

Reporte de Sostenibilidad Empresas Banmédica Chile 2023

Mensaje del Country Manager

Es un honor dirigirme a ustedes en este momento crucial en el que reflexionamos sobre el camino recorrido y visualizamos el aporte en materia ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG) del año 2023. En este reporte, quiero resaltar algunos aspectos fundamentales que caracterizan la esencia de Empresas Banmédica Chile.

En el corazón de nuestro éxito reside un compromiso inquebrantable con la estabilidad financiera, resultados sobresalientes, crecimiento sostenible, eficiencia operativa y una cultura arraigada en la innovación y el análisis de datos. Estos pilares estratégicos no solo nos guían, sino que también nos posicionan como uno de los líderes en la industria de la salud en Chile, con las personas a quienes atendemos siempre al centro de nuestro quehacer.

La singularidad de Empresas Banmédica Chile radica en nuestra activa participación en todas las facetas del ecosistema de salud, desde compañías de seguros hasta centros ambulatorios y clínicas. Esta diversidad nos distingue y nos sitúa en una posición privilegiada para ofrecer soluciones integrales a las necesidades cambiantes de nuestra sociedad.

En 2023, nos enorgullece informar que 492.987 beneficiarios accedieron a coberturas de salud en nuestras Isapres y registramos 158.970 egresos hospitalarios (personas dadas de alta tras recibir tratamiento). Asimismo, contamos con 418.000 usuarios de seguros de salud. De esta manera, entregamos una amplia y adecuada protección y acceso a servicios médicos.

Estamos convencidos de que la reconocida trayectoria y el éxito de las últimas cuatro décadas de las aseguradoras y prestadores de Empresas Banmédica Chile se debe a la experiencia de sus colaboradores y equipos de salud, quienes ponen en el

centro de sus actividades el bienestar de nuestros afiliados(as), beneficiarios(as) y pacientes.

Reconocemos la importancia de la sostenibilidad ambiental y trabajamos por reducir nuestro impacto, desde la gestión de residuos en nuestras clínicas hasta la implementación de prácticas más verdes en nuestras operaciones.

Valoramos nuestras relaciones con proveedores y somos socios responsables con nuestra cadena de suministro. Es así como el área de Compliance garantiza la selección de proveedores éticos y alineados con estándares elevados.

Somos conscientes de nuestro impacto en la comunidad y nos esforzamos por ser un agente de cambio positivo. Desde salvar vidas en nuestras clínicas hasta entregar el mejor acceso a una salud de calidad y asequible a través de nuestras coberturas, buscamos contribuir al bienestar de quienes confían en nosotros.

En conclusión, quiero transmitir mi confianza en que continuaremos contribuyendo al sistema de salud de nuestro país.

Agradezco profundamente el arduo trabajo y la dedicación de cada miembro de esta gran familia.

Juntos, seguiremos entregando a nuestros afiliados(as), beneficiarios(as) y pacientes el mejor y más oportuno acceso a una atención en salud de alta la más calidad posible.

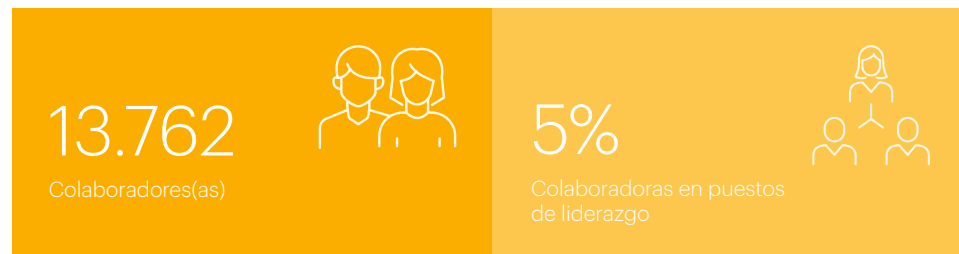
Nicolás Cabello Eterovic
Country Manager Chile Empresas Banmédica

Nuestras cifras ASG 2023

Cifras económicas



Cifras sociales



Nuestras cifras ASG 2023

Prestadores



4

Isapres



Nuestras cifras ASG 2023

Help Seguros



Cifras ambientales



Índice



Somos Empresas
Banmédica Chile

¿Quiénes somos?	09
Misión, visión, valores	10
Somos parte de UnitedHealth Group (UHG)	12
Nuestra historia	13
Principales hitos	13
Contribuyendo a que el sistema de salud funcione mejor para todos	17
Seguros de salud	17
Prestadores de salud	19
Nuestro aporte a la sostenibilidad	21
Modelo de impacto en sostenibilidad	21
Prioridades de la estrategia de sostenibilidad	22
Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	23



Gobierno
corporativo

Marco de gobernanza	46
Principales ejecutivos	47
Ética, integridad y transparencia	48
Cumplimiento normativo	49
Modelo de Prevención de Delitos	50
Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento	51
Grupos de interés y afiliaciones	52
Gestión de riesgos	53



Fortaleciendo la
confianza y salud
de Chile

Aporte a la salud del país y accesibilidad	25
Principales cifras 2023: construyendo un mejor sistema de salud	26
Red de clínicas y servicio de rescate	30
Cobertura de salud	32
Promoviendo el bienestar de la comunidad	33
Operativos médicos	33
Programas de impacto social	34
Atención y experiencia de nuestros usuarios y pacientes	39
Proyectos e iniciativas para mejorar la experiencia de pacientes y afiliados	40
Privacidad y protección de datos	42
Automatización y digitalización de procesos	56
Otras iniciativas de innovación en salud	61



Innovando para
un servicio de
alta calidad

05

Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos

La cultura en Empresas Banmédica Chile	64
Compromisos de nuestros colaboradores	65
Caracterización de los trabajadores	66
Diversidad, equidad e inclusión	68
Clima laboral	69
Evaluación de Desempeño	75
Atracción y retención de talento	76
Nuevas habilidades para el futuro	78
Relaciones laborales	80
Salud y seguridad	81
Relacionamiento con proveedores	82
Pago a proveedores	82
Evaluación de proveedores	83

07

Acerca de este reporte

¿Cómo se elaboró este reporte?	101
Proceso de materialidad	102

06

Comprometidos con el medioambiente

Mitigación del cambio climático	86
Avances en gestión energética	88
Gestión responsable de los recursos hídricos	91
Gestión de residuos	94
Residuos hospitalarios y no hospitalarios	95
Reciclaje	95
Reducción uso de papel	99

01

Somos
Empresas
Banmédica
Chile



Somos Empresas Banmédica Chile

1. ¿Quiénes somos?

En Empresas Banmédica Chile somos la organización de salud privada más importante del país. Hace más de 30 años nos destacamos por brindar un servicio de primera calidad en manos de una gestión responsable y transparente. Hemos crecido de manera sólida, innovando e invirtiendo para satisfacer las necesidades de salud de miles de personas que nos han elegido en Chile.

Este reporte de sostenibilidad comprende únicamente los resultados de Chile durante 2023. Las empresas del grupo están compuestas por prestadores de salud -clínicas, centros médicos, laboratorios especializados y rescate médico- y aseguradores -isapres y seguros complementarios-.

Como empresa de salud integral, contamos con una gran infraestructura hospitalaria, excelentes profesionales y un amplio portafolio de planes y servicios, para que la población de Chile pueda acceder a las mejores coberturas y prestaciones para cuidar su salud.

Área seguros de salud

Isapres



Help Seguros



Área prestadores de salud y rescate móvil



Somos Empresas Banmédica Chile

Misión, visión y valores

Misión

Ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos.

Visión

Ser reconocida como la compañía de salud más confiable por su excelencia, calidad de sus servicios y solidez financiera.



Somos Empresas Banmédica Chile

Valores

Nuestros valores están detallados en el Manual de Código de Conducta, el que es entregado a todos quienes ingresan a la organización.

Integridad



Obramos con rectitud, honrando nuestros compromisos y siempre con la verdad. Nos distinguimos por ser una compañía íntegra a nivel corporativo e individual, realizando nuestra labor con transparencia, responsabilidad y coherencia.

Compasión



Actuamos comprendiendo las necesidades de los demás y su valor como seres humanos. Somos genuinos, serviciales y empáticos, conscientes de que debemos entender las realidades y necesidades de cada una de las personas que hacen uso de nuestros servicios.

Inclusión



Aceptamos, valoramos y respetamos toda diversidad de voces y puntos de vista.

Relaciones



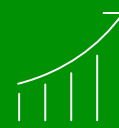
Construimos vínculos perdurables, basados en la confianza. Tenemos una relación activa y de respeto con nuestros pacientes y usuarios, que busca generar confianza a través de la colaboración permanente y genuina.

Innovación



Asumimos el cambio constante y el aprendizaje pasado, para diseñar un mejor futuro. Somos comprometidos, reflexivos, abiertos al cambio, prácticos y propositivos, porque el entorno de nuestra atención está en constante evolución y posee una fuerza motriz positiva que abraza el cambio para avanzar.

Desempeño



Buscamos los mejores resultados, comprometidos con la excelencia. Nuestro foco es ser eficientes y actuar con excelencia en todo lo que hacemos, especialmente por lo desafiante de la atención de nuestros servicios, lo que miramos desde la perspectiva de las oportunidades.

Somos Empresas Banmédica Chile

Somos parte de UnitedHealth Group (UHG)

Desde 2018 formamos parte de UnitedHealth Group (UHG), una compañía internacional de atención médica y bienestar con sede en Estados Unidos, con la cual compartimos nuestra misión.

Con más de 400.000 colaboradores en nuestras sedes en distintos países, UHG ofrece una amplia gama de productos y servicios a través de dos negocios complementarios: UnitedHealthcare, que ofrece una gama completa de beneficios de salud, permitiendo una cobertura asequible, simplificando la experiencia de atención médica y brindando acceso a atención de alta calidad, y Optum, que combina experiencia clínica, tecnología y datos para brindar a personas, socios y proveedores la orientación y las herramientas que necesitan para lograr una mejor salud.

Ambas empresas trabajan para aportar en la construcción de un sistema de salud moderno y de alto rendimiento, objetivo que Empresas Banmédica Chile hace suyo a través de sus prestadores, aseguradoras y planes de salud.



Somos Empresas Banmédica Chile

2. Nuestra historia

Principales Hitos

1988

Nace **Banmédica S.A.**, una Sociedad Anónima Abierta, con un enfoque inicial en la atención de salud privada para los colaboradores(as) bancarios afiliados a la Caja Bancaria de Pensiones. En este mismo año, nos privatizamos con médicos, empleados y particulares como propietarios principales.

1996

Participamos en la construcción del edificio de Apoquindo 3600 y creamos **Constructora Inmobiliaria Magapoq S.A.**

1998

Nos dividimos en dos sociedades: **Banmédica S.A.** y **Banvida S.A.**, asociándonos con Isapre Consalud para construir centros clínicos.

2000

Nos fusionamos con **Inversiones Las Américas S.A.** e **Inversiones Clínicas S.A.**, creando la empresa de servicios de salud más grande del país.

1990

Nos reestructuramos como un holding, creando **Isapre Banmédica S.A.** y la **Compañía de Seguros de Vida Banrenta**.

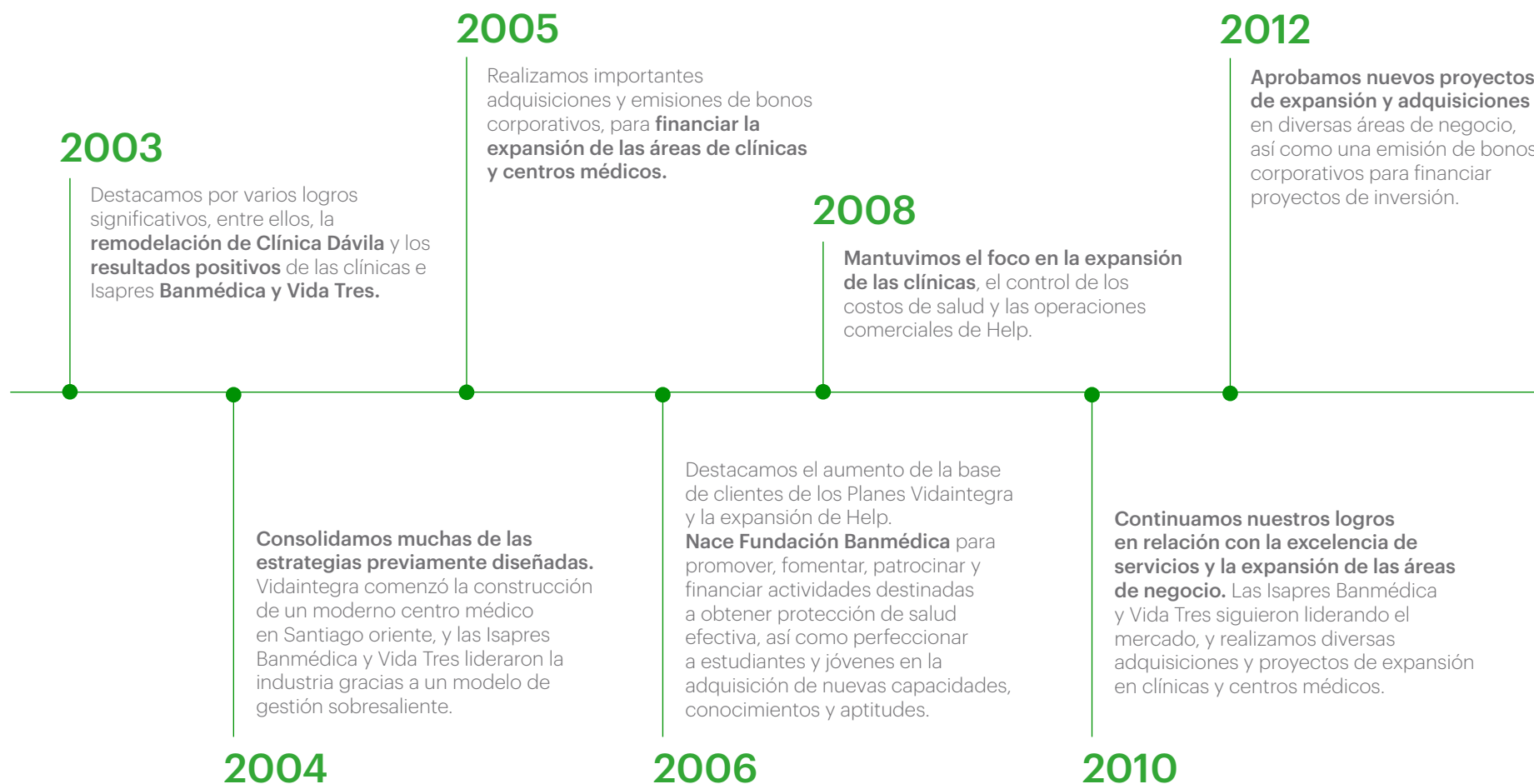
1997

Adquirimos participación en **Consorcio de Seguros Vida S.A.**, además de comprar **Intersánitas S.A.**

1999

Aumentamos la participación en **Clínica Avansalud S.A.** y vendimos parte del Centro Clínico Vespucio a Isapre Consalud.

Somos Empresas Banmédica Chile



Somos Empresas Banmédica Chile

2015

Mantuvimos el liderazgo en el mercado nacional de salud, con Isapre Banmédica y Vida Tres destacadas en el aseguramiento privado de salud. Por su parte, **Clínica Santa María** se convirtió en el primer centro de salud latinoamericano en **incorporar la tecnología Focal One HIFU** para el tratamiento del cáncer de próstata.

2017

Clínicas Santa María y Ciudad del Mar, más nuestras Isapres Banmédica y Vida Tres, realizaron sus **primeros reportes de sostenibilidad** de manera individual. Como Empresas Banmédica Chile desarrollamos nuestra primera **estrategia de sostenibilidad**.

2020

Ganamos por segunda vez el Premio Impulsa Talento Femenino en la categoría "Salud". En la quinta edición de Chile Mujeres PwC y PULSO, nuestra compañía fue destacada por su compromiso con la participación femenina en la organización. También, entregamos ayuda financiera significativa en respuesta a la **pandemia de Covid-19**.

15

2013

Seguimos siendo reconocidos como **la principal organización de salud privada en Chile** y una de las **más destacadas en Latinoamérica**. Asimismo, emitimos dos nuevas líneas de bonos destinadas al refinanciamiento de pasivos y nuevos proyectos de inversión en el área de prestadores de salud.

2016

Clínica Santa María destacó por ser pionera en Chile en realizar la **técnica MitraClip** para reparar la insuficiencia cardíaca de la válvula mitral sin cirugía abierta. Clínica Dávila obtuvo reconocimiento internacional por la **acreditación de su laboratorio**, y terminamos importantes obras de remodelación y crecimiento en varias clínicas. Como Empresas Banmédica Chile **continuamos liderando** en todos los segmentos en los que participamos.

2018

Comenzamos a formar parte de **UnitedHealth Group (UHG)**, el mayor grupo privado de salud y bienestar global, que adquirió el 96% de participación accionaria de Empresas Banmédica Chile en el mes de enero.

Somos Empresas Banmédica Chile

2021

Nuestras filiales continuaron enfrentando la crisis sanitaria.

El inicio del plan de vacunación masiva en febrero implicó una rápida adaptación de los vacunatorios en colaboración con el Ministerio de Salud. Las clínicas Santa María, Dávila y Vespucio, junto con Vidaintegra, participaron activamente en este esfuerzo.

A su vez, en abril abrimos una segunda ventana de movilidad, a la cual se unieron otras isapres, y en noviembre realizamos la última apertura de forma exclusiva.

Empresas Banmédica Chile concreta la compra del 100% de HDI Seguros de Vida.

2023

Nos enfocamos en los proyectos en curso y en garantizar la continuidad operativa,

dado el escenario de alta incertidumbre. Las Isapres Banmédica y Vida Tres implementaron planes de eficiencia para reducir gastos, mientras que Help Seguros aumentó su cartera de clientes en un 96% respecto al año anterior.

Durante octubre y noviembre de 2023 abrimos de manera inédita una ventana de movilidad especial para personas con enfermedades preexistentes, permitiendo acceder a cobertura de salud completa a quienes antes no la tenían en ninguna isapre en Chile.

En el área de prestadores, la Red Dávila incorporó un nuevo centro médico en Maipú, aumentando su presencia a cinco comunas de la capital. Además, obtuvo certificaciones de importantes instituciones.

Clínica Santa María siguió su expansión con una Toma de Muestras de Laboratorio en La Reina y cerró el año preparando una nueva apertura en San Carlos de Apoquindo, Las Condes.

Retomamos la actividad con mayor normalidad debido al control del coronavirus. Las Isapres Banmédica y Vida Tres implementaron acciones para mitigar gastos, mientras que Help Seguros fortaleció su propuesta de valor. En el área de prestadores, hubo avances significativos, como la apertura de nuevos centros ambulatorios y la inauguración de la primera Clínica Dental asociada a Clínica Santa María.

Creamos el cargo de Asuntos Públicos y Sostenibilidad, y publicamos nuestro primer **Informe de Impacto Sostenible** como Empresas Banmédica Chile.

2022

Somos Empresas Banmédica Chile

3. Contribuyendo a que el sistema de salud funcione mejor para todos

Seguros de Salud

ISAPRES

En Empresas Banmédica Chile ofrecemos seguros primera capa a través de las Isapres Banmédica y Vida Tres, las cuales forman parte del sistema de salud previsional obligatorio en el país.

