28 de agosto de 2015.

Dirección de Clínica Ciudad del Mar

Clínica Ciudad del Mar estuvo liderada el 2015 por la Gerente General, Elizabeth Frese Bruno, quien asumió dicho cargo el año 2005, y el Director Médico, Dr. Patricio Weitz Salazar, quien se incorporó a la dirección de la Clínica durante el año 2011.

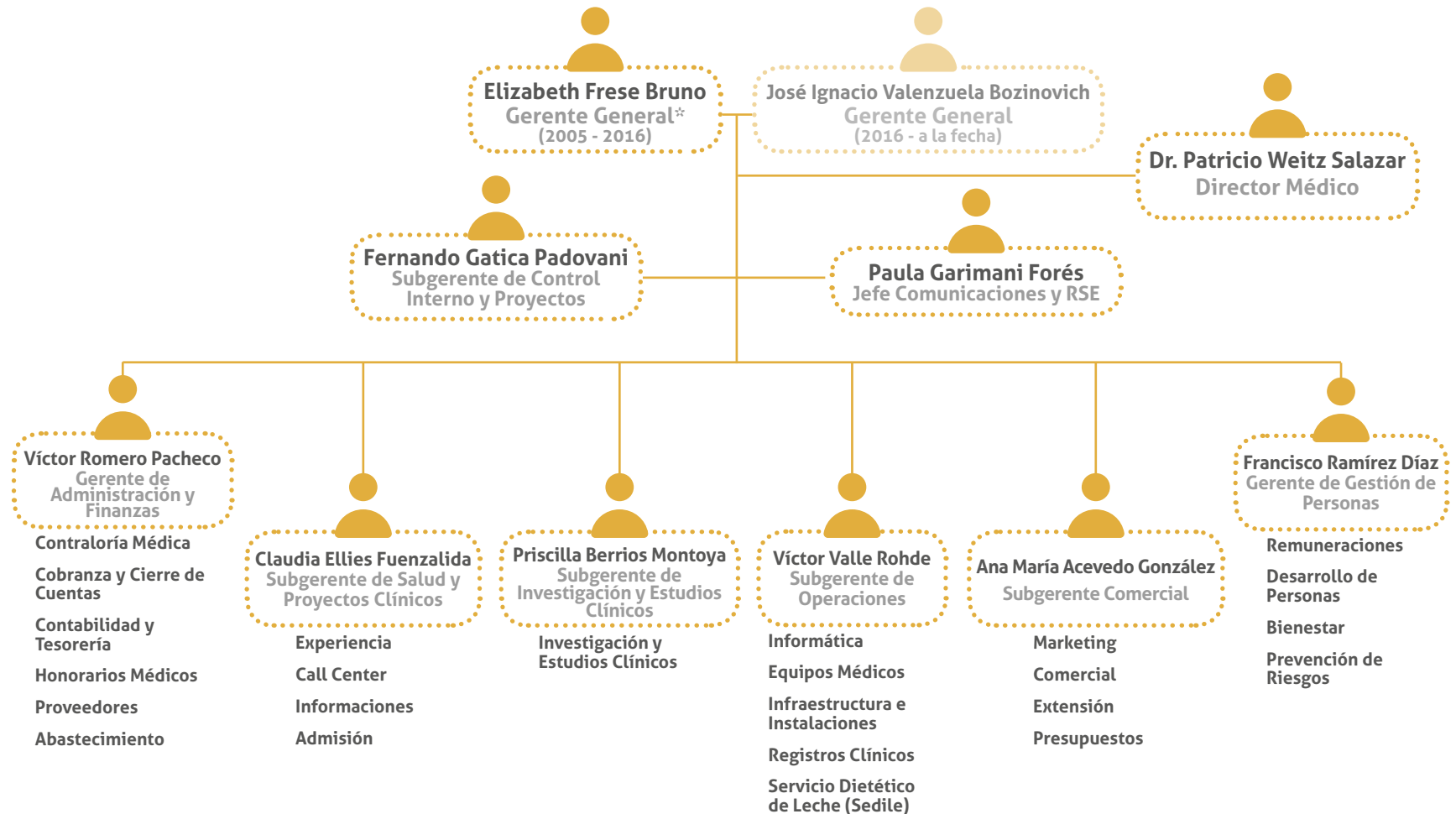
Elizabeth Frese, es Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y Matrona, con un MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez. Cuenta con una destacada trayectoria en puestos gerenciales en empresas relacionadas al rubro de la salud.

El objetivo de la Gerencia General CCdM, es gestionar el desarrollo estratégico

y sustentable de la Clínica y de todos sus colaboradores, en un ambiente ético y valórico, agregando valor a todos los grupos de interés de Clínica Ciudad del Mar y Empresas Banmédica.

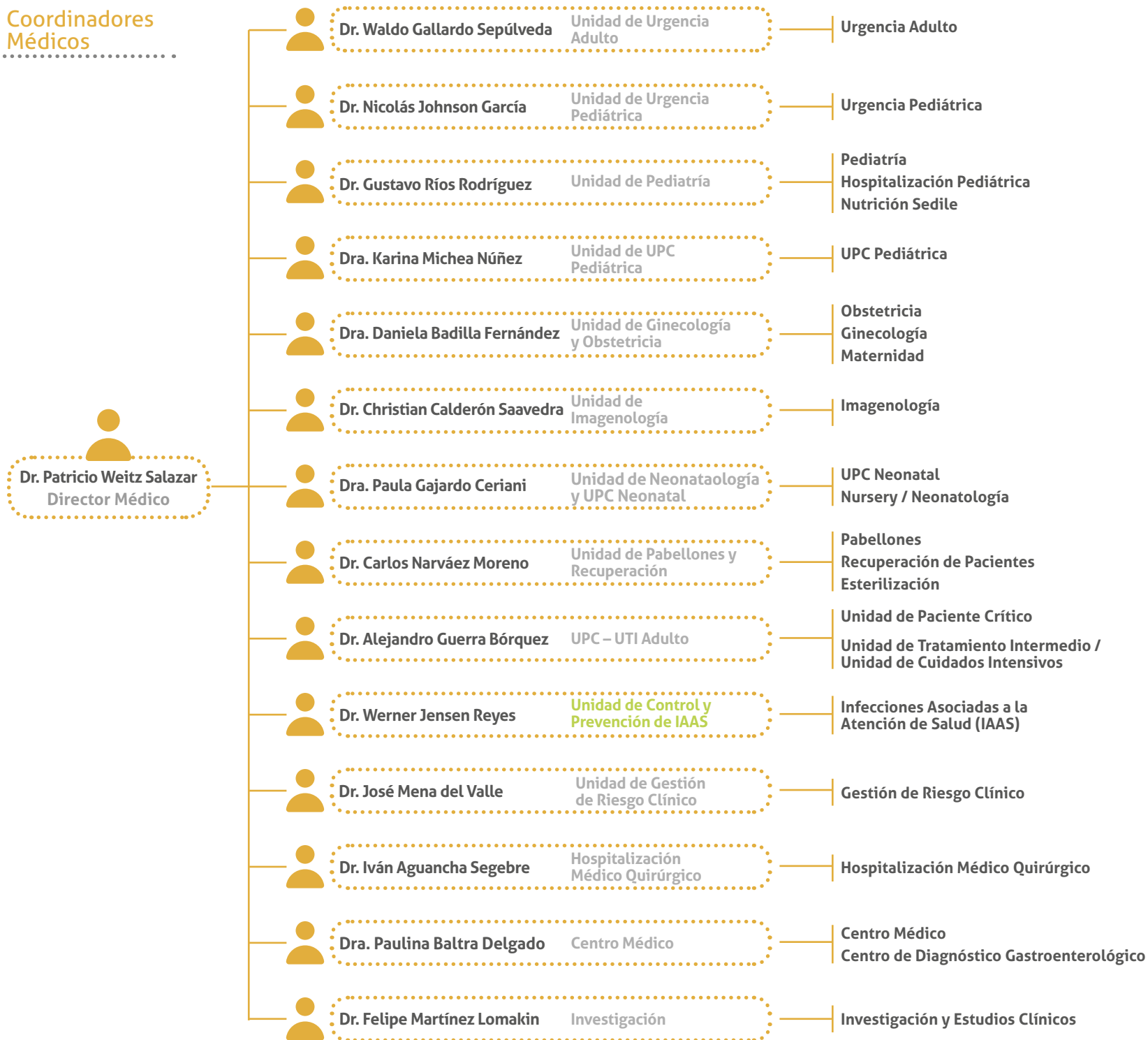
Dr. Patricio Weitz, es Médico Cirujano, especialista en Medicina Nuclear, con una vasta carrera a nivel regional.

El objetivo de la Dirección Médica CCdM, es proporcionar a las distintas unidades clínicas las orientaciones de carácter médico-clínico para brindar una atención segura y de calidad, junto con velar por el cumplimiento de las prácticas médicas de excelencia y éticas.



*Elizabeth Frese, Gerente General de Clínica Ciudad del Mar, dejó su cargo en abril de 2016. José Ignacio Valenzuela Bozinovich, asumió la Gerencia General el mismo mes, cargo en el que permanece a la fecha de publicación de este reporte.

Coordinadores Médicos



Ética y Transparencia (G4-56) (G4-57) (G4-58)

Clínica Ciudad del Mar sentó sus bases en los valores y ética que rigen a la institución. Por esto, a través de su memoria anual, Empresas Banmédica da cuenta de dicha gestión, presentando los avances y logros en materias corporativas y de responsabilidad social, además de transparentar la identidad de las partes que controlan la propiedad de la institución, la gestión de sus recursos financieros y su desempeño en asuntos pertinentes al negocio y en materia de responsabilidad social.

Por su parte, la Gerencia de Gestión de Personas, es responsable de informar y velar por el respeto a los derechos humanos, derechos de los trabajadores, procesos transparentes de movilidad interna e integración a la empresa.

A nivel corporativo, el holding Banmédica S.A. (Empresas Banmédica), cuenta con distintos manuales y protocolos que guían el comportamiento ético y dan cuenta de las buenas prácticas de gobierno corporativo y transparencia. Estos documentos se encuentran a disposición de todos los directores,

..... Código de Ética

El Código de Ética Corporativo, establece un marco de conducta y una guía para todos los colaboradores que se desempeñen en la matriz y filiales de Empresas Banmédica, incluida Clínica Ciudad del Mar. Lo anterior, tiene por objetivo alinear los comportamientos a los niveles de profesionalismo exigidos, ya sea en las relaciones que se establezcan de forma interna, como en sus interrelaciones con accionistas, pacientes, clientes, proveedores, comunidad, autoridades y otros actores del ámbito externo, en el cual se desenvuelven las respectivas empresas.

Por su parte, el Código de Ética específico de Clínica Ciudad del Mar, es un conjunto de criterios, normas, pautas y reglas que deben ser cumplidos por todo el personal que trabaje y preste servicios en la institución. Dicho código se ha establecido en bases sólidas. Con el tiempo este documento se ha ido adecuando a las necesidades y regularizaciones pertinentes. El objetivo de este instrumento, es resguardar, educar y orientar el actuar de los colaboradores, entregando un marco referencial que incluye los valores promulgados por la institución y el grupo de Empresas Banmédica.

En Clínica Ciudad del Mar es responsabilidad de todos y cada uno de los colaboradores leer, conocer y cumplir en forma estricta el Código de Ética. De esta forma, la institución desarrolla procesos de inducción a sus colaboradores

ejecutivos y colaboradores. Dichos manuales y políticas, también aplican para Clínica Ciudad del Mar e incluyen los siguientes documentos: Código de Ética; Manual de Prevención de Delitos, Políticas de Gobiernos Corporativos y Políticas Corporativas de: anticorrupción, donaciones, conocimiento, relación con funcionarios públicos y proveedores, además del Manual de Manejo de Información de Interés y Manual Política General de Habitualidad.

La actualización y cumplimiento de las nuevas normativas y prácticas de gobiernos corporativos, se encuentra monitoreadas por la Gerencia de Contraloría Corporativa de Empresas Banmédica.

y nuevos integrantes, en la cual reciben el Código de Ética y el Reglamento Interno.

El Código de Ética CCdM 2015, fue actualizado a fines de 2014, mientras que el Código de Ética de Empresas Banmédica, fue actualizado en 2015 para incluir cláusulas relativas al Modelo de Prevención de Delitos.

Para fomentar una cultura basada en la ética y detectar posibles casos de falta de ética o incumplimientos del Código, CCdM ha establecido un sistema confidencial de denuncias. El procedimiento de Denuncias de Conductas Impropias respeta los derechos de sus colaboradores y resguarda su integridad y confidencialidad. Dicho sistema está a cargo de la Gerencia de Gestión de Personas.

Modelo de Prevención de Delitos

En el año 2015, se implementó el 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 y cohecho a funcionario público nacional y extranjero. El manual del MPD es de conocimiento generalizado y está disponible en la intranet institucional.

El MPD implementado en CCdM, corresponde y se ajusta a la forma en que se ha organizado el Grupo Banmédica y a los lineamientos otorgados por su directorio, para prevenir que su estructura jurídica sea utilizada para cometer los delitos mencionados anteriormente, así como todos aquellos que dan origen o son hechos precedentes a la figura de lavado de activos.

Cabe señalar que el MPD incluye las conductas que, si bien pudiesen no constituir un delito, son calificadas como éticamente intolerables por parte de Empresas Banmédica y Clínica Ciudad del Mar.

En el 2015, se informó a la gran mayoría de colaboradores CCdM sobre el MPD a través de la entrega de folletos con información relevante, alcanzando una cobertura del 76% respecto del total de colaboradores. De igual forma, se implementó una capacitación sobre el MPD a través de una plataforma e-learning, dirigido a los colaboradores de la institución, la cual tuvo una cobertura del 27% de la dotación total.

Capacitación y Entrega de Información a Colaboradores* sobre el MPD 2015

	Informados	Capacitados
Gerentes, Subgerentes	100% (9)	100% (9)
Jefaturas, Coordinadores, Supervisores, Encargados	88% (50)	51% (29)
Médicos, Profesionales, Enfermera, Tecnólogos, Matronas	66% (83)	18% (23)
Técnicos y Auxiliares del Área Clínica y Administrativa	73% (193)	15% (39)
Administrativos y Recepcionistas	86% (120)	44% (62)
Total General	76% (455)	27% (162)
Directorio CCdM	100% (5)	100% (5)

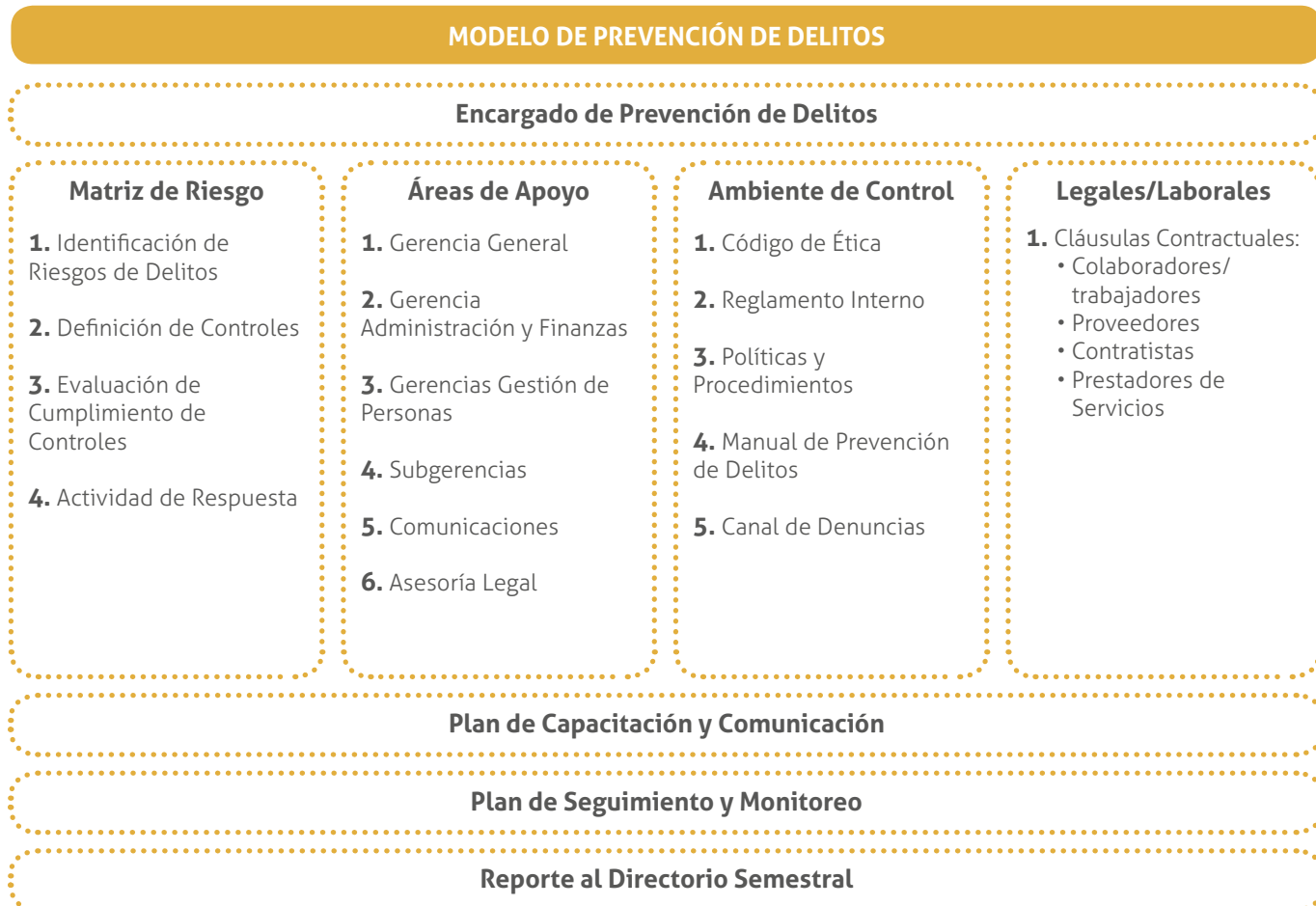
Fuente: Departamento de Control Interno (G4-SO4)

(*Dentro del número de personas contratadas directamente están considerados los colaboradores del rol privado)

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 de la Clínica.

El Modelo de Prevención de Delitos establece la operatividad de las diversas actividades de prevención y mitigación de los potenciales riesgos de comisión

de delitos a los que Clínica Ciudad del Mar pudiese estar expuesta. Además, para no incurrir en conflictos de interés, es deber de los colaboradores declarar cualquier tipo de vínculo con otro colaborador, proveedor y/o persona expuesta políticamente.





Como parte del MPD, se implementó un canal de denuncias corporativo y local en Clínica Ciudad del Mar. Éstos actúan como sistemas de denuncias anónimas, permitiendo investigar y gestionar las denuncias correspondientes.

El canal de denuncias es una herramienta que permite a los clientes, proveedores, prestadores de servicio, accionistas, ejecutivos, directores y otras terceras partes interesadas, comunicar directamente sus inquietudes respecto de cualquier circunstancia que crean necesario revisar, relacionada a una irregularidad o incumplimiento de las políticas internas, incluyendo el incumplimiento del MPD o posible comisión de cualquier acto ilícito.

La Encargada de Prevención de Delitos (EPD) del Grupo Banmédica y sus filiales, es Carolina Celis F. En Clínica Ciudad del Mar, el Subgerente de Control Interno, Fernando Gatica, es quien coordina con la EPD y gestiona la implementación del MPD en la Clínica.

Es importante señalar que las denuncias se pueden realizar través de correo electrónico a: denuncias20393@banmedica.cl o denuncias20393@ccdm.cl, o a través de correo certificado o entrevistas personales que sean previamente

solicitadas a la Encargada de Prevención de Delitos. Dichas denuncias se pueden presentar de forma anónima, incluyendo los antecedentes en los que se basa la denuncia para poder llevar a cabo una investigación sobre el asunto en cuestión.

El Encargado de Prevención de Delitos, investigará la denuncia de manera confidencial, manteniendo en reserva tanto los hechos denunciados, como la identidad del denunciante y del denunciado, permitiéndose sólo la divulgación de aquellos datos necesarios para llevar a cabo las acciones que la investigación requiera.

El manual y sus antecedentes, se encuentran publicados en la página web de la Clínica:

<http://www.ccdm.cl/nuestra-clinica/modelo-de-prevencion-de-delitos/>

Principales Comités de Trabajo (G4-34) (G4-56)

Comité de Ética Asistencial

El Comité de Ética Asistencial, analiza dilemas éticos clínicos que surgen en el ejercicio de la práctica médica y sus posibles alternativas de abordaje, considerando los valores implicados y emitiendo finalmente una sugerencia que resguarde el bienestar de los pacientes como primera prioridad, y luego la del equipo de salud, aportando fundamentos éticos que contribuyan a una decisión médica adecuada.

Comité de Factibilidad

El Comité de Factibilidad dedica su actividad a evaluar la existencia de condiciones físicas, humanas, técnicas y de infraestructura, que permitan el desarrollo de proyectos de investigación científica. Es su misión el entregar al Director Médico todas las herramientas necesarias para tomar una decisión respecto al desarrollo de estos proyectos, resguardando la seguridad tanto de los pacientes como del personal de Clínica Ciudad del Mar.

Comité Oncológico

El Comité Oncológico se conformó en agosto de 2014, está compuesto por médicos de distintas especialidades y tiene como objetivo analizar caso a caso los distintos tipos de cáncer que pudiesen padecer los pacientes, acordando de esta forma, los mejores y más apropiados tratamientos y terapias, en base a la situación particular de cada paciente. El comité multidisciplinario se reúne semanalmente para analizar y discutir los antecedentes clínicos, considerando la complejidad de cada tipo de cáncer.

