



Interclínica®

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

2024



ÍNDICE

Carta Gerente General Interclínica	4
Carta Presidente del Directorio	6
Pag 8 Capítulo 1: Sobre Interclínica	
I. Identificación de la sociedad	8
II. Misión, Visión y propósito	10
III. Valores y Principios	12
IV. Nuestra Historia	16
V. Destacados de Gestión	20
VI. Atención y Datos financieros	22
Pag 24 Capítulo 2: Gobiernos Corporativo	
I. Marco de Gobernanza	26
II. Directorio Interclínica	28
III. Comités	31
IV. Ejecutivos Principales	32
V. Gestión del Riesgo	34
VI. Ciberseguridad	38
VII. Relación con grupos de interés	40

Pag 42 | Capítulo 3: Nuestras Clínicas

I. Sector de Salud	44
I.i. Sector Industrial	44
I.ii. Clínica Los Carrera	48
I.iii. Clínica Los Leones	52
I.iv. Clínica Tarapacá	56
I.v. Clínica Cordillera	60
I.vi. Clínica San José	64
II. Compromiso con la salud pública	68

Pag 70 | Capítulo 4: Gestión Sostenible

I. Materialidad	72
II. Estrategia	74
III. Nuestras Personas	76
III.i. Dotación por género y tipo de cargo	76
III.ii. Brecha Salarial	79
III.iii. Acoso Laboral y Sexual	79
III.iv. Capacitación y Desarrollo	80
III.v. Política de Subcontratación	82
III.vi. Clima Organizacional	82
IV. Proveedores	84
V. Ecoeficiencia	86
VI. Gestión de servicios en clínica	86

Pag 82 | Capítulo 5: Gestión de la Innovación

I. Innova Salud	91
II. Hitos	94

Carta Gerente General Interclínica



Estimados colaboradores, socios y miembros de nuestra comunidad:

El año 2024 fue, sin duda, un año de grandes avances para Interclínica en el camino hacia el logro de nuestra misión: hacer accesible a la gran mayoría de la población un servicio de salud privado confiable y cálido.

Con enorme satisfacción, podemos destacar que este año marcó la incorporación de la Clínica San José de Arica a nuestra red. Este hito no solo amplía nuestra presencia territorial, sino que también refuerza nuestro compromiso con acercar soluciones de salud de calidad a más familias a lo largo de Chile.

A nivel institucional, dimos pasos significativos en el fortalecimiento de nuestros gobiernos corporativos.

Implementamos nuevos comités estratégicos como los de Gestión de Riesgos y Compliance e incorporamos nuevos miembros con experiencia y visión en áreas clave para asegurar una gestión transparente, responsable y alineada con las mejores prácticas.

Un pilar central de nuestra labor continúa siendo el acceso a la salud para pacientes afiliados a Fonasa, quienes representan a la gran mayoría de la clase media trabajadora de nuestro país. Nos sentimos profundamente orgullosos de haber contribuido a entregarles soluciones oportunas, dignas y financieramente accesibles, en un contexto donde la necesidad de contar con alternativas privadas confiables es más relevante que nunca.

Una muestra de esto fue el inicio de una gran campaña de cirugías de lista de espera que se adjudicaron en el marco de una licitación de tres años.

En Interclínica creemos que la salud es un derecho que debe ejercerse con calidez y eficiencia. Por eso, más allá de los números, este año nos deja el orgullo de haber mejorado la vida de miles de personas, gracias al trabajo incansable de nuestros equipos clínicos, administrativos y directivos.

Con la convicción intacta y mirando al futuro, seguiremos consolidando una red de salud cercana, humana y sostenible, que esté al servicio de quienes más lo necesitan.

Harald Chutney,
*Gerente General Corporativo
Interclínica.*

Carta Presidente del Directorio



Comparto con ustedes la Memoria Anual de Interclínica S.A.

Durante el año 2024, nuestra red ha seguido consolidando su crecimiento y relevancia dentro del sistema de salud nacional, avanzando con determinación hacia el cumplimiento de nuestra misión: “hacer accesible para la gran mayoría de la población un servicio privado de salud caracterizado por su confiabilidad y calidez”.

Este compromiso se ha reflejado en el constante trabajo de nuestras clínicas: Clínica Tarapacá de Iquique, Nueva Clínica Cordillera de Santiago, Clínica Los Carrera de Quilpué, Clínica Los Leones de La Calera, y a partir de este año, con especial orgullo, la incorporación de Clínica San José de Arica, que pasó a formar

parte oficialmente de nuestra red, consolidando un paso importante en nuestra presencia regional.

En un contexto marcado por importantes transformaciones en el sector salud, hemos logrado mantener altos niveles de actividad, al mismo tiempo que fortalecemos nuestra posición como un prestador confiable para el sistema público. En este sentido, destacamos especialmente nuestra participación activa en el plan de Listas de Espera de Fonasa, permitiendo a miles de pacientes acceder en tiempos oportunos a atenciones que venían esperando por largo tiempo.

Estamos convencidos de que estas reformas, lejos de ser un obstáculo, representan grandes oportunidades para avanzar hacia una atención

más justa, sostenible y centrada en las personas. Nuestra red se ha preparado con anticipación para este nuevo ciclo, fortaleciendo nuestras capacidades clínicas, invirtiendo en infraestructura, tecnología y nuevos servicios para estar a la altura de los desafíos que vienen.

Miramos con optimismo el futuro, sabiendo que contamos con un equipo humano comprometido, con clínicas que se han consolidado en sus comunidades, y con un proyecto que sigue creciendo con base firme, con visión regional, vocación social y un profundo respeto por las personas.

Con aprecio,

Cristóbal Philippi Irrarázabal,
Presidente del Directorio
Interclínica S.A.

01 SOBRE INTERCLÍNICA

I. Identificación de la sociedad

Esta memoria abarca los hechos ocurridos durante el año 2024, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre 2024, considerando los efectos y determinaciones generadas hasta el año 2023 y presenta los principales objetivos por los que Interclínica trabajará durante el 2025.



Razón social: REDINTERCLINICA S.A

Tipo de sociedad: Sociedad Anónima

RUT: 76.359.451-3

Domicilio: Caupolicán 958, Quilpué

Teléfono: 32 - 2539979

Sitio web: www.interclinica.cl

Audidores externos: KPMG

Contenidos del Capítulo

I. Identificación de la sociedad

II. Misión, Visión y propósito

III. Valores y Principios

IV. Nuestra Historia

V. Destacados de Gestión

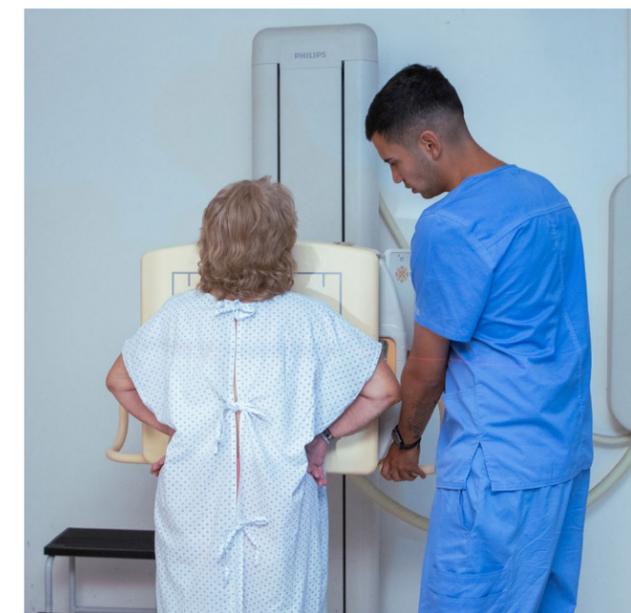
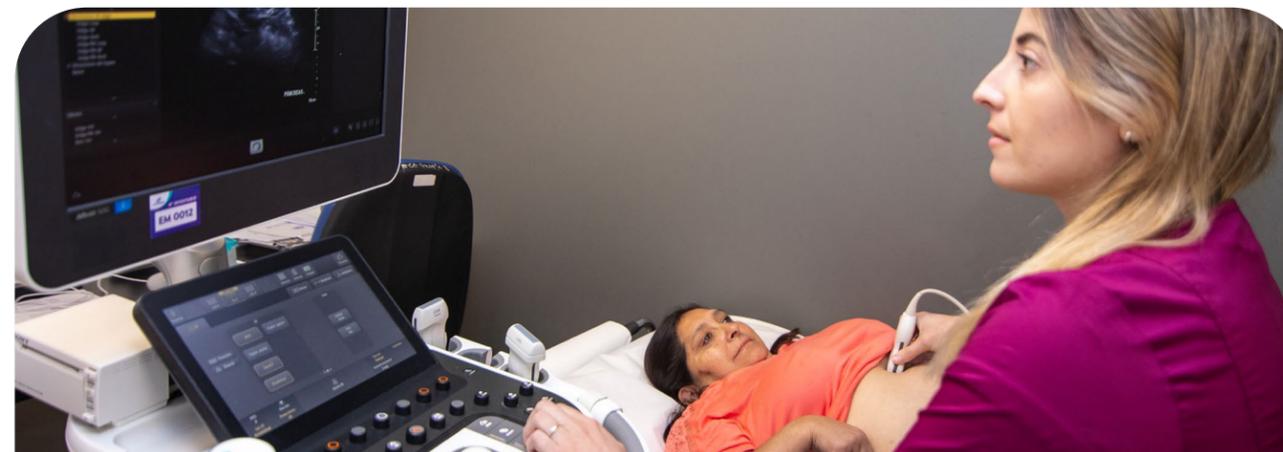
VI. Atención y Datos financieros

II. Visión, Misión y Propósito

●● **Nuestra Misión:** Hacer accesible para la gran mayoría de la población un servicio privado de salud, caracterizado por su confiabilidad y calidez.

●● **Nuestra Visión:** Ser una red nacional de clínicas sustentable, reconocida por pacientes y médicos como accesible, confiable y cálida, considerada por los colaboradores como un lugar deseable para trabajar y por la comunidad por su contribución a la salud de la población.

