

# MEMORIA ANUAL 2023

CLÍNICA LAS CONDES



## INDICE

<b>1. Carta del Presidente</b>	<b>5</b>
<b>2. Perfil de la Entidad</b>	<b>7</b>
2.1. <i>Identificación</i>	8
2.2. <i>Misión, visión, propósito y valores</i>	9
2.3. <i>Información histórica</i>	10
2.4. <i>Propiedad</i>	23
<b>3. Gobierno Corporativo</b>	<b>27</b>
3.1. <i>Marco de gobernanza</i>	28
3.2. <i>Directorio</i>	37
3.3. <i>Comités del Directorio</i>	44
3.4. <i>Ejecutivos principales</i>	46
3.5. <i>Adhesión a códigos Nacionales e internacionales</i>	48
3.6. <i>Gestión de riesgos</i>	48
3.7. <i>Relación con los grupos de interés</i>	50
<b>4. Estrategia</b>	<b>53</b>
4.1. <i>Horizontes de tiempo</i>	53
4.2. <i>Objetivos estratégicos</i>	53
4.3. <i>Planes de inversión</i>	54
<b>5. Personas</b>	<b>56</b>
5.1. <i>Dotación de personal</i>	56
5.2. <i>Formalidad laboral</i>	60
5.3. <i>Adaptabilidad laboral</i>	62
5.4. <i>Equidad salarial por género</i>	63
5.5. <i>Acoso Laboral y sexual</i>	64
5.6. <i>Seguridad laboral</i>	65

<b>5.7. Permiso postnatal</b>	<b>66</b>
<b>5.8. Capacitación y beneficios</b>	<b>67</b>
<b>5.9. Política de Subcontratación</b>	<b>78</b>
<b>6. Modelo de Negocios</b>	<b>79</b>
<b>6.1. Sector industrial</b>	<b>80</b>
<b>6.2. Negocios</b>	<b>81</b>
<b>6.3. Grupos de interés</b>	<b>83</b>
<b>6.4. Propiedades e instalaciones</b>	<b>86</b>
<b>6.5. Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades</b>	<b>88</b>
<b>7. Gestion de proveedores</b>	<b>90</b>
<b>7.1. Pago a proveedores</b>	<b>91</b>
<b>7.2. Evaluación de proveedores</b>	<b>91</b>
<b>8. Indicadores</b>	<b>94</b>
<b>8.1. Cumplimiento legal y normativo</b>	<b>95</b>
<b>8. 2. Indicadores de sostenibilidad</b>	<b>99</b>
<b>9. Hechos Relevantes o esenciales</b>	<b>123</b>
<b>10. Comentarios de Accionistas y del Comité de directores</b>	<b>129</b>
<b>11. Informes Financieros</b>	<b>131</b>
<b>Suscripción de la memoria</b>	<b>132</b>



CAPÍTULO 01

# ➤ Carta del Presidente

## 1. Carta del Presidente

Durante este 2023, fuimos testigos de cómo el sistema de salud se convirtió en un tema trascendental para los ciudadanos y para el país, generando opiniones diversas por parte de especialistas e instituciones, además de autoridades, medios de comunicación y opinión pública. Y es que la salud está intrínsecamente ligada a la calidad de vida de las personas y, por ende, al bienestar de nuestra nación. Es por eso que, este año, en Clínica Las Condes nos comprometimos a continuar entregando una atención de excelencia y humanizada a nuestros pacientes y sus familias, brindando una sólida infraestructura y tecnología para desarrollar procedimientos de baja, mediana y alta complejidad.

Como institución, procuramos coordinar y alinear a nuestros equipos de profesionales clínicos y administrativos para generar una gestión eficiente, con el fin de optimizar los tiempos de atención a nuestros pacientes y resguardar los recursos para mantener nuestra estabilidad financiera. Asimismo, hemos realizado reestructuraciones en diversas áreas para asegurar la sostenibilidad y crecimiento de Clínica Las Condes. Sumado a lo anterior, este año nos enfrentamos a nuestro cuarto proceso de reacreditación institucional, lo que permitió generar un trabajo mancomunado con diversas unidades y reforzar nuestro compromiso por entregar

una mejor salud con óptimos estándares de calidad.

En esta Memoria Anual 2023 queremos darles a conocer los hitos más relevantes de este año, tales como el segundo trasplante autólogo ambulatorio del país, realizado por nuestro equipo de Hemato Oncología. Así también, destacamos la rápida respuesta de nuestra institución para enfrentar el alza del virus respiratorio sincicial (VRS), que afectó a miles de niños y niñas en Chile, lo que nos llevó a habilitar 20 camas adicionales en nuestro servicio de Cuidado del Paciente Crítico Pediátrico, reforzando también nuestro personal médico, de enfermería y TENS.

También, quisiera relevar la gran labor del Centro del Cáncer de Clínica Las Condes, el alto nivel de sus profesionales y de la tecnología para la detección precoz, tratamiento y recuperación de nuestros pacientes oncológicos. Uno de sus tantos hitos en el año fue la incorporación de una nueva tecnología que mejora en un 10% la detección del cáncer de próstata, el más frecuente en hombres.

Adicionalmente, reanudamos nuestro convenio con Fundación Teletón, permitiendo apoyar a jóvenes pacientes y sus familias en su proceso de rehabilitación, entregando soluciones quirúrgicas de alta complejidad a más de 35 niños y adolescentes.

A nivel organizacional, destaca la creación del Centro Cardiovascular, con

el fin de generar un equipo multidisciplinario y ofrecer una atención integral a nuestros pacientes. A ello se suma nuestra capacidad diagnóstica en imágenes y en laboratorios clínicos de alto estándar, así como la gran disponibilidad de pabellones con los que cuenta la clínica para realizar cirugías ambulatorias y de alta complejidad.

Durante el 2023, también fortalecimos nuestros lazos con la Universidad Finis Terrae, a través de la Facultad de Medicina, permitiendo que más de 120 doctores de CLC desarrollen labores académicas, con el fin de formar a los especialistas que requerirá nuestro país en el futuro.

El último trimestre del 2023 nos deja optimistas, a pesar de un contexto nacional incierto en el ámbito de la salud, pues evidenciamos una mayor actividad y preferencia de nuestros pacientes. Esta señal confirma que contar con una mayor oferta de especialistas médicos, invertir en equipamiento y tecnología, y gestionar mejores convenios y precios, son

características valoradas por nuestros pacientes.

Para el 2024 nuestro lema seguirá siendo entregar una salud de excelencia, con altos estándares de calidad y humanizada, dando la oportunidad de atención diagnóstica, de tratamiento y de intervenciones quirúrgicas a más personas.

Finalmente, quisiera extender mi gratitud y reconocimiento a todo el equipo de profesionales que aportan permanentemente al desarrollo de Clínica Las Condes. Su compromiso y dedicación con nuestros pacientes, además de su esfuerzo día a día por seguir entregando la mejor salud del país, enfrentando las dificultades con la mayor de las resiliencias, son motivo de orgullo para nuestra institución.

Alejandro Gil Gómez

Presidente del Directorio

Clínica Las Condes S.A



## CAPÍTULO 02

# ➤ Perfil de la Entidad

## 2.1. Identificación

**Razón Social:** Clínica Las Condes S. A.

**Nombre De Fantasía:** Clínica Las Condes.

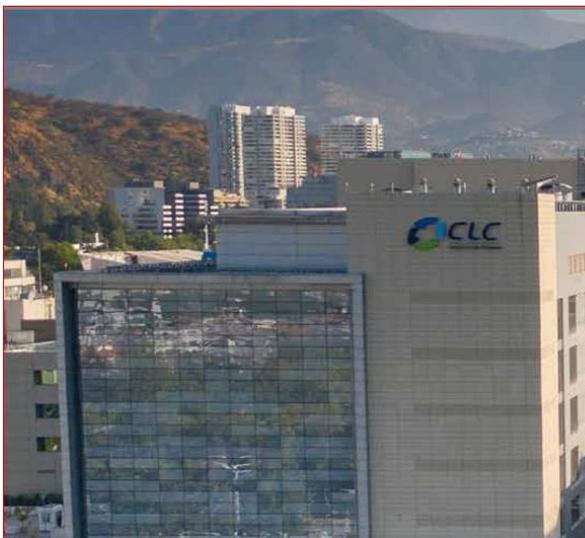
**Nombre Bursátil:** Las Condes.

**Rut:** 93.930.000-7.

**Tipo de Sociedad:** Sociedad Anónima Abierta.

**Inscripción Registro de Valores:**

Nº 0433.



**Contacto inversionistas:** Pablo Ortiz Díaz, Gerente General (I).

**Teléfono:** (56 2) 2610 4000.

## Información de contacto

**Domicilio casa Matriz:** Estoril N° 450, Las Condes, Santiago.

**Teléfono:** Mesa Central (56 2) 2210 4000.

**Código postal:** 7591046.

**Fax:** (56 2) 2210 5987.

**Sitio web:** [www.clinicalascondes.cl](http://www.clinicalascondes.cl).

**E-Mail:** [Info@clc.cl](mailto:Info@clc.cl)

## 2.2. Misión, visión, propósito y valores

### Misión y visión

Brindar atención médica de excelencia a nuestros pacientes, una atención humanizada, un cuidado médico eficaz y eficiente, con la mejor tecnología, infraestructura, equipo humano y las más variadas alternativas de tratamientos médicos.

Enfocarnos en medicina de alta complejidad y ser pioneros en la implementación de tecnologías, terapias y modelos de tratamiento.

Incorporar y mantener a los médicos más calificados del país, tanto desde el punto de vista técnico, como en su calidad humana y vocación académica.

### Propósito

Ser líderes en la entrega de cuidados de la salud y en la seguridad de los pacientes, mejorando continuamente la calidad de nuestros servicios, entregando medicina de excelencia.

### Pilares

- Calidez, acogimiento y cercanía.
- Medicina integral de clase mundial.
- Tradición e innovación.
- Investigación y desarrollo académico.

La Compañía aún no adhiere formalmente a iniciativas tales como los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas, emanados de las Naciones Unidas.

## 2.3. Información histórica

### 1978

Nace Clínica Las Condes, cuando un grupo de médicos académicos de gran prestigio deciden construir un hospital de excelencia, con una fuerte vocación de vanguardia e innovación y preocupación por la calidad y eficiencia en el cuidado médico.

### 1979

En junio se constituye la sociedad Clínica Las Condes S.A.

### 1982

En diciembre inicia sus actividades Clínica Estoril.

### 1992

Se registra en la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), hoy Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

### 1993

Primera clínica en acreditarse por el Programa Nacional de Infecciones Intrahospitalarias del Ministerio de Salud, tras lograr estándares de nivel mundial en prevención de infecciones durante la hospitalización y la etapa ambulatoria.

### 1994

Creación de la Unidad de Trasplantes, que ha destacado por la exitosa realización de numerosas intervenciones complejas y un alto nivel de sofisticación técnica y profesional, que le permiten ser comparable con unidades similares de países desarrollados.

### 1997

Se crea el Centro Cerebrovascular, con el mejor equipamiento del país y un cuerpo médico multidisciplinario de alta especialización y experiencia, a fin de lograr mejoras en prevención y tratamiento de ataques cerebrales.

### 2000

Se realizan importantes inversiones en equipos, entre ellas, un Resonador Magnético único en Latinoamérica, el primer Neuronavegador en Sudamérica y un Ecógrafo 3D, equipamiento de última generación para las diferentes unidades de atención.

### 2001

CLC es nombrada "Centro Latinoamericano Formativo en Ultrasonografía 3 y 3D", distinción que permite formar a ginecólogos de todo el continente y médicos en etapa de especialización en el uso de esta tecnología.

### 2004

Inauguración del nuevo edificio de consultas, área académica y administración, que permitió la ampliación de CLC en 33.850 m<sup>2</sup> que incluían 70 consultas médicas, tres pabellones ambulatorios para cirugía de alta complejidad y 650 estacionamientos subterráneos. Además, se amplió el edificio de hospitalización con 32 nuevas camas en las áreas de maternidad, hemato-oncología y se creó una nueva unidad de cuidado intermedio neuro vascular.

## 2005

CLC adquiere el primer Láser Verde, único equipo en Latinoamérica que permite el tratamiento de Hiperplasia Benigna de Próstata.

## 2007

Se realizan inversiones, destacando las instalaciones para tratamiento de Radioterapia con un Scanner de 64 cortes y un segundo Resonador Magnético. Además, se materializa una asociación con el Centro Clínico y Universidad de Johns Hopkins de Estados Unidos, para desarrollar programas de excelencia en la atención médica y capacitación e intercambio para el cuerpo médico, enfermeras y personal técnico. También CLC es la primera clínica en Chile en ser acreditada por la Joint Commission International.

## 2010

CLC es re-acreditada por la Joint Commission International. Se producen cambios en la propiedad cuando Bancard y Empresas Banmédica venden sus participaciones en la clínica, dando paso a nuevos accionistas, y se inaugura el Centro Médico de Piedra Roja Chicureo, que cuenta con especialidades de Pediatría e Imagenología, con rayos, y servicios de ambulancia y helicóptero-ambulancia.

## 2011

Se inician las obras de construcción del nuevo hospital, el cual incrementa la construcción en 120.000 m<sup>2</sup>, incluyendo 1.400 estacionamientos, 260 camas adicionales y 19 nuevos pabellones, aumentando al doble la capacidad de CLC.

## 2012

Habilitación de nuevas funcionalidades para el sitio web, destacando la toma de horas online, revisión de consultas anteriores y resultados de laboratorio.

## 2013

Se inaugura la ampliación del Centro Médico Integral de Piedra Roja, Chicureo. Se incorpora un centro ambulatorio de consultas médicas, procedimientos, escáner, toma de muestras y vacunatorio.

## 2014

Se habilitan 88 nuevas habitaciones, ocho pabellones, nueva Central de Procesos y la habilitación del lobby del Edificio Verde para la admisión de pacientes hospitalarios. Se realiza el lanzamiento de los Seguros Escolar Colectivo, Maternidad y Familia, que permiten mantener altas tasas de crecimiento y el liderazgo indiscutido en la industria de seguros individuales de salud. Se obtiene nuevamente la acreditación por parte de la Joint Commission International.

## 2015

CLC adquiere terreno de 1,7 hectáreas en la comuna de Peñalolén, donde proyecta la construcción del nuevo centro satélite. Además, comienza a operar en Centro Médico Valle Nevado, el cual sumado al Centro Médico de la Parva la consolida como el operador más importante de los centros invernales, con el respaldo de su servicio de urgencia y rescate. Asimismo, se lanza el seguro oncológico, cardiológico y Fonasa, consolidando así el liderazgo en la industria de seguros de vida individuales.

## 2016

Comienza la construcción del segundo centro satélite en la comuna de Peñalolén y parte la habilitación de los pisos seis y siete de la torre sur del Edificio Verde, lo que se traduciría en 56 habitaciones adicionales del más alto estándar.

## 2017

Se crea el Centro de Enfermedades de la Visión (CEV), participando con el 50,1% de la propiedad. Ese año se publica Hecho Esencial a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), iniciando una serie de cambios en la gestión y gobernabilidad de Clínica Las Condes.

## 2018

Se realiza reestructuración financiera en la cual CLC concretó la colocación de dos series de bonos, por UF 2,5 MM (cinco años) y UF 3,5 MM (25 años) respectivamente, recursos que permitieron refinanciar deuda bancaria de corto y largo plazo.

## 2019

Los accionistas de Clínica las Condes S.A., Grupo Auguri a través de Lucec Tres S.A. y su sociedad relacionada Inversiones Santa Filomena Limitada, adquirieron el control de Clínica las Condes S.A. como resultado de una oferta pública de acciones efectuada entre octubre y noviembre. Ambas sociedades conforman, al 31 de diciembre, el 50,05% de la propiedad de la sociedad.

## 2020

• Inauguración del Centro del Cáncer María Luisa Solari Falabella, donde un equipo

integral de médicos especialistas y enfermeras están al servicio de evaluar, tratar, hacer seguimiento y recordar los exámenes de control a todos los pacientes inscritos en el programa, de acuerdo con su perfil de riesgo.

• La organización asume el desafío de dar respuesta a la pandemia por Covid-19, generando cambios producto de las medidas estatales en modelos de atención, reconversión de unidades, concentrando la atención del área hospitalaria, entre otras.

• Firma de Convenio con Isapre Cruz Blanca, que beneficia directamente a cerca de 30.000 pacientes, permitiéndoles comprar bonos de atención, acceder a precios y planes preferenciales en CLC.

## 2021

• Se realiza el primer trasplante de hígado a un recién nacido con la técnica de donante vivo, hito inédito para la medicina chilena y latinoamericana.

• CLC se convierte en la primera institución del país y tercera en Latinoamérica, en instalar una UTI ECMO. Es la única institución que cuenta con un centro ECMO de excelencia ELSO nivel platino de Sudamérica.

• CLC recibe su quinta acreditación por la Joint Commission International.

• Se obtiene primera patente de invención INAPI, titulada "Método de obtención de Linfocitos T reguladores que expresen una molécula de homing CXCR4", enfocada en una técnica para disminuir el rechazo a los trasplantes.

## 2022

- CLC recibe la distinción de Centro de Excelencia Rezum™, técnica de vapor de agua para tratar la Hiperplasia Prostática, convirtiéndose así en el primero del país y de Sudamérica en obtener este reconocimiento.
- Se realiza con éxito el primer trasplante hepático de perfusión ex vivo en el país.
- Se obtiene la segunda patente de invención INAPI N° 2020 - 000899, que

corresponde a un método no invasivo para diagnosticar el cáncer de próstata.

- Se habilita el nuevo edificio de Traumatología y Kinesiología en Estoril, que tiene más de 1.900 m2 repartidos en tres pisos.
- CLC firma alianza estratégica junto a la Universidad Finis Terrae, en el contexto de la conmemoración de los 40 años de la institución de salud.

## HITOS

### 2023

#### ENERO

##### REVISTA MÉDICA CLC CONSIGUE DOS RECONOCIMIENTOS INTERNACIONALES

Después de un riguroso proceso de evaluación por parte del consejo consultivo de Scopus Content Selection and Advisory Board, Revista Médica Clínica Las Condes, fue aceptada para formar parte de Scopus, la base de datos más grande de resúmenes y referencias bibliográficas de literatura científica.

Por otra parte, en 2023 se reconoció a Revista Médica Clínica Las Condes con Factor de Impacto. Journal Impact Factor, es el índice de impacto bibliométrico más reconocido internacionalmente y que permite ranquear y comparar revistas científicas.

##### NUEVA PLATAFORMA BUK

La Gerencia de Personas, implementó una nueva plataforma de gestión de personas, con el fin de brindar una mejor atención a las necesidades de cada colaborador en materias de recursos humanos. BUK es un sitio que brinda innovación tecnológica con varias ventajas para los colaboradores; es amigable, de fácil acceso, intuitivo y, además, permite acceder desde cualquier dispositivo tecnológico.

#### FEBRERO

##### CAMPAÑA MES DEL CÁNCER

“La detección precoz del cáncer es tan importante como...” fue el nombre que recibió la campaña por el mes del cáncer, donde se realizaron diversas activaciones con el objetivo de visibilizar y educar a colaboradores en base a la incidencia de un diagnóstico oportuno.

#### MARZO

##### CAMPAÑA MES DE LA MUJER

“Somos mujeres, somos salud, somos CLC” fue el nombre de la campaña por el mes de la mujer, instancia en la que colaboradoras se unieron y aprendieron de aquellas enfermedades que tienen mayor incidencia en las mujeres.

#### ABRIL

##### CÍRCULOS DE CALIDAD

La Subdirección de Calidad y Acreditación realizó seis círculos de calidad junto a las jefaturas de cada área de Clínica Las Condes durante el año 2023, con el objetivo de conocer como van los procesos de aseguramiento de calidad y seguridad del paciente.

Estos círculos de calidad fueron esenciales para el proceso de Reacreditación Nacional que vivió la Clínica en noviembre, mes en que se revisó el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad en la atención de pacientes establecidos por el Ministerio de Salud. De esta manera, se busca garantizar la calidad de la atención que reciben los pacientes y disminuir sus riesgos.

## MAYO

### SEGUNDO TRASPLANTE AUTÓLOGO AMBULATORIO DEL PAÍS

El equipo de Hemato Oncología realizó con éxito el segundo trasplante autólogo ambulatorio del país, que se ejecutó sin la hospitalización prolongada que caracteriza los procedimientos de este tipo.

El paciente se hospitalizó únicamente para recibir la dosis de quimioterapia e infusión, lo que consideró sólo 3 días. Para luego ser dado de alta, continuando con un tratamiento monitoreado diariamente a través de llamadas telefónicas y asistiendo a controles tres veces por semana.

## JUNIO

### CLC INCORPORA MODERNO EQUIPO PARA DETECTAR CÁNCER DE PRÓSTATA

El Departamento de Urología de Clínica Las Condes, incorporó una nueva tecnología, una máquina que, gracias a la inteligencia artificial, fusiona la imagen de una Resonancia Nuclear Magnética con la Ecografía en vivo que realiza el especialista, entregando una mayor precisión del área donde podría haber un tumor.

Avance que mejora en un 10% la detección del cáncer de próstata y con riesgos prácticamente nulos para el paciente si se compara con el procedimiento tradicional. De esta forma, CLC está a la vanguardia de la medicina con la incorporación de esta técnica llamada “Biopsia Fusión” que se trabajó en colaboración con el equipo de Imagenología de CLC.

### CPC PEDIÁTRICA HABILITA CAMAS ADICIONALES PARA ENFRENTAR ALZA DE VIRUS RESPIRATORIOS

Ante la significativa alza de casos por virus respiratorios en el país, Clínica Las Condes se preparó para enfrentar y entregar una atención humanizada y de calidad a niños, niñas y sus familias.

Durante aquel periodo se habilitaron 64 camas en el Centro de Paciente Crítico Pediátrico (CPC), es decir, 36 cupos más de lo que comúnmente se dispone en el área, la que contó con dotación de equipos especializados.

### CAMPAÑA DONACIÓN DE SANGRE

“Extiende tu mano ¡Dona vida!, porque donar está en tu sangre” fue el nombre de la campaña de donación de sangre, dirigida a colaboradores y pacientes de la clínica. La iniciativa logró superar la meta del año anterior aumentando en 16% la cantidad de participantes, quienes de manera altruista y desinteresada se acercaron al banco de sangre de CLC.

Cada donación puede salvar hasta 3 vidas, por lo que el alcance de esta campaña tuvo un impacto en la recuperación de 201 personas que requerían una donación.

### CLÍNICA LIBRE DE HUMO

En el contexto de la nueva Ley del Tabaco (ley 20.660, marzo 2023), Clínica Las Condes y sus Filiales asumieron el desafío de convertirse en una clínica libre de humo. En consecuencia, se eliminaron los espacios habilitados para fumar en todos los campus clínicos: Estoril, Chicureo y Peñalolén, y se instalaron letreros que hacen referencia a la prohibición de fumar. Asimismo, se levantó una campaña donde se realizaron diferentes capacitaciones, videos y comunicados para instruir a los colaboradores y pacientes.

## JULIO

### FERIA DE SALUD CEPAL

Clínica Las Condes, a través de su Unidad de Medicina Preventiva y Pacientes Internacionales, fue parte de la Feria de Salud organizada por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), donde presentó sus beneficios y diferentes opciones de salud para futuros pacientes internacionales.

El objetivo de la iniciativa fue entregar más información de cuáles son las distintas opciones sobre acceso a consultas médicas, hospitalizaciones, chequeo preventivo en CLC, entre otros, para los funcionarios y jubilados ONU.

### CLÍNICA LAS CONDES REANUDA SU CONVENIO CON FUNDACIÓN TELETÓN

Durante este mes Clínica Las Condes reanudó su convenio con Fundación Teletón para apoyar el tratamiento de niños y jóvenes con discapacidades motoras a lo largo de todo el país. El convenio entre ambas entidades permite que la clínica apoye con la *expertise* de sus especialistas, sus instalaciones y tecnología para lograr soluciones quirúrgicas en casos de alta complejidad a los pacientes y familias de Teletón.

## AGOSTO

### CREACIÓN DEL NUEVO CENTRO CARDIOVASCULAR

Actualmente la enfermedad cardiovascular es la principal causa de muerte en Chile. De ahí surge el compromiso de Clínica Las Condes de crear el nuevo Centro Cardiovascular. Un equipo multidisciplinario que ofrece orientación, diagnóstico y tratamiento para todas las patologías vinculadas al corazón y sistema circulatorio. Y todo, dentro de un mismo lugar, haciendo que la experiencia del paciente sea más rápida, fácil y en un entorno cálido.

### CLC PARTICIPA EN LA DÉCIMOSEXTA VERSIÓN DEL CONGRESO ORITEL

Desde el 30 de agosto al 2 de septiembre, se llevó a cabo en el Hotel Sheraton la décimosexta versión del Congreso de la Organización Internacional de Teletones (Oritel) que reunió a miles de especialistas de Chile y Latinoamérica ligados al área de la salud, rehabilitación e inclusión infanto juvenil. En esta oportunidad, se congregaron miles de profesionales de toda Latinoamérica para informarse y mantenerse a la vanguardia de las mejores alternativas de tratamiento de rehabilitación, tecnologías y buenas prácticas.

Clínica Las Condes estuvo presente a través de exposiciones realizadas por especialistas, un stand donde se visibilizó el liderazgo con el que cuenta la institución y también la importancia de la Revista Médica Clínica Las Condes.

## SEPTIEMBRE

### CLÍNICA LAS CONDES INAUGURÓ LA UNIDAD DE ENTRENAMIENTO Y REHABILITACIÓN PEDIÁTRICA (U.P.E.R)

Durante este mes se dio inauguración a la Unidad de Entrenamiento y Rehabilitación Pediátrica (U.P.E.R), programa especialmente desarrollado para evaluar, prevenir y tratar enfermedades y/o factores de riesgo cardiovascular en niños, niñas y adolescentes que tengan un buen estado de salud, o bien, algún tipo de patología crónica.

En U.P.E.R el ejercicio es el eje y medicamento central de los diferentes tratamientos. Por ello, lo forman profesionales especializados en pediatría y en la reactivación o rehabilitación cardiopulmonar y metabólica, como kinesiólogos, cardiólogos, traumatólogos, gastroenterólogos, neurólogos, oncólogos, broncopulmonares, endocrinólogos, nutriólogos y nutricionistas.

## OCTUBRE

### CONMEMORACIÓN DÍA DE LA INNOVACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Por segundo año consecutivo y en alianza con la Facultad de Medicina de la Universidad Finis Terrae y Clínica Las Condes, se conmemoró con diversas actividades el Día Nacional de las Ciencias, La Tecnología, el Conocimiento y la Innovación. En la charla inaugural destacó la presencia de la reconocida científica Dra. Carla Hermann, física y académica, escogida por Forbes dentro de las 30 chilenas más influyentes por su aporte a la ciencia.

## NOVIEMBRE

### REVISTA MÉDICA DE CLÍNICA LAS CONDES CUMPLE 35 AÑOS

La Revista Médica Clínica Las Condes fue creada el año 1989 y a fines de ese año se publicó su primer ejemplar con el fin de difundir artículos de interés para la comunidad científica. Desde entonces, se ha publicado ininterrumpidamente durante 35 años. En sus artículos han participado profesionales nacionales e internacionales y su contribución la ha posicionado como una revista de gran nivel, razón por la que actualmente está indexada en Web of Science y en Scopus, una de las bases de datos mundiales más importantes para la comunidad científica. Precisamente en Scopus la Revista Médica de la clínica cuenta con un factor de impacto 0,5 siendo muy bien posicionada.

## DICIEMBRE

### DESTACADO MÉDICO NORTEAMERICANO VISITA LA CLÍNICA PARA CONOCER EL TRABAJO DE ONCOLOGÍA INFANTIL

El Dr. Scott Howard, pediatra y epidemiólogo de la Universidad de Tennessee, Estados Unidos, y Hemato oncología Infantil del St. Jude Research Hospital, visitó al equipo del Centro del Cáncer de Clínica Las Condes para conocer las instalaciones y la experiencia en materia de oncología pediátrica. Howard, quien también es fundador de Resonance Oncology y ex secretario general de la Sociedad Internacional de Oncología Pediátrica (SIO) destacó el trabajo realizado por la clínica y su personal.

### EXPOSICIÓN DE ARTE “MIRADA A LA ESCULTURA CHILENA”

En el hall y pasillos del edificio verde A, se montó la exposición de arte “Mirada a la Escultura Chilena”. Las obras, fueron facilitadas por la Facultad de Artes de la Universidad Finis Terrae y organizada por la Facultad de Medicina de la Universidad Finis Terrae y Clínica Las Condes. Un espacio gratuito de contemplación artística para pacientes y colaboradores que contó con 18 piezas de los artistas Osvaldo Peña, Valentina Jara, Carolina Pinto, Javier Arentsen, Mariette Lefranc, Mauricio Guajardo, Claudia Ríos, Ignacio del Río, Pilar Hernández, Elvira Valenzuela y Francisca Castro.

## HITOS ALTO IMPACTO SOCIAL

### EQUIPO DE URGENCIA CLC REALIZÓ TALLER DE RCP EN JARDÍN INFANTIL DE FUNDACIÓN INTEGRA



Parte del equipo de Urgencias de Clínica Las Condes, realizaron un taller de Reanimación Cardio Pulmonar (RCP) a las educadoras de párvulos del Centro Leonor Solar, perteneciente a Fundación Integra, con el fin de enseñar las principales técnicas de reanimación en caso de paro respiratorio y asfixia.

En la actividad, participaron alrededor de 20 integrantes del jardín, quienes mostraron mucho interés, realizando posteriormente una simulación guiada por los especialistas de CLC.