Comité de Mortalidad

El Comité de Mortalidad tiene por objetivo recopilar los antecedentes y analizar cada una de las muertes maternas, fetales, neonatales e infantiles ocurridas dentro de la institución, para determinar de forma objetiva posibles causas y problemas que pudiesen estar asociados a la atención de salud, a fin de implementar las medidas que correspondan.

Comité de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud

El Comité de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS), está a cargo de ejecutar todas aquellas actividades destinadas a prevenir las infecciones relacionadas 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. A lo anterior, se suma su participación en la selección de insumos y definición de los criterios técnicos ante una emergencia relacionada con enfermedades transmisibles.

Comité de Farmacia

El Comité de Farmacia, es un organismo asesor de la Dirección Médica cuya misión es orientar en materias relativas al uso y manejo de medicamentos e insumos terapéuticos, necesarios para la atención en salud.

Comité de Re operaciones Quirúrgicas No Programadas

El Comité de Re operaciones Quirúrgicas No Programadas, tiene como objetivo identificar y analizar las causas más frecuentes de re operaciones no programadas en las distintas unidades quirúrgicas, además de retroalimentar a los equipos quirúrgicos sobre las causas identificadas y su análisis, como una instancia para mejorar la práctica y técnicas utilizadas.

Comité de Riesgos Psicosociales

El primer Comité de Riesgos Psicosociales, se conformó en septiembre del 2015, en el marco de la implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, exigido por el Ministerio de Salud, con representantes del área de Gestión de Personas. El comité se desarrolló principalmente en el ámbito de la autoevaluación del personal, utilizando el cuestionario SUSESO ISTAS 21, el cual permite la identificación de factores de riesgos presentes en el trabajo y en el desarrollo de las medidas, con el objetivo de restablecer un ambiente de trabajo óptimo desde el punto de vista de la salud mental a los colaboradores.

Uno de los desafíos para el año 2016, es expandir el comité para abarcar más unidades CCdM, las cuales se encargarán de evaluar los resultados del segundo cuestionario y así actuar de manera localizada.

Gestión de Proveedores

Cadena de Suministro (G4-12)

Clínica Ciudad del Mar cuenta 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. Durante el 2015, se trabajó con un total de 560 proveedores, de los cuales el 90% pertenecen a proveedores de suministros de fármacos e insumos. De la totalidad de estos proveedores, el 86% (484) son proveedores del mercado nacional y 14% (76) pertenecen al mercado internacional, que en algunos casos cuentan con sucursales en el país.

Durante el año 2015, se canceló un valor aproximado de \$11.563.527.921 a los proveedores CCdM. De esa cifra, el 59% corresponde a pagos a proveedores regionales y nacionales, apoyando de esta forma el desarrollo y empleo local y nacional.

Prácticas con Proveedores

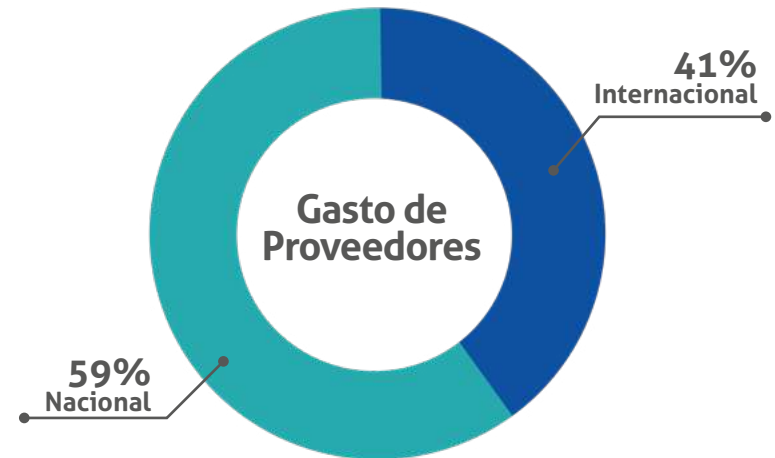
La gestión de proveedores es importante para el desarrollo del negocio. Éstos son los responsables de contar con el flujo de bienes y servicios para el funcionamiento de la empresa. Clínica Ciudad del Mar mantiene contacto permanente con sus proveedores para asegurar el correcto abastecimiento de las distintas unidades. Esto implica -desde el ámbito financiero- la continua gestión para que el pago se realice de forma oportuna.

De acuerdo a los protocolos internos de compras de bienes y servicios, la Clínica 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

ÓRDENES DE COMPRA

Según lo establecido en el Modelo de Prevención de Delitos CCdM, se completa el formulario de "Debida Diligencia" para cada nuevo proveedor, instancia donde se evalúa si éste tiene o está involucrado en alguna situación comprometedora de aspecto legal, financiero o de incumplimiento de obligaciones como proveedor.



Fuente: Departamento de Administración y Finanzas (G4-EC9)

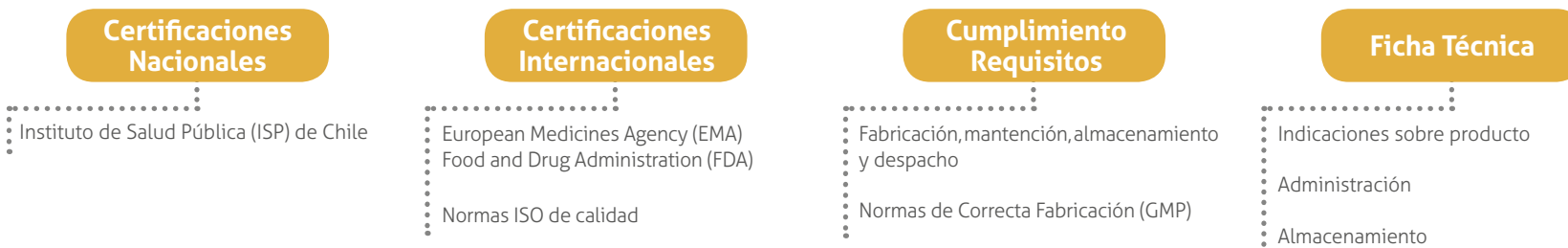
Los criterios de la Debida Diligencia se establecen en función del riesgo asociado a cada grupo de clientes y/o proveedores. Lo anterior en el marco de la ley 20.393, relacionada a la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a funcionario público nacional o extranjero.

En el 2015, se inició la incorporación de cláusulas, obligaciones y prohibiciones, incluyendo anexos a los contratos con actuales y nuevos proveedores o prestadores de servicios. Una de las cláusulas hace referencia a la confidencialidad y reserva que emana de la ley sobre protección de datos personales.

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. Lo anterior es esencial para asegurar que los proveedores cubran las necesidades inmediatas y así, aprovechar las oportunidades de mejora en el valor y el desempeño durante la permanencia del contrato. Los mecanismos que se realizan para la gestión de proveedores son reportes de flujo, actividad mensual de proveedores, venta y compras generales.

Gestión y Seguridad de Medicamentos

En Clínica Ciudad del Mar, la gestión para la compra de medicamentos se ejecuta sólo si los laboratorios proveedores cumplen con los requisitos mínimos, presentados a continuación:



Flujo Gestión y Seguridad de Medicamentos



Durante el año 2015, se registró el cumplimiento del 100% de los protocolos de certificación de calidad, según los protocolos definidos para la acreditación.

En cuanto a la gestión de medicamentos controlados (estupefacientes y psicotrópicos), ésta se realiza de forma diaria bajo las directrices de la guía ministerial para la gestión de dichos medicamentos, con inventarios semanales y conteos diarios en cada entrega de turno. Se resguardan bajo llave y, al igual que los otros medicamentos, se asegura el almacenamiento y dispensación oportuna.

En CCdM el stock de medicamentos se gestiona de forma diaria, obteniendo la información respecto a la cantidad de productos desde el sistema informático de la Clínica. Los medicamentos ingresan en una tabla de análisis de compra, que contiene datos de stock crítico de cada producto, precio, proveedor, código y descripción. A partir de la cifra obtenida, se gestionan las compras pertinentes.

Investigación y Desarrollo

Con el objetivo de promover el desarrollo y la investigación en salud dentro de la región, durante el año 2014 Clínica Ciudad del Mar creó la Subgerencia de Investigación y Estudios Clínicos, cuyo objetivo es incentivar a los colaboradores y médicos a generar proyectos de investigación, potenciar y gestionar alianzas estratégicas de cooperación con otras instituciones, además de coordinar, evaluar y realizar seguimiento a los diferentes estudios que se efectúan en la Clínica.

Cada propuesta se analiza bajo el asesoramiento de un Comité de Factibilidad multidisciplinario, quienes se encargan de la evaluación del valor científico, aporte y beneficios a la sociedad de cada posible estudio.

Es importante señalar que Clínica Ciudad del Mar mantiene un convenio marco con los programas y niveles de pre y postgrado de la Universidad de Valparaíso, vigente desde el año 2010, y con la Universidad Técnica Federico Santa María, desde el año 2014. Lo anterior tiene por objetivo impulsar la investigación de procedimientos clínicos y aplicación de nuevas tecnologías, además de acercar proyectos universitarios a la salud, generando una colaboración mutua.

Durante el año 2015, se realizaron 11 proyectos de investigación*. Tres de ellos fueron liderados por la Dra. Viviana Lezana, Neumóloga CCdM, cuatro por el Dr. Manuel Barros, Neumólogo CCdM. Cuatro estudios adicionales estuvieron liderados por dos estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Andrés Bello, una estudiante de postgrado de la Universidad de Chile y una profesora investigadora de la Universidad de Valparaíso.

Líneas de Trabajo

Investigaciones científicas provenientes de investigadores CCdM

Investigaciones científicas provenientes de investigadores CCdM con la colaboración de investigadores de instituciones universitarias

Investigaciones científicas realizadas por investigadores CCdM con compañías farmacéuticas

Estudiantes pertenecientes a las distintas universidades del país que realizan sus tesis o proyectos de investigación en Clínica Ciudad del Mar

Investigador	Área Clínica	Tipo	Condición	Institución
Dra. Viviana Lezana	Neumología	Farmacéutico	Asma	CCdM
Dra. Viviana Lezana	Neumología	Farmacéutico	Asma	CCdM
Dra. Viviana Lezana	Neumología	Farmacéutico	Asma	CCdM
Dr. Manuel Barros	Neumología	Farmacéutico	Asma	CCdM
Dr. Manuel Barros	Neumología	Farmacéutico	Asma Severa	CCdM
Dr. Manuel Barros	Neumología	Farmacéutico	Asma Severa	CCdM
Dr. Manuel Barros	Neumología	Farmacéutico	Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica	CCdM
Paula González, Leonardo Musante (Estudiantes de pregrado)	Odontología	Universitario	Boca/Estómago (Helicobacter Pylori)	Universidad Andrés Bello
Paulina López (Investigadora responsable)	Obstetricia & Puericultura	Universitario	Parto Prematuro	Universidad de Valparaíso
Paulina López (Investigadora responsable)	Obstetricia & Puericultura	Universitario	Parto Prematuro	Universidad de Valparaíso
Paulina Ibacache (Estudiante de postgrado)	Kinesiología	Universitario	Condición Física/Cirugía Bariátrica	Universidad de Chile

Fuente: Área de Investigación y Estudios Clínicos

*Seis proyectos finalizaron el mismo año, mientras que cinco se extendieron al año subsiguiente

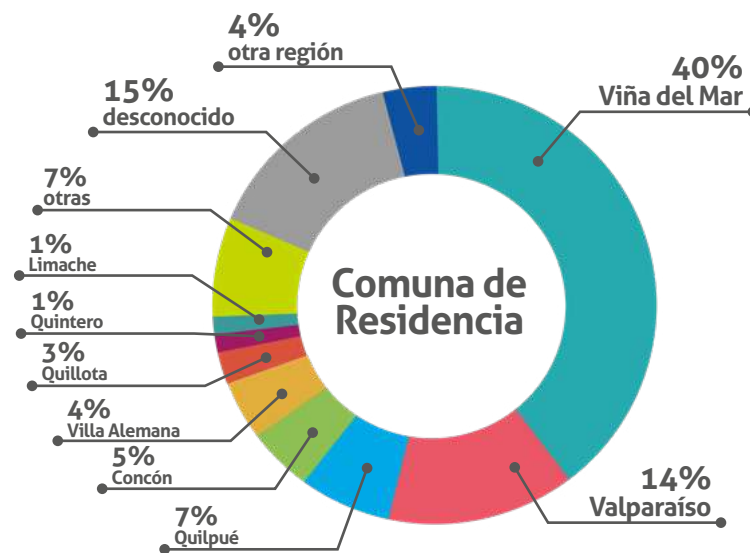
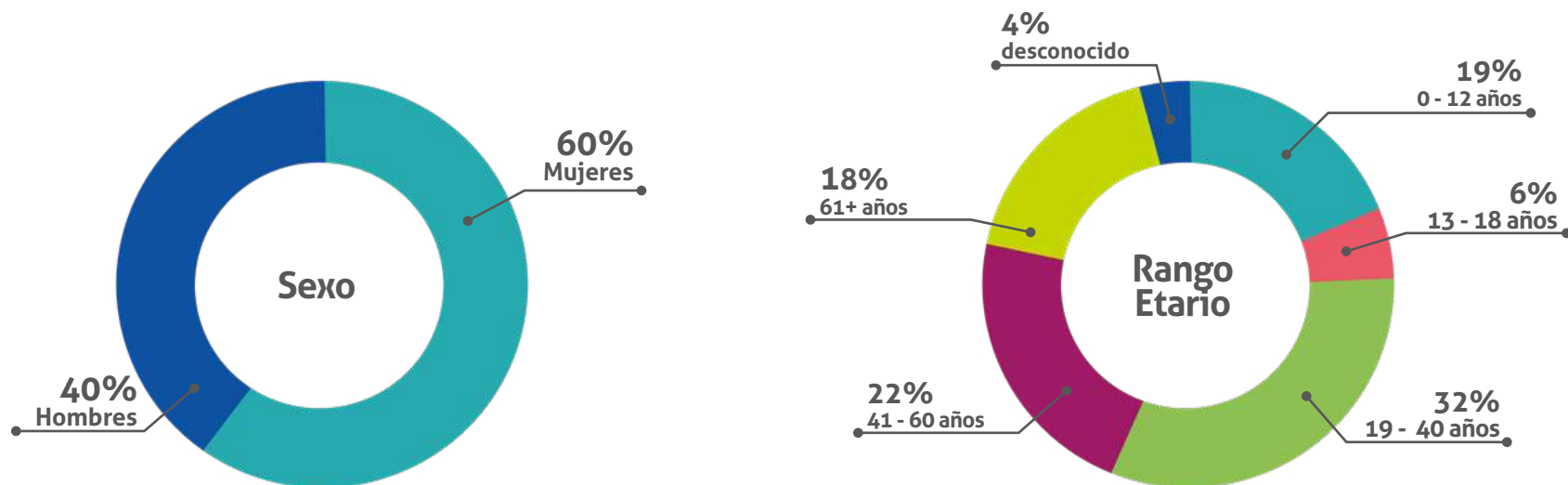
05.

pacientes

Perfil de los Pacientes (G4-8)

Durante el año 2015, gran cantidad de pacientes se atendieron en el Centro Médico CCdM, cuyas prestaciones son de carácter ambulatorio y/o en las dependencias de la propia Clínica, la cual cuenta con áreas de hospitalización, urgencia, exámenes y procedimientos.



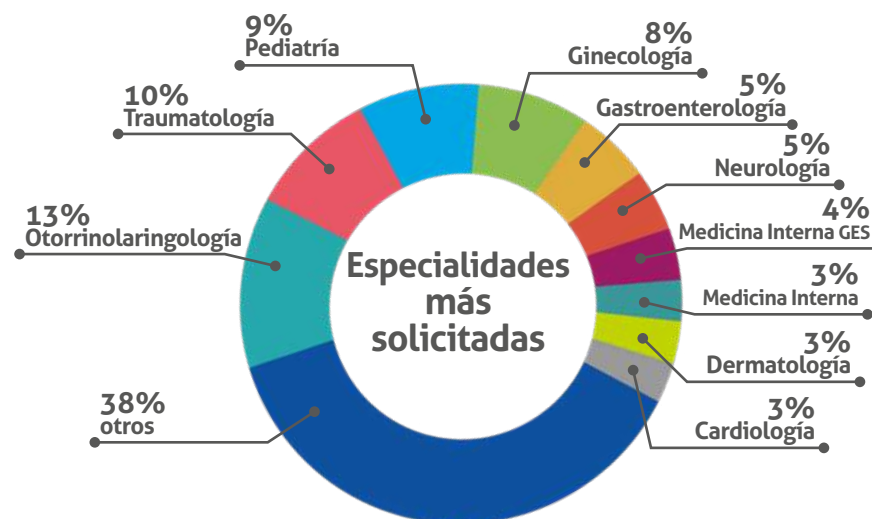
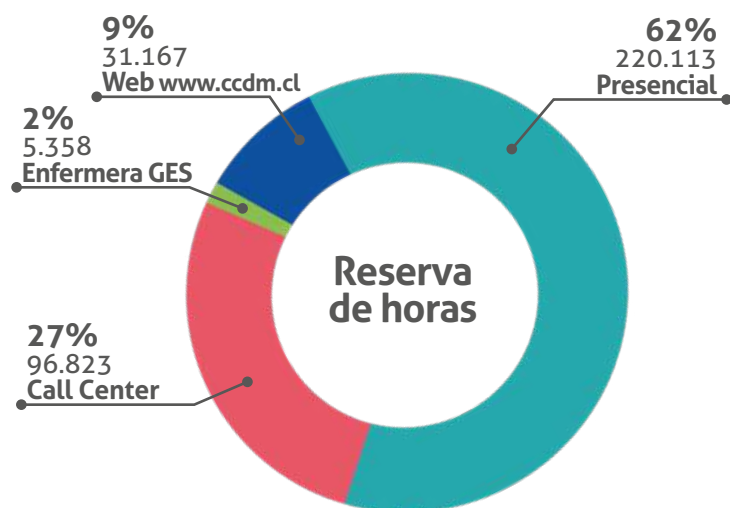


Otras regiones — 4031 pacientes
 Extranjeros — 380 pacientes

Fuente: Área de Informática

Los pacientes de Clínica Ciudad del Mar cuentan con sistemas de previsión tanto públicos como privados. Por lo anterior, una fuente significativa del financiamiento de las atenciones de salud corresponden a Isapres, Fondo Nacional de Salud (Fonasa) y seguros complementarios. La mayor parte de los pacientes CCdM provienen de la región de Valparaíso (82%). Éstos residen principalmente en las comunas de Viña del Mar (40%) y Valparaíso (14%). La mayoría de los pacientes agendan sus consultas médicas presencialmente con las recepcionistas, mientras que hay otro porcentaje que reserva sus horas a través del Call Center, la página web de la institución y con la Enfermera GES.

Las Garantías Explícitas en Salud (GES), constituyen un conjunto de beneficios garantizados por Ley para las personas afiliadas a Fonasa o Isapres. Clínica Ciudad del Mar cuenta con una enfermera a cargo de agendar y recepcionar a los pacientes GES.



Fuente: Área de Informática

Enfoque en la Experiencia y Satisfacción de los Pacientes (G4-PR5)

Clínica Ciudad del Mar se preocupa por el bienestar de sus pacientes durante toda su estadía en las dependencias del Centro Médico o la Clínica. Por esta razón, la unidad de experiencia juega un rol fundamental en la organización y se preocupa de entregar una atención calidad y amena de manera integral, abordando de manera especial las sugerencias, consultas y los reclamos.

Para lo anterior, la Unidad de Experiencia cuenta con ejecutivas de atención al cliente, quienes se mantienen a disposición de los pacientes en todo momento para atender, gestionar y resolver cualquier tipo de requerimiento. Con el objetivo de responder a la confianza depositada por cada uno de los pacientes y dar cumplimiento a sus expectativas en cuanto a la atención recibida dentro de la Clínica, se realiza un levantamiento mensual del grado de satisfacción en las áreas de Hospitalización, Consultas y Procedimientos. Esto permite detectar situaciones que pudiesen afectar la entrega de un servicio satisfactorio y de calidad, realizando las mejoras correctivas a corto, mediano y largo plazo.

En el año 2015, 2.517 pacientes que recibieron atención médica en las áreas de Procedimientos, Consultas y Hospitalización, contestaron la encuesta de satisfacción. Dicha encuesta fue aplicada por Ejecutivas de la Unidad de Experiencia y Atención al Cliente, desde enero a diciembre 2015.

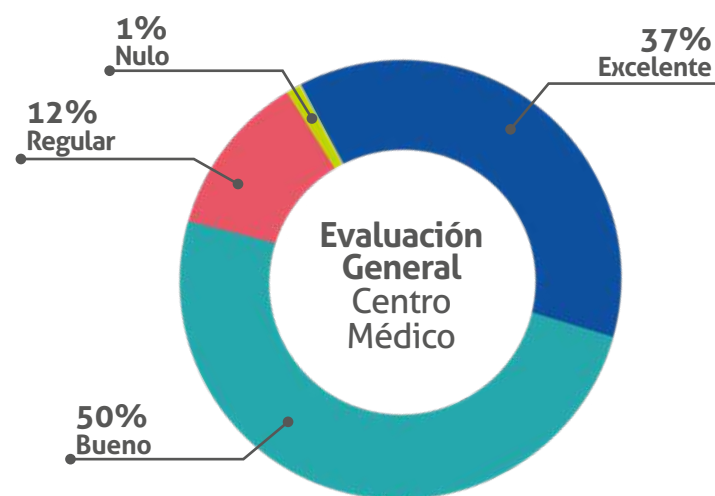
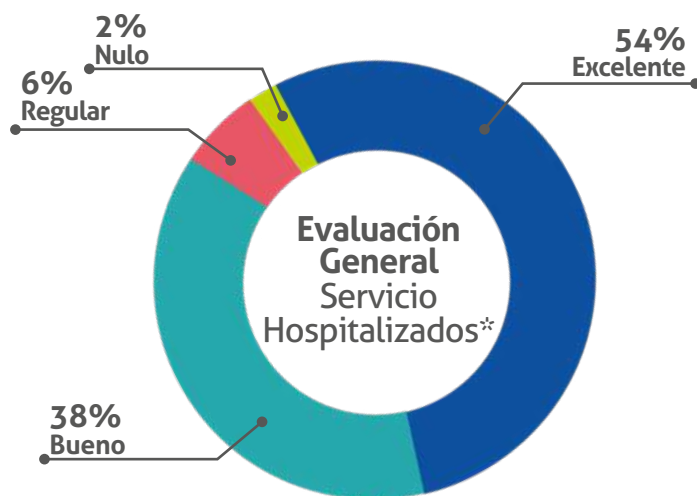
Los aspectos a evaluar consideran los conceptos de calidez y confianza proporcionada en la atención, nivel de información recibida y el servicio de alimentación, entre otros. Las encuestas aplicadas, ponen a disposición de los pacientes una escala gradual de satisfacción:



El uso de estas herramientas de medición, han permitido no sólo conocer y valorar la visión y opinión de los pacientes de la institución, sino que también analizar los avances y proyectar las metas de la Clínica en materia de satisfacción.