●● **Nuestro Propósito:** Ser la mejor alternativa privada y complementar la atención de salud pública, con una red de clínicas eficiente, facilitando el acceso a la salud privada de calidad a lo largo del país, desacoplando el aumento costo del servicio a la calidad y la cobertura



III. Valores y Principios



Respeto



Integración



Espíritu de superación



Confiabilidad



Actitud de Servicio



Valores



Respeto:

Practicamos el respeto por nuestros colaboradores y pacientes, como un elemento esencial de nuestra organización. Para Interclínica esto implica: Escuchar, empatizar, aceptar, considerar al otro y atender



Integración:

Facilitamos el involucramiento de todos los actores (colaboradores, médicos y pacientes) en la ejecución y desarrollo de actividades de la organización. Integrar implica: invitar, acoger, compartir e involucrar.



Espíritu de superación:

Constantemente buscamos mejorar lo que sabemos, hacemos y somos. Como clínica, entendemos que el espíritu de superación es clave para superar obstáculos y la consecución de objetivos.



Confiabilidad:

Aseguramos las condiciones del trabajo de todos quienes somos parte de Interclínica, para otorgar estabilidad a los procesos de la organización y así, responder correctamente a los compromisos con nuestros pacientes, inversionistas y proveedores.



Actitud de Servicio:

Permanecemos atentos a suplir las necesidades e inquietudes de nuestros pacientes, y colaboramos activamente con nuestros colaboradores y médicos, trabajando en equipo en virtud de un mismo objetivo.

Principios que guían nuestro trabajo



Atención centrada en la persona

Nos comprometemos con una atención de salud digna, segura, accesible y respetuosa de la autonomía y diversidad de nuestros pacientes, conforme a la Ley N° 20.584 sobre derechos y deberes en salud.

dentro de nuestro código de ética la no discriminación y la especial atención a quienes, por su condición de discapacidad, adultos mayores y otras necesidades específicas, lo requieran, siendo el trato cálido y adecuado, un sello institucional.



Ética, integridad y transparencia

Promovemos la actuación ética de todos nuestros colaboradores, basada en la transparencia, la confidencialidad, la honestidad y la legalidad. Contamos con un canal ético de denuncias y con un Modelo de Prevención de Delitos conforme a la Ley N° 20.393.



Excelencia clínica y mejora continua

Buscamos la mejora permanente de nuestros servicios mediante procesos de calidad, innovación tecnológica, formación continua y revisión clínica sistemática.



Equidad, inclusión y respeto a la diversidad

Fomentamos ambientes laborales seguros y libres de discriminación, promoviendo la igualdad de trato, la inclusión y el respeto a la dignidad de las personas, establecemos



Responsabilidad social

Reconocemos nuestro rol como actores relevantes en el sistema de salud, por lo que impulsamos acciones que apoyen el acceso a servicios médicos, la educación sanitaria y la vinculación activa con nuestras comunidades. Parte de esta responsabilidad social se lleva a cabo a través de wa Fundación Interclínica.



Atención centrada en la persona



Ética, integridad y transparencia



Equidad, inclusión y respeto a la diversidad



Excelencia clínica y mejora continua



Responsabilidad social

IV. Nuestra historia

1989

Centro Médico
La Calera

Un grupo de médicos de Isapre Sudamérica, crearon sociedades que atendieron a 5.000 trabajadores de mineras en la quinta región y 10.000 trabajadores de Coronel en la octava región. Los beneficios generados se invirtieron en la compra de clínicas para ofrecer servicios accesibles y de calidad a los afiliados de los planes colectivos.

1991

Clínica
Los Carrera

Con apoyo de Isapre Compensación, se adquirió la Clínica Los Carrera en Quilpué.

1994

Clínica
Los Leones

Se sumó la Clínica Los Leones en La Calera, incluyendo a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) como accionista. La profesionalización llegó con la incorporación de académicos de la Universidad Adolfo Ibáñez, quienes ayudaron a transformar la organización y establecer un modelo de negocio sólido.

1996

Enfocados en
el negocio de
las clínicas

El fin del convenio con Isapre Compensación permitió a la organización concentrarse exclusivamente en sus clínicas..

1998

Centro Tarapacá;
Incorporación
ACHS; Creación
Red Interclínica

Tras resultados exitosos en Clínica Los Leones, ACHS invitó a participar en Clínica Tarapacá de Iquique. Así nació Red Interclínica S.A. Con la estructura actual

2000

Hacia la
excelencia
operativa

La creación del Centro Corporativo fortaleció la visión estratégica que tenía como objetivo consolidar en un solo lugar las operaciones de las clínicas del grupo.



Clínica Los Leones



Clínica Los Carrera



Clínica Tarapacá

2001

Ampliación de Clínica Los Carrera y Clínica Tarapacá

En el año 2001 se inician obras de ampliación para ambas clínicas. Con el fin de poder hacer más accesible y cómoda la experiencia de nuestros pacientes.

2008

Concesión público-privada pionera en Chile

En 2004, RedInterclínica asumió la gestión de Clínica Valparaíso. Sin embargo, en 2008 vendió su participación para invertir en Nueva Clínica Cordillera, tras un contrato público-privado de 40 años con la Municipalidad de Las Condes. Este acuerdo, el primero de su tipo en Chile, permitió a RedInterclínica gestionar y equipar la clínica mientras la municipalidad conservaba la propiedad del edificio.

2008

Remodelación Nueva Clínica Cordillera

Durante 2008 y 2015 el objetivo fue remodelar la Nueva Clínica Cordillera, construyendo nuevos edificios, mejorando la gestión y conformando un equipo de trabajo sólido. Además, ese año se une la ACHS como accionista



Clínica Cordillera

2015

Acreditaciones y expansión

En 2015, el Centro Corporativo inició un proceso de mejora con nuevas gerencias y el cumplimiento de la acreditación del MINSAL para todas las clínicas, mejorando los resultados generales, siendo el objetivo posicionarse como la alternativa privada para los sectores medios y bajos beneficiarios de Fonasa e Isapres, ofreciendo atención de calidad al alcance de más personas

2020

Nuevos Centros médicos

Durante la pandemia de COVID 19, se construye el edificio del nuevo Centro médico de Clínica Los Carrera y de Clínica Tarapacá

2024

Nueva imagen, consolidación de la red

Durante el año 2023 se llevaron a cabo intensas negociaciones para avanzar en el posicionamiento de la red a nivel nacional, arribando en la región de Arica y Parinacota, donde Clínica San José se transformó en Interclínica, incorporándose así a nuestras 4 clínicas

2024

Nueva imagen, consolidación de la red

En abril de 2024, la empresa adopta el nombre "Interclínica" para consolidar su red y posicionar su Centro Corporativo. Las clínicas se renombran como Los Carrera Interclínica, Los Leones Interclínica, Cordillera Interclínica, Tarapacá Interclínica y San José Interclínica, acompañando el cambio con una nueva imagen y logo.



Clínica San José



V. Destacados de Gestión



Hitos 2024

- Durante el 2024 se finalizó el proceso de compra de Interclínica San José de Arica
- Nueva Imagen, consolidación de la Red. La empresa adopta el nombre “Interclínica” para consolidar su red y posicionar su Centro Corporativo. Las clínicas se renombran como Los Carrera Interclínica, Los Leones Interclínica, Cordillera Interclínica, Tarapacá Interclínica y San José Interclínica, acompañando el cambio con una nueva imagen y logo.
- Primer ejercicio de doble materialidad con apoyo de una consultora externa, donde se logró identificar las principales preocupaciones de las partes interesadas, esto abrió paso a la creación del área de Sostenibilidad, dependiente de la Gerencia de Estrategia y Finanzas, área que será responsable del diseño, implementación y monitoreo de la estrategia de sostenibilidad corporativa, supervisando y guiando el alcance de los objetivos de la organización de forma transversal para todas las clínicas de la red.



Premios y certificaciones

- San José Interclínica obtuvo su acreditación como centro de Atención Cerrada de Alta complejidad en enero 2024.
- La Implementación ficha Clínica Hospitalizado en Clínica San José, Este proyecto abarcó con éxito las áreas de Médico Quirúrgico (MQ), Maternidad, Unidad de Paciente Crítico (UPC) y Pabellón. Proyecto a cargo de Elizabeth Jofré, PO Célula Clínica.
- Implementación Solicitud quirúrgica Digital: Proyecto Cirugía Ideal, enfocado en optimizar y hacer más seguro el proceso quirúrgico en nuestras clínicas. Un primer paso crucial es la implementación de la Solicitud Quirúrgica Digital generada por el médico, la cual inicia este proceso y abre el camino a dos importantes etapas posteriores.
- Sitio web de Ayuda en usabilidad de distintos módulos de MK. Lanzamiento de Sitio web “centro de ayuda”: En la primera etapa, entregamos esta herramienta a médicos y enfermeras, para promover el buen uso de las Fichas Clínicas de urgencia y hospitalizado.
- Entrega digital de exámenes: Desde abril de 2024 se notifica por correo electrónico a los pacientes al momento en que sus resultados de laboratorio e imagenología se encuentran disponibles para ser visualizados en línea.