### CLC PARTICIPA ACTIVAMENTE EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS

Durante el año 2023, Clínica Las Condes fue partícipe de diversas actividades deportivas tales como: la corrida Ser Runners, competencia inclusiva que se desarrolló en la comuna de La Reina y que fue liderada por la Corporación Ser. Dicho evento tuvo por objetivo recaudar fondos para pacientes de escasos recursos con enfermedades cardiovasculares, instancia en la que además participaron 100 colaboradores de CLC.

Además, se realizó la corrida escolar y adulto de la Municipalidad de Peñalolén, donde CLC estuvo presente con stands de atención de primeros auxilios, de atención kinesiológica y con apoyo del equipo de Rescate Clínica Las Condes.



## IMPORTANTES ACTIVIDADES REALIZADAS EN CPC PEDIÁTRICA



El Centro de Paciente Crítico Pediátrico de Clínica Las Condes durante el año 2023, realizó importantes actividades dirigidas a pacientes con el objetivo de dar un momento de alegría, distracción y calidez. Esto en el contexto de efemérides como: el Día de la Niñez, la Pascua de Resurrección, Halloween y Navidad.

Todas estas instancias generaron un positivo impacto en la estadía de niños, niñas, adolescentes y sus familias.

## CLÍNICA LAS CONDES FOMENTANDO EL BIENESTAR Y LA VIDA SANA EN FAMILIA

A lo largo de este año, Clínica Las Condes estuvo apoyando diversas actividades deportivas y familiares. Una de ellas fue el torneo anual de atletismo escolar Grand Prix UC que consistió en seis competitivas fechas en el Estadio San Carlos de Apoquindo donde grandes y chicos disfrutaron de diversas pruebas deportivas. Cada jornada reunió a más de 900 participantes entre 8 y 14 años junto a sus familias.

Además, en octubre la institución formó parte del XII Abierto Hacienda Chicureo Clínica Las Condes by Audi. Este campeonato reunió a un gran público en torno al golf, la familia y el bienestar durante 5 jornadas. Tanto en el campeonato escolar como en el de golf, CLC apoyó con ambulancia y personal médico con el fin de entregar primeros auxilios en caso de ser necesario y resguardar la seguridad de los participantes. También se instalaron stands informativos sobre la clínica para responder consultas de los asistentes.



## CONVENIO ENTRE CLC Y FUNDACIÓN TELETÓN TRATÓ A MÁS DE 39 PACIENTES DURANTE 2023



Durante el mes de julio se reactivó el convenio entre Clínica Las Condes y Fundación Teletón, lo que permitió tratar a niños y jóvenes de todo Chile para apoyar sus procesos médicos y de rehabilitación. Ejemplo de ello fue el caso de Ágata Guichaquelén, quien vive en la Isla Chuit de Chiloé y fue atendida en CLC por un problema del desarrollo de la cadera, llamada

epifisiólisis de la cabeza femoral, enfermedad en la que parte de la cabeza del fémur se desliza, perdiendo la fuerza y la funcionalidad de la articulación. Gracias a este convenio Ágata y otros 38 jóvenes y niños de Fundación Teletón pudieron ser operados por especialistas del más alto nivel, además de contar con la tecnología e infraestructura de la clínica que está equipada para tratar operaciones de alta complejidad.

## RECIÉN NACIDO CON ARRITMIA CARDÍACA FUE TRATADO EXITOSAMENTE



Durante el mes de julio, una paciente se realizó un ultrasonido en un hospital, instancia donde sus doctores le indicaron que su hijo tenía una arritmia cardíaca. Ante este panorama, el hospital solicitó derivar la paciente a otra institución de salud que contara con el espacio y equipamiento necesario para tratar esta condición. Fue así como llegó a

Clínica Las Condes para seguir su tratamiento hospitalizada y ver cómo seguía el corazón de su pequeño a través de una ecocardiografía fetal. Gracias al equipo médico, los controles y dedicación profesional, el hijo de la paciente nació en buenas condiciones y su corazón continúa fortaleciéndose día a día.

## MES DEL CÁNCER DE MAMA: HAY FOTOS QUE CAMBIAN LA VIDA

Durante el mes de octubre, Clínica Las Condes conmemoró el Cáncer de Mama con diferentes actividades para concientizar sobre la importancia de hacerse la mamografía para la detección temprana a nivel interno y externo. El Centro del Cáncer de la clínica realizó un conversatorio con especialistas en mama y una paciente para contar su experiencia sobre la enfermedad. Además, junto a varios colaboradores se realizó una fotografía haciendo referencia al lazo rosa que representa esta enfermedad.



## DÍAS DE CEREMONIAS Y RECONOCIMIENTOS A ESTAMENTOS



En 2023 Clínica Las Condes realizó ocho instancias de reconocimiento con el objetivo de relevar a los estamentos de la institución y fidelizar a nuestros colaboradores.

En estas actividades asistieron más de 750 personas a lo largo del año y fueron reconocidos más de 50 profesionales de la salud. Además, estas instancias contaron con la

participación de nuestras autoridades, tales como el Gerente General, Director Médico y jefaturas.

## 2.4. Propiedad

### 2.4.1. Situación de control

Al 31 de diciembre de 2023, el capital de la empresa se divide en 8.375.856 acciones. El Grupo Auguri, a través de Lucec Seis SpA -sociedad nacida el año 2021, tras un proceso de transformación y división de la sociedad Lucec Tres S.A.- y su sociedad relacionada, Inversiones Santa Filomena Limitada, adquirieron el control de Clínica Las Condes S.A., como resultado de una oferta pública de acciones efectuada entre octubre y noviembre del año 2019, situación que se mantiene hasta el día de hoy. Ambas sociedades detentan el 50,05% de la propiedad.

Las personas jurídicas indicadas en el párrafo anterior como accionistas mayoritarios son quienes, por sí solas o en actuación conjunta, pueden designar a lo menos a la mayoría de los miembros del directorio. Su principal inversionista y dueña es María Cecilia Karlezi Solari, con un 66% de los derechos sociales de Inversiones Santa Filomena Limitada y con un 81,5% de las acciones de Lucec Seis SpA. Comparte su propiedad en dichas personas jurídicas con Sebastián Roberto Arispe Karlezi, quien mantiene un 34% de derechos sociales en Inversiones Santa Filomena Limitada y un 18,5% de acciones en Lucec Seis SpA.

Al cierre del 2023, la sociedad no presenta vigencia de contratos, pactos, acuerdos o convenciones que alteren las disposiciones legales y reglamentarias que regulan la relación entre acreedores y otros tenedores de valores emitidos o por emitir por la compañía. CLC S.A. no ha emitido bonos convertibles en acciones.

#### Participación accionaria grupo controlador 2023

Nombre del o los grupos controladores	RUT	Cantidad de acciones	% de participación
Lucec Seis SpA	77.517.543-5	2.745.755	32,78%
Inversiones Santa Filomena Limitada	76.005.951-K	1.446.612	17,27%
<b>Total - Acciones Controlador</b>		<b>4.192.367</b>	<b>50,05%</b>
Total - Acciones CLC		8.375.856	

### Identificación de las personas naturales y/o jurídicas del grupo controlador 2023

Razón social	Nombre	RUT	% de participación
LUCEC SEIS SPA	María Cecilia Karlezi Solari	7.005.097-8	81,5%
	Sebastián Roberto Arispe Karlezi	15.636.728-1	18,5%
INVERSIONES SANTA FILOMENA LIMITADA	María Cecilia Karlezi Solari	7.005.097-8	66,0%
	Sebastián Roberto Arispe Karlezi	15.636.728-1	34,0%

#### 2.4.2. Cambios Importantes en la Propiedad o Control

Durante el año 2023, no ocurrió ningún cambio importante en cuanto al control, ya que se mantiene en el Grupo Auguri mediante las sociedades mencionadas.

#### 2.4.3. Identificación de socios o accionistas mayoritarios

Al 31 de diciembre de 2023 no existen personas naturales o jurídicas, distintas del controlador, que por sí solas o con otras con las que tengan acuerdo de actuación conjunta, puedan designar, a lo menos, un miembro de la administración de la sociedad, o posean un 10% o más del capital con derecho a voto.

Al 31 de diciembre de 2023, los accionistas principales son:

Razón social	RUT	N° de acciones	% de participación
Lucec Seis SpA	77.517.543-5	2.745.755	32,78%
Inversiones Santa Filomena Limitada	76.005.951-K	1.446.612	17,27%
Btg Pactual Chile S.A. C de B	84.177.300-4	837.351	10,00%
Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	80.537.000-9	437.237	5,22%
BCI C de B S.A.	96.519.800-8	419.259	5,01%
<b>Subtotal accionistas principales</b>		<b>5.886.214</b>	<b>70,28%</b>
<b>Total Otros accionistas</b>		<b>2.489.642</b>	<b>29,72%</b>
<b>Total</b>		<b>8.375.856</b>	<b>100,00%</b>

El siguiente gráfico representa la propiedad y principales accionistas al 31 de diciembre de 2023.



#### 2.4.4. Acciones, sus características y derechos

Todas las acciones de la Compañía son de una serie única y sin valor nominal.

En cuanto a la distribución de dividendos a los accionistas, esta se realiza de acuerdo con la Política de Dividendos de la Compañía, que establece distribuir anualmente como ganancia en dinero a sus accionistas, a prorrata de sus acciones, a lo menos un 30% de las utilidades.

Los estatutos de la Sociedad no especifican un límite de tiempo luego del cual un derecho a dividendo venza, pero las normas chilenas establecen que, con posterioridad a 5 años, los dividendos no reclamados se deben traspasar a La Junta Nacional de Cuerpos de Bomberos de Chile.

Los dividendos por pagar a los accionistas de la Compañía se reconocen como un pasivo en los Estados Financieros consolidados, en el período en que son declarados y aprobados por los accionistas de la clínica, o cuando se configura la obligación correspondiente en función de las disposiciones legales vigentes o las políticas de distribución establecidas por la Junta Ordinaria de Accionistas.

**Información estadística: dividendos**

Año de distribución	Utilidades del ejercicio	Total \$	Dividendos pagados por acción \$
2023 (Definitivo)	2022	1.214.092.891	144,9515
2022 (Definitivo)	2021	5.525.020.500	660
2021 (Definitivo)	2020	-	-

El 2021 no se repartieron dividendos, ya que el 2020 no hubo utilidades.

**Información estadística: transacciones en bolsas**

CLC cotiza sus acciones en la Bolsa de Comercio de Santiago. A continuación, se presenta un cuadro resumen en el cual se indica para el último año y trimestralmente, información respecto del precio, presencia bursátil, volumen y montos transados:

Información sobre las acciones de CLC en bolsas de valores en Chile.

Trimestre	Transacciones		Precio de la acción			Presencia bursátil %
	N° de acciones transadas	Monto Total transado \$	Precio mínimo \$	Precio máximo \$	Precio promedio \$	
I	310.573	3.503.943.808	10.199	14.350	11.365	23,89%
II	376.397	6.173.810.337	10.910	25.900	14.206	15,55%
III	536.105	12.914.073.750	17.000	30.000	23.945	26,12%
IV	282.622	4.700.262.037	14.000	22.500	17.012	8,88%
<b>Total / Anual</b>	<b>1.505.697</b>	<b>27.292.089.932</b>				

Al 31 de diciembre de 2023, el total de accionistas de Clínica Las Condes S.A. es de 476.

En lo referido a los accionistas de empresas de depósito y/o custodia de valores a que se refiere el artículo 26 de la Ley N° 18.876, ya están incluidos en el Registro de Accionistas presentado en el apartado anterior.

**2.4.5. Otros valores distintos a las acciones**

La Compañía ha emitido otros valores distintos a las acciones que corresponden a diferentes tipos de bonos colocados en el mercado nacional para financiar sus actividades y negocios. La siguiente tabla muestra información clave sobre otros valores emitidos por la Compañía al 31 de diciembre de 2023.

N° de línea	Serie	Fecha de inscripción	Fecha de emisión	Fecha de colocación	Fecha de vencimiento	Tasa de interés	Monto nominal inicial colocado UF	Monto nominal vigente UF
721	BLCON B	23/04/2012	30/11/2011	05/12/2013	30/11/2034	3,95%	1.000.000	1.000.000
891	BLCON F	16/03/2018	27/03/2018	20/03/2018	15/03/2043	3,95%	3.500.000	2.869.000



## CAPÍTULO 03

# > Gobierno Corporativo

## 3.1. Marco de gobernanza

Sobre la base de los principios, valores y propósitos declarados como institución médica, y donde el centro del quehacer es el interés y los derechos de los pacientes, CLC ha forjado los cimientos para el desarrollo de su Gobierno Corporativo. Para su buen funcionamiento, el Directorio evalúa periódicamente las políticas que se han implementado e incorpora aquellas mejoras que le permiten cumplir sus funciones con mayor eficiencia.

Entre los instrumentos normativos con los que cuenta CLC, destaca la Política de Conflicto de Interés, que tiene como propósito identificar las principales situaciones que configuran, o podrían configurar, un conflicto de intereses, y norma lo siguiente:

“La Política tiene por objetivo regular aquellas situaciones en que miembros de Clínica Las Condes y filiales, considerando su cargo, funciones o posición, puedan participar, decidir o influenciar en asuntos de la empresa donde tengan un interés personal comprometido. Esta política establece como principio y valor fundamental la obligación de “hacer siempre lo correcto”, por lo que todos los miembros deben desempeñar sus labores con responsabilidad, integridad y lealtad hacia la empresa, evitando cualquier situación que pudiera significar un posible conflicto entre intereses particulares y los de Clínica Las Condes.”

Esto se refiere a que, ante las situaciones descritas en la Política de Conflicto de Interés, los funcionarios deberán abstenerse de llevar a cabo la actuación o tomar la decisión correspondiente,

debiendo informar inmediatamente a su jefe directo, de tal forma que la decisión o actuación sea expresamente autorizada o rechazada por el jefe directo o llevada a cabo por una persona calificada.

En lo que respecta al ámbito de la sostenibilidad en el negocio, especialmente referido a materias ambientales y el cambio climático, CLC aún no cuenta con políticas específicas. No obstante, se avanza para alcanzar dicho parámetro, llevándose registro de algunos indicadores clave, a los cuales se hace seguimiento, entre ellos, los relacionados con gestión de residuos médicos y farmacológicos. (Ver detalles en el Capítulo 8, Indicadores, sección 8.2).

### 3.1.1. Prevención del delito

En el marco del permanente compromiso por mantener altos estándares de cumplimiento normativo, Clínica Las Condes dispone de un Modelo de Prevención de Delitos (MPD), de conformidad con la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. El MPD se encuentra certificado desde el año 2019 por la empresa Feller Rate y tiene su propio calendario de evaluaciones, el cual se revisa y actualiza durante todo el año, incorporando nuevos delitos, conforme a las actualizaciones de la citada ley. Actualmente el MPD se encuentra en proceso de recertificación por parte de la empresa Feller Rate.

El MPD contempla una serie de directrices establecidas por CLC para la prevención y denuncias anónimas de determinados delitos, tales como lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, receptación, negociación incompatible, corrupción entre particulares, apropiación indebida, administración desleal, contaminación de las aguas, procesamiento y almacenamiento de productos escasos, sin acreditar origen legal, incumplimiento de la ley de protección al empleo, e incumplimiento de la normativa asociada al estado de excepción, entre otros.

Con fecha 17 de agosto de 2023 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.595 de delitos económicos, dicha Ley establece un régimen especial para los delitos económicos, incorpora nuevos delitos (ambientales, societarios, etc.) efectúa cambios a los delitos existentes y cambios al régimen de responsabilidad penal de las personas jurídicas. CLC se encuentra en proceso de adecuación de su modelo de prevención de delitos a los nuevos requerimientos el cual debería estar en operación en el segundo semestre de 2024.

El Contralor es el encargado de supervisar el funcionamiento del MPD de CLC. Esta fiscalización tiene un componente periódico, esto es, un proceso de auditoría con carácter anual, y una auditoría esporádica, a raíz del acontecimiento de alguna situación que haga recomendable su revisión, con las finalidades de corregir eventuales fallas que hubieren permitido la ocurrencia de un evento de riesgo, o de hacer los ajustes necesarios por cambios en las condiciones internas o externas. El MPD incluye instancias de capacitación para fortalecer la cultura ética de la compañía, mediante actividades E-Learning para toda

la organización, con un registro de los participantes. En esta instancia se abordan los principales elementos del modelo y se refuerzan políticas, procedimientos y controles implementados para la gestión de riesgos.

Se pone especial atención en la investigación de las denuncias o alertas recibidas a través del Canal de Denuncias, para determinar si ellas exigen revisiones que se presentan semestralmente al Directorio de algún aspecto del modelo. El Canal de Denuncias tiene por objetivo que cualquier persona pueda reportar situaciones contrarias a la ética o la legalidad, que detecten en el desarrollo de sus actividades y que se vinculen con el incumplimiento del MPD u otros temas reñidos con los principios de CLC. Al Canal de Denuncias se accede a través de la Intranet, el sitio internet [denunciasclc.lineaseticas.com](http://denunciasclc.lineaseticas.com), o en el teléfono 800-104-956, facultando a cada persona para hacerlo de manera anónima o identificándose.

En relación con la manera en que CLC se ocupa y aborda los intereses de sus principales stakeholders, dicha información se despliega en el acápite 3.7 de este capítulo, y en el 6.3 del capítulo 6, de esta Memoria Anual.

### 3.1.2. Investigación, desarrollo e innovación

Clínica Las Condes está comprometida con la excelencia e innovación en la entrega de cuidados de la salud, enfocada en nuestros pacientes. Con el fin de ser líderes en la implementación de nuevas tecnologías y de la difusión del conocimiento médico, la Dirección Académica de CLC promueve y apoya las actividades de Investigación, Desarrollo e innovación (I+D+i) por parte de profesionales de todas las áreas.

Esta actividad está principalmente concentrada en dos áreas: la Subdirección de Investigación (SDI) y el Centro de Innovación en Salud (CIS). En ambas unidades se cuenta con personal altamente capacitado, con dedicación exclusiva a la promoción de actividades de I+D+i, ya sea de manera interna o potenciando ideas que provienen de distintos profesionales de la salud de CLC y en colaboración con otras instituciones.

Las actividades de la Dirección Académica también incluyen la formación de estudiantes de pre y postgrado mediante convenios con Universidades nacionales, además de mejorar las capacidades de nuestro equipo de trabajo mediante la formación interna y la difusión de nuestro quehacer asistencial y científico a través la participación en charlas, cursos y congresos de nuestros profesionales y de la publicación a través de la Revista Médica de Clínica Las Condes.

#### Subdirección De Investigación

En la SDI, trabajan cuatro profesionales responsables de fomentar el desarrollo de proyectos de investigación liderados por profesionales de distintas áreas de CLC, facilitando la gestión, implementación y ejecución de proyectos internos o en colaboración con otras entidades, con el fin

de generar conocimiento, difundirlo y de esta manera, mejorar la calidad de la atención de los pacientes.

El proceso de implementación de nuevos proyectos de investigación comienza con un proceso único de evaluación y aprobación en la Dirección Académica, el que es respaldado por la administración.

El 2023, la SDI recibió 47 proyectos para su evaluación, los cuales fueron revisados junto a los autores para su presentación a Comité de Ética.

A través de la SDI, la Dirección Académica apoya la investigación mediante el financiamiento anual de proyectos internos (PIDA) por un monto que este año ascendió a 25 millones de pesos, mediante la convocatoria abierta a los profesionales de CLC. Este año se presentaron 11 proyectos, de los que 5 fueron adjudicados: 1 en neurología adulto, 2 en radiología, 1 en coloproctología y 1 en hemato-oncología.

Además, destina recursos para la difusión de los resultados de la investigación, mediante el apoyo a la publicación de trabajos científicos y sus presentaciones a congresos.

La actividad de investigación se vió reflejada en la productividad de artículos científicos, ya que se publicaron 87 artículos el año 2023 donde participaron investigadores de CLC, de los cuales 25 fueron sus autores principal o correspondiente.

Además del apoyo a los investigadores, la SDI cuenta con una Unidad de Estudios Clínicos, encargada de la relación con la industria y la gestión de estos proyectos, que, involucran a todas las áreas clínicas. El 2023 se abrió por primera un estudio clínico oncológico en CLC. En total, el 2023 se abrieron 2 estudios, hay 7 en fase de apertura (2 broncopulmonar, 3 hemato-oncológica, 1 oncológico, 1 oftalmología).

Además, se dieron por finalizados 3 estudios.

La SDI también cuenta con un laboratorio de biología Molecular y Celular, destinado exclusivamente a la investigación, completamente equipado para el desarrollo de proyectos de ciencia básico-aplicada.

Como otra herramienta fundamental para fomentar la investigación en CLC, la DA cuenta con una Biblioteca Biomédica cuya misión es apoyar la gestión académica de CLC en las áreas de Investigación y Docencia, administrando los recursos de información de manera eficiente, poniéndolos a disposición de los usuarios, de acuerdo con sus objetivos y los de la institución. Con este fin, cuenta con una colección electrónica de más de 1600 títulos de revista, 2000 libros, bases de datos, Colección Ovid Wolters Kluwer, Clinical Key, Jama Collection, además de enlace directo a más de 2000 títulos de revistas de acceso abierto y bases de datos biomédicas. Se mantiene una colección impresa de 600 textos de medicina.

La biblioteca apoya a investigadores mediante los servicios de búsqueda bibliográfica, obtención de documentos, estaciones de trabajo y sala de lectura, registro y difusión de la producción científica de CLC y capacitaciones. En este último sentido, el 2023, en conjunto con la SDI se dictó el curso: “Redacción científica” organizado en conjunto con Elsevier. Además, se realizaron varias versiones del taller “uso de los recursos electrónicos y búsqueda eficiente de evidencia a profesionales de la salud” en el marco de la formación continua y el taller de Scopus para investigadores organizado con la Dirección del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Finis Terrae.

## Centro De Innovación En Salud (CIS)

El Centro de Innovación tiene como propósito co-construir con los profesionales y trabajadores de la salud, un ecosistema innovador centrado en los pacientes. Esto se traduce en optimización de procesos, creación de productos y servicios que, utilizando diversas tecnologías, agregan valor y calidad a la salud de los pacientes y sus familias, así como también hacen más eficiente y grato el trabajo de todo nuestro personal.

El CIS facilita y promueve soluciones y aplicaciones que acerquen la Clínica a los pacientes y usará para este efecto, diversas plataformas tecnológicas orientadas a la introducción oportuna de soluciones innovadoras, personalizadas y cuidadosamente evaluadas. Por ejemplo, el uso de herramientas de Inteligencia Artificial (IA) y *Deep Learning*, permitirá mejoras significativas en las etapas de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de nuestros pacientes. Es en este contexto que contamos con una Unidad de Ciencia de Datos Clínicos, cuyo principal objetivo es realizar el enlace entre las necesidades clínicas de análisis de datos para la exploración de posibles modelos predictivos que apoyen a las distintas unidades y servicios en mejorar sus diagnósticos y tratamientos.

Para seguir promoviendo y despertando el interés por la innovación en la clínica, se realizó la segunda semana de la innovación, ciencia y tecnología; enfocada en dar a conocer nuestros actuales proyectos al personal de salud.

Durante el año 2023 el CIS realizó 197 contactos (reuniones / eventos) de 15 áreas de la clínica tanto asistenciales como administrativas, para evaluar y apoyar iniciativas y posibles soluciones para el beneficio de los pacientes. Las áreas más activas, con más del 51% de los contactos, fueron: Experiencia de Pacientes, Servicio de Urgencia, Centro del Cáncer y Traumatología. En conjunto, se realizaron las siguientes iniciativas:

- Sistema de derivación de felicitaciones de pacientes a hospitalizados por e-mail
- Modelo predictivo de dolor anterior patelofemoral post quirúrgico
- Maqueta de algoritmos de manejo de pacientes pediátricos en urgencias
- Maqueta de aplicación de agenda para pacientes oncológicos
- Sistema de control de préstamos de bombas CADD
- Modelamiento de contorno volumétrico para reconstrucción mamaria
- Diseño de un espaciador conjuntival activo para pacientes de oftalmología



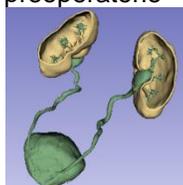
Reconstrucción de  
mandíbula



Modelo mandibular  
preoperatorio



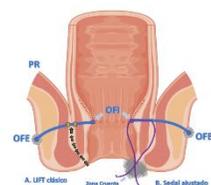
Árbol Bronquial  
segmentado



Cálculos renales



Espaciador  
conjuntival activo



Ilustraciones  
didácticas para  
artículos médicos



Aneurisma  
Realidad Virtual

en Aneurisma  
segmentado



Dentro del marco de la alianza con la UFT, el CIS contó con la colaboración de 7 estudiantes de la facultad de ingeniería en el desarrollo de proyectos de modelamiento en 3D y en aplicación de técnicas de IA para reconocimiento de imágenes y de ciencia de datos, obteniendo significativos avances.

Otra actividad relevante es el diseño e impresión de modelos 3D obtenidos a partir de imágenes de escáner y/o resonancias magnéticas los cuales apoyan a nuestros profesionales en la planificación de intervenciones complejas. Algunos de ellos fueron impresos y otros sólo modelados para visualizarlos mediante lentes de realidad virtual. Durante este año se logró diseñar los siguientes modelos: Tumor ano rectal, Mandíbula espejada, Cálculos renales, Aneurismas vasculares, Modelo de sistema auditivo óseo.

En el CIS también se crearon modelos 3D para capacitaciones internas, como la construcción de modelos impresos de laringe para cursos de manejo de vía aérea. La experiencia adquirida permitió colaborar con la generación de ilustraciones de alta calidad para artículo en prensa sobre técnicas de reparación de fístula ano rectal.

## Revista Médica Clínica Las Condes

Como parte de las estrategias de difusión médica, científica y formación continua, de CLC, la Revista Médica Clínica Las Condes (RMCLC) es un referente regional en revistas médicas en español, contando, actualmente, con lectores en cinco continentes a través de las plataformas de Elsevier y Science Direct.

Este año se marcó un hito en la RMCLC, al cumplir, en diciembre, 35 años de publicación ininterrumpida.

Durante el 2023 se publicaron seis números con 54 artículos dedicados a los temas de Mujer y Embarazo, Actualizaciones en Dermatología, Facetas de la Medicina, Avances en Cirugía Maxilofacial, Actualizaciones en Oftalmología y 35 años de RMCLC. En su elaboración participaron 214 autores, nacionales e internacionales, y más de 120 revisores pares.

Durante este año, se trabajó arduamente en mejorar parámetros de evaluación global de la Revista: se aumentó la distribución geográfica del Comité Asesor, destacando la paridad de género del Comité Editorial, se disminuyeron los tiempos de manejo de manuscritos y se incrementó la tasa de rechazo, producto del riguroso proceso de revisión por pares expertos.

Dicha gestión permitió lograr el hito más importante del año, la incorporación de la RMCLC en *Scopus*, la base de datos más

grande de *abstracts* y artículos con revisión de pares. La aceptación a esta prestigiosa base de datos ocurre tras un proceso de evaluación rigurosa por parte del *Scopus Content Selection and Advisory Board*, un comité independiente de expertos, y constituye una confirmación significativa de la calidad de la Revista. Debutando con un *score* de 0,5, RMCLC también recibió en el 2023 su primer factor de impacto (JIF *Journal Impact Factor*), el índice de impacto bibliométrico más reconocido. El JIF, que se publica en el *Journal Citation Reports* anual, permite comparar la presencia e influencia que tiene una revista dentro de su campo en particular, al reflejar la probabilidad de que un artículo publicado en la revista sea citado. La incorporación en *Scopus* y contar con JIF, aumenta la visibilidad y el atractivo de la RMCLC para potenciales autores, lo que se ha traducido en un aumento significativo de manuscritos sometidos para ser considerados para su publicación.



Las portadas del 2023 fueron:

# REVISTA MÉDICA

CLÍNICA LAS CONDES / VOL. 34 Nº 4 / MAYO-JUNIO 2023

E-ISSN: 2531-0186/ ISSN: 0716-8640

## TEMA CENTRAL: DISTINTAS FACETAS DE LA MEDICINA

- Evaluación de marker-based optical coherence tomography findings in diabetic macular edema treated with intravitreal ranibizumab therapy
- Efectos del declote oral en síndrome de distrés respiratorio agudo secundario a COVID-19: Experiencia en un hospital de alta complejidad
- Evaluación de la percepción de los participantes de un programa de entrenamiento con simulación in situ en un Centro de Pacientes Críticos Adultos
- Tendencias de la memoria por Diabetes Mellitus en Chile (1990-2008)
- Mecanismos de acción de los probióticos en la inhibición de microorganismos patógenos
- Tratamiento sistémico actual para cáncer de mama avanzado: hormona-dependiente
- Con números de emergencias en Chile: desarrollo histórico y contexto en salud

### Caso clínico

- Alteraciones extremas del sodio durante el periodo neonatal: presentación de dos casos
- Signo de la galleta Oreoth: revisión de la anatomía de un signo clásico radiológico a través de un caso clínico

### Comentario portada

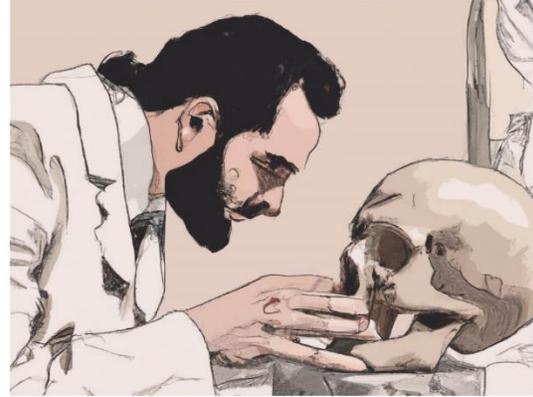
- Medicine - Gustav Klimt



# REVISTA MÉDICA

CLÍNICA LAS CONDES / VOL. 34 Nº 4 / JULIO-AGOSTO 2023

E-ISSN: 2531-0186/ ISSN: 0716-8640



## TEMA CENTRAL: AVANCES EN CIRUGÍA MAXILOFACIAL

- Artroscopia de la articulación temporomandibular
- Cirugía ortognática mínimamente invasiva
- Diferencias en epidemiología del trauma maxilofacial durante la pandemia COVID-19: estudio descriptivo retrospectivo observacional del servicio lingual

### Casos clínicos

- Injertos nerviosos en la reconstrucción microquirúrgica del nervio lingual
- Reconstrucción maxilofacial pediátrica, a propósito de un caso

### OTROS TEMAS

#### Casos Clínicos

- La Grand Mort: la triada, o más bien orgía, de Virchow que acabó en muerte
- Endometriosis de la pared abdominal: a propósito de un caso raro
- Sub-capsular hepatic biliary leak, detected in 8kDa scan. A case report

### Comentario portada

- El arte de la cirugía maxilofacial. Imagen generada por inteligencia artificial.



