

# PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD







**Bienvenidos a nuestro Primer Reporte de Sustentabilidad.** La elaboración de este documento refleja nuestro compromiso de ser una empresa de total transparencia, al rendir cuenta respecto del desempeño económico y social de Isapre Banmédica durante el año 2016. Creemos que con este trabajo colaboramos en fortalecer las confianzas indispensables que exige la industria donde nos corresponde trabajar.

## PRINCIPALES CIFRAS 2016

 **\$0** DE INCREMENTO de los precios de los planes de salud

 **80.000** VISITAS MENSUALES de nuestros colaboradores a la intranet corporativa


 **2.206** COLABORADORES EN CONJUNTO ENTRE Banmédica y Vida Tres

 **\$ 119.353** COTIZACIÓN PROMEDIO AFILIADOS BANMÉDICA

 **60** SUCURSALES entre ambas Isapres a lo largo de Chile LOGRANDO COBERTURA DESDE ARICA A PUNTA ARENAS

 **95%** LLAMADOS RESUELTOS AL PRIMER CONTACTO

 **2,4%** AUMENTÓ LA CARTERA de cotizantes de BANMÉDICA

 **376.542** afiliados y **691.806** beneficiarios a diciembre de 2016 en ISAPRE BANMÉDICA

## Múltiples Razones por las cuales escoger Banmédica



- 1** Los planes más convenientes: En Banmédica no subimos el precio base de nuestros planes de salud por segundo año consecutivo, y tenemos una amplia oferta y cobertura en las mejores clínicas y centros médicos del país. En nuestra oferta se encuentran planes individuales, matrimoniales y regionales.
- 2** Isapre Banmédica tiene el precio GES más bajo del mercado.
- 3** Para los Problemas de salud Garantizados contamos con una amplia Red a nivel nacional, con equipos médicos especializados y la infraestructura más adecuada. La cobertura GES tiene como objetivo: asegurar el acceso, calidad, oportunidad y protección financiera a quienes requieran atención.
- 4** En Isapre Banmédica, podrás encontrar la mejor y más amplia red de prestadores del país, para entregar servicios de calidad a nuestros afiliados.
- 5** Beneficios en ópticas y centros dentales.
- 6** Beneficios adicionales para complementar el plan de salud y obtener una mejor cobertura.
- 7** Durante el año 2016 se realizaron permanentes mejoras a la Sucursal Virtual en nuestra página, llevandola a recibir más de 5.964.000 visitas durante 2016.
- 8** Descuentos en la red de Farmacias Cruz Verde.
- 9** Campañas de prevención de salud.



Estamos centrados en el bienestar de nuestros afiliados y la sustentabilidad de la empresa

## Beneficios Adicionales

Junto con los planes hechos de acuerdo a las necesidades de nuestros afiliados, ofrecemos la posibilidad de ampliar al máximo la cobertura de ellos contratando beneficios adicionales, tales como:

- **Cobertura catastrófica:** reduce el impacto que puede provocar un problema de salud de alto costo para el afiliado o su familia.
- **Producto dental:** hasta 80% de bonificación en ortodoncia, endodoncia, rehabilitación, periodoncia, implantes y derecho a pabellón.
- **Producto Farmacia:** entrega hasta un 80% de descuento en medicamentos en Farmacias Cruz Verde.
- **Pack Asistencia:** asistencia para viajes, cobertura en caso de cesantía y orientación médica telefónica 24/7.
- **Pack Protección Total:** agrega cobertura de rescate móvil y seguro de muerte de titular al Pack Asistencia.



Red de prestadores

Conoce algunos de nuestros prestadores en convenio:



## Adicionalmente existen beneficios para nuestros afiliados



Descuentos permanentes en Farmacias Cruz Verde



Beneficio Cuenta Segura



Descuentos dentales



Cobertura en ópticas



Cheques preventivos



## HITOS 2016

Elaboración del Código de Ética.

Se implementa un Sistema de Gestión Ética, con un Comité de Ética y canal de denuncias.

Nos certificamos en Modelo Prevención de Delitos (Ley 20.393), válido por dos años.