VI. Atención y Datos financieros

477.482 pacientes únicos

Prestación	Año 2024
Consultas Médicas	996.417
Días Hospitalización	69.193
Cirugías	26.380
Exámenes otorgados	2.568.184
Consultas de urgencias	52.791



Indicadores Financieros

Resumen de Indicadores Financieros	Unidad	31-12-2024	31-12-2023
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,75	2,15
Razón Ácida	Veces	1,71	2,10
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento	Veces	0,4	0,7
Endeudamiento Neto (1)	Veces	0,8	0,7
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	62%	55%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	38%	55%
Actividad			
Total de Activos	MM\$	155.783	126.362
Rentabilidad			
Rentabilidad del Patrimonio	%	15,5%	18,9%
Rentabilidad del Activo	%	8,6%	11,1%

(1) Definido como: (Pasivos Totales - Efectivo y Equivalente al Efectivo) / Patrimonio

02

GOBIERNO CORPORATIVO



Contenidos del Capítulo

- I. Marco de Gobernanza
- II. Directorio Interclínica
- III. Comités
- IV. Ejecutivos Principales
- V. Gestión del Riesgo
- VI. Ciberseguridad
- VII. Relación con grupos de interés

I. Marco de Gobernanza

Entendemos el marco de gobernanza como la estructura asociada a reglas y prácticas que permiten el buen funcionamiento del gobierno corporativo. Interclínica ha establecido un marco de gobernanza corporativa robusto y estructurado, orientado a garantizar una gestión ética, transparente, sostenible y eficiente, que aporte valor y confianza a sus inversionistas, colaboradores, pacientes y demás partes interesadas. Este marco permite a la organización dirigir de forma correcta y ordenada sus operaciones, fortalecer su legitimidad frente a la sociedad, y consolidar su propósito de ofrecer servicios de salud de calidad, accesibles y confiables. El gobierno corporativo de Interclínica está compuesto por un Directorio activo y diversos comités especializados, respaldado por un conjunto de políticas, reglamentos, procedimientos y manuales internos, que permiten orientar la toma de decisiones estratégicas, asegurar el cumplimiento normativo

y definir claramente los deberes, responsabilidades y controles de cada nivel de la organización. La empresa cuenta con una estructura jerárquica definida, donde la alta administración, las unidades funcionales y los comités técnicos operan con alineamiento estratégico y bajo principios de responsabilidad, rendición de cuentas y mejora continua. En lo referente al medio ambiente, las operaciones se guían mediante la Política de Protección del Medioambiente, la cual establece principios y lineamientos para el cumplimiento normativo ambiental, la gestión adecuada de residuos hospitalarios y el uso racional de recursos. Esta política refleja el compromiso con el cumplimiento legislativo, reglamentario y normativa en materia ambiental para todas las actividades de la compañía e insta a todos los colaboradores a respetar la normativa vigente y adoptar medidas de mitigación y prevención ambiental en sus actividades.

La dimensión social está integrada desde el quehacer clínico a la gestión organizacional, reconociendo tanto en el Código de Ética como en la política de gobernanza, que todas las personas deben ser tratadas con dignidad, igualdad y sin discriminación, promoviendo la equidad en el acceso a la salud, el trato humanizado al paciente, condiciones laborales justas y un ambiente de trabajo seguro. Para guiar y asegurar la prevención de actividades ilícitas que generen desmedro tanto a la organización como a la sociedad, se ha desarrollado un marco normativo interno que establece lineamientos, procedimientos y controles orientados a prevenir, detectar y gestionar adecuadamente riesgos vinculados a conflictos de interés, conductas anticompetitivas, y delitos económicos, tales como la corrupción, el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

De esta forma, mediante la Política de Conflicto de Intereses se regula expresamente la identificación, declaración, tratamiento y resolución de potenciales conflictos entre los intereses personales de colaboradores, directores, proveedores o terceros, y los intereses de la organización.

Adicionalmente y conforme a la Ley N° 20.393, que establece responsabilidad penal de las personas jurídicas, se ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos, el cual es revisado y actualizado al menos una vez al año, e incluye formación continua para colaboradores en materias como anticorrupción, soborno, fraude y delitos informáticos. También incorpora cláusulas especiales en los contratos con terceros, así como un proceso de auditorías internas y externas para evaluar su eficacia.



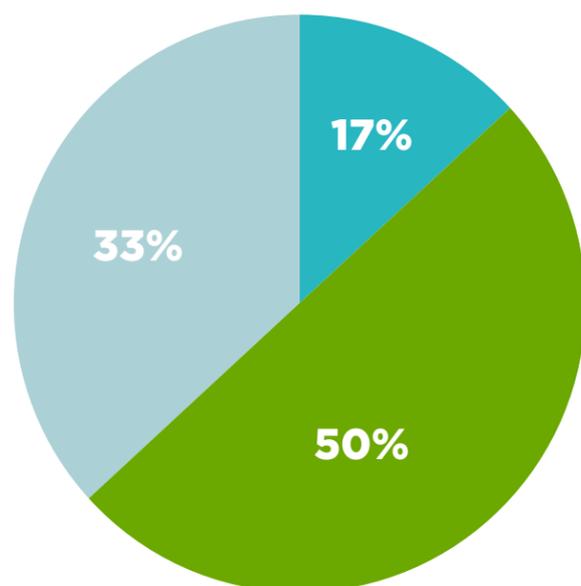
II. Directorio Interclínica

Conformación del Directorio

El Directorio de Interclínica es el principal órgano de gobierno de la organización. Tiene a su cargo la definición de los lineamientos estratégicos, la supervisión del desempeño general de la compañía, el resguardo de la integridad corporativa y el cumplimiento de la normativa aplicable. Su rol es fundamental para asegurar que la gestión de la empresa se realice en forma ética, transparente, sostenible y alineada con los intereses de sus accionistas y otras partes interesadas.

Actualmente hay 6 profesionales formando el directorio, El presidente, vicepresidente y 4 Directores adicionales, 2 de los cuales se incorporaron al directorio a finales del año 2024.

Edad de los Directores



- 70 o más años 33%
- 51 a 60 años 17%
- 61 a 70 años 50%

- 0% | Directores Discapacitados
- 100% | Directores Chilenos
- 16% | Directores Mujeres



Presidente del Directorio
Sr. Cristóbal Philippi Irrarrazaval
Rut: 5.894.816-0
Chileno
71 años



Miembro del Directorio
Darío Amenábar Zegers
Rut: 9.121.453-9
Chileno
52 años



Vicepresidente Ejecutivo
Dr. Ernesto Del Solar Benavente
Rut: 6.19.746-7
Chileno
69 años



Miembro del Directorio
Rodrigo Morrás Oyanedel
Rut: 5.891.176-3
Chileno
73 años



Miembro del Directorio
Carolina Colomer Espinosa
Rut: 9.046.218-0
Chilena
62 años



Miembro del Directorio
César Oyarzo Mansilla
Rut: 6.913.746-7
Chileno
66 años

Comité	Objetivo	Directores	Gerencias	Periodicidad
Finanzas Presidente Dario Amenabar	<ul style="list-style-type: none"> * Supervisar las decisiones estratégicas de índole financiera y económica. * Revisar y recomendar la aprobación de los estados financieros. 	Cesar Oyarzo M. Ernesto Del Solar	G. General G. Estrategia y Finanzas	Mensual
Comercial Presidente Cesar Oyarzo M.	<ul style="list-style-type: none"> * Definir y evaluar la estrategia comercial de la compañía. * Evaluación y monitoreo de la competencia. * Evaluación y monitoreo de mercado. 	Carolina Colomer Ernesto Del Solar	G. General G. Comercial	Bimensual
Administración Presidente Carolina Colomer	<ul style="list-style-type: none"> * Evaluar contratos, adquisiciones o compromisos, de acuerdo a los montos establecidos en los poderes vigentes de las sociedades. 	Cesar Oyarzo M. Ernesto Del Solar	G. General G. Administración	Bimensual
Auditoría, riesgo y compliance Presidente Dario Amenabar	<ul style="list-style-type: none"> * Aprobar y supervisar el Plan de trabajo anual de Auditoría. * Aprobar y supervisar el programa anual de gestión de riesgos y el monitoreo de los riesgos clave para la organización. * Supervisar el cumplimiento y monitoreo del Modelo de Prevención de Delitos. 	Carolina Colomer Ernesto Del Solar Cristóbal Phillippi	G. General G. Contraloría G. Legal	Mensual
Inversiones Presidente Dario Amenabar	<ul style="list-style-type: none"> * Evaluación de proyectos de inversión. * Revisar el rendimiento de proyectos de inversión en ejecución. * Definición de la estrategia de inversiones de la compañía. 	Cesar Oyarzo M. Ernesto Del Solar	G. General G. Estrategia y Finanzas G. Administración	Trimestral
TI-Innova Presidente Cesar Oyarzo M.	<ul style="list-style-type: none"> * Definición de la estrategia y política de ciberseguridad. * Revisar y monitorear la protección y continuidad de los sistemas. * Definir y monitorear la política de protección de datos personales. 	Dario Amenabar Ernesto Del Solar	G. General G. Tecnología	Trimestral
Recursos Humanos Presidente Carolina Colomer	<ul style="list-style-type: none"> * Revisar las materias significativas respecto de la gestión de los recursos humanos. * Revisar las acciones realizadas por la compañía en materia de diversidad e inclusión. 	Cesar Oyarzo M. Ernesto Del Solar Rodrigo Morras O.	G. General G. Personas	Bimensual
Marketing y servicio Presidente Rodrigo Morras O.	<ul style="list-style-type: none"> * Definir las políticas y estrategia de marketing para la compañía. * Definir y evaluar el rendimiento de campañas de marketing relevantes. * Evaluar el nivel de servicio de las unidades clínicas. * Monitorear la adecuada gestión de servicio al cliente y su satisfacción. 	Cesar Oyarzo M. Ernesto Del Solar	G. General G. Marketing y Servicios	Bimensual
Salud Presidente Cesar Oyarzo M.	<ul style="list-style-type: none"> * Revisar los eventos de riesgos clínicos y sus medidas de mejora. * Supervisar la adhesión a guías clínicas y protocolos quirúrgicos. * Supervisar los procesos de acreditación de las clínicas. * Definir estrategias para la contratación de personal clínico. 	Carolina Colomer Ernesto Del Solar	G. General D. Médico	Mensual

III. Comités

Interclínica, en su política de gobierno corporativo, establece los comités específicos para áreas claves, cuyos objetivos generales son mejorar la toma de decisiones, que éstas sean informadas y con sustento. La evaluación de riesgos y el desarrollo de estrategias para mitigarlos, asegurar y monitorear el cumplimiento regulatorio en cada una de las gerencias, confección y desarrollo de políticas para guiar a la organización en aspectos relevantes, y realizar la comunicación interna respecto de las decisiones adoptadas sobre las políticas corporativas.