Durante el año 2015, el 92% de los pacientes encuestados evaluaron el servicio general de hospitalización como "excelente" y "bueno". Este resultado, invita a aumentar aún más los esfuerzos en pro de la excelencia.

En el Centro Médico CCdM, un 87% de los pacientes ambulatorios se mostró conforme con el servicio entregado, cifra que corresponde a un 37% "muy satisfecho" y un 50% "satisfecho".

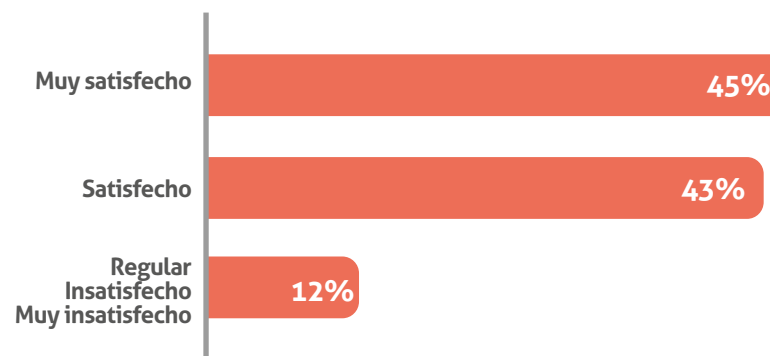


Fuente: Unidad de Experiencia y Atención al Cliente

*Las Unidades encuestadas incluyen: Médico Quirúrgico, Maternidad, Unidad de Paciente Crítico, Pediatría.

Según un estudio bianual de satisfacción realizado el 2015, el servicio de la Clínica entregado a los pacientes fue evaluado de forma global como "muy satisfecho" o "satisfecho" por el 88% de los encuestados, un porcentaje levemente mayor al promedio de satisfacción general de otras clínicas que también participaron del estudio. No obstante, el 12% restante representa una brecha a seguir mejorando.

Satisfacción Global con el Servicio de la Clínica*

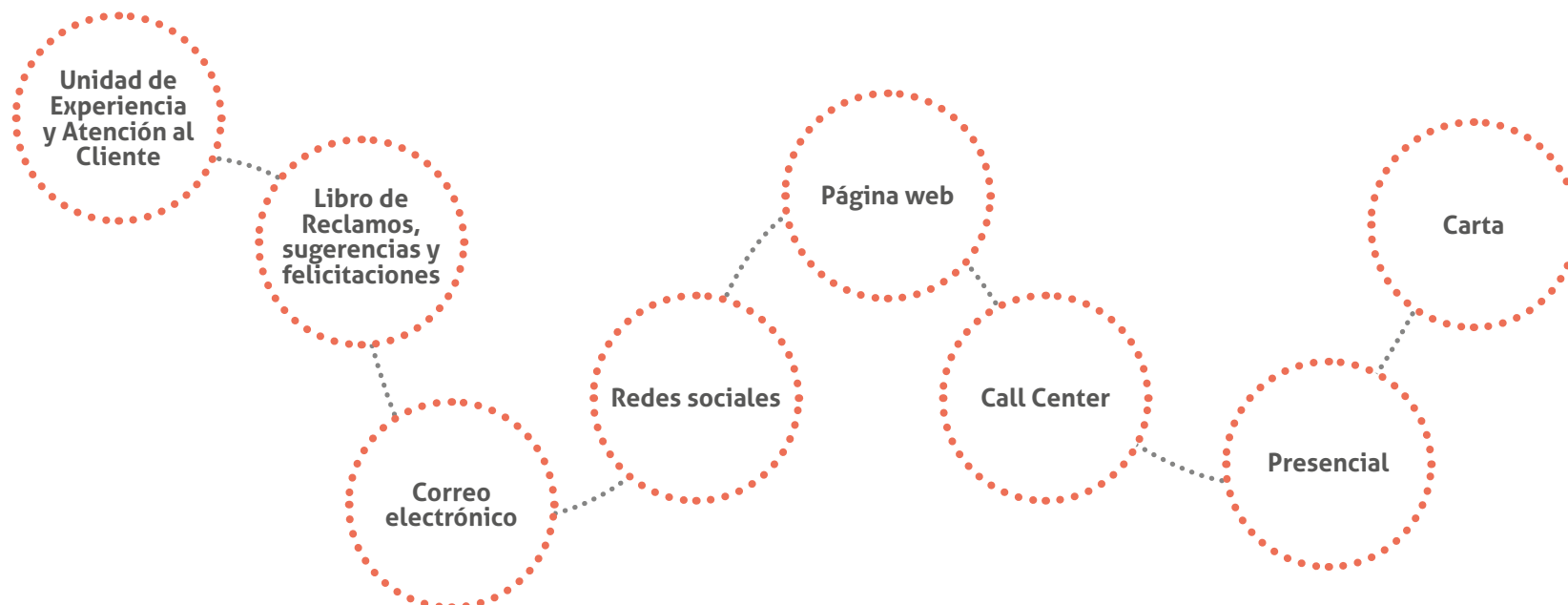


Fuente: Benchmark de Satisfacción de Pacientes: VI Medición Clínica Ciudad del Mar; Go Research. Estudio Bianual.

*El estudio de satisfacción anteriormente mencionado, fue efectuado entre septiembre y octubre 2015 por Go Research, utilizando una metodología cuantitativa, mediante la aplicación de un cuestionario telefónico. Contó con una participación de 500 pacientes de Clínica Ciudad del Mar y un total de 5.875 pacientes de la industria de la salud, con un margen de error estadístico asociado de 1,3% (nivel de confianza de 95%) para la industria y de 4,4% (nivel de confianza 95%) para Clínica Ciudad del Mar.

Gestión de Reclamos

A continuación, se presentan los canales que la Clínica pone a disposición de sus pacientes para que puedan expresar sus sugerencias, consultas y reclamos:

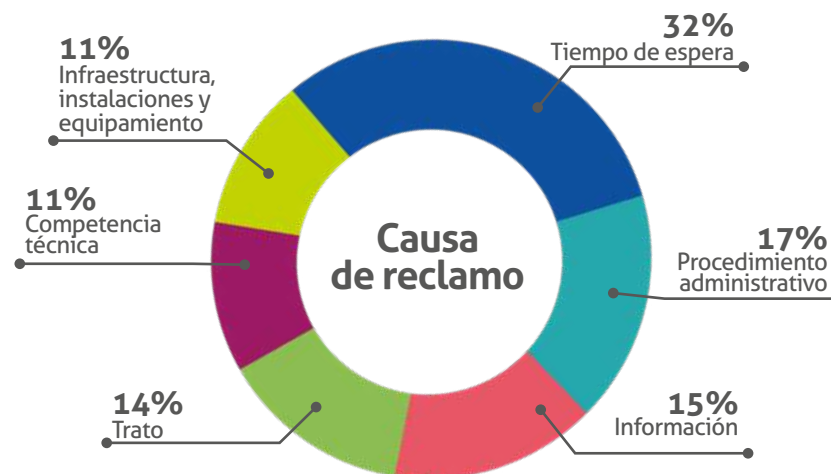


Los reclamos recibidos son monitoreados diariamente por las ejecutivas de atención al cliente, a través de todos los canales disponibles.

La Unidad de Experiencia es la encargada de contactar al paciente y notificar la recepción y pronta respuesta ante su reclamo o consulta, así como de informar y solicitar las investigaciones a las unidades correspondientes, para luego responder al paciente según los plazos estipulados.

El total de reclamos permite generar estadísticas mensuales, cuyo análisis se enfoca en la gestión de las acciones a seguir, con la finalidad de mejorar la experiencia de los pacientes durante toda su estadía en las dependencias CCdM.

A continuación, presentamos el gráfico de los reclamos recibidos durante el año 2015 y su categoría:



Fuente: Unidad de Experiencia y Atención al Cliente

Derechos y Deberes de los Pacientes

En CCdM se promueven, respetan y resguardan los derechos y deberes de los pacientes, a partir de la Ley 20.548. En esta línea, la Unidad de Experiencia es la encargada de resolver consultas, dudas o problemas de esta índole.

Con el objetivo de entregar información oportuna en relación a la Ley 20.548, la Clínica dispone de una 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.

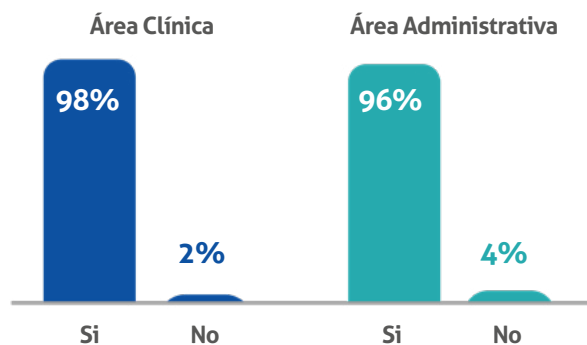
Por otro lado, en la página web de la institución www.ccdm.cl existe la sección "Exige tus derechos" y "Cumple con tus deberes", orientada a la entrega de información y educación en el marco de las normativas legales sobre los Derechos y Deberes de los Pacientes.

Encuestas de Monitoreo de "Derechos y Deberes del Paciente"

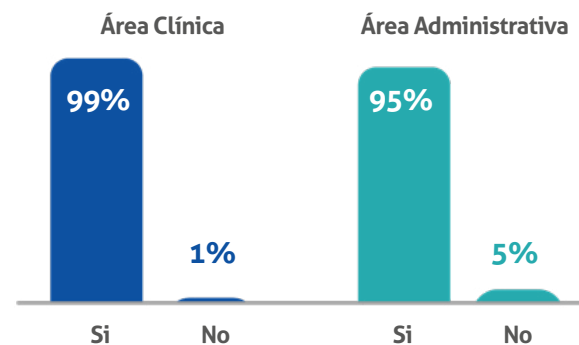
Con el objetivo de realizar seguimiento y canalizar la información, la Unidad de Experiencia realiza constantemente encuestas de monitoreo a los pacientes hospitalizados que han obtenido el alta médica. Dicha herramienta de medición, permite analizar la percepción y el grado de satisfacción de cada uno de los pacientes que se ha atendido en las unidades que contemplan hospitalización al interior de la Clínica, en el marco de la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes.

De acuerdo a los resultados obtenidos durante el año 2015, el 98% de los pacientes encuestados en las unidades de Pediatría, Médico Quirúrgico y las distintas UPC, aseguran que sus derechos en el ámbito clínico han sido respetados y el 96% mantiene esa afirmación en el ámbito administrativo, mientras que el 99% de las pacientes de Maternidad, aseguran que sus derechos clínicos fueron respetados, versus el 95% en el ámbito administrativo.

Derechos y Deberes de Pacientes Hospitalizados



Derechos y Deberes de Pacientes de Maternidad



Fuente: Unidad de Experiencia y Atención al Cliente

De acuerdo a lo establecido en la Ley 20.548, los derechos del área clínica que evalúa la encuesta son:

Recibir información en forma 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

Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención

Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización

Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria

Los derechos del área administrativa evaluados en la encuesta son:

Ser informado de los costos de su atención de salud

No ser grabado, ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso

Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual

Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida

Ser incluido en estudios de investigación sólo si lo autoriza

El uso de señaléticas y facilitadores en lengua originaria donde sea pertinente

Que el personal de salud porte su identificación

En el caso de la Unidad de Maternidad, se incorpora otro derecho del área clínica:

Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia

Con el objetivo de que los colaboradores CCdM conocieran los detalles sobre la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes, para su correcta implementación, el año 2015 se desarrolló una capacitación a través de una plataforma e-learning. Por medio de esta iniciativa, tanto colaboradores de las distintas unidades clínicas como administrativas, pudieron obtener la información necesaria para apoyar la gestión de la Unidad de Experiencia. Dicha capacitación tuvo una tasa de participación del 91,7%.

Resguardo de la Confidencialidad de los Pacientes

En Clínica Ciudad del Mar, el resguardo de la confidencialidad de los pacientes es una de las prioridades. 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, dependiendo de sus funciones.

Actualmente, la Clínica cuenta con un completo sistema estandarizado de registro de datos clínicos y administrativos de los pacientes que se atienden en la institución. Lo anterior, facilita la acción integrada y coordinada en beneficio del paciente. 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.

Es importante señalar que sólo los profesionales que intervienen en la atención del paciente pueden acceder a la integralidad de los antecedentes

que conforman el historial médico. Dando cumplimiento a la ley y normativas ministeriales, la cual establece que terceros, que no estén directamente relacionados con la atención de salud del paciente, no tendrán acceso a la información contenida en la respectiva ficha clínica.

El paciente, así como su representante legal, tienen pleno derecho a acceder a todos los antecedentes clínicos que estén en poder de Clínica Ciudad del Mar, ya sea a través de la copia de una parte o la totalidad de los antecedentes, los cuales deben ser entregados a la brevedad posible y según requerimientos del paciente.

De acuerdo con el Modelo de Prevención de Delitos, aquellos proveedores que posean cierta información de alguno de los pacientes CCdM, tendrán por contrato una cláusula de confidencialidad en torno a la protección de dichos datos.



Calidad y Seguridad de la Atención de Salud

Calidad, definida como "seguridad de paciente", corresponde al segundo valor corporativo de Clínica Ciudad del Mar. Desde el año 2006, con la creación de la Unidad de Calidad, se ha trabajado fuertemente para potenciar la calidad, transformándose en un concepto fundamental para los lineamientos estratégicos y de gestión en CCdM.

En el año 2008, pese a que el proceso de acreditación aún no era obligatorio para resolver patologías GES, Clínica Ciudad del Mar decidió voluntariamente presentar la solicitud formal a la Superintendencia de Salud, para ingresar al Sistema de Acreditación para Prestadores Institucionales, convirtiéndose así en la primera institución de salud privada acreditada a nivel regional en el país. Desde ese entonces, se ha trabajado con especial énfasis en la mejora continua, considerando siempre a los pacientes como eje central.

La acreditación, se define como el proceso de evaluación periódico destinado a medir el grado de cumplimiento de las prácticas relacionadas con calidad de la atención en una institución de salud, comparándola con estándares definidos por el Ministerio de Salud. Ésta tiene una vigencia de 3 años.

Durante el año 2017, Clínica Ciudad del Mar presentará su postulación a la tercera acreditación.



Principales Indicadores de gestión que la Clínica reporta

Aplicación de la lista de chequeo para seguridad de la cirugía

Re operaciones Quirúrgicas no Programadas

Prevención de Enfermedad Tromboembólica (ETE) en pacientes quirúrgicos

Prevención de Úlceras o Lesiones por Presión (UPP) en pacientes hospitalizados

Caídas de pacientes hospitalizados

Pacientes transfundidos de acuerdo a protocolo

Sistema de Reporte de Eventos Adversos

Clínica Ciudad del Mar tiene implementado un completo sistema de vigilancia y notificación de incidentes, eventos adversos y eventos centinelas. Lo anterior permite analizar detalladamente los sucesos ocurridos, intervenir de forma oportuna y mejorar las prácticas de atención de los diferentes equipos de

salud. Cada vez que ocurre un evento de este tipo, los colaboradores CCdM involucrados, deben notificar a la Unidad de Calidad, quienes efectuarán un análisis y conclusión respectiva.

Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud

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 (IAAS) 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.

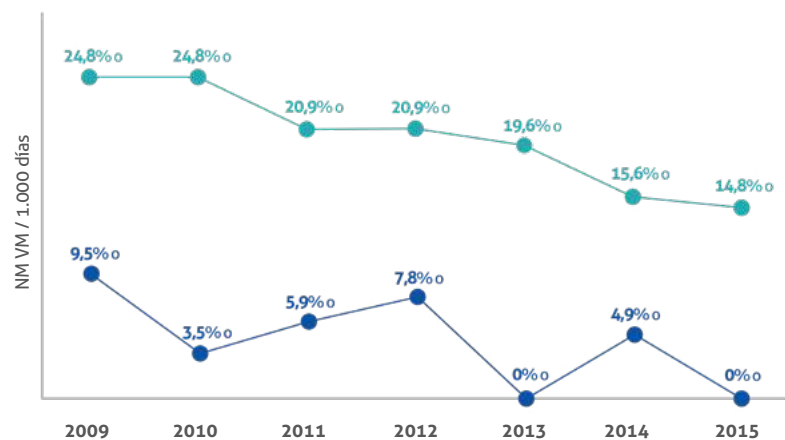
El conocimiento cabal de la magnitud y características en el tiempo de las IAAS, junto a las acciones para modificar la situación, son indicativas de la calidad de la atención y la productividad de los establecimientos, lo que las hace un muy buen indicador de gestión de las instituciones de salud.

Desde el año 2003, Clínica Ciudad del Mar cuenta con una Unidad de Prevención y Control de IAAS, mientras que desde el año 2005, dicha unidad está a cargo de un Médico Coordinador y una Enfermera Coordinadora en Prevención y Control.

Indicador: Neumonía Asociada a Ventilación Mecánica

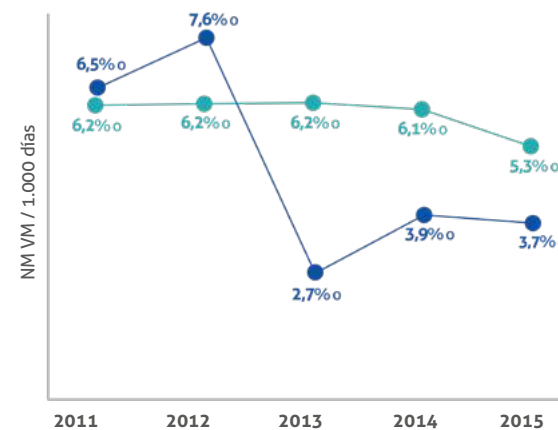
● Tasa referencia MINSAL
● Indicador CCdM

Neumonía (NM) Asociada a Ventilación Mecánica (VM) en UPC Adulto



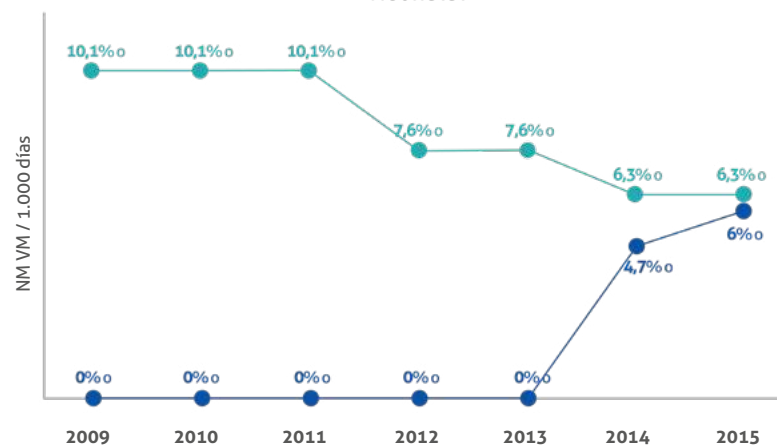
En este gráfico se aprecia el indicador de neumonía asociada a ventilación mecánica (infección del pulmón asociada a ventilación artificial) en pacientes adultos, el cual se ha mantenido bajo el indicador de referencia ministerial, entre el año 2009 y 2015.

Neumonía (NM) Asociada a Ventilación Mecánica (VM) en UPC Pediátrico



El seguimiento al indicador neumonía asociada a VM de la UPC Pediátrico se inició el 2011, año en el que se creó dicha unidad en Clínica Ciudad del Mar. En esta línea, desde el año 2013 al 2015, dicha tasa se ha mantenido bajo el indicador de referencia nacional.

Neumonía (NM) Asociada a Ventilación Mecánica (VM) en UPC Neonatal

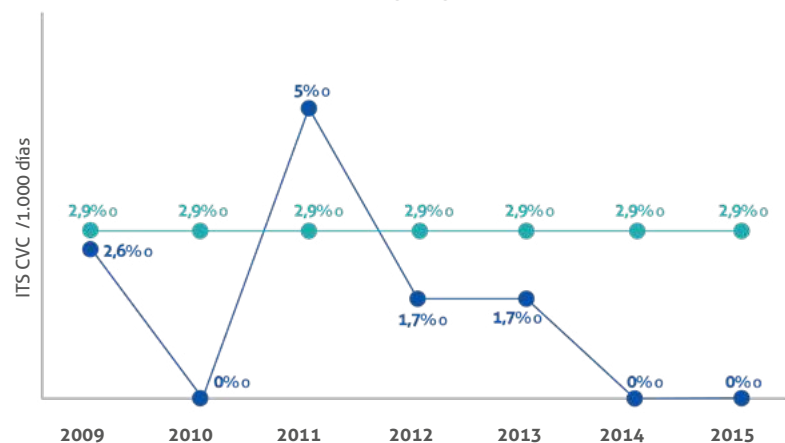


El indicador de neumonía asociada a VM en pacientes neonatos, se ha mantenido bajo en referencia al porcentaje ministerial, desde el año 2009 al 2015, mientras que en el año 2015, se puede observar una leve tendencia al alza.