# REVISTA MÉDICA

CLÍNICA LAS CONDES / VOL. 34 Nº 1 / ENERO-FEBRERO 2023

E-ISSN: 2531-0186/ ISSN: 0716-8640

## TEMA CENTRAL: MUJER Y EMBARAZO

- Diabetes mellitus in utero en fetal liver circulation, and new diagnostic options
- Generando evidencia clínica para una innovación en salud materno y neonatal: el dispositivo Infobio OdooAssist™ para parto vaginal asistido
- Generating the clinical evidence for an innovation in maternal and newborn health: the OdooAssist™ inflatable device for assisted vaginal birth
- Mortalidad materna extremadamente grave: un caso clave para reducir la muerte materna
- Hipertensión y embarazo: revisión de literatura
- Diagnóstico de cardiopatías congénitas: ecografía de cribado, ecocardiografía fetal y medicina de precisión
- Muerte fetal: acciones en el estudio diagnóstico
- Nacimientos en Chile ¿Cuál ha sido el impacto de la última ola de madres migrantes?
- Aumento de mortalidad materna y de perinatológica durante la pandemia de COVID-19 en Chile
- Infección congénita por citomegalovirus: nuevos desafíos en la práctica clínica

### Otros temas

- Inteligencia artificial al servicio de la medicina del futuro
- Efectos de una rutina de ejercicios de resistencia aplicada a pacientes con enfermedad renal crónica durante la hemodiálisis

### Comentario portada

- Marc Chagall, 'La Femme Cochet'



# REVISTA MÉDICA

CLÍNICA LAS CONDES / VOL. 34 Nº 2 / MARZO-ABRIL 2023

E-ISSN: 2531-0186/ ISSN: 0716-8640



## TEMA CENTRAL: ACTUALIZACIONES EN DERMATOLOGÍA

- Uso de lidocaína en neuropatía localizada de fibras finas asociada a líquen simple crónico
- Enfrentamiento del paciente con melasma: actualizaciones en tratamiento
- Patrones de contracción predominantes en el tercio superior facial en pacientes chilenos
- Manejo quirúrgico de la hipopigmentación crónica postquemadura. Revisión sistemática
- Aplicaciones frecuentes de la ecotomografía Doppler color en dermatología que permiten ayudar al diagnóstico y manejo
- Estudio de la expresión de receptores de andrógenos, estrógenos y progesterona mediante inmunohistoquímica en pacientes con alopecia frontal fibrosante
- Cicatrices de quemaduras y la utilidad de la terapia láser en su manejo

### Casos Clínicos

- Onicomicosis por Scopariopsis brevicaulis, a propósito de un caso
- Manejo integral de cicatriz queloides en base a su grado de activación, a propósito de un caso
- Carcinoma epinoquelar originado de un quiste de inclusión epidérmica: reporte de un caso y revisión de la literatura

### Comentario portada

- El nacimiento de Venus



# REVISTA MÉDICA

CLÍNICA LAS CONDES / VOL. 34 Nº 5 / SEPTIEMBRE-OCTUBRE 2023

E-ISSN: 2531-0186 / ISSN: 0716-8640

## TEMA CENTRAL: ACTUALIZACIONES EN OFTALMOLOGÍA

- Síndrome visual informático: manejo actual basado en la evidencia
- Meningiomas orbitarios, ¿sabemos de ellos?
- Opacidades vítreas sintomáticas.
- Tratamiento actual de la degeneración macular asociada a la edad
- Cirugía de cataratas hoy: una actualización
- Lentes intraoculares en cirugía de cataratas en Chile: una revisión actualizada
- Uniforma intraocular primario: características clínicas, diagnóstico y tratamiento

## OTROS TEMAS

### Casos clínicos

- Tuberculosis diseminada. Presentación de un caso
- Uso de impresión 3D en planificación preoperatoria de osteotomía por coacción metabólica: reporte de un caso

### Comentario portada

\*"Esta es mi banda, son mis hermanos. Sin ellos no soy nada" Totoy Zamudio



# REVISTA MÉDICA

CLÍNICA LAS CONDES / VOL. 34 Nº 6 / NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2023

E-ISSN: 2531-0186 / ISSN: 0716-8640



## Editorial

35 años de Revista Médica Clínica Las Condes

## Revisión

- Auto-estigma y estigma por búsqueda de ayuda relacionada con la salud mental en estudiantes y profesionales de la salud: una revisión de la literatura.
- Estimulación cerebral profunda como tratamiento de la agresividad refractaria: una revisión bibliográfica

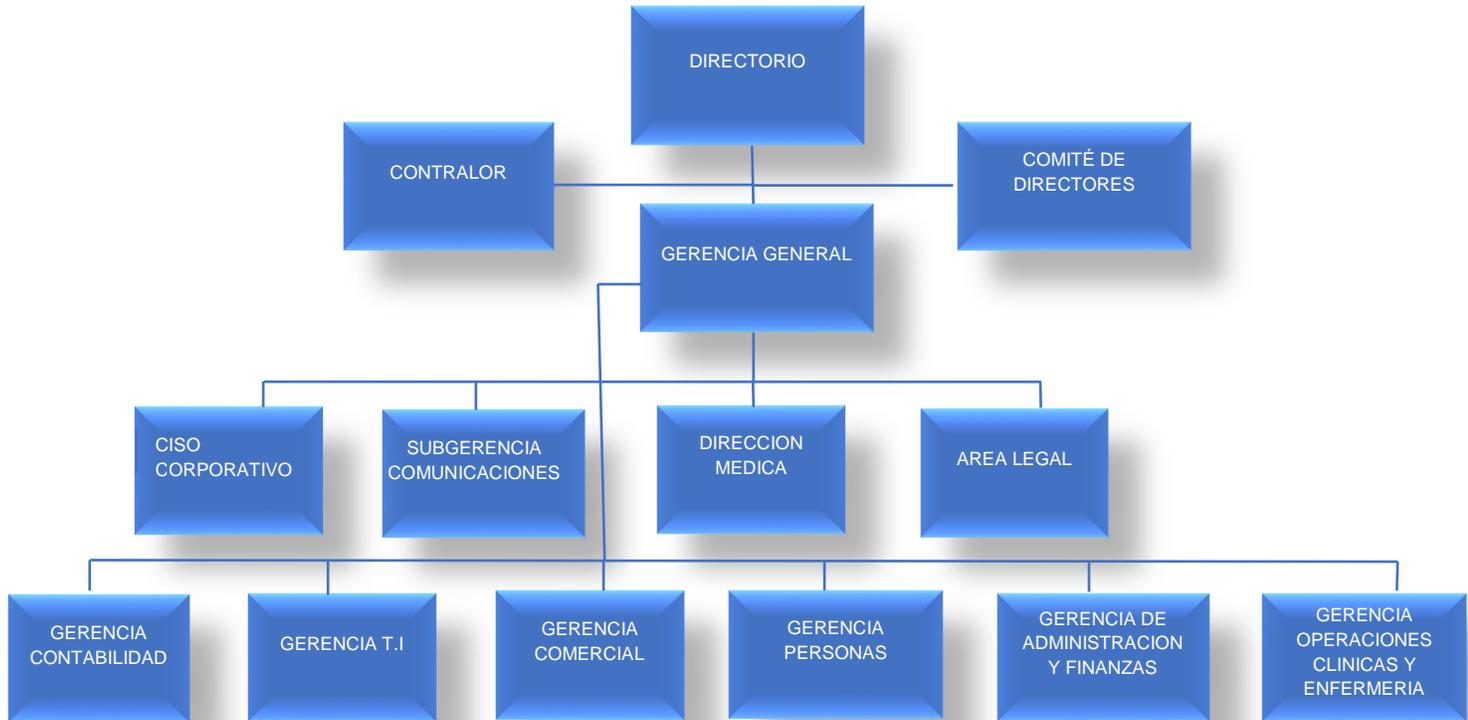
## Artículo especial

- Unexpected discoveries: Uncovering incidental tumors in simple nephrectomy specimens

## Casos clínicos

- Fístula yeyuno-colónica por linfoma mesentérico: una causa inusual de diarrea
- Probable coinfección de enfermedad por hantavirus variante Andes y Legionella en un paciente crítico: primera descripción en la literatura de un caso y revisión de la literatura.
- Actinomicosis pélvica, relevancia en la sospecha diagnóstica y seguimiento clínico: reporte de un caso
- Mucocela apendicular: a propósito de un caso

### 3.1.3. Estructura organizacional 2023



## 3.2. Directorio

### 3.2.1. Identificación de los Directores

Al 31 de diciembre de 2023, el Directorio de Clínica Las Condes S.A. está conformado por las siguientes personas

Integrantes Directorio	Experiencia, conocimientos y habilidades
<p><b>Alejandro Alfonso Gil Gómez</b> 5.054.638-1 Empresario Fecha de nombramiento: 05-12-2019 Presidente del Directorio Titular No independiente</p>	<p>Empresario por más de 50 años. Director de sociedades anónimas abiertas hace más de 12 años, entre ellas, ENAEX S.A, Sociedad Hipódromo de Chile S.A., y Clínica Las Condes S.A.</p>
<p><b>Paola Bruzzone Goldsmith</b> 9.948.298-2 Abogada Fecha de nombramiento: 05-12-2019 Vicepresidenta del Directorio Titular No independiente</p>	<p>Abogada de la Universidad de Chile. Es socia de Bruzzone y González Abogados. Formó parte de Lewin y Cía. como asociada, luego socia, y posteriormente asumió la Gerencia Legal Corporativa de S.A.C.I. Falabella; además, ingresó como socia Líder de EY Law para Chile. Dentro de su trayectoria destacan sus habilidades negociadoras y expertise en materias de gobiernos corporativos y retail. Es miembro titular del Círculo Legal de Icare y actualmente es Directora de Clínica Las Condes S.A., Zofri S.A. y de la Fundación "Quien Cuenta Eres Tú".</p>
<p><b>Juan Enrique Coeymans Zabala</b> 13.830.780-8 Abogado Fecha de nombramiento: 19-10-2021 Director Titular Independiente</p>	<p>Abogado egresado de la Pontificia Universidad Católica de Chile, además es profesor de Derecho Económico y del Magíster en Derecho, así como también del Diplomado en Libre Competencia en la misma casa de estudio. Cuenta con Master en Leyes de Columbia University, en New York. Es socio de Coeymans, Edwards, Poblete y Dittborn Abogados, a cargo del área de litigios y arbitrajes, civiles y comerciales y mercados regulados. Fue árbitro del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago y ha sido abogado asociado de estudios jurídicos.</p>
<p><b>Christian Traeger Gimeno</b> 16.014.874-8 Ingeniero Comercial Fecha de nombramiento: 28-04-2020 Director Titular Independiente</p>	<p>Ingeniero Comercial. Cuenta con diplomado en Hotelería y Magíster en Recursos Humanos. Experiencia laboral como gerente general de importantes family office donde tiene la misión de dirigir, gestionar, controlar y administrar los nuevos proyectos que se desarrollen en el rubro inmobiliario, agrícola y hotelero.</p>
<p><b>Marco Arancibia Contreras</b> 5.248.033-7 Ingeniero Naval Mecánico Fecha de nombramiento: 19-10-2021 Director Titular Independiente</p>	<p>Ingeniero Naval Mecánico. Cuenta con más de 30 años de experiencia en diferentes cargos ocupados durante el desarrollo, ejecución, materialización y operación de proyectos de envergadura en el sector eléctrico chileno y extranjero. Dentro de su trayectoria, destaca haber formado parte de proyectos en Centrales Termoeléctricas y Sistemas de Transmisión Eléctrica del Grupo Gener S.A., Codelco Chile y Proyersa Ltda.</p>

Integrantes Directorio	Experiencia y conocimientos y habilidades
<p><b>Emilio De Ioannes Becker</b> 15.339.297-8 Abogado Fecha de nombramiento: 19-10-2021 Director Titular No Independiente</p>	<p>Abogado egresado de la Pontificia Universidad Católica de Chile, cuenta con Diplomado en Gobiernos Corporativos en la misma casa de estudios. Actualmente, es fiscal del Grupo Auguri y director de la empresa Biosonda S.A., así como de la Fundación Ciencia y Tecnología para el Desarrollo. Su experiencia abarca la participación en varios estudios jurídicos.</p>
<p><b>Carlos Lizana Siri</b> 5.571.243-3 Médico Cirujano Fecha de nombramiento: 16-06-2020 Fecha de cesación: 26-11-2023 Director Titular No independiente</p>	<p>Médico con especialidad en Cirugía General, egresado de la Universidad de Chile y profesor asociado de cirugía de la misma casa de estudio. Fue asistente extranjero de Cirugía General y Digestiva de la Universidad de París. En su trayectoria, como cirujano general y digestivo, ha formado parte del cuerpo médico del Hospital Clínico de la Universidad de Chile y de Clínica Las Condes. Es miembro fundador de Clínica Las Condes y estuvo a cargo del servicio de urgencia y del departamento de cirugía de la misma institución. Es miembro del Capítulo Chileno del Colegio Americano de Cirujanos y past president.</p>
<p><b>Juan Gamper Ringler</b> 4.213.945-9 Oficial de Marina Mercante Fecha de nombramiento: 26-04-2021 Director Titular Independiente</p>	<p>Oficial de Marina Mercante, egresado de la Escuela Naval Arturo Prat y posterior ascenso a Oficial de Reserva Naval con grado de Capitán de Fragata, con larga trayectoria en el rubro marítimo y portuario. Es socio mayoritario, CEO y Senior Surveyor de la firma Neptun Marine Surveys Ltda.; es Presidente del Directorio de Nautilus y su trabajo se ha enfocado en el servicio de asesoría marítima comercial en puertos del litoral chileno.</p>
<p><b>Renata Harasic Gil</b> 10.729.243-8 Ingeniera Comercial Fecha de nombramiento: 28-04-2020 Directora Titular No Independiente</p>	<p>Ingeniera Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile; cuenta con Diplomado en Análisis de Estados Financieros y programa de gobierno corporativo en la misma casa de estudio. Es Directora de Clínica Las Condes S.A y Seguros CLC, y también socia en Rancho Inversiones Ltda. Se ha desempeñado en diferentes empresas como consultora, asesora y ha liderado áreas de ventas y marketing.</p>

### 3.2.2. Remuneración del Directorio

En la Junta Ordinaria de Accionistas de la Compañía celebrada el 25 de abril de 2023, los accionistas aprobaron las siguientes remuneraciones de los directores de la Compañía, miembros del comité y los gastos de los mismos para el ejercicio comercial del año 2023:

El presidente del Directorio percibe una remuneración de UF 350.

Cada integrante del Directorio percibe una remuneración de UF 80, la inasistencia de un director a una sesión de Directorio durante el mes respectivo, reducirá su dieta a UF 40 mensuales.

Para los Directores miembros del Comité de Directores su remuneración es de UF 104, por cada una de las 4 sesiones anuales del Comité que tengan por objeto la revisión de los estados financieros de la sociedad. En caso de inasistencia de un miembro del Comité a alguna de las 4 sesiones antes referidas, reducirá su dieta a UF 52 respecto de la sesión a la cual no asistió. Por lo mismo, el resto de las sesiones extraordinarias celebradas por el Comité tendrán carácter gratuito.

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 las remuneraciones del Directorio son las siguientes:

Nombre del Director	Cargo	2023		
		Directorio Fijo \$	Comité Directores Fijo \$	Total, Remuneraciones \$
Alejandro Alfonso Gil Gómez	Presidente	151.265.723	-	151.265.723
Paola Bruzzzone Goldsmith	Vicepresidenta	34.575.024	-	34.575.024
Renata Harasic Gil	Director	34.575.024	-	34.575.024
Christian Traeger Gimeno	Director	34.575.024	15.006.770	49.581.794
Juan Enrique Coeymans Zabala	Director	34.575.024	15.006.770	49.581.794
Marco Arancibia Contreras	Director	34.575.024	15.006.770	49.581.794
Carlos Lizana Siri	Director	28.715.869	-	28.715.869
Emilio De Ioannes Becker	Director	34.575.024	-	34.575.024
Juan Gamper Ringler	Director	34.575.024	-	34.575.024
<b>TOTAL</b>		<b>422.006.760</b>	<b>45.020.310</b>	<b>467.027.070</b>

Nombre del Director	Cargo	2022		
		Directorio Fijo \$	Comité Directores Fijo \$	Total, Remuneraciones \$
Alejandro Alfonso Gil Gómez	Presidente	139.277.005	-	139.277.005
Paola Bruzzone Goldsmith	Vicepresidenta	31.834.744	-	31.834.744
Renata Harasic Gil	Director	31.834.744	-	31.834.744
Christian Traeger Gimeno	Director	31.834.744	18.083.631	49.918.375
Juan Enrique Coeymans Zabala	Director	31.834.744	18.083.631	49.918.375
Marco Arancibia Contreras	Director	31.834.744	18.083.631	49.918.375
Carlos Lizana Siri	Director	31.834.744	-	31.834.744
Emilio De Ioannes Becker	Director	31.834.744	-	31.834.744
Juan Gamper Ringler	Director	31.834.744	-	31.834.744
<b>TOTAL</b>		<b>393.954.957</b>	<b>54.250.893</b>	<b>448.205.850</b>

Los accionistas también aprobaron un presupuesto de gastos de funcionamiento del Comité de Directores equivalente a UF 1.248.

### 3.2.3. Política de contratación de asesores por parte del Directorio

Cualquier servicio prestado por los auditores que no esté específicamente incluido dentro del alcance de la auditoría debe ser previamente aprobado por el Directorio, antes de su realización.

En cuanto a una política de contratación de asesores expertos en materias contables, tributarias, financieras y legales, el Directorio, en acuerdo, elige a los expertos de acuerdo con los temas: estudios de abogados, empresas de auditorías, clasificadoras de riesgo y certificadoras.

El Comité de Directores lidera el proceso de selección de auditores externos, invitando a las firmas a participar. Tras el análisis de los equipos de trabajo propuesto, credenciales de los auditores, experiencia en empresas del giro, sanciones de los últimos años y valor económico de las propuestas, se presentan al Directorio para que luego sea éste el que tome la determinación. Se realiza el mismo proceso para la designación de las clasificadoras de riesgo.

Durante el año 2023, el Directorio contrató las siguientes asesorías

Entidad	Tipo de Servicio	Monto
EY Servicios Profesionales de Auditoría	1. Procedimientos acordados relativos a las notas de crédito registradas a nombre de las Isapres por el período 1 de junio de 2017 al 30 de junio de 2023.	UF 9.200
	2. Procedimientos acordados relativos a la forma de calculo de descuento por volumen establecidos en ciertos acuerdos contractuales entre Clínica Las Condes S.A. y otros e Isapre Banmédica S.A. e Isapre Vida Tres S.A.	UF 500
Servicios de Asesoría Legales AJS	Asesorías Jurídicas /Asesorías al Directorio	UF 80 Mensuales

### 3.2.3. Inducción de Nuevos Integrantes del Directorio

Clínica Las Condes implementó un procedimiento para el proceso de inducción de los nuevos directores, en el que se establece que el Gerente General debe proporcionar la siguiente información a los nuevos directores:

- Organigrama de la Compañía.
- Última memoria de la Compañía.
- Estados Financieros anuales de los últimos dos años.
- Presupuesto anual.
- Mapa de riesgos de la Compañía.
- Resumen del marco legal referido a la responsabilidad de los directores conforme a la legislación vigente aplicable, incluyendo ejemplos de fallos, sanciones o pronunciamientos relevantes del último año.
- Información sobre los estatutos sociales de Clínica Las Condes S.A.
- Información relevante sobre las sociedades filiales de Clínica Las Condes S.A.
- Modelo de Prevención de Delitos (MPD).
- Cualquier otra política o procedimiento adoptado por la Compañía que estime sea de interés del nuevo Director para el ejercicio de sus funciones.

Adicionalmente, el Gerente General entregará al nuevo director los formularios y declaraciones exigidos por la autoridad y otros requeridos por Clínica Las Condes S.A., quien deberá completarlos y devolverlos debidamente firmados, en el plazo establecido en la ley o en aquel que Clínica Las Condes S.A. le indique.

Entre los formularios y declaraciones que deberán ser entregados al nuevo Director se encuentran:

- Información de posiciones en valores en acciones emitidas por Clínica Las Condes S.A. y de las sociedades del Grupo Empresarial al que pertenece Clínica Las Condes S.A. (Art. 17, Ley 18.045).
- Información de posiciones en valores en acciones emitidas por competidores, proveedores y clientes de Clínica Las Condes S.A. (Art. 18, Ley 18.045).
- Declaración de Conflicto de Interés para Directores (Modelo de Prevención de Delitos, Ley 20.393).

Los temas relevantes son abordados en la tabla de las reuniones del Directorio. En tanto, los auditores externos se reúnen trimestralmente, para tratar temas de control interno y EEFF.

El Contralor participa semestralmente para abordar temas del Modelo de Prevención de Delitos y según requerimiento del Directorio o de las áreas de Gestión de Riesgo, Auditoría, Modelo de Prevención de Delitos, y encargados del cumplimiento normativo del Gobierno Corporativo.

Los asuntos relacionados con las materias ambientales y sociales, en especial respecto al cambio climático, por ahora no han sido incluidos en el proceso de adopción de decisiones estratégicas, planes de negocios o presupuestarios del Directorio.

En cuanto a las visitas a terreno, existe una participación activa de los ejecutivos (Directores y Gerentes) de CLC, quienes permanentemente concurren a las distintas instalaciones y dependencias de CLC, para conocer el estado y funcionamiento de ellas.

### 3.2.4. Evaluación del Directorio

Durante 2023, no se ha realizado una evaluación colectiva y/o individual de los miembros del Directorio, ni de sus Comités.

### 3.2.5. Reuniones del Directorio

Las reuniones ordinarias que realiza el Directorio de CLC son mensuales, con una duración de, al menos, una hora. A dichas reuniones los Directores pueden asistir de manera presencial o remota, y la citación se hace con una anticipación mínima de 24 horas.

Asimismo, el Directorio se reúne según sea necesario, pero al menos dos veces al año, con la empresa de auditoría externa a cargo de auditar los Estados Financieros para revisar: (i) el programa de auditoría o programa anual; (ii) eventuales diferencias detectadas en la auditoría respecto de prácticas contables, sistemas administrativos y auditoría interna; (iii) eventuales deficiencias graves que se hubieran detectado y aquellas situaciones irregulares que por su naturaleza deban ser comunicadas a los organismos fiscalizadores correspondientes; (iv) los resultados del programa anual de auditoría; y (v) los posibles conflictos de interés que puedan existir en la relación con la empresa de auditoría o su

personal, tanto por la prestación de otros servicios a la Sociedad o a las empresas de su grupo empresarial, como por otras situaciones.

### 3.2.6. Continuidad operacional

En relación a si el Directorio contempla expresamente el cambio, en el caso que fuere pertinente, de su forma de organización interna y funcionamiento ante situaciones de contingencia, no hay un plan explícito de continuidad operacional desarrollado a la fecha.

### 3.2.7. Diversidad del Directorio

Directores	Genero		Antigüedad en el cargo en años	Edad
	Hombre	Mujer		
Alejandro Alfonso Gil Gómez	●		Entre 3 y 6 años	Más de 70 años
Paola Bruzzone Goldsmith		●	Entre 3 y 6 años	Entre 51 y 60 años
Christian Traeger Gimeno	●		Entre 3 y 6 años	Entre 30 y 40 años
Juan Enrique Coeymans Zabala	●		Menos de 3 años	Entre 41 y 50 años
Marco Arancibia Contreras	●		Menos de 3 años	Más de 70 años
Carlos Lizana Siri	●		Entre 3 y 6 años	Más de 70 años
Emilio De Ioannes Becker	●		Menos de 3 años	Entre 41 y 50 años
Juan Gamper Ringler	●		Menos de 3 años	Más de 70 años
Renata Harasic Gil		●	Entre 3 y 6 años	Entre 41 y 50 años

Todos nuestros directores son chilenos, todos titulares y ninguno se encuentra en situación de discapacidad

### 3.2.8. Brecha salarial en el Directorio

No existe brecha salarial dentro del máximo órgano de gobierno corporativo. Sin embargo, por su participación en el Comité de Directores, algunos directores generan una remuneración adicional.

### 3.3. Comités del Directorio

Al 31 de diciembre de 2023, Clínica Las Condes S.A. cuenta con un Comité de Directores de acuerdo con lo que dispone el artículo 50 bis de la Ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas.

El Comité de Directores de Clínica Las Condes S.A. fue elegido el día 2 de noviembre de 2021 y está constituido por los directores independientes: Christian Traeger Gimeno, Juan Enrique Coeymans Zabala y Marco Arancibia Contreras.

El Comité lo preside don Christian Traeger y actúa como secretario el abogado Héctor Zavala.

Dentro de sus funciones está la de examinar informes de auditores externos, balance y demás estados financieros presentados por la administración a los accionistas, y pronunciarse sobre éstos en forma previa a su presentación a los accionistas.

Desde abril del año 2022, el Comité tiene sesiones ordinarias trimestralmente para tratar las materias que le encomienda el artículo 50 bis de la Ley 18.046, y otras de interés general de la Compañía.

Dentro de las actividades desarrolladas el 2023, el comité examinó los estados financieros, las transacciones con empresas relacionadas (para evitar conflictos de interés) y la evaluación de las donaciones que realiza CLC. Además, evaluó y propuso al Directorio la aprobación y autorización de transacciones entre partes y alguna empresa relacionada.

#### Informe de gestión anual del comité

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 50 bis, inciso octavo, de la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, se informan las actividades que desarrolló el Comité durante el ejercicio anual que terminó el 31 de diciembre de 2023 y los gastos en que incurrió, incluidos los de sus asesores.

## Principales actividades del año

Las principales actividades desarrolladas por el Comité durante el ejercicio 2023 fueron las siguientes:

- Examen de los informes de los auditores externos, el balance y demás Estados Financieros de Clínica Las Condes S.A, del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2023.
- Propuesta al Directorio de los auditores externos y clasificadores de riesgo para el ejercicio 2023.
- Examen de los informes de los auditores externos, el balance y demás Estados Financieros de Clínica Las Condes S.A. elaborados trimestralmente.
- Examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los Gerentes de la Sociedad.

## Presupuesto y gastos del comité de directores

En la Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 25 de abril de 2023, se fijó para el Comité de Directores un presupuesto anual de 1.248 Unidades de Fomento. Durante el 2023 el Comité de Directores de la Sociedad no ha contratado asesorías o servicios.

## Políticas de contratación de asesorías

Durante el ejercicio, no se implementaron políticas de este tipo, ni se incurrió en gastos por parte del Comité de Directores.

## Reportes al directorio

El Comité de Directores reporta trimestralmente al Directorio. Para la gestión 2023, no está declarada la periodicidad con la cual el comité se reúne con auditoría interna.

## 3.4. Ejecutivos principales

### Identificación de los ejecutivos principales

**Pablo Ortiz Díaz**

Gerente General (I)

RUT: 9.918.153-2

Fecha De Nombramiento: 24-08-2023

Profesión: Ingeniero Comercial

**Sergio Betancourt Cabrera**

Gerente De Operaciones Clínico

Rut: 15.744.788-2

Fecha De Nombramiento:30-11-2022

Profesión: Enfermero

**John Salvo Reyes**

Gerente Tecnologías de La  
Información

Rut: 16.548.262-K

Fecha De Nombramiento:01-12-2023

Profesión: Ingeniero Informático

**Luis Alberto Artus Contreras**

Gerente de Personas

RUT: 12.720.838-7

Fecha De Nombramiento: 05-07-2021

Profesión: Ingeniero Comercial

**Joaquin Herrera Walker**

Gerente De Administración Y  
Finanzas

Rut: 17.265.848-2

Fecha De Nombramiento:16-10-2023

Profesión: Ingeniero Civil Industrial

**Jorge Rufs Bellizzia**

Director Médico

Rut: 9.764.916-2

Fecha De Nombramiento:16-10-2023

Profesión: Médico Cirujano  
Especialista en Anestesiología

**Gustavo Delgado Vergara**

Contralor

Rut: 26.396.985-5

Fecha De Nombramiento:01-03-2022

Profesión: Contador Auditor

**Ricardo Moreno Moreno**

Gerente Contabilidad

Rut: 10.373.813-K

Fecha De Nombramiento:01-10-2023

Profesión: Contador Auditor

## Remuneración de los ejecutivos principales

Para los años 2023 y 2022, las remuneraciones totales recibidas por los ejecutivos principales son las siguientes:

Año	Cantidad de ejecutivos vigentes	Remuneración fija \$	Remuneración variable \$	Remuneración total \$
2023	8	1.613.365.194	-	1.613.365.194
2022	10	1.234.716.914	271.802.691	1.506.519.605

## Planes de compensación o beneficios

Respecto a planes de compensación o beneficios especiales establecidos para ejecutivos principales, CLC ha definido lo siguiente:

- Bono anual pactado en los contratos individuales de trabajo y se asocia a indicadores de resultados anuales positivos de la organización.
- En relación al Plan de Beneficios, los ejecutivos cuentan con seguro complementario de salud, bonificaciones médicas (reembolsos en atenciones en la clínica con topes en UF) y descuentos especiales en atenciones médicas.
- Bonos de vacaciones, aguinaldos y asignaciones de escolaridad, de acuerdo al mercado.