IV. Ejecutivos Principales

**Equipos Directivos en esta memoria corresponden a los vigentes al momento de publicación*



Gerente General
Harald Chutney

Ingeniero Civil Industrial, Universidad Santiago de Chile. MBA Administración y Gestión de Empresas, Universidad Adolfo Ibáñez.



Gerente de Personas
Santiago Saenz

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Argentina. Magister Gestión de Personas, Universidad de Chile.



Gerente Comercial
Nicolás Del Solar

Ingeniero Comercial y Magíster en Marketing, Universidad Adolfo Ibáñez. MBA, Washington University.



Director Médico
Manuel González

Médico Cirujano, Universidad de Antofagasta. MBA Especialización en Salud, Universidad Andrés Bello.



Gerente Controller
José Francisco Galdames

Contador Público Auditor, Universidad de Valparaíso. Magister en Gestión mención Finanzas y Contabilidad PUCV.



Gerente de Finanzas y Estrategia
Benjamín Del Solar

Ingeniero Civil Industrial, mención TI, Universidad Adolfo Ibáñez. Executive MBA 2024, IESE Business School.



Gerente de Marketing y Servicios
Gabriel Chadwick

Ingeniero Civil Industrial PUCV, doble título en Politécnico di Torino, Italia. MBA Candidate 2025 Illinois Institute of Technology.



Gerente Ambulatorio
Felipe Del Solar

Ingeniero Civil Industrial, Universidad Adolfo Ibáñez. Executive MBA Rotman School of Management, Toronto Canadá.



Gerente de Administración
Josefina Reyes

Ingeniero Comercial y Contador Auditor, Universidad Central de Chile



Gerente TI
Andrés Müller

Ingeniero Civil electrónico, Universidad Técnica Federico Santa María, MBA Universidad Europea de Madrid, Master Gestión de las Tecnologías de la Información, BES La Salle de Barcelona.



Gerente Legal
Loreto Guerra

Abogada, Licenciada en Ciencias Jurídicas Universidad de los Andes, Magister en Regulación, Universidad Adolfo Ibáñez.



V. Gestión del Riesgo

Interclínica ha implementado un marco formal de gestión de riesgos y control interno, aprobado por su Directorio, con el objetivo de anticipar, prevenir y mitigar los principales riesgos que puedan afectar la continuidad operativa, el cumplimiento normativo, la sostenibilidad financiera y la integridad organizacional.

Este marco se materializa en el **Manual de Gestión de Riesgos** y el **Modelo de Prevención de Delitos**, y establece responsabilidades diferenciadas para el Directorio, el Comité de Auditoría y Riesgo, Gerencia General, las jefaturas y todas las unidades funcionales.



Tipo de riesgo	Ejemplos riesgos considerados
Operacional	Riesgos clínicos, fallas en procesos o atención al paciente.
Financieros	Incobrabilidad, desviaciones presupuestarias, pérdida de ingresos, cambios en estructuras de costos o modelos tarifarios.
Tecnológicos	Riesgos de ciberseguridad y confiabilidad de la tecnología, continuidad del servicio.
Cumplimiento / Legal	Nuevas normativas y requerimientos asociados al aseguramiento para el cumplimiento legal
Salud y seguridad ocupacional	Riesgos asociados a la naturaleza de las operaciones, traslado de trabajadores, características de los espacios, maquinarias, tareas rutinarias, etc.
Medioambiental	Contaminación asociada a disposición inadecuada de residuos (REAS y peligrosos), incremento de costos o baja disponibilidad de recursos hídricos y energía, y exposición a riesgos físicos (cortes de suministro, inundaciones) o de transición (nuevas exigencias regulatorias climáticas).
Reputacional	Riesgo de percepción de trato discriminatorio, inaccesibilidad en la atención, irrespeto a la privacidad, acoso laboral o sexual y casos notorios en prensa.

Marcos de referencia adoptados:

Interclínica ha declarado en sus manuales que su modelo de gestión se fundamenta en estándares internacionales reconocidos, tales como:

- COSO - ERM (Enterprise Risk Management): adoptado como base metodológica para el enfoque de riesgos y control interno.
- ISO 31000: guía implícita en los principios del manual de riesgos para evaluación, tratamiento, monitoreo y revisión.
- Ley 20.393: como base normativa en prevención de delitos financieros y corrupción.

Las políticas vigentes establecen además la necesidad de realizar actualizaciones periódicas del mapa de riesgos, mantener un sistema de indicadores clave de riesgo (KRIs), definir planes de mitigación, y asegurar trazabilidad mediante reportes regulares al Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento.

Riego identificado

Alerta Sanitaria

Error en diagnósticos en resultados de exámenes, imagenología y laboratorio

Término de convenios con aseguradoras

Proceso de acreditación desfavorable para las Clínicas

Vulnerabilidad en las instalaciones de las clínicas (gas combustible, gases clínicos, sanitario, eléctrico, clima y red de incendio)

Huelga

Desarrollo de infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS)

Incidente desfavorable relacionado con la atención médica directa (Evento Adverso/Centinela)

Ciberataque

La detección de riesgos se realiza a través de diversas fuentes:

- Evaluaciones internas periódicas lideradas por el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, junto a las jefaturas de cada unidad operativa o de soporte.
- Auditorías internas aplicadas por el equipo de control interno y la función de cumplimiento.
- Informes de incidentes, hallazgos del canal de denuncias y revisiones del Encargado de Prevención de Delitos.
- Cambios regulatorios identificados por la Gerencia Legal y de Cumplimiento, especialmente en materias sanitarias, laborales, ambientales, tributarias, penales y de protección de datos.
- Retroalimentación del entorno: análisis de contexto macroeconómico, jurídico, epidemiológico y de reputación corporativa.

- Matriz de riesgo actualizada: que sistematiza los riesgos por área, proceso, probabilidad e impacto.
- El Directorio, como principal órgano de gobierno corporativo, tiene la responsabilidad de:
- Aprobar las directrices generales de gestión de riesgos a través de la Política de Gobernanza y del Manual de Gestión de Riesgos.
- Supervisar el marco de control interno y de cumplimiento normativo.
- Revisar y validar los mapas de riesgos materiales consolidados, incluyendo riesgos financieros, operacionales, legales, reputacionales, ambientales y sociales.
- Aprobar las estrategias de respuesta ante riesgos críticos, incluyendo acciones de mitigación, planes de contingencia, inversiones asociadas y comunicación a grupos de interés.
- Informarse periódicamente de los riesgos prioritarios y del cumplimiento de los planes de acción asociados, a través de reportes del Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento.

La autoridad corporativa de la unidad de Auditoría Interna es el Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento (CARC), conformado por directores del grupo Interclínica. El responsable de la función de Auditoría Interna es el Gerente Contralor Corporativo, quien reporta al CARC y al Directorio.

El Gerente Controller Corporativo cuenta con las facultades de:

- Independencia funcional y operativa para realizar su tarea de conducir el área de Auditoría Interna,.
- Acceso irrestricto y oportuno a todos los registros, personal e instalaciones de Interclínica, así como a los miembros del CARC.

Por otro lado, él es responsable de seleccionar y disponer de profesionales idóneos y competentes para realizar el trabajo de auditoría interna.

Para facilitar la comunicación y tranquilidad de las personas que requieran realizar denuncias ya sea por actos o conductas relacionados con delitos financieros o denuncias relacionadas con acoso, laboral o sexual, en cumplimiento con las leyes 20.393 y 21.643, se ha establecido un canal de denuncias, disponible en página web.

VI. Ciberseguridad

Interclínica se rige por la Directiva de Seguridad Informática Corporativa que aborda las Políticas de Seguridad en materia informática y de Comunicaciones digitales, lo que incluye la seguridad física, ambiental, y digital, buscando impedir pérdidas, daños, uso no autorizado de la información, al tiempo que la mantiene disponible para no generar irrupción o retraso en los servicios y actividades de la empresa.

Esto se refuerza con una serie de políticas de uso para aplicaciones, equipos informáticos y manejo de contratos con proveedores de tecnología.

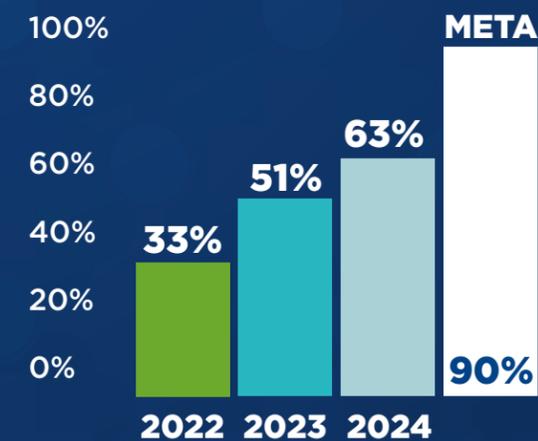
Interclínica especifica en el Código de Ética, como uno de los deberes éticos de los colaboradores, el resguardo, buen uso y entrega de información confidencial, cuya utilización está determinada sólo para efectos y propósitos relativos al desempeño de

sus labores, prohibiendo la divulgación de información confidencial a personas no autorizadas, y para el caso de los pacientes, la información entregada debe ser autorizada.

Se cuenta con procedimientos definidos de auditoría, que incluye dentro de los servicios realizados auditorías tecnológicas, que se realizan a la infraestructura física y digital, contemplando la revisión de aplicaciones informáticas, procesamiento de datos, comunicaciones y ciberseguridad.

Avances en Ciberseguridad 2024

Sobre el proceso de registros electrónicos, año a año potenciamos la digitalización. Logramos, en el área ambulatoria, que los registros electrónicos sean sobre el 90%, mientras que, en el área de pacientes hospitalizados, el 2024 logró llegar al 63%, esperamos sobrepasar el 75% el 2025, siendo nuestra meta lograr mantener una digitalización del 90% en el corto plazo.