Indicador: Infecciones del Torrente Sanguíneo Asociadas a Catéter Venoso Central

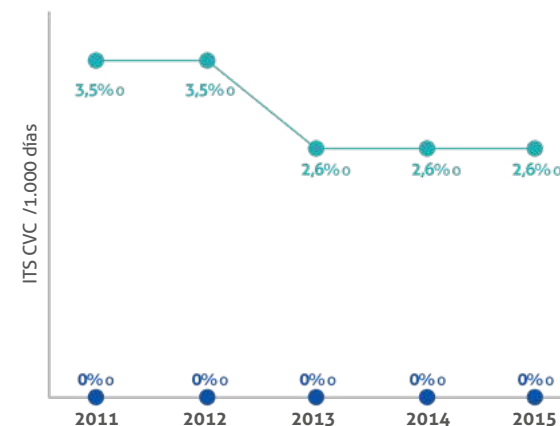
● Tasa referencia MINSAL
● Indicador CCdM

Infecciones del Torrente Sanguíneo (ITS) Asociadas a Catéter Venoso Central (CVC) en UPC Adulto



Desde el año 2012 a la fecha, la tendencia del indicador de infección del torrente sanguíneo (presencia de bacterias u otros microorganismos en la sangre), asociado a catéter venoso central (dispositivos dentro de vasos sanguíneos) en pacientes adultos, se ha mantenido bajo el indicador ministerial. En esta línea, el año 2014 y 2015 se mantuvo la tasa en 0%.

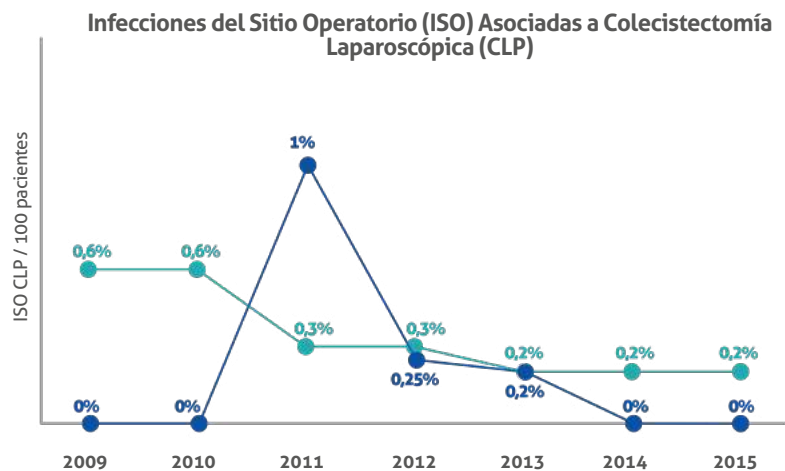
Infecciones del Torrente Sanguíneo (ITS) Asociadas a Catéter Venoso Central (CVC) en Pacientes Pediátricos



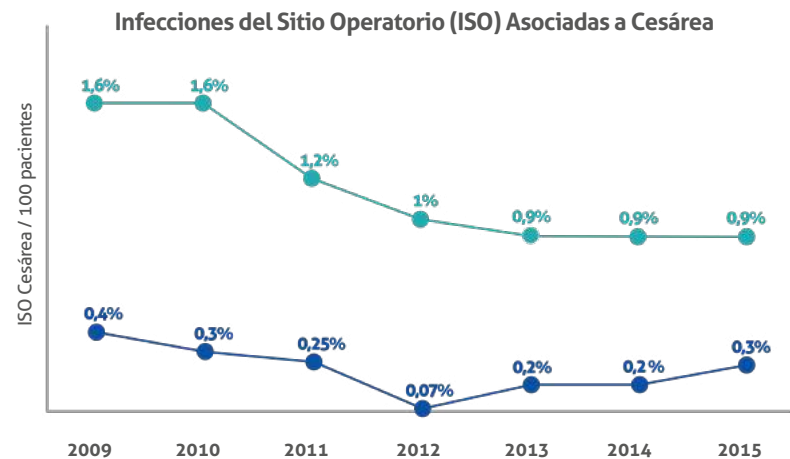
Desde el año 2011 a la fecha la tendencia de dicho indicador para pacientes pediátricos, se ha mantenido bajo el indicador ministerial con tasa 0%

Indicador: Infecciones del Sitio Operatorio

- Tasa referencia MINSAL
- Indicador CCdM



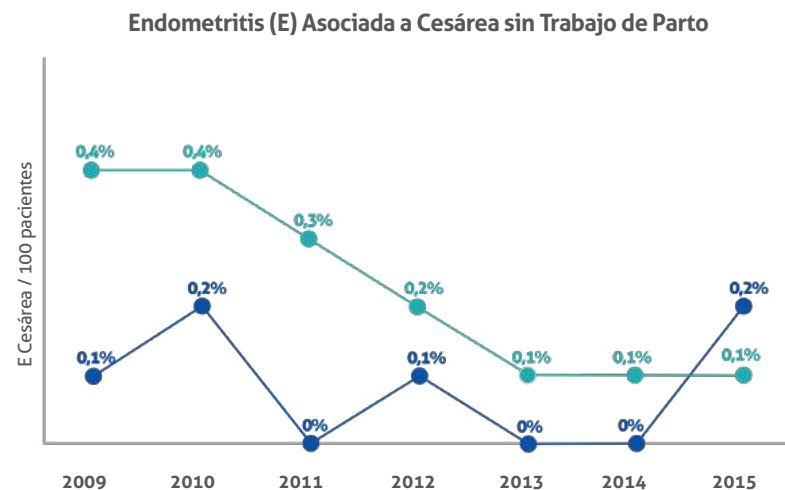
En relación al indicador de infecciones de sitio operatorio (herida de la cirugía) asociadas a colectectomía (extracción de vesícula biliar) por laparoscopia (cirugía mínimamente invasiva), se aprecia que el año 2011 hubo un aumento en la tasa respecto al indicador nacional, mientras que desde el año 2012 a la fecha, se ha mantenido bajo la referencia nacional, llegando a tasa 0% de infecciones durante los años 2014 y 2015.



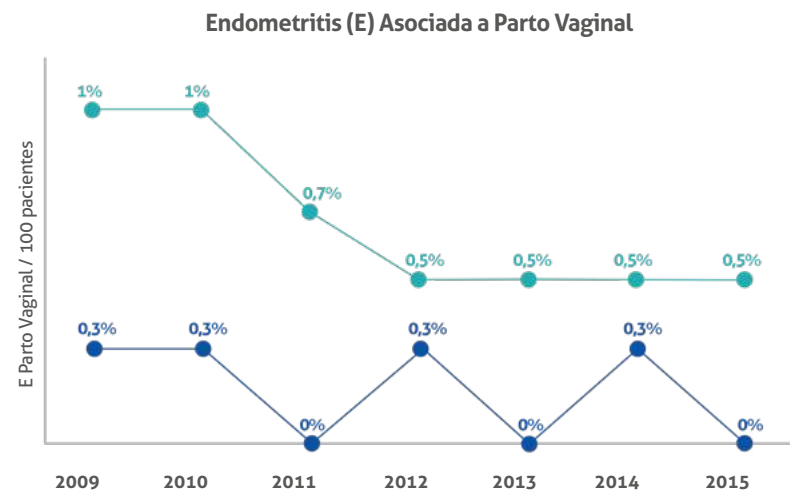
El indicador de infecciones del sitio operatorio (herida de la cirugía) asociadas a cesárea, se ha mantenido bajo el indicador de referencia nacional ministerial, entre los años 2009 y 2015.

Indicador: Endometritis

- Tasa referencia MINSAL
- Indicador CCdM



El indicador de endometritis (infección de la cavidad uterina) asociada a cesárea sin trabajo de parto, se mantuvo bajo la referencia nacional hasta el año 2014. Sin embargo, el año 2015 la tasa aumentó sobre el indicador de referencia nacional a un 0,2%. Lo anterior corresponde a 2 casos de pacientes con endometritis asociada a cesárea sin trabajo de parto, de un total de 988 pacientes.



El indicador de endometritis (infección de la cavidad uterina) asociada a parto vaginal se encuentra desde el año 2009 al año 2015 con tasas de infecciones bajo el indicador nacional.

Fuente para todos los gráficos IAAS: Indicadores de Referencia Nacional de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, vigentes desde Mayo del 2015. 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.

Tecnología en la Medicina

Clínica Ciudad del Mar busca potenciar el desarrollo tecnológico, aportando a la salud de los pacientes e incrementando las herramientas tecnológicas disponibles a los médicos y profesionales de salud, para el tratamiento y diagnóstico de enfermedades.

El avance en infraestructura con equipamiento y tecnología de primer nivel, es esencial para el crecimiento sustentable. En esta línea, la Subgerencia de Operaciones, es la encargada de apoyar dicho desarrollo. Esta unidad está compuesta por las áreas de Informática y Equipos Médicos, además de Instalaciones e Infraestructura, entre otros.

Con el objetivo de potenciar el desarrollo clínico, durante el año 2007 el área de Informática implementó el Registro Clínico Electrónico (RCE) para fichas clínicas en atención ambulatoria. Posteriormente, el año 2009, el RCE fue implementado en la Unidad de Urgencia, mientras que el año 2015 se extendió a las unidades de Pediatría y UPC Pediátrica.

Con el objetivo de mantener tecnología avanzada para entregar una atención de alta complejidad, durante el año 2015 la Clínica adquirió una torre laparoscópica de última generación y con la más alta resolución para los pabellones. Además, se compraron cuatro nuevas mesas quirúrgicas de primer nivel, únicas en la región, e instrumental de neurocirugía. Otra de las grandes adquisiciones, fue el ecocardiógrafo portátil multipropósito, el cual se utiliza en las unidades de Paciente Crítico Adulto, Pediátrico y Neonatal. Ésta última también cuenta con un nuevo medidor transcutáneo de CO₂, que monitorea de forma no invasiva la ventilación y oxigenación de los recién nacidos.

En la Unidad de Imagenología, se agregaron 3 nuevas bobinas de resonancia para mamas, hombros y extremidades pequeñas. La bobina de mamas da la posibilidad de hacer biopsias mamarias bajo resonancia, además de resonancia de mamas. Es importante señalar que durante el año 2016, se actualizarán las bobinas a 16 canales y se agregará una bobina torso XL para obtener una imagen más completa del torso.

Además de los equipos previamente mencionados, en el año 2015 se adquirieron otros equipos médicos de alta tecnología, entre los que destacan:

Autoclaves de esterilización

Ventilador mecánico invasivo

Ventiladores mecánicos no invasivos

Lámparas quirúrgicas LED

Por lo demás, la Clínica cuenta con tecnologías amigables con el medioambiente que se instalaron en años anteriores:

Recambio de luminarias por iluminación LED para la eficiencia energética

Equipo termostático para optimizar el consumo de gas

Aireadores de agua para reducir el consumo de agua



 CENTRO MEDICO / CLÍNICA
Ciudad del Mar | 1133

 Pack
de la vida

CON ESTE PACK
ESTÁS A TIEMPO DE PREVENIR
GRAVES ENFERMEDADES

PIDE TU HORA HOY

 **WhatsApp**
Llámanos
5 7788876

 pack
de la vida



LABORATORIO C

**HORARIO DE ATENCIÓN
TOMA DE MUESTRA**

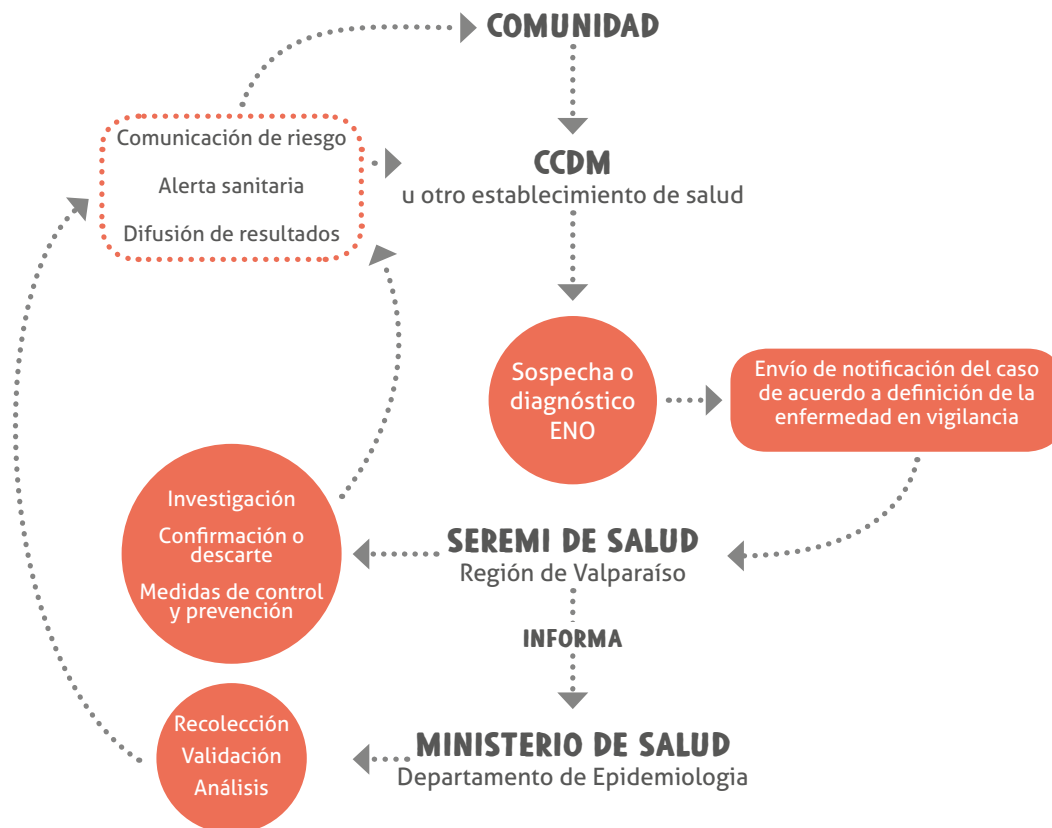
▶ Lunes a Viernes
07:30 a 20:00 hrs. ▶ Sáb
08

Control de Enfermedades Contagiosas

Cumpliendo con las normativas existentes en salud, Clínica Ciudad del Mar informa oportunamente la existencia de Enfermedades de Notificación Obligatoria (ENO) a la autoridad sanitaria regional, es decir, a la Seremi de Salud de la Región de Valparaíso, quienes inician una investigación epidemiológica, retroalimentando al Ministerio de Salud como también a la Red Asistencial. Dicha notificación por parte de la Clínica puede ser inmediata, diaria o semanal, según lo definido en la reglamentación para la enfermedad en particular.

El médico tratante es el responsable de notificar cuando se sospecha o confirma un caso de ENO. Además, el sistema de RCE tiene alertas automáticas que informan la existencia o sospecha de dichas patologías a la Enfermera Delegada de Epidemiología. En relación a las alertas por microorganismos contagiosos, éstas son notificadas por el laboratorio a las Unidades de IAAS y de Epidemiología, con el fin de realizar las intervenciones pertinentes.

En Clínica Ciudad del Mar se trabaja constantemente en conjunto con la autoridad sanitaria regional. La Delegada de Epidemiología CCdM constituye el nexo entre la Clínica y la SEREMI de Salud. En el caso de enfermedades altamente contagiosas, la autoridad sanitaria se encarga del bloqueo de los lugares donde estuvo el paciente, desde el origen del contagio hasta llegar a la Clínica. Los antecedentes levantados en el estudio epidemiológico sirven para implementar medidas de prevención y control.



06.

colaboradores



Los colaboradores son un pilar fundamental para la institución y en todo lo que respecta a la entrega de una atención de calidad a los pacientes. CCdM se preocupa 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 los trabajadores.

Perfil de los Colaboradores

Dotación al Cierre del Año 2015* (G4-10)

	Hombres	Mujeres	Contrato Indefinido	Contrato Plazo Fijo
Gerentes, Subgerentes	5	4	9	0
Jefaturas, Coordinadores, Supervisores y Encargados	18	39	56	1
Médicos, Profesionales, Enfermeras, Tecnólogos y Matronas	20	105	107	18
Técnicos y Auxiliares del área clínica y administrativa	47	217	235	29
Administrativos y Recepcionistas	23	117	123	17
Total	113	482	530	65

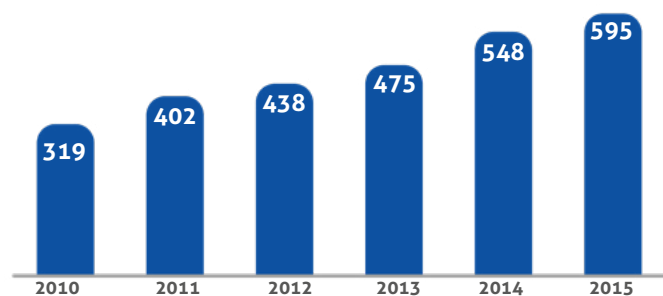
Fuente: Gerencia de Gestión de Personas

(*Dentro de la dotación están considerados los colaboradores del rol privado)

Según lo demuestra la tabla anterior, las mujeres conforman la mayor porción de la dotación (81%), lo cual es habitual en el rubro de la salud, pero no tan común en el mercado laboral en general. La mayoría de los colaboradores CCdM tienen contrato indefinido (89%), dándoles mayor estabilidad y seguridad laboral.

Además, la Clínica cuenta con más de 180 profesionales de la salud que atienden en el Centro Médico Libertad al cierre del 2015, incluyendo médicos con diversas especialidades, nutricionistas, psicólogas y fonoaudiólogas, entre otros. La mayoría de ellos no son contratados directamente por la institución, pero prestan servicios en el Centro Médico de Clínica Ciudad del Mar.

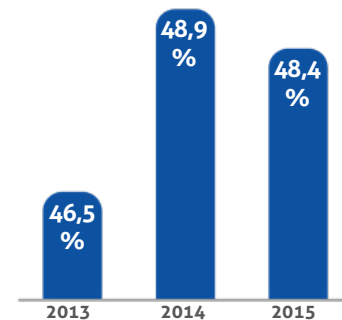
Evolución de la Dotación en los Últimos 6 Años (N° Colaboradores)



Fuente: Gerencia de Gestión de Personas

(*Dentro de la dotación están considerados los colaboradores del rol privado)

Colaboradores Cubiertos por el Contrato Colectivo (G4-11)



Fuente: Gerencia de Gestión de Personas

*El porcentaje no considera gerencias y subgerencias y una jefatura, quienes no están sujetos al convenio colectivo.

El crecimiento de la Clínica se ve reflejado en el incremento del personal durante los últimos años.

Clínica Ciudad del Mar cuenta con dos sindicatos, uno pertenece a Servicios Médicos Ciudad del Mar y el otro pertenece a Clínica Ciudad del Mar. Uno de los hitos relevantes del año 2015, fue la culminación de la negociación colectiva. Ocasión donde se logró acordar un contrato colectivo que tiene vigencia durante 3 años, desde el 1 de febrero de 2015 y hasta el 31 de enero de 2018.

Desde el inicio de los sindicatos en Clínica Ciudad del Mar, el porcentaje de colaboradores afectos al contrato colectivo ha aumentado, manteniendo, al año 2015, una adhesión del 48,4%.

Clínica Ciudad del Mar pone especial énfasis en la igualdad de género, es muy valorable que las mujeres ocupen cargos directivos y jefaturas. De esa forma se revela en la siguiente tabla, donde un porcentaje importante de mujeres ejercen roles de liderazgo: en el año 2015, las mujeres representaban el 44% de las Gerencias y Subgerencias, mientras que el 68% correspondía a mujeres en roles de Jefaturas, Coordinadoras, Supervisoras y Encargadas de las áreas clínicas y administrativas.

Desglose de Colaboradores y el Directorio 2015* Por Sexo, Edad, Nacionalidad y Categoría Laboral (G4-LA12)

	Hombres	Mujeres	< 30 años	30 - 50 años	> 50 años	Chileno	Extranjero
Gerentes, Subgerentes	56%	44%	0%	78%	22%	100%	0%
Jefaturas, Coordinadores, Supervisores y Encargados	32%	68%	4%	74%	23%	95%	5%
Médicos, Profesionales, Enfermeras, Tecnólogos y Matronas	16%	84%	21%	62%	17%	98%	2%
Técnicos y Auxiliares del área clínica y administrativa	18%	82%	23%	57%	20%	99%	1%
Administrativos y Recepcionistas	16%	84%	17%	70%	13%	99%	1%
Total	19%	81%	19%	63%	18%	98%	2%
Directorio	100%	0%	0%	0%	100%	100%	0%

Fuente: Gerencia de Gestión de Personas

(*Dentro de la dotación están considerados los colaboradores del rol privado)

Dotación de Colaboradores 2015 por Rango Etario y Sexo*

	Hombres	Mujeres
< 30 años	3%	16%
30 - 50 años	13%	50%
> 50 años	3%	15%
Total	19%	81%
Directorio	100%	0%

Fuente: Gerencia de Gestión de Personas

(*Dentro de la dotación están considerados los colaboradores del rol privado)

En CCdM se valora la incorporación de extranjeros y su contribución a la organización. Durante el año 2015, 10 colaboradores extranjeros formaron parte de la institución: 5 de Colombia, 3 de Perú, 1 de Benín y 1 de Estados Unidos. Clínica Ciudad del Mar busca acogerlos, dándoles oportunidades de trabajo e intercambiando experiencias, junto con compartir sus culturas y conocimientos en el ámbito laboral.