La evaluación de **s e r v i c i o**  
**BANMÉDICA**  
promedió una nota de **5,11 DE UN MÁXIMO DE 7**  
.....

 **Más del 90%**  
**DE LOS BONOS**  
**y del 70% DE LOS REEMBOLSOS**  
**SE REALIZARON POR MEDIOS**  
**ELECTRÓNICOS**  
.....

# Código de Ética

Nuestro Código de Ética, lanzado en junio de 2016, define tanto los “Criterios Éticos de las Isapres”, como también los “Deberes Éticos de nuestros Colaboradores”.

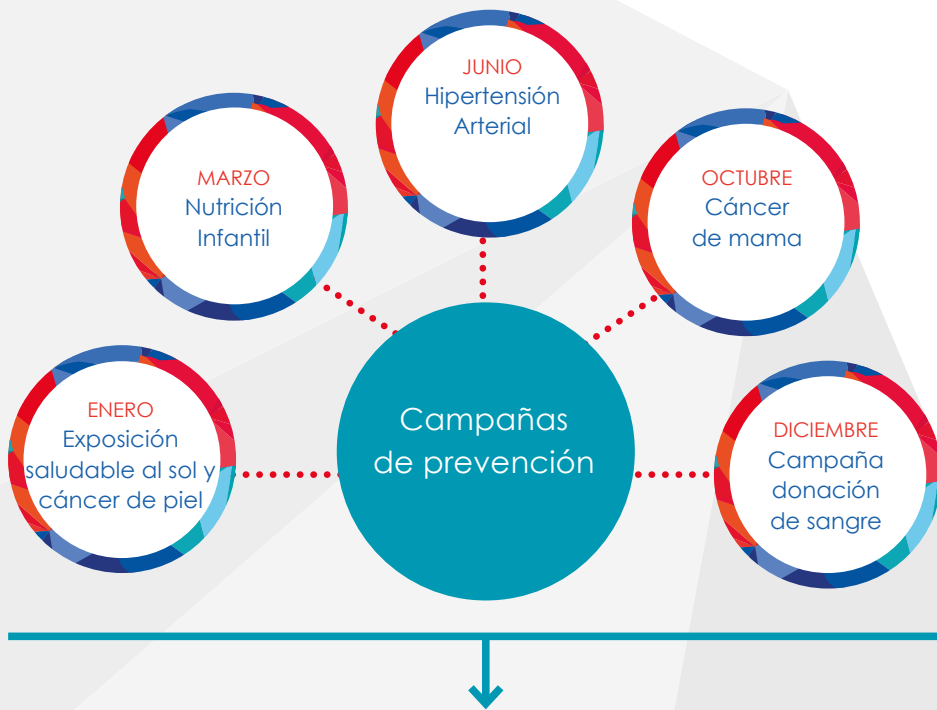
Contenidos:

- 1 Criterios éticos de Isapre Banmédica**
  - i) De los colaboradores de la empresa
  - ii) De la Selección, Contratación y Promoción de los colaboradores
  - iii) De las Evaluaciones del Desempeño
  - iv) De las Actividades Proselitistas
  - v) De las Políticas y Beneficios
  - vi) Del Alcohol y Drogas
  - vii) Del Acoso Sexual y Formas de Presión
  
- 2 Deberes éticos de los colaboradores**
  - i) Del Resguardo, Buen Uso y Entrega de Información Confidencial
  - ii) De los informes financieros
  - iii) De la protección de los Activos de la Empresa
  - iv) Del Modelo de Prevención de Delitos
  - v) De los Conflictos de Interés
  - vi) Del Soborno y Uso Eficiente de los Recursos
  - vii) De la Relación de Calidad con los Afiliados
  - viii) De la Relación de Calidad con los Entes Fiscalizadores
  - ix) De la Relación de Calidad con los Proveedores
  - x) De la Libre Competencia
  
- 3 Infracciones al Código de Ética**
  - i) Cómo se deben dar a conocer las infracciones al Código de Ética
  - ii) De las Sanciones por Infracciones al Código de Ética
  - iii) Comité de Ética
  - iv) Del Mecanismo de Apelación a la Investigación y Sanción
  