*Se consideran 13 Registros de la Ficha Clínica Hospitalizado

No se han detectado casos de filtraciones de datos durante el año 2024 y no se registran pérdidas monetarias asociadas a procedimientos judiciales relacionados con la seguridad y privacidad de los datos durante el año 2024.

VII. Relación con grupos de interés

Gobernanza sobre relación con grupos de interés y público en general

La organización posee mecanismos de comunicación interna y externa gestionados principalmente por el área de Marketing y Comunicaciones, además de canales normativos específicos operados por la Gerencia Legal y de Cumplimiento.

Asimismo, Interclínica dispone de un Canal Ético abierto a terceros, el cual puede ser utilizado para reportar situaciones que afecten la integridad institucional, aunque no está diseñado para entregar información financiera o estratégica a inversionistas, prensa o partes interesadas externas.

Relación con grupos de interés y público en general

Interclínica reconoce que su sostenibilidad y desempeño están estrechamente vinculados a la calidad de las relaciones que mantiene con sus grupos de interés. En su rol como red de clínicas privadas con foco social, la organización interactúa con una amplia diversidad de actores, cuyas expectativas, necesidades y preocupaciones son fundamentales para orientar la toma de decisiones y el desarrollo de sus operaciones clínicas, administrativas y estratégicas.

La identificación de los grupos de interés de Interclínica se ha realizado considerando tanto su influencia en el cumplimiento de la misión institucional como el impacto que la organización puede generar en su bienestar, operación o entorno. Esta identificación se basa en criterios éticos, regulatorios, sanitarios, sociales y comerciales, incorporados en el Código de Ética Corporativo.

Grupo de interés	Subgrupo	Relación con Interclínica
Pacientes y sus familias	Pacientes directos, Pacientes derivados, Familias y cuidadores	Beneficiarios directos de los servicios clínicos
Colaboradores y equipos clínicos	Médicos, Personal clínico, Personal administrativo, Trabajadores contratistas, Sindicatos, Agrupaciones de médicos	Servicios profesionales Médicos asociados
Proveedores	Proveedores de bienes, proveedores de servicio	Abastecimiento de insumos clínicos, tecnología y servicios operacionales
Municipalidades y organismos públicos	Autoridades locales y nacionales, reguladores.	Alianzas institucionales para atención subsidiada
Clientes institucionales	Entidades aseguradoras y financiadores	Empresas de seguros, Isapres, Fonasa, y otras organizaciones con convenios institucionales
Comunidad local	Vecinos, dirigentes sociales	Entorno social, económico y ambiental de las clínicas
Reguladores	Autoridades sanitarias: Ministerio de salud, superintendencia de salud, superintendencia del medio ambiente, municipalidades	Cumplimiento de normativas sectoriales
Accionistas y gobierno corporativo	Vecinos, dirigentes sociales	Entorno social, económico y Dueños y órganos de dirección estratégica

03 NUESTRAS CLÍNICAS



Contenidos del Capítulo

I. Sector de Salud

- I.i. Sector Industrial
- I.ii. Clínica Los Carrera
- I.iii. Clínica Los Leones
- I.iv. Clínica Tarapacá
- I.v. Clínica Cordillera
- I.vi. Clínica San José

II. Compromiso con la salud pública

I. Sector de Salud

I.i Sector Industrial

●●
Regulación

El sistema de salud chileno es de carácter mixto, coexistiendo un sector público con uno privado, tanto para el aseguramiento como para la provisión de prestaciones. Desde el punto de vista normativo tiene un carácter unitario, dado que las políticas y reglas generales son elaboradas por el sector público (Ministerio de Salud). La Superintendencia de Salud, tiene por función supervigilar y controlar a Isapres y Fonasa; y fiscalizar a todos los prestadores de salud públicos y privados respecto de su acreditación y certificación.

●●
Financiamiento

El Estado aporta un subsidio a través de Fonasa a todas las personas que no pueden financiar un plan completo de salud con el 7% de su sueldo imponible. Por parte de los trabajadores dependientes, están obligados a destinar el 7% de su sueldo como cotización de salud y pueden realizar aportes sobre el 7% obligatorio

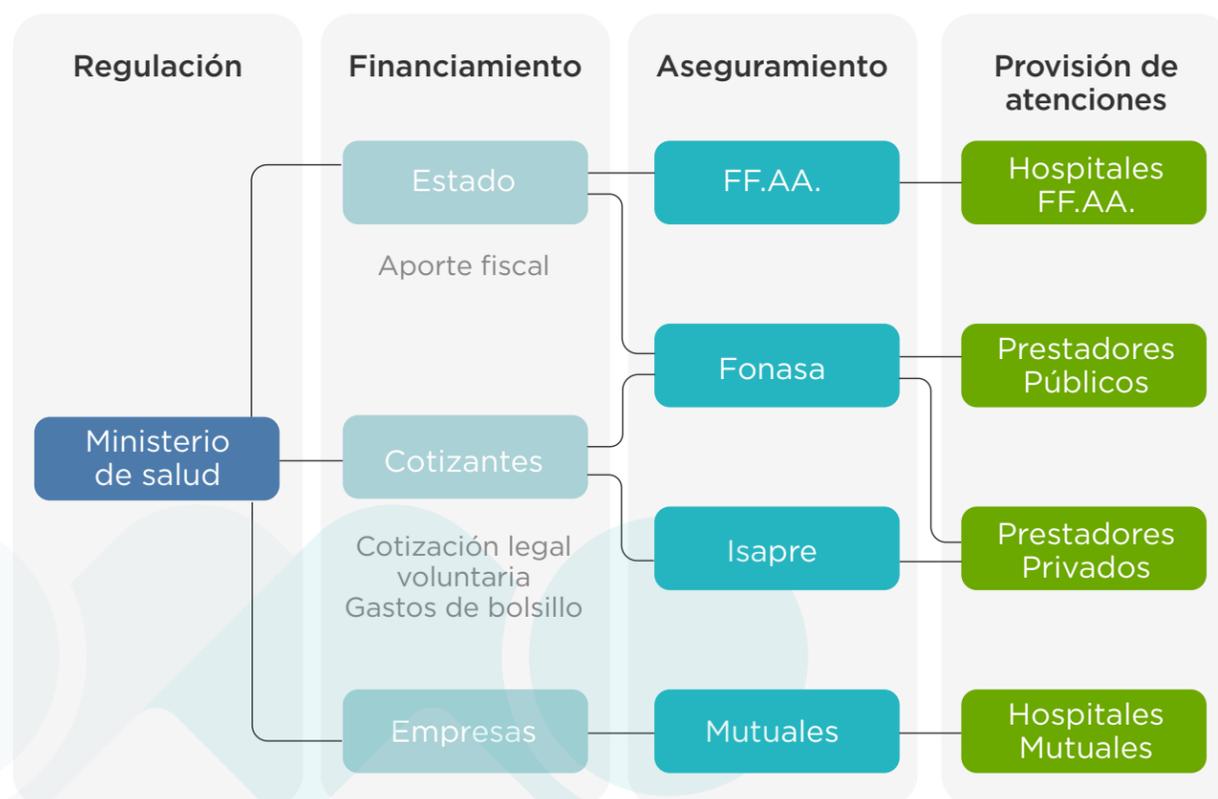
para acceder a mejores planes de salud, pudiendo optar por seguro público (Fonasa) o aseguradores privados (Isapres).

●●
Aseguramiento

Las Fuerzas Armadas ofrecen coberturas de salud a sus miembros y familiares, contando para ello principalmente con hospitales propios. Fonasa, administrada por el estado, se subdivide en modalidades Institucional para atención en hospitales públicos, y Libre Elección que permite acceder a prestadores privados pero con coberturas limitadas. Las Isapres corresponden a instituciones privadas que ofrecen planes de salud de atención hospitalaria y ambulatoria para sus beneficiarios, mayoritariamente en prestadores de salud privados. Y las Mutuales son organizaciones privadas cuyo fin es la protección directa de los trabajadores, mantienen clínicas especializadas en accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.



Sector Industrial



Interclínica es un prestador de Servicio de salud institucional privado, de alta complejidad, con atención médica hospitalaria y ambulatorio, servicios de laboratorio, farmacia y rehabilitación, que parte del sistema de Salud Chileno y entrega un Servicio de salud privado, hospitalario y ambulatorio. Dentro de los servicios ofrecidos en sus distintas sedes están los servicios como Centro médico, Telemedicina, Hospitalización, Urgencia, Vacunatorio, Exámenes e imagenología. Interclínica ofrece atención en distintas especialidades como Cardiología, Gastroenterología, Ginecología y Obstetricia, Kinesiología, Medicina General, Obesidad, Pediatría, Traumatología.

Aún que Interclínica se clasifica como un sistema de salud privado, una parte importante de sus pacientes mantienen un sistema de aseguramiento público, Fonasa. En este sentido, Interclínica no sólo se presenta como una alternativa en la decisión sobre el prestador privado, también complementa y apoya

la oferta pública, siendo una alternativa accesible, cercana y con una oferta de valor competitiva en términos de tiempo, calidad de atención y costos. Con el compromiso de garantizar el acceso a la salud, Interclínica ha establecido alianzas con distintas entidades de financiamiento como Isapres, Fonasa, cajas de compensación y municipalidades y otras organizaciones.

Es este mismo compromiso el que Interclínica aplica entregando una amplia y oportuna oferta de servicios como el caso de servicio de “urgencia ideal” con flujos de atención expeditos (urgencia en menos de 20 min), hora para el día en unidades, acceso rápido y telemedicina, el fortalecimiento de la relación con el sistema público en la reducción de listas de espera sistema público, mediante licitaciones y tratos directos, modelo eficientes de atención y gestión quirúrgica para resolver necesidades (diagnóstico, gestión de presupuestos, orientación financiera)



LOS CARRERA
Interclínica®

I.ii. Clínica Los Carrera

Nuestro proyecto comienza en 1991 con Clínica Los Carrera, ubicada en la comuna de Quilpué, región de Valparaíso. Cuenta con más de 14.678 m² construidos, 86 camas de hospitalización y 98 box de atención.