Relación de la Clínica con su Personal

CCdM busca que sus colaboradores se sientan cómodos y felices con su trabajo y la institución, por esta razón, a través de la Gerencia de Gestión de Personas, se ofrecen diversos beneficios, junto con mantener una política de puertas abiertas, en caso de cualquier consulta, solicitud o inquietud que pudiese surgir.

Durante el año 2015, la Gerencia General y de Gestión de Personas, realizaron desayunos mensuales con colaboradores de diferentes unidades, con el objetivo de acercarse, conocerlos y generar una instancia de conversación en torno a la experiencia de cada uno dentro de la Clínica, conociendo sus proyectos, desafíos y metas.

La comunicación con los colaboradores es fundamental, razón por la que la Clínica cuenta con diferentes herramientas y soportes de comunicación interna, tales como el Portal de Recursos Humanos, Informativos para colaboradores y médicos, Diarios Murales, Fondos de Pantalla en los computadores (wallpaper) y a finales del 2015, se lanzó un boletín digital interno: "Somos CCdM", en el cual se abordan diversos temas de manera transversal, con la participación de todas las unidades y colaboradores.

Asimismo, los representantes de los sindicatos se reúnen mensualmente con la Gerencia de Gestión de Personas, manteniendo constantes instancias de diálogo.

Uno de los grandes desafíos para el 2016, es la implementación de una nueva plataforma virtual, cuyo objetivo es mejorar la experiencia de los colaboradores, por medio de un trabajo dinámico y altamente colaborativo. Se trata de Google Apps for Work, proyecto que ayudará a optimizar la gestión dentro de las diferentes unidades.

Índice de rotación
laboral de los
colaboradores

16%
94 salidas

Índice de nuevas
contrataciones de
colaboradores

23%
138 contrataciones

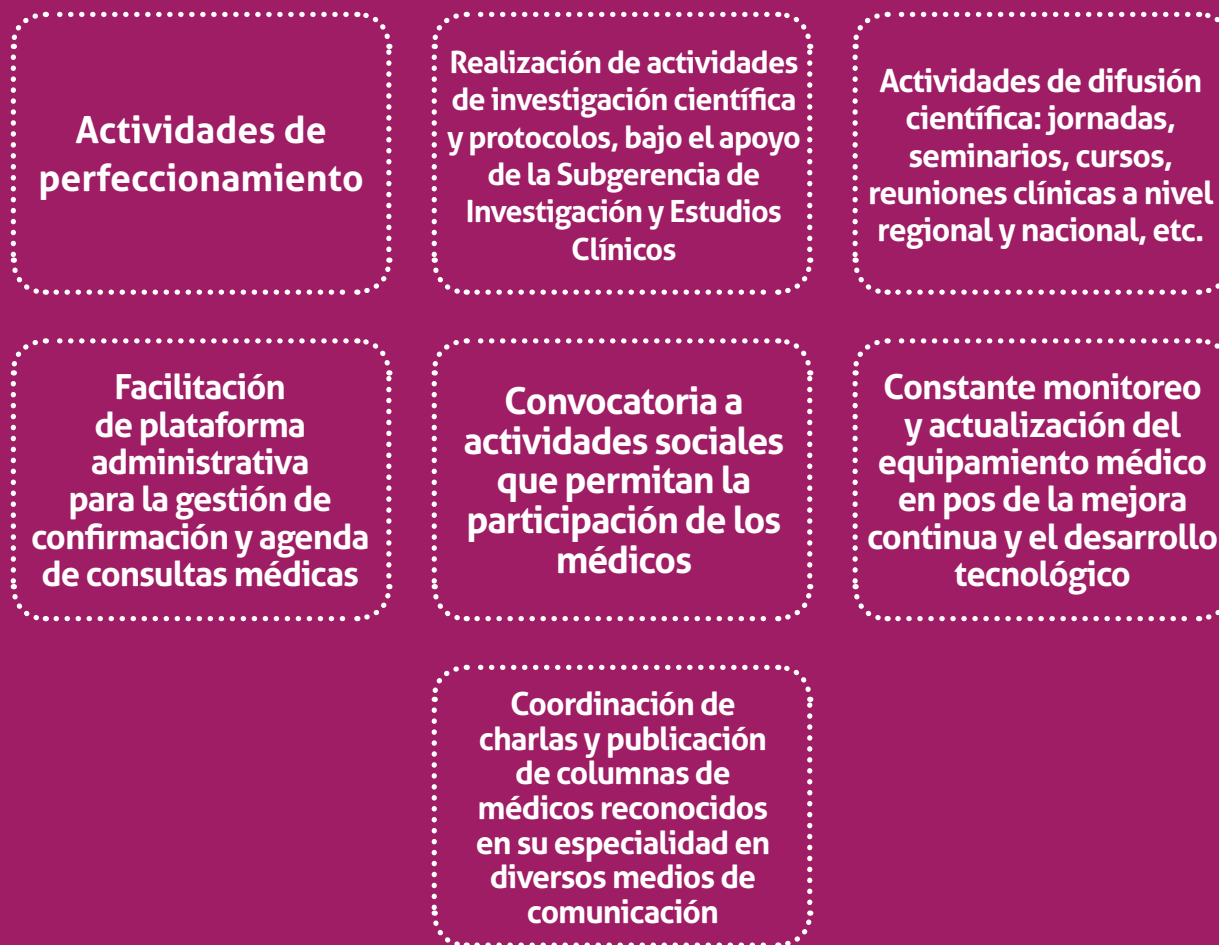
Índice de rotación
de médicos y
profesionales
con consulta en
Centro Médico

1,1%
2 retiros*

*El retiro de médicos (2) estuvo ligado directamente a especialización en el extranjero.

Clínica Ciudad del Mar se preocupa de entregar una atención integral a sus pacientes, por esa razón cuenta con una amplia diversidad de especialidades médicas. El contar con profesionales de prestigio regional, otorga confianza y seguridad a la comunidad.

En CCdM se reconoce como pilar fundamental la oferta sanitaria de atraer y fidelizar a los profesionales médicos, y para ello la Clínica se compromete a apoyar las siguientes iniciativas:



La incorporación de nuevos profesionales de la salud al Centro Médico CCdM, está a cargo de la Dirección Médica de la Clínica. Entre los requisitos para ingresar como médico CCdM, se encuentra la debida acreditación ante la Superintendencia de Salud, curriculum vitae y antecedentes de titulación. Una vez incorporado, el Médico Coordinador de Centro Médico, junto a la jefatura de Convenios, apoyarán su instancia, instando el compromiso durante toda la relación médico-clínica.

Beneficios para los Colaboradores y sus Familias

En Clínica Ciudad del Mar, se valora la calidad de vida de los 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 generan instancias de esparcimiento dentro de la institución.

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



Beneficios Económicos

Aguinaldo en los meses de septiembre y diciembre; bono por caja; solicitud de anticipo de remuneraciones; bono inventario; bono de movilización; bono 4° turno; bono de vacaciones; opciones de ahorro sistemático voluntario; préstamos de CCdM en situaciones excepcionales y de urgencia.



Beneficios en Salud

Todos los colaboradores, cargas familiares y/o padres, pueden acceder a consultas médicas de urgencia gratuita en CCdM; colaboradores suscritos a 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 para colaboradores, cargas legales y padres. Además, aplican diversos descuentos y reembolsos en salud a través de la Caja de Compensación Los Andes. Los colaboradores con 1 año de antigüedad en CCdM y sus cargas familiares vigentes, reciben de forma gratuita un seguro complementario de salud y vida.

Además, los colaboradores sujetos al contrato colectivo, cuentan con un bono de reconocimiento laboral, cumpliendo con determinados requisitos, días administrativos, permisos con goces de sueldo por contraer matrimonio y por fallecimiento de abuelos, suegros y hermanos (aparte de los permisos legales por fallecimiento de padres).



Beneficios en Educación

Becas educacionales para continuar estudios técnicos o profesionales, capacitación, convenios educacionales y a través de la Caja de Compensación Los Andes, pueden acceder a asignación de matrícula de educación superior, becas de estudio y el programa de Extensión Académica.



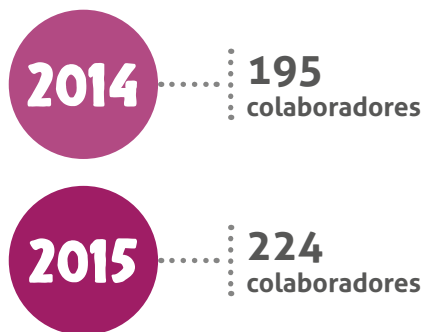
Otros Beneficios

Alimentación gratuita en el casino CCdM, beneficio de permiso de horas libres con goce de sueldo en el día de su cumpleaños, permiso sin goce de sueldo, uniformes institucionales para colaboradores administrativos y clínicos, asignación de casilleros para colaboradores administrativos y clínicos de 4° turno que así lo requieran, pausa saludable en el puesto de trabajo, acceso a clases gratuitas extra programáticas de yoga, salsa y zumba para colaboradores y sus familias, participación en actividades sociales y celebraciones, como fiestas patrias, paseo de navidad, aniversario CCdM y días institucionales (TENS, secretaria, auxiliar de servicio, call center, entre otros), obsequio en el día del cumpleaños del colaborador, grupo de monitoras CCdM - SERNAM, grupo de Voluntariado y otras actividades culturales y sociales, por ejemplo, talleres artísticos en Artequin Viña del Mar y actividades deportivas.

Bienestar Financiero

La Clínica también se preocupa del bienestar financiero de sus 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 sus colaboradores ahorrar para gastos asociados a fin de año. Dicho beneficio se inició el año 2014, a fines de 2015, 224 colaboradores se habían inscrito.

Inscritos en Sistema de Ahorro Mensual

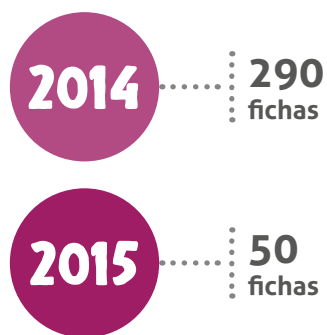


Del mismo modo, la Clínica genera apoyo económico a aquellos colaboradores en situaciones excepcionales y de urgencia, correspondiente a un préstamo empresa, sujeto a evaluación por el departamento de Bienestar. Además, se canalizan las solicitudes de apoyo económico a los colaboradores en momentos de dificultades, a través del área de bienestar, para generar campañas internas de recolección de fondos y rifas solidarias para aportar a los colaboradores CCdM y sus familias que se encuentren en situaciones extremas.

Fichas Sociales

Como una forma de detectar las necesidades de los colaboradores, el departamento de Bienestar CCdM aplica fichas sociales a aquellos colaboradores con mayores necesidades, así ayuda a identificar oportunidades para apoyarlos con beneficios sociales y económicos. Entre los años 2014 y 2015, se aplicaron 340 fichas sociales, logrando obtener información relevante que ha permitido orientar y entregar información de los beneficios estatales disponibles, como también diseñar y priorizar las acciones con los colaboradores.

Fichas Sociales Aplicadas a Colaboradores



Pausa Saludable

Desde el año 2015, la Clínica ha incorporado un programa de Pausa Saludable en los puestos de trabajo, como forma de promover el bienestar de los 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 instancias de recreación y deporte. También se aplican encuestas periódicas para detectar las problemáticas en los distintos puestos de trabajo y evaluar la efectividad de las intervenciones.

Movilidad Interna

El programa de Movilidad Interna tiene por objetivo propiciar el crecimiento laboral y potenciar el desarrollo de las personas, garantizando la elección de los mejores candidatos para las vacantes disponibles que se generen en CCdM. Se trata de una política corporativa que busca estimular el desarrollo profesional, privilegiando la contratación de colaboradores, por encima de una búsqueda externa.

Todo proceso de Movilidad Interna debe ser:

Universal: abierto a todos los colaboradores que cumplan con los requisitos de postulación.

Competitivo: todos los candidatos serán evaluados según el proceso de selección definido, con el fin de asegurar la selección del mejor candidato.

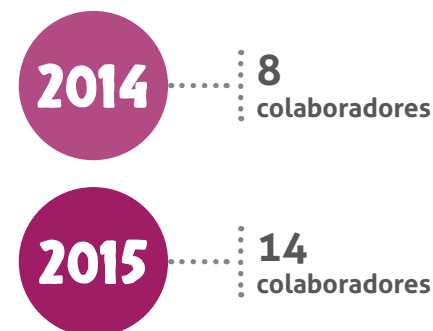
Confidencial: garantiza al postulante un trato confidencial y ecuatoriano durante el proceso. La evaluación de los candidatos que cumplan los requisitos de postulación incluye dos etapas:

Etapas:

- Etapas 1:** evaluación técnica y entrevista por competencias.

- Etapas 2:** referencias de la jefatura actual y entrevista con la jefatura del cargo vacante.

Ascensos por Movilidad Interna



Caja de Compensación Los Andes

CCdM cuenta con un convenio con la Caja de Compensación de Los Andes para favorecer a los colaboradores a través de las ventajas disponibles a los afiliados. La Clínica, en conjunto con la Caja de Compensación Los Andes, ha generado espacios para la realización de ciclos de charlas informativas permanentes y operativos gratuitos dirigidos a los colaboradores.

El operativo oftalmológico entrega atención integral en esta materia a todos los colaboradores que participen y tiene como finalidad, prevenir factores de riesgo, alteraciones visuales y deterioro ocular. Incluye: evaluación visual, consulta oftalmológica y showroom de lentes ópticos.

En tanto, el operativo auditivo consiste en la realización de una evaluación para pesquisar de manera precoz alguna alteración en la capacidad auditiva y/o estructural del oído, con el objetivo de generar intervenciones sanitarias y preventivas, acordes al riesgo de las diversas patologías detectadas.

Por otra parte, el operativo cardiovascular consiste en una evaluación del estado actual de salud de los colaboradores, con el objetivo de motivarlos a actuar en torno a los factores de riesgo cardiovasculares personales y ambientales, generando cambios en el estilo de vida para enfrentar responsable y precozmente la probabilidad de enfermarse.

Colaboradores Beneficiados

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

Actividades Extra Programáticas

CCdM también se preocupa del autocuidado de sus colaboradores, aportando de esta forma a un mejor manejo del estrés y la conciliación de sus vidas personales y laborales. Por ejemplo, se realizan clases de zumba, yoga y salsa todas las semanas. Asimismo, la Clínica cuenta con un coro que se reúne todo el año para practicar y cantan villancicos durante la época de navidad.

La Clínica mantiene especial interés en fomentar la vida saludable, generando aportes económicos a equipos deportivos conformados por los propios colaboradores e incentivando la realización de dichas instancias. En esta línea, CCdM asume el costo de arriendo en Canchas de Fútbol Fair Play, siendo 100% gratuitos para que los colaboradores puedan practicar el deporte. Otro beneficio disponible, es el descuento en la membresía del Gimnasio Energy, más evaluación y plan de trabajo mensual, para el colaborador y su familia.

Durante el año 2015, CCdM participó en las Olimpiadas Interempresas, organizadas por la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Participando en las categorías futsal damas, fútbol varones, atletismo, ajedrez, tenis de mesa y tenis.

Grupo Voluntariado

La participación de los colaboradores y la gestión social que llevan a cabo es importante para la Clínica, razón por la que cobra mayor relevancia el desarrollo de actividades de voluntariado, efectuadas comúnmente durante el fin de semana, como visitas a hogares, construcciones de plazas, talleres artísticos y corridas, entre otras iniciativas. Durante el 2015, se contó con el apoyo de los colaboradores y sus familias en diferentes actividades de carácter social, resultando altamente significativa la labor del Voluntariado CCdM.

Sala Cuna

La Clínica está preocupada también del proceso de apego entre la madre y su hijo, por esta razón, desde el año 2013 mantiene una alianza con el jardín infantil y sala cuna "Vitamina", logrando que uno de sus establecimientos, ubicado a pasos de la Clínica, se encuentre habilitado las 24 horas del día, los 7 días de la semana, convirtiéndose en el único recinto de la región en atender en horario completo. Lo anterior, fue pensando para que las colaboradoras que realizan turnos nocturnos, tengan la posibilidad de acceder a este tipo de servicio de forma continua. Además, gracias a su cercanía física, permite que las madres puedan visitar periódicamente a su hijo/a, de lunes a domingo en cualquier horario.

Para asegurar que las colaboradoras y sus hijos estén siempre tranquilos y conformes con el servicio brindado por la sala cuna, la Unidad de Bienestar realiza un monitoreo mensual a todas las madres para conocer sus percepciones, comentarios, sugerencias y resolver temáticas de toda índole.

Licencias Médicas

Preocupados por el estado de salud de los colaboradores, CCdM de forma semanal realiza seguimiento a licencias médicas presentadas por los colaboradores que exceden los 7 días de reposo. De esta manera, se mantiene el contacto y los vinculan con las actividades más importantes realizadas en su ausencia. De igual forma, los orientan sobre los beneficios en salud vigentes, reembolsos y descuentos, además de realizar la derivación a la Asistente Social CCdM, en caso de ser necesario.

Celebraciones de Camaradería

El objetivo principal de estas celebraciones es reforzar el sentido de pertenencia de los colaboradores. Para ello la clínica celebra los días de:

- AUXILIAR DE SERVICIO
- ENFERMERA
- OPERADORA TELEFÓNICA
- MATRONA
- TECNÓLOGO MÉDICO
- TÉCNICO PARAMÉDICO
- QUÍMICO FARMACÉUTICO
- MÉDICO
- OTROS

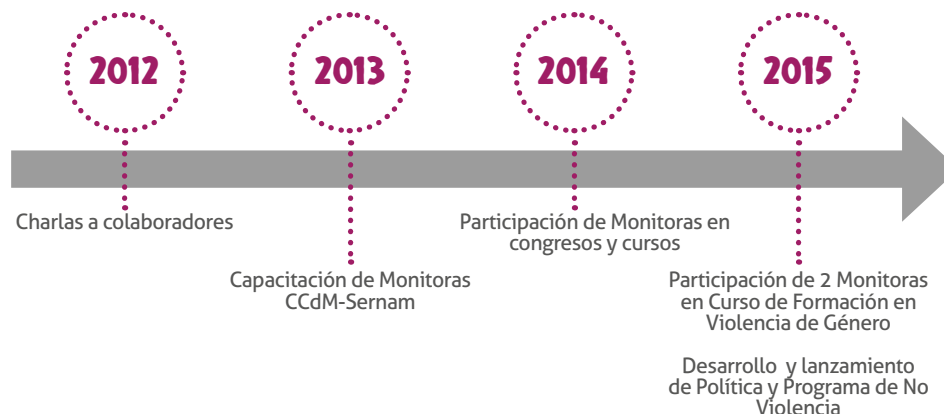
Alianza con Artequin Viña del Mar

El año 2015 Clínica Ciudad del Mar y Artequin Viña del Mar, firmaron una alianza estratégica de cooperación, logrando la realización de distintas actividades, enfocadas en 4 de los 5 pilares del programa de Responsabilidad Social CCdM: Colaboradores, Pacientes, Comunidad y Medioambiente. Las actividades incluyeron talleres, visitas y exposiciones, donde participaron además del grupo de Voluntariado CCdM, instituciones de beneficencia y familiares de los colaboradores.

Entre algunas iniciativas, destaca la creación y decoración de adornos de navidad en base a materiales reciclados, así se enseñó a los niños a apreciar los insumos de otra forma y reutilizar materiales para proyectos artísticos como una forma de cuidar el medioambiente.

Actividad	Lugar	Colaboradores	Pacientes	Comunidad	Medioambiente
Visita Voluntariado	Museo Artequin	X			
Día del Libro	Museo Artequin	X			
Taller Día de la Mamá	Centro Médico		X		
Taller Día del Papá "Mi súper héroe"	Centro Médico		X		
Taller "Siempre Niñ@s" Día de los Niñ@s	Museo Artequin	X	X		
Voluntariado Día del Amigo, junto a niños de María Ayuda	Centro Médico, Museo Artequin	X		X	
Taller Monitoras CCdM - SERNAM "Mujeres en el Arte"	Museo Artequin	X			
Voluntariado Día del Adulto Mayor, junto a adultos mayores de Hogar de Cristo	Museo Artequin	X		X	
Taller "Adornos de Navidad"	Centro Médico		X		X
Taller "Mariposas de Navidad"	Museo Artequin	X		X	X
Instalación de Móvil Mariposas de Navidad	Centro Médico	X	X		

Programa de No Violencia CCdM



Respecto del año 2015, uno de los grandes hitos fue el lanzamiento del Programa No Violencia CCdM, el cual se gestó a partir del año 2012, mediante una serie de iniciativas y un trabajo conjunto con el Servicio Nacional de la Mujer (Sernam), en contra de la violencia de género.

Debido al gran número de mujeres que conforman la institución y en una época donde la violencia de género se hacía cada vez más frecuente, es que la Clínica decidió acercarse al Sernam para orientar a las mujeres en varias materias relevantes para el género.

Se comenzó educando en materia de salud a las colaboradoras, pacientes y comunidad en general y fue así como el año 2012, se realizó junto al Sernam y a la Seremi de Salud de Valparaíso, el lanzamiento oficial de la Campaña Contra el Cáncer de Mamas, en las dependencias de la Clínica. Posteriormente, la Clínica educó y orientó respecto de todos los beneficios del nuevo postnatal a sus colaboradoras y pacientes, además de realizar una serie de charlas sobre la violencia de género. En virtud de esta relación con el Sernam se comenzó a trabajar en un proyecto más ambicioso, alusivo a la violencia de género, el cual -luego de un arduo trabajo- fue lanzado el 2015.