En cuanto al porcentaje de participación en la propiedad del emisor que posean cada uno de los ejecutivos principales y directores de la sociedad, directa e indirectamente, a través de sociedades que ellos controlen, al 31 de diciembre de 2023, no existen ejecutivos principales que poseen acciones de CLC.

### 3.5. Adhesión a códigos Nacionales e internacionales

El Código de Gobierno Corporativo formaliza las prácticas de gobernanza de Clínica Las Condes y sus filiales, basadas en estrictos estándares de ética, transparencia y compliance, pero no se adhiere a códigos de gobierno corporativo emanados de organismos públicos o privados, nacionales o extranjeros.

### 3.6. Gestión de riesgos

El Directorio y la alta administración de CLC analizan en forma permanente las políticas de administración de riesgos estratégicos y operacionales que pueden afectar a la empresa en el mediano y largo plazo, dado que, en el curso normal de sus negocios y actividades de financiamiento, Clínica Las Condes está expuesta a diversos riesgos.

En ese ámbito, CLC cuenta con una matriz de riesgos basada en el estándar COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), donde se considera el levantamiento de riesgos por proceso de negocio, además de identificar los riesgos estratégicos, de liquidez, de cumplimiento y financieros.

El levantamiento de los riesgos es un proceso anual que se desarrolla mediante reuniones y cuestionarios sobre riesgos inherentes y residuales que deben ser evaluados y respondidos por los ejecutivos de la administración. El resultado de estos

cuestionarios conforma la matriz de riesgo que se reporta al Directorio.

Si bien no está definida una unidad de Gestión de Riesgos específicamente encargada de la detección, cuantificación, monitoreo y comunicación de riesgos, el área de Contraloría asume la tarea de verificar la efectividad y cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles. Además, CLC cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos (mencionado anteriormente) y con un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, que se actualiza en forma periódica.

La matriz de riesgo de Clínica Las Condes no considera aún, específicamente, el riesgo de cambio climático; sin embargo, para los riesgos mencionados sí existe la evaluación de probabilidad e impacto. Tampoco se ha definido un Código de Ética o de Conducta o documento equivalente que determine los principios que deben guiar el actuar del personal y del Directorio (con excepción del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad), ni un programa de divulgación de información y capacitación amplio y permanente para el personal respecto de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados para la gestión de riesgos, con la salvedad de materias relacionadas con seguridad de la información (ver más adelante). No obstante, el área de Contraloría vela por el cumplimiento de las materias de gestión de riesgos de la compañía. Cabe recordar que también existe un canal abierto de denuncias, citado al comienzo de este capítulo (3.1 Marco de Gobernanza).

El aumento de los casos de ataques cibernéticos y la delincuencia informática en el mundo, representan un riesgo potencial para la seguridad de los sistemas de tecnología de la información, incluidos los sistemas de CLC, los de proveedores de servicios, como también la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos almacenados en dichos sistemas, algunos de los cuales dependen de servicios prestados por terceros.

De materializarse estos riesgos, pueden tener un impacto significativo en la continuidad de las operaciones, generando paralizaciones, junto con afectar la capacidad de cumplir con las necesidades de los pacientes y la reputación de CLC. Además, pueden forzar desembolsos no programados en mantención y recuperación de activos, todo lo cual puede afectar adversamente los resultados financieros.

Por otra parte, CLC identificó la necesidad de abordar los temas de seguridad de la información con un equipo dedicado a controlar los riesgos en esa área, para lo cual se constituyó la Subgerencia de Seguridad de la Información, que posee -dentro de su rol- el Chief Information Security Officer (CISO) de Clínica Las Condes, con una estructura organizativa que incluye el área de Seguridad de la Información y el área de Seguridad Informática y Ciberseguridad. Esta subgerencia es la encargada de velar por preservar, desarrollar, ejecutar y hacer cumplir las directrices de protección de la información clínica y administrativa que trata CLC y sus empresas relacionadas. A su vez, esta nueva subgerencia mantiene Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad para CLC, donde se

considera la protección de los activos de información de la Clínica.

A su vez, esta nueva subgerencia está en proceso de emisión de las nuevas Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad para CLC (actualmente en etapa final de revisión), donde se considera la protección de los activos de información de la Clínica.

Como parte del plan de implementación de estas buenas prácticas, se desarrolló un plan de comunicación el cual fue difundido durante el año 2023.

En materia de planes de sucesión, CLC no ha definido procedimientos para establecer uno que incorpore la identificación entre los colaboradores, o personal externo, de potenciales reemplazantes del gerente general y demás ejecutivos principales.

### 3.7. Relación con los grupos de interés

Entre los principales stakeholders de CLC figuran los grupos de interés internos, esto es, médicos, colaboradores del staff clínico y administrativo, sindicatos, así como los grupos de interés externos: pacientes, clientes, proveedores, autoridades, reguladores, comunidad, inversionistas, centros de investigación, sociedades médicas y medios de comunicación. Cabe señalar que, entre los clientes, están aquellos de carácter institucional: Isapres, Fonasa y compañías de seguros.

Actualmente, CLC informa trimestralmente sus Estados Financieros (EEFF), según lo establecido por la regulación de la CMF. Además, se emiten comunicados para su publicación en el diario El Líbero, según los acuerdos de la Junta de Accionistas, donde se informa a los medios e incumbentes los resultados y las principales acciones llevadas a cabo en el último periodo.

De esta misma forma, la Gerencia de Finanzas cuenta con un área de Finanzas Corporativas que tiene relación con los distintos fondos de inversión, bancos y otros stakeholders. Esta relación se plasma mediante comunicaciones de actualización (call de update), que contemplan presentaciones y la entrega de información acerca del desempeño e iniciativas realizadas por la Clínica. Cada comunicado se agenda de forma individual, cada 2 ó 3 meses, aproximadamente, mediante el mail institucional:

[inversionistas@clinicalascondes.cl](mailto:inversionistas@clinicalascondes.cl).

Paralelamente, la compañía está trabajando en el desarrollo de un procedimiento para detectar eventuales mejoras en la elaboración y difusión de las revelaciones

que realiza al mercado, con el propósito de que dichas comunicaciones sean de fácil comprensión y provistas oportunamente.

Por otra parte, durante 2023 no se contaba con un procedimiento para que los accionistas se pudieran informar con antelación a la junta en que se tratara la elección de directores y su diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones, sin perjuicio de cumplir con la obligación de información que consagra el artículo 73 del Reglamento de Sociedades Anónimas.

Cabe precisar que, de acuerdo con la normativa vigente y los estatutos de la Sociedad, se informa a la CMF, como Hecho Esencial, la citación a Junta de Accionistas, mencionando fecha, temas a tratar y algún otro antecedente que deba ser de conocimiento de los accionistas, publicándose en un diario de difusión nacional.

De igual forma, y para permitir a los accionistas participar y ejercer su derecho a voto por medios remotos, en las recientes Juntas de Accionistas, tanto Ordinaria como Extraordinaria, CLC puso a disposición una plataforma remota que ha permitido la participación y la posibilidad de ejercer votación de accionistas y representantes. Previo a estas Juntas de Accionistas, se informa el modo de participación -a través de medios oficiales- y el segmento de Inversionistas que podrá participar, con disponibilidad en la página web de CLC. Todos los participantes son calificados, según lo establecido por la CMF y, con esta aprobación, se incluye su asistencia a la Junta. Una vez terminada la Junta de Accionistas de CLC, se publica el acta con los resultados de las votaciones, en todos los medios de interés y para el público general.

En el caso de los pacientes, CLC centra su esfuerzo en una atención de excelencia hacia ellos, para contribuir a resolver su situación de salud, lograr su fidelización, validando la visión y misión corporativas. Con el cuerpo médico y colaboradores del área médica y administrativos, el foco está en la gestión permanente de cada uno de sus proyectos y la detección de sus necesidades.

Desde la Dirección Académica, por otra parte, se realiza difusión de las actividades de docencia y académicas por canales internos y externos hacia la comunidad (revistas y mailing, entre otros). Asimismo, se invita a la comunidad a participar en iniciativas, como la Semana de la Innovación, y a pacientes a ser parte de estudios clínicos.

Además, CLC se relaciona directamente con universidades, centros académicos, de investigación, docencia y empresas farmacéuticas, a través de la prestación de diversos servicios, entre ellos, la organización de cursos, formación de estudiantes de pre y postgrado, capacitaciones y desarrollo de proyectos de investigación, por mencionar algunos.

A través del departamento de Comunicaciones, se mantienen los siguientes canales de relacionamiento:

- **Redes sociales**

Plataformas de vinculación con la comunidad, con la entrega de información sobre servicios y beneficios. Asimismo, se cuenta con un modelo de atención de Servicio a Clientes (SAC) que, a través de respuestas estandarizadas, actúa como canal de orientación general y derivación interna, en casos necesarios.

- **Gestión de prensa**

A través del departamento de comunicaciones se mantiene contacto permanente con los medios de comunicación, siendo una de las principales funciones otorgar información educativa en salud.

- **Página web**

<https://www.clinicalascondes.cl/QUIENES-SOMOS/> Contacto (dependiente del servicio de atención al paciente).

Más información respecto de los grupos de interés y membresías de CLC se encuentra en el ítem 6.3 de esta Memoria Anual.



## 4. Estrategia



### CAPÍTULO 04

# > Estrategia

## 4.1. Horizontes de tiempo

Activos	Años
Edificios	80 años
Planta y Equipos	5 a 15 años
Equipamiento de Tecnologías de la Información	3 a 5 años
Instalaciones fijas y accesorios	30 a 60 años
Vehículos de motor	8 años
Otras propiedades, plantas y equipos	5 a 10 años
Activos con derechos de uso	10 a 15 años

## 4.2. Objetivos estratégicos

Clínica Las Condes tiene el desafío continuo de mantener su posición de liderazgo en la industria de la salud. Para conseguirlo, es primordial que el Plan Estratégico de Clínica Las Condes se evalúe periódicamente, por tanto, está sujeto a los cambios que puedan ocurrir en el entorno, condiciones y variables del contexto y evolución de los mercados en donde desarrolla su actividad.

Por esta razón, en la medida que sea necesario, se deben realizar calibraciones en su alcance, plazos y objetivos, para asegurar la sostenibilidad de la organización y continuar ofreciendo oportunidades de desarrollo a sus colaboradores, pacientes y proveedores. Las decisiones estratégicas adoptadas en las instancias establecidas según el gobierno corporativo de la institución, asumen el compromiso de generar valor sostenible en materia económica, ambiental y social.

Este enfoque se funda en una visión amplia e integral de su quehacer, en línea con las prioridades establecidas por CLC:

- Buscar la eficiencia en sus operaciones incorporando tecnología de clase mundial y mejorando continuamente sus procesos.
- Desarrollar la más eficiente infraestructura, procurando un servicio de excelencia a más pacientes y a sus familias.
- Tener colaboradores comprometidos con los objetivos y estrategias de CLC.
- Optimizar el manejo de los recursos financieros.
- Fundamentar el trabajo de la organización en los pilares de: calidez, acogimiento y cercanía; tradición e innovación; medicina integral de clase mundial; e investigación y desarrollo académico

### 4.3. Planes de inversión

Dentro de los principales proyectos de inversión realizados durante el 2023 se encuentran:

N°	Descripción	Monto inversión aproximada	Área
1	Habilitación y/o remodelación consultas médicas	\$150.131.145	Campus CLC
2	Habilitación y/o remodelación oficinas	\$80.190.126	Campus CLC
3	Proyecto Habilitación Oficinas Drop Off	\$25.244.626	Campus CLC
4	Salas espera, áreas comunes y exteriores todo CLC	\$133.072.723	Campus CLC
5	Proyecto Habilitación Call Center	\$72.570.550	Piso -2 edificio Verde
6	Cambio pavimento Patio La Virgen	\$51.868.000	Piso 1 Edificio Rojo - Paio La Virgen
7	Proyecto nuevos ascensores ed. verde	\$103.425.613	Edificio Verde Torre Norte
8	Proyectos Pérgolas Bioclimáticas	\$179.104.823	Piso 1 Boulevard, terrazas Edificio Verde
9	Proyecto Estar Funcionarios	\$92.010.478	Piso 1 Edificio Rojo, sector patio de gases
10	Proyecto Estacionamientos, control de acceso	\$64.663.876	Campus CLC
11	Proyecto Cambio de Transformadores 2 Y 3	\$184.073.880	Edificio Gris

Durante el 2023, toda la infraestructura tecnológica que estaba alojada en un data center externo fue movilizadada hacia ENTEL, proveedor que ofrece mejores condiciones de operación e infraestructura (certificación TIER IV). Junto con ello, CLC actualizó la infraestructura de servidores, seguridad y

telecomunicaciones.

Los planes de inversión para corto, mediano y largo plazo tienen un carácter estratégico para la compañía, por lo que no se informa el detalle de ellos.

5. Personas



CAPÍTULO 05

> Personas

## 5.1 Dotación de personal

A continuación, se presentan las cifras de dotación al 31 de diciembre de 2023:

### 5.1.1. Dotación por tipo de cargo y género

Contamos con una dotación de 3.077 trabajadores en CLC, donde el 74,59% corresponde a mujeres. Gran parte de nuestra fuerza laboral se encuentra en los cargos “administrativos”, “otros profesionales” y “otros técnicos”.

Cargo	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	8	3	11
Gerencia	13	12	25
Jefatura	103	181	284
Operario	3	-	3
Fuerza de Venta	24	134	158
Administrativo	59	280	339
Auxiliar	28	128	156
Otros Profesionales	365	816	1.181
Otros Técnicos	179	741	920
TOTAL	782	2.295	3.077



## 5.1.2. Dotación por tipo de cargo, género y nacionalidad

Al 31 de diciembre de 2023 el detalle es el siguiente:

	Género	Nacionalidad								Total
		Chilena	Venezolana	Colombiana	Peruana	Argentina	Ecuatoriana	Haitiana	Otros (*)	
Alta Gerencia	Hombres	7	1	-	-	-	-	-	-	8
	Mujeres	3	-	-	-	-	-	-	-	3
Gerencia	Hombres	12	-	1	-	-	-	-	-	13
	Mujeres	12	-	-	-	-	-	-	-	12
Jefatura	Hombres	100	1	-	-	1	-	-	1	103
	Mujeres	178	2	-	-	1	-	-	-	181
Operario	Hombres	3	-	-	-	-	-	-	-	3
	Mujeres	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fuerza de Venta	Hombres	18	4	1	1	-	-	-	-	24
	Mujeres	122	8	2	-	-	-	-	2	134
Administrativo	Hombres	57	1	1	-	-	-	-	-	59
	Mujeres	254	22	2	1	1	-	-	-	280
Auxiliar	Hombres	22	1	2	1	-	-	2	-	28
	Mujeres	121	-	1	4	1	-	-	1	128
Otros Profesionales	Hombres	331	9	10	1	7	4	-	3	365
	Mujeres	786	12	4	3	3	4	-	4	816
Otros Técnicos	Hombres	176	2	-	1	-	-	-	-	179
	Mujeres	713	12	5	6	-	2	2	1	741
<b>TOTAL</b>		<b>2.915</b>	<b>75</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>3.077</b>

(\*) Otros: bolivianos, cubanos, canadienses, cubanos, bielorrusos, estadounidenses, mexicanos, paraguayos y uruguayos.

- Jefatura: un hombre boliviano.
- Fuerza de ventas: una mujer bielorrusa y una mujer mexicana.
- Auxiliar: Una mujer boliviana
- Otros profesionales: una mujer boliviana, una mujer y dos hombres cubanos, una mujer norteamericana, una mujer paraguaya, y un hombre uruguayo.
- Otros Técnicos: Una mujer cubana.

### 5.1.3. Dotación por tipo de cargo género y rango de edad

Cargo	Género	Menos de 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	Más de 70 años	Total
Alta Gerencia	Hombres	-	4	1	3	-	-	8
	Mujeres	-	2	-	1	-	-	3
Gerencia	Hombres	1	2	7	2	1	-	13
	Mujeres	-	5	5	1	1	-	12
Jefatura	Hombres	7	41	28	20	6	1	103
	Mujeres	8	77	57	30	9	-	181
Operario	Hombres	-	-	-	2	1	-	3
	Mujeres	-	-	-	-	-	-	-
Fuerza de Venta	Hombres	2	13	5	2	1	1	24
	Mujeres	12	42	23	33	23	1	134
Administrativo	Hombres	9	20	12	12	6	-	59
	Mujeres	25	84	83	67	21	-	280
Auxiliar	Hombres	6	8	7	6	1	-	28
	Mujeres	2	25	33	44	22	2	128
Otros Profesionales	Hombres	40	181	93	34	15	2	365
	Mujeres	150	460	134	53	17	2	816
Otros Técnicos	Hombres	38	78	35	18	10	-	179
	Mujeres	184	327	127	82	20	1	741
<b>Total</b>		<b>484</b>	<b>1.369</b>	<b>650</b>	<b>410</b>	<b>154</b>	<b>10</b>	<b>3.077</b>

### 5.1.4. Dotación por tipo de cargo, género y antigüedad laboral

Cargo	Género	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Más de 6 y menos de 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años	Total
Alta Gerencia	Hombres	6	1	-	1	-	8
	Mujeres	2	1	-	-	-	3
Gerencia	Hombres	11	-	1	-	1	13
	Mujeres	6	1	1	-	4	12
Jefatura	Hombres	37	8	17	10	31	103
	Mujeres	48	8	24	34	67	181
Operario	Hombres	-	-	-	2	1	3
	Mujeres	-	-	-	-	-	-
Fuerza de Venta	Hombres	11	4	5	2	2	24
	Mujeres	57	16	27	17	17	134
Administrativo	Hombres	26	12	4	5	12	59
	Mujeres	107	36	45	32	60	280
Auxiliar	Hombres	10	5	5	5	3	28
	Mujeres	16	12	33	40	27	128
Otros Profesionales	Hombres	190	40	42	30	63	365
	Mujeres	339	136	116	90	135	816
Otros Técnicos	Hombres	75	21	30	16	37	179
	Mujeres	227	97	127	95	195	741
<b>Total</b>		<b>1.168</b>	<b>398</b>	<b>477</b>	<b>379</b>	<b>655</b>	<b>3.077</b>

### 5.1.5. Dotación con discapacidad por tipo de cargo y género

Cargo	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	-	-	-
Gerencia	-	-	-
Jefatura	-	1	1
Operario	-	-	-
Fuerza de Venta	-	2	2
Administrativo	5	8	13
Auxiliar	-	2	2
Otros Profesionales	-	5	5
Otros Técnicos	1	4	5
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>28</b>

## 5.2. Formalidad laboral

### Dotación por tipo de contrato y género (n° de personas)

Cargo	Género	Plazo indefinido	Plazo fijo	Por obra o faena	Subtotal	Honorarios	Total
Alta Gerencia	Hombres	8	-	-	8	-	8
	Mujeres	3	-	-	3	-	3
Gerencia	Hombres	12	1	-	13	-	13
	Mujeres	12	-	-	12	-	12
Jefatura	Hombres	98	5	-	103	-	103
	Mujeres	176	5	-	181	-	181
Operario	Hombres	3	-	-	3	-	3
	Mujeres	-	-	-	-	-	-
Fuerza de Venta	Hombres	24	-	-	24	-	24
	Mujeres	129	5	-	134	-	134
Administrativo	Hombres	55	4	-	59	-	59
	Mujeres	264	16	-	280	-	280
Auxiliar	Hombres	28	-	-	28	-	28
	Mujeres	128	-	-	128	-	128
Otros Profesionales	Hombres	361	4	-	365	24	389
	Mujeres	807	9	-	816	14	830
Otros Técnicos	Hombres	175	4	-	179	-	179
	Mujeres	740	1	-	741	-	741
<b>Total</b>		<b>3.023</b>	<b>54</b>	<b>-</b>	<b>3.077</b>	<b>38</b>	<b>3.115</b>

En esta tabla se considera a los trabajadores a honorarios, por lo que el total respecto a lo informado para dotación en las demás tablas varía.

## Dotación por tipo de contrato y género (% de personas)

Cargo	Género	Plazo indefinido	Plazo fijo	Subtotal	Honorarios	Total
Alta Gerencia	Hombres	0,26%	-	0,26%	-	0,26%
	Mujeres	0,10%	-	0,10%	-	0,10%
Gerencia	Hombres	0,39%	0,03%	0,42%	-	0,42%
	Mujeres	0,39%	-	0,39%	-	0,39%
Jefatura	Hombres	3,15%	0,16%	3,31%	-	3,31%
	Mujeres	5,65%	0,16%	5,81%	-	5,81%
Operario	Hombres	0,10%	-	0,10%	-	0,10%
	Mujeres	-	-	-	-	-
Fuerza de Venta	Hombres	0,77%	-	0,77%	-	0,77%
	Mujeres	4,14%	0,16%	4,30%	-	4,30%
Administrativo	Hombres	1,77%	0,13%	1,89%	-	1,89%
	Mujeres	8,48%	0,51%	8,99%	-	8,99%
Auxiliar	Hombres	0,90%	-	0,90%	-	0,90%
	Mujeres	4,11%	-	4,11%	-	4,11%
Otros Profesionales	Hombres	11,59%	0,13%	11,72%	0,77%	12,49%
	Mujeres	25,91%	0,29%	26,20%	0,45%	26,65%
Otros Técnicos	Hombres	5,62%	0,13%	5,75%	-	5,75%
	Mujeres	23,76%	0,03%	23,79%	-	23,79%
<b>Total</b>		<b>97,05%</b>	<b>1,73%</b>	<b>98,78%</b>	<b>1,22%</b>	<b>100,00%</b>

## 5.3. Adaptabilidad laboral

### Dotación por tipo de jornada y género (N° de personas)

Cargo	Género	Ordinaria de trabajo	A tiempo parcial	Con pactos de adaptabilidad	Teletrabajo	Total
Alta Gerencia	Hombres	8	-	-	-	8
	Mujeres	3	-	-	-	3
Gerencia	Hombres	12	1	-	-	13
	Mujeres	11	1	-	-	12
Jefatura	Hombres	94	9	-	-	103
	Mujeres	179	2	-	-	181
Operario	Hombres	3	-	-	-	3
	Mujeres	-	-	-	-	-
Fuerza de Venta	Hombres	24	-	-	-	24
	Mujeres	133	1	-	-	134
Administrativo	Hombres	55	4	-	-	59
	Mujeres	234	45	-	1	280
Auxiliar	Hombres	28	-	-	-	28
	Mujeres	128	-	-	-	128
Otros Profesionales	Hombres	246	119	-	-	365
	Mujeres	688	128	-	-	816
Otros Técnicos	Hombres	178	1	-	-	179
	Mujeres	719	22	-	-	741
<b>Total</b>		<b>2.743</b>	<b>333</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>3.077</b>

## Dotación por tipo de jornada y género (%° de personas)

Cargo	Género	Ordinaria de trabajo	A tiempo parcial	Con pactos de adaptabilidad	Teletrabajo	Total
Alta Gerencia	Hombres	0,26%	-	-	-	0,26%
	Mujeres	0,10%	-	-	-	0,10%
Gerencia	Hombres	0,39%	0,03%	-	-	0,42%
	Mujeres	0,36%	0,03%	-	-	0,39%
Jefatura	Hombres	3,05%	0,29%	-	-	3,35%
	Mujeres	5,82%	0,06%	-	-	5,88%
Operario	Hombres	0,10%	-	-	-	0,10%
	Mujeres	-	-	-	-	-
Fuerza de Venta	Hombres	0,78%	-	-	-	0,78%
	Mujeres	4,32%	0,03%	-	-	4,35%
Administrativo	Hombres	1,79%	0,13%	-	-	1,92%
	Mujeres	7,60%	1,46%	-	0,03%	9,10%
Auxiliar	Hombres	0,91%	-	-	-	0,91%
	Mujeres	4,16%	-	-	-	4,16%
Otros Profesionales	Hombres	7,99%	3,87%	-	-	11,86%
	Mujeres	22,36%	4,16%	-	-	26,52%
Otros Técnicos	Hombres	5,78%	0,03%	-	-	5,82%
	Mujeres	23,37%	0,71%	-	-	24,08%
<b>Total</b>		<b>89,15%</b>	<b>10,82%</b>	-	<b>0,03%</b>	<b>100,00%</b>

## 5.4. Equidad salarial por género

### 5.4.1. Política de equidad

CLC no cuenta expresamente con una política de equidad de remuneraciones. Sin embargo, respecto de las compensaciones, se trabaja con estudios de renta de mercado. En el momento en que ingresa un nuevo colaborador, está establecida la estructura salarial correspondiente, de acuerdo al nivel del cargo. Además, al momento de las contrataciones, el género no la define, pues cada cargo tiene su valor de acuerdo al mercado y equidad interna, independiente si lo desempeña un hombre o una mujer.

### 5.4.2 Brecha salarial

A continuación, se presenta la brecha salarial de mujeres respecto de hombres, según la media y la mediana salarial y por categorías de cargo. La metodología de cálculo corresponde al porcentaje que el salario bruto de las mujeres representa respecto del salario bruto de los hombres, considerando el salario bruto por hora, tanto para la media como para la mediana.

## Brecha salarial por género y categoría de funciones

Cargo	Media salarial de mujeres respecto de hombres	Mediana salarial de mujeres respecto de hombres
Alta Gerencia	66%	75%
Gerencia	72%	94%
Jefatura	70%	97%
Operario	N/A	N/A
Fuerza de Venta	107%	87%
Administrativo	107%	117%
Auxiliar	104%	103%
Otros Profesionales	70%	77%
Otros Técnicos	90%	92%

## 5.5. Acoso Laboral y sexual

De acuerdo con lo que indica la legislación vigente, en la medida que se genera un requerimiento o inquietud, sea por referencia de los sindicatos o alguna persona individual, se realiza una investigación al área correspondiente, que finaliza con la generación de un informe donde se exponen los antecedentes. El protocolo está descrito en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Respecto a las capacitaciones sobre esta temática, se incorporarán a contar del año 2023.

CLC cuenta con un Canal de Denuncias, al cual los colaboradores pueden acceder, de manera anónima y segura:

1. [denunciasclc.lineaseticas.com](http://denunciasclc.lineaseticas.com)
2. 800104956, bajo el nombre Canal de Denuncias.

En cuanto a capacitaciones en esta área, en el proceso de inducción que debe ejecutar todo colaborador que ingresa a CLC, se da a conocer información referida al Canal de Denuncias y otros procesos que se detallan en el Reglamento Interno que aborda esta temática, tal como lo indica la norma.

Además, está considerado dar a conocer a todos los colaboradores, vía email y de manera frecuente, información referida al acceso permanente que tienen al Canal de Denuncias.

Durante 2023, se registraron 23 denuncias de las cuales 20 corresponden a acoso laboral, 2 de acoso sexual y 1 acoso laboral y sexual todas presentadas a través de los canales internos de CLC.

## 5.6. Seguridad laboral

CLC establece compromisos para prevenir la ocurrencia de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, enfocándose en los aspectos relacionados con el cumplimiento de los programas de salud ocupacional e higiene ambiental, programas de prevención de riesgos, seguridad de las instalaciones, procedimientos, protocolos, reglamentaciones internas y aspectos legales. Asimismo, se fomenta la participación de los colaboradores para la adopción de conductas seguras y responsables, así como la identificación de fuentes de peligros y riesgos. Estas iniciativas incluyen a subcontratistas y empresas de servicios, con miras a la mejora continua en el control de los riesgos.

A continuación, se detallan las metas e indicadores de accidentabilidad durante el año:

### Metas de seguridad laboral por tipo de indicadores

Tipos de indicadores	2023
Tasa de Accidentabilidad por cada cien trabajadores	3
Tasa de Fatalidad cada cien mil trabajadores	-
Tasa de Enfermedades Profesionales por cada cien trabajadores	2
Promedio de Días Perdidos por accidentes	4

### Indicadores seguridad laboral

Tipos de indicadores	2023
Tasa de Accidentabilidad por cada cien trabajadores	2,71
Tasa de Fatalidad cada cien mil trabajadores	-
Tasa de Enfermedades Profesionales por cada cien trabajadores	1,37
Promedio de Días Perdidos por accidentes	3,71

\* Para estos cálculos se considera la siguiente información: accidentes del trabajo totales (con y sin tiempo perdido). / enfermedades profesionales incluyen los casos de covid-19. / enfermedades profesionales con y sin tiempo perdido (todos los ingresos por enfermedades profesionales que son calificados como casos ley, tengan o no días de reposo) / promedio de días perdidos es la sumatoria días de reposo otorgados por enfermedad profesional y accidentes del trabajo (a pesar que la fórmula indica solo por accidentes)

## 5.7. Permiso postnatal

En CLC no existe una política específica referida a Permiso Postnatal, y se aplica la normativa legal vigente. A continuación, se informan las cifras asociadas a esta material.