En sus inicios parte siendo una clínica de un piso, pero hoy se ha convertido en la clínica con el Centro Médico más grande de la quinta región, con dos edificios.

Identificación de la Sociedad

Razón Social: Servisalud Inmobiliaria S.A.

Tipo de Sociedad: Anónima

Domicilio: Caupolicán 958, Quilpué

Teléfono: 322539800

Página web: www.clinicaloscarrera.cl

Audidores externos: KPMG



Equipo Directivo

Gerente General
Sharetty Rivera

Gerente de Personas
Christian Bertholet

Gerente de Administración y Finanzas
José Arancibia

Gerente de Salud
Margarita Tudela

Gerente Comercial
Felipe Saa

Gerente Ambulatorio
Sebastián Loayza

Director médico
Pía Odé

 **Pacientes únicos**
164.800

 **Días de Hospitalización**
23.310

 **Consultas Médicas**
379.587

 **Cirugías Realizadas**
8.001

 **Exámenes Otorgados**
801.099

 **Consultas De Urgencia**
55.820



Resumen de Indicadores Financieros	Unidad	31-12-2024	31-12-2023
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	2,20	2,49
Razón Ácida	Veces	2,16	2,44
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento	Veces	0,3	0,5
Endeudamiento Neto (1)	Veces	0,4	0,4
Pasivos Corrientes / Total Pasivos	%	59%	48%
Pasivos no Corrientes / Total Pasivos	%	41%	52%
Total de Activos	MM\$	57.948	52.155

Rentabilidad	Unidad	31-12-2024	31-12-2023
Rentabilidad del Patrimonio	%	11,4%	15,5%
Liquidez Corriente	%	7,9%	10,7%

1) Definido como: (Pasivos Totales - Efectivo y Equivalente al Efectivo) / Patrimonio



LOS CARRERA
Interclínica®

Historia

1989

Clínica Los Carrera abrió sus puertas en febrero de 1981 en la ciudad de Quilpué. Una década después en 1991, fue adquirida por un grupo de médicos visionarios que más tarde consolidaron su gestión bajo el nombre de Interclínica.

2001

En 2001, la clínica marcó un hito al inaugurar un moderno edificio. Este avance significó un aumento significativo en capacidad de camas, box de atención, equipamiento de última generación para solicitudes y un servicio de urgencias actualizado, enfocado en satisfacer las necesidades de los pacientes.

Junto a otros tres centros de salud privados, Clínica Los Carrera forma parte de una red que prioriza la atención de primera calidad a precios razonables, consolidándose como un referente en el ámbito de la salud privada.

2020

El 2020, fue un año clave para la clínica, con la inauguración del Centro Médico más grande de la V Región y durante los últimos meses del mismo año, se dio lugar a una ampliación del servicio de urgencias del mismo edificio.

2024

Los Carrera firma convenio con Fonasa para ir en apoyo de los afectados del incendio que afectó a la Quinta región como apoyo en sus necesidades de salud.





LOS LEONES
Interclínica®

I.iii. Clínica Los Leones

Nuestra segunda clínica está ubicada en la comuna de La Calera, en la región de Valparaíso. La Clínica Los Leones se sumó a la red en 1995 y actualmente tiene más de 3.216 m² construidos, 27 camas de hospitalización y 39 box de atención de urgencias y consultas. Este proyecto comenzó siendo solo un centro médico de atención ambulatoria, pero hoy es la clínica más importante de la provincia, contando con urgencias 24/7, UPC, hospitalización y exámenes de imagenología

Identificación de la Sociedad

Razón Social: Serviclínica Inmobiliaria S.A.

Tipo de Sociedad: Anónima

Domicilio: Almirante Latorre 98, La Calera

Teléfono: 332296410

Página web: www.clinicalosleones.cl

Audidores externos: KPMG



Equipo Directivo

Gerente General

José Fuentes

**Gerente de Finanzas
y Recursos Humanos**

Margarita Bustamante

Gerente de Administración

Manuel Jara

Gerente de Salud

Jorge Díaz

Gerente Comercial

Andrés Dinstrans

Gerente Ambulatorio

Adolfo Saavedra

Director Médico Subrogante

Ignacio Pino



Pacientes únicos
74.633



Días de Hospitalización
5.671



Consultas Médicas
144.899



Cirugías Realizadas
3.581



Exámenes Otorgados
259.547



Consultas De Urgencia
22.235



Resumen de Indicadores Financieros	Unidad	31-12-2024	31-12-2023
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,49	1,49
Razón Ácida	Veces	1,46	1,44
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento	Veces	0,3	0,3
Endeudamiento Neto (1)	Veces	0,4	0,2
Pasivos Corrientes / Total Pasivos	%	89%	84%
Pasivos no Corrientes / Total Pasivos	%	11%	16%
Total de Activos	MM\$	10.166	7.780

Rentabilidad	Unidad	31-12-2024	31-12-2023
Rentabilidad del Patrimonio	%	15,9%	18,3%
Liquidez Corriente	%	11,0%	13,9%

1) Definido como: (Pasivos Totales - Efectivo y Equivalente al Efectivo) / Patrimonio



LOS LEONES
Interclínica®

Historia

1994

Desde su apertura el 12 de septiembre de 1994, Clínica Los Leones ha sido un pilar en la salud de la comunidad, comenzando con atención médica general las 24 horas del día. Poco después, en 1995, la clínica amplió sus servicios con un laboratorio clínico y banco de sangre, ofreciendo exámenes especializados en áreas como hematología, bioquímica, microbiología, inmunología y análisis de drogas

2001

Se inauguró un Centro Médico que permitió ampliar la atención ambulatoria, beneficiando a las personas de La Calera, Quillota y sus alrededores. Este centro incluyó múltiples especialidades. Con el objetivo de ser una alternativa de salud cercana, confiable y de calidad, Clínica Los Leones invirtió constantemente en tecnología y personal capacitado.

Además consolida su oferta de servicios con:

- Urgencia 24/7 de complejidad media.
- Centro Médico con más de 90 especialistas disponibles de lunes a domingo.
- Unidad de Exámenes que incluye ecotomografía, mamografía, rayos X, escáner y resonancia magnética.
- Servicio de Hospitalización

2020

Entre sus últimas novedades destacan las nuevas Unidades de Traumatología, Unidad de la Mujer, Unidad Pediátrica y Servicio de Hemodinamia, diseñadas para brindar atención especializada a cada paciente. Clínica Los Leones continúa su compromiso de ser un referente en salud, ofreciendo un servicio integral donde la tecnología, la calidad y la accesibilidad convergen en un solo lugar.

2024

Clínica Los Leones consolidó su capacidad resolutive en procedimientos de alta complejidad, destacando intervenciones quirúrgicas y pacientes derivados de la ley de urgencia.



TARAPACÁ
Interclínica®

I.IV. Clínica Tarapacá

En 1998 nos expandimos con una tercera clínica, pero esta vez en Iquique, incorporando a nuestra red a Clínica Tarapacá. Esta clínica comenzó siendo de un piso y ya lleva más de 6.086 m2 construidos, 49 camas de hospitalización y 65 box entre centro médico y urgencias.

Lo que la convierte en el centro médico más grande de la región, con una extensa red de médicos de todas las especialidades, servicio de hospitalización, cirugías y atención de urgencias en menos de 30 minutos.

Identificación de la Sociedad

Razón Social: Serviclínica Iquique Inmobiliaria S.A.

Tipo de Sociedad: Anónima

Domicilio: Barros Arana 1550, Iquique

Teléfono: 572397000

Página web: www.clinicatarapaca.cl

Audidores externos: KPMG



Equipo Directivo

Gerente General
Sergio Moya

Gerente de Personas
Daniela Carter

Gerente de Administración y Finanzas
Ariel Pérez

Gerente de Salud
Nancy Luza

Gerente Comercial
Juan Pablo López

Gerente Ambulatorio
Priscila Quiroz

Director médico
Hernando Durán

 **Pacientes únicos**
95.437

 **Días de Hospitalización**
10.165

 **Consultas Médicas**
207.109

 **Cirugías Realizadas**
4.254

 **Exámenes Otorgados**
391.005

 **Consultas De Urgencia**
28.467



Resumen de Indicadores Financieros	Unidad	31-12-2024	31-12-2023
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,42	1,26
Razón Ácida	Veces	1,36	1,20
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento	Veces	0,5	1,1
Endeudamiento Neto (1)	Veces	0,9	1,1
Pasivos Corrientes / Total Pasivos	%	54%	53%
Pasivos no Corrientes / Total Pasivos	%	46%	47%
Total de Activos	MM\$	23.211	21.917

Rentabilidad	Unidad	31-12-2024	31-12-2023
Rentabilidad del Patrimonio	%	10,8%	20,8%
Liquidez Corriente	%	5,5%	10,0%

1) Definido como: (Pasivos Totales - Efectivo y Equivalente al Efectivo) / Patrimonio



TARAPACÁ
Interclínica®

Historia

1986

Los orígenes de Clínica Tarapacá se remontan a 1986, cuando se creó Clínica Da Vinci S.A., autorizada bajo el Decreto Ley N°2763 de 1979. Este fue el primer paso hacia la creación de un centro médico que evolucionaría significativamente en las décadas siguientes.

1997

En 1997, la Asociación Chilena de Seguridad invitó a médicos de la Quinta Región e Iquique a evaluar la situación de la clínica y proyectar su futuro. Así, en 1998, nació oficialmente Clínica Tarapacá bajo la administración de Serviclínica Iquique S.A. Con una visión estratégica y un equipo comprometido, la clínica se fijó como meta convertirse en la principal opción de salud para los habitantes de la región.

2020

En el primer trimestre Clínica Tarapacá inauguró sus modernas instalaciones, consolidándose como el centro médico más avanzado de la zona norte de Chile. Este hito permitió:

- Aumentar en un 50% la capacidad de atención.
- Inaugurar un servicio de urgencia completamente equipado.
- Establecer una Unidad de Exámenes con tecnología avanzada.
- Crear un área de maternidad y hospitalización con más de 50 camas

2024

Tarapacá Interclínica aumentó significativamente la evaluación del paciente en su experiencia con nuestra clínica mediante la medición NPS, tanto en el Centro Médico como Unidad de Exámenes que fue remodelado para mejorar su experiencia.





CORDILLERA
Interclínica®

I.v. Clínica Cordillera

En 2007 se une nuestra cuarta clínica, Nueva Clínica Cordillera de Santiago. Ya se han construido más de 18.530 m², 71 camas de hospitalización y 76 box de consultas y urgencias. Esta es una alianza público-privada con la Municipalidad de Las Condes, y tiene como objetivo ser una clínica que entrega salud accesible para todos los vecinos.

Identificación de la Sociedad

Razón Social: Nueva Clínica Cordillera S.A.

Tipo de Sociedad: Anónima

Domicilio: Alexander Fleming 7889, Las Condes

Teléfono: 228347500

Página web: www.nuevaclinicacordillera.cl

Audidores externos: KPMG



Equipo Directivo

Gerente General
María Alejandra Silva

Gerente de Personas
Cristian Pimentel

Gerente de Administración y Finanzas
Raúl Cuéllar

Gerente de Salud
Paola León

Gerente Comercial
Oscar Ramírez

Gerente Ambulatorio
Viviana Maldonado

Director médico
Claudia Cid

 **Pacientes únicos**
99.982

 **Días de Hospitalización**
23.255

 **Consultas Médicas**
225.512

 **Cirugías Realizadas**
7.742

 **Exámenes Otorgados**
942.155

 **Consultas De Urgencia**
31.603



CORDILLERA | **Historia**

2007

En junio de 2007, un importante paso marcó el inicio de un proyecto que transformaría la salud en Las Condes. El alcalde Francisco de la Maza firmó un contrato de concesión con Interclínica, representada por el Dr. Ernesto Del Solar, para administrar la Clínica Cordillera por 40 años.

La clínica dio un nuevo salto hacia la modernidad. Se licitó la construcción de un edificio de tres pisos con estacionamiento subterráneo.

Este proyecto incluyó:

2013

- Una ampliación de la unidad de urgencia.
- Un segundo piso para unidades de pacientes críticos.
- Un tercer piso destinado a hospitalización médico-quirúrgica.
- La incorporación de estas áreas no solo elevó la calidad del servicio, sino que reafirmó el compromiso de la clínica con brindar atención integral y accesible para todos

2020

A lo largo de los años, Nueva Clínica Cordillera ha fortalecido lazos con municipios como Lo Barnechea, Vitacura, Las Condes y La Reina. Esto ha permitido ofrecer descuentos especiales a los residentes de estas comunas. Además, la clínica amplió su cobertura al trabajar con Fonasa, Isapres y Fuerzas Armadas, haciendo sus servicios accesibles para una mayor cantidad de personas.

2024

Clínica Cordillera apoyó a la red en la cantidad de pacientes operados en Lista de Espera además de la remodelación del Centro Médico para la mejor experiencia del paciente.

Resumen de Indicadores Financieros	Unidad	31-12-2024	31-12-2023
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	2,23	2,43
Razón Ácida	Veces	2,20	2,39
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento	Veces	0,5	1,0
Endeudamiento Neto (1)	Veces	0,9	1,0
Pasivos Corrientes / Total Pasivos	%	67%	60%
Pasivos no Corrientes / Total Pasivos	%	33%	40%
Total de Activos	MM\$	49.726	44.510

Rentabilidad	Unidad	31-12-2024	31-12-2023
Rentabilidad del Patrimonio	%	30,2%	27,5%
Liquidez Corriente	%	15,6%	13,5%

1) Definido como: (Pasivos Totales - Efectivo y Equivalente al Efectivo) / Patrimonio





SAN JOSÉ
Interclínica®

I.vi. Clínica San José

Nueva integrante de la Red, principal centro de salud privado en Arica, cuenta con dos edificios y 8039 m2 construidos. 8 box de urgencias, 32 box de consulta, 3 camas UTI, 3 camas UCI y 24 camas para hospitalización de menor gravedad.

Identificación de la Sociedad

Razón Social: Corporación Médica de Arica S.A

Tipo de Sociedad: Anónima

Domicilio: Avenida Dr. Juan Noe 1370, Arica

Teléfono: 582232064

Página web: www.clinicasanjose.cl

Audidores externos: KPMG



Equipo Directivo

Gerente General

Jorge Gómez

Gerente de Personas

Diana González

Gerente de Administración y Finanzas

Guillermo Jopia

Gerente de Salud

Hilda Vargas

Gerente Comercial

Francisco Gómez

Gerente Ambulatorio

Alejandro Cáceres

Director médico

Patricio Miranda



Pacientes únicos
42.630



Días de Hospitalización
6.792



Consultas Médicas
39.310



Cirugías Realizadas
2.802



Exámenes Otorgados
174.376



Consultas De Urgencia
14.666



Resumen de Indicadores Financieros	Unidad	31-12-2024
Liquidez		
Liquidez Corriente	Veces	0,48
Razón Ácida	Veces	0,45
Endeudamiento		
Razón de Endeudamiento	Veces	0,9
Endeudamiento Neto (1)	Veces	7,0
Pasivos Corrientes / Total Pasivos	%	61%
Pasivos no Corrientes / Total Pasivos	%	39%
Total de Activos	MM\$	14.732

Rentabilidad	Unidad	31-12-2024
Rentabilidad del Patrimonio	%	69,4%
Liquidez Corriente	%	8,6%

1) Definido como: (Pasivos Totales - Efectivo y Equivalente al Efectivo) / Patrimonio



SAN JOSÉ
Interclínica®

Historia

1994

La Clínica San José fue fundada en 1994 por un grupo de médicos ariqueños, con el objetivo de entregar atención médica especializada, cercana y de calidad a la comunidad local. Desde sus inicios, ha sido un referente en salud privada en la Región de Arica y Parinacota.

2009

Desde 2009, cuenta con una Unidad de Cuidados Intensivos y Tratamientos Intermedios (UCI/UTI), además de un servicio de maternidad que incluye partos bajo modalidad PAD Fonasa, consolidándose como centro de resolución para patologías de mayor complejidad.

2024

El 1 de febrero de 2024, la clínica fue incorporada al grupo Interclínica, lo que marcó el inicio de un proceso de transformación tecnológica, digital y estructural, incluyendo fichas electrónicas, agendamiento en línea, tótems de autoatención y renovaciones en áreas clínicas y administrativas.

Conformación de el Centro Médico más grande de Arica, con una renovada imagen y la llegada de una Oferta Médicas completa para satisfacer las necesidades de los pacientes.



II. Compromiso con la salud pública

Nuestra propuesta de valor es entregar una salud de forma accesible caracterizada por su confiabilidad y calidez. De esta forma se busca entregar la mejor experiencia a las personas en su paso por esta institución.

Mejorar el viaje del paciente y su experiencia en cada punto de contacto es una aspiración que moviliza a toda la institución, por ello gestionamos y generamos distintos proyectos e iniciativas con este propósito.

Interclínica mide la atención y experiencia de sus pacientes mediante el **indicador NPS, índice de lealtad de clientes**. Se nutre de las respuestas a nuestra encuesta de evaluación que nos entregan los pacientes con posterioridad a su atención.

Durante 2024 se incluyó a Clínica San José a la medición.

	2022	2023	2024
CLC	40%	55%	55%
NCC	39%	57%	58%
CT	20%	32%	43%
CLL	30%	48%	50%
CSJ	NA.	NA.	42%



04 GESTIÓN SOSTENIBLE



Contenidos del Capítulo

I. Materialidad

II. Estrategias

III. Nuestras Personas

III.i. Dotación por género
y tipo de cargo

III.ii. Brecha Salarial

III.iii. Acoso Laboral y Sexual

III.iv. Capacitación y Desarrollo

III.v. Política de Subcontratación

III.vi. Clima Organizacional

IV. Proveedores

V. Ecoeficiencia

VI. Gestión de servicios en clínica

I. Materialidad

Durante 2024 se llevó a cabo el primer ejercicio de identificación de temas materiales para Interclínica, con el objetivo de sentar las bases para la integración de aspectos ESG en la estrategia de la organización. Este proceso incluyó reuniones con el equipo directivo y la aplicación de encuestas a distintos grupos de interés, asegurando una mirada amplia y participativa.

El enfoque adoptado fue el de doble materialidad, lo que permitió evaluar tanto los temas relevantes desde la percepción e impacto hacia las partes interesadas, como aquellos que presentan un potencial efecto sobre la capacidad de la organización para generar valor financiero y no financiero en el largo plazo.

El proceso de definición de temas materiales consideró las siguientes etapas:

1. Reunión entre consultores y equipo de Interclínica para facilitar la comprensión de las características del negocio y su relación con factores ESG, incluyendo comparaciones con referentes del sector a nivel nacional e internacional.
2. Identificación y priorización de grupos de interés, su influencia con la organización y su vínculo con los resultados financieros.
3. Desarrollo y aplicación de encuestas dirigidas a los grupos de interés identificados.
4. Análisis de resultados y evaluación prioridad por impacto financiero de los temas financieros.

Los temas materiales identificados a través de este proceso serán la base para el desarrollo de una estrategia de sostenibilidad que permita abordar de forma estructurada y consistente las temáticas más relevantes para Interclínica. Esta estrategia buscará integrar los aspectos ESG prioritarios en la gestión y toma de decisiones, alineando los intereses de nuestros grupos de interés con los objetivos de largo plazo de la organización y fortaleciendo nuestra capacidad para generar valor compartido.

Con este primer ejercicio de materialidad, Interclínica da un paso clave hacia una gestión más consciente, transparente y alineada con las expectativas de sus grupos de interés. Este proceso no solo orientará el diseño de nuestra estrategia de sostenibilidad, sino que también permitirá establecer mecanismos de seguimiento y mejora continua en torno a los temas que realmente importan para el futuro de nuestra organización y de la salud en el país.



II. Estrategia



Horizontes de tiempo

Interclínica, aunque tiene una visión de crecimiento, permanencia y desarrollo de largo plazo proyectando el mantenimiento de sus servicios y la expansión de su cobertura y presencia geográfica en las próximas décadas, ha definido también objetivos de corto y mediano plazo. Estos objetivos están alineados con su política de mejoramiento de los establecimientos adquiridos, abarcando aspectos como infraestructura, equipamiento y procedimientos de gestión. Para ello, se han establecido horizontes temporales de entre 3 y 5 años para proyectos de inversión de infraestructura, optimización de procesos y fortalecimiento de la gobernanza, con especial énfasis en iniciativas orientadas a la sostenibilidad y la competitividad en el mercado.



Objetivos estratégicos

Para poder cumplir con nuestra misión de ofrecer un servicio de salud privado, de calidad, y a bajo costo, alcanzando a una mayor cantidad de población, Interclínica se ha propuesto afianzar la estrategia de flexibilidad y modernización de servicios, estrategia que resultó clave en pandemia y que nos inspira a incrementar nuestra oferta, abarcando un mayor abanico de servicios de salud ofrecidos, aumentando el alcance en complejidad, variedad, y ubicación, de forma proactiva y flexible.

Durante el 2023 y 2024 se ejecutó parte del plan de inversión, al adquirir e incorporar a la red Clínica San José de Arica, ya para el 2024 se tomó plenamente la gestión de clínica.

III. Nuestras Personas

En Interclínica, las personas son el pilar de nuestra organización. Por ello, la Gerencia de Personas está comprometida con el desarrollo de una cultura organizacional de alto rendimiento, centrada en nuestros colaboradores y en la promesa de ser un lugar deseable para trabajar. Este enfoque permite potenciar las habilidades de cada integrante del equipo, promoviendo un liderazgo colaborativo y alineado con los objetivos estratégicos de la institución. Este compromiso se sostiene sobre un marco de competencias clave que guían nuestro quehacer diario: Orientación al logro, Trabajo en equipo, Conexión con otros y Pensamiento estratégico. Estas competencias no solo fortalecen nuestro desempeño individual y colectivo, sino que también consolidan la cultura que queremos construir: una cultura basada en la colaboración, el propósito común y la mejora continua.

III.i. Dotación por género y tipo de cargo

Nuestro equipo se encuentra conformado por 1.449 mujeres y 463 hombres, de los cuales, sólo un colaborador se encuentra en situación de discapacidad, representando el 0,05% del total de la dotación.



Cargo	👤	👩	Total
Alta Gerencia	6	1	7
Gerencia	27	16	43
Jefaturas	31	48	79
Operario	258	934	1.192
Fuerza de venta	1	31	32
Administrativo	119	370	489
Auxiliar	17	46	63
Otros Profesionales	4	3	7

Dotación por Nacionalidad

País	Alta Gerencia		Gerencia		Jefaturas		Operario		Fuerza de Venta		Administrativo		Auxiliar		Otros profesionales	
	👤	👩	👤	👩	👤	👩	👤	👩	👤	👩	👤	👩	👤	👩	👤	👩
Argentina	0	0	1	0	1	1	2	6	0	0	0	0	0	0	1	0
Australia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Bolivia	0	0	0	0	0	1	3	7	0	2	2	2	0	0	0	0
Chile	6	1	23	16	29	45	225	872	1	20	111	332	16	44	3	3
Colombia	0	0	0	0	1	1	8	15	0	0	0	0	0	0	0	0
Cubana	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ecuador	0	0	2	0	0	0	0	5	0	0	0	4	0	0	0	0
EE.UU	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nicaragua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Paraguay	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Perú	0	0	0	0	0	0	5	17	0	0	1	3	1	2	0	0
Venezuela	0	0	1	0	0	0	10	12	0	9	5	27	0	0	0	0
Sub Total	6	1	27	16	31	48	258	934	1	31	119	370	17	46	4	2
Total	7	1	43	16	79	48	1.192	934	32	31	489	370	63	46	6	2

Dotación por Antigüedad

Antigüedad	Alta Gerencia		Gerencia		Jefaturas		Operario		Fuerza de Venta		Administrativo		Auxiliar		Otros profesionales	
	👤	👩	👤	👩	👤	👩	👤	👩	👤	👩	👤	👩	👤	👩	👤	👩
-3 años	3	1	15	6	19	19	131	457	1	18	76	179	9	16	1	2
3-6 años	1	0	8	4	9	12	66	266	0	4	18	99	1	11	1	0
6-9 años	1	0	2	1	1	6	34	81	0	4	7	42	1	5	1	0
9-12 años	0	0	0	1	1	3	14	64	0	2	10	25	2	4	0	0
+12 años	1	0	2	4	1	8	13	66	0	3	8	25	4	10	1	1
Total	6	1	27	16	31	48	258	934	1	31	119	370	17	46	4	3

Dotación por Rango de Edad

Edad	Alta Gerencia		Gerencia		Jefaturas		Operario		Fuerza de Venta		Administrativo		Auxiliar		Otros profesionales	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀
- 30años	0	0	0	0	5	8	96	389	1	6	45	89	3	11	1	0
31-40 años	0	1	7	4	15	17	99	317	0	11	41	128	2	9	0	1
41-50 años	0	0	11	5	11	18	25	123	0	8	14	93	4	9	0	1
51-60 años	3	0	7	7	0	5	25	78	0	4	13	43	1	10	2	1
61-70 años	3	0	2	0	0	0	13	21	0	2	4	15	3	7	1	0
+70 años	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	2	2	4	0	0	0
Total	6	1	27	16	31	48	258	934	1	31	119	370	17	46	4	3

Formalidad Laboral

	Contrato Plazo Indefinido		Contrato Plazo Fijo		Total	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀
Nº de personas	434	1.382	29	67	463	1.449
% sobre el total de la dotación	22,7%	72,3%	1,5%	3,5%	24,2%	75,8%

Adaptabilidad Laboral

	Jornada Completa		Jornada a tiempo parcial		Jornada Excepcional		Total	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀
Nº de personas	354	1.048	10	16	99	385	463	1.449
% sobre el total de la dotación	18,5%	54,8%	0,5%	0,8%	5,2%	20,1%	24,2%	75,8%

III.ii. Brecha Salarial

En Interclínica creemos firmemente en la importancia de promover remuneraciones justas, equitativas y competitivas, como parte fundamental de nuestro compromiso con el desarrollo de una cultura organizacional basada en la transparencia y el respeto. En línea con este compromiso, a continuación, se presenta la información correspondiente a la brecha salarial, como una herramienta para seguir avanzando hacia una mayor equidad y mejora continua en nuestras prácticas de gestión de personas.

	Razón Media	Razón Mediana
Alta Gerencia	112,1%	111,7%
Gerencia	107,8%	100%
Jefaturas	85,4%	81,9%
Operarios	102,2%	100,1%
Fuerza de venta	147,4%	152%
Administrativos	86,5%	83,2%
Auxiliar	105,2%	105%
Otros Profesionales	92,4%	90,8%

III.iii. Acoso Laboral y Sexual

El reglamento interno de Orden, Higiene y Seguridad se pronuncia tanto sobre el acoso laboral refiriéndose a la ley N°20.607, como sobre la ley N°20.005 que tipifica el Acoso sexual. Para Interclínica es primordial mantener un ambiente laboral digno y seguro, que promueva el bienestar de sus trabajadores y facilite el cumplimiento de sus labores.

En este sentido, el instrumento define lo que la institución a la luz de la ley entiende como acoso laboral, hostigamiento, agresión y acoso sexual, establece los canales, procedimientos de denuncia y plazos del procedimiento de investigación asociados a la recepción de la misma.

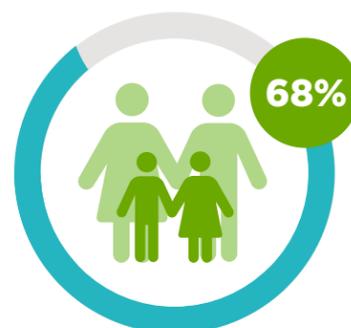
Personal capacitado en materias de acoso laboral y sexual
44,6%

III.iv. Capacitación y Desarrollo

En Interclínica promovemos activamente el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores, ofreciéndoles oportunidades de capacitación y crecimiento que fortalecen sus competencias y potencian su proyección dentro de la organización. Al mismo tiempo, nos anticipamos a los desafíos de un entorno de salud dinámico, asegurando la sostenibilidad del negocio a través de un equipo altamente preparado.

Para ello, implementamos un Plan Anual de Capacitación, diseñado en coherencia con nuestra Planificación Estratégica, los resultados de la evaluación de desempeño y los cambios normativos del sector. Este plan se construye en conjunto con los líderes de cada área, quienes identifican las competencias clave para alcanzar los objetivos institucionales. Este enfoque nos permite desarrollar programas formativos ajustados a los perfiles y requerimientos de cada cargo, garantizando igualdad de oportunidades y acceso equitativo a la capacitación, sin distinción de género.

Promedio de horas de capacitación		
		
Alta gerencia	31,3	33
Gerencia	40,9	45,1
Jefatura	34,2	70,5
Operarios	35,8	42,5
Fuerza de venta	1	23,9
Administrativos	47,2	49,3
Auxiliar	0,8	14,3
Otros Profesionales	66,5	12,5



Personal capacitado



Principales materias abordadas

Dentro de los programas de capacitación se encontraban, programas de liderazgos para gerencias, jefaturas y administrativos; programas de capacitación para la prevención de riesgos y capacitación sobre Ley Karin, ley de responsabilidad penal de la empresa y el desarrollo de cultura organizacional.



III.v. Política de Subcontratación