En el 2015, Sernam invitó a CCdM a ser parte de un taller para conformar una red de apoyo contra la violencia a nivel regional. Dos monitoras CCdM capacitadas en violencia de género por el SERNAM participaron de esta iniciativa, la cual ayudó a desarrollar el programa y política de "No Violencia CCdM", cuyo objetivo es contribuir a la erradicación de la violencia en todas sus dimensiones, promoviendo acciones de sensibilización, prevención y contención, que favorezcan a las relaciones saludables entre los colaboradores, sus familias, pacientes, proveedores y comunidad en general. Dicho programa fue lanzado en noviembre de 2015, y cuenta con protocolos para abordar a agresores y agredidos, con la finalidad de entregar apoyo y contención, con la confidencialidad que lo amerita y derivando a los organismos correspondientes, dependiendo del caso en cuestión.

En este contexto, la Clínica ha recibido varios casos de mujeres que han sido víctima de 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.

Remuneraciones

El sistema de remuneraciones de la 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 la 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

	2015	Relación*
Sueldo mínimo medio CCdM/SM	\$261.321	1,08
Sueldo mínimo medio masculino	\$261.321	1,08
Sueldo mínimo medio femenino	\$266.283	1,1
Referencia sueldo mínimo legal vigente en 2015	\$241.000	

Fuente: Gerencia de Gestión de Personas (G4-EC5)

*La relación se calcula de la siguiente manera: sueldo mínimo medio dividido por el sueldo mínimo legal; sueldo mínimo masculino dividido por el sueldo mínimo legal; sueldo mínimo femenino dividido por el sueldo mínimo legal.

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. Otros estudios sobre remuneraciones en las diferentes clínicas de la región indican que tenemos sueldos competitivos para el rubro salud en la región de Valparaíso.

Capacitación y Educación

La capacitación y educación es fundamental para los colaboradores CCdM, con la finalidad de seguir potenciando sus habilidades y su desarrollo de carrera dentro de la organización, permitiendo gestionar los diferentes talentos y asegurando una atención de salud de calidad. Además, todos los 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. Las principales temáticas de las capacitaciones llevadas a cabo el 2015 fueron las siguientes:

Temas	Dirigido
Fortalecimiento de la Cultura de Experiencia	Todos los colaboradores
Reanimación Cardiovascular Avanzada (adultos y pediátrica)	Enfermeras(os)
Reanimación Cardiovascular Básica	Técnicos paramédicos y profesionales de la salud
Evacuación, seguridad, uso de extintores	Todos los colaboradores
TRIAGE	Colaboradores de Urgencia
Infecciones Asociadas a la Atención en Salud	Todos los colaboradores, con énfasis en los técnicos y profesionales de la salud, y médicos
Modelo de Prevención de Delitos	Todos los colaboradores

	2014	2015
Personas capacitadas*	480	643
Total horas de capacitación	11.667	3.762
Promedio horas de capacitación por colaborador	21,3	6,3
Cursos e-learning/online	3	3
Cursos presenciales	26	29
Cursos auto instrucción	0	0

Fuente: Gerencia de Gestión de Personas (G4-LA10)

(*Este número incluye 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

	Horas de Capacitación			Horas de Capacitación por Persona		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Gerentes, Subgerentes	10	5	5	1,1	1	1,3
Jefaturas, Coordinadores, Supervisores y Encargados	444	60	384	7,8	3,3	9,8
Médicos, Profesionales, Enfermeras, Tecnólogos y Matronas	1431	75	1356	11,4	3,8	12,9
Técnicos y Auxiliares del área clínica y administrativa	1497	236	1261	5,7	5	5,8
Administrativos y Receptionistas	380	89	291	2,8	3,9	2,5
Total	3762	465	3297	6,3	4,1	6,8

Fuente: Gerencia de Gestión de Personas (G4-LA9)

Jornadas Médicas y Actualización de Conocimientos

Durante el año 2015, se organizaron 13 jornadas médicas, destacando el Curso de Educación Continua en Paciente Crítico Pediátrico, organizado por la UCI Pediátrica CCdM, actividad que se desarrolló mensualmente durante todo el año, convocando a una destacada audiencia regional y a expositores de reconocida trayectoria nacional.

Dicho curso, estuvo dirigido a médicos pediatras, intensivistas, emergenciólogos y enfermeras, desarrollándose en el Centro de Extensión CCdM. Esta actividad fue patrocinada por el Departamento de Pediatría de la Universidad de Valparaíso y la Rama de Cuidados Intensivos de la Sociedad Chilena de Pediatría (SOCHIPE), además de un auspicio de Laboratorios Saval.

Asimismo, estamos conscientes que las competencias del equipo de salud de la Clínica son cruciales para la organización y la atención de cada uno de los pacientes y por esta razón se les apoya para que continúen perfeccionándose académicamente con cursos de actualización. Durante el año 2015, CCdM financió un curso de Ecografía en Urgencia, al cual asistió un médico del equipo.

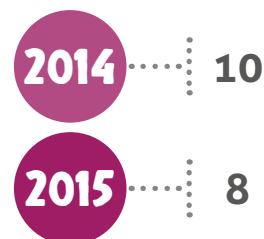
Programa Becas de Estudio

El año 2014 se dio inicio al programa "Becas de Estudio Clínica Ciudad del Mar", cuyo objetivo es fortalecer el desarrollo de competencias y por lo tanto, el desarrollo profesional de los colaboradores CCdM.

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.

Durante el año 2014, se entregaron 10 becas, mientras el 2015, ocho colaboradores fueron beneficiados, para las carreras de Auxiliar de Farmacia, Administración de Empresas, Contabilidad, Informática, Técnico en Enfermería, Electricidad y Logística, con resultados académicos destacables y también impacto positivo en el clima laboral.

Becas Entregadas



Programa de Gestión por Competencias

Esta iniciativa comenzó a desarrollarse durante el año 2013 y tiene por objetivo identificar qué competencias son necesarias de acuerdo a determinados cargos dentro de la institución. Por medio de este programa, CCdM busca intervenir efectuando mejoras en capacitación, entregando herramientas de nivelación y evaluando el desempeño de los colaboradores, con el fin de detectar brechas y poner énfasis en aquellos casos que así lo requieran.

Con el objetivo de promover la gestión por competencias en CCdM, durante el año 2014, la Gerencia de Gestión de Personas desarrolló un diccionario de competencias para los distintos cargos clínicos y administrativos. Dicha herramienta, forma parte de los procesos de Gestión de Recursos Humanos, el cual contempla distintas etapas, incluyendo la descripción de los cargos, el reclutamiento y selección, además de una retroalimentación a los colaboradores en cuanto a su desempeño.

Desafío 2016: Programa de Gestión del Desempeño

Con la finalidad de profundizar en el desempeño laboral y potenciar el desarrollo de las habilidades de los colaboradores, CCdM implementará el año 2016, un Sistema de Gestión del Desempeño; herramienta que contará con distintas etapas, donde las jefaturas podrán -en conjunto con sus colaboradores- 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.



Salud y Seguridad en el Trabajo

Comité Paritario de Higiene y Seguridad

CCdM cuenta con dos Comités Paritarios, uno corresponde a Clínica Ciudad del Mar y el otro a Servicios Médicos Ciudad del Mar, cada uno integrado por tres funcionarios elegidos por los colaboradores y tres seleccionados por la institución. Todo ellos mantienen además un suplente, tal como lo contempla la normativa sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, de esta manera están siempre disponibles y operativos para asegurar que los estándares de salud y seguridad laboral se cumplan.

Además de los Comités Paritarios de la Clínica, CCdM cuenta con un comité externo compuesto por representantes de proveedores que trabajan en las dependencias de la Clínica. Dicho Comité se constituye de acuerdo a la legislación vigente.

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*	
Comité Paritario CCdM	6	83%
Comité Paritario SM	6	50%
Comité Riesgo Psicosocial	4	50%

Fuente: Gerencia de Gestión de Personas (G4-LA5)

* El % se refiere a colaboradores sin cargo de jefatura o supervisor.

Accidentes Laborales

Clínica Ciudad del Mar respeta 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, CCdM cuenta con un convenio con la Agencia Chilena de Seguridad (ACHS), para la prevención y resolución de accidentes laborales y enfermedades profesionales.

Indicadores de Salud y Seguridad en el Trabajo

	Clínica Ciudad del Mar	Servicios Médicos
Tasa de accidentabilidad ¹	3,17%	1,38%
Tasa de siniestralidad ²	9,9%	16,9%
Tasa de frecuencia ³	0%	0%
Tasa de gravedad ⁴	0%	0%
Tasa de ausentismo*	5%	

	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad de eventos con días perdidos (lesión por accidente laboral)	4	6	10
Total días perdidos (debido a lesión por accidente laboral)	41	23	64
Número de víctimas mortales relacionados con el trabajo	0	0	0

Fuente: Prevención de Riesgos, Gerencia de Gestión de Personas (G4-LA6). Estas cifras corresponden a los registros de enero a diciembre del 2015.

*La tasa de ausentismo no considera ausentismo por permiso prenatal o posnatal.

Durante el año 2015, se registraron los siguientes accidentes laborales con resultado de lesiones:

Sobre esfuerzo 3
 Pérdida de equilibrio 2
 Descuido 3
 Contacto con 1
 Acción de terceros 1

1. Tasa 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.

$$\text{ÍNDICE ACCIDENTABILIDAD} = \frac{\text{Accidente} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ Trabajadores}}$$

2. Tasa 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.

$$\text{SINIESTRALIDAD} = \frac{\text{Días Perdidos} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ Trabajadores}}$$

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

$$\text{ÍNDICE FRECUENCIA (IF)} = \frac{\text{N}^\circ \text{ Accidentes} \times 1000000}{\text{HH}}$$

4. Tasa 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 periodo considerado.

$$\text{ÍNDICE DE GRAVEDAD (IG)} = \frac{\text{Días Perdidos} \times 1000000}{\text{HH}}$$

Indicadores de Salud y Seguridad de Contratistas Independientes que Trabajan in Situ

Clínica Ciudad del Mar respeta 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, CCdM cuenta con un convenio con la Agencia Chilena de Seguridad (ACHS), para la prevención y resolución de accidentes laborales y enfermedades profesionales.

	Hombres	Mujeres	Total
Número de víctimas mortales relacionados con el trabajo	0	0	0
Cantidad de eventos con días perdidos (lesión por accidente laboral)	0	1	1
Total días perdidos (debido a lesión por accidente laboral)	0	15	15
Índice de lesiones por accidentes laborales	0%	0%	0%

Fuente: Área Prevención de Riesgos, Gerencia de Gestión de Personas. (G4-LA6)

En este ámbito se registró un accidente laboral con resultado de lesión. Se trata de un contratista independiente y la causa del accidente fue descuido (1).

Salud del Personal

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. La Unidad de IAAS CCdM realiza el proceso de vacunación entre los colaboradores de la Clínica.

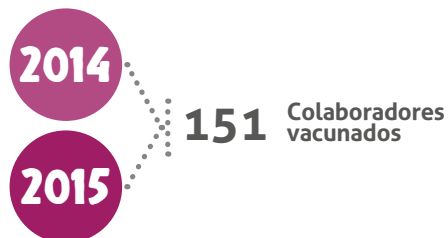
La coordinación para el desarrollo de la campaña se realiza a través del Departamento de Inmunizaciones con la Seremi de Salud de Valparaíso y Servicios de Salud, quienes trabajan con los establecimientos de la Red de Salud Asistencial y los vacunatorios privados en convenio.

Durante el año 2015, la cobertura de la campaña contra la influenza fue de un 87%, correspondiente a 422 colaboradores clínicos, mientras que la cobertura del personal administrativo fue de un 46%, correspondiente a 93 colaboradores.



Campaña de Vacunación contra la Meningitis Meningocócica W-135

En los meses de noviembre y diciembre del año 2014, comenzó la campaña nacional de vacunación contra la meningitis meningocócica W-135, la cual se extendió por los meses de enero y febrero del año 2015. En total se vacunaron 151 trabajadores clínicos.



Constantemente los departamentos de Bienestar y Prevención de Riesgos CCdM, realizan operativos y evaluaciones, además de ejecutar capacitaciones, elaborar planes de emergencia y llevar a cabo simulacros, con el objetivo de estar preparados en caso de emergencia y resguardar la seguridad y salud de los colaboradores y pacientes de la Clínica.

566 colaboradores participaron de la evaluación de riesgos psicosociales

55 colaboradores participaron en el operativo oftalmológico

63 colaboradores participaron en la evaluación auditiva

Indicadores planes de emergencia:

2 instalaciones incluidas en el Plan de Emergencia (Clínica y Centro Médico)

7 unidades clínicas capacitadas en el Plan de Emergencia, Simulación y Evacuación

1 simulacro de incendio ejecutado junto al Cuerpo de Bomberos Viña del Mar - Concón

07.

gestión

medioambiental

(G4-14)

CCdM no sólo se preocupa de la salud de sus pacientes, sino que también trabaja por conservar y resguardar el medio ambiente. En esta línea, la Clínica cuenta con diferentes iniciativas y acciones en pos de una mejor gestión medioambiental:

Digitalización de las fichas clínicas para reducir el uso de papel y su impacto medioambiental

Digitalización de exámenes de imagenología para evitar la impresión de radiografías, así se reduce la generación de químicos tóxicos

Campañas de concientización del cuidado del medio ambiente a los colaboradores y a la comunidad, a través de campañas internas y en redes sociales

Luces LED

Equipo termorregulador para ahorro de gas

Aireadores de agua

Bicicleteros

Eliminación de pilas y baterías como residuos peligrosos para minimizar la contaminación de los suelos

Consumo Energético

CCdM busca ser eficiente en el uso de energía para ahorrar y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Por este motivo, a través de la Subgerencia de Operaciones, se han implementado varios cambios de equipos y luces. El recambio de luminarias comunes y focos PL por iluminación LED se realizó el año 2013 en toda la Clínica y Centro Médico Libertad.

Las principales ventajas de las luces LED son las siguientes:



Larga vida útil (reducción de Horas de Personas (HH) por recambio o mantención)

Bajo consumo / eficiencia

Producen temperaturas más bajas

No contienen mercurio

El 2011, se implementó un equipo termorregulador con la finalidad de optimizar el encendido de los quemadores de la central térmica. De esta forma, se encienden de acuerdo a horarios definidos de mayor consumo y temperatura del agua, contrastada con la temperatura de envío y programada de acuerdo al horario designado. Una vez que el agua llega a la temperatura requerida, los quemadores se apagan en forma automática.

Consumo de Energía 2015 (G4-EN3)

Tipo de Combustible	Consumo	Consumo (Tera Jules)
Gas Natural (GasValpo)	91.757 M ³	3,46 Tera Jules
Electricidad (Conafe)	2.804.586,08 KW/Hr	10,10 Tera Jules
Total		13,55 Tera Jules

Fuente: Área de Operaciones, periodo de enero a diciembre 2015

En línea con la eficiencia energética y reducción de la contaminación, CCdM cuenta con cicleros para incentivar que los pacientes y colaboradores utilicen este medio de transporte; un transporte con cero emisiones. También se han realizado campañas en redes sociales para concientizar sobre temas medioambientales y para promover el uso de la bicicleta como forma de transporte amigable con el medioambiente.

Consumo de Agua

CCdM busca reducir el consumo de agua e identificar oportunidades que permitan crear nuevas iniciativas en pos de la eficiencia hídrica, con la finalidad de cuidar este recurso natural.

Para reducir el consumo hídrico, entre los años 2012 y 2013 se instalaron aireadores de agua, los cuales se sitúan en la salida de agua de las griferías, produciendo una mezcla de aire y agua, contribuyendo a un ahorro potencial de este elemento, que va entre el 50% y 70%.

Toda el agua que se usa en la Clínica, viene de la empresa concesionaria regional de agua. Clínica Ciudad del Mar no extrae agua de otras fuentes.

Captación y Consumo de Agua Total 2015:

42.394 M³ (G4-EN8)

Gestión de Residuos y Reciclaje

Siendo una institución de salud, el sistema de gestión de residuos de la Clínica se rige bajo el reglamento de manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud (REAS). Las categorías de residuos que contempla REAS son: residuos peligrosos, residuos radioactivos de baja intensidad, residuos especiales (corresponde a la fracción considerada como infecciosa por la Organización Mundial de Salud) y residuos sólidos asimilables a domiciliarios.

En esta línea, se busca gestionar los residuos generados de forma eficiente y responsable para mitigar la contaminación del aire, agua, suelo y espacio exterior.

Tipos de Residuos que Genera CCdM



Basura Común

Residuos sólidos asimilables a domiciliarios que se entrega a la recolección municipal o a empresas externas autorizadas a disponer de dichos desechos en un relleno sanitario. Esta categoría contempla los desechos del servicio de alimentación, material de limpieza, materiales de oficina y materiales absorbentes, entre otros.



Residuos Infecciosos

Desechos con riesgo de contener agentes patógenos. Se incluyen restos biológicos humanos (residuos patológicos), cortopunzantes con riesgo biológico y los residuos que estén contaminados con sangre, plasma o fluidos corporales infecciosos. Se categorizan como residuos peligrosos especiales (amarillo).



Residuos Peligrosos

Residuos o mezclas de residuos que presentan riesgos para la salud pública y/o efectos adversos al medioambiente, que presentan una o más características de peligrosidad o toxicidad definidas en el decreto supremo N° 148/2003/ MINSAL. Corresponden a esta categoría fármacos biopeligrosos, citotóxicos, formalina, pilas, tubos fluorescentes, fijador, revelador, solventes, entre otros.



Residuos Reciclables

Son residuos no peligrosos que se pueden recuperar para transformarlos y reutilizarse como materia prima sustitutiva. Actualmente en CCdM acopiamos papel y cartón para su posterior reciclaje a través de centros especializados en el reciclaje.

LOGROS 2015

Se implementó un sistema de señalización estandarizada para todas las salas de acopio primario en toda la organización (en el exterior así como en el interior).

Se cambiaron las señales autoadhesivas usadas en los basureros para ayudar a evitar confusiones al momento de segregar los residuos por parte del personal.

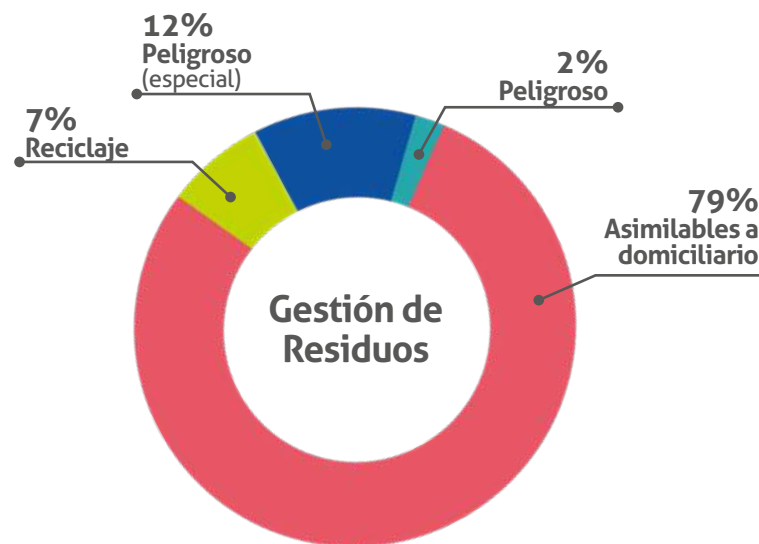
Se adquirieron basureros de los colores correspondientes para equipar las salas de acopio de residuos.

Se implementó un retiro especial para los cortopunzantes de forma tal que no se mezclen con los otros residuos.

Se llevó a cabo un programa de capacitación a cargo del Previsionista de Riesgos en el manejo de REAS y Respel, así como los residuos asimilables a domiciliario dirigido a los colaboradores y trabajadores del proveedor externo que tienen relación con la gestión de residuos.

Residuos Hospitalarios por Tipo 2015 (G4-EN23)

Residuos Peligrosos	Kg
Especial (Amarillo)	22.476
Peligroso (Rojo)	3.978
Residuos No Peligrosos	Kg
Asimilables a domiciliario	146.260
Reciclaje	13.207
Total	185.921



Reciclaje

Desde el año 2012 en CCdM se recicla papel y cartón. En esta línea, por medio de la campaña "Bote por Mi Vida" de la Fundación San José, la cual recauda fondos para comprar mamaderas y pañales para los niños, la Clínica recicla su papel en diversos dispensadores. Todo lo recaudado, equivalente en dinero, va en directo beneficio de los niños y mujeres embarazadas que acoge la fundación.

En el caso del cartón, la Clínica tiene designado un espacio físico para acopio, donde lo recolectado se entrega a SOREPA (Sociedad Recuperadora de Papel), una empresa destinada al reciclaje, donde gran parte de lo recaudado (equivalente en dinero), va destinado a madres adolescentes y los niños que acoge la institución de beneficencia María Ayuda.

Tipo de Material	Destino Final	Cantidad Reciclada (Kg)	Tasa de Reciclaje*
Papel	Centro de Reciclaje Certificado, SOREPA	2.352	17,4%
Cartón	Centro de Reciclaje Certificado, SOREPA	10.855	100%

*La tasa de reciclaje se refiere a la relación entre la cantidad generado y la cantidad reciclado. El cartón reciclado corresponde al cartón de cajas.

Edificación

Uno de los grandes hitos del 2015, fue la construcción del nuevo Centro Médico Bosques de Clínica Ciudad del Mar, ubicado en Reñaca, el cual se inaugurará durante el primer trimestre de 2017. El proceso de diseño, construcción y habilitación del edificio de 4 pisos, contempló varias medidas amigables con el medioambiente. La Clínica está trabajando en la postulación a la Certificación LEED en la categoría Silver. LEED (Leadership in Energy & Environmental Design), un sistema de certificación de edificios sustentables, desarrollado por el Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos (US Green Building Council).