### 5.7.1. Número de personas elegibles para hacer uso del postnatal, por tipos de cargo 2023

Cargo	Género	Licencias y permisos
Alta Gerencia	Hombres	-
	Mujeres	-
Gerencia	Hombres	-
	Mujeres	1
Jefaturas	Hombres	2
	Mujeres	11
Operarios	Hombres	-
	Mujeres	-
Fuerza de Ventas	Hombres	-
	Mujeres	5
Administrativos	Hombres	1
	Mujeres	4
Auxiliares	Hombres	1
	Mujeres	1
Otros Profesionales	Hombres	13
	Mujeres	73
Otros Técnicos	Hombres	4
	Mujeres	42
Total	Hombres	21
	Mujeres	137
<b>Total</b>		<b>158</b>

### 5.7.2. Número y porcentaje de mujeres que hicieron uso del postnatal, por tipos de cargo 2023

Cargo	Número	Porcentaje
Alta Gerencia	-	-
Gerencia	1	0,6%
Jefaturas	11	7,0%
Operarios	-	-
Fuerza de Ventas	5	3,2%
Administrativos	4	2,5%
Auxiliares	1	0,6%
Otros Profesionales	73	46,2%
Otros Técnicos	42	26,6%
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>86,7%</b>

### 5.7.3. Número y porcentaje de hombres que hicieron uso del postnatal paternal de 5 días, por tipos de cargo 2023

Cargo	Número	Porcentaje
Alta Gerencia	-	-
Gerencia	-	-
Jefaturas	2	1,3%
Operarios	-	-
Fuerza de Ventas	-	-
Administrativos	1	0,6%
Auxiliares	1	0,6%
Otros Profesionales	13	8,2%
Otros Técnicos	4	2,5%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>13,3%</b>

### 5.7.4. Promedio de días utilizados, por tipos de cargo 2023

Cargo	Género	Promedio
Alta Gerencia	Hombres	-
	Mujeres	-
Gerencia	Hombres	-
	Mujeres	237,0
Jefaturas	Hombres	6,0
	Mujeres	105,5
Operarios	Hombres	-
	Mujeres	-
Fuerza de Ventas	Hombres	-
	Mujeres	40,2
Administrativos	Hombres	4,0
	Mujeres	196,5
Auxiliares	Hombres	5,0
	Mujeres	68,0
Otros Profesionales	Hombres	5,2
	Mujeres	166,5
Otros Técnicos	Hombres	10,0
	Mujeres	167,2
<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>6,0</b>
	<b>Mujeres</b>	<b>140,1</b>
<b>Total</b>		<b>146,1</b>

Cabe señalar que, en el periodo, no hay hombres que hayan hecho uso del Postnatal Parental de seis semanas

## 5.8. Capacitación y beneficios

Los protocolos de la organización establecen obligatoriedad de ejecutar cursos, tanto a nivel clínico como no clínico. Además, existen becas de estudio, para trabajadores y para hijos de trabajadores, orientadas a fomentar el desarrollo de colaboradores y de sus familias.

A continuación, se enumeran una serie de beneficios a los cuales pueden acceder los colaboradores de manera transversal -quienes tienen contrato a plazo fijo e indefinido-, y otros específicamente identificados para quienes tienen contrato indefinido:

Bono anual pactado en los contratos colectivos (individuales de trabajo) y se asocia a indicadores de resultados anuales positivos de la organización (contrato indefinido).

En relación al Plan de Beneficios, los colaboradores cuentan con seguro complementario de salud (costos compartidos), adicionalmente para atenciones en CLC, se tiene descuentos especiales en atenciones médicas y exámenes, también algunos exámenes costo cero. (contrato indefinido).

Buses de acercamiento.

Casino: almuerzo y desayuno para todos los colaboradores.

Uniformes para colaboradores de cara al paciente.

Para trabajadores con contrato indefinido se suman:

- Bonos: vacaciones, aguinaldos y asignaciones de escolaridad.
- Bonos sociales: nacimiento, defunción, matrimonio, escolaridad.
- Regalos de Navidad.
- Giftcard de Navidad.

En el siguiente cuadro, se muestran las cifras destinadas a capacitación y desarrollo profesional y lo que representan respecto de los ingresos totales de CLC:

### 5.8.1. Recursos monetarios por educación y desarrollo profesional 2023

Concepto	2023
Monto en Capacitación y Desarrollo Profesional	\$30.706.350
% del Ingreso Anual por Actividades Ordinarias	0,015%

### 5.8.2. Dotación capacitada 2023

Concepto	2023
Personal Capacitado	3.186
Dotación Total(*)	3.077
% que representa de la dotación total	104%

(\*) Dotación vigente al 31 de diciembre de 2023.

### Horas anuales de capacitación, por tipos de cargo y género 2023

Cargo	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	23	16	39
Gerencia	124	166	290
Jefatura	3.717	7.973	11.690
Operarios	3	-	3
Fuerza de Venta	1.686	9.040	10.726
Administrativo	3.005	12.795	15.800
Auxiliares	647	2.855	3.502
Otros Profesionales	16.300	35.306	51.605
Otros Técnicos	3.899	19.971	23.870
<b>Total</b>	<b>29.403</b>	<b>88.122</b>	<b>117.525</b>

### Promedio de horas anuales de capacitación, por tipos de cargo y género

Cargo	Hombres	Mujeres	Promedio
Alta Gerencia	2,88	5,33	3,55
Gerencia	9,54	13,83	11,60
Jefatura	36,09	44,05	41,16
Operarios	1,00	-	1,00
Fuerza de Venta	70,25	67,46	67,89
Administrativo	50,93	45,70	46,61
Auxiliares	23,11	22,30	22,45
Otros Profesionales	44,66	43,27	43,70
Otros Técnicos	21,78	26,95	25,95
<b>Total</b>	<b>37,60</b>	<b>38,40</b>	<b>38,19</b>

Dentro de los programas e iniciativas desarrolladas en el período, destacan la nueva estructura de orientación corporativa presencial y actualización de algunos cursos E-learning de temáticas transversales que se orientan a entregar herramientas necesarias para que los colaboradores puedan desarrollar de mejor manera las funciones de su cargo dentro de la clínica.

Entre los cuales destacan:

### Estilo de vida saludable

Se impartió este curso a todos los colaboradores, en el contexto de entregar información y herramientas concretas a los colaboradores, para generar conductas saludables en la vida cotidiana. Creemos que en la medida que se incorporan en la rutina de las personas, actividades que potencian la actividad física y la alimentación saludable, se verá afectada positivamente su calidad de vida.

### Técnicas de atención a Clientes y Manejo de situaciones y clientes desafiantes

Para aplicarlas en contextos laborales en particular Call Center. Que permite emplear habilidades de manejo de situaciones con clientes desafiantes, en el marco de una buena experiencia.

Para las jefaturas se implementó un programa de Desarrollo de Jefaturas que entregó herramientas de comunicación en el liderazgo, trabajo en equipo, resolución de conflictos y actitud resiliente. Todo esto para potenciar el liderazgo de los colaboradores con personal a cargo.

Por su parte, el área de docencia en CLC (de la Dirección Académica) tiene una

función fundamental para capacitar a distintos profesionales de la salud en formación, o que requieren actualizar y acrecentar sus conocimientos.

El área de docencia en CLC cumple una función fundamental en la gestión de instancias que permiten capacitar a distintos profesionales de la salud en formación o que requieren actualizar y acrecentar sus conocimientos. Las actividades se gestionan desde la Dirección Académica, a modo de:

- a) Organización de cursos, seminarios, workshops, otros. Durante el año 2022 se realizaron 9 eventos, cursos teóricos y prácticos, en los que se registraron: 591 asistentes de nuestro país y también del extranjero.
- b) Gestión de convenios docentes para formación. Durante el año 2023 en CLC se recibieron 334 alumnos en formación clínica, provenientes de Universidad Finis Terrae.

## Unidad de Capacitación Clínica Enfermería (UCCE):

El área de capacitación de Enfermería se encuentra en funcionamiento desde febrero de 2022. Se basa en cinco estrategias de capacitación, divididas en programas: de Formación Inicial, de Aprendizaje Continuo, de Formación Avanzada, de Simulación y, de aplicaciones de registro clínico (Cerner y telemedicina).

En total se generaron 477 instancias de capacitación y, se capacitaron entre todas las oportunidades de capacitación a 3.663 colaboradores.

Entre los hitos temporales de la UCCE destacan:



### 1. Programa de formación Inicial

El programa es parte de la Inducción al personal y se compone de 26 cursos dirigidos a Enfermeros/as, Matrones/as, TENS, Auxiliares de sala, auxiliares dentales entre otros, realizados principalmente por colaboradores expertos de área pertenecientes a la Institución. Dentro de este programa participan los nuevos colaboradores y, quienes se encuentran en brecha de capacitación (ingresos 2019-2022), siendo éstos el gran porcentaje de asistentes durante el año.

Se generaron 36 días de capacitación (18 jornadas totales), 1 y 2 veces al mes según requerimiento, completando 468 cursos y abarcando 256 participantes en total.

Días de capacitación	Cursos realizados	N° participantes: ingresos	N° participantes: brecha	N° participantes con proceso incompleto	N° total de participantes
36	468	44	212	4	256

Dentro de los cursos impartidos se encuentra: Uso correcto de equipos médicos (como las bombas de infusión y dispositivos de control de glicemia capilar), registro de control de temperatura para medicamentos termolábiles, visita a laboratorio, anatomía patológica, banco de sangre y central de esterilización, y, el manejo del desfibrilador y carro de paro.

## 2. Programa de aprendizaje continuo

Corresponde a un programa de cursos de auto-inscripción a través de código QR, en donde los colaboradores de la institución, independiente de su estamento, puede participar. Promueve la motivación por el aprendizaje continuo y la adquisición de mejores herramientas para el desarrollo profesional.

Este programa se compone de 18 capacitaciones propuestas de forma mensual. Se generaron 92 instancias de capacitación y se logró una participación de 672 colaboradores en total

Curso	N° instancias de capacitación generadas	N° de participantes totales
Conceptos Básicos Prevención IAAS	8	40
Introducción medicina transfusional	5	19
Búsqueda Bibliográfica eficiente	6	15
Bases teóricas del cuidado del paciente con DM	5	19
Punción de insulina subcutánea (teórico-práctico)	5	17
Control de glicemia capilar (Accucheck-Inform II)	5	28
Conceptos Ley de Urgencia (LU), Ley Ricarte Soto (LRS) y Garantías Explícitas en salud (GES)	10	99
Experiencia de paciente	7	31
Gestión de reclamos: Las implicancias medicolegales y uso confidencial de la información	8	40
Farmacología Aplicada IV + ATB	3	19
Manejo ostomías para TENS	2	5
Manejo ostomías para EU	6	17
Calidad y seguridad en la atención del paciente	5	44
Manejo avanzado de heridas	4	17
Manejo de desfibrilador y generalidades del carro de paro	8	50
Estética del Habla	1	14
Alimentación segura en personas con disfagia	1	6
Ley Dominga (incorporado en octubre 2023)	3	192
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>672</b>

Además, se trabajó en los 6 cupos otorgados por gerencia de personas para la elaboración de E-learnings en plataforma institucional. Cada uno de estos cursos es gestionado por la UCCE y elaborado por las áreas expertas.

E-learning	Estado
IAAS módulo básico	Actualización Finalizada
IAAS módulo intermedio	Actualización en Proceso
IAAS módulo avanzado	Proyecto 2024
Buenas prácticas farmacológicas	Proyecto 2024
Seguridad y calidad en toma de muestras	En proceso de elaboración
Introducción a la medicina transfusional	En proceso de elaboración

En este programa, además, se realizó una alianza con Centro de Innovación y Tecnología de la Información (TI) para la generación de una aplicación que permita mejorar la eficacia en la inscripción de cursos y desarrollo de la auto-gestión del personal, la que incluye el acceso a material educativo digital. La app estará disponible el año 2024.

### 3. Programa de Aprendizaje Avanzado

El 2023 se generaron 163 instancias de capacitación del programa de aprendizaje avanzado para el personal clínico, capacitando en total cerca de 2.039 personas. Las capacitaciones estuvieron principalmente dirigidas a personal de las áreas de Hospitalizado, Urgencia, Centros Satélites, Servicios Quirúrgicos, servicios ambulatorios como consultas y CPA, además de servicios de apoyo como Anatomía patológica, Farmacia y Servicio de Kinesiología, cubriendo a 20 unidades/servicios diferentes. El programa está compuesto de 5 subprogramas:

#### a. Capacitaciones de insumos y equipos médicos

Corresponden a capacitaciones generadas en conjunto con especialistas clínicos, con el fin de enseñar sobre el correcto uso de insumos, medicamentos y equipos médicos utilizados en la institución, incluyendo las nuevas incorporaciones o modificaciones por quiebre de stock, por lo que es fundamental la coordinación con logística, abastecimiento, equipos médicos, laboratorios y las diferentes áreas usuarias.

Área	N° asistentes totales	N° de instancias realizadas
Consultas/CPA	71	12
CPC Adulto y pediátrico	187	18
MQ – HO – Maternidad/CEVIM - UCAM	26	4
Servicios de apoyo	20	3
Pabellón-Recuperación	44	6
Chicureo	59	8
<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>51</b>

## b. Capacitaciones internas de cada unidad y área de trabajo

Este programa se desarrolló parcialmente el 2023, existiendo aún una dualidad entre las capacitaciones que ha generado cada unidad y, en las que ha apoyado la Unidad de Capacitación Clínica:

Área	N° asistentes totales	N° de instancias realizadas
CPC Adulto y pediátrico	363	45
MQ – HO – Maternidad/CEVIM - UCAM	116	16
SU Chicureo	8	4
Pabellón-Recuperación	237	12
<b>Total</b>	<b>724</b>	<b>77</b>

La UCCE durante el 2023 también apoyó la creación de 2 programas internos en el servicio de Pediatría:

- Programa de pediatría Oncológica: con 4 módulos diferentes, de metodología teórica-práctica con certificación.
- Programa de ECMO en Pediatría con un módulo teórico con clases grabadas y una parte práctica con simulación de baja y alta fidelidad con certificación final.

## c. Congreso y Jornadas

El 2023 se colaboró en la realización de 7 jornadas de capacitación internas generadas por colaboradores expertos y abiertas a la comunidad CLC, logrando la asistencia de 459 colaboradores. Dentro de estas destaca el Congreso interno de enfermería, con una duración de 3 días, cuya temática fue “Roles de enfermería dentro de una institución de salud”, y contó con la participación de 36 expositores.

Jornada	N° de participantes
Jornada Ca mama	43
Congreso de Enfermería	178
Jornada Alivio del Dolor	39
Jornada Alerta Stroke	35
Jornada Manejo Paciente Cardio Quirúrgico y Trasplantado de Pulmón	32
Jornada Abordaje multidisciplinario de Paciente Cardiovascular	117
Jornada Actualización de Manejo de paciente con CVC con reservorio	15
<b>Total</b>	<b>459</b>

## d. Capacitaciones transversales

Se generaron 24 instancias de formación de acuerdo con los requerimientos de las diferentes unidades de la institución, las que permitieron la participación de jefaturas, coordinadores y personal clínico. Estas capacitaciones son generadas por la UCCE, donde los expositores

son expertos (de la institución o externos) y los participantes son personal clínico de las unidades o servicios de la institución:

Capacitaciones transversales	N° de participantes	N° de instancias
Curso Práctica Basada en la Evidencia (PEBE)	17	1
Manejo dispositivo Freestyle	45	4
Medicamentos termolábiles: el correcto registro de temperatura	100	4
Conceptos básicos de diálisis en sus tres modalidades	12	1
Manejo de lesiones por presión	81	4
DEDALUS	65	3
Manejo de CVC	63	4
Curso de suturas para enfermería	28	1
Curso Punción venosa periférica bajo Ecografía	29	1
Savi Scout	9	1
<b>Total</b>	<b>449</b>	<b>24</b>

#### e. Participación de funcionarios de Clínica Las Condes como asistentes o expositores

La UCCE es responsable de recibir los requerimientos de los colaboradores para asistir o exponer en jornadas, cursos o congresos, la que se gestiona a través de la Directora Académica y del Director Médico. En ese contexto, durante el año 2023, se gestionaron:

Estamento	Permisos para asistentes	Permisos para expositores	Total permisos gestionados
Enfermera/o	89	7	96
Terapeuta ocupacional	-	1	1
Kinesiólogo/a	11	4	15
Matrón/a	5	-	5
Médico	5	4	9
Físico Médico	1	1	2
Nutricionista	1	-	1
Psicólogo/a	2	-	2
Tecnólogo médico	4	-	4
Químico Farmacéutico	2	1	3
Veterinario	1	1	2
Investigador Clínico UMR	-	1	1
TENS	13	-	13
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>20</b>	<b>154</b>

## 4. Simulación

La Simulación Clínica es una herramienta efectiva en la educación continua de los profesionales de la salud donde su uso ha ido en aumento con los años, durante el 2023 se realizaron simulaciones in situ, es decir, dentro de los servicios clínicos, y en el Centro de Entrenamiento y Simulación Avanzada (CESA).

Se realizaron escenarios de simulación con diferentes casos y tipos de fidelidad o realismo del escenario, desde la baja a la alta fidelidad.

Se realizaron un total de 34 instancias de simulación, de las cuales 30 fueron dentro de los servicios clínicos como Centro de Paciente Crítico Adulto y Servicio de Urgencia Estoril, y 4 instancias en el CESA. El total del personal que participo de las simulaciones fue de 223 participantes.

Escenario	Tipo de fidelidad	Lugar	N° Participantes	N° Instancias
Distribución Roles	Alta	CPC Adulto	85	21
Arritmia Cardíaca	Alta	UTI Adulto	42	3
Manejo de Trauma Inicial	Alta	SU Estoril	43	6
Circuito ECMO	Baja	CESA	9	2
ECMO Pediátrico	Alta	CESA	21	1
Experiencia Simulada Primeros Auxilios Psicológicos	Mediana	CESA	23	1
<b>Total</b>			<b>223</b>	<b>34</b>

Por otra parte, durante el 2023 se realizaron un total de 174 instancias de cursos BLS/AHA (Soporte Vital Básico de la *American Heart Association*), dentro de los todos los servicios clínicos. El total del personal que participo de las simulaciones fue de 749 participantes.

Mes	Aprobados
Abril	33
Mayo	134
Junio	133
Julio	54
Agosto	48
Septiembre	107
Octubre	126
Noviembre	104
Peñalolén	10
<b>Total</b>	<b>749</b>

## 5. Aplicaciones de registro clínico (Cerner y Telemedicina):

Capacitación generada a diferentes estamentos de acuerdo con su requerimiento.

Las aplicaciones que se enseñan son: Firstnet, Powerchart, Surginet, Schapptbook, Phamed y Telemedicina enfocados según estamentos. El 2023, se generaron 150 instancias de capacitación, en donde se capacitó a 449 colaboradores.

Capacitación	N° Instancias	N° Capacitados
Powerchart médicos	58	247
Firstnet médicos	15	45
Powerchart enfermeros	4	5
Powerchart personal clínico y administrativo	26	67
Surginet personal clínico y administrativo	7	17
Firstnet personal clínico y administrativo	11	20
Phamed	2	3
Schapptbook	10	28
Telemedicina	17	17
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>449</b>

Por otro lado, se ha brindado apoyo al área de formación y desarrollo en la elaboración de E-learning de Confidencialidad de la información respecto al uso y manejo de la ficha electrónica.

### 1. Vinculación con el medio:

En el contexto del día de prevención del accidente cerebro vascular (ACV), la UCCE apoyó al área de neurología en el Control Preventivo Cardiovascular realizado a la población (control de presión arterial y de glicemia capilar).

## 5.9. Política de Subcontratación

El proceso se inicia desde el criterio de selección de las empresas que ingresan a CLC, por el departamento de adquisiciones y/o abastecimiento que están establecidos en el reglamento especial para empresas contratistas, luego se formaliza la contratación del trabajo y/o servicio a través de un contrato elaborado por el área legal de CLC.

Los estándares laborales están predeterminados en la Plataforma PRONEXO, donde cada "contratista" entrega documentación legal básica en materia de cumplimiento de leyes sociales y de prevención de riesgos en seguridad y salud ocupacional, la cual permite realizar el proceso de acreditación de las empresas y sus trabajadores.

Para lo anterior la alta dirección de la empresa designa un responsable coordinador de la Gestión Contratista que será encargado de planificar, coordinar y ejecutar todas las acciones, directrices y requisitos establecidos. Quién a su vez designa un responsable de "Contratistas" que será encargado de verificar el cumplimiento de los procedimientos,

establecida en el Reglamento Especial de Contratistas y Subcontratistas, Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo y Protocolo de Permisos de Trabajo en Las Instalaciones, donde participa en conjunto a cada administrador de contrato solicitante de los trabajos y/o servicios por parte de CLC, en aquellos casos donde existan riesgos de infecciones intra hospitalarias participa el departamento de IAAS para autorizar trabajos en lugares específicos de su competencia.

El ingreso a las instalaciones es autorizado por el departamento de prevención de riesgos, quién procede a verificar la información específica de los riesgos y medidas preventivas del trabajo y/o servicio y procede la supervisión en terreno de los trabajos ejecutados, junto al Comité Paritario de Faena quienes realizan reuniones mensuales y caminatas de seguridad.

El cumplimiento de las empresas contratistas, desde el punto de vista legal, se revisa mensualmente a través de informes de cumplimiento emitidos por la Plataforma Pronexo y la supervisión de el encargado responsable de los contratistas.



CAPÍTULO 06

# > Modelo de Negocios

## 6.1. Sector industrial

Clínica Las Condes S.A. es un prestador institucional de salud privada, sus actividades se encuentran supeditadas a las normativas sanitarias de la nación, las que son establecidas por el Ministerio de Salud, órgano del estado responsable de definir las políticas públicas y la normativa que regulan la calidad y los mecanismos de funcionamiento de las instituciones.

La industria sanitaria está compuesta por prestadores institucionales e individuales de salud, financiadores privados (ISAPRES y Seguros Sanitarios) y por el Fondo Nacional de Salud (FONASA), industria farmacéutica, empresas proveedoras de tecnología, materiales e insumos médicos.

La Superintendencia de Salud, es la única entidad responsable de fiscalizar que la actividad de la empresa cumpla con la normativa sanitaria vigente y con los deberes y derechos de los pacientes en aquellas acciones relacionadas con su atención de salud, siendo también responsable supervigilar la actividad de los financiadores públicos y privados, así como de los otros actores de la industria sanitaria. La composición nacional de los usuarios está constituida en un 85% de afiliados al sistema público, destacando una migración masiva de usuarios de Isapre, que se cambiaron al FONASA durante el año 2023, lo que corresponde a 616.320 personas que representan un aumento del 3,95% del mercado. El 15% restante de personas, corresponde a Isapre, FFAA y mutualidad de salud, con sistema de regulación y normativa que garantizan la protección de las personas en materia de oportunidad y financiamiento de determinadas condiciones y problemas de salud, tales como Ley de Urgencia, Ley Ricarte Soto y Garantías Explícitas en Salud (GES).

Clínica las Condes pone a disposición de la población todas las prestaciones que realiza, las que pueden ser financiadas a través de Instituciones de Salud Previsional privada (ISAPRE), Seguros de Salud nacionales e internacionales, convenios con Empresas y Fondo Nacional de Salud, este último ofreciendo prestaciones en modalidad de atención libre elección o mediante la derivación de la Unidad de Gestión Camas (UGCC), entidad que depende de la Unidad de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud y que centraliza la información de la disponibilidad de camas de la Red Nacional de Prestadores Hospitalarios Públicos y Privados.

En el ámbito empresarial, el Ministerio de Economía, Fomento y reconstrucción es el responsable de dictar la normativa de la industria y la Comisión Para El Mercado Financiero es la encargada de fiscalizar su cumplimiento.

En materia Tributaria, Clínica Las Condes debe cumplir con las leyes y normas que el Ministerio de Hacienda dicte conforme a las políticas públicas que establezca el Gobierno, correspondiendo la fiscalización por parte del Servicio de Impuestos Internos.

Como prestador institucional de salud, Clínica las Condes ofrece servicios y prestaciones de salud en modalidad de atención cerrada y abierta, con complejidad nivel 3 ya que ofrece atención de alta complejidad, especialidades médicas y tecnología de punta que le permiten dar soluciones a los problemas de salud de las personas en todos los ámbitos: prevención, tratamiento y rehabilitación y, para los casos que se requiera, cuidados paliativos.

Clínica las Condes cumple con la normativa vigente, en lo referente a la información que pone a disposición de los interesados para garantizar los derechos y deberes en materia de acciones vinculadas a su salud.

## 6.2. Negocios

Clínica las Condes tiene como objetivo la promoción, ejecución y desarrollo de actividades comerciales relacionadas con la salud y en su ejercicio construir, instalar, administrar, y explotar cualquier tipo de establecimiento hospitalario por cuenta propia o ajena para la prestación de servicios médicos y de salud, pudiendo desarrollar actividades del ámbito industrial y comercial cuyo fin sea prestar servicios de salud, ofreciendo soluciones sanitarias a sus usuarios del ámbito público y privado, siendo una alternativa para la realización de prestaciones de salud, especialmente para problemas y patologías de alta complejidad de otros prestadores privados que requieran derivar pacientes que por complejidad o capacidad no pueden ser resueltos en su prestador de origen.

Las principales sedes donde se realizan las actividades de la empresa se desarrollan en el Campus CLC ubicado en Estoril- N° 450, en la comuna de las Condes, y los centros satélites ubicados en las comunas de Peñalolén y Colina.

Se destaca la labor de la unidad de Medicina Preventiva que pone a disposición de cada paciente un prestigioso equipo médico multidisciplinario e instalaciones de punta para realizar exámenes de laboratorio, imágenes y procedimientos médicos establecidos según estándares internacionales de salud que permitan dar recomendaciones para prevenir patologías, y, en los casos que corresponda, detectar y tratar oportunamente los problemas de salud o hallazgos que existan. Para los

pacientes con patología crónica o aguda, existe una unidad de medicina física y rehabilitación que ofrece equipamiento de vanguardia y profesionales de excelencia.

Las unidades de Convenios Nacionales y Paciente internacional son las encargadas de facilitar el acceso de los pacientes a los distintos programas y convenios que existen, así como también a los mecanismos de financiamiento que la normativa establece, coordinando la atención de los pacientes y siendo la conexión que facilita la comunicación con la aseguradora.

Los principales canales de venta provienen del agendamiento directo de los pacientes a través de la página web o a través del Callcenter, sumándose las alianzas comerciales con distintas empresas y buscando siempre mecanismos para, a través de una gestión eficiente de los recursos, acercar sus servicios a quienes lo requieran. En este sentido, Clínica Las Condes mantiene numerosas alianzas comerciales con distintos financiadores, buscando siempre facilitar el acceso los distintos segmentos socioeconómicos de la población a las atenciones y servicios que ofrece, siendo muy relevante el esfuerzo realizado en el segundo semestre del 2023 para que sus precios sean competitivos y asequibles para toda la población, estando siempre atentos y dispuestos para ofrecer soluciones sanitarias que permitan al sistema público dar cumplimiento a las garantías de oportunidad que por normativa se deben cumplir.

Las áreas de negocio se agrupan de la siguiente manera:

### 1. Consultas Ambulatorias

Clínica las Condes ofrece servicios de consultas de medicina general y de todas las especialidades validadas por la Conacem y pone a disposición la atención de otros profesionales de la salud que los pacientes requieran como sicólogos, nutricionistas, terapeuta ocupacional, entre otros, en su sede central y en los centros satélites.

### 2. Servicio de urgencia y rescate:

Sede Estoril y Centros Satélites Chicureo y Peñalolén cuentan con tecnología, infraestructura y personal altamente capacitado para dar atención integral y realizar derivación oportuna de aquellos pacientes que consultan por emergencias de salud y patologías que requieren una atención de salud impostergable. En este sentido ofrece móviles equipado con tecnología de punta para rescate y traslado por tierra y aire.

### 3. Servicio de Hospitalización:

Clínica las Condes ofrece en su sede de Estoril cuidados de baja, mediana y alta complejidad, para personas con problemas médicos y quirúrgicos de salud.

### 4. Pabellones quirúrgicos:

Clínica las Condes posee "x" pabellones, con capacidad, infraestructura y equipo médico disponible para dar resolución quirúrgica a patologías de todas las especialidades las 24 horas del día, durante los 365 días del año.

### 5. Servicios de Apoyo y Diagnóstico Clínico

Clínica las Condes ofrece una serie de procedimientos y servicios de todas las

especialidades médicas, cuenta con un Centro de Procedimientos ambulatorios donde se realicen prestaciones diagnóstico terapéuticas, tanto para pacientes de atención cerrada como atención abierta y ambulatoria propiamente tal.

### 6. Centros de Especialidad

Existen patologías que por sus características requieren estrategias específicas que garanticen un cuidado y seguimiento integral de sus pacientes, dentro de los cuales destacan:

- a. Centro de trasplantes: inaugurado en el año 1993, es uno de los primeros centros que a nivel nacional se hace cargo del manejo integral de los pacientes que se encuentra en estudio o han sido sometidos a un trasplante de órgano.
- b. Centro de enfermedades raras: ofrece servicios de atención a pacientes con enfermedades que por su baja frecuencia (5 casos en 10 mil personas o un caso en dos mil personas) no son sencillas de diagnosticar.
- c. Centro de diabetes.
- d. Centro de enfermedades respiratorias.
- e. Centro de nutrición y cirugía bariátrica.
- f. Centro integral de manejo avanzado de Heridas (CIMAH).
- g. Centro Clínico del Cáncer: posee un equipo multidisciplinario que acompaña a los pacientes en las etapas de diagnóstico, tratamiento y cuando corresponde.
- h. Destaca la unidad de quimioterapia ambulatoria y el Centro de radioterapia que posee un acelerador lineal de última generación que ofrece tratamientos menos dolorosos, más efectivos y con menos complicaciones que la tecnología ofrecida por otros centros.