Su oferta de valor está pensada en las necesidades únicas de los afiliados(as) y sus familias, con planes de salud con diversos énfasis que le permitan acceder a salud de calidad a lo largo de

Chile. Cubrimos unos 670 beneficios adicionales para tratar enfermedades complejas que no incluye Fonasa.

Al 31 de diciembre de 2023, ambas Isapres contaban con una participación de un 29,07% en número de beneficiarios en este mercado, según el informe estadístico de la Superintendencia de Salud.

De acuerdo a la normativa vigente, nuestras Isapres tienen por objeto exclusivo el financiamiento de las prestaciones y beneficios de salud, así como las actividades que sean afines o complementarias de ese fin.



Entidad de salud previsional con más de **30 años de experiencia** y casi **800 mil beneficiarios en todo Chile**, que cuenta con sucursales desde Arica hasta Punta Arenas.

Cifras 2023



Institución de Salud Previsional fundada en 1986, que ofrece una amplia oferta de planes de salud con diferentes niveles de cobertura y precio.



Somos Empresas Banmédica Chile

HELP SEGUROS

Help Seguros de Vida ofrece seguros complementarios que se pueden contratar adicionalmente para cubrir aquellas necesidades que no están incluidas en el plan de salud obligatorio de Fonasa y de Isapres, como ciertos tratamientos especializados o medicina alternativa, proporcionando así una cobertura más amplia y personalizada.

Mediante la filial Help Seguros de Vida, aseguramos o reaseguramos, a base de primas, los riesgos de las personas o garantizar a estas, dentro o al término de un plazo, un capital, una póliza saldada o una renta para el asegurado o sus beneficiarios.



Compañía de seguros **100% digital**. Cuenta con una gran variedad de productos para complementar la cobertura de salud de las personas, tanto a nivel individual como de empresas.

Cifras 2023

241

Colaboradores(as)



100%

Atención digital



Somos Empresas Banmédica Chile

Prestadores de Salud

Nuestra red de prestadores cuenta con una amplia infraestructura hospitalaria y profesionales de primer nivel dedicados al cuidado de pacientes de distintos perfiles que requieren servicios oportunos y de excelencia para solucionar sus problemas de salud.



Centro de salud **de alta complejidad inaugurado en 1939**, que destaca por su excelencia clínica, **tecnología de vanguardia** y enfoque en la calidad y seguridad del paciente.

Cifras 2023



Red de **atención hospitalaria y ambulatoria con dos clínicas en la Región Metropolitana**. Dispone de más de 120 mil metros cuadrados para entregar atención a pacientes adultos y pediátricos.



Red de **cuatro centros médicos** en la Región Metropolitana, que ofrecen **servicios de atención ambulatoria** como consultas médicas, exámenes de laboratorio e imagenología, procedimientos y programas de prevención y promoción de la salud.



Somos Empresas Banmédica Chile



Centro de salud privado ubicado en Concepción. Ofrece atención ambulatoria, hospitalización, urgencia, pabellones quirúrgicos, unidades de cuidados intensivos, imagenología y laboratorio.



Fundada en 2002, esta institución está ubicada en la Región de Valparaíso. La clínica se enfoca en proporcionar **atención médica de alta calidad** a sus pacientes, combinando **innovación tecnológica** con un equipo de profesionales de la salud altamente capacitado.



Servicio de rescate móvil y traslado de pacientes con ambulancias que brinda un servicio integral de asistencia prehospitalaria. Dispone de atención telefónica y asesoramiento médico. En situaciones de emergencia, un enfermero proporciona asistencia por teléfono con indicaciones para estabilizar al paciente hasta la llegada de la ambulancia.



Somos Empresas Banmédica Chile

4. Nuestro aporte a la sostenibilidad

En Empresas Banmédica Chile buscamos profundizar nuestro impacto sostenible mejorando la salud y el bienestar de las personas a las que servimos. El éxito de nuestra organización es crear valor a largo plazo para nuestros accionistas y para la sociedad.

Modelo de impacto en sostenibilidad

Como parte de UHG, la mayor empresa de salud privada mundial, la sostenibilidad inspira nuestro crecimiento a largo plazo, con la misión de contribuir a que las personas lleven una vida más saludable y trabajar juntos para mejorar

el funcionamiento del sistema de salud para todos.

En Chile trabajamos nuestro impacto en sostenibilidad con dos focos principales en 2023:

01 Los efectos positivos que nuestras filiales pueden amplificar mediante la creación de valor directa hacia sus grupos de interés para aumentar y potenciar su bienestar, y la aproximación hacia los aspectos ESG (ambientales, sociales y de gobernanza).

02 La capacidad de nuestras organizaciones para buscar fórmulas o soluciones que se hagan cargo de mitigar las externalidades generadas por sus actividades.



Somos Empresas Banmédica Chile

Prioridades de la estrategia de sostenibilidad

La filosofía de sostenibilidad de UHG refleja la convicción de que la salud de una sociedad es indicativa del bienestar y la calidad de vida de las personas. En Empresas Banmédica Chile nos alineamos con su estrategia ESG, la cual se fundamenta en cuatro prioridades.

Prioridades en sostenibilidad

SISTEMA DE SALUD MODERNO

Nos comprometemos con un futuro que promueva la expansión del acceso a la atención médica, mejore la asequibilidad de los servicios médicos, eleve la calidad de la experiencia de atención y contribuya a obtener resultados de salud superiores para todos. A través de colaboraciones con diversos grupos de interés, estamos construyendo comunidades más saludables.

RECONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE NUESTRA GENTE Y CULTURA

Celebramos a nuestros colaboradores(as), fomentamos la creatividad de ideas y experiencias, y creamos una cultura donde cada miembro del equipo sea valorado, apreciado y capacitado para alcanzar su máximo potencial. Nos unimos como individuos, formando un equipo tan diverso como las personas a las que servimos, con el propósito de cumplir nuestra responsabilidad de mejorar el sistema de salud y fortalecer la fuerza laboral sanitaria con un talento diversificado.

PROMOCIÓN DE LA SALUD AMBIENTAL

Valoramos la influencia relevante que el entorno tiene en la salud de todas las comunidades y nos comprometemos a reducir nuestro impacto ambiental. Establecemos metas respaldadas por la ciencia para disminuir las emisiones, limitar el uso de papel y liderar iniciativas de cambio.

IMPLEMENTACIÓN DE PRÁCTICAS DE NEGOCIOS RESPONSABLES

Desarrollamos prácticas sólidas de gobierno corporativo a través del cumplimiento normativo, la promoción de la diversidad e independencia en el Directorio, el compromiso con la ética y la integridad, así como una atención especial a la seguridad de los datos y la gestión eficiente de la cadena de suministro.

Somos Empresas Banmédica Chile

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En Empresas Banmédica Chile contribuimos al logro de ocho de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través de proyectos e iniciativas que promueven el bienestar de las personas y el entorno. Los ODS son metas que las Naciones Unidas propusieron en 2015 para lograr un desarrollo sostenible a nivel global para el 2030.



ODS	Iniciativa
	Salud y bienestar - Médicos(as) a domicilio - Operativo médico en servicios públicos - Lanzamiento del portal de clientes "Mi Help" - Donación de materiales en Licantén - Concurso interno "Ideación y Creatividad"
	Educación de calidad - Aulas para niños que están en tratamiento y no pueden asistir a clases - Educación hospitalaria y para pacientes en tratamiento (continuidad de estudios)
	Igualdad de género - Plan de diversidad e inclusión - Integramos el valor "inclusión" a nuestros valores corporativos
	Energía asequible y no contaminante - Paneles solares - Plan de eficiencia energética

ODS	Iniciativa
	Trabajo decente y crecimiento económico - Programa de líderes - Programa de salud mental para colaboradores(as)
	Industria, innovación e infraestructura - Digitalización y dashboard (viaje eficiente del paciente) - Médicos(as) a domicilio
	Producción y consumo responsables - Jornadas de reciclaje - Plan de eficiencia energética - Aporte de áreas verdes
	Alianzas para lograr los objetivos - Alianza con Fundación con Trabajo - Apoyo a agenda pública: trasplante médula ósea infantil, cirugía cardíaca infantil, trasplantes de páncreas y riñón.

02



Fortaleciendo
la confianza y
la salud de Chile

Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile

1. Aporte a la salud del país y accesibilidad

En Empresas Banmédica Chile, nos dedicamos activamente al desarrollo de la sociedad, enfocándonos en el valor inherente de cada individuo, guiados por nuestros principios fundamentales y nuestra conciencia.

Nuestro compromiso con la salud en Chile se fundamenta en los pilares de responsabilidad, transparencia,

integridad y sostenibilidad, para tomar decisiones justas y equitativas en línea con nuestra visión de ser la compañía de salud más confiable por su excelencia, calidad de sus servicios y solidez financiera.



Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile

Principales cifras 2023: construyendo un mejor sistema de salud

PRESTADORES DE SALUD



158.970

Egresos
hospitalarios

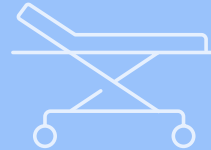


79,12%

Ocupación de camas

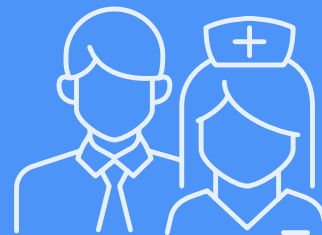
2.076

Camas a nivel nacional



8.097

Médicos(as), odontólogos(as) y
otros profesionales de la salud



Cantidad de pacientes atendidos
según sistema de salud

63,5%

ISAPRES

33,2%

FONASA

3,3%

PARTICULAR

Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile

ISAPRES

763.037

Beneficiarios que accedieron
a coberturas de salud

620.678

Beneficiarios que accedieron
a coberturas de salud en
Isapre Banmédica

142.359

Beneficiarios que accedieron
a coberturas de salud en
Isapre Vida Tres

63,2%

Cobertura promedio



53,40%

Ambulatoria



72,2%

Hospitalaria

Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile

23.938.317

Prestaciones de salud cubiertas



9.069.545

Exámenes e imágenes ambulatorias

5.171.931

Otras prestaciones ambulatorias

5.787.038

Otras prestaciones ambulatorias

3.909.803

Prestaciones hospitalarias

2.873

Beneficiarios que recibieron cobertura para sus enfermedades catastróficas (GES y GES-CAEC)

93.067

Beneficiarios que accedieron a garantías explícitas en salud (GES y GES-CAEC)

2.097.923

Medicamentos GES entregados



13.906

Embarazos y postpartos cubiertos

105.968

Beneficiarios que accedieron a exámenes de medicina preventiva costo cero

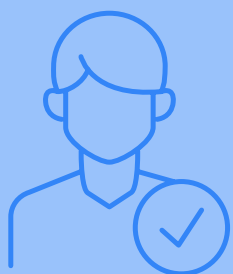


3.278.699

Días de licencias médicas pagadas

Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile

HELP SEGUROS



418.000

Asegurados

24.236

MM\$ Ingresos por venta



96%

Aumento de la
cartera de clientes

Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile

Red de clínicas y servicio de rescate

Desde 1988 contamos con una infraestructura hospitalaria de excelencia en Chile en las regiones Metropolitana, de Valparaíso y Biobío. Asimismo, ofrecemos un amplio portafolio de seguros y un sólido respaldo profesional para garantizar que nuestros pacientes y afiliados(as) accedan a servicios de salud oportunos y de alta calidad.



2

Total de centros de tomas de muestras
(ubicadas en R.M.)



18

Total de clínicas y centros médicos
a nivel nacional (no incluye tomas de muestras)



5

Clínicas y centros médicos
a nivel regional (no considera R.M.)



30



NUEVOS PLANES Y PRODUCTO RESCATE TOTAL

En 2023 Help creó tres nuevos planes pensando en las necesidades y tendencias de salud actuales, incluyendo los productos Cuerpo Sano, Mente Sana y Pack Home.

Actualmente el Plan Rescate Total es el más vendido en Help debido a su completo kit de salud. Además del rescate móvil y orientación

médica telefónica 24/7, este plan ofrece al cliente servicios a domicilio de médico general, toma de muestras y kinesiólogo. Incorpora también atención telemática en medicina general y especialidades como pediatría, nutrición y asistencia psicológica.

17.566

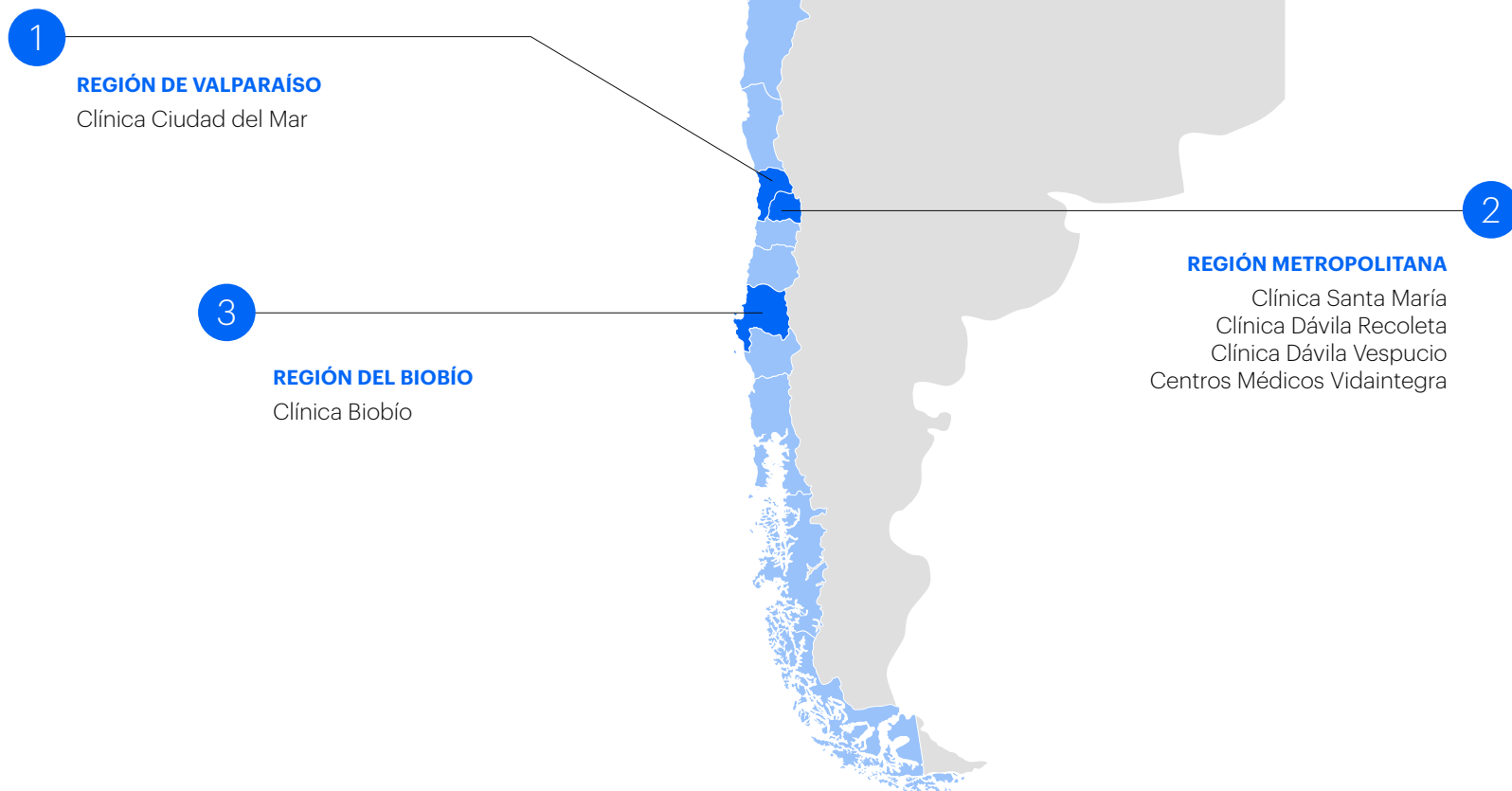
Plan Rescate Total
contratados

3.267

Usos anuales de servicios
domiciliarios o programados

Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile

PRESENCIA DE PRESTADORES EN NUESTRO TERRITORIO



Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile

Cobertura de salud

ISAPRES

La red de Isapres, con sus 45 sucursales de atención presencial, ofrece cobertura en todo el territorio nacional y una amplia gama de planes de salud caracterizados por su flexibilidad, para que las personas elijan la cobertura que mejor se adapte a sus necesidades y presupuesto.

789.584

Total de beneficiarios a nivel nacional

45

Sucursales a nivel nacional

HELP SEGUROS

Help Seguros es una organización completamente digital que permite cotizar, contratar, gestionar las coberturas y realizar siniestros en línea, de manera rápida y sencilla, sin importar la ubicación.



COBERTURA DE EXÁMENES EN RED DÁVILA

El seguro de exámenes entrega un 30% de cobertura en Red Dávila a un precio asequible. Este seguro está enfocado principalmente para afiliados a Fonasa y la ventaja es que la cobertura comienza

a funcionar desde el minuto de la contratación, lo cual permite su compra en el momento de hacerse el examen en la clínica, utilizando de manera inmediata el producto.

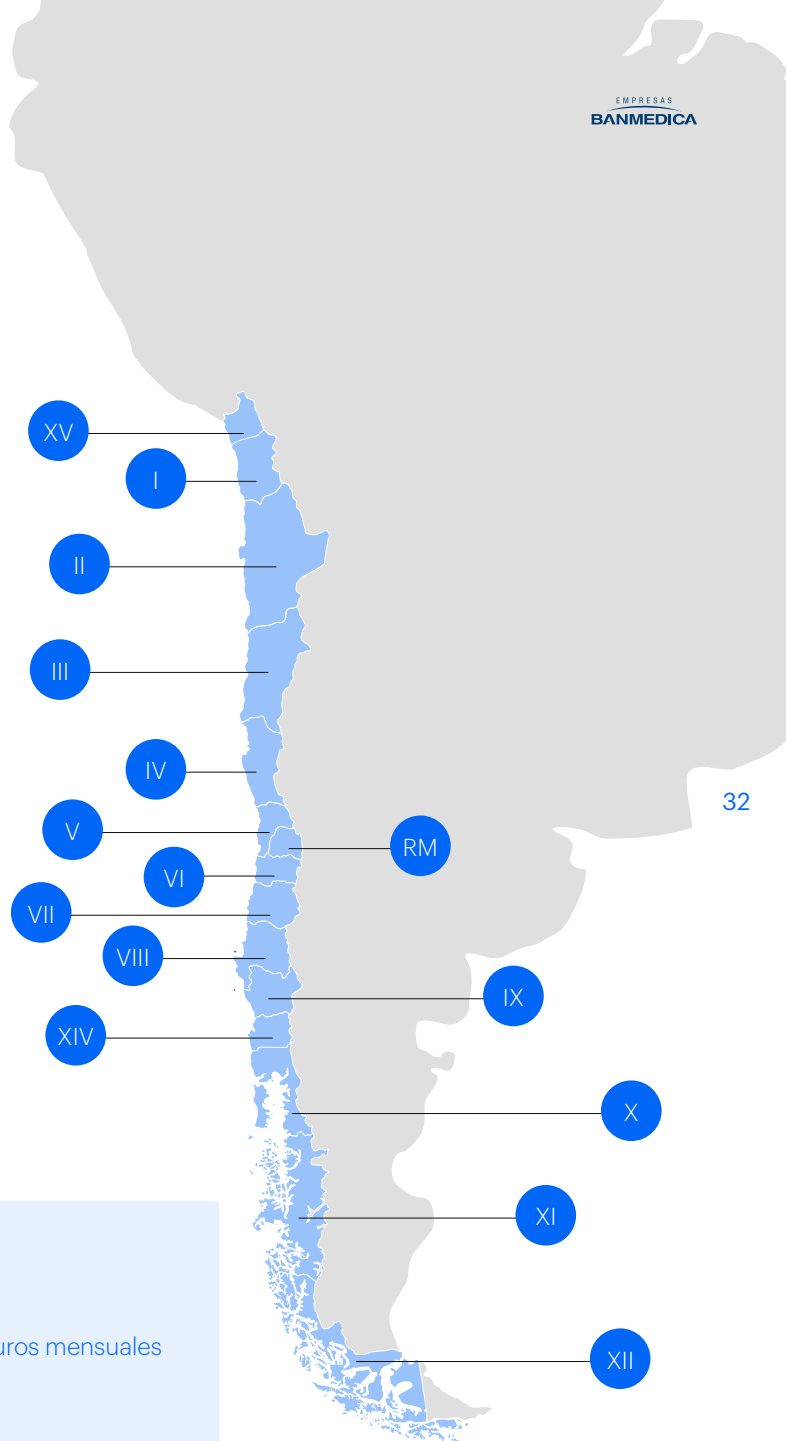
2.000

Venta de seguros mensuales

80%

De afiliados Fonasa

Región	Beneficiarios por Región
Arica y Parinacota XV	3.807
Tarapacá I	8.420
Antofagasta II	20.281
Atacama III	10.123
Coquimbo IV	23.911
Valparaíso V	68.001
Libertador Bernardo O'Higgins VI	20.069
Maule VII	12.460
Ñuble XVI	3.188
Biobío VIII	19.440
La Araucanía IX	10.149
Los Ríos XIV	4.149
Los Lagos X	16.045
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo XI	1.316
Magallanes y la Antártica Chilena XII	2.749
Metropolitana R.M.	565.476



Fuente: Superintendencia de Salud.

Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile

2. Promoviendo el bienestar de la comunidad

Realizamos diversos proyectos dirigidos a la comunidad en nuestra misión de ayudar a las personas a llevar una vida más saludable, recuperarse de mejor manera y dar un acceso más equitativo a la salud. A continuación, detallamos los más destacados durante 2023.

Operativos médicos

Cumplimos un importante rol con nuestros operativos y trabajo territorial, dado que aún miles de personas cerca o lejos de las urbes carecen de servicios médicos básicos, especialidades u otras atenciones de salud en nuestro país.

Así, nuestra red de clínicas ha impulsado el desarrollo de operativos médicos en zonas alejadas para acercar y dar acceso a nuestros servicios, profesionales y técnicas médicas a quienes lo necesiten, en su propio territorio.

25



Total de operativos médicos



2.763

Total de prestaciones realizadas durante los operativos médicos



En colaboración con Fundación Acrux, el equipo médico de Clínica Santa María participa en operativos gratuitos de especialidades como Neurología y Urología.

El programa contribuye, además, a la accesibilidad de la salud en el país, ya que acerca las prestaciones médicas e intervenciones quirúrgicas a diferentes localidades de Chile, las que en 2023 incluyeron a Arica, Iquique, Tocopilla, Perquenco, Licantén, Valdivia, Los Ríos, Mariquina, Purranque y Reloncaví.

2.500

Prestaciones realizadas por profesionales de Clínica Santa María

21

Operativos médicos 2023



En 2023 Clínica Dávila desarrolló cuatro operativos médicos en distintas comunas de Chile en conjunto con los equipos regionales, para resolver patologías de especialidades como Cardiología, Medicina Broncopulmonar, Gastroenterología, Oftalmología y Cirugía de Hernia.

25

Cirugías realizadas

255

Pacientes atendidos

21

Exámenes o procedimientos realizados

Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile

Programas de impacto social

Para fomentar una vida más sana que reduzca las disparidades en materia de prevención y mejore la salud de todos quienes viven en nuestro país, nuestros prestadores y aseguradores desarrollan actividades de prevención dirigidas a la comunidad.



PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CLÍNICA DÁVILA

La Unidad de Calidad de Vida realizó una invitación a todos los colaboradores de la institución para ser parte de un programa de voluntariado. El objetivo es realizar acciones que impacten tanto a la comunidad como a los pacientes, fomentando el trabajo en equipo, la solidaridad y el compromiso social de los colaboradores.

50

Voluntarios inscritos

7

Actividades realizadas

SEMANA DE LA CHILENIDAD

Clínica Dávila instaló un punto de salud en la Semana de la Chilenidad en el Parque Padre Hurtado, durante la celebración de Fiestas Patrias. En la actividad, que reúne a miles de personas en la comuna de La Reina, se realizaron exámenes preventivos a los asistentes, como toma de presión arterial, medición de glucosa y entrega de recomendaciones para mejorar el estilo de vida.

350.000

Asistentes al punto Dávila

1.052

Inscritos en programas preventivos

COLEGIO CONSTRUYENDO SUEÑOS

El Colegio de Clínica Dávila brinda atención pedagógica a niños, niñas y jóvenes que se encuentran hospitalizados o en tratamiento ambulatorio, asegurando que continúen con sus estudios. Este establecimiento educativo, oficialmente reconocido por el Ministerio de Educación, ha sido galardonado con la Subvención por Desempeño de Excelencia del Sistema Nacional de Evaluación de Desempeño de Excelencia (SNED) del Ministerio de Educación. Atendemos a estudiantes desde el primer día de su internación en pediatría, desde prekínder hasta cuarto medio, garantizando así su derecho a la educación incluso en situaciones de enfermedad. Durante el año 2023, se brindó atención a un total de 505 estudiantes.

100% Cumplimiento Excelencia Académica

433

Alumnos volvieron a sus colegios de origen (por alta médica)

72

Pacientes estudiantes continúan en proceso

Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile



COLABORACIÓN CON EL SISTEMA PÚBLICO

La Clínica mantiene un convenio con el sistema de salud pública para dar acceso a la resolución de prestaciones de alta complejidad a beneficiarios de Fonasa. En este sentido, en 2023 se trataron cardiopatías congénitas en menores de 15 años provenientes de la Región de la Araucanía, y se realizaron trasplantes de médula ósea y simultáneos de páncreas/riñón, derivados desde el sistema público.

Cardiopatías congénitas menores de La Araucanía	Trasplantes
100 Pacientes hospitalizados por cobertura de prestaciones de cateterismo y cirugías cardíacas	27 Trasplantes de médula ósea (progenitores hematopoyéticos) derivados por el sistema público
330 Atenciones y controles ambulatorios en patologías cardíacas	3 Trasplantes páncreas-riñón simultáneos

AUMENTO DE HORAS OFTALMOLÓGICAS

En octubre de 2023, Clínica Santa María puso en marcha un proyecto para aumentar la disponibilidad de horas para procedimientos oftalmológicos debido a la alta demanda de los pacientes. Esto implicó ampliar el horario laboral de los tecnólogos médicos. A partir de entonces, la oferta de horas de procedimientos se elevó a 30 semanales, reduciendo el tiempo de espera para la programación de citas.

1.173 Exámenes oftalmológicos en octubre de 2023	34% Aumento de exámenes oftalmológicos realizados en comparación al mismo periodo 2022
---	---



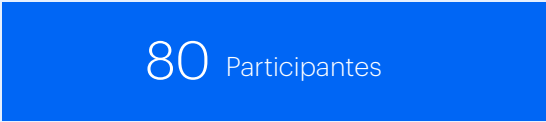
PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES METABÓLICAS

Actividad desarrollada por Clínica Biobío dirigida a los funcionarios municipales de Talcahuano con el objeto de concientizar sobre el control de indicadores clave como el colesterol y la glicemia, para prevenir patologías y pesquisar alteraciones metabólicas.



CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL CÁNCER DE MAMA EN LA MUNICIPALIDAD DE TALCAHUANO

En una jornada educativa y de acercamiento a la comunidad, la Clínica realizó una charla sobre la sensibilización del cáncer de mama a miembros de la Oficina de la Mujer de la Municipalidad de Talcahuano. Un matrn de la Unidad de Ginecología y Obstetricia abordó temas como la importancia del autoexamen preventivo y la mamografía, así como el reconocimiento de las señales de alerta.



Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile



TALLERES DE ARTETERAPIA EN MUSEO ARTEQUÍN

Este fue un espacio de expresión y creatividad para acompañar a pacientes oncológicos y con artritis reumatoide de Clínica Ciudad del Mar para apoyar sus tratamientos médicos y recuperación. Mediante una exploración sensorial de la pintura, los talleres de arteterapia les permitieron a los pacientes manifestar sus sentimientos, abriendo valiosas instancias de reflexión y autoconocimiento para liberar sus emociones y enfrentar mejor su enfermedad y proceso de recuperación.

23

Pacientes participaron del ciclo de talleres

2

Talleres realizados

NUEVO SERVICIO DE URGENCIA GINECO-OBSTÉTRICA

Este nuevo servicio, inaugurado en noviembre de 2023, le permite a la institución disponer de un médico ginecólogo de guardia dedicado a brindar una atención especializada a las pacientes que lo requieran. De esta manera, Clínica Ciudad del Mar cuenta con la única urgencia en la Región de Valparaíso que ofrece este servicio 24/7, aumentando la resolución en patologías gineco-obstétricas de quienes acuden en esta modalidad.

120

Personas beneficiadas en noviembre y diciembre 2023



ACOMPañAMIENTO GES

La experiencia GES de nuestras Isapres consiste en un programa de acompañamiento a los pacientes con once patologías oncológicas y crónicas a lo largo de todo su proceso de atención, con el fin de brindar orientación y apoyo para que reciban una atención oportuna y de calidad. Esto se logra mediante contactos telefónicos para proporcionar información relevante de manera clara y precisa, para que el beneficiario tome decisiones sintiéndose respaldado y asesorado por la isapre en relación con la activación y uso de su GES y sus diferentes beneficios. Durante estos contactos, se utilizan términos comprensibles, teniendo en cuenta el nivel de conocimiento y el perfil del afiliado sobre el tema tratado, explicando el significado de los términos técnicos y verificando la comprensión de la explicación.



TOMA DE MUESTRAS A DOMICILIO

Dentro del Pack Home que ofrece Help Rescate se incluye el servicio de toma de muestras de exámenes de laboratorio a domicilio para prevenir y/o diagnosticar a tiempo diversas enfermedades en sus usuarios.

659

Muestras tomadas a domicilio

2.873



Beneficiarios que recibieron cobertura para sus enfermedades catastróficas (GES y GES-CAEC)

2.097.923

Medicamentos GES entregados



93.067



Beneficiarios que accedieron a garantías explícitas en salud (GES y GES-CAEC)

Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile

PRESTADORES



EVENTO PREVENTIVO ACV

El personal médico de Clínica Santa María, Clínica Dávila Recoleta y Vespucio, junto con otras instituciones y el Ministerio de Salud, se unieron para conmemorar el Día Mundial de la Prevención del Accidente Cerebrovascular. Esta iniciativa, que contó con la difusión de todos nuestros prestadores, tuvo como objetivo educar y concientizar a la ciudadanía sobre la importancia de la prevención, los síntomas y las reacciones ante los ataques cerebrovasculares. El evento tuvo lugar el 29 de octubre de 2023 en Plaza Egaña, donde se ofrecieron exámenes de salud gratuitos para prevenir y detectar los síntomas de esta enfermedad.

500 Exámenes gratuitos realizados



CICLO DE CHARLAS DE MATERNIDAD EN CLÍNICA BIOBÍO

En 2023 la entidad realizó diversos talleres bajo el lema "Nacer Seguro". A estas instancias asistieron madres, padres y acompañantes que pudieron informarse sobre embarazo, nacimiento, apego, lactancia, crianza y cuidado emocional y biológico.

14
Talleres

140
Participantes



CONTENIDO EDUCATIVO PARA PACIENTES

Con la finalidad de ser un aporte a la comunidad de la Región de Valparaíso, durante 2023 la institución fomentó la prevención y el bienestar de la población mediante la creación, edición y publicación de material educativo para pacientes. Estos contemplaron temas generales de salud y enfermedades específicas, en línea con la aspiración de ser una organización reconocida por el aporte educacional sobre salud.

12 Cápsulas de video

4
Lives realizados
(3 en Instagram y 1 en Facebook)

4.847
Views a lives realizados

Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile

ASEGURADORES



FOMENTAR EL USO DE LA MEDICINA PREVENTIVA

Durante 2023, Banmédica y Vida Tres realizaron 16 campañas de comunicación para informar a los beneficiarios sobre el uso de exámenes y consultas gratuitas del Plan Preventivo de Isapres. Destacamos la colaboración con Farmacias Salcobrand en una campaña masiva enfocada en la prevención del cáncer de mama y cervicouterino en octubre. Esta iniciativa utilizó diversos medios, como correo electrónico, redes sociales y secciones de noticias en sitios privados de afiliados, para informar de manera general y segmentada sobre estos beneficios y promover su uso.

16 Campañas preventivas realizadas



CHEQUEOS PREVENTIVOS GRATUITOS

Cultivar una cultura de prevención y autocuidado es fundamental para aportar al bienestar comunitario. En este sentido, Help Seguros apuesta por iniciativas alineadas con estos principios, como el derecho a un examen preventivo gratuito al año al tener un seguro contratado con una clínica preferente. Este beneficio es comunicado semestralmente a través de correo electrónico a la cartera de clientes, para lograr un impacto positivo en la salud y seguridad de la comunidad.

40 Personas se realizaron chequeos preventivos



105.968

Beneficiarios que accedieron a exámenes de medicina preventiva a costo \$0

Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile

3. Atención y experiencia de nuestros usuarios y pacientes

En Empresas Banmédica Chile nuestra prioridad es garantizar una experiencia excepcional para todos nuestros afiliados y pacientes en cada una de sus atenciones, ya sea en nuestras clínicas, centros médicos, isapres, seguro o servicio de rescate móvil.

Durante 2023 nos enfocamos en iniciativas para mejorar la satisfacción de nuestros usuarios, implementando estrategias para reducir los tiempos de espera y aumentar la disponibilidad de

citas médicas y procedimientos. Además, aprovechamos la tecnología para ofrecer una experiencia más ágil y eficiente, con opciones como confirmaciones de citas en línea y mejoras en las aplicaciones móviles. Estas acciones surgen como respuesta a datos objetivos obtenidos de encuestas de satisfacción y de nuestros indicadores operacionales, que buscan garantizar que cada paciente reciba la mejor atención posible en nuestras instalaciones.



Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile

Proyectos e iniciativas para mejorar la experiencia de pacientes y afiliados



EXPERIENCIA DE SERVICIO

Las prioridades definidas para el 2023 por la organización tienen relación con la revisión permanente de los procesos y viajes que enfrenta y vive el paciente en su proceso de atención, y el modelo de servicio. En este sentido, Clínica Santa María se enfocó en reducir los tiempos de espera, mejorar la disponibilidad de horas y disminuir horizontes de citas de consultas médicas y procedimientos ambulatorios. Asimismo, lanzó un nuevo modelo de servicio llamado SER, en el cual se declaran los valores fundamentales que cada colaborador debe tener en su relación diaria con los pacientes, y levantó flujos de atención y campañas de comunicación para los colaboradores(as).



PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES METABÓLICAS

El nuevo portal de clientes Mi Help, lanzado en 2023, busca optimizar el servicio de agendamiento, atención y post atención de los clientes. A través de la nueva herramienta los usuarios pueden realizar todas sus gestiones en línea, brindando la opción de acceder a servicios médicos, tanto de manera virtual como presencial.

20.840 Tráfico total de clientes por la plataforma en 2023



MURO PEQUEÑAS HUELLAS, GRANDES HISTORIAS

El Centro Integral del Cáncer de Clínica Dávila reconoce la fuerza y valentía de todos sus pacientes, quienes día a día se realizan tratamientos ambulatorios u hospitalizados. Por eso, al finalizar el proceso, cada uno deja plasmada su huella en un muro, en representación de su esfuerzo, el de sus familiares y del equipo médico. Este hito ha sido una inspiración para todos los pacientes infantiles y adolescentes que pasan por la Unidad de Hemato-oncología Pediátrica, pudiendo ver que año a año son más los niños y jóvenes que finalizan su tratamiento de quimioterapia.



Muro Pequeñas Huellas, Grandes Historias.

Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile



DESARROLLO DE NUEVA PROMESA DE SERVICIO

Help Seguros dio inicio al desarrollo de una nueva promesa de servicio, tanto para sus clientes asegurados como para los corredores de seguros. El objetivo de esta iniciativa es establecer un marco claro y sólido para la entrega de un servicio de excelencia, que satisfaga las necesidades y expectativas de todos los involucrados.

REEMBOLSO WHATSAPP

Este nuevo servicio ofrece a nuestros asegurados la posibilidad de enviar sus reembolsos de gastos médicos de forma rápida y sencilla a través de WhatsApp.



BUSCADOR INTELIGENTE EN ASEGURADORES

Desarrollo de buscador inteligente de secciones en la sucursal virtual para facilitar la ubicación de los trámites que el afiliado necesita realizar en el canal digital, mejorando así su accesibilidad y experiencia en línea.

PAGA CON TU BANCO

Nuestras isapres han puesto a disposición un nuevo medio de pago para los trámites de la sucursal virtual mediante transferencia bancaria utilizando Fintoc. Esto permite generar ahorros en las comisiones pagadas por los medios de pago en línea y mejorar la experiencia de los afiliados ofreciendo más alternativas de pago.



PROGRAMAS DE NAVEGACIÓN PARA PACIENTES ONCOLÓGICOS Y CON OBESIDAD

Lanzamiento de los Programas de Navegación Oncológica y Centro de Obesidad para ofrecer seguimiento y orientación personalizada a los usuarios a lo largo de su tratamiento, con el objetivo de mejorar su experiencia general en el camino hacia su recuperación y bienestar.

Estas iniciativas entregan atención gratuita a pacientes, familiares y cuidadores que enfrenten diagnósticos de cáncer o estén en tratamiento por sobrepeso u obesidad. Son liderados por una "enfermera navegadora" y contienen sesiones educativas adaptadas a las necesidades individuales, con foco en facilitar la toma de decisiones informadas e identificar las brechas en la atención, para superar las barreras que puedan surgir durante el proceso.

71

Pacientes atendidos en el Programa de Navegación Oncológica

146

Pacientes atendidos en el Programa de Navegación Centro de Obesidad

Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile

4. Privacidad y protección de datos

En Empresas Banmédica Chile reconocemos la importancia de salvaguardar la integridad y confidencialidad de la información de nuestros pacientes y afiliados. Para ello adoptamos medidas proactivas, implementamos controles robustos y promovemos una cultura de seguridad cibernética para mitigar riesgos en todos los niveles de nuestra organización.

Protegemos los datos personales de nuestros usuarios mediante distintas iniciativas. Realizamos un análisis

detallado del cumplimiento de la Ley de Privacidad N° 19.628 en los Grupos de Atención Prioritaria (GAPs), tenemos un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información alineado con el estándar ISO 27001:2013 y con las regulaciones en materia de privacidad y ciberseguridad, desarrollamos iniciativas educativas sobre concienciación en ciberseguridad, y medidas para abordar accesos no autorizados y mitigar riesgos en el desarrollo de software.