En esta línea, el nuevo Centro Médico en Reñaca tendrá –entre otros- los siguientes elementos a destacar:

Materiales de construcción con contenido reciclado

Materiales de bajas emisiones: adhesivos y sellantes

Iluminación natural

Desempeño energético: climatización (HVAC)

Desafíos Futuros

Con el objetivo de potenciar la cultura de reciclaje y disminuir la generación de residuos, se está trabajando en un proyecto para implementar puntos de reciclaje en varios lugares de la Clínica y Centro Médico Libertad, el cual contemplará el reciclaje de plástico, latas, papel y cartón, entre otros materiales. Dicho proyecto se llevará a cabo en el 2017. Éste incluye la educación y sensibilización del personal CCdM con respecto al reciclaje y los beneficios para el medioambiente.

08.

compromiso
con la
comunidad

CCdM en concordancia con su programa de Responsabilidad Social: "Por una Vida Saludable", busca fomentar la vida sana, el arte y la cultura a través de diversas iniciativas y mediante el apoyo que la Clínica brinda a la comunidad e instituciones de beneficencia.

Alianzas Comunitarias y Colaboraciones Estratégicas (G4-16) (G4-15)

Clínica Ciudad del Mar valora su relación con la comunidad y la región, razón por la que ha creado diversas alianzas y convenios con distintas instituciones. Actualmente, CCdM es socia activa de la Cámara Regional del Comercio y la Producción de Valparaíso (CRCP); la Asociación de Empresas V Región (ASIVA) y Clínicas de Chile, una asociación gremial que reúne a los principales prestadores de salud privados del país.

Asimismo, la Clínica colabora con distintas instituciones de beneficencia a través de diversas acciones, tales como actividades de voluntariado, talleres, donaciones, auspicios y convenios.

Participación en Asociaciones Gremiales e Industriales Nacionales y Regionales

- **Clínicas de Chile**
- **Cámara Regional del Comercio de Valparaíso (CRCP)**
Elizabeth Frese, Gerente General CCdM, Presidenta del Comité de Valor Compartido
- **Asociación de Empresas de la V Región (ASIVA)**
Participación en la Comisión Salud, Medio Ambiente e Innovación

Alianzas y Colaboraciones con Instituciones de Beneficencia y Organizaciones Sociales

- **Artequin Viña del Mar**
Elizabeth Frese, Gerente General CCdM, Miembro del Directorio de Artequin Viña del Mar
- **Cuerpo de Bomberos Viña del Mar - Concón**
- **Hogar de Cristo**
Elizabeth Frese Bruno, Gerente General CCdM, Consejera y miembro del Directorio del Hogar de Cristo
- **María Ayuda**
- **Fundación San José**
- **Fundación Las Rosas**
- **COANIQUEM**
- **Hogar Niño Amor**



Fomentando la Cultura y el Arte con Artequin Viña del Mar

En el año 2015, la Clínica firmó una alianza con Artequin Viña del Mar. Este convenio le permite a dicho museo tener financiamiento significativo para llevar a cabo distintas actividades y exposiciones dirigidas principalmente a niños/as y sus familias en la comunidad y en la localidad de Viña del Mar. Impulsando de esta forma el arte, la educación y la creatividad, para identificarse con la historia del arte y su manifestación contemporánea. A cambio de esto, la Clínica desarrolla en conjunto con el museo diversas iniciativas ligadas al mundo del arte y la cultura, las cuales se realizan en la propia Clínica o en el museo y están dirigidas principalmente a colaboradores y sus familias, pacientes y la comunidad de Viña del Mar.

A lo largo del año 2015, la Clínica realizó un total de 11 actividades y talleres con Artequin dirigidas a pacientes, comunidad, colaboradores y sus familias e instituciones de beneficencia. En esta línea, se celebró, entre otras actividades, el Día del Papá, Día de la Mamá, Día de l@s Niñ@s y Navidad, a través de talleres artísticos y de manualidades con los pacientes y sus hijos, en la sala de espera de la Unidad de Pediatría del Centro Médico Libertad, todas con fines educativos y con el objetivo de promover el arte y la cultura. En cada taller, participaron entre aproximadamente 25 a 50 niños y niñas con sus familias. Estimular sus sentidos a través del arte y el aprendizaje es uno de los objetivos centrales de estos talleres, mientras esperan su consulta médica con el pediatra.



Convenio Cuerpo de Bomberos Viña del Mar - Concón

La Clínica está consciente del gran aporte y el relevante rol que cumplen los bomberos en la sociedad y es por este motivo que desde el año 2012 existe una estrecha relación entre ambas instituciones. Materializada en un convenio de colaboración recíproca que se firmó el mismo año entre Clínica Ciudad del Mar y el Cuerpo de Bomberos Viña del Mar – Concón.

Dentro de este convenio, los beneficios que la Clínica les entrega anualmente incluyen descuentos en consultas de urgencia, día cama en médico quirúrgico, chequeo médico gratuito anual para cuartereros, consulta oftalmológica anual gratuita para cuartereros y charlas, entre otros.

A cambio, los Bomberos apoyan a la Clínica anualmente con los simulacros de incendios que se realizan al interior de la institución para evaluar y mejorar los protocolos en casos de emergencia y así resguardar la seguridad de los colaboradores y pacientes. Asimismo, revisan anualmente los planes de emergencia y evacuación con los que cuenta CCdM.

Por tercer año consecutivo, la Clínica participa como auspiciador de su rifa institucional y de la Cena del Fuego del Cuerpo de Bomberos Viña del Mar - Concón, iniciativas que ayudan con la recaudación de fondos para su importante trabajo combatiendo incendios en la comunidad.



Hogar de Cristo

Hogar de Cristo acoge con amor y dignidad a los más pobres, con el objetivo de ampliar sus oportunidades a una vida mejor. Desde el año 2012, la Clínica apoya a esta institución en varias de sus actividades y los colaboradores que forman parte del grupo Voluntariado CCdM asisten y ayudan permanentemente en las colectas para recaudar fondos, programa Ruta Calle en invierno, la Noche de las Antorchas y la Cena de Pan y Vino, entre otras. El grupo de Voluntariado CCdM también llevó a cabo una actividad artística junto con Artequin en el marco del Día de la Amistad y el Adulto Mayor en octubre de 2015, donde participaron 8 adultos mayores del Centro Diurno "Las Rosas" del Hogar de Cristo, junto con 11 voluntarios CCdM y sus familias. La actividad denominada "La Magia del Color", tenía por objetivo compartir en torno a una película que daba cuenta de los pintores que se habían dedicado a retratar paisajes a lo largo de la historia, además de un recorrido por el museo, para finalizar con un taller práctico grupal, donde la técnica de la anilina a color fue la protagonista.

La Clínica también participó de la campaña "Hazte Socio, hazte parte" en la cual se invitó a los voluntarios del hogar a que fueran a las dependencias de la Clínica a inscribir a todos aquellos colaboradores y médicos CCdM que quisieran adherirse en forma voluntaria a esta iniciativa, donde la Clínica, con la finalidad de facilitarles este proceso, descontaría por planilla mensualmente el monto que cada colaborador decidiera aportar.



COANIQUEM

Coaniquem

La Corporación de Ayuda al Niño Quemado (COANIQUEM) rehabilita integralmente a niños y adolescentes con quemaduras, y trabaja en la prevención, capacitación e investigación de éstas, actuando en conjunto con familias, benefactores, redes y la sociedad. Con la finalidad de aportar al tratamiento integral y la salud de los niños quemados que atiende dicha institución, la Clínica comenzó el año 2015 una relación con Coaniquem a través de una donación que se realiza anualmente.



Fundación San José

La Fundación San José es una institución de beneficencia que acoge a mujeres embarazadas y niños en sus hogares. Desde el año 2012 CCdM está colaborando con el reciclaje de papel que se acopia en la Clínica. Para ello, tiene a disposición de todos sus colaboradores, unas cajas de cartón en las que se recibe todo el papel que ya no se necesita, para su posterior reciclaje. Todo el dinero recaudado va en directo beneficio de los niños de esta Fundación, para la compra de pañales y mamaderas.



María Ayuda acoge a 17 niños y niñas en riesgo social en su Hogar Padre Alfonso Boës en Viña del Mar. La institución busca entregarles una experiencia positiva de acogida familiar a los niños, niñas y adolescentes que atiende, los cuales han sido víctimas de abandono y maltrato, posibilitándoles crecer como personas felices, dignas y con oportunidades para desarrollarse integralmente en su vida.

Dado el cariño que la Clínica tiene por los niños, y el trabajo constante de María Ayuda en resguardarlos para educarlos, acompañarlos y guiarlos, es que el año 2010 comenzó una estrecha relación entre ambas instituciones.

Desde ese entonces, la Clínica ha apoyado a la institución a través de donaciones y actividades en las que los niños han sido los protagonistas entre los que destacan eventos sociales y culturales en la comunidad y junto a los voluntarios CCdM. Por ejemplo, en el 2015 la Clínica llevó a cabo dos actividades con los niños del hogar Padre Alfonso Boës, ubicado en Viña del Mar, en el marco del Día de la Cooperación y del Amigo y la Navidad. Los niños, junto a los voluntarios CCdM y sus familias, participaron de un recorrido guiado a la sala museo, donde pudieron ver una película y realizar un taller práctico en las dependencias de Artequin. La actividad efectuada en agosto contó con la participación de los 12 niños del hogar y 9 voluntarios CCdM, mientras que en la celebración de navidad participaron los 17 niños acogidos en el hogar y 6 voluntarios de la Clínica.

Durante el año 2010, Clínica Ciudad del Mar estableció un convenio con Late, un emprendimiento social y proveedor de agua y otros insumos, que destina la totalidad de sus utilidades a fundaciones y organizaciones de beneficencia en base a la institución de carácter social que eligen los propios clientes.

Al elegir a Late como el proveedor del agua embotellada que se distribuye al interior de la Clínica, todas las utilidades de las compras se convierten en aporte para la institución de beneficencia María Ayuda. Al igual que en años anteriores, en diciembre de 2015 la Clínica hizo entrega de dos importantes donaciones a María Ayuda. La primera donación de \$7.760.975 correspondió a lo recaudado durante el año 2015, a través del proveedor de agua embotellada "Late".

La segunda, en tanto, equivalente a un monto de \$610.000, se efectuó a través del proveedor CCdM: ProSueños, empresa que proporciona gift cards de grandes retailers a diferentes empresas, del país, donde un 5% de la venta va en directo beneficio de una institución de carácter social, que en el caso de CCdM, corresponde a María Ayuda.

Asimismo, desde el año 2012, la Clínica recicla mensualmente el cartón de embalaje que se utiliza en la institución y lo recaudado de su venta va en directo beneficio de los niños de María Ayuda.



Preocupados de la salud y el cuidado de los adultos mayores en la sociedad, Clínica Ciudad del Mar apoya anualmente a la Fundación Las Rosas a través de su Colecta Anual y participa de la Cena del Pavo Fraternal, actividades que les permiten recaudar fondos para beneficiar a los adultos mayores que acoge dicha Fundación.

Hogar
Niño Amor

Hogar Niño Amor

Durante el año 2015, los colaboradores del grupo de Voluntariado CCdM se acercaron al Hogar Niño Amor, Corporación Esperanza, para conocer más sobre la hermosa labor que se realiza con los niños de este hogar que atraviesan por complejas situaciones familiares. Dicho hogar cuenta con aproximadamente 10 niños de entre 1 y 7 años, varios de ellos susceptibles a adopción, y posee un ambiente cálido y muy familiar, siendo fundada por un matrimonio chileno hace 30 años, quienes hoy siguen a cargo de esta noble causa.

En diciembre de 2015, los colaboradores de la Clínica llevaron a cabo una campaña interna para entregarles regalos de navidad a los niños del hogar y de la misma forma colaboraron con útiles de aseo para contribuir en el cuidado de sus necesidades básicas, como pañales, leches, artículos de aseo personal, etc. Clínica Ciudad del Mar se compromete a seguir potenciando la estimulación y desarrollo positivo de los niños del hogar a través de sus actividades de voluntariado en los próximos años.



Donación de Cunas Básicas a Red de SENAME

Con la finalidad de hacer un aporte a las instituciones públicas y de beneficencia que pudiesen necesitar de muebles y equipamiento médico y de la misma forma reducir el impacto medioambiental de los desechos reutilizables que genera la Clínica, CCdM donó 14 cunas básicas de su Unidad de Neonatología a la red de Servicio Nacional de Menores (SENAME) que cuentan con neonatos.

Campaña de Várices "Mujer, descubre tus piernas"



El 2015 Clínica Ciudad del Mar llevó a cabo por quinto año consecutivo la campaña de várices "Mujer, descubre tus piernas", junto a la Fundación Banmédica. A la fecha y a través de este programa, se ha beneficiado a un total de 25 mujeres con problemas de várices y autoestima a través de cirugías gratuitas.

Programa de Voluntariado CCdM

El año 2012 se creó al interior de la Clínica el Grupo de Voluntariado CCdM, compuesto por un grupo de colaboradores con una vocación de servicio y con muchas ganas de ayudar al más necesitado. Visitas a diferentes hogares, navidad solidaria, campañas de apoyo, celebración de días mundiales y un sin fin de actividades que junto al Área de Comunicaciones y RSE y la Asistente Social, fueron ordenándose y tomando fuerza al interior de la Clínica, pero donde el voluntariado estaba siempre presente jugando un rol preponderante.

A través del Grupo de Voluntariado, la Clínica busca acercarse a la comunidad y participar en actividades que beneficien de una u otra forma a los grupos más vulnerables de la Región.

Este grupo, que se destaca por su calidad humana y vocación de servicio, se encarga de realizar campañas para colaborar y visitar a diferentes instituciones de carácter social que tienen una estrecha relación con la Clínica, en fechas y ocasiones especiales, junto a sus familias, haciéndolas partícipes de este proyecto.

El 2015, el grupo de Voluntariado CCdM, trabajó en base a un calendario de actividades de carácter social y colaboró con las siguientes iniciativas:

CENTRO COMUNITARIO DE LA DISCAPACIDAD SONRISAS POR SIEMPRE

Celebración Día de la Familia

VECINOS DE REÑACA ALTO

Proyecto de recuperación de un área verde, con la colaboración del Servicio de Medio Ambiente de la Municipalidad de Viña del Mar y la Corporación Nacional Forestal (Conaf)

MARÍA AYUDA

Celebración del Día del Amigo y de la Cooperación y la Navidad, con la colaboración de Artequin Viña del Mar.

ANIMAL PARAÍSO

Campaña sobre tenencia responsable y adopción de mascotas en el marco del Día de los Animales Sin Hogar

HOGAR DE CRISTO

Celebración del Día del Adulto Mayor en el Museo Artequin, participación en la Noche de Antorchas y Ruta Calle.

HOGAR CREAD SENAME

Encuentro para el Día Internacional de los Derechos Humanos.

A través de las actividades de voluntariado llevadas a cabo en el 2015, más de 110 voluntarios y sus familias colaboraron para beneficiar a más de 200 personas de la comunidad, entre ellos vecinos, niños, adultos mayores, jóvenes y personas con capacidades diferentes.

Programa CCdM + Cultura

El arte local enriquece y crea valor en las instituciones, es una expresión de identidad que mantiene vivo el imaginario colectivo de la historia, cultura y la gente de un determinado territorio. Siempre teniendo en cuenta la salud y el bienestar de los pacientes, CCdM promueve una buena recuperación, entretención y estimulación artística en la sala de espera de la Unidad de Maternidad y Neonatología de la Clínica a través de su nuevo programa de exposiciones CCdM + Cultura. Dicho programa 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.

Los objetivos del programa son:

Vincular a los artistas emergentes de la región de Valparaíso a este nuevo espacio expositivo, buscando contribuir a la sostenibilidad de los artistas locales y participando en su cadena de valor.

Visibilizar los trabajos y creaciones, desarrollando instancias que aporten a la cultura local y al turismo de nuestra zona.

Promover el arte de nuestros creadores regionales con el compromiso de difundir estos valores.

Impulsar una plataforma con nuestros propios embajadores culturales CCdM.

Fomentar la cultura del arte local entre nuestra comunidad: colaboradores y pacientes.

La primera exposición se realizó en diciembre del año 2015, ocasión en la que se exhibieron trabajos de talleres realizados a lo largo del año en conjunto con Artequin Viña del Mar, adultos mayores de Hogar de Cristo, voluntarios CCdM y monitoras CCdM-SERNAM, en el marco de las actividades del Voluntariado CCdM y del Programa de No Violencia CCdM.

Las exposiciones planificadas para el 2016, consideran el trabajo de artistas visuales que utilizan distintas técnicas, como el grabado, fotografía, pintura, escultura, diseños con cobre, entre otros.

Se difunden las exposiciones a través de las redes sociales y boletín interno para que la comunidad, pacientes, y los colaboradores y médicos de la clínica conozcan a los artistas y visualicen sus obras. De esta manera, se le brinda mayor visibilidad al artista y se le aporta con espacio físico para que pueda exponer durante el periodo de 45 días, sus obras.



Promoción de la Cultura Educativa y Preventiva

En el marco de la campaña del Virus del Papiloma Humano (VPH), que se realiza a nivel nacional, CCdM realizó una jornada educativa en septiembre de 2015, en la cual la mascota de la Clínica: CCdMín, entregó folletos informativos y educativos a los pacientes CCdM que visitaban la Clínica y el Centro Médico Libertad. El público objetivo de la campaña fueron adolescentes, además de sus madres y padres.

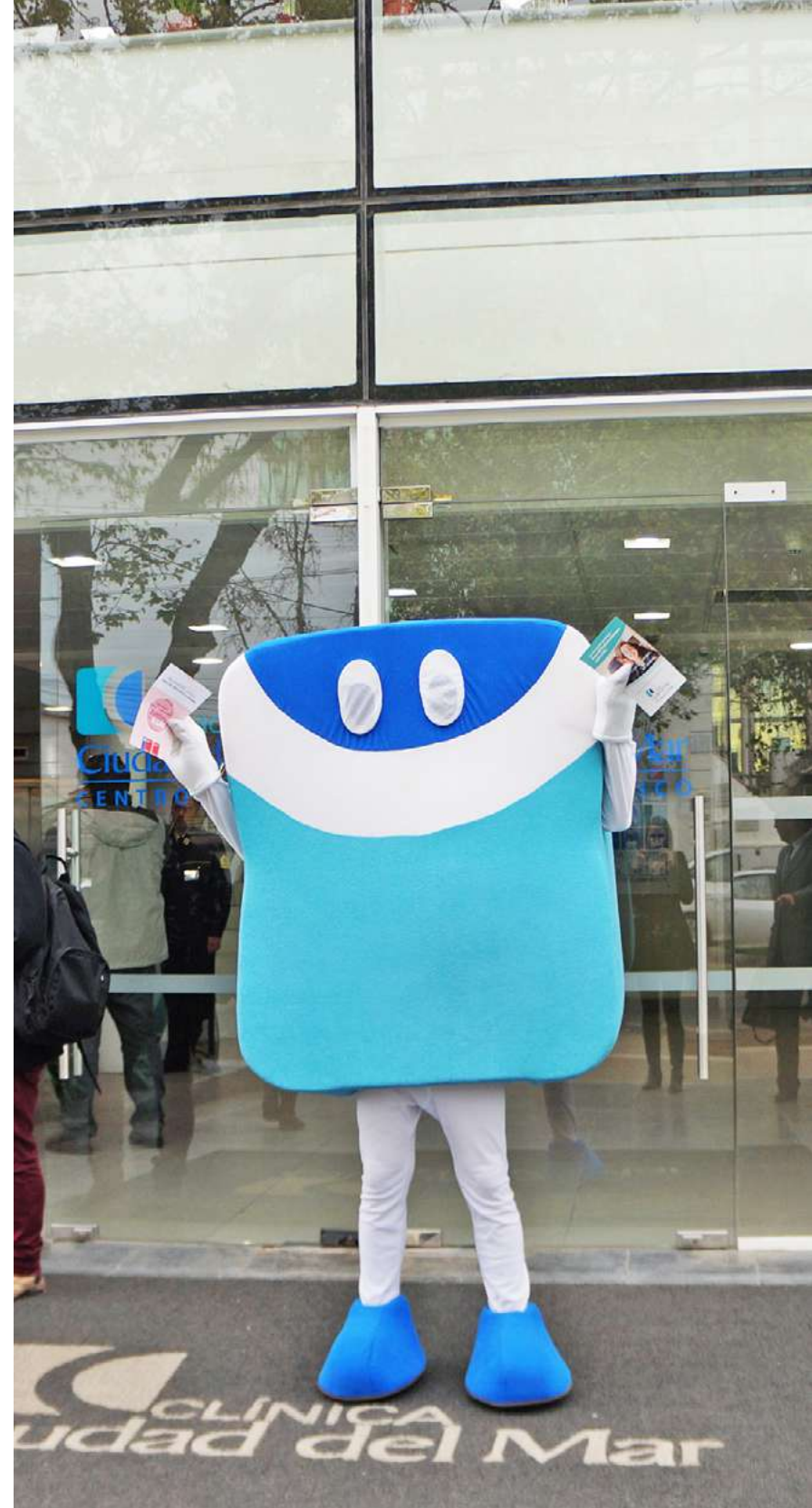
A través de la campaña, se logró educar y transmitir la información sobre la prevención del VPH, la vacuna contra el VPH y el programa de vacunación de las niñas en los colegios que imparte el Ministerio de Salud a más de 100 pacientes.

Además de los servicios y productos preventivos que ofrece la Clínica, CCdM cuenta con un Centro de Extensión donde se realizan diferentes actividades educativas a lo largo del año, dirigidas a la comunidad.