Respecto a las principales marcas utilizadas el año 2023, destacan:

Marca	Clase
CLÍNICA LAS CONDES	Clases 16, 35, 41 y 44.
CLC	Clases 16, 35, 38, 41 y 44.
CLC CENTRO CLÍNICO DEL CÁNCER	Clases 16, 35 y 44.
CLC CLÍNICA LAS CONDES	Clases 16, 35, 41 y 44.
CLC CONVENIO ESCOLAR	Clase 16.
MI CLC	Clases 16, 35, 36, 38, 41 y 44.

### 6.3. Grupos de interés

Los grupos de interés de CLC corresponden a todas las personas, instituciones y autoridades con los que se relaciona el quehacer médico, académico, de investigación e inversiones, entre otros aspectos, y que tienen un impacto relevante en el cumplimiento de los planes y objetivos de la compañía. Así, CLC pone énfasis tanto en la gestión de los compromisos adquiridos con cada uno de ellos, como en facilitar y mantener una comunicación permanente y transparente para lograr una relación colaborativa y de largo plazo.

Entre los grupos de interés prioritarios de CLC -tal como se señala en el ítem 3.1 de Gobierno Corporativo- se encuentran, en primer lugar, el paciente y su entorno, esto es, familiares y acompañantes, quienes mantienen una relación de trato directo con la clínica, pues son los usuarios de todos los servicios. En segundo lugar, están los médicos que se encargan del diagnóstico y tratamiento de las patologías asociadas de cada paciente y que, por lo mismo, tienen una estrecha relación con la clínica para poder llevar a cabo con excelencia todas las

actividades. Junto a ellos figuran el staff clínico y el administrativo, que cumplen un rol clave en las funciones diarias de CLC, aportando con sus conocimientos técnicos a realizar las labores necesarias de cara a los requerimientos del paciente.

Otros actores fundamentales son los clientes institucionales, entre ellos, las Instituciones de Salud Previsional (Isapres), el Fondo Nacional de Salud (Fonasa) y las compañías de seguros, que se encargan de entregar financiamiento a los pacientes y gestionar convenios, con el objetivo de generar el máximo beneficio a los afiliados que han elegido a CLC como prestador. Asimismo, destacan los clientes de la categoría universidades, hospitales y médicos, quienes acuden a CLC para la realización de capacitaciones, pasantías y formación de alumnos de pre y postgrado de carreras de la salud, así como cursos, formaciones y entrenamientos donde participan estas instituciones y profesionales de la salud.

Cabe mencionar, además, a los centros de investigación y/o de estudios clínicos, los cuales funcionan como un intermediario para el paciente, con el objetivo de que pueda realizarse los procedimientos y exámenes necesarios para la investigación y tratamiento de sus dolencias y patologías.

Los proveedores también están entre los stakeholders prioritarios de CLC, encargados de suministrar y abastecer a la clínica de los insumos necesarios para llevar a cabo correctamente todas las funciones.

De esta manera, la compañía ha identificado los siguientes grupos de interés clave para el desarrollo de su actividad.



### PACIENTES Y SU ENTORNO

A través de una atención de excelencia hacia ellos, se logra aportar a resolver su condición de salud, fidelizándolos y validando el quehacer de CLC.



### COLABORADORES

Médicos, unidades médicas y su personal de apoyo, administrativos, sindicatos, quienes en conjunto son pilares fundamentales para concretar la misión de la compañía.



### CLIENTES INSTITUCIONALES

Isapres, Fonasa, compañías de seguros, actores relevantes para la concreción del objeto de CLC y filiales.



### CLIENTES

Planteles de educación superior, hospitales, médicos y profesionales de la salud nacionales e internacionales, internos y externos, a quienes se ofrecen actividades de capacitación y alianzas estratégicas.



### COMUNIDADES

Vecinos de las instalaciones de CLC, universidades, profesores, docentes de carreras de la salud, médicos, así como otros profesionales, y estudiantes de post grado (enfermeras, kinesiólogos, fonoaudiólogos, veterinarios); hospitales y otros centros asistenciales.



### INSTITUCIONES ACADÉMICAS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN

Universidades, colegios, centros formadores, con quienes se trabajan aspectos de investigación e innovación.



### PROVEEDORES

Empresas farmacéuticas y laboratorios, productoras, casas de estudio, servicios de banquetearía, hoteles, agencias de viajes, TI, servicio de estacionamientos, servicio de alimentación, departamento de protección y seguridad, asociaciones, médicos profesionales de la salud, intérpretes de traducciones, servicio de transporte, bodega de insumos, entre otros.



### ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

Son el pilar de todas las decisiones corporativas.



### MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Permiten generar la vinculación con el medio, la difusión de información educativa y preventiva en el contexto de la salud, así como la presencia de la marca en la opinión pública.



### INSTITUCIONES PÚBLICAS Y REGULADORES

Ministerio de Salud, Superintendencia de Salud, Secretaría Regional Ministerial de Salud (SEREMI), Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Comisión para el Mercado Financiero (CMF), Municipalidad de Las Condes (entre otras autoridades a nivel local, regional y nacional).

### MEMBRESÍAS Y ADHESIONES

En materia de membresías, Clínica Las Condes está vinculada a la Asociación Estadounidense del Corazón (American Heart Association), lo que faculta a Clínica Las Condes a dictar el curso BLS (Basic Life Support) con certificación oficial.

Por otra parte, la Revista Médica Clínica Las Condes (RMCLC) logró su incorporación en Scopus, la base de datos más grande de abstracts y artículos con revisión de pares. La aceptación en esta prestigiosa base de datos ocurre tras un proceso de evaluación riguroso por parte del Scopus Content Selection and Advisory Board, un comité independiente de expertos, y constituye una confirmación significativa de la calidad de la revista. Junto con estar en Scopus, RMCLC contará también, a partir de 2023, con factor de impacto (JIF Journal Impact Factor), el índice de impacto bibliométrico más reconocido en este ámbito.

Clínica Las Condes cuenta con convenios docentes con instituciones académicas; actualmente se encuentra vigente una alianza con la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Finis Terrae.

## 6.4. Propiedades e instalaciones

Clínica Las Condes y sus filiales desarrollan sus operaciones en un total de 5 edificios que suman 228.555 m<sup>2</sup>. Actualmente con 287 camas y alcanzará un total de 239.521 m<sup>2</sup>, una vez que se habilite completamente el “Edificio Verde”, con lo que la capacidad subirá a 500 camas. Además, cuenta con dos centros médicos en la Región Metropolitana, ubicados en Peñalolén, con una superficie de 4.262 m<sup>2</sup>, y en Chicureo, con 3.480 m<sup>2</sup>.

Instalaciones en	Estoril	Chicureo	Peñalolén	Valle Nevado	Total
Pabellones quirúrgicos	29	-	-	-	29
Salas de procedimientos	112	14	6	1	133
Consultas médicas	345	38	18		401
Boxes de urgencia	41	11	22	2	76
Salas de procedimientos ambulatorios CPA	21	-	-	-	21

De las 287 camas disponibles 140 son básicas, 91 de cuidado intermedio y 56 de cuidado intensivo. Adicionalmente cuenta con 88.130 m<sup>2</sup> de estacionamientos subterráneos.

Las instalaciones son de propiedad de Inmobiliaria CLC, de la cual Clínica Las Condes participa de un 99,99%; el otro 0,01% es de Servicios de Salud integrados S.A.

A continuación, el detalle de todas las instalaciones de la Empresa:

Clínica Las Condes Estoril	
Dirección	Estoril 450, Las Condes, Región Metropolitana.
Superficie terreno m <sup>2</sup>	46.728,22 m <sup>2</sup>
Superficie util m <sup>2</sup>	238.749 m <sup>2</sup>

Centro Medico Chicureo	
Dirección	Av. Chicureo s/n, Colina, Región Metropolitana
Superficie terreno m <sup>2</sup>	20.000 m <sup>2</sup>
Superficie construida m <sup>2</sup>	3.480 m <sup>2</sup>

<b>Centro médico Peñalolen</b>	
Dirección	Av. Los Presidentes 8.950, Peñalolen, Región Metropolitana.
Superficie terreno m <sup>2</sup>	17.204 m <sup>2</sup>
Superficie construida m <sup>2</sup>	4.262 m <sup>2</sup>

Adicionalmente Clínica Las Condes S.A., cuenta con 2 bienes raíces de acuerdo al siguiente detalle:

<b>Bien Raiz</b>	
Dirección	Av. Las Condes 10681 Lote 1 a Plano S 7034, Las Condes, Región Metropolitana.
Superficie terreno m <sup>2</sup>	7.203 m <sup>2</sup>
Superficie util m <sup>2</sup>	882 m <sup>2</sup>

<b>Bien Raiz</b>	
Dirección	Camino Fontecilla 196, Las Condes, Región Metropolitana.
Superficie terreno m <sup>2</sup>	1.009 m <sup>2</sup>
Superficie util m <sup>2</sup>	364 m <sup>2</sup>

## 6.5. Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades

### Administración y directorio

Directorio	Inmobiliaria CLC S.A.	Nueva SSI.S.A.	Sociedad de Prestaciones Médicas –las Condes S.A.	Seguros CLC S.A.	Servicios de Salud Integrados S.A.
Presidente	Alejandro Gil Gómez	Alejandro Gil Gómez	Alejandro Gil Gómez	Renata Harasic Gil	Alejandro Gil Gómez
Directores	Alejandro Gil Gómez Paola Bruzzone Goldsmith Renata Harasic Gil	Alejandro Gil Gómez Paola Bruzzone Goldsmith Renata Harasic Gil	Alejandro Gil Gómez Paola Bruzzone Goldsmith Renata Harasic Gil	Renata Harasic Gil Paola Bruzzone Goldsmith Emilio de Ioannes Juan José Suban Padilla Juan Gamper Ringle	Renata Harasic Gil Paola Bruzzone Godsmith

Administración	Inmobiliaria CLC S.A.	Nueva SSI.S.A.	Sociedad de Prestaciones Médicas –las Condes S.A.	Seguros CLC S.A.	Servicios de Salud Integrados S.A.
Gerente General (I)	Pablo Ortiz Díaz	Pablo Ortiz Díaz		Rosemarie Sutter Parra	Pablo Ortiz Díaz



## Descripción de subsidiarias, filiales y coligadas

Sociedad	Inmobiliaria CLC S.A.	Nueva SSI S.A.	Sociedad de Prestaciones Médicas las Condes S.A.	Seguros CLC S.A.	Servicios de Salud Integrados S.A.
TIPO DE EMPRESA	Sociedad Anónima	Sociedad Anónima	Sociedad Anónima	Sociedad Anónima	Sociedad Anónima
RUT	76.433.290-3	77.287.693-9	77.916.700-3	76.573.480-0	96.809.780-6
DIRECCIÓN	Estoril N° 450, Las Condes, Santiago	Lo Fontecilla N° 453, Las Condes, Santiago	Lo Fontecilla N° 441, Las Condes, Santiago	Estoril N° 450 Plaza de servicios -1, Las Condes, Santiago	Lo Fontecilla N° 441, Las Condes, Santiago
AUDITORES EXTERNOS	EY Servicios Profesionales de Auditoría y Asesorías Ltda.	EY Servicios Profesionales de Auditoría y Asesorías Ltda.	EY Servicios Profesionales de Auditoría y Asesorías Ltda.	EY Servicios Profesionales de Auditoría y Asesorías Ltda.	EY Servicios Profesionales de Auditoría y Asesorías Ltda.
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO AL 31/12/2023 EN \$	\$32.099,4 millones	\$10 millones	\$2,5 millones, dividido en 1,000 acciones sin valor nominal.	\$10.076,8 millones	\$52,3 millones
PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN (DIRECTO E INDIRECTO)	Clínica Las Condes participa de un 99,99%; el otro 0,01% es de Servicios de Salud Integrados S.A.	Clínica Las Condes participa de un 99,99%; el otro 0,01% es de Seguros CLC S.A.	Clínica Las Condes participa en un 97% del patrimonio.	Clínica Las Condes participa de un 99,00%; el otro 1,00% es de Servicios de Salud Integrados S.A.	Clínica Las Condes participa de un 99,99%; el otro 0,01% es de Seguros CLC S.A.
INVERSIÓN / TOTAL ACTIVOS INDIVIDUALES SOCIEDAD MÁTRIZ %	35%	4%	0,003%	2%	2%
DESCRIPCIÓN DEL OBJETO SOCIAL	<p>a. La compra, venta, arrendamiento, con o sin muebles y/o instalaciones, por cuenta propia o ajena y, en general, la adquisición y explotación en cualquier tipo y de derechos sobre estos.</p> <p>b. La construcción, remodelación y equipamiento de inmuebles, por cuenta propia o de terceros, en bienes raíces propios o ajenos, mediante toda clase de modalidades. Para el cumplimiento de sus objetos, la Sociedad podrá celebrar toda clase de actos y contratos que digan relación con ellos, incluso constituir sociedades, ingresar a las ya constituidas o representarlas.</p>	<p>a. La prestación, sea directamente o por intermedio de terceros, de toda clase de servicios de atención médica, sean o no ambulatorios, incluyendo consultas médicas, exámenes y/o procedimientos que requieran o no hospitalización, en dependencias propias o de terceros, a toda clase de personas que lo requieran.</p> <p>b. La administración y explotación de establecimientos de salud de toda clase, incluyendo hospitales y centros de salud ambulatoria, y la prestación de servicios de toda índole al personal profesional de la salud y su capacitación.</p> <p>c. La participación como socio o accionista en otras sociedades, cualquiera sea su clase o naturaleza.</p>	Otorgar servicios médicos profesionales en todas las especialidades, todo tipo de prestaciones médicas y paramédicas y, en general, cualquier actividad profesional relacionada con la medicina.	Contratar Seguros y Reaseguros de Vida en todos sus tipos, actuales o futuros, Seguros de Previsión o Rentas, y cualquier otro que pueda clasificarse como perteneciente al segundo grupo de seguros a que se refiere el Artículo 8° del D.F.L 251, de 1931	<p>a. La prestación, sea directamente o por intermedio de terceros, de servicios consistentes en atenciones médicas de carácter ambulatorio, sean consultas médicas, exámenes y/o procedimientos que no requieran hospitalización, en dependencias propias o de terceros, a toda clase de personas que lo requieran.</p> <p>b. La administración y explotación de establecimientos de salud ambulatoria y la prestación de servicios de toda índole al personal profesional de la salud y su capacitación.</p> <p>c. La participación como socio o accionista en otras sociedades, cualquiera sea su clase o naturaleza</p>
RELACIÓN COMERCIAL	A partir de diciembre de 2005, Inmobiliaria CLC S.A. da en arrendamiento a Clínica Las Condes S. A. las instalaciones donde esta última realiza sus actividades. Estas operaciones se encuentran respaldadas por contratos de arriendo.	Clínica Las Condes ha prestado servicios médicos a pacientes derivados por Nueva SSI S.A.	Durante el 2023 no existió relación comercial,	Contrato entre Seguros CLC S.A. y la matriz Clínica Las Condes S. A., donde se establecen los procedimientos administrativos y comerciales de atención en la clínica para los asegurados de Seguros CLC.  Además, Seguros CLC S. A. mantiene un contrato de servicios de administración con la matriz. Seguros CLC S.A. comercializa seguros y por medio de ellos se otorgan coberturas a prestaciones de salud a sus asegurados, teniendo cobertura preferente en Clínica Las Condes S.A.	A partir de 1999, Clínica Las Condes ha prestado servicios médicos a pacientes derivados por Servicios de Salud Integrados S.A. Adicionalmente, mantiene un contrato de servicios de administración con la matriz.



## CAPÍTULO 07

# > Gestión de Proveedores

## 7.1. Pago a proveedores

CLC y sus filiales cuentan con una Política de Pago a Proveedores, nacionales y extranjeros, sobre la base de las negociaciones y licitaciones previamente realizadas, indicadas en las órdenes de compras de cada proceso.

Los proveedores están segmentados en: insumos y equipos médicos y/o medicamentos; servicios críticos; mantenciones; servicios generales, y otros servicios.

### Pago a proveedores 2023

	Tipo de proveedor	Hasta 30 días	Entre 31 y 60 días	Más de 60 días
N° de facturas pagadas	Nacional	14.098	13.659	578
	Extranjero	45	5	-
	<b>Total</b>	<b>14.143</b>	<b>13.664</b>	<b>578</b>
Monto total en MM\$	Nacional	34.246	33.613	1.961
	Extranjero	403	10	-
	<b>Total</b>	<b>34.649</b>	<b>33.623</b>	<b>1.961</b>
N° de proveedores	Nacional	717	219	5
	Extranjero	11	-	-
	<b>Total</b>	<b>728</b>	<b>219</b>	<b>5</b>

CLC no ha estado afecta a intereses por mora en pago de facturas.

## 7.2. Evaluación de proveedores

Clínica Las Condes reconoce a los proveedores de insumos, bienes y/o servicios como parte fundamental de su cadena de valor. La Subgerencia de Abastecimiento es la encargada de construir, con ellos, relaciones sólidas, promoviendo procesos abiertos, transparentes, oportunos y competitivos. En este sentido, se vela por seleccionar aquellos proveedores que garanticen la entrega de productos y/o servicios de acuerdo con los estándares establecidos por CLC. El propósito es controlar y verificar que los insumos, bienes y/o servicios cumplan con los requisitos de la normativa vigente, seguridad de los pacientes, mejora continua y sistemática de la calidad de los servicios de CLC minimizando riesgos asociados- y de la experiencia de los pacientes.

Se contemplan tres focos en los requisitos que deben cumplir los proveedores para ser parte de Clínica Las Condes:

- **Calidad del gobierno corporativo**

Declaración de conflicto de interés; solvencia financiera e innovación; certificaciones; certificados de pagos de leyes previsionales y antecedentes laborales de los trabajadores, en caso de subcontratación; certificado de constitución de Sociedad e identificación de personería de representación vigente y escritura, con sus representantes legales; Modelo de Prevención de Delitos; confidencialidad de la información (NDA), y organigrama.

- **Gestión de riesgo**

Certificado de registro del Instituto de Salud Pública (ISP) de Chile; de Food and Drug Administration (FDA) de Estados Unidos; Agencia Europea de Medicamentos (EMA); Normativas vigentes de ISP y guías internacionales, certificaciones ISO; LOTE; certificados de calidad; ficha técnica del producto; evaluación técnico-económica; ficha de factibilidad, en el caso que corresponda, y certificado de la relación comercial con el fabricante del producto.

- **Sostenibilidad económica**

Trazabilidad del dispositivo médico (lote); post venta, y casos de éxito.

La evaluación de Proveedores en CLC se aplica de acuerdo con la naturaleza de los suministros o servicios entregados, y está directamente relacionada con la atención de calidad y experiencia del paciente conforme a la siguiente categorización:

## Grupo 1

Proveedores que entregan dispositivos médicos y/o medicamentos. Este grupo es ponderado con los siguientes indicadores: certificaciones de calidad, capacidad logística (método y tiempo de entrega, cantidad entregada); quiebres de stock; percepción global, y post venta.

## Grupo 2

Proveedores que entregan servicios críticos y que tienen relación con la experiencia del paciente y atención de calidad. Son evaluados con los siguientes parámetros:

- Laboratorios (exámenes derivados): evaluación costo/ beneficio versus derivación; certificado de acreditación del laboratorio vigente, o autorización sanitaria que habilita a la entidad a realizar exámenes para apoyo diagnóstico; evaluación de indicador mensual de los errores de informes e incumplimiento en el tiempo de respuesta.
- Servicios Generales: nivel de servicio; puestos cubiertos; gestión de reclamos; calidad técnica; eventos adversos.

### Grupo 3

Proveedores encargados de mantención de equipos, mantención de espacios físicos y mejoramientos de instalaciones. Este grupo debe cumplir los siguientes requerimientos: cumplimiento de los estándares, tiempos y obligaciones de los servicios plazo de término; cantidad de fallas; disponibilidad; tiempo de respuesta, plan de mantenimiento, obligaciones tributarias, certificaciones para la prestación de servicios. tributarias, certificaciones para la prestación de servicios.

### Cantidad de proveedores evaluados

Detalle	Tipo de proveedor		2023	
	Nacional	Internacional	Total	%
N° de Proveedores objeto de análisis	954	1	955	100,0%
N° Proveedores evaluados	63	-	63	6,6%

### Compras en MM\$ de Proveedores evaluados

Detalle	Tipo de proveedor		2023	
	Nacional \$	Internacional \$	Total \$	%
N° de Proveedores objeto de análisis	117.576.666.253	33.798.069	117.610.555.437	100,0%
Compras de proveedores evaluados	90.279.624.210	-	90.279.624.210	76,8%

\* N° de proveedores susceptibles / factibles de analizar durante el periodo (universo objeto de evaluación).

\*\* Considera toda la base de facturación actualizada a diciembre de 2023.



CAPÍTULO 08

# > Indicadores

## 8.1. Cumplimiento legal y normativo

### En relación con clientes:

Clínica Las Condes cuenta con un procedimiento de reclamos que tiene como objetivo fomentar la participación usuaria de los pacientes, sus familiares y visitas, además de establecer un canal de comunicación para recibir retroalimentación respecto de su experiencia durante su atención.

Este protocolo se ciñe a lo descrito en el Título II del Reglamento Sobre Procedimiento de Reclamos de La Ley 20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su Atención en Salud, permitiendo detectar las infracciones que eventualmente sucedan en este ámbito; asimismo, otorga información necesaria para evitar futuras situaciones perjudiciales para los usuarios de los pacientes y usuarios en general de los servicios de Clínica Las Condes.

En este mismo contexto, Clínica Las Condes dispone de distintos canales de reclamos para los pacientes y sus familias: libro de reclamos, presencial, a través de la página Web y por correo electrónico. Todo reclamo es recibido en nuestra Unidad de Servicio al Paciente asumiendo el compromiso de analizar en forma objetiva el proceso de atención de los pacientes, de manera de entregar respuesta a los pacientes dentro del plazo establecido de 15 días hábiles.

En lo referente a la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, el protocolo referido en los párrafos anteriores, permite detectar las situaciones que afecten a los pacientes, sus familiares y usuarios en general. Así, a través del Portal de Atención Presencial – CRM se ingresan todos los reclamos que llegan por medio del Portal Institucional del Sernac, los cuales se gestionan, teniendo personal a cargo de estudiar y resolver cada uno de estos.

## Satisfacción del paciente

La gestión de la experiencia del paciente es la disciplina de integrar la percepción del ellos en cada decisión crítica, mejorando su rendimiento en todos los niveles de su organización.

Para medir el grado de recomendación y satisfacción de nuestros pacientes, realizamos encuestas que nos permiten identificar oportunidades de mejora y así poder definir planes de acción contingentes con el fin de brindar una óptima experiencia, enfocándose en mejorar procesos que hagan la diferencia, empapando a todos los estamentos de la cultura, incorporando al paciente como centro de nuestra atención.

Se realizan mesas con equipos de trabajo donde se revisan resultados, implementan planes de acción y se hace un seguimiento a dicho plan de experiencia de pacientes.

Durante el 2023, el nivel de satisfacción de nuestros clientes (ISN) alcanzó los 73 puntos y el de recomendación (NPS) fue de 43 puntos.

Indicadores de atención (NPS)	Año 2023
Consultas médicas	41%
Ambulatorio	52%
Urgencia	23%
Hospitalizados	66%
NPS total	43%

## En relación con sus trabajadores

En Clínica Las Condes existe un estricto apego al cumplimiento de la normativa laboral, previsional, de higiene y seguridad, en lo referente a los derechos de nuestros colaboradores. En nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de CLC, específicamente, en el capítulo “De las prohibiciones y término de contrato”, se establecen obligaciones para el empleador y trabajador respecto de las siguientes materias. “Incurrir en los actos de discriminación a que se refiere el Artículo 2º, inciso 3 del Código del Trabajo, esto es, distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivo de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicalización, religión, opinión pública, nacionalidad, ascendencia nacional u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación. También atentan contra la dignidad de los trabajadores cualquier requerimiento de carácter sexual, por cualquier medio, realizados en forma indebida; no consentido por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo, constitutivo de acoso sexual; y/o conductas que constituyan agresión u hostigamientos reiterados ejercidas por el empleador, uno o más de sus trabajadores en contra de otros, por cualquier medio y que tengan como resultado para el afectado su menoscabo, maltrato o humillación o amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo, las cuales constituyen acoso laboral”. Cabe reiterar que CLC cuenta con un Canal de Denuncias para reportar cualquiera de estas conductas contrarias a la normativa y

valores de la organización. Durante el 2023, se registraron 34 procesos de Tutela Laboral, terminando dicha anualidad con un número de 21 procedimientos de la naturaleza referida; de dichos procesos y al término del período informado, hubo una sentencia firme y ejecutoriada, imponiendo una condena ascendente a \$69.902.040.

## Medioambiental

Clínica Las Condes no ha debido implementar programas de cumplimiento asociados a obligaciones ambientales emanadas de la Superintendencia de Medioambiente. Cabe señalar que los potenciales impactos ambientales de la compañía están circunscritos principalmente al manejo de residuos médicos y farmacológicos, los cuales son debidamente gestionados a través de un tercero para su disposición final. (Ver detalles en el subtítulo Gestión de Residuos). No existen sanciones de la autoridad respectiva en este ámbito.

## Libre Competencia

El desarrollo de este procedimiento está en proceso de formalización ante el Directorio. Durante 2023, no se registran sanciones en este ámbito.

## Otros

En el marco del permanente compromiso por mantener altos estándares de cumplimiento normativo, Clínica Las Condes y Filiales han diseñado e implementado su propio Modelo de Prevención de Delitos (MPD), en referencia a la Ley N° 20.393 sobre la Responsabilidad Penal de la Personas Jurídicas. El MPD se encuentra certificado desde el año 2019 por la empresa Feller

Rate. Como se indicó en el capítulo Gobierno Corporativo, el MPD es un conjunto de directrices establecidas por Clínica Las Condes y Filiales para la prevención y denuncias anónimas de los delitos. De lavado de activos; financiamiento del terrorismo; cohecho; receptación; negociación incompatible; corrupción entre particulares; apropiación indebida; administración desleal; contaminación de las aguas; pesca ilegal de recursos del fondo marino; procesamiento y almacenamiento de productos escasos, sin acreditar origen legal; veda de productos; incumplimiento de la ley de protección al empleo; incumplimiento de la normativa asociada al estado de excepción.

No se registran sanciones ejecutoriadas en estas materias para el período informado.

## 8. 2. Indicadores de sostenibilidad

De acuerdo con el Sustainable Industry Classification System (SICS), los temas financieramente materiales para la actividad de Clínica Las Condes están identificados en el set de indicadores para el rubro “Health Care Delivery”, de Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

A través de su gestión, la compañía hace su aporte a un desempeño social y ambientalmente responsable, en línea con los desafíos mundiales y, en particular, respecto de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS de la ONU):



### Gestión de la energía

#### Indicador SASB:

HC-DY-130 a. 1. (1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables.

Durante 2023, las operaciones de CLC consumieron 86.751,80 Gigajulios de energía en total, proveniente en un 100% de la red eléctrica.

### Energía consumida 2023

Fuentes Externas	GJ	KW/Hora
Consumo de Energía de Fuentes no Renovables (Enero -Diciembre)	-	-
Consumo de Energía de Fuentes Renovables	-	-
Consumo de Energía Eléctrica (comprada a la red eléctrica) CLC Estoril	80.540,65	22.372.401
Consumo de Energía Eléctrica (comprada a la red eléctrica) CM Chicureo	3.504,60	973.500
Consumo de Energía Eléctrica (comprada a la red eléctrica) CM Peñalolen	2.706,55	751.820

KW/H	GJ	KW/Hora
Consumo de energía de autogeneración de fuentes no renovables	-	-
Consumo de energía de autogeneración de fuentes renovables	-	-
Total de energía consumida CLC Estoril, Cm Chicureo, Cm Peñalolen	86.751,80	24.097.721
% de Energía que procede de la red eléctrica	100	100
% de Energía de fuentes renovables	-	-

## Gestión de residuos

### Indicadores SASB:

HC-DY-150a.1. Cantidad total de residuos médicos, porcentaje a) incinerado, b) reciclado o tratado, y c) vertido.

HC-DY-150a.2. Cantidad total de: 1) residuos farmacéuticos peligrosos y 2) no peligrosos, porcentaje a) incinerado, b) reciclado o tratado y c) vertido.

De acuerdo con la normativa legal local vigente sobre el Manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud (REAS), en CLC no se realiza la separación entre residuos médicos farmacológicos y no farmacológicos, pues son considerados todos como peligrosos, sin distinción, sin embargo, existe un decreto n° 6 específico para los establecimientos de salud, donde se subclasifican estos residuos en especiales y peligrosos, donde el residuo especial es enviado al proceso de autoclave para posterior ser enviado a relleno sanitario y los residuos peligrosos se van a incineración.

De esta manera, se informan de manera consolidada, conforme a las métricas del Sustainability Accounting Standards Board- Value Reporting Foundation (SASB-VRF) en el ámbito de gestión de residuos para organizaciones del rubro “Health Care Delivery”, considerando los residuos médicos y farmacológicos de los tres centros de atención de CLC, esto es, Estoril, Peñalolén y Chicureo:

### Disposición final de los residuos peligrosos, médicos y farmacológicos 2023

Tipo de disposición de residuos	Toneladas métricas (*)	%
Residuos Incinerados	30,6	31,0%
Residuos Reciclados o Tratados	-	-
Residuos en relleno sanitario (previo proceso de autoclave)	68,4	69,0%
Residuos en Vertederos	-	-
<b>Total</b>	<b>99,1</b>	<b>100,0%</b>

(\*) tonelada métrica, unidad de peso equivalente a 1.000 kilogramos.