Empresas Banmédica Chile **no enfrentó pérdidas judiciales por violaciones de privacidad de datos** durante 2023, demostrando su sólido compromiso con la protección de la información confidencial de sus clientes.

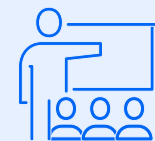
INICIATIVAS PARA CONCIENTIZAR LA IMPORTANCIA DE LA CIBERSEGURIDAD



Charlas



Campañas
anti-phishing



Inducciones



Comunicados
internos



Cursos de
capacitación

Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile

RIESGOS ABORDADOS EN CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Accesos no autorizados

Transformación de los accesos no autorizados, tanto físicos como lógicos, a información confidencial o restringida que no permita la modificación, eliminación o divulgación indebida, a través de soluciones como MFA, Zscaler, Firewall.

Fortalecimiento de la Seguridad de la Información

Implementación de un SIEM para solucionar la incapacidad de la compañía para reconstruir eventos que afectaban la seguridad de la información y que requerían ser investigados en los sistemas (logos inexistentes, adulterados o eliminados, careciendo de evidencia frente a una posibilidad de juicio).

Controles en procesos

Incorporación de controles de seguridad en la documentación de procesos para resolver gobierno deficiente, falta de dirección y gestión de la seguridad de los datos, que producían fallos o brechas que afectaban la información de la organización.

Protección integral para portales web

Medidas de protección contra ataques de *bots*, ataques de denegación de servicio, capacidades de cortafuegos de aplicaciones web y exposición de portales públicos y privados a Internet.



Fortaleciendo la confianza y la salud de Chile

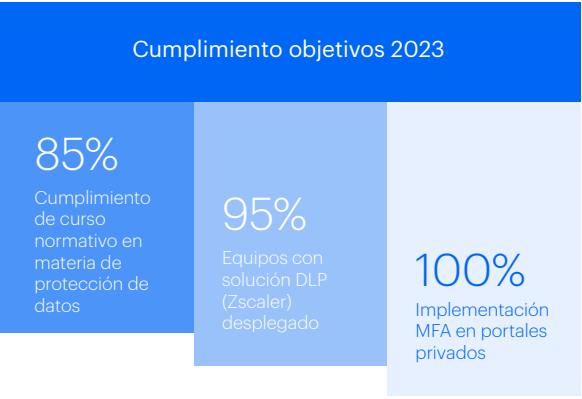
INVERSIÓN EN SISTEMA INFORMÁTICO DE LABORATORIO

En 2023, Vidaintegra se adjudicó el Proyecto LIS (Sistema Informático de Laboratorio), para mejorar la integración de los sistemas en uso. Con la implementación de un sistema World Class para toda la red, se optimizarán procesos y mejorarán variables de seguridad asociadas a la información de pacientes.

ISAPRES



HELP SEGUROS



PRESTADORES

Un riesgo adicional abordado por nuestros prestadores en ciberseguridad y protección de datos fue la mitigación del riesgo asociado con el software no seguro, verificando los requisitos de seguridad durante su ciclo de desarrollo. Para ello, se escanearon vulnerabilidades y se revisó la seguridad de la información, estableciendo un mínimo de vulnerabilidades a mitigar con un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).



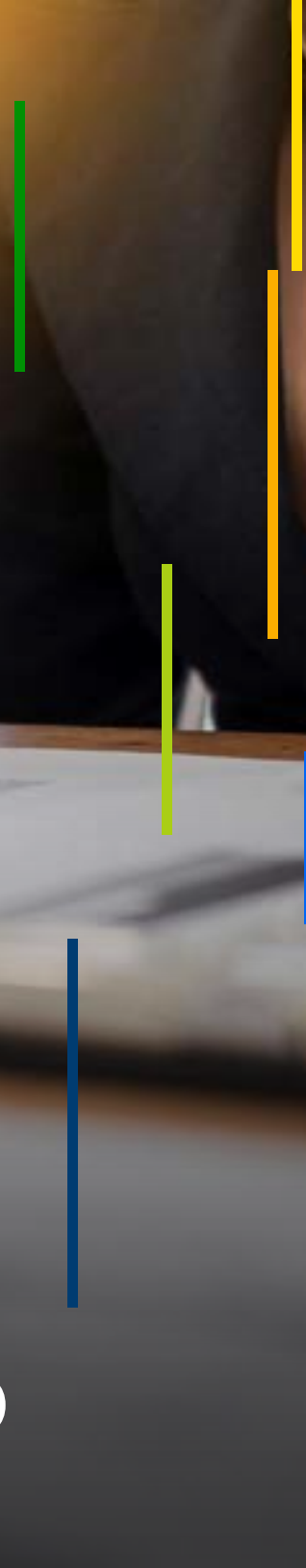
Todos nuestros pacientes cuentan con registro electrónico, lo que nos permite gestionar de manera eficiente y precisa la información de 1.347.412 personas. Esto garantiza una atención médica más ágil y coordinada, mejorando la calidad de los servicios que ofrecemos.

100%
Registros de pacientes en Historia Clínica Electrónica

03

The background of the slide is a blurred photograph of a business meeting. Several people are seated around a wooden table, looking at documents. A hand is visible holding a black pen over a document. A laptop is open on the table in the foreground. The lighting is warm, suggesting an indoor setting with natural light from a window.

Gobierno
Corporativo

Four vertical lines of different colors are positioned on the right side of the slide. From top to bottom, they are green, yellow, light green, and blue. They vary in length and are located at different horizontal positions, creating a decorative graphic element.

Gobierno Corporativo

1. Marco de Gobernanza

La transparencia, la responsabilidad y la excelencia son valores que guían nuestro actuar en cada una de las decisiones que tomamos. Este compromiso se materializa en un marco de gobernanza que nos permite operar con la máxima eficiencia, rentabilidad y sostenibilidad, manteniendo el foco en el bienestar de nuestros pacientes y usuarios, colaboradores(as) y la comunidad.

En este contexto, el Código de Conducta establece las pautas éticas y normativas que guían el comportamiento de directores y colaboradores(as) de Empresas Banmédica Chile. El documento, disponible en el sitio web de las filiales y en la intranet/Mi Portal

de cada empresa del grupo, es también parte de un curso normativo dirigido a los integrantes de la organización, para asegurar su fácil acceso y conocimiento transversal.

Asimismo, el Código de Conducta está incorporado en las cláusulas de cada contrato celebrado con terceros, dejando establecido que la Compañía cuenta con este documento y que el tercero se compromete a adherir a su cumplimiento.

Para reforzar y detallar el comportamiento esperado en diversos aspectos del negocio y relacionamiento con terceros, contamos con una serie de políticas y protocolos internos adicionales.



Conozca nuestro
Código de Conducta

 Política Conflicto de Interés	 Política de Libre Competencia	 Política de Protección de Datos Personales
 Política Anticorrupción, Anticohecho, Antisoborno	 Política de Seguridad de la Información	 Política de Aportes a la Comunidad
 Protocolo de Relación con Funcionarios Públicos	 Política de Confidencialidad	 Protocolo de Uso de Bases de Datos y Redes Sociales
 Política de Debida Diligencia	 Política de Puerta Giratoria	 Protocolo de Escalamiento Situaciones de Riesgo (Signal)

Gobierno Corporativo

2. Principales ejecutivos

LÍDERES SENIOR — BANMÉDICA S.A.

**Fernando
Matthews Cádiz**

Ingeniero Comercial

8.773.661-K

Gerente General

Desde agosto 2018

47

**José Tomás
Robinson Sylleros**

Ingeniero Civil Industrial

10.044.148-9

Gerente de Finanzas

Desde marzo 2018

**Nicolás
Cabello Eterovic**

Abogado

13.270.302-7

Country Manager Chile

Desde septiembre 2023

**Ximena
Gloffka Wilmans**Ingeniera Ejecución en
Procesamiento de la Información

7.037.197-9

Gerente de Estudio Corporativo

Desde abril 2018

**Juan José
Valenzuela Rodríguez**

Abogado

15.960.400-4

Fiscal

Desde septiembre 2023

**Carolina
Celis Fica**

Contador Auditor

12.464.178-0

Gerente Contralor

Desde 2012

Gobierno Corporativo

3. Ética, integridad y transparencia

Nuestra Compañía impulsa una gestión corporativa responsable, para lo cual posee una estructura de gobernanza que contempla principios y lineamientos de ética y cumplimiento que permiten gestionar los riesgos de la organización.

Mantenemos altos estándares éticos en todas nuestras operaciones, promoviendo relaciones basadas en la honestidad, la justicia y el respeto con las personas a quienes servimos, nuestros colaboradores(as), directores, reguladores, proveedores y terceros en general. En 2023 fortalecimos la cultura de cumplimiento, implementando,

actualizando y robusteciendo políticas y procedimientos para garantizar la integridad y transparencia en nuestros servicios.

El compromiso de nuestra cultura de cumplimiento no se limita a nuestras obligaciones legales, sino que abarca nuestros valores de Integridad, Compasión, Inclusión, Relaciones, Innovación, Desempeño y la Responsabilidad que tenemos hacia nuestros grupos de interés. Trabajamos en conjunto con ellos para asegurar que compartan nuestros estándares éticos y de cumplimiento.



Gobierno Corporativo

Cumplimiento normativo

Además de reforzar los controles internos y mecanismos de detección y prevención de posibles conductas ilícitas o contrarias a nuestras políticas internas, en 2023 diseñamos y materializamos distintas actividades en materia de cumplimiento y en relación con nuestro Modelo de Prevención.

Trabajamos para inculcar en cada uno de nuestros colaboradores(as) que “nuestro actuar es hacer siempre lo correcto”.

DASHBOARD DE ANTICORRUPCIÓN

Generamos un *Dashboard* de visualización en *PowerBI* y *Tableau* con los indicadores claves de cumplimiento: información de canal ético, matrices de riesgo, debida diligencia, capacitaciones y anticorrupción. De esta manera es posible ver en línea la información de nuestras filiales relacionadas con estos tópicos, hacer filtros específicos por fecha, estado, número de caso, porcentajes de cumplimiento, diferenciar por gerencia, nivel de cargo y segmento, entre otros, accediendo a información actualizada e inmediata para tomar decisiones y generar medidas de mitigación, en caso de desviaciones considerables.

100% Consolidación de información
en nuestras filiales

AUTOMATIZACIÓN DE DECLARACIONES DE CUMPLIMIENTO

Todas nuestras filiales cuentan con un formulario automatizado para las declaraciones de regalos e invitaciones, conflicto de interés, reuniones con funcionarios públicos, puerta giratoria, declaraciones de actividades profesionales o societarias y de Personas Expuestas Políticamente.

Estas declaraciones de cumplimiento permiten a nuestros colaboradores(as) transparentar situaciones que pudiesen poner en riesgo a la Compañía, por lo que una vez completado y enviado al área de cumplimiento se realiza un análisis para identificar posibles alertas y formular recomendaciones a la administración. La actualización de estos datos permite una gestión oportuna y eficaz de la información declarada.



En 2023, el sector prestador tuvo multas de salud por incumplimiento a las normas que prohíben exigir garantías de pago en dinero en efectivo y, laborales, por incumplimiento en estipulaciones indicadas en contratos de trabajo. Mientras, las empresas de seguros tuvieron multas normativas por incumplimiento de plazo legal para otorgar cobertura a afiliados.

Gobierno Corporativo

Modelo de Prevención de Delitos

Nuestro Modelo de Prevención de Delitos responde a las exigencias de la Ley N° 20.393 con el objeto de identificar, prevenir y mitigar los riesgos asociados con las posibles conductas delictivas detalladas en la normativa.

Para fortalecer y mejorar el modelo, realizamos distintas actividades en la materia durante 2023, entre las cuales destacamos:

Capacitaciones a directores y gerentes en Chile sobre la nueva Ley de Delitos Económicos.

Levantamiento y/o actualización de matrices de riesgos y controles del Modelo de Prevención – homologación de riesgos.

Evaluación diseño y eficacia operativa de controles de la matriz del Modelo de Prevención.

Certificación del Modelo de Prevención en Clínica Santa María, Help Seguros de Vida y Banmédica S.A., y extensión y remediación de brechas a la totalidad de las filiales en Chile.

Realización de nuevas capacitaciones referidas a cursos e-learning en materias de: Modelo de Prevención, Anticorrupción Global (FCPA), Código de Conducta a colaboradores(as), Protección de Datos Personales para nuevos colaboradores(as), Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo en Help Seguros de Vida.

Incorporación, gestión y monitoreo continuo de planes de remediación respecto de denuncias cerradas con mérito.

No existen sanciones ejecutorias asociadas a incumplimientos al Modelo de Prevención de Delitos.

10.954
Colaboradores

capacitados en anticorrupción



293

Proveedores

a quienes se les han comunicado las políticas y procedimientos de anticorrupción

50



21.908

Total de horas

de capacitación en anticorrupción



Si quieres revisar en detalle nuestro Modelo de Prevención de Delitos escanea este código QR

Gobierno Corporativo

Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento

Contamos con una plataforma de denuncias, llamada Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento, habilitada en la página web de Empresas Banmédica Chile, disponible permanentemente para que cualquier colaborador(a), cliente(a), paciente, afiliado(a), asesor(a) o cualquier tercero pueda denunciar una conducta indebida de forma nominativa o anónima.

El proceso de investigación permite el seguimiento del estado de las denuncias y contacto con los denunciantes. La utilización de la plataforma es difundida entre todos los colaboradores(as), a

través de capacitaciones y comunicación regular sobre la cultura de cumplimiento. Desde su implementación en 2021, ha tenido un incremento en su utilización y conocimiento, generando confianza entre nuestros grupos de interés.

Además, realizamos pruebas internas mensuales para verificar la funcionalidad y recepción de denuncias mediante la plataforma y correo electrónico. En esta misma línea, mejoramos la supervisión de los plazos promedio de cierre en los procesos de investigación de denuncias respecto a los cierres de 2022.



Para acceder al Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento puedes escanear el siguiente código QR.



Ofrecemos diversas vías para informar cualquier preocupación relacionada con el cumplimiento de normas, asuntos legales, regulaciones y políticas.



Los colaboradores pueden optar por presentar sus informes de manera anónima o nominativa, y garantizamos protección contra represalias cuando se comunica de buena fe.

Actualmente, los casos de acoso laboral y sexual se gestionan mediante lo definido en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, que se entrega y socializa a todas las personas al ingresar. Además, esta temática está incluida en la inducción institucional y cada caso de investigación es abordado a través de un debido proceso, tanto para el denunciante como para el denunciado. Asimismo, se comenzará un trabajo a nivel corporativo respecto a la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

Los siete casos de discriminación recibidos en 2023 fueron revisados y cerrados durante el mismo año.

Gobierno Corporativo

4. Grupos de interés y afiliaciones

Valoramos las perspectivas únicas de nuestros grupos de interés. Nos esforzamos por involucrarlos de manera sistemática para mantenerlos informados y nos preocupamos de crear instancias para compartir opiniones y dialogar sobre nuestros esfuerzos continuos para cumplir nuestros compromisos.

Grupo de interés	Modo de relacionamiento
Pacientes	Escucha activa, encuestas y seguimiento continuo.
Afiliados(as) a isapres	Vía correo electrónico.
Asegurados(as)	Vía correo electrónico.
Colaboradores(as)	Encuestas formales sobre la experiencia laboral de los colaboradores. Foros y comunicaciones regulares para toda la empresa. Grupos de Recursos para Empleados (ERG).
Profesionales de la salud	Conferencias externas y consejos asesores locales. Compromiso recurrente a través de casi 50 foros mensuales sobre temas del plan de salud.
Proveedores	Conferencias, eventos de divulgación e iniciativas de desarrollo de capacidades. Sesiones de evaluación comparativa de proveedores para compartir las mejores prácticas. Evaluaciones anuales.
Reguladores	Reuniones con legisladores federales, estatales e internacionales y su personal. Actividades de promoción. Participación en asociaciones comerciales clave.
Accionistas	Conferencias y eventos para inversores a los que asiste la gerencia. Actualizaciones financieras trimestrales e informes de ganancias. Reuniones recurrentes de compromiso individual a las que asiste la gerencia.
Aliados de la comunidad	Reuniones recurrentes individuales y de grupos pequeños con socios.



Gobierno Corporativo

5. Gestión de riesgos

Nuestro proceso de evaluación de riesgos, inherentes y emergentes, incluye el levantamiento de información clave de los procesos y la retroalimentación de los gerentes de línea, para analizar los posibles riesgos financieros, operacionales, estratégicos y de cumplimiento asociados a los procesos del negocio.

El área de auditoría interna realiza evaluaciones para comprender los objetivos estratégicos del negocio y las potenciales interferencias en su logro. El objetivo es calificar y ponderar los riesgos identificados para determinar el nivel en el que se encuentra la organización para desarrollar el plan anual de Auditoría Interna para el año siguiente.

Tipos de riesgo	Descripción
Riesgo de corrupción y fraude	Implementamos controles internos, capacitación continua y canales de denuncia para prevenir y detectar la corrupción y el fraude, promoviendo la transparencia y la integridad en nuestras operaciones.
Riesgo de seguridad de la información	Aplicamos medidas avanzadas de ciberseguridad, a través de formación constante y evaluaciones periódicas para proteger nuestros datos, asegurando la confidencialidad y disponibilidad de la información en toda la organización.
Riesgos de libre competencia	La organización ha establecido políticas de cumplimiento rigurosas, programas de formación continua y lleva a cabo un monitoreo regular para asegurar prácticas comerciales justas y prevenir conductas anticompetitivas, con el objetivo de garantizar un entorno de mercado equitativo y transparente.
Riesgo de salud y seguridad de los pacientes	Empresas Banmédica Chile implementa rigurosos protocolos clínicos, programas de formación continua del personal y realiza auditorías regulares para asegurar la seguridad y el bienestar de los pacientes, reduciendo posibles contratiempos y garantizando una atención de calidad.
Riesgos financieros	Para enfrentar estos desafíos, se ha implementado un exhaustivo análisis de mercado, se han diversificado las inversiones y se han establecido controles internos sólidos para garantizar la estabilidad económica y la capacidad de adaptación ante posibles fluctuaciones financieras.
Riesgos ambientales	Implementamos prácticas sostenibles, cumplimos con normativas ambientales y realizamos evaluaciones periódicas para mitigar nuestro impacto ecológico, protegiendo el entorno natural y promoviendo la sostenibilidad a largo plazo.

04

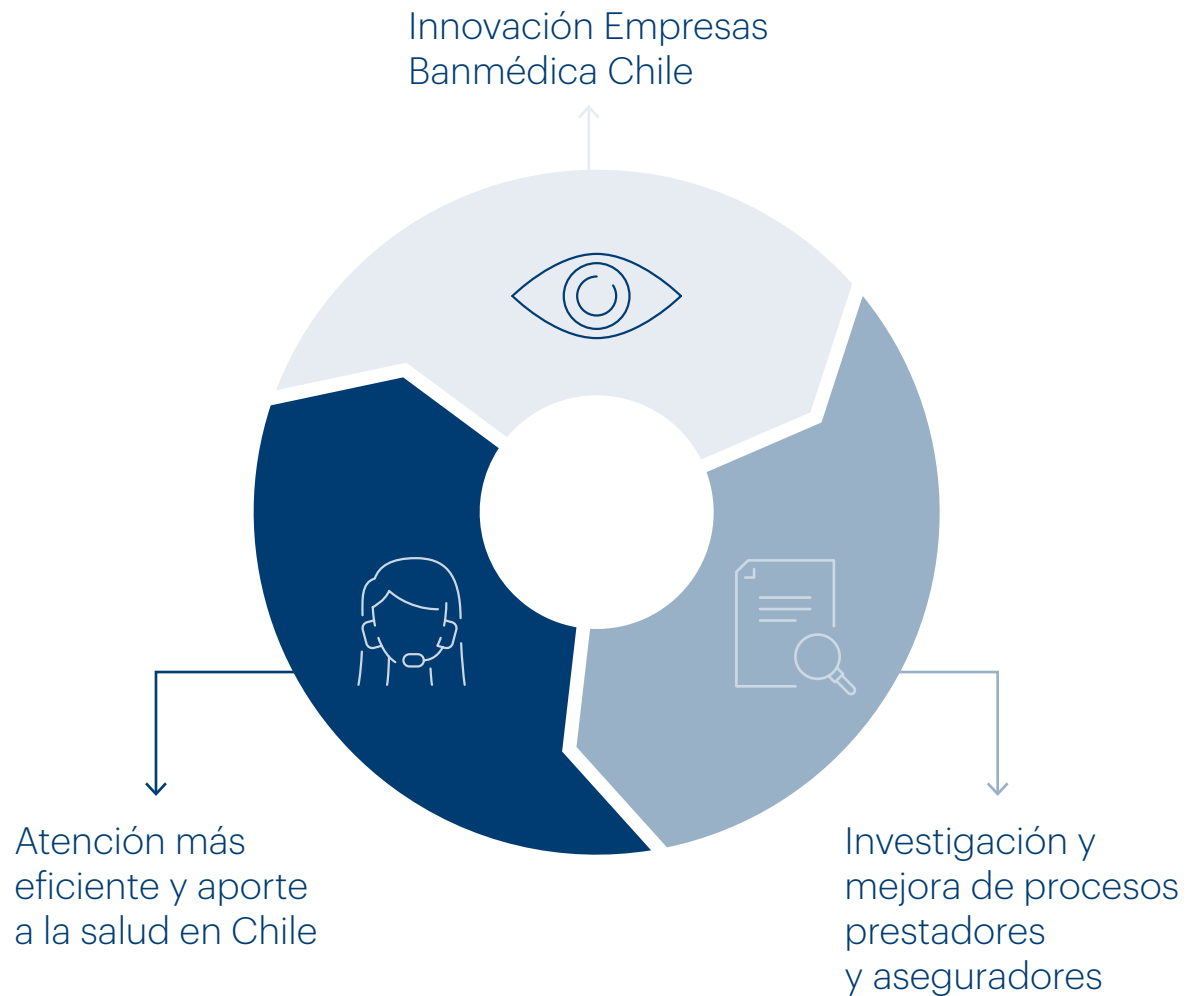
Innovando
para un servicio
de alta calidad



Innovando para un servicio de alta calidad

Mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del usuario estuvieron al centro de nuestra gestión en innovación, orientada a mejorar el servicio a nuestros afiliados y pacientes.

En 2023 trabajamos especialmente en la automatización y digitalización de procesos, desarrollando proyectos estratégicos dirigidos a facilitar la atención por parte de nuestros prestadores y empresas de seguros. Asimismo, continuamos con proyectos de divulgación e investigación en salud, áreas clave para aumentar la calidad de vida y avanzar en medicina, ya que permiten difundir conocimientos, conocer sobre enfermedades y colaborar en nuevas terapias en nuestro país.



Innovando para un servicio de alta calidad

1. Automatización y digitalización de procesos

Nuestras filiales implementaron proyectos de innovación enfocados en la eficiencia, control y desarrollo de tecnología para optimizar sus operaciones críticas y procesos. Entre los esfuerzos en transformación digital, destacan la implementación de firmas digitales y sistemas de trazabilidad de dispositivos médicos, así como la facilitación del acceso a compras, pagos en línea, servicios y atención médica.

Por su parte, los tótems de autoatención, el uso de automatización robótica de procesos (RPA) que gestionan datos para levantar información y de respuesta de voz interactiva (IVR) para autoatención telefónica, son parte de las iniciativas relativas a automatización.



NUEVO SERVICIO DE ATENCIÓN VIRTUAL

La disponibilidad de trámites en línea ofrece una serie de beneficios que contribuyen significativamente a mejorar la experiencia del paciente y la eficiencia de nuestros procesos. En 2023 Ciudad del Mar agregó la solicitud de antecedentes clínicos a sus servicios no presenciales, para continuar garantizando una atención ágil y oportuna.

Los trámites disponibles de manera virtual son:

- Presupuestos de cirugías
- Resultados de exámenes
- Solicitud de antecedentes clínicos
- Solicitud de exámenes gastroenterológicos
- Inscripción en Centro de Artritis Reumatoide
- Reclamos y sugerencias

3.341

Solicitudes de presupuestos online

33

Solicitudes de antecedentes clínicos en línea (implementado en noviembre 2023)



IVR PREDICTIVO

Nuestras Isapres implementaron un sistema automatizado preliminar de respuesta telefónica de voz interactiva para mejorar la atención a los beneficiarios. Este sistema (IVR predictivo) proporciona información sobre trámites pendientes como pagos, reembolsos y licencias médicas.



PLATAFORMA DE PREADMISIÓN DIGITAL

La habilitación en Clínica Biobío de la plataforma para realizar la preadmisión quirúrgica en línea para los pacientes finaliza el proceso de implementación de este servicio en todos los prestadores de Empresas Banmédica Chile, para facilitar y mejorar la experiencia de nuestros pacientes.

100%

De nuestras clínicas cuenta con preadmisión digital para cirugías

Innovando para un servicio de alta calidad



FIRMA DIGITAL

La implementación del proceso de firma digital redujo significativamente los tiempos y el consumo de papel en las unidades de Clínica Dávila. Como resultado, las solicitudes de compra experimentaron una agilización en los tiempos de procesamiento.

1 día

Reducción tiempo promedio de gestión de compras

1%

Disminución de consumo de hojas carta

PROYECTOS RPA DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

Plataforma que automatiza procesos manuales, lo que resulta en la optimización de horas hombre, la obtención de información oportuna, la reducción de errores y sus posibles impactos en los resultados. Durante 2023, se ejecutaron exitosamente siete proyectos de automatización en diversas áreas multidisciplinarias, optimizando procesos de facturación y cobranza, entre otros. Además, se fortaleció el equipo interno con la incorporación de dos nuevos miembros y se mejoró la infraestructura de TI para potenciar la eficacia de los bots.

100% Cumplimiento plan para robustecer equipo y plataforma TI

70%

Proyectos implementados de automatización

2.500 N° de horas hombre

Ahorradas por automatización de procesos



SISTEMAS DE AUTOATENCIÓN

La implementación de tótems para la autoatención ha sido crucial para mejorar la eficiencia y la experiencia del paciente en los centros médicos. Este sistema se implementará en toda la red Vidaintegra para optimizar los procesos de atención.

60% Adherencia pago de atenciones mediante tarjetas de crédito y débito

CONTINUIDAD OPERACIONAL ELÉCTRICA Y DE CLIMA

Implementación de sistema IoT para recibir alertas a través de una aplicación móvil en caso de falta de energía y/o climatización fuera de rango. De esta manera, los equipos de operación pueden atender los requerimientos de manera rápida, especialmente durante los horarios en que los centros médicos están cerrados, asegurando el inicio de actividades sin problemas al día siguiente.

100%

Implementación en Centros Médicos y Laboratorio

98%

Uptime plataforma

Innovando para un servicio de alta calidad



CENTRO DE CONTROL OPERACIONAL

Este proyecto consolida subsistemas críticos de la continuidad operacional, lo que genera un aumento en la eficiencia, disminución de costos y revisión en tiempo real de procesos críticos de áreas como seguridad, seguridad virtual, electricidad, climatización y equipos médicos, entre otros, permitiendo la sinergia entre al menos nueve áreas críticas.

1.700 Instalaciones de
cámaras de seguridad

70

Implementaciones de
botones de pánico

110.000 m²

Superficie controlada
por proyecto

RFID

Esta tecnología permite controlar el stock y devolución de ropa quirúrgica utilizada diariamente por parte del personal clínico. Clínica Santa María puso en práctica esta herramienta para ayudar al control del inventario en tiempo real, darle trazabilidad a las prendas e identificar las más utilizadas, para distribución de inventario interno.

40.000 Cantidad de prendas
contabilizadas con chip

96,8%

Disminución de la
pérdida respecto
al 2022

672.398

Costo anual en pesos (\$) por
prendas perdidas

Innovando para un servicio de alta calidad



VENTA DIGITAL

Help Rescate realizó mejoras en los procesos de suscripción de medios de pago digitales (PAT-PAC) y en la autenticación y firma digital de los contratos suscritos con los clientes (DEC5). También desarrolló un proceso de venta online (autoatención), lo cual es relevante para la transformación digital de la suscripción de nuevos clientes.

100% Ventas digitales

PORTAL PACIENTE

Nuevo portal para que los pacientes soliciten servicios de asistencias digitales como telemedicina, orientación médica telefónica, agendamiento de prestadores, orientación administrativa y farmacia digital. Esto simplifica la solicitud de asistencias y ofrece la funcionalidad de solicitudes en el portal del paciente de nuestra empresa de seguros.

20.840 Tráfico total de clientes por la plataforma en 2023

MÓVILES NO MEDICALIZADOS

Help Rescate comenzó una nueva modalidad en las atenciones domiciliarias de urgencia para mejorar la eficiencia operacional del servicio. Históricamente, la empresa realizaba estas atenciones con móviles 100% medicalizados. Ahora, puede acudir un móvil no medicalizado, que cuenta con un enfermero(a), reanimador(a) y un conductor, quienes son monitoreados por un médico regulador desde la central médica, transformando la visita en una atención de urgencia medicalizada.

40% Flota no medicalizada

Innovando para un servicio de alta calidad



SISTEMA NOTIFICACIÓN GES AUTOMATIZADO

Clínica Dávila Recoleta integró el uso de firma digital en el sistema de notificación GES, a través de una Tablet integrada a la ficha electrónica. El propósito principal es mejorar los niveles de cumplimiento de las notificaciones mediante un sistema automatizado que permita la firma electrónica, tanto del paciente como del médico en la ficha correspondiente.

98% De implementación

DIVULGACIÓN E INVESTIGACIÓN EN SALUD

En 2023 la Dirección Médica de Clínica Dávila marcó un hito con la finalización del primer año de funcionamiento de la Unidad de Investigación Clínica, en coordinación con entidades de salud y educación bajo convenio.

Esta Unidad permitió aumentar el número de protocolos de investigación desarrollados y ejecutados por los profesionales de la institución, contribuyendo así al avance del conocimiento científico mediante la asesoría estadística y metodológica.

Además, la unidad ejecutó proyectos FONDEF y CORFO en colaboración con la Universidad de los Andes, manteniendo el convenio CORFO para el desarrollo de una nueva tecnología en diagnóstico de isquemia miocárdica con vesículas microsomaes, mientras se analizan cuatro nuevos trabajos a realizar.

49

Proyectos en curso



+40%

De trabajos de investigación indexados en revistas clínicas



MEDICINA ROBÓTICA

Clínica Santa María tiene trece años de experiencia en cirugía robótica en cinco especialidades, ofreciendo cuidados de alta complejidad y minimizando la invasión. Integramos nuevas tecnologías en nuestros procedimientos para mejorar el servicio de nuestros prestadores.

IMÁGENES DE LA MUJER

Clínica Santa María destinó un espacio con la última tecnología e infraestructura disponible para la realización de exámenes dirigidos a las mujeres, entre ellos, mamografías, ecotomografías y resonancias.

300 m² Superficie de la unidad

Innovando para un servicio de alta calidad

2. Otras iniciativas de innovación en salud

El uso de tecnologías para mejorar la continuidad operativa y aprovechar mejor los espacios para mayor eficiencia en el gasto y la atención son parte de otras iniciativas de innovación implementadas por nuestros prestadores y aseguradores.



USO DE GUÍAS DE PRÁCTICA CLÍNICA INTERNACIONALES

Para alcanzar el mejor cuidado basado en la evidencia científica disponible, nuestras clínicas utilizan guías de práctica clínica internacionales, como *MCG Health*, para entrenar a sus médicos y equipos clínicos en rutas de atención. Estos documentos incluyen definiciones de tiempos de consulta, niveles de cuidado, indicaciones pertinentes para hospitalización y cirugía, así como días de estancia según estándares internacionales. Todos estos indicadores retroalimentan a los equipos clínicos para que revisen y corrijan desviaciones, garantizando una mejora continua y cuantificable.

99% Pertinencia en hospitalización en urgencia

98%
Pertinencia quirúrgica

98%
Pertinencia en LOC (cama/ unidad donde se encuentra hospitalizado)



USO DE TECNOLOGÍAS CAD Y DE PROTOTIPADO RÁPIDO PARA FABRICAR REPUESTOS PARA EQUIPOS MÉDICOS

Para mejorar la continuidad operativa del equipamiento médico, se ha desarrollado una estrategia para diseñar localmente repuestos estructurales de baja complejidad. Algunos de estos componentes no están disponibles en los servicios técnicos oficiales, lo que lleva a costosas sustituciones o a la necesidad de adquirir nuevos equipos. Para abordar esta situación, Clínica Biobío implementó tecnologías de diseño asistido por computadora e impresión 3D, permitiendo replicar piezas exactas de manera rápida y económica. Un ejemplo notable fue la reparación de un irrigador de aire, cuya pieza fracturada no estaba disponible en el mercado. Tras diseñar y prototipar una solución en resina, se logró restaurar el equipo con un costo significativamente menor que adquirir uno nuevo. Estas iniciativas, respaldadas por avances tecnológicos, buscan mejorar la eficiencia y capacidad resolutoria de la clínica.

\$700.000
Costo total estimado de la solución

\$40.000
Costo de fabricación de nuevas piezas

Innovando para un servicio de alta calidad



DISEÑO Y FABRICACIÓN DE PORTA SUEROS PARA CIRUGÍAS DE ARTROSCOPIA PARA REEMPLAZO DE TORRE DE IRRIGACIÓN

Clínica Biobío desarrolló un nuevo diseño de porta sueros para las artroscopías, con el objetivo de encontrar una alternativa más económica y eficiente al equipo convencional. Este diseño, caracterizado por una base amplia y pesada, ofrece máxima estabilidad al sostener hasta cuatro bolsas de suero de 3 litros cada una a una altura de 2,5 metros. Validado por el personal clínico por su eficacia y fiabilidad, este nuevo porta sueros ha permitido prescindir de la adquisición de un equipo convencional de mayor costo. El desarrollo y fabricación de esta solución representó un ahorro significativo para la institución.



ACTUALIZACIÓN DE RESONADORES MAGNÉTICOS

Durante el periodo del reporte, Clínica Dávila actualizó los resonadores magnéticos con herramientas de inteligencia de diagnóstico, lo que ayudó a reducir los tiempos de atención y análisis de resultados de exámenes.

20 min.

Disminución de tiempos de exámenes de resonancia magnética

12%

Aumento de capacidad de atención de la unidad

05

Promoviendo
el talento y
desarrollo de
nuestros equipos

Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos

1. La cultura en Empresas Banmédica Chile

Nuestros principios rectores, basados en los valores fundamentales detallados en el primer capítulo de este reporte, definen nuestra cultura organizacional, guiando la forma en que interactuamos y tomamos decisiones en el día a día.

Estas pautas nos inspiran a mantener altos estándares de conducta, promover la transparencia y trabajar con integridad con nuestros afiliados, pacientes, colaboradores(as) y el entorno en general, para construir una empresa sólida y sostenible a largo plazo.

Reconocemos que el éxito de nuestra Compañía depende del desempeño y

compromiso de cada colaborador(a). Es así como nos esforzamos continuamente por crear un entorno laboral seguro y óptimo para el autocuidado, desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores(as).

Asimismo, Empresas Banmédica Chile mantiene una política de tolerancia cero hacia cualquier comportamiento que ponga en riesgo la seguridad y bienestar de sus colaboradores(as), así como de las personas a quienes prestamos servicios o terceros. Esto incluye la prohibición de cualquier forma de discriminación, acoso o amenazas.

PRINCIPIOS GENERALES

Respeto

A todas las personas a quienes servimos, quienes son nuestra razón fundamental de ser.



Verdad y transparencia

Nos comprometemos con la verdad y transparencia en nuestro actuar.



Compromiso

Velamos por el cumplimiento de las leyes por convicción y compromiso.



Servicio

Honramos nuestra palabra y el compromiso por el servicio.



Calidad

En la Compañía el servicio es calidad.



Confianza y seguridad

Somos seguridad y confianza para nuestros colaboradores, para quienes servimos y para el sistema de salud.



Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos

Compromisos de nuestros colaboradores

El cumplimiento riguroso de las normativas y regulaciones, sumado a la responsabilidad de actuar con integridad y respeto, son un reflejo de los valores éticos que nuestros colaboradores(as) deben aplicar en la toma de decisiones diaria en cada una de nuestras operaciones.

Hemos creado una lista de 14 puntos para adecuar el comportamiento del equipo a nuestros principios rectores y valores:

- 01** Revisar, comprender y cumplir las políticas, normas y estándares de conducta de la Compañía.
- 02** No tomar decisiones laborales en beneficio de sus intereses personales.
- 03** No tener comportamientos que pueden influir de forma inapropiada en las actividades comerciales; no dar ni aceptar regalos o beneficios contrarios a las políticas de la Compañía.
- 04** Reconocer y abordar los conflictos de interés. Estos se producen cuando sus intereses o relaciones personales, o aquellos de un familiar inmediato, afectan, o parecen afectar, las decisiones que deba tomar en su función en la Empresa.
- 05** No divulgar a otras personas ni entidades información interna no pública sobre la Compañía y sobre las personas a quienes servimos, conforme a lo suscrito en sus obligaciones contractuales.
- 06** No usar bienes ni información de la Compañía ni su cargo en ella, para aprovechar oportunidades para su beneficio personal.
- 07** Mantener relaciones profesionales. Se espera que mantenga límites profesionales adecuados en su trato con las personas a quienes servimos, sus familias y terceros.
- 08** Velar por la integridad de los registros de información. En el caso de información financiera se debe garantizar que todos los libros, registros e informes de contabilidad sean exactos y completos.
- 09** Cumplir con todas las leyes, reglamentaciones y obligaciones contractuales vigentes, con el Código de Conducta y con las normas, prácticas y procedimientos de la Compañía.
- 10** Nuestros directores, ejecutivos y todos los colaboradores deben velar por el cumplimiento de la Política de Devida Diligencia.
- 11** Compartir la responsabilidad de prevenir el fraude, no hacer mal uso de los recursos y el uso adecuado del sistema de salud.
- 12** Notificar de inmediato presuntas infracciones del Código o de las normas, o una conducta indebida, a la jefatura y/u oficial de cumplimiento de la empresa o a la instancia que corresponda a través del Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento u otros medios dispuestos para tal fin, con la valentía necesaria para reconocer nuestros errores y haciendo lo que sea necesario para corregirlos.
- 13** Colaborar con todas las investigaciones. Se espera que apoye la investigación y la resolución de posibles infracciones. Esto incluye proporcionar información y documentación precisa, veraz y completa.
- 14** Acoger el conjunto de regulaciones del sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de nuestros servicios.

Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos

2. Caracterización de los trabajadores

CIFRAS 2023



Trabajadores por tipo de contrato



Trabajadores por jornada laboral



(*) Cargos de liderazgo considera alta gerencia, gerencia y jefatura

Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos

CIFRAS 2023

Dotación extranjera por nacionalidad

Equivalente al 6% de los colaboradores(as).



Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos

3. Diversidad, equidad e inclusión

Durante 2023 dimos pasos decisivos hacia la promoción de la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), con énfasis en la incorporación de colaboradores en situación de discapacidad y la equidad de género, mediante cuatro líneas de trabajo.

Luego de identificar brechas en el avance en la materia entre las filiales, sobre todo por la variación de la cantidad de recursos destinados al área por cada una de ellas, nos enfocamos en fomentar sinergias, compartir buenas prácticas, establecer alianzas y promover un enfoque colaborativo en estos temas.

1%

Colaboradores
en situación de
discapacidad



13

Mujeres en
alta gerencia

4

Directoras
médicas



2

Gerentas
generales



730

Mujeres en cargos
de liderazgo*



*Cargos de liderazgo considera alta gerencia, gerencia y jefatura

PRINCIPALES LÍNEAS DE TRABAJO 2023

Política Reclutamiento y Selección

La política corporativa actual de reclutamiento y selección se centra en asegurar contrataciones objetivas y sin discriminación dentro de la Compañía. Las ofertas laborales buscan promover la participación y selección de personas diversas, estableciendo criterios de selección basados en el cargo.

Incorporación de colaboradores en situación de discapacidad en distintas unidades

Se llevaron a cabo procesos de reclutamiento y selección que facilitaron la contratación de colaboradores en situación de discapacidad en diversos cargos dentro de Empresas Banmédica Chile. Algunas filiales lograron alcanzar o superar el 1% de contratación de personas en esta condición.

Alianza con Fundación Teletón

Realizamos actividades de capacitación y sensibilización para la alta gerencia de nuestro grupo, así como para la comunidad DEI, quienes realizaron una visita presencial a Fundación Teletón para fortalecer el liderazgo en la gestión local de la temática. El objetivo principal fue posicionar la inclusión como una prioridad estratégica en la empresa, otorgándole la relevancia necesaria para asegurar el apoyo y el compromiso de la alta dirección en iniciativas futuras.

Charlas para obtener credencial de discapacidad

Se impartieron charlas y asesorías a colaboradores(as) que podrían cumplir con los requisitos para obtener su credencial de discapacidad. El objetivo fue brindarles claridad sobre los pasos y requisitos necesarios para acceder a esta credencial o registro.

Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos

4. Clima laboral

El clima laboral es un aspecto clave y de gran relevancia en Empresas Banmédica Chile. En este sentido, alentamos activamente a que nuestros colaboradores(as) sean protagonistas en la creación y resguardo de un buen ambiente laboral.

Si alguien del equipo identifica una posible violación de nuestro Código de

Conducta o de la legislación vigente que pueda afectar al trabajador(a) o a la Compañía, lo instamos a comunicarlo a través de los canales establecidos para ello. Esta acción no solo es éticamente correcta, sino que también es un requisito de nuestras normativas internas.

MEDICIÓN DE CLIMA

Realizamos mediciones semestrales de la Experiencia del Colaborador desde 2020, con encuestas en mayo y octubre. Estas nos dan información importante sobre las necesidades y opiniones de nuestro equipo, ayudándonos a mejorar continuamente la experiencia laboral. La encuesta abarca aspectos como compromiso, sentido de pertenencia

y promoción de la organización como un excelente lugar para trabajar. Sus resultados son un predictor clave de la productividad y la rotación del personal. Gestionar esta práctica es fundamental y está en línea con nuestros valores de compasión, relaciones e inclusión.

	VALOR 2022	VALOR 2023
Total colaboradores (a encuestar)*	12.444	11.059
Total colaboradores encuestados	10.084	9.369
Porcentaje de satisfacción/compromiso de colaboradores	70,80%	73,90%
Porcentaje de la dotación encuestada	81,04%	84,72%

* Este total es el resultado de los colaboradores que cumplen los criterios para contestar la encuesta, no el total general de Empresas Banmédica Chile.



Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos

Posterior a la medición, llevamos a cabo una presentación de resultados por equipos para luego elaborar planes de acción específicos tanto a nivel individual como a nivel general, para cada uno de los negocios.

SIETE MANDAMIENTOS

Estas directrices están diseñadas para mejorar el entorno laboral y el bienestar de los colaboradores(as). Desde la comunicación interna hasta el cuidado de la salud mental, abordan aspectos clave como el liderazgo, el

Lo anterior, en consonancia con los “Siete Mandamientos” establecidos en 2022, los cuales se centran en el liderazgo y la comunicación y son transversales a todos nuestros prestadores y aseguradores.

reconocimiento del personal y la promoción de una cultura laboral saludable y colaborativa. Estos lineamientos reflejan nuestro compromiso con el desarrollo y el bienestar de nuestro equipo.



- 01** Mejoraremos las instalaciones y condiciones físicas del lugar de trabajo y descanso.
- 02** Trabajaremos en una comunicación interna más eficiente e innovadora, mejorando la escucha y el *feedback*.
- 03** Definiremos el rol del líder de nuestra organización y nos equiparemos para el cumplimiento de las expectativas.
- 04** Definiremos y aplicaremos políticas y mejoras preventivas de aspectos higiénicos (vacaciones, horas de trabajo, entre otros).
- 05** Promoveremos el reconocimiento y celebración de colaboradores y equipos.
- 06** Implementaremos iniciativas como visitas y desayunos de líderes de todo nivel con equipos, para generar cercanía y confianza con los(as) colaboradores(as).
- 07** Pondremos foco en la salud mental de nuestros equipos, facilitando espacios de esparcimiento y acompañamiento.

Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos

PRINCIPALES INICIATIVAS

PREMIACIÓN MODELO SER

Transversal a nuestras clínicas, este premio destaca a líderes del ámbito administrativo y clínico que ejemplifican los valores corporativos. El reconocimiento busca motivar a ser embajadores de dichos valores, fortaleciendo así el sentido de pertenencia a Empresas Banmédica Chile.

14 Líderes premiados(as)



EVENTO DEPORTIVO ORIENTADO A COLABORADORES(AS)

En octubre de 2023 se realizó el primer evento deportivo para fomentar el bienestar y la salud entre los colaboradores(as). Esta jornada destacó por la energía y el compañerismo, junto con promover el deporte como un hábito saludable. En el evento participaron tanto colaboradores como sus familiares.

280 Participantes aproximadamente



PROGRAMA VIVE MÁS SALUDABLE

En su afán de ser un mejor lugar para trabajar y desarrollarse, Clínica Santa María ayuda a sus colaboradores(as) a llevar vidas más sanas mediante la iniciativa Vive Más Saludable.

El programa promueve hábitos para aumentar el bienestar de los colaboradores(as), generar instancias de socialización y aportar en la reducción de estrés laboral, contribuyendo a mejorar el sentido de pertenencia y trabajo en equipo.

En este contexto, durante 2023 se implementaron las ramas de trekking, running y fútbol masculino y femenino. Además de los talleres ya existentes de baile entretenido, yoga, tejido, y un campeonato de pádel.

168 Inscritos	20 Salidas en el año	11 Equipos inscritos	100 Participantes	20 Inscritos
Rama de trekking		Campeonato de fútbol		Baile entretenido

Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos



PROGRAMA DE BIENESTAR INTERNO

Este programa se centra en proporcionar a los trabajadores(as) una experiencia de alta participación y desconexión laboral. A través de intervenciones como masajes, flores de Bach, sesiones de tarot, videojuegos y manicure, la iniciativa ofrece servicios y momentos de relajación y descanso del estrés laboral cotidiano. La prioridad es brindar a los empleados una pausa revitalizante que fomente su bienestar físico y emocional.

BENEFICIOS CONSULTAS DENTALES

Se incorporó el beneficio de consultas dentales a los colaboradores(as), con la posibilidad de acceder a dos consultas gratuitas al año. Estas consultas permiten realizar un chequeo completo y establecer un plan de tratamiento dental personalizado. Además, se ofrece la opción de pagar el tratamiento con descuento a través de la planilla salarial.



INICIATIVAS DE BIENESTAR MENTAL

Poniendo foco en la salud mental de su equipo, la Clínica desarrolló dos programas para generar un espacio de pausa laboral: Reactívale, con actividades presenciales, y Desconectados, de modalidad online, ofreciendo diversas opciones de juego a los colaboradores(as). Además, durante el año 2023, Ciudad del Mar ofreció cupos para acceder a terapia psicológica y nutricional para cuidar el bienestar emocional y físico del equipo. Estas iniciativas han sido altamente valoradas por los colaboradores(as), según los resultados de la Encuesta de Experiencia, ya que contribuyen significativamente a su bienestar diario.

194 Actividades de pausa
laboral divertida

11

Participantes
promedio por
actividad

19,5%

De colaboradores con
cuenta vigente en
terapia a diciembre

CELEBRACIÓN DÍAS INSTITUCIONALES 2023

Durante 2023, se retomaron las celebraciones presenciales con gran entusiasmo y alta participación, fortaleciendo el compromiso y la conexión de los colaboradores(as), haciéndolos sentir parte integral y significativa de la “familia CCdM”.

63% Colaboradores que asistieron a
las celebraciones sobre el total
de colaboradores vigentes 2023



AUTOCUIDADO PARA EQUIPOS PRIORIZADOS

Realización de talleres con equipos de trabajo priorizados, según los resultados de la Encuesta de Experiencia del Colaborador. Estas instancias permitieron a los participantes dialogar sobre sus situaciones personales dentro del contexto laboral y cómo afectaban su día a día, identificando elementos que promovieran el cuidado personal y del equipo, con el fin de implementar una estrategia de autocuidado.

4

Equipos priorizados
(Pabellón - Hospitalización
- Urgencia - equipo Cajas)

115

Participantes en talleres
de autocuidado

Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos

PROMOCIÓN Y CELEBRACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES(AS) Y EQUIPOS



EMBAJADORES DE CLIMA Y RECONOCIMIENTO

Tras analizar los resultados de la Encuesta de Experiencia e identificar que el reconocimiento es el indicador más destacado, se crearon diversos Comités de Clima en las unidades clínicas y de gestión. Estos comités actúan como embajadores del clima organizacional y llevan a cabo actividades basadas en los indicadores clave de EXI-C, MEI y EXI-B*. Además, colaboran con las jefaturas, supervisores y encargados de unidad para fomentar el reconocimiento dentro de las unidades.

Actualmente, Clínica Santa María cuenta con 36 comités activos que trabajan día a día con el objetivo de mejorar los resultados de la encuesta.

11,3% Aumento en participación

(*) EXI: Índice de Experiencia del Colaborador / MEI: Índice de Efectividad del Jefe.



PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

Esta iniciativa premia a los colaboradores(as) de la Clínica que cumplen años de antigüedad a partir de los 5 años -y cada 5 hasta los 35-, entrega un beneficio por el día de cumpleaños y reconoce a quienes asumen nuevos cargos subiendo de categoría. Además, incluye un reconocimiento a los colaboradores por parte de las jefaturas para incentivar mejoras en su servicio y capacidades. Este programa está en funcionamiento desde el año 2021.

360 Reconocimientos de antigüedad

3.300

Velas de cumpleaños entregadas

198

Reconocimientos realizados por jefaturas



PREMIO VALORES CORPORATIVOS

En línea con el tercer mandamiento de Empresas Banmédica Chile, Clínica Ciudad del Mar premia a los colaboradores(as) que internalizan las conductas representativas de cada valor corporativo, cuidando que exista visibilización en sus respectivos equipos. En este sentido, realiza un plan de comunicaciones internas que involucra a todas las personas distinguidas para garantizar una difusión efectiva y significativa de los reconocimientos dentro de la organización.

96%

Unidades que participaron

138

Colaboradores reconocidos 2023

Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos



RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL

Clínica Biobío desarrolla diversos eventos para galardonar a sus colaboradores(as) que destacan en diversas áreas por su rol, función, formación, antigüedad, desempeño y valores, entre otros. Estas celebraciones tienen lugar en diferentes momentos del año, como los días estamentarios, aniversarios y el Día de la Mujer, entre otros.

486 colaboradores
reconocidos



Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos

Evaluación de Desempeño

DESEMPEÑO POR FILIAL

Debido a que nuestros prestadores y aseguradores utilizaban diferentes enfoques en la evaluación de desempeño, unificamos estos procesos estableciendo un modelo uniforme para todas las filiales. En 2023 comenzamos su implementación de modo transversal.

Es así como en el periodo de este reporte, cada filial inició su primer ciclo de desempeño bajo este nuevo modelo con foco en el reconocimiento del mérito.

Aquellas que ya tenían un modelo previo comunicaron y adaptaron los cambios, mientras que las que no contaban con uno realizaron capacitaciones y lanzaron un nuevo proceso de gestión de personas. En 2024 todas nuestras filiales deben estar en la fase activa del proceso correspondiente al ciclo 2023, lo que representa un paso significativo en la implementación del Modelo de Desempeño de Empresas Banmédica Chile.

DESEMPEÑO EJECUTIVO

En 2020, implementamos un Modelo de Desempeño Ejecutivo que abarca desde los subgerentes hasta los niveles superiores en todas nuestras empresas en Chile.

Este modelo sigue el proceso de UHG en metodología, plazos y etapas: definición de metas, *feedback* a mitad de año, y evaluación final en noviembre, que incluye la autoevaluación/evaluación,

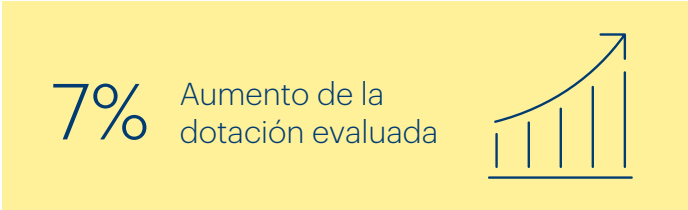
calibraciones y retroalimentación. Su foco es medir tanto el “qué” (metas) como el “cómo” (conductas), identificando fortalezas y oportunidades de desarrollo basadas en el CLL (Lenguaje Común de Líderes / Competencias). Desde 2022, hemos implementado una plataforma digital, mejorando el seguimiento, el registro de metas y la eficiencia del proceso.

El ciclo 2023 fue el primero realizado completamente en la nueva plataforma común a todas las filiales de Empresas Banmédica Chile.

Evaluación de desempeño de colaboradores

	VALOR 2022	VALOR 2023
Total colaboradores evaluados 2023 *	161	173

*Alta gerencia y gerencia



El equipo de Talento y Desarrollo de Banmédica participó como empresa en un programa de mentoría de DEI promovido por Amcham. Deloitte actuó como mentora, brindándonos un valioso apoyo para establecer las bases del trabajo actual en la materia a nivel corporativo.

Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos

5. Atracción y retención de talento

Los procesos de contratación y retención de talento en el ámbito de la salud son críticos para la calidad y seguridad en la atención. Empleamos estrategias como la búsqueda selectiva de profesionales clave y la colaboración con instituciones formadoras para atraer al mejor talento y aportar a una mejor salud en nuestro país.

En 2023 nos centramos en fortalecer nuestra Política de Reclutamiento y

Selección a nivel corporativo, con énfasis en nuestros valores de diversidad, equidad e inclusión, y en estandarizar el proceso de contratación para permitir comparaciones entre filiales y facilitar la toma de decisiones basadas en datos. En la misma línea, introducimos procesos de postulación mixtos a nivel local para fomentar la inclusión, y nos enfocamos en reclutar personas con discapacidad.



Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos

PRINCIPALES INICIATIVAS



PROMOCIÓN DE LA MOVILIDAD INTERNA O INTERFILIAL

Estandarización a nivel de Empresas Banmédica Chile de la modalidad y proceso de publicación de ofertas laborales internas e interfiliales, para aumentar las oportunidades de movilidad de los colaboradores(as) dentro del grupo. Todo proceso inter filial se trata como un concurso externo, ya que las filiales no son consideradas la misma empresa.

Como resultado de esta iniciativa, observamos un aumento* en las postulaciones, tanto internas como inter filiales, lo que proporciona más oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional para nuestros equipos.

(*) No existe seguimiento de cantidad exacta de movimientos internos o inter filiales cerrados durante el año, por falta de herramienta o plataforma.

DIFUSIÓN INTERNA DE COLABORADORES(AS) GANADORES DE PROCESOS

Incorporación de una nueva práctica para informar a los colaboradores(as) sobre las oportunidades de asumir mayores responsabilidades o desafíos, y promover a quienes asumen nuevos roles. Gracias a esta metodología implementada en varias de nuestras filiales, logramos socializar y destacar a las personas que fueron seleccionadas en procesos internos.

INCLUSIÓN CON BEST BUDDIES Y CONTRABAJO

Inicio de exitosos proyectos en colaboración con las fundaciones Best Buddies y ConTrabajo para contratar e integrar a personas en situación de discapacidad. Además de cumplir con la cuota legal, estas iniciativas contribuyen notablemente a fortalecer la marca empleadora, el sentido de pertenencia y la promoción de nuestro valor corporativo de inclusión, en las filiales donde se ha implementado.

REVISIÓN DE TALENTO 2023

Este proceso, realizado a nivel de subgerentes o equivalentes y superiores, tiene como una de sus variables la sucesión para identificar si esta existe o no en 356 cargos a nivel de Empresas Banmédica Chile. Con esta evaluación, establecemos metas de desarrollo individualizadas.

En cuanto a la retención de talento, identificamos brechas a nivel ejecutivo y robustecimos nuestros programas de desarrollo, priorizando programas de capacitación que impulsan el perfeccionamiento profesional, la calidad asistencial y el liderazgo ejecutivo, con iniciativas de formación anuales con enfoque en habilidades adaptativas y desarrollo de liderazgo senior, en colaboración con entidades especializadas.

Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos

Nuevas habilidades para el futuro

Buscando mejorar las habilidades de nuestros colaboradores(as) y adaptarlas a los requerimientos del trabajo, contamos con un plan anual de capacitación dirigido a todas nuestras personas contratadas. Este plan incluye actividades con empresas u organizaciones externas (OTEC), así como programas formativos internos. Nuestra política de capacitación ofrece también financiamiento por parte de la empresa para capacitaciones opcionales, cubriendo el 50% del costo.

En el periodo del reporte, realizamos un levantamiento de las necesidades de capacitación de las jefaturas intermedias de la empresa, más allá de las temáticas normativas. El proceso se realizó de manera interna y permitió obtener información valiosa para el desarrollo de las actividades formativas.

Principales cifras de capacitación

	VALOR 2022	VALOR 2023
Total colaboradores capacitados	6.664	8.708
Porcentaje dotación capacitada	81,59%	110,35%*
Promedio de horas de capacitación	73,71	71,18

10%
Porcentaje de inversión en capacitaciones, en relación con el ingreso

(*) Esta cifra excede el 100% debido a la rotación anual de trabajadores.