Durante el año 2015, el Centro de Extensión contempló un calendario de actividades con temas relacionados al manejo de patologías crónicas y de prevención en salud. Se realizaron 10 ciclos de 34 charlas saludables dirigidas a la comunidad, las cuales contaron con una asistencia de más de 800 personas durante el año. En las charlas, dictadas por médicos y profesionales de la Clínica, se abordaron distintas temáticas relativas a la salud y la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades. Paralelamente, continuaron las sesiones de yoga prenatal y los talleres de maternidad, actividades que se desarrollan semanalmente durante todo el año y que contaron con una asistencia de 850 personas.

Asimismo, se auspiciaron diferentes eventos y actividades regionales que fomentan la vida saludable y el deporte para con la comunidad. Los especialistas CCdM también realizan charlas preventivas a los colaboradores de las empresas que tienen convenio con la Clínica.

Además, a través de las redes sociales CCdM y sitio web de la organización, junto a los medios de comunicación regionales y nacionales, se educa a la comunidad para que puedan prevenir ciertas enfermedades, tomar ciertos resguardos y estar atentos a cierta sintomatología, a través de diferentes artículos médicos donde los profesionales CCdM son la fuente oficial.



CCdM en Redes Sociales y en los Medios de Comunicación

Con la creación de la página de Facebook Clínica Ciudad del Mar en el año 2009, seguido por Twitter, Instagram y LinkedIn, la Clínica fue pionera, entre las instituciones regionales de Salud, en integrar las redes sociales a su estrategia comunicacional. Gestionado por el Área de Comunicaciones y RSE se educa a la comunidad en materia de prevención en salud a través de estas plataformas.

Producto de lo anterior, la Clínica ha podido acercarse a la comunidad y sus pacientes, escuchar sus comentarios, consultas y reclamos, difundir información relevante sobre la prevención de enfermedades y promover una vida saludable.

Los especialistas CCdM contribuyen con información educativa respecto a una amplia gama de temas relacionados con la salud a través de artículos, entrevistas, GIFs educativos y sesiones de Especialista Responde, publicados tanto en redes sociales, como en medios de comunicación escritos, digitales y en la radio y televisión.

En esta línea, la plataforma interactiva de Especialista Responde CCdM en Facebook permitió que los seguidores tuvieran la oportunidad de consultar a los especialistas CCdM directamente, quienes contestan a sus consultas de forma personalizada.

El primer año del lanzamiento del Especialista Responde CCdM, contó con la participación de más de 210 personas en las nueve sesiones realizadas, quienes efectuaron cerca de 250 preguntas, las cuales fueron contestadas en forma personalizada por especialistas CCdM. Los temas tratados fueron: síndrome metabólico, obesidad, hernias, enfermedades de invierno en los niños, alimentación saludable, rinitis alérgica, cirugía de hombros, cirugía para la obesidad y sustentabilidad.



CCdM en los Medios

El Área de Comunicaciones y RSE de la Clínica se encarga tanto de la comunicación interna como la comunicación externa de la organización. La gestión de medios, en conjunto con la Agencia de Comunicaciones, obtuvo como resultado 736 notas de prensa publicadas en diarios regionales y nacionales, radios, revistas y TV, logrando un 64,2% de crecimiento respecto del 2014. Producto de lo anterior, se logró la participación de 74 especialistas como voceros y se abordaron 29 especialidades.

Las notas de prensa publicadas fueron de carácter educativo para informar a la comunidad y a los pacientes cómo prevenir enfermedades, consejos para manejarlas, y para entregar información sobre diagnósticos y tratamientos.

Este mismo año, la Clínica lanzó su boletín interno "Somos CCdM", a través del cual se dan a conocer diferentes noticias e información de la institución, con la finalidad que todos los colaboradores puedan estar al tanto de lo que está ocurriendo al interior de la organización. Secciones como destacado gerencia, destacado área clínica, conociéndonos, vinculación con el medio y la comunidad, relaciones saludables, son algunas de las secciones que contempla este canal de comunicación interna.

Página Web CCdM

La página web de la Clínica tiene una amplia gama de funcionalidades para poder mantener informados a los pacientes, sus familiares y la comunidad en general, además de facilitar la reserva de hora de consultas médicas, poder buscar especialistas y unidades, conocer los servicios y productos que se ofrecen en la Clínica, entre otros.

Visitas **1.233.403**

Usuarios **340.349**

Páginas vistas **914.955**

Sesiones **533.589**

Páginas por sesión **2,31**

Duración media de la sesión **00:02:24**

Los pacientes también pueden hacer sus consultas y cotizaciones de prestaciones a través de los formularios disponibles en la web. Además, cuenta con un portal de empleos CCdM para las personas interesadas en trabajar en Clínica Ciudad del Mar y formar parte del gran equipo CCdM.

09.

índice

GRI

Contenidos Básicos Generales		Capítulo	Página
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.	Mensajes de la Dirección	7, 8
Perfil de la Organización			
G4-3	Nombre de la organización	Primer Reporte de Sustentabilidad	9, 97
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	Salud en Todo Momento	17-20
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	Salud en Todo Momento	21, 97
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.	Salud en Todo Momento	21
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Lineamientos Estratégicos y Cultura Organizacional	28
G4-8	Se indica a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Pacientes	42
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.	Salud en Todo Momento Lineamientos Estratégicos y Cultura Organizacional	17-20, 28
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. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores.	Colaboradores	59
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Colaboradores	59
G4-12	Cadena de suministro de la organización.	Lineamientos Estratégicos y Cultura Organizacional	37
G4-13	a. Se indican cambios significativos que hayan tenido lugar durante el período 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.	Salud en Todo Momento	22
G4-14	Se indica cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Gestión Medioambiental	74-77
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.	Compromiso con la Comunidad	79
G4-16	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.	Compromiso con la Comunidad	79
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.	Lineamientos Estratégicos y Cultura Organizacional	28
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.	Primer Reporte de Sustentabilidad	14, 93

Contenidos Básicos Generales		Capítulo	Página
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Primer Reporte de Sustentabilidad Anexo	15, 94-95
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.	Índice GRI Anexo	88-91, 94-96
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.	Índice GRI	90-91
G4-22	Se describen las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Éste es el primer reporte	N/A
G4-23	Se señala todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Éste es el primer reporte	N/A
Participación de los Grupos de Interés			
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Primer Reporte de Sustentabilidad	12
G4-25	Se indica en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja en la organización.	Primer Reporte de Sustentabilidad	12
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.	Primer Reporte de Sustentabilidad Anexo	12-13, 93
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.	Primer Reporte de Sustentabilidad Anexo	15, 94-96
Perfil del Reporte			
G4-28	Periodo objeto de la memoria	Año 2015	11
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Éste es el primer reporte	N/A
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual	11
G4-31	Se facilita un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Primer Reporte de Sustentabilidad	11
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.	Opción Esencial «de conformidad» con la Guía GRI 4. Este reporte no ha sido sometido a verificación externa.	11
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.	11
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.	Lineamientos Estratégicos y Cultura Organizacional	29-31, 36
Ética e Integridad			
G4-56	Se describen los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Lineamientos Estratégicos y Cultura Organizacional	25-27, 32-35

Contenidos Básicos Específicos		Capítulo	Página	Cobertura de Aspectos
Categoría: Económica				
G4-DMA	Enfoque de gestión económica	Lineamientos Estratégicos y Cultura Organizacional Colaboradores	37, 67	
Aspecto: Presencia en el Mercado Laboral				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	Colaboradores	67	
Aspecto: Prácticas con Proveedores				Dentro y fuera de CCdM
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Lineamientos Estratégicos y Cultura Organizacional	37	
Categoría: Medio Ambiente				
G4-DMA	Enfoque de gestión ambiental	Gestión Medioambiental	74-77	
Aspecto: Gestión de Residuos y Reciclaje				Dentro y fuera de CCdM
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Gestión Medioambiental	76, 77	
Aspecto: Agua				Dentro y fuera de CCdM
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	Gestión Medioambiental	75	
Aspecto: Energía				Dentro y fuera de CCdM
G4-EN3	Consumo energético interno	Gestión Medioambiental	75	
Aspecto: Cumplimiento Regulatorio en Temas Medioambientales				Dentro 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 2015, Clínica Ciudad del Mar no registró multas o sanciones significativas por incumplimiento de la normativa ambiental aplicable a su actividad		
Categoría: Social				
G4-DMA	Enfoque de gestión social	Colaboradores	44, 46, 58-65, 67-70, 72, 80-83	
Aspecto: Relación de la Clínica con su Personal (No GRI)				Dentro de CCdM
Aspecto: Salud y Seguridad en el Trabajo				Dentro y fuera de CCdM
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Colaboradores	70	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Colaboradores	70	
Aspecto: Capacitación y Educación				Dentro de CCdM
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Colaboradores	68	
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	Colaboradores	62-63, 67-68	
Aspecto: Diversidad e Igualdad de Oportunidades				Dentro 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	Colaboradores	60	
Aspecto: Satisfacción de los Pacientes				Dentro de CCdM
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes (pacientes)	Pacientes	44-47	

Contenidos Básicos Específicos		Capítulo	Página	Cobertura de Aspectos
Aspecto: Confidencialidad y Resguardo de los Pacientes				Dentro de CCdM
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	En 2015, Clínica Ciudad del Mar no registró reclamos sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los pacientes	48	
Aspecto: Lucha Contra la Corrupción				Dentro y fuera de CCdM
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Lineamientos Estratégicos y Cultura Organizacional	33	
Aspecto: Apoyo a la Comunidad (no GRI)		Compromiso con la Comunidad	66, 80-84	Dentro y fuera de CCdM
Categoría: Sector Salud (No GRI)				
Aspecto: Calidad y Seguridad de la Atención de Salud		Pacientes	50-53	Dentro de CCdM
Aspecto: Control de Enfermedades Contagiosas		Pacientes	56	Dentro y fuera de CCdM
Aspecto: Gestión y Seguridad de Medicamentos		Lineamientos Estratégicos y Cultura Organizacional	38	Dentro y fuera de CCdM
Aspecto: Atracción y Retención de Talento Humano		Colaboradores	61-62	Dentro de CCdM
Aspecto: Investigación y Desarrollo		Lineamientos Estratégicos y Cultura Organizacional	39	Dentro y fuera de CCdM
Aspecto: Promoción de la Cultura Educativa y Preventiva		Salud en Todo Momento Colaboradores Compromiso con la Comunidad	20, 66, 84-86	Dentro y fuera de CCdM
Aspecto: Tecnología en la Medicina		Pacientes	54	Dentro de CCdM

10.

anexos

Encuesta de Sustentabilidad CCdM

Durante los meses de noviembre 2015 y enero de 2016, se aplicó la Encuesta de Sustentabilidad CCdM a todos los grupos de interés de la Clínica. En la encuesta se preguntaba sobre la importancia de una selección de aspectos de la guía GRI 4 y otros aspectos identificados como relevantes para los prestadores de salud, según otros reportes GRI del sector salud y recomendaciones de GRI para el mismo sector.

Los participantes de la encuesta evaluaron la importancia de los distintos aspectos relacionados a la sustentabilidad en una escala de 1-5, siendo 1 sin importancia y 5 muy importante. También tenían la opción de marcar "desconozco el tema", respecto de los aspectos que solían ser más específicos. Asimismo, los participantes respondieron a preguntas abiertas respecto a otros aspectos importantes no incluidos en la encuesta, oportunidades de mejora en los ámbitos de sustentabilidad, retos de la sustentabilidad, otras mejoras en la Clínica y comentarios adicionales.

Finalmente, un total de 500 personas respondieron la encuesta.

Participación de los Grupos de Interés en la Encuesta

Código	Grupo de Interés	Cantidad
C	Colaboradores	243
M	Médicos	39
P	Pacientes y familiares	186
E	Empresas en convenio	6
CL	Comunidad local	1
A/U	Academia /Universidades en convenio	3
ONG	Organización Social	2
Prov	Proveedores	12
Aseg	Aseguradores de Salud	2
Ac	Accionistas	2
Seg	Seguidores en redes sociales	3
O	Otro	1
Total		500

A mediados del 2016, se conformó la Comisión de Reporte con representantes de las distintas áreas de la clínica, en la cual se analizaron las opiniones de los grupos de interés sobre los aspectos en base a los resultados de la encuesta, junto con criterios como probabilidad y gravedad del impacto e importancia para la Clínica, con la finalidad de determinar aquellos aspectos materiales a cubrir en este primer reporte.

Metodología para Determinar Materialidad en Primera Instancia

La metodología aplicada para determinar la materialidad (nivel de importancia), según los grupos de interés, incluyó la identificación del promedio de cada aspecto en la encuesta (escala 1 a 5) y la identificación del promedio de cada categoría (económico, medioambiental, social, otros aspectos sector salud). Los aspectos con promedio equivalente o mayor al promedio de la categoría fueron considerados altamente material según los grupos de interés.

Resultados de la Encuesta de Sustentabilidad (G4-27)

Grupos de Interés	Total	C (243)	M (39)	P (186)	E (6)	CL (1)	A/U (3)	ONG (2)	Prov (12)	Aseg (2)	Ac (2)	Seg (3)	O (1)
Aspectos Económicos													
Presencia en el mercado laboral	4,39	4,64	4,49	4,02	4,4	5	4,67	4,5	4,33	5	3	4	4
Prácticas de contratación y pagos a proveedores	4,39	4,53	4,42	4,11	4,6	5	5		4,83	4	4	4	5
Desempeño económico	4,35	4,57	4,38	4,02	4,17	5	4,33	4	4,75	5	4	4	4
Promedio categoría: Economía	4,38												
Aspectos Medioambientales													
Generación y manejo de residuos	4,69	4,78	4,74	4,55	4,8	5	5	4,5	4,73	4,5	5	4	5
Cumplimiento regulatorio en temas medioambientales	4,66	4,71	4,74	4,55	4,8	5	5	4	5	4,5	5	4	5
Consumo de agua, huella hídrica	4,63	4,7	4,7	4,52	4,8	5	4,67	4	4,73	4,5	4	4	5
Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	4,58	4,61	4,69	4,5	4,67	5	5	4	4,7	4,5	5	4	5
Consumo energético y eléctrico	4,58	4,67	4,74	4,43	4,6	5	4,67	4	4,55	4,5	4	4	5
Emisiones de gases de efecto invernadero, huella de carbono	4,56	4,6	4,71	4,48	4,75	5	4,67		4,64	4,5	4	4	5
Cuidado de la biodiversidad y hábitats naturales	4,52	4,62	4,56	4,37	4,75	5	5	4	4,6	4,5	3,5	4	5
Promedio categoría: Medioambiente	4,60												
Aspectos Sociales													
Salud y seguridad de los pacientes	4,8	4,82	4,85	4,74	5	5	5	4,5	5	5	5	4	5
Confidencialidad y resguardo de los pacientes	4,74	4,8	4,72	4,65	5	4	5	4	4,9	5	5	4	5
Satisfacción de los pacientes	4,71	4,74	4,79	4,65	4,75	5	5	4,5	4,92	5	4,5	4	5
Salud y seguridad en el trabajo	4,7	4,84	4,87	4,47	4,5	5	5	4,5	4,67	4,5	5	4,5	5
Relación de la clínica con su personal	4,66	4,85	4,79	4,38	4,5	5	5	4,5	4,33	4,5	5	4,5	5
No discriminación	4,65	4,78	4,49	4,5	4,4	5	5	4	4,75	4,5	5	4,5	5
Lucha contra la corrupción	4,62	4,68	4,54	4,51	5	5	4,5	4	5	4,5	5	4	5
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	4,59	4,77	4,46	4,41	4,25	5	5	4	4,25	4	3,5	4,5	5
Desarrollo profesional y evaluación de desempeño	4,58	4,73	4,56	4,4	4,25	5	5		3,92	4,5	5	4	5
Cumplimiento regulatorio	4,57	4,63	4,55	4,44	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Cumplimiento regulatorio en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	4,56	4,55	4,47	4,57	4,67	5	5		4,55	4,5	5	4	5
Políticas y procedimientos que contemplan medidas de seguridad y derechos humanos	4,55	4,61	4,49	4,46	4,6	5	5	4,5	4,64	4,5	4,5	4,5	5
Diversidad e igualdad de oportunidades	4,53	4,73	4,41	4,31	4,25	5	5	4	4,08	4	3,5	4,5	5
Empleo (contrataciones, beneficios)	4,51	4,71	4,59	4,21	4,4	5	5	4	4,08	5	4	4,5	5
Libertad de asociación y negociación colectiva	4,39	4,47	4,15	4,35	4,5	5	5	3	4	4	4	4,5	5
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	4,36	4,44	4,21	4,31	4	3	5		4,17	4	4	4	5
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	4,31	4,3	4,41	4,28	4	3	5	5	4,73	4,5	3,5	4	5
Marketing responsable	4,26	4,35	4,18	4,1	4,75	5	5	5	4,55	4,5	4,5	4	5
Desarrollo de comunidades locales	4,24	4,26	4,8	4,18	4,5	5	5	5	4,5	4	4,5	4	5
Derechos de las poblaciones indígenas	4,23	4,23	4,11	4,25	4,5	5	5	4	4,5	3	3,5	4,5	5
Promedio categoría: Social	4,53												

Grupos de Interés	Total	C (243)	M (39)	P (186)	E (6)	CL (1)	A/U (3)	ONG (2)	Prov (12)	Aseg (2)	Ac (2)	Seg (3)	O (1)
Otros Aspectos: Sector Salud													
Calidad y seguridad de la atención médica	4,82	4,82	4,95	4,77	5	5	5	4	4,92	5	5	4,5	5
Control de enfermedades contagiosas	4,78	4,85	4,74	4,71	5	4	5	4	4,92	5	4,5	3	5
Manejo y gestión de residuos médicos, desperdicios farmacéuticos, desperdicios contagiosos y peligrosos	4,75	4,78	4,61	4,71	5	5	5		4,91	4,5	5	4	5
Gestión y seguridad de medicamentos	4,74	4,82	4,69	4,69	4,5	5	4	4	4,82	5	4	3	5
Humanización de los pacientes	4,72	4,74	4,82	4,68	5	5	5	4,5	4,58	5	4	4,5	5
Tecnología en la medicina	4,7	4,74	4,64	4,65	5	5	5	4	4,92	4,5	4	4,5	5
Tecnología para la esterilización o destrucción de desperdicios	4,7	4,73	4,53	4,72	5	4	5	3	4,8	4,5	4	3,5	5
Atracción y retención de talento humano	4,61	4,66	4,72	4,5	4,5	5	5	4,5	4,45	4,5	5	4,5	5
Consentimiento informado para prestaciones, pruebas clínicas e investigación	4,6	4,65	4,5	4,55	4,5	4	5	4	4,82	5	5	3	5
Calidad de los alimentos para pacientes	4,6	4,69	4,58	4,53	4,5	4	4,33	4	4,36	5	4	3	5
Acreditación y centros de excelencia	4,58	4,68	4,59	4,41	4,6	5	5	4,5	4,82	5	5	3,5	5
Acceso a la atención médica de calidad para personas con bajos recursos	4,55	4,6	4,45	4,5	4,8	5	5	5	4,36	4,5	4,5	4	5
Promoción de la cultura de prevención	4,51	4,58	4,41	4,4	4,75	4	5	5	4,73	4,5	5	4	5
Investigación e innovación	4,49	4,52	4,47	4,43	4,6	4	5	4	4,73	4,5	4	3,5	5
Promedio categoría: Otros Aspectos Sector Salud	4,65												
Relevancia de Categorías													
Desempeño Social	4,5	4,63	4,46	4,32	4,5	5	5	5	4,83	4	3,5	2	5
Desempeño Medioambiental	4,48	4,59	4,41	4,34	4,67	5	5	4,5	4,75	4,5	4	2	5
Desempeño Económico	4,42	4,64	4,44	4,14	3,83	4	5	4	4,58	4	5	2	4

*Los aspectos en blanco no tienen un valor porque los participantes del grupo de interés indicado marcaron "desconozco el tema" para estos ítems.

Temas Prioritarios

Los siguientes temas fueron mencionados 5 veces o más en las respuestas a las preguntas abiertas (mejoras, retos, comentarios adicionales).

Categoría	Temática Prioritaria	Menciones
Salud	Atención al Paciente/trato	46
Salud	Tiempos de espera	40
Social	Capacitación	38
Social	Aumentar la dotación del personal calificado	35
Infraestructura	Infraestructura general/espacio físico	27
Medio Ambiente	Reciclaje y gestión de residuos	20
Infraestructura	Estacionamientos	19
Salud	Calidad y excelencia de servicio	16
Salud	Calidad de la alimentación para personal y pacientes	15
Medio Ambiente	Cultura de sustentabilidad	12
Salud	Accesibilidad para pacientes de bajos recursos	12
Salud	Investigación y desarrollo	12
Social	Satisfacción del paciente	11
Transparencia	Información clara y oportuna	11
Salud	Disponibilidad y gestión de camas	11
Infraestructura	Cafetería / casino	11
Social	Mayores beneficios y mejores sueldos	10
Salud	Humanización	10
Infraestructura	Camas (más camas, disponibilidad y gestión de camas)	10
Salud	Tecnología médica/tecnología	9
Transparencia	Transparencia sobre gestión en materia de sustentabilidad	9
Salud	Comunicación médico – paciente y familiares	8
Otro	Aseo	8
Infraestructura	Salas de estar para personal	8
Medio Ambiente	Ahorro energético, hídrico e insumos	7
Social	Selección de personal idóneo	7
Social	Servicio de calidad a precios justos	6
Salud	Convenios	6
Otro	Mejora continua	6
Económico	Crecimiento, innovación, competitividad	5
Económico	Incrementar cobertura a nivel regional	5
Salud	Precios de prestaciones (accesible)	5
Infraestructura	Señalética que guía pacientes: Numeración de pisos y salidas de emergencia	5

**PRIMER
REPORTE DE SUSTENTABILIDAD
2015**



www.ccdm.cl