*Nota: entre los residuos peligrosos se consideran los infecciosos, biomédicos, patológicos, cultivos de laboratorios médicos, materiales de desecho, agujas, jeringas, bisturíes, entre otros, así como los residuos que presentan, al menos, una de las siguientes características: inflamabilidad, corrosividad, reactividad o toxicidad.*

### Privacidad del paciente e historia clínica electrónica

De acuerdo con el Sustainable Industry Classification System (SICS), los temas financieramente materiales para la actividad de Clínica Las Condes están identificados en el set de indicadores para el rubro “Health Care Delivery”, de Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

A través de su gestión, la compañía hace su aporte a un desempeño social y ambientalmente responsable, en línea con los desafíos mundiales y, en particular, respecto de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS de la ONU):

**Indicadores SASB:**

*HC-DY-230a.1. Porcentaje de registros de pacientes que son historias clínicas electrónicas (EHR) que cumplen con los requisitos de «uso significativo».*

*HC-DY-230a.2. Descripción de las políticas y prácticas para proteger los registros de información médica protegida (PHI) y otra información de identificación personal (PII) de los clientes (pacientes).*

*HC-DY-230a.3. Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica a) únicamente información de identificación personal (PII) y b) información médica protegida (PHI), (3) número de clientes (pacientes) afectados en cada categoría a) solo PII y b) PHI.*

*HC-DY-230a.4. Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la seguridad y la privacidad de los datos.*

Clínica Las Condes alberga las fichas de sus pacientes en el sistema CERNER, software de clase mundial orientado al manejo de fichas clínicas que registra el historial médico, lo que permite a los especialistas de CLC tener la información oportuna, correcta y adecuada para el tratamiento de sus pacientes. CERNER cumple con todas las regulaciones de salud de Estados Unidos, con los más altos estándares de seguridad de la información.

La Política de Seguridad de la Información elaborada por CLC, se basa en los estándares internacionales ISO 27002, CIS CONTROLS y Framework de NIST, que son los tres mayores marcos de trabajo especializados en seguridad de la información, seguridad informática y ciberseguridad. Con ellos se genera de manera conjunta un catálogo de controles a la medida, para así proteger de manera razonable la superficie de ataque de Clínica Las Condes, a fin de resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, considerando también el marco legal vigente en Chile: la Ley N° 20.584 que regula los Deberes y Derechos del Paciente; el Decreto 41 15-12-2012 del Ministerio de Salud - Reglamento sobre Fichas Clínicas; la Ley N° 19.628 Sobre Protección de la Vida Privada y de Carácter Personal, y la Ley 21.459 sobre Delitos Informáticos, entre otras.

Adicionalmente, se encuentran en proceso de revisión la Política de Ciberseguridad y la Política de Gestión del Tratamiento de Datos Personales elaboradas por nuestro equipo, que forman parte de la antes mencionada Política de Seguridad de la Información, como buenas prácticas de Gobierno Corporativo de CLC.

La Política de Gestión de Seguridad de la Información será aplicada a todos los colaboradores en todas las gerencias, sociedades o personas jurídicas del Grupo de Empresas CLC y en las cuales se tenga mayor participación accionaria, ejerza el control o tenga la responsabilidad por su gestión. Esta directriz se hará extensiva a los proveedores, considerando la legislación vigente aplicable a cada uno de ellos.

Esta política permite fortalecer la gestión de riesgos de seguridad de la información, mediante la protección de activos o recursos de información, de amenazas internas o externas deliberadas o accidentales, preservando de esta manera los niveles adecuados de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de empresas CLC y empresas relacionadas, conforme a los siguientes principios:

- Cumplir con la legislación vigente, requisitos regulatorios y normativos propios del rubro de Empresas CLC, relacionados con los servicios que proporciona a sus clientes.
- Ejecutar evaluaciones de riesgo que permitan tratar adecuada y razonablemente los riesgos de seguridad de la información, previniendo de esta manera incidentes de seguridad.
- Mantener el inventario de activos de información por parte de los dueños de procesos, que permitan detectar condiciones de riesgo para robustecer el proceso de evaluación de riesgo, facilitando establecer los controles necesarios para ajustarse al nivel de riesgo aceptado por Empresas CLC.
- Como salida del proceso de gestión de riesgo, los niveles de riesgo residual deben ser acordes a la Política de Gestión Integrada de Riesgos Corporativa de Empresas CLC.
- Entrenar en seguridad de la información a todos los colaboradores de Empresas CLC, desarrollando las competencias para un mejor desempeño funcional.

Frente a la existencia de una violación de seguridad de la información, ésta será registrada e investigada y eventualmente sancionada, dependiendo del impacto en cuanto a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, aspectos que se encuentran descritos en el Manual de Orden, Higiene y Seguridad.

Respecto al número de filtraciones de datos, porcentaje que implica, información de identificación personal (PII) e información médica protegida (PHI), así como el número de clientes afectados en cada categoría, no se registra ningún tipo de incidentes en 2023.

En cuanto al importe (monto) total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la seguridad y la privacidad de los datos, no hubo sanciones monetarias.

## Acceso para pacientes de bajos ingresos

### Indicador SASB:

*HC-DY-240a.1. Análisis de la estrategia para gestionar las diferentes situaciones del seguro del paciente.*

Clínica Las Condes tiene convenios con todas las aseguradoras privadas abiertas (Isapres), con las cuales se generan aranceles segmentados, según cartera, como, por ejemplo, planes libre elección y preferente. Esto permite a los pacientes de Isapres tener acceso a prestaciones en CLC con cobertura preferente. Para los pacientes con previsión Fonasa, Clínica Las Condes cuenta con convenio en modalidad libre elección vigente, en exámenes e imágenes y también convenios para bonos PAD, tales como, bariátrica, lasik, catarata, incontinencia, vasectomía.

Los pacientes sin previsión deben realizar el pago particular de la prestación. Para ellos existe un arancel particular definido que se informa públicamente y facilidades para pago con tarjeta de crédito en cuotas, sin interés y otras modalidades de pago, para facilitar el acceso a todo público a las diferentes prestaciones y servicios que Clínica las Condes ofrece.

Además, CLC cuenta con diferentes seguros, los cuales dan acceso a coberturas adicionales en la clínica, de segunda y tercera capa, que permiten al paciente mejor acceso y cobertura.

En cuanto a mecanismos alternativos de fijación de precios, la estrategia de tarificación en CLC se realiza en base a negociaciones con los distintos entes financiadores, a través de la cual se define una tarifa en específico según costeo operacional y benchmarking, con actualizaciones programadas, las cuales están disponibles en el sitio web de CLC para la consulta de todo público interesado.

Dentro de los programas de asistencia financiera, existen los siguientes convenios para ayudar a las personas de bajos recursos:

### 1. Convenio corporación renal infantil mater

Desde hace 26 años, esta corporación liderada por el Dr. José Manuel Escala, urólogo pediátrico de CLC, presidente y fundador de la Corporación Renal Mater, trabaja de la mano de Clínica Las Condes para diagnosticar y tratar a niños de escasos recursos con enfermedades renales, de forma oportuna, con el fin de evitar en ellos la diálisis o trasplantes renales. Durante el año 2023, CLC siguió aportando en todo el país cirugías de alta complejidad y exámenes, gracias a la experiencia y apoyo de distintos especialistas del área de anestesiología y cirugía pediátrica de la clínica.

## 2. Convenio corporación de crédito al menor

La Corporación Crecer Mejor es un organismo colaborador de Mejor Niñez dedicado hace más de 30 años a la protección de la infancia vulnerada. A través de la Villa Jorge Yarur, su residencia ubicada en La Pintana, se realiza el trabajo diario y especializado por restituir los derechos de niñas y adolescentes. Se caracteriza por un trabajo comprometido y orientado al desarrollo de vínculos sanos con cada una de las niñas y adolescentes que están bajo su cuidado. Clínica las Condes ofrece una serie de prestaciones, atenciones y servicios.

## 3. Convenio teletón:

Clínica Las Condes mantiene una alianza histórica con esta corporación de derecho privado, para la entrega de prestaciones quirúrgicas y procedimientos, permitiendo el acceso de los pacientes de dicha Institución a equipamiento tecnológico, altos estándares de calidad de servicio y vanguardia en innovación.

### **Indicador SASB:**

*HC-DY-240a.2. Cantidad de pagos de ajuste recibidos de hospitales con cuota de pacientes desproporcionada (DSH).*

Este indicador está relacionado con legislación y parámetros foráneos, sin que exista un equivalente local identificado para homologar el requerimiento.

## Calidad de atención y satisfacción del paciente

### **Indicador SASB:**

*HC-DY-250a.1. Promedio de la puntuación de desempeño total de las compras basadas en el valor del hospital y la puntuación del dominio, en todas las instalaciones.*

Este indicador está relacionado con legislación foránea, sin que se haya identificado a la fecha una normativa y parámetro local equivalente.

### **Indicador SASB:**

*HC-DY-250a.2. Número de eventos graves notificables (SRE) según los define el Foro Nacional por la Calidad (NQF).*

En procedimientos quirúrgicos o invasivos se declaran dos retenciones involuntarias de un objeto extraño en dos pacientes después de una cirugía para el período 2023.

En productos o dispositivos, o referidos a protección del paciente, no se registran Eventos Graves Notificables (SRE) para el período 2023.

En el ámbito de gestión de la atención, se declaran 7 eventos de úlceras por presión no clasificables, adquiridas después de la admisión/ presentación en un entorno de atención médica para el período 2023.

No se registran eventos adversos graves en el ámbito ambiental, radiológico y delictivos, para el período 2023.

En total, se registraron 9 eventos de esta naturaleza, en la sede Estoril.

**Indicador SASB:**

*HC-DY-250a.3. Puntuación del Programa de Reducción de Afecciones / Infecciones Intrahospitalarias (HAC) por hospital (centro de atención).*

Hasta año 2021 se efectuó Vigilancia Epidemiológica (VE) sobre infecciones ministeriales y no ministeriales. Con las nuevas definiciones de la Actualización del Stma. de VE de las IAAS, presentadas con Circular C37 N°08 del 14/12/2021, se establece vigilancia para las IAAS identificadas como ministeriales y que son susceptibles de vigilar por todos los prestadores de salud del país. Por lo tanto, desde 2022, la tasa Global de IAAS incluye únicamente estas infecciones de vigilancia ministerial.

Durante el año finalizado, en Circular C37 N°06 del 28/04/2023, el Programa Nacional de Control de Infecciones (dependiente de Subsecretaría de Redes Asistenciales) establece una 2da versión de la actualización de la vigilancia, con modificaciones y precisiones de la versión anterior, sin perjuicio de lo cual, es posible establecer un comparativo con el año 2022.

El sistema de VE mantiene la definición de ser "un proceso sistemático, activo, selectivo, periódico y continuo a través del cual se recopila información de pacientes con factores de riesgo específicos". Por otra parte, la periodicidad de los informes se mantiene como cuatrimestralmente.

Al comparar la tasa global de IAAS del último trienio, se observa una disminución de la misma, presentándose en el 2023 casi 2/3 menos casos que los 2 años anteriores, manteniéndose en los 3 años, bajo el umbral histórico establecido por la institución, que corresponde a una tasa de IAAS de 0,73 x 100 egresos hospitalarios.

## Resumen programa de control de infecciones - pci 2023

	Año 2023			Año 2022			Año 2021		
	N° IAAS	N° Egresos hospitalarios	Tasa IAAS	N° IAAS	N° Egresos hospitalarios	Tasa IAAS	N° IAAS	N° Egresos hospitalarios	Tasa IAAS
1er cuatrimestre	16	3.946	0,41	45	6.764	0,67	55	7.361	0,75
2do cuatrimestre	19	4.186	0,45	39	6.945	0,56	65	7.319	0,89
3er cuatrimestre	9	3.733	0,24	36	5.661	0,64	39	7.837	0,50
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>11.865</b>	<b>0,37</b>	<b>120</b>	<b>19.370</b>	<b>0,62</b>	<b>159</b>	<b>22.517</b>	<b>0,71</b>

Vigilancia epidemiológica (ve) de dispositivos invasivos permanentes (DIPs)	Ref Minsal 2022	Primer cuatrimestre 2023	Segundo cuatrimestre 2023	Tercer cuatrimestre 2023	Número de casos	Tasa acumulada año 2023	Tasa 2022
ITS/CVC NEO	No existe específico	0,00	3,91	0,00	1	1,52	1,16
ITS/CVC PED	2,6	0,00	0,00	0,00		0,00	1,09
ITS/CVC ADULTO	2,0	1,18	0,27	0,00	5	0,44	1,20
ITS/CU NEO	0,7	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00
TASA TOTAL ITS/CVC	0,00	1,01	0,43	0,00	6	0,43	1,15
NAVM NEO	6,3	11,76	0,00	0,00	1	3,77	0,00
NAVM PED	2,9	0,00	3,13	0,00	1	1,52	2,90
NAVM ADULTO	7,5	2,97	2,04	2,85	4	2,62	4,08
TASA TOTAL NAVM		4,13	2,34	1,79	6	2,44	3,83
ISNC/VDE ADULTO	6,2	0,00	0,00	0,00	1	0,00	2,72
ISNC/VDE PED	No existe	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00
ISNC/VDP NEO	No existe	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00
ISNC/VDP PED	6,34	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00
ISNC/VDP ADULTO	6,5	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00
TASA TOTAL ISNC						0,00	2,64
ITU/CUP ADULTO médico	3,6	0,00	2,27	0,00	1	0,83	1,29
ITU/CUP ADULTO cirugía	1,9	0,00	1,50	0,00	1	0,52	0,00
ITU/CUP UPC adulto	3,6	2,67	1,42	1,10	8	1,69	1,83
ITU/CUP PED	1,94*	0,00	2,58	4,44	2	2,65	1,45
ITU/CUP NEO	1,94*	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00
TASA TOTAL ICU/CUP		1,45	1,81	0,99	12	1,40	1,34

Notas:

its/cvc: infección del torrente sanguíneo asociado a catéter venoso central. navm: neumonía asociada a ventilación mecánica.

isnc/vde: infección sistema nervioso central.

isnc/vdp: infección sistema nervioso central asociada a válvula derivación peritoneal. itu/cup: infección tracto urinario asociada a catéter urinario permanente.

Aquellas tasas asociadas a DIPs que tienen indicador de referencia del Minsal, en CLC para el año 2023 se encuentran bajo dicho estándar. Excepción está constituida por tasa de ITU/CUP en servicio de pediatría, cuya vigilancia deja de realizarse según la nueva modalidad; pero que en la institución se ha mantenido a solicitud de Jefatura Médica del Servicio. Se obtuvo para el 2023 una tasa de 2,65 ITU por 1.000 días de CUP, el que se encuentra sobre el último umbral establecido, y la tasa del 2022. Dicha tasa corresponde a 2 casos y pudiera estar influida por un "N" de días de exposición menor al de los años anteriores.

Para CVC en neonatología no existe un umbral establecido. Se obtiene el 2023 una tasa mayor que los años anteriores, correspondiendo en los 3 períodos a 1 caso. El último año con menos días de exposición al dispositivo en dicha unidad.

En relación a NAVM los servicios de neonatología y pediatría tienen umbrales menores al de pacientes adultos, siendo sobrepasados en el 1er y 2do cuatrimestre con 1 caso por período en las unidades respectivas. Sin embargo la tasa anual termina en ambas unidades bajo de umbral ministerial, resultado del refuerzo y supervisión al personal, efectuado por jefaturas de las unidades con apoyo del PCI.

Durante el 2023, no hubo infecciones asociadas a dispositivos invasivos de SNC tanto transitorios (DVE) como definitivos (DVP).

## Vigilancia de cirugías

Vigilancia cirugías (CX)	Referencia minsal 2022	Tasa primer cuatrimestre	Tasa segundo cuatrimestre	Tasa tercer cuatrimestre	Número de casos	Acumulado año 2023	Tasa 2022
ISO Bypass Coronario	1,06	-	-	-	2	-	2,25
ISO Hernia Inguinal adulto	0,40	-	-	-	-	-	-
ISO Colectomía Laparotomía	0,90	-	-	-	-	-	-
ISO Colectomía Laparoscópica	0,20	-	-	-	-	-	-
ISO Prótesis Cadera	1,80	-	-	4,35	1	1,27	1,29
Tu del SNC	1,51	-	-	25,00	2	8,70	-
ISO Cesáreas	0,80	-	-	-	-	-	0,13
Cataratas (endofthalmitis)	0,10	-	-	-	-	-	-

A diferencia de los 2 años anteriores, el año 2023 la tasa de infección en cirugías de Bypass coronario es igual a 0.

Se presenta 1 caso de ISO en cirugía prótesis de cadera, al igual que el año 2022, obteniéndose una tasa prácticamente igual en ambos años, manteniéndose bajo el umbral establecido ministerialmente.

En cirugías de SNC, las modificaciones del stma. de VE establecen cuantificar las infecciones asociadas a cirugías por ciertos tumores de SNC abordados por craniectomía, cuyo número es muy reducido. El 2022, no se presentaron casos de infección, siendo el

2023, por 1ra vez un año donde se presentaron ISO en esta categoría. Como todas las IAAS, estas infecciones son también multifactoriales, pudiendo ser uno de dichos factores asociados, los quiebres nacionales de jabones y antisépticos que utilizados para aseptización de piel en este tipo de cirugías, como también en prótesis de cadera. Desde el 2022 se arrastra irregularidad en los stocks de estos productos debido a Brote multicéntrico de complejo Burkholderia.

Vigilancia CX	Tasa primer cuatrimestre	Tasa segundo cuatrimestre	Tasa tercer cuatrimestre	Total 2023	Tasa primer cuatrimestre	Tasa segundo cuatrimestre	Tasa tercer cuatrimestre	Total 2022
N° ISO MIN	-	2	1	3	-	4	1	5
N° CX MIN	528	521	426	1.475	913	818	651	2.382
Tasa anual ISO MINIST	-	0,38	0,23	0,20	-	0,49	0,15	0,21

Al agrupar las tasas de Infecciones de Sitio Operatorio (ISO) por cuatrimestre y anual para trienio 2021-2023, se observa leve pero sostenida disminución de las tasas anuales, encontrándose bajo el umbral establecido (0,42 por 100 cirugías efectuadas). Año 2021 con 2022 no son completamente comparables, dado que en 2021, MINSAL vigila en todo el país cirugías de: cesáreas, Hernia LPC/LPT en adultos, colecistectomía LPC/LPT y prótesis cadera; incorporando a partir de la Actualización del Stma. de vigilancia, las cirugías de By pass coronario, TU de SNC y de Cataratas con o sin implante de LIO (lente intraocular) a los procedimientos anteriormente nombrados. Años 2022 y 2023 vigilan los mismos procedimientos quirúrgicos, agregándose a partir de la 2da actualización TU de SNC en pacientes pediátricos y RN.

Procedimientos obstétricos (tasa endometritis)	Referencia Minsal 2022	Tasa primer cuatrimestre	Tasa segundo cuatrimestre	Tasa tercer cuatrimestre	Observaciones	Acumulado año 2023	Tasa 2022
Cesárea con trabajo de parto	0,3	-	-	-	-	-	0,56
Cesárea sin trabajo de parto	0,1	-	-	-	-	-	0,17
Parto vía vaginal	0,2	-	-	-	-	-	-

Durante 2023, no hay infecciones asociadas a procedimientos obstétricos. Se trabajó con Jefatura de enfermería de pabellón gineco-obstetricia y Maternidad hospitalización durante 2022.

Además de las actividades de Vigilancia epidemiológica que se traducen en indicadores de resultado (tasas de IAAS), dentro de los ámbitos de acción del Programa de Control de Infecciones, se encuentran la supervisión de procedimientos cuyo objetivo es disminuir y/o evitar la generación de IAAS en los pacientes y la capacitación del personal de salud con el mismo foco, de manera que sus conocimientos estén actualizados y enmarcados en las normativas locales, que se han elaborado basadas en Normas, protocolos, indicaciones nacionales e internacionales.

Se presenta, entonces, resultados de algunas actividades de supervisión:

### ***Cumplimiento global oportunidad higiene de manos (OHM)***

Concepto	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Estándar CLC
Cumplimiento global oportunidad higiene manos	92,00%	87,70%	92,00%	95,00%
N°observaciones efectuadas	5.422	3.862	4.757	-

Aumento del número de observaciones, las que fueron estables y sostenidas en el tiempo. Aumento en cumplimiento en relación a 2022, sin lograr aún llegar al umbral de cumplimiento establecido para OHM en CLC.

### ***Cumplimiento medidas de prevención IAAS, asociadas a mantención de Dispositivos Invasivos Permanentes en unidades críticas***

Concepto	Año 2022 %	Año 2023 %
Mantención de CVC (catéteres venosos centrales)	94,00%	87,70%
Mantención de VMI (ventilación mecánica invasiva)	77,00%	75,00%
Mantención de CUP (catéter urinario permanente)	95,00%	95,00%

Leve disminución en los cumplimientos, al relacionar con año 2022. Sin embargo, este bajo cumplimiento en las medidas de prevención durante 2023 no generó impacto en las tasas de IAAS obtenidas en el mismo período.

### ***Capacitaciones programadas efectuadas en 2023***

N° de capacitaciones realizadas año 2023	18
Número de colaboradores capacitados	296

Desde que se reanuda el Programa de Capacitación en medidas básicas de prevención de IAAS en el 2022, no hubo interrupciones en el 2023. Siguen siendo presenciales y coordinadas con Dirección Académica. Además durante el mes de mayo, como refuerzo al personal en relación a Oportunidad de higiene de manos, se realizaron actividades prácticas en CLC Estoril y los Centros de Chicureo y Peñalolen, en conjunto con el área de Prevención de Riesgos en medidas para prevención de dermatitis.

Se efectuó el 100% de las capacitaciones programadas.

**Indicador SASB:**

*HC-DY-250a.4. Tasa de readmisiones excesivas por hospital.*

Este parámetro se centra en regulaciones y estándares correspondientes a jurisdicciones extranjeras, sin que sea clara la existencia de una norma análoga o equivalente local, para poder homologar el requerimiento.

**Indicador SASB:**

*HC-DY-250a.5. Magnitud del ajuste del pago de readmisión como parte del Programa de Reducción de Readmisiones Hospitalarias (HRRP).*

Este parámetro se centra en regulaciones y estándares correspondientes a jurisdicciones extranjeras, sin que sea clara la existencia de una norma análoga o equivalente local, para poder homologar el requerimiento.

**Gestión de sustancias controladas****Indicadores SASB:**

*HC-DY-260a.1. Descripción de políticas y prácticas para gestionar el número de recetas emitidas para sustancias controladas.*

*HC-DY-260a.2. Porcentaje de recetas de sustancias controladas prescritas para las que se consultó una base de datos del programa de control de medicamentos con receta (PDMP).*

Clínica Las Condes norma internamente el manejo de medicamentos sujetos a control legal, restringiendo el acceso y flujo de ellos a profesionales de la salud responsables que garanticen su óptima utilización y la seguridad en el paciente hospitalizado. Esta labor se realiza bajo el marco regulatorio establecido en los Decretos Supremos N°404 y 405, y el Protocolo de Manejo de Medicamentos Sujetos a Control legal de Psicotrópicos y Estupefaciente de la propia clínica ("Protocolo Interno N° 130 versión 1.9").

En los diferentes servicios clínicos de pacientes hospitalizados de CLC, el equipo médico y enfermería se vinculan con la administración y almacenamiento de dichos medicamentos. El manejo de dichos medicamentos se extiende a los servicios quirúrgicos (pabellones quirúrgicos y pabellones de maternidad). También en algunas consultas con procedimientos ambulatorios (gastroenterología, oftalmología) y en la Unidad del Dolor que trata a sus pacientes post quirúrgicos, en que aplica la prolongación de administración de estas sustancias. En CLC no se aplican programas orientados a identificar y prestar atención a los pacientes con trastornos de abuso de sustancias, excepto en situaciones que derivan en una atención de urgencia (por ejemplo, debido a intoxicación o sobredosis).

Respecto de las políticas y procedimientos para garantizar el almacenamiento y la eliminación segura de las sustancias controladas, la conservación de los medicamentos controlados en condiciones adecuadas constituye una de las responsabilidades fundamentales del servicio de Farmacia de CLC. Permanentemente, estos medicamentos se almacenan en estanterías exclusivas y bajo llave.

En el caso de pacientes hospitalizados en algún servicio, el despacho de los medicamentos se realiza en presentación de dosis, siendo de exclusiva responsabilidad del Jefe de Farmacia (químico farmacéutico), quien frente a una receta emitida por el profesional médico acreditado en CLC y la indicación a través de Ficha Clínica Electrónica, despachará las dosis suficientes para cubrir el tratamiento de 24 horas. Cuando la enfermera recibe dichas dosis debe almacenarlas, hasta la administración, en una caja fuerte o refrigerada (según su condición de almacenamiento) con la etiqueta que contiene la doble identificación del paciente.

Las unidades de cuidados críticos de CLC mantienen un pequeño stock de medicamentos controlados para dar respuesta inmediata a los requerimientos de sus pacientes. Estos medicamentos deben estar resguardados bajo llave y solo deben ser utilizados en casos de emergencia. En caso de uso, el servicio clínico debe solicitarlos a Farmacia, a través de una indicación vía Ficha Clínica Electrónica, adjuntando la receta interna del medicamento controlado correspondiente.

En servicios ambulatorios que disponen de medicamentos controlados, como el Servicio de Urgencia Estoril y servicios de procedimientos (Gastroenterología, Cardiología y Radiología), dichas sustancias deben ser resguardadas bajo llave y se reponen de acuerdo con las recetas recibidas conforme.

El mismo procedimiento se utiliza para servicios de pabellones, siendo esta área la responsable de resguardar los medicamentos controlados previo a su uso y, posteriormente, deben ser repuestos por el Jefe de Farmacia encargado de la recepción de las recetas correspondientes.

Para todo aquel servicio que mantiene stock de medicamentos controlados en sus dependencias, se debe contemplar el cotejo de saldos en el cambio de turno y registrar su conformidad en la entrega, labor a cargo de la enfermera coordinadora o quien ésta designe.

En cuanto a la eliminación de los medicamentos controlados, cabe señalar que frente a eventos en que la dosis a administrar al paciente sea menor a la presentación comercial que se despacha, o cuando el medicamento se prepara coincidiendo en que se desestima su administración, o cualquier situación similar, ante testigo, la enfermera da cuenta del medicamento total o parcial no utilizado, se registra en la ficha del paciente y se elimina en el contenedor rojo destinado a elementos cortopunzantes.

En materia de políticas y programas relacionados con la prescripción de antagonistas opiáceos (naloxona, naltrexona y otros), u otros medicamentos que puedan contrarrestar los efectos de las sustancias controladas, es preciso señalar que en el

arsenal de CLC se encuentran medicamentos tales como ampollas de Naloxona 0,4mg/1ml y Flumazenil 0,5mg/5ml, los cuales revierten sobredosis de opioides y benzodiazepinas. Estos se utilizan internamente, de acuerdo con la prescripción médica, tras una evaluación especializada caso a caso.

Respecto de los factores que limitan la capacidad para gestionar el número de recetas emitidas de sustancias controladas, en CLC el proceso de respuesta a las recetas de medicamentos controlados considera solo pacientes hospitalizados. Así, el médico emite la receta, que es validada por el Jefe de Farmacia, enviando el producto al servicio clínico donde se encuentra hospitalizado el paciente. En la etapa de validación, y a través de un proceso de interfaz, la información de despacho se refleja automáticamente en el libro de registro del medicamento que corresponda. De esta manera, todo medicamento despachado, incluyendo sustancias controladas, es trazable, pues el documento de despacho tiene lectura de código de barra. Cabe reiterar que el despacho de medicamentos se realiza para cubrir un período de 24 horas.

En el caso de pacientes ambulatorios (aquellos que son atendidos en consultas), si el profesional médico le prescribe medicamentos controlados, podrán acceder al mercado, donde la venta está sujeta a ciertas restricciones, como, por ejemplo, que en cada receta se puede indicar solo un fármaco, señalando la cantidad de dosis en número y letras, con despacho único por recetas.

En cuanto al porcentaje de recetas de sustancias controladas prescritas, según una base de datos del programa de control de medicamentos con receta Prescription Drug Monitoring Programs (PDMP), en Chile no hay normativa que obligue a monitorear ese criterio tal como se expresa en el indicador PDMP. No obstante, el Ministerio de Salud (MINSAL) traza la adquisición de los medicamentos controlados, al obligar al proveedor a distribuir a las instituciones hospitalarias con guías de despacho, respecto de las cuales cada centro de atención debe dar cuenta al Instituto de Salud Pública (ISP) en forma mensual, adjuntando las guías recibidas.

Es responsabilidad del área de Farmacia de cada recinto llevar los registros de los ingresos (despachos desde proveedores) y las salidas de éstos (despachos a pacientes), a través de los registros actualizados de ambos movimientos, criterio que cumple Clínica Las Condes.

## Transparencia en facturación y precios

### **Indicadores SASB:**

*HC-DY-270a.1. Descripción de políticas o iniciativas para garantizar que los pacientes estén adecuadamente informados sobre el precio antes de someterse a un procedimiento.*

El área de agendamiento de pabellones y la Unidad de admisión son las encargadas de verificar que todo paciente que se hospitalice cuente con el correspondiente presupuesto que le informe los gastos asociados a la atención que solicita, para que

así las personas puedan cumplir con su deber de informarse de los mecanismos de financiamiento para la prestación que solicita.

Así mismo, en el Servicio de Urgencias existe un administrativo responsable de realizar y entregar presupuesto a todo paciente que consulte en el servicio de urgencia y que tenga indicación médica de hospitalización, o que se presente con una orden de hospitalización electiva o programada en horario no hábil.