- 4 Consideraciones Generales**
  - i) Otras Disposiciones





**5.964.000** visitas tuvo el sitio web de Isapre Banmédica durante 2016



**ENERO:** Campaña "Factor Conciencia" sobre el cáncer de piel.

**MARZO:** Campaña "Nutre sus Pasos" sobre nutrición infantil.

**JUNIO:** Campaña "La nueva medida de moda". Campaña para concientización sobre la hipertensión.

**OCTUBRE:** Campaña "Habla con tu hija" sobre el cáncer de mama.

**DICIEMBRE:** Campaña "Dona el mejor regalo". Esta campaña hizo un llamado a los afiliados y colaboradores para dar el regalo más altruista de todos en navidad: donar sangre.

Además, junto con esas campañas, mantenemos canales de comunicación constante con nuestros afiliados a través de la página web, E-mail y Marketing digital, Redes Sociales, Contact Center y en nuestras 60 sucursales a lo largo del país.



## Aplicaciones tecnológicas al servicio de los afiliados



**Sucursal Virtual**



**App Móvil**

**Bono Móvil**

Nuestros Colaboradores  
conjuntos de Banmédica y Vida Tres en 2016

## PRINCIPALES CIFRAS



PROMEDIO DE AÑOS  
PERTENENCIA  
a empresa **7,36**



**5 SEGMENTOS**  
DE NUESTRA EMPRESA  
obtuvieron resultados  
destacados en el estudio  
**GREAT PLACE TO WORK, SUPERANDO**  
LOS 85 PUNTOS EN EL GLOBAL



**74 MUJERES**  
EN CARGOS  
EJECUTIVOS  
(JEFES Y SUBGERENTES)



**38 ACCIDENTES**  
LABORALES  
5 a hombres y 33 a mujeres



**43.527**  
**H O R A S**  
de capacitación



**\$337.770.947**  
INVERSIÓN  
EN CAPACITACIÓN



**13 COMITÉS**  
PARITARIOS  
DE HIGIENE Y SEGURIDAD



**404**  
COLABORADORES  
CONTRATADOS EN EL AÑO 2016



**871**  
COLABORADORES  
fueron sometidos a evaluación de  
**D E S E M P E Ñ O**



**69,45%** DE LOS  
colaboradores  
SON MUJERES Y  
**30,55%** SON HOMBRES



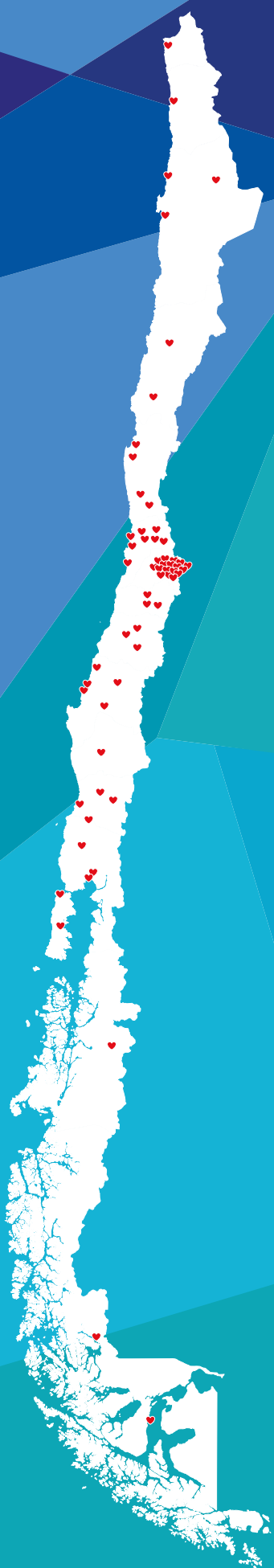
**0 casos de**  
DISCRIMINACIÓN  
entre nuestros colaboradores



**100%** DE LOS  
COLABORADORES  
están representados en  
COMITÉS PARITARIOS DE  
HIGIENE Y SEGURIDAD

# Presencia Nacional

La red de servicio al cliente incluye 60 sucursales en distintas ciudades del país.



# 60

SUCURSALES



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