PROGRAMA DE LIDERAZGO HOY

El programa está dirigido a subgerentes y superiores con alto potencial y desempeño, con el objetivo de compartir conocimientos en temas de liderazgo adaptativo, *feedback*, comunicación efectiva, trabajo en equipo de alto rendimiento y transformación cultural, entre otros. Además, busca generar camaradería a nivel de grupo y fomentar el sentido de pertenencia de los colaboradores(as) hacia su empleador.



PROGRAMA LIDERAZGO

Isapres Banmédica y Vida Tres trabajan el liderazgo como un imperativo clave que acompaña su estrategia, movilizando los atributos culturales necesarios para crecer como organización y potenciar una experiencia significativa para sus colaboradores(as). El programa de liderazgo contempla las siguientes iniciativas:

- Proceso de *coaching* y *onboarding*
- Programa "Sello de Liderazgo"

Esta iniciativa busca que el sello los represente a todos, sea construido colaborativamente, refleje cómo quieren ser vistos por los demás y la transformación que se está llevando a cabo, para que reuniendo lo que cada uno es y lo que quiere llegar a ser, les de la impronta para avanzar con paso seguro hacia el futuro que Empresas Banmédica Chile desea.

El programa abarca diversas iniciativas para desarrollar líderes excepcionales:

- Cristalización en el equipo directivo
- Encuentros Todos al Balcón
- Talleres de liderazgo: Bienestar emocional/ Resiliencia y adaptabilidad/ Desarrollo de la confianza/ Modelo Drexler Sibbet/ Cómo gestionar mensajes efectivos/ Gestión y resolución de conflictos/ Modelo Disney/ Problem Solving/ Democracia profunda/ Modelo GROW/ Insight Discovery/ Claves de un líder como coach
- Programa de Reconocimiento: Viviendo Nuestro Sello
- Ola 2: Programa Viviendo Nuestro Sello (colaboradores no líderes, 800)
- Facilitadores Sello de Liderazgo
- *Coaching* de equipo (colaboración y empatía)
- Encuentro líderes

87,7 MEI (Índice de Efectividad del Jefe)
octubre 2023

Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos



ACOMPAÑAMIENTO A LÍDERES VIDA INTEGRAL

El área de Desarrollo Organizacional se reunió con las jefaturas de las distintas unidades de la red de Centros Médicos, presencial y luego virtualmente, para apoyar en la creación de los planes de acción y realizarles seguimiento durante el año.

100% Reuniones
con jefaturas



ESCUELA DE LÍDERES: TALLER ROL DEL LÍDER Y ESTILOS DE LIDERAZGO

Clínica Dávila Recoleta lanzó la Escuela de Líderes, en octubre de 2023, para proporcionar a las jefaturas un espacio de formación continua destinado a potenciar sus habilidades de liderazgo, reconocer su labor y fortalecer sus competencias. El primer taller, llamado el "Rol del Líder y Estilos de Liderazgo", contó con la participación de jefaturas de Dávila Recoleta y Vespucio.

4

Talleres de Rol del Líder
y Estilos de Liderazgo

74

Participación de
jefaturas



DALE UN SELLO A TU FORMACIÓN

El programa ofrece diplomados y certificaciones junto a la Universidad Adolfo Ibáñez para los colaboradores(as). Ha permitido a personas realizar sus estudios universitarios por primera vez. Además, se han sumado diferentes filiales de Empresas Banmédica.

Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos

6. Relaciones laborales

En Empresas Banmédica Chile buscamos fortalecer los vínculos con nuestros colaboradores(as) a través de una relación positiva y colaborativa con los sindicatos. Valoramos el diálogo abierto, respetamos los derechos laborales y promovemos la participación. Esto contribuye a

un ambiente de trabajo armonioso, productivo y competitivo. Cabe destacar que cada empresa gestiona las relaciones laborales mediante equipos locales especializados, ya que no existe una política transversal.

CIFRAS 2023

Vidaintegra	Help SpA	Clínica Dávila - SIS	Clínica Dávila Vespucio
Número de sindicatos 2	Número de sindicatos 2	Número de sindicatos 5	Número de sindicatos 1
Participación sindical 74%	Participación sindical 63%	Participación sindical 79%	Participación sindical 74%
Negociaciones colectivas regladas en 2023 1	Negociaciones colectivas regladas en 2023 1	Negociaciones colectivas regladas en 2023 4 (2 regladas y 2 no regladas)	Negociaciones colectivas regladas en 2023 No tuvo
Duración del contrato colectivo 2 años	Duración del contrato colectivo 3 años	Duración del contrato colectivo 3 años	Duración del contrato colectivo --
Clínica Santa María	Clínica Ciudad del Mar	Clínica Biobío	Isapre Banmédica - Vida Tres
Número de sindicatos 5	Número de sindicatos 2	Número de sindicatos 2	Nº de sindicatos I. Banmédica 3
Participación sindical 82%	Participación sindical 69%	Participación sindical 55%	Nº de sindicatos I. Vida Tres 1
Negociaciones colectivas regladas en 2023 1	Negociaciones colectivas regladas en 2023 2	Negociaciones colectivas regladas en 2023 2	Participación sindical total 61%
Duración del contrato colectivo --	Duración del contrato colectivo 3 años	Duración del contrato colectivo 30 meses y 3 años	Negociaciones colectivas regladas en 2023 1
			Duración del contrato colectivo 3 años

Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos

7. Salud y seguridad

En Empresas Banmédica Chile nos centramos en la Salud y Seguridad Operacional (SSO), cumpliendo con los protocolos y la legislación vigente en este ámbito. Trabajamos para reducir los accidentes y los días de reposo, revisando regularmente nuestros protocolos y procedimientos.

SALUD MENTAL

Cuidar la salud mental de nuestros colaboradores(as) es fundamental para garantizar su bienestar y rendimiento laboral. Por ello, dedicamos tiempo y recursos a desarrollar sesiones de orientación que les brinden herramientas para manejar el estrés, la ansiedad y otros desafíos emocionales.



52.984
Horas de orientación

467
Participantes



8
Campañas de concientización
en salud mental



+112
Millones invertidos
en orientación (\$)

Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos

8. Relacionamiento con proveedores

Así como cuidamos a nuestros colaboradores(as) y nos preocupamos de su bienestar y de su alineamiento con las políticas corporativas y normativas legales vigentes, también incorporamos a nuestra cadena de suministro en nuestra estrategia, para asegurar un servicio de excelencia y mitigar riesgos operacionales.

En este sentido, hemos establecido lineamientos para garantizar que los proveedores compartan el compromiso de la empresa con la calidad y atención al cliente, guiando la selección, evaluación y gestión de proveedores para reforzar

la entrega de servicios de calidad para la salud.

En 2023 implementamos políticas y planes estratégicos para cumplir con las condiciones y obligaciones pactadas con nuestros proveedores. Estas iniciativas fortalecieron las relaciones comerciales y los acuerdos existentes, aumentando la satisfacción de los proveedores y el desempeño general de la organización. Su ejecución permitió mejorar la comunicación y colaboración con nuestra red de suministro, optimizando procesos y generando beneficios mutuos.

Pago de proveedores

A partir de octubre de 2023, comenzamos a utilizar una Política de Pago a Proveedores. La nueva herramienta genera un informe donde cada proveedor indica los plazos de pago reales y pactados. A partir de este informe, se elabora un reporte de

abastecimiento corporativo que resume las diferencias de plazo, pagos atrasados o anticipados, y el registro de autorización de pagos especiales (APEs) generados y pendientes.



Promoviendo el talento y desarrollo de nuestros equipos

Evaluación de proveedores

Para garantizar la selección de socios comerciales confiables y en cumplimiento de las regulaciones, implementamos políticas sólidas que incluyen un análisis previo y un perfilado de riesgos. Seleccionamos proveedores nacionales y aplicamos una encuesta de dos partes para evaluar su manejo de datos personales y variables de cumplimiento, como la relación con funcionarios

públicos, operaciones internacionales y país de origen. Además, seguimos un proceso de licitación transparente con equipos multidisciplinarios para asegurar el apego a las normativas en todas las actividades.

Logramos perfilar el riesgo de un 72% de los nuevos proveedores durante 2023.

PLAN PILOTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES SEGMENTO PRESTADOR

En Empresas Banmédica Chile establecimos un procedimiento para evaluar a los proveedores de insumos, fármacos, consignaciones y otros servicios, para definir lineamientos cualitativos, cuantitativos y técnicos claros para su realización. Para ello, cada proveedor debe llenar una ficha evaluativa, la cual genera un registro semestral que sirve como base para las negociaciones y licitaciones a nivel corporativo y de prestadores. En el año 2023, se logró homologar la metodología de evaluación en el 25% de los casos.



83

1.644

Porcentaje de las compras totales del año que corresponde a proveedores analizados bajo criterios de sostenibilidad



06

Comprometidos con
el medioambiente

Comprometidos con el medioambiente

Nuestra responsabilidad con el entorno está arraigada en el núcleo de todas nuestras operaciones. Desde la gestión de residuos hasta la eficiencia energética, cada paso que damos está impregnado de un profundo respeto por nuestro medioambiente.

En Empresas Banmédica Chile trabajamos en estrecha colaboración con nuestros colaboradores(as), proveedores y comunidades locales para implementar prácticas sostenibles en cada aspecto de nuestro negocio para minimizar nuestras externalidades ambientales, con nuestro modelo de impacto en sostenibilidad.

En términos de nuestra infraestructura y personas, las Isapres y Help Seguros

cuentan con procesos más ágiles y digitalizados en relación con nuestros prestadores, dada la naturaleza de sus servicios. Es por ello, que nuestras clínicas y centros médicos tienen un portafolio de proyectos e iniciativas más extenso en cuanto a la reducción de emisiones y uso de energía y agua, al igual que en lo relativo a la reutilización, reciclaje y disposición de residuos. Lo anterior no obsta a que como Empresas Banmédica Chile prioricemos en todas nuestras filiales la responsabilidad con el medioambiente y la lucha contra el cambio climático.



Comprometidos con el medioambiente

1. Mitigación del cambio climático

Nos esforzamos continuamente para avanzar hacia una gestión más eficiente de nuestras emisiones, con el objetivo de reducir nuestra huella de carbono y aportar a mitigar los efectos y riesgos del cambio climático en nuestro entorno y salud.



Comprometidos con el medioambiente



GREEN HOSPITAL

Clínica Dávila obtuvo la certificación *Green Hospital* nivel Gold, un reconocimiento al compromiso con las prácticas ambientales responsables que ha adoptado, tales como medidas para reducir las emisiones de CO₂, programas de reciclaje y ferias de sustentabilidad.

Esta acreditación para hospitales y clínicas evalúa diez aspectos esenciales para medir el comportamiento ambiental y energético de un establecimiento de atención médica.

Con apoyo del Centro de Investigación, Desarrollo e Innovación en Estructuras y Materiales (IDIEM) de la Universidad de Chile, la Clínica logró:

- Reducción del vertido de residuos al alcantarillado mediante un tratamiento ecológico.
- Reciclaje de plástico.
- Sustitución de luminarias convencionales por LED.
- Instalación de 264 paneles solares en el techo de las instalaciones.



PLAN DE CO₂ EN AMBULANCIAS

Clínica Santa María implementa medidas para controlar las emisiones de CO₂ y mejorar la eficiencia del aire acondicionado en sus vehículos. A través de inspecciones regulares y medidas preventivas, se identifican y corrigen posibles fugas o problemas de funcionamiento en el sistema de aire acondicionado, incluso en ambulancias Ford más antiguas. Este enfoque integral no solo reduce las emisiones de gases contaminantes, sino que también optimiza el consumo de combustible, prolonga la vida útil de los vehículos, mejora la calidad del aire circundante y asegura el cumplimiento de las normativas ambientales vigentes.

ESTRATEGIA PARA REDUCIR EMISIONES GEI

Desarrollo de una estrategia integral de gestión de la energía para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). El plan de Clínica Santa María se basa en tres pilares fundamentales: uso eficiente de los recursos energéticos, identificación y evaluación continua de oportunidades de mejora, y capacitación constante del equipo y contratistas en materia de gestión energética.



REEMPLAZO EQUIPOS DE CLIMATIZACIÓN

Implementación de un plan estratégico para reemplazar equipos de climatización que utilizan refrigerante R22 por alternativas más sostenibles. La iniciativa incluyó el levantamiento detallado de los equipos, una evaluación de los refrigerantes utilizados y la elaboración de un calendario para el cambio durante 2024.

Comprometidos con el medioambiente

Avances en gestión energética

En línea con las medidas para mitigar nuestro impacto ambiental, estamos desarrollando acciones para reducir el consumo energético y transitar hacia energías renovables. Además, como Empresas Banmédica Chile promovemos prácticas de eficiencia energética en todas nuestras operaciones como parte de nuestro camino hacia un futuro más sostenible.



EFICIENCIA EN USO DE AGUA EN CLIMATIZACIÓN EN INVIERNO

Instalación de un anillo Chiller para disminuir el consumo eléctrico en climatización fría durante el invierno en la planta de frío del edificio B de Clínica Dávila Recoleta. La reducción del consumo eléctrico de la planta de frío en el edificio B durante la implementación de esta iniciativa fue del 40% de la energía eléctrica total usada.

100%

Uptime durante el invierno

40%

Reducción del consumo eléctrico total

SISTEMA DE GESTIÓN ENERGÉTICA

Inicio de la implementación de un Sistema de Gestión Energética (SGE) con el objetivo de obtener la certificación de AENOR. Además, desarrollará un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) para alcanzar la certificación ISO 14001. Ambas acciones sientan las bases para la obtención de la certificación ISO 50001 en 2024.

Comprometidos con el medioambiente



ILUMINACIÓN LED

Cambio de iluminación a tecnología Led en las clínicas de Red Dávila debido a las eficiencias en consumo a niveles equivalentes de iluminación LED. La Red comenzó a reemplazar su iluminación a esta tecnología por ser la mejor solución costo vs beneficio.

85%

de implementación
iluminación LED

2%

impacto en eficiencia de
consumo producto de
recambio iluminación

BMS CENTRALIZADO EDIFICIOS

Centralización de los distintos sistemas de control que tiene Clínica Dávila Recoleta en un solo Master BMS (Battery Management System), para hacer gestión sobre el uso de la energía con foco principal en iluminación y climatización. El objetivo es alcanzar eficiencias de al menos un 5% en consumos energéticos, además de mantener e incluso mejorar los niveles de servicio de atención a funcionarios y pacientes.

10%

de avance en Implementación
proyecto

AHORRO DE GAS

La sede Recoleta ha logrado un ahorro del 3% en el consumo de gas natural desde 2022, cumpliendo con la primera de tres etapas previstas, relacionada con la puesta en marcha de la planta de colectores solares, generando un ahorro aproximado de 290 MW/h durante ese año.

EXPO SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD DE VIDA

En esta feria de Clínica Dávila Recoleta se presentaron iniciativas sobre eficiencia energética, manejo de residuos, vida saludable y otros procesos que contribuyen al cuidado integral del planeta. Durante esta actividad, además, se plantaron árboles nativos para aumentar aún más las áreas verdes de la institución.

3.000

Colaboradores
impactados

CONTROL CALDERAS (SGE)

Procedimiento de control operacional sobre generación de agua caliente sanitaria y climatización en central térmica de edificio B de la Clínica Dávila Recoleta.

5%

Ahorro de gas natural versus
situación sin implementación



CONTROL DE ENCENDIDO DE LUCES

Implementación de sistema de control de encendido de luces programable para evitar pérdidas por iluminación encendida cuando las locaciones están cerradas, reduciendo costos operativos y aportando a la sostenibilidad.

ACTUALIZACIÓN DE ILUMINACIÓN FLUORESCENTE LED POR PANEL LED

Mejora en la eficiencia lumínica y ampliación de la cobertura de luz en comparación con los tubos fluorescentes utilizados actualmente en la red de Centros Médicos. Se está avanzando en reemplazar los tubos LED existentes por paneles LED de dimensiones estándar, tanto de 60x60cm como de 120x60cm. El cambio no solo mejora la iluminación de los espacios, sino que también simplifica la gestión de residuos peligrosos al eliminar la necesidad de desechar tubos LED, contribuyendo a optimizar el manejo de residuos, en línea con los requisitos ambientales y de seguridad establecidos por las regulaciones locales.

Comprometidos con el medioambiente



NUEVO SISTEMA ENERGÉTICO

Sistema de Gestión Energético basado en el estándar ISO 50001 que permite identificar los usos de energía que tienen un mayor impacto en las operaciones y, a su vez, detectar oportunidades para mejorar la eficiencia. Esta herramienta ayuda a reducir el consumo energético, disminuir costos y contribuir a un futuro más sostenible.

ACTUALIZACIÓN A EQUIPOS CON MENORES EMISIONES

Cambio de equipos antiguos de Chillers en torres B y C por otros de mayor eficiencia y menor generación de gases de efecto invernadero (GEI). En 2023 se reemplazó uno de los equipos, mientras la implementación completa se espera para los primeros meses de 2024.

REALIZACIÓN DE INDUCCIÓN A PERSONAL CRÍTICO

Incorporación de nuevas empresas contratistas como parte del personal crítico, incluyendo empresas asociadas a la mantención de los equipos de climatización, calderas y hornos, entre otros, como oportunidad de mejora de la operación.

100% Personal crítico capacitado

INSTALACIÓN DE INTERCAMBIADOR DE CALOR EN TORRE C

Proyecto a cargo de Equipos Industriales y Sanitarios que consiste en la instalación de un intercambiador de calor para la recuperación de condensador, y la reparación y mejora de fugas y estado de las tuberías.

100%

de recuperación del condensado

8%

de disminución consumo de GN KWh/HDD

REEVALUACIÓN DE LOS CONSUMOS ENERGÉTICOS SGE

Iniciativa de monitoreo de medidores para cuantificar el uso de energía SGE, mediante tres acciones:

- Identificación de medidores de energía y su ubicación en las instalaciones.
- Identificación de cargas o sistemas integrados en BMS (Battery Management System).
- Análisis de la información y elaboración de distribución de consumos de energía.

8 Monitoreos de medidores BMS para el SGE



CAMPAÑA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Iniciativa integral de reemplazo de luminarias convencionales por LED de bajo consumo, que promueve el uso eficiente de la energía mediante campañas de concienciación y optimización del consumo energético, acorde al compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia energética.

El edificio obtuvo una certificación en el uso de energías 100% renovables en su funcionamiento.

Comprometidos con el medioambiente

Gestión responsable de los recursos hídricos

Reconociendo la relevancia crítica del agua, hemos incorporado la gestión hídrica de manera integral en nuestras prácticas y operaciones. Buscamos no solo disminuir nuestro impacto ambiental, sino también contribuir positivamente a la conservación y el uso sostenible de este recurso vital.

Para alcanzar estos objetivos, hemos adoptado estrategias como la reducción del consumo, el tratamiento de aguas residuales y la reutilización inteligente del recurso en nuestras actividades. Adicionalmente, fomentamos la conciencia y uso eficiente del agua, tanto en nuestros colaboradores como en la comunidad, para garantizar su protección y uso responsable.



Comprometidos con el medioambiente



AUTONOMÍA HÍDRICA

El Sistema de Gestión Ambiental de Clínica Dávila comprende el consumo responsable y la reutilización del agua. La organización cuenta con autonomía de 28 horas por edificio gracias a estanques de almacenamiento con capacidad para 1.480 m³ y mantiene comunicación con entidades gubernamentales para estar informada sobre cortes de suministro, para los cuales cuenta con planes de contingencia que garanticen la continuidad operacional.

EFICIENCIA HÍDRICA EN LAVADO EXTERNO

Disminución de consumo de agua en procesos de lavado de ropa gracias a proveedor externo. Esta iniciativa, alineada con las políticas del Sistema de Gestión Ambiental en Clínica Dávila, se centra en la implementación de procesos más eficientes en el lavado de la ropa, lo que demuestra el compromiso de nuestros proveedores como parte interesada en nuestra operación.

30% de ahorro en consumo de agua

JARDINES DE BAJO CONSUMO

Durante 2023, la institución se enfocó en reducir el consumo de agua en procesos de riego, renovando plantas y jardines. La iniciativa busca optimizar el uso del recurso hídrico al eliminar sectores con pasto, lo que se traduce en un ahorro estimado de un 1%.

La Clínica planea aumentar las superficies de patios sustentables, así como también la reutilización de agua limpia eliminada en procesos industriales con foco en riego.

4.000 Litros ahorrados

SISTEMA DE CALENTAMIENTO DE AGUA

Clínica Dávila Recoleta cuenta con el sistema de calentamiento de agua sanitaria más extenso del país, implementado en 2010. Este combina energía solar y eléctrica y tiene la capacidad de calentar más de 70 mil litros diarios, optimizando así el consumo de energía a través de la instalación de 264 colectores termo solares en el techo de las instalaciones, cubriendo una superficie de 740 m².

RECUPERACIÓN DE AGUA DESDE DESECHOS ORGÁNICOS DE ALIMENTACIÓN

El casino, en colaboración con sus proveedores, cuenta con un innovador proceso de deshidratación de residuos orgánicos de alimentación que utiliza un equipo industrial llamado Pulper. Este transforma los alimentos desechados en pellets, reduciendo significativamente su peso y, por ende, los costos asociados a su eliminación. Cabe destacar que la composición de agua de los residuos se mantiene durante el proceso.

Adicionalmente, el agua resultante se recircula dentro del equipo, minimizando así su desperdicio. Este enfoque refleja la conciencia del equipo de la central de alimentación sobre el impacto ambiental de la eliminación de residuos y promueve una gestión más eficiente y sostenible en la operación diaria del casino.

-40% Kilogramos eliminados por deshidratación de residuos orgánicos de alimentación

SEGUIMIENTO A RILES

Mediciones continuas en relación con la generación de Residuos Industriales Líquidos Especiales (RILES), para lo que hay un contrato de mitigación e implementaciones de inactivación de productos de alto impacto, como el uso de desinfectantes de alto nivel (OPA) para ciertos procesos de limpieza.

Comprometidos con el medioambiente



ESTÁNDARES DE USO RESPONSABLE

Clínica Santa María sigue rigurosos estándares de operación que promueven el uso responsable del agua. Entre estas medidas destacan el empleo de grifos con aireadores que reducen el flujo sin afectar la presión y el mantenimiento de jardines con plantas de bajo consumo hídrico. Además, como parte de su preparación ante cortes u otras contingencias, la Clínica cuenta con pozos de almacenamiento de agua, cuyos parámetros se monitorean diariamente para garantizar su calidad y disponibilidad.

SUMINISTRO DE AGUA

En cuanto al suministro de agua, la Clínica utiliza fuentes superficiales del Río Maipo, al igual que gran parte de la Región Metropolitana. Este recurso se destina tanto a usos sanitarios como domésticos, como el lavado de manos, uso de inodoros, duchas para pacientes y vestuarios. También se emplea en procesos industriales como las líneas de alimentación y el riego de áreas verdes, incluyendo torres A, B, C y edificios externos.

RECAMBIO DE FLUJÓMETROS Y AIREADORES

En 2023 se implementó un lineamiento de continuidad para la operación de aireadores y flujómetros de 2L/min y 6L/min en lavamanos y tuberías, reemplazando los modelos que inicialmente tenían un consumo de 14L/min y 20L/min. Esta medida permitió disminuir el consumo de agua sanitaria, para lo cual se espera establecer una línea base para cuantificar de manera precisa el impacto.



FOCO EN CONTINUIDAD OPERATIVA

La gestión hídrica se centra en mantener la continuidad operativa, asegurando un suministro de agua confiable y de calidad. Para ello, se implementaron estanques de almacenamiento con una autonomía de cuatro a seis días para mitigar el riesgo de desabastecimiento, se instaló un sistema de alarma para detectar el vaciado de los estanques y se realizan inspecciones semanales. Además, se llevan a cabo mantenimientos bimensuales de los equipos de bombeo de agua potable.

El agua potable de Clínica Biobío proviene de la red pública administrada por Essbio, mientras que las aguas residuales se eliminan a través del sistema de alcantarillado público. Si bien el agua en general no se trata ni se recicla, una pequeña planta de osmosis purifica el agua para los equipos de esterilización.

Finalmente, se realizan análisis periódicos y exhaustivos para prevenir la proliferación de bacterias, garantizando un suministro de agua confiable y seguro para las operaciones diarias de la Clínica.

Comprometidos con el medioambiente

2. Gestión de residuos

Nos preocupamos de gestionar nuestros residuos de acuerdo con los más altos estándares y regulaciones vigentes, incluyendo el tratamiento de los desechos médicos. Adoptamos medidas de digitalización para reducir el uso de papel y desarrollamos iniciativas de reciclaje, reducción y reutilización en todas nuestras líneas de negocio.

Como parte de nuestro avance hacia un modelo de salud circular nos preocupamos de asegurar un entorno seguro e higiénico para nuestros pacientes y beneficiarios.

Es así como en 2023 continuamos explorando alternativas para reducir y reciclar nuestros residuos de manera eficiente.



Comprometidos con el medioambiente

Residuos hospitalarios
y no hospitalarios

SEGREGACIÓN DE LOS RESIDUOS

Durante 2023, Clínica Dávila puso énfasis en las capacitaciones de segregación de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud (REAS) en servicios clínicos de tal manera de eliminarlos según procedimientos asociados.

Adicionalmente, logró avances considerables en el ámbito del reciclaje, gracias a la implementación de diversas iniciativas y al trabajo colaborativo del equipo.

36%

Mejoramiento en
segregación de
residuos peligrosos

3%

Disminución de
residuos asimilables a
domiciliarios

48%

Disminución de
residuos especiales

11,60%

Tasa de reciclaje total
de residuos Clínica
Dávila Recoleta



MANEJO DE RESIDUOS LÍQUIDOS

Para la gestión de residuos líquidos, la Clínica lleva a cabo un monitoreo trimestral con un laboratorio certificado para análisis específicos, según lo establecido en el DS 609. Esto incluye la medición de DBO5, nitrógeno amoniacal, nitrógeno no Kjeldahl y sólidos suspendidos, entre otros parámetros, aunque no se realiza monitoreo ETFA (grupo de ácidos grasos que se encuentran en grasas y aceites).



Help cuenta con un sistema de gestión de residuos que contempla dos servicios diferenciados:

- **Gestión de residuos REAS:** se realiza bajo normativa específica por un proveedor externo, la empresa Del Pilar. Los residuos especiales generados en las atenciones se almacenan en las ambulancias hasta el término del turno y luego se eliminan en los lugares de acopio de cada base operativa, según el procedimiento establecido. La empresa de servicios los retira tres veces por semana, los pesa, registra en una guía y envía esta información a la Central de Abastecimiento para su control y cobro.
- **Gestión de residuos domiciliarios:** se lleva a cabo a través del servicio municipal correspondiente en todas las instalaciones de Help.



Vidaintegra implementó un sistema de gestión de residuos integral que abarca tres servicios diferenciados, que le permite cumplir con la normativa vigente, reducir su impacto ambiental, promover la cultura del reciclaje, optimizar recursos y contribuir al desarrollo sostenible.

- **Residuos generados en establecimientos de salud (REAS):** bajo normativa específica, se gestionan mediante un contrato corporativo con la empresa Del Pilar para su retiro y disposición final. Se reportan en la plataforma SIDREP y se clasifican como residuos especiales y peligrosos.
- **Residuos domiciliarios:** en locaciones con acopio en edificio o stripcenter, se gestionan a través del servicio municipal. En locaciones como Alameda y El Golf, la empresa Del Pilar se encarga de su retiro y disposición final. Todas las locaciones reportan en la plataforma SINADER.
- **Reciclaje de papel blanco:** la Fundación San José realiza el retiro y disposición final para su reciclaje.

Comprometidos con el medioambiente

Reciclaje



RECICLAJE PAPEL BLANCO

Debido al gran volumen de papel blanco utilizado y desechado desde las unidades internas de los Centros Médicos y Laboratorios a residuos domiciliarios, en 2023 se llevó cabo una campaña de concientización y captación de todo el papel reciclable. En alianza con Fundación San José, que gestiona las instalaciones de cajas para recopilar el papel y los retiros necesarios desde las distintas locaciones, ahora el papel reciclable se convierte en donación de pañales y desayunos a niños que la Fundación ampara, según los kilogramos entregados.

1.490 Kilogramos
reciclados



Clínica Santa María implementa un enfoque integral para la gestión responsable de sus residuos y materiales de reciclaje, abarcando desde la generación hasta la disposición final. Esto se logra a través de planillas de generación, declaraciones en SIDREP y SINADER, consolidados internos y reportes trimestrales de reciclaje.

CAMPAÑA RECICLAR ES SANAR

Desarrollo de campañas de concientización ambiental apuntando a la realización de celebraciones con enfoque zero waste. Implementación de un sistema de gestión integrado de residuos mediante alianzas estratégicas para la recuperación de papel, plástico, cartón y chatarra, entre otros.

300%

Aumento de la tasa
de valorización de
residuos

65

Nº de asistentes a
charla "Celebraciones
Sustentables"

RECUPERACIÓN DE UNIFORMES CLÍNICOS

En colaboración con la Unidad de Ropería y su central de costuras, se llevó a cabo la implementación de un proyecto piloto para la recuperación de uniformes clínicos en desuso. Ambos equipos trabajaron en conjunto para confeccionar bolsas de tela y guateros de semillas, utilizando textiles retirados por nuestro personal clínico y administrativo.

La Unidad de Ropería juega un papel fundamental en esta iniciativa. Gracias a su labor, se recupera cerca del 70% del textil dado de baja generado por la operación de la Clínica, evitando así que estos materiales terminen en vertederos.

0,6 Toneladas de
ropa recuperada

RECICLAJE DE PAPEL DE CAMILLA

Se incorporó el reciclaje de papel de camilla, correspondiente al papel de grado 3. Además, se instalaron contenedores para recuperar aluminio y plásticos en unidades clínicas y administrativas, abarcando todas nuestras instalaciones clínicas. Con esta iniciativa es posible reciclar más de 20 materiales, reincorporándolos en la cadena de valor y contribuyendo a una economía circular.

Comprometidos con el medioambiente



El enfoque de Clínica Dávila se alinea con estándares internacionales, directrices de la OMS y principios de economía circular, buscando maximizar el valor de los materiales y minimizar el impacto ambiental.

El proceso de recopilación y control de datos sobre residuos sigue un flujo estructurado que garantiza una gestión precisa y eficiente de la información.

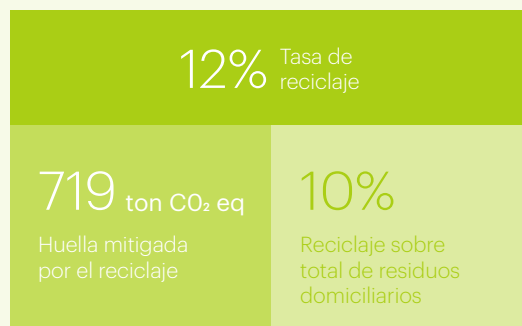
Los desechos son contabilizados y clasificados en cantidad como en peso, separándolos en categorías específicas e identificando el servicio de origen dentro de la Clínica. Esta información es consolidada y se le da seguimiento a través de planillas diarias de residuos transportados a planta de tratamiento y su relacionamiento con folios que determinan su disposición final.

De esta manera, las guías de retiro foliadas son declaradas en Ventanilla Única Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes, un sistema de declaración de residuos del Ministerio del Medio Ambiente. Esto proporciona una conexión directa entre la gestión interna de residuos y los requisitos regulatorios externos, además facilita el acceso a la información en caso de auditorías y de ser requerido.

CULTURA DE RECICLAJE

Aumento de dos puntos porcentuales en la tasa de reciclaje, gracias a la cultura fomentada al interior de la organización derivada del plan de reciclaje iniciado el año 2022.

Este sistema se enmarca en una estrategia de concientización sobre el impacto ambiental que generan las tareas cotidianas y los procesos normales. La iniciativa ha tenido un importante impacto en la segregación y separación de los desechos, especialmente en lo que respecta al material PET, como botellas de agua y otras, que ahora siguen un proceso de tratamiento diferenciado al de los residuos domiciliarios.



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DÁVILA RECOLETA

Durante el 2023 se desarrollaron programas educativos que alcanzaron a 1.360 empleados.



DONACIÓN DE MATERIALES A ENTIDADES SIN FINES DE LUCRO

Clínica Dávila donó materiales, equipos y prendas, derivadas de bajas de activos, campañas internas y productos dañados o discontinuados. Estos materiales tienen un alto valor para las fundaciones receptoras, las que les dan un segundo uso o los comercializan obteniendo beneficios.



Comprometidos con el medioambiente



CIRCULARIDAD DE LOS RESIDUOS

La Clínica promueve la reutilización de insumos y equipos, la sensibilización sobre la reducción de residuos y el uso de productos biodegradables cuando es viable. Además, lleva a cabo programas de reciclaje para diversos materiales. Implementa estrategias innovadoras como el reciclaje avanzado, el compostaje y la conversión de energía. También establece un plan para el manejo de equipos electrónicos al final de su vida útil y realiza auditorías para mejorar continuamente, evaluando residuos, identificando áreas de mejora y estableciendo metas de reducción.

RESIDUOS GENERADOS POR TERCEROS

Mensualmente, los proveedores entregan certificados de trazabilidad de los residuos, separándolos por categorías y por tratamientos relacionados a cada uno. Adicionalmente, durante 2023, se realizó una visita a la planta del proveedor PRESLEX a cargo del tratamiento de residuos especiales y citotóxicos en la comuna de Peralillo.



Comprometidos con el medioambiente

Reducción uso de papel

**PAPERLESS**

Se digitalizaron tres procesos claves de atención al público e internos administrativos, intensos en el uso de papel.

1

Tonelada de papel
reducido

40%

Papel ahorrado

**RESULTADOS DE EXÁMENES DE IMAGENOLÓGIA
EN LÍNEA**

Para continuar aportando al cuidado del medioambiente, en junio de 2023, Clínica Ciudad del Mar realizó una campaña para que los pacientes obtengan sus resultados de exámenes de Imagenología solo a través de la página web, permitiendo la visualización del informe y las imágenes en línea. Esto ha contribuido a la disminución del uso de insumos de papel, volviendo este proceso más ecológico y cómodo para los pacientes.

07



Acerca de
este reporte

Acerca de este reporte

1. ¿Cómo se elaboró este reporte?

Este documento constituye el Reporte de Sostenibilidad de Empresas Banmédica Chile, del ejercicio fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023. En su elaboración se han considerado de manera voluntaria los estándares GRI Standards 2021 del Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Si bien la compañía no adhiere a códigos específicos de buen gobierno corporativo, se promueven e implementan políticas

que permitan a Empresas Banmédica Chile consolidar y desarrollar un negocio sustentable, estableciendo para tal efecto objetivos empresariales apegados al respeto del medioambiente, un irrestricto cumplimiento de principios éticos y la generación de valor social, constituyendo pautas de comportamiento que deben ser compartidas y evidenciadas por la totalidad de quienes se desempeñen en la organización.

CICLO DE REPRESENTACIÓN

El presente reporte se publicó en septiembre de 2024, quedando así a disposición de todos los grupos de interés de la compañía y del público.



Acerca de este reporte

2. Proceso de materialidad

El proceso de materialidad tiene como objetivo definir los temas relevantes para los grupos de interés, permitiendo identificar los principales efectos e impactos económicos, ambientales y sociales de la compañía, como también aquellos que influyen significativamente en las decisiones de estos grupos.

No se abordó materialidad financiera respecto a operaciones de UHG no relacionadas con Chile.

El proceso de materialidad fue conducido de manera independiente de UnitedHealth Group Global.



Acerca de este reporte

Para Empresas Banmédica Chile la elaboración de este reporte considera una revisión sobre la gestión y desempeño de los temas materiales en sus operaciones. Este proceso de materialidad reconoce los principales impactos reales y potenciales en los ámbitos social, medioambiental y económico, y también aquellos que influyen significativamente en las decisiones de sus grupos de interés.

TEMAS MATERIALES

- Cambio climático, emisiones (atmosféricas y acústicas) y huella de carbono
- Generación de residuos hospitalarios y farmacéuticos peligrosos y no hospitalarios
- Uso eficiente de los recursos energéticos e hídricos
- Atracción, retención y desarrollo de talento
- Experiencia de colaboradores y clima laboral
- Garantía de salud y seguridad física, mental y emocional de los colaboradores
- Diversidad e inclusión
- Relacionamiento comunitario
- Fuente generadora de empleo
- Acceso a la salud y aporte a la salud pública
- Fortalecimiento de la ética empresarial, prevención de la corrupción y transparencia de la información
- Prácticas sostenibles con proveedores (desarrollo y selección de proveedores)
- Innovación y tecnología
- Amplitud y fortalecimiento de la red de clínicas/potenciar negocios
- Sostenibilidad del negocio debido a cambios regulatorios y fallos
- Experiencia del paciente y calidad de atención médica
- Privacidad del paciente y ciberseguridad

El proceso de materialidad fue conducido de manera independiente de UnitedHealth Group Global.

Este procedimiento es fundamental para la Compañía, ya que distingue los aspectos prioritarios y las expectativas de sus *stakeholders* sobre su gestión y desempeño, además de apoyar la toma de decisiones en áreas claves, entre ellas, la definición de inversiones, nuevos objetivos estratégicos o reorientar ciertos aspectos operacionales.

4

Estándares de Sostenibilidad

para la industria Asistencia Sanitaria Administrada
Prestación de Asistencia Sanitaria



10 Empresas analizadas



7.011

Encuestas a grupos de
interés realizadas en 2023

(Colaboradores, Clientes,
Comunidades, Proveedores)



22

Entrevistas

a directores y principales
ejecutivos de Empresas
Banmédica Chile



29

Revisión de temas

tratados en la prensa y
comunicaciones externas e
internas



IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD

Domicilio legal

Av. Apoquindo 3600, piso 12, Las Condes, Santiago, Chile.

Teléfono

+562 2353 3300

CONSTITUCIÓN DE LA ASOCIACIÓN

Escritura Pública de fecha 5 de enero de 1988, otorgada en Santiago, en la Notaría de Aliro Veloso Muñoz; cuyo extracto fue inscrito en la fs. 888 N°409 del Registro de Comercio de Santiago y publicado en el Diario Oficial de fecha 30 de enero de 1988.

DATOS DE CONTACTO

Alejandra Candia

Directora de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad

Empresas Banmédica Chile

acandia@banmedica.cl

ASESORÍA, SISTEMATIZACIÓN Y ELABORACIÓN DE CONTENIDOS

Sustenta+

DISEÑO

Puerto Diseño