*HC-DY-270a.2. Análisis de la forma en que se pone a disposición del público la información sobre los precios de los servicios.*

Clínica Las Condes pone a disposición de los interesados su catálogo de prestaciones e informa sus aranceles en:

- a) Página web: <https://www.clinicalascondes.cl/INFORMACION-AL-PACIENTE/Aranceles>
- b) Al seleccionar el médico o profesional para agendar consulta, se especifican los convenios
- c) Existe un Departamento de presupuestos que entrega la información consolidada respecto de los cobros relacionados a un determinado problema de salud médico o quirúrgico
- d) Las áreas de atención ambulatoria pueden informar los montos asociados a un exámenes o procedimiento en particular
- e) Existe en distintos sectores de la clínica (Admisión, Urgencia, Consultas, etc.) existen códigos QR que permiten descargar el arancel.
- f) Existen departamentos de convenios nacionales y Paciente internacional que apoyan a los pacientes en los procesos y mecanismos de financiamiento existentes.

*HC-DY-270a.3. Número de los 25 servicios más comunes de la entidad para los que se dispone de información sobre precios, porcentaje del total de servicios prestados (por volumen) que representan.*

La política de la clínica es tener a disposición de manera transparente todos los precios, de manera online o presencial, dependiendo del tipo de prestación.

Los servicios más comunes de CLC, esto es, los que se facturan con mayor frecuencia por recuento de procedimientos, son los siguientes:

N°	Descripción Prestación	Porcentaje del total de servicios prestados
1	Toma de muestra en adultos	3,47%
2	Consulta General	2,82%
3	Perfil Bioquimico (Incluye 12 Exámenes)	2,37%
4	Consulta General H.No Habil	2,05%
5	Electrolitos Plasmaticos (Na-K-Cl)	1,63%
6	Glucosa Capilar	1,63%
7	Proteina C Reactiva (Pcr)	1,59%
8	Hemograma Y Vhs	1,57%
9	Hemograma	1,46%
10	Consulta Pediatria	1,34%
11	Investigacion Celulas Neoplasicas (Pap)	1,27%
12	Atenc. Kinesiologica Integral Upc (Inter	1,14%
13	Orina Completa	1,11%
14	Tsh Tiroestimulante	1,09%
15	Pruebas Hepaticas	1,01%
16	Perfil Lipidico	0,90%
17	Torax Apl	0,89%
18	Dia Cama Hospitalizacion Intermedio Adul	0,86%
19	Dia Cama Hosp.Medico Quirurgico	0,84%
20	Consulta Traumatologia Adultos	0,81%
21	Electrocardiograma	0,79%
22	Ecotomog.Abdom.(Inc.Higado.Via Bil..Vesi	0,78%
23	Vitamina D (25oh-Calciferol)	0,71%
24	T4 Libre	0,69%
25	Creatinina En Sangre (Creatininemia )	0,68%

Para todas las prestaciones, más allá de los servicios de mayor frecuencia, los precios en CLC se informan públicamente

## Salud y seguridad de trabajadores

### Indicador SASB:

HC-DY-320a.1. (1) Tasa total de incidentes registrables (TRIR) y (2) tasa de días de ausencia, restringidos o transferidos (DART).

### Tasa total de incidentes registrables (con factor 200.000)

		2023
Personal Propio	Horas Trabajadas Anuales	5.323.414
	N° de Incidentes Registrables	128
	Tasa total de incidentes registrables	4,81
Contratistas	Horas Trabajadas Anuales	487.115
	N° de Incidentes Registrables	18
	Tasa total de incidentes registrables	7,39
Consolidado (Personal Propio + Contratistas)	Horas Trabajadas Anuales	5.810.529
	N° de Incidentes Registrables	146
	Tasa total de incidentes registrables	5,025

Incidentes registrables considera: Total de ingresos por de accidentes del trabajo con y sin días perdidos, total de ingresos por enfermedad profesional (incluidos casos Covid-19 calificados como de origen laboral)

### Tasa de gravedad (con factor de 200.000)

		2023
Personal Propio	Horas Trabajadas Anuales	5.323.414
	N° de Días Perdidos	1.125
	Tasa de gravedad	42,27
Contratistas	Horas Trabajadas Anuales	487.115
	N° de Días Perdidos	49
	Tasa de gravedad	20,12
Consolidado (Personal Propio + Contratistas)	Horas Trabajadas Anuales	5.810.529
	N° de Días Perdidos	1.174
	Tasa de gravedad	40,41

Número de días perdidos considera:

Accidentes del trabajo y enfermedades profesional con tiempo perdido con al menos 1 día de reposo, total de días perdidos por Covid-19 calificado como laboral suman 220 días perdidos

## Notas:

1.- Bajo la normativa nacional, la tasa de gravedad corresponde a la tasa de ausencias (tasa de ausentismo), restringidos o transferidos que propone sasb.

2.- En Chile las tasas relacionadas con la accidentabilidad y enfermedades profesionales usan como factor 1.000.000.

## Contratación, desarrollo y retención de trabajadores

### Indicadores SASB:

HC-DY-330a.1. (1) Tasa de rotación voluntaria e (2) involuntaria para: a) médicos, b) profesionales de la salud no médicos y c) todos los demás trabajadores.

HC-DY-330a.2. Descripción de las actividades de contratación y retención de talentos para los profesionales de asistencia sanitaria.

## Rotación voluntaria 2023

Tipo de trabajador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Trabajadores de la salud médicos													
N° de Separaciones Voluntarias	8	8	2	3	5	2	3	1	-	2	-	-	34
Promedio de Trabajadores de la Salud Médicos	261	260	262	265	267	270	272	274	275	277	277	277	3.237
Tasa de rotación voluntaria	2,299%	2,692%	0,762%	1,134%	1,875%	0,741%	1,101%	0,365%	-	0,723%	-	-	11,694%
Trabajadores de la salud no médicos													
N° de Separaciones Voluntarias	22	18	12	15	19	10	8	9	10	8	2	9	142
Promedio de Trabajadores de la Salud no Médicos	1.814	1.815	1.831	1.842	1.845	1.847	1.849	1.848	1.847	1.844	1.842	1.839	22.063
Tasa de rotación voluntaria	1,213%	0,992%	0,655%	0,815%	1,030%	0,541%	0,433%	0,487%	0,542%	0,434%	0,109%	0,489%	7,739%
Otros trabajadores													
N° de Separaciones Voluntarias	18	8	21	10	13	10	11	12	9	8	10	9	139
Promedio de Otros Trabajadores	990	1.004	1.015	1.023	1.024	1.024	1.023	1.023	1.022	1.022	1.020	1.018	12.208
Tasa de rotación voluntaria	1,818%	0,797%	2,068%	0,978%	1,269%	0,976%	1,075%	1,173%	0,881%	0,783%	0,980%	0,884%	13,682%
Acumulada compañía													
N° de Separaciones Voluntarias	48	34	35	28	37	22	22	22	19	18	12	18	315
Promedio de Trabajadores (total compañía)	3.065	3.079	3.108	3.129	3.136	3.141	3.144	3.145	3.144	3.143	3.139	3.134	37.507
Tasa de rotación voluntaria	1,566%	1,104%	1,126%	0,895%	1,180%	0,700%	0,700%	0,700%	0,604%	0,573%	0,382%	0,574%	10,105%

## Rotación involuntaria 2023

Tipo de trabajador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Trabajadores de la salud médicos													
N° de Separaciones Voluntarias	1	-	1	3	1	-	1	5	-	-	9	4	25
Promedio de Trabajadores de la Salud Médicos	261	260	262	265	267	270	272	274	275	277	277	277	3.237
Tasa de rotación voluntaria	0,383%	0,000%	0,381%	1,134%	0,375%	0,000%	0,367%	1,825%	0,000%	0,000%	3,252%	1,445%	9,163%
Trabajadores de la salud no médicos													
N° de Separaciones Voluntarias	11	15	6	8	10	10	11	14	4	10	4	4	107
Promedio de Trabajadores de la Salud no Médicos	1.814	1.815	1.831	1.842	1.845	1.847	1.849	1.848	1.847	1.844	1.842	1.839	22.063
Tasa de rotación voluntaria	0,606%	0,826%	0,328%	0,434%	0,542%	0,541%	0,595%	0,758%	0,217%	0,542%	0,217%	0,217%	5,825%
Otros trabajadores													
N° de Separaciones Voluntarias	16	11	23	17	17	15	17	15	9	10	28	4	182
Promedio de Otros Trabajadores	990	1.004	1.015	1.023	1.024	1.024	1.023	1.023	1.022	1.022	1.020	1.018	12.208
Tasa de rotación voluntaria	1,616%	1,096%	2,265%	1,662%	1,660%	1,464%	1,661%	1,467%	0,881%	0,978%	2,745%	0,393%	17,888%
Acumulada compañía													
N° de Separaciones Voluntarias	28	26	30	28	28	25	29	34	13	20	41	12	314
Promedio de Trabajadores (total compañía)	3.065	3.079	3.108	3.129	3.136	3.141	3.144	3.145	3.144	3.143	3.139	3.134	37.507
Tasa de rotación voluntaria	0,914%	0,844%	0,965%	0,895%	0,893%	0,796%	0,922%	1,081%	0,413%	0,636%	1,306%	0,383%	10,049%

## Rotación total (voluntaria e involuntaria) 2023

Tipo de trabajador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Trabajadores de la salud médicos													
N° de Separaciones (voluntaria e involuntaria)	9	8	3	6	6	2	4	6	0	2	9	4	59
Promedio de Trabajadores de la Salud Médicos	261	260	262	265	267	270	272	274	275	277	277	277	3.236
Tasa de rotación voluntaria e involuntaria	3,448%	3,077%	1,144%	2,268%	2,251%	0,741%	1,468%	2,190%	0,000%	0,723%	3,252%	1,445%	22,008%
Trabajadores de la salud no médicos													
N° de Separaciones (voluntaria e involuntaria)	33	33	18	23	29	20	19	23	14	18	6	13	249
Promedio de Trabajadores de la Salud no Médicos	1.814	1.815	1.831	1.842	1.845	1.847	1.849	1.848	1.847	1.844	1.842	1.839	22.062
Tasa de rotación voluntaria e involuntaria	1,819%	1,818%	0,983%	1,249%	1,572%	1,083%	1,028%	1,245%	0,758%	0,976%	0,326%	0,707%	13,564%
Otros trabajadores													
N° de Separaciones (voluntaria e involuntaria)	34	19	44	27	30	25	28	27	18	18	38	13	321
Promedio de Otros Trabajadores	990	1.004	1.015	1.023	1.024	1.024	1.023	1.023	1.022	1.022	1.020	1.018	12.209
Tasa de rotación voluntaria e involuntaria	3,434%	1,892%	4,334%	2,640%	2,929%	2,441%	2,736%	2,640%	1,761%	1,761%	3,726%	1,277%	31,571%
Acumulada compañía													
N° de Separaciones (voluntaria e involuntaria)	76	60	65	56	65	47	51	56	32	38	53	30	629
Promedio de Trabajadores (total compañía)	3.065	3.079	3.108	3.129	3.136	3.141	3.144	3.145	3.144	3.143	3.139	3134.	37.507
Tasa de rotación total (voluntaria e involuntaria)	2,480%	1,949%	2,091%	1,790%	2,073%	1,496%	1,622%	1,781%	1,018%	1,209%	1,689%	0,957%	20,154%

A la hora de atraer talentos, para el caso de los médicos, CLC realiza un proceso de selección basado en el mérito e idoneidad, que está a cargo de la Dirección Médica, a la que los directores responsables hacen llegar currículos.

Después se realiza el proceso de entrevistas y evaluaciones correspondientes y “dependiendo del resultado” se toma la decisión de entregar una carta oferta. Posteriormente, se solicitan los documentos para ingreso: currículo, carnet de identidad, título, registro SIS y carnet de vacuna de hepatitis.

Para retener talentos al interior de la institución, a través de los años, la organización ha otorgado becas de estudios para profesionales y también destacan los permisos permanentes para seminarios.

En la medida que los colaboradores, tanto del ámbito clínico como no clínico, adquieren experiencia y demuestran capacidad, se les ofrecen cargos de mayor nivel de

responsabilidad, en el mismo u otro servicio, en el marco del desarrollo personal y profesional que prioriza CLC.

Para el reclutamiento de personal clínico y no clínico se utilizan las publicaciones en portales de empleo, donde se indican los beneficios a los que pueden acceder ingresando a la institución, para contrato a plazo indefinido, tales como:

- Seguro complementario de salud (70 % pagado por la Institución y 30 % por el colaborador)
- Descuento en las atenciones médicas (valor preferencial a funcionarios).
- Bono vacaciones.
- Aguinaldos de Fiestas Patrias y Navidad.
- Alimentación pagada 100% por la institución (Estoril). Si es en Chicureo o Peñalolén, asignación de bono.
- Buses de acercamiento a las instalaciones (desde metro Los Dominicos para sede Estoril, desde metro Quilín hacia sede de Peñalolén, y desde estación Santa Ana o Escuela Militar a sede Chicureo).
- En el caso de los turnos noches, se paga la hora con un recargo del 25% para un día normal y 50% en caso de ser festivo o domingo.
- Entrega de uniformes para personal clínico, secretarías y administrativos.

## Impactos del cambio climático en la salud humana y en la infraestructura

### Indicadores SASB:

*HC-DY-450a.1. Descripción de las políticas y prácticas que deben abordarse: 1) los riesgos físicos debidos al aumento de la frecuencia e intensidad de los fenómenos y 2) los cambios en las tasas de morbilidad y mortalidad de las enfermedades y dolencias asociadas al cambio climático.*

*HC-DY-450a.2. Porcentaje de centros de asistencia sanitaria que cumplen con la Regla de Preparación para Emergencias de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS).*

Por las características geográficas de las zonas donde se encuentran ubicadas sus instalaciones, CLC no presenta mayores riesgos, por ejemplo, de inundación, en condiciones normales. Sí se podrían producir efectos adversos por niveles de precipitaciones abundantes (evento climático extremo), o por fallas en la infraestructura, como acumulación de agua en las techumbres o filtraciones por falla de sellos en muros u otros sectores expuestos al exterior.

Cabe señalar que la clínica cuenta con varios servicios relevantes en el nivel -1, en todos sus edificios, esto es, laboratorio clínico, salas de procedimientos, pabellones de cirugía

menor, central de alimentación y sala de generación eléctrica, entre otros. Aquí las fallas se pueden producir, principalmente, por fugas en las redes de agua, fatiga de material por aumento de presión o vida útil de las redes. En general, es escasa la frecuencia con la cual producen estos eventos y se controlan de forma inmediata, no estando relacionados con fenómenos derivados del cambio climático.

Por otro lado, y en relación con antecedentes sobre impactos en determinadas enfermedades o mortalidad asociadas a efectos del cambio climático, CLC no dispone de estudios concluyentes respecto de estas materias.

En cuanto a prácticas específicas a la hora de abordar riesgos físicos debidos a eventos meteorológicos, estas se encuentran en el Plan de Seguridad de las Instalaciones de CLC, que se aplica en todas las dependencias y establece el monitoreo y difusión para temas relativos a las áreas de seguridad.

En lo relativo a políticas de preparación para emergencias, la Compañía se acoge a la normativa vigente en Chile. Algunas de estas leyes y regulaciones son:

- Ley 16.744, sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, para lo cual CLC ejecuta el Plan de Emergencias, considerando los lineamientos establecidos en la NCH 18001 / 18002.
- D.S. 594, artículo 42, que señala que a todas las empresas se hace exigible un Plan de Emergencias en instancias de almacenamiento.
- Código del Trabajo, artículo 184, que sostiene que el empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y la salud de los trabajadores.

Bajo estas normas, se aplica el Plan Seguridad de las Instalaciones en nueve aspectos de seguridad:

1. Análisis de Riesgos y Prevención
2. Emergencias Internas
3. Catástrofes Externas
4. Protección
5. Materiales Peligrosos
6. Infecciones por Remodelaciones y Mantenimiento
7. Prevención de Incendios
8. Reposición de Suministros
9. Equipos Médicos

Este plan promueve la seguridad de las instalaciones para los pacientes, acompañantes, visitas y colaboradores de Clínica Las Condes.

## Fraudes y procedimientos innecesarios

### **Indicador SASB:**

*HC-DY-510a.1. Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude a Medicare y Medicaid en virtud de la Ley de Reclamaciones Fraudulentas.*

Respecto de este ámbito, y considerando normativa local equivalente, no se registra ninguna sanción monetaria para el período 2023.

## Parámetros de actividad

### **Indicador SASB:**

*HC-DY-000.A Número de (1) instalaciones y (2) camas, por tipo.*

Nº de Instalaciones a nivel consolidado: 5 Edificios, que suman 228.555 m<sup>2</sup>; 3 Centros de Atención (Estoril, Peñalolén y Chicureo).

Nº de Camas: 287 (140 MQ, 91 UCI y 56 UTI).

### **Indicador SASB:**

*HC-DY-000.B Número de (1) ingresos hospitalarios y (2) visitas ambulatorias*

Servicio	2023
Hospitalizaciones	11.791
Intervenciones Quirúrgicas	16.733
Consultas Presenciales	421.054
Atenciones Médicas Urgencia Sede Estoril	41.773
Atenciones Médicas Urgencia Sede Chicureo	14.978
Atenciones Médicas Urgencia Sede Peñalolén	15.274



## CAPÍTULO 09

# ➤ Hechos Relevantes o Esenciales

## 9. Hechos Relevantes o esenciales

### 1. Emitidos durante año 2023.

Durante el año 2023, fueron emitidos 6 hechos esenciales los que se pueden agrupar en cuatro categorías:

- Cambio importante en la Alta Gerencia: designación del nuevo Gerente General en carácter de interino. Este cambio se orientó para lograr el mejor interés de la Sociedad y a todos sus accionistas.
- Junta Ordinaria de Accionistas, realizada el 25 de abril, instancia en la que fueron aprobados la Memoria, Balance y Estados Financieros del período 2022, el monto y fecha de la distribución de utilidades del período 2022 y las remuneraciones del Directorio para el año 2023. Además, fueron designados EY Servicios Profesionales de Auditoría y Asesorías SpA como auditores externos, ICR y Feller Rate como clasificadores de riesgo, y diario El Líbero como medio de comunicación para efectuar las publicaciones sociales.
- Notificación de la sentencia dictada por el 1° Juzgado Civil de Santiago, en causa Rol C-5.594-2021, caratulada “Clínica Las Condes S.A. con Fisco de Chile”, mediante el cual se rechazó la demanda interpuesta por CLC en contra del Fisco.
- Cambio importante en el Directorio: renuncia de don Carlos Lizana Siri al cargo de director de Clínica Las Condes S. A.

### 2. Emitidos años anteriores con influencia importante en el año 2023.

Con respecto a los Hechos Esenciales que impactan el periodo actual, pero que son de años anteriores, destacan siete: colocación de bonos, toma de control, creación del Contrato Marco, juicio con el Fisco, recompra de bonos, negociación sindicatos internos y alianza estratégica con la Universidad Finis Terrae.

- Respecto a colocación de bonos, en el año 2018 -durante la administración anterior- se realizó una reestructuración de la deuda financiera, concretando la colocación de dos series de bonos por UF 2,5 MM (5 años) y UF 3,5 MM (25 años), aumentando el nivel de endeudamiento de CLC.
- Durante 2019, los accionistas de Inversiones Santa Filomena Limitada y de Lucec Tres S.A. (hoy Lucec Seis SpA, producto del proceso de transformación y división), adquirieron el control de Clínica Las Condes S.A., como resultado de una oferta pública de acciones efectuada entre octubre y noviembre. Ambas sociedades conformaron el 31 de diciembre el 50,05% de la propiedad hasta la actualidad.

- El 26 de noviembre 2020 surge el nuevo acuerdo del Contrato Marco entre los profesionales médicos y la dirección, compromiso que entra en vigencia el 1 de enero 2021, dando inicio a un modelo de pago por recaudación.
- La demanda interpuesta por CLC contra el Fisco de Chile en el año 2021, tal como consta en los hechos esenciales de dicha anualidad de fecha 14 y 15 de enero, 3 de febrero, y 2 de agosto por pacientes atendidos durante la pandemia de Covid-19, derivados por la Unidad de Gestión Centralizada de Camas del MINSAL, y también por aquellos pacientes, con o sin Covid-19, que consultaron espontáneamente en el servicio de urgencia, en atención a la pandemia. Ambos hechos impactaron directamente en la línea de ingresos de CLC, por el menor número de cirugías electivas que se pudieron realizar y costos extraordinarios para cubrir los requerimientos del Estado de Chile. A nivel de flujo de caja, se vieron afectados por la deuda que FONASA, a la fecha, mantiene con CLC por pacientes Covid-19.
- Durante el 2022, tal como consta en los hechos esenciales de dicha anualidad de fecha 27 de enero, 29 de abril, 5 de mayo, 22 de julio, 22 de diciembre y 29 de diciembre, se recompraron 1.016.500 UF de los bonos Serie E, equivalentes al 41% del valor de su emisión inicial en 2018. Estas recompras se han concretado a partir de financiamiento propio de CLC, permitiendo disminuir considerablemente el nivel de deuda, y han generado dos efectos principales: mejorar el perfil de riesgo de la clínica y disminuir los gastos financieros asociados al pago de intereses de dichos bonos, los cuales estuvieron sujetos al efecto inflacionario por la UF (variación 12,8% en 2022).
- Durante el 2022, tal como consta en los hechos esenciales de fecha 15 de julio y 18 de noviembre de dicha anualidad, se sostuvieron negociaciones con dos sindicatos de CLC, las cuales terminaron en una negociación de común acuerdo entre las partes, con una duración de 3 años, fortaleciendo las relaciones entre la administración y los representantes de los trabajadores.
- El 14 de diciembre de 2022 se suscribió un acuerdo de alianza estratégica con la Universidad Finis Terrae, consistente en un proyecto de desarrollo académico integral de programas de postítulo y postgrado de la Facultad de Medicina de la Universidad en las dependencias de la clínica, a partir del año 2023.

A continuación, se presenta el detalle de cada Hecho Esencial, de acuerdo con la fecha de emisión:

## Hechos relevantes 2023

Con fecha 28 de marzo, se informó a la CMF, mediante acto suscrito por el Gerente General de Clínica Las Condes S.A. que, en Sesión Ordinaria de Directorio celebrada con la misma fecha, se acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas para el día 25 de abril de 2023. Las materias a tratar fueron:

- 1) Conocer y aprobar la Memoria, Balance, Estados Financieros e informe de los auditores externos correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2022 y dar cuenta de los negocios sociales.
- 2) Aprobar la distribución de utilidades del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2022, por un monto de \$144,9515 por acción, que se pagaría el 25 de mayo de 2023.
- 3) Revisión de los resultados del ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2022.
- 4) Fijación de la cuantía de la remuneración de los directores, del comité de directores y la determinación del presupuesto de este último.
- 5) Designación de auditores externos y clasificadores de riesgo para el ejercicio 2023.
- 6) Designación del diario en que se efectuará la publicación de avisos conforme a la ley.
- 7) Informar sobre acuerdos del directorio relacionados con actos o contratos a que se refiere el Título XVI de la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas.
- 8) Otros puntos de interés social que no sean materia de juntas extraordinarias de accionistas.
- 9) Otorgar los poderes y delegar las facultades que fueren necesarias para la materialización de los acuerdos.

Con fecha 25 de abril, se informó a la CMF, mediante acto suscrito por el Gerente General de Clínica Las Condes S.A. que, en Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada con misma fecha, se acordaron las siguientes materias:

- 1) Aprobación de la Memoria, Balance, Estados Financieros e informe de los auditores externos correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2022.
- 2) Aprobación de la distribución de utilidades del ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2022, por un monto de \$144,9515 por acción, el cual se pagará el día 25 de mayo de 2023.
- 3) Aprobación de las remuneraciones del Directorio, del Comité de Directores y del presupuesto de este último.
- 4) Designación de EY Servicios Profesionales de Auditoría y Asesorías SpA como auditores externos para el ejercicio 2023.
- 5) Designación de ICR Compañía Clasificadora de Riesgo Limitada, y Feller Rate Clasificadora de Riesgo Limitada, como clasificadores de riesgo para el ejercicio 2023.
- 6) Se designó a diario "El Líbero" para efectuar las publicaciones sociales.
- 7) Se informó sobre acuerdos del Directorio relacionados con actos o contratos a que se refiere el Título XVI de la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas.
- 8) Se otorgan los poderes y delegaron las facultades necesarias para la materialización de los acuerdos.

Con fecha 25 de abril, se informó a la CMF, mediante acto suscrito por el Gerente General de Clínica Las Condes S.A, y documento adjunto al Hecho Esencial, el detalle de pago de dividendos acordado en la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 25 de abril de 2023, en conformidad a la circular N°660 de la CMF.

Con fecha 24 de agosto, se informa a la CMF, mediante acto suscrito por el Presidente del Directorio de Clínica Las Condes S.A., que en sesión extraordinaria de directorio de la misma fecha, en conformidad al mejor interés de la Sociedad y a todos sus accionistas, el directorio acordó solicitar la renuncia al Gerente General, Ignacio Tapia Hortuvia, la que se hizo efectiva con esa misma fecha. Además, se informó que el directorio acordó designar como Gerente General interino a Pablo Ortiz Díaz, quien hasta esa fecha se desempeñaba como Gerente General de Seguros CLC S.A.

Con fecha 03 de noviembre, se informa a la CMF, mediante acto suscrito por el Gerente General Interino de Clínica Las Condes S.A., que con fecha 02 de noviembre de 2023 la

Sociedad había sido notificada del fallo dictado por el 1° Juzgado Civil de Santiago, en causa Rol C-5.594-2021, caratulada “Clínica Las Condes S.A. con Fisco de Chile”, mediante el cual se rechazó la demanda interpuesta en contra del Fisco, analizándose la posibilidad de ejercer los recursos procesales que franquea la Ley.

Con fecha 27 de noviembre, se informa a la CMF, mediante acto suscrito por el Gerente General Interino de Clínica Las Condes S.A., que con fecha 26 de noviembre de 2023 presentó su renuncia al cargo de director de Clínica Las Condes S.A. don Carlos Lizana Siri, tomando el directorio conocimiento de dicha renuncia en sesión ordinaria de misma fecha.



## CAPÍTULO 10

# > Comentarios de Accionistas

## 10. Comentarios de Accionistas y del Comité de directores

Conforme con lo prescrito en el inciso 3° artículo 74 de la ley N°18.046, no han existido comentarios o propuestas relacionadas con la marcha de los negocios sociales formuladas por accionistas o por el Comité de Directores de Clínica Las Condes S.A.



CAPÍTULO 11

# ➤ Informes Financieros

## 11. Informes Financieros

Los estados financieros consolidados de la Sociedad al 31 de diciembre de 2023 están disponibles en el sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero en el siguiente

<https://www.cmfchile.cl/institucional/mercados/entidad.php?mercado=V&rut=93930000&grupo=&tipoentidad=RVEMI&row=AAAwY2ACTAAABY7AAk&vig=VI&control=svs&pestanía=3>

y en la pagina web de la Sociedad en el siguiente enlace:

[https://www.clinicalascondes.cl/Dev\\_CLC/media/Otros/pdfs/Estados\\_financieros202312.pdf](https://www.clinicalascondes.cl/Dev_CLC/media/Otros/pdfs/Estados_financieros202312.pdf)

A continuación, se presenta un resumen con las principales cifras financieras para el ejercicio 2023

### Estados Consolidados de Situación Financiera Resumidos

Activos	M\$	Pasivos	M\$
Activos Corrientes	150.233.135	Pasivos Corrientes	91.925.467
Activos No Corrientes	412.286.061	Pasivos No Corrientes	203.518.630
		Patrimonio Neto	267.075.099
<b>Total</b>	<b>562.519.196</b>		<b>562.519.196</b>

### Estados Consolidados de Resultados

Activos	M\$
Ingresos de actividades ordinarias	202.262.825
Costo de ventas	(143.117.666)
<b>Ganancia bruta</b>	<b>59.145.159</b>
Gasto de administración	(45.476.770)
Otros ganancias (pérdidas)	(6.007.914)
Ingresos (costos) financieros	(12.265.435)
Diferencia en cambio	(7.866.129)
Impuesto a las ganancias	9.070.062
<b>Ganancia del ejercicio</b>	<b>(3.401.027)</b>

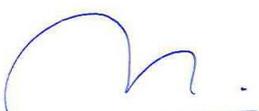
## Suscripción de la memoria

Los abajo firmantes se declaran responsables respecto de la veracidad de la información incorporada en la presente Memoria

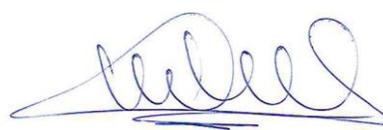


ALEJANDRO ALFONSO GIL GÓMEZ  
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO  
RUT: 5.054.638-1

CHRISTIAN TRAEGER GIMENO  
DIRECTOR  
RUT: 16.014.874-8



PAOLA BRUZZONE GOLDSMITH  
VICEPRESIDENTA  
RUT: 9.948.298-2



MARCO ARANCIBIA CONTRERAS  
DIRECTOR  
RUT: 5.248.033-7

JUAN ENRIQUE COEYMANS ZABALA  
DIRECTOR  
RUT: 13.830.780-8



EMILIO DE IOANNES BECKER  
DIRECTOR  
RUT: 15.339.297-8



JUAN GAMPER RÍNGLER  
DIRECTOR  
RUT: 4.213.945-9



PABLO ORTIZ DÍAZ  
GERENTE GENERAL INTERINO  
RUT: 9.978.153-2



RENATA HARASIC GIL  
DIRECTOR  
RUT: 10.729.243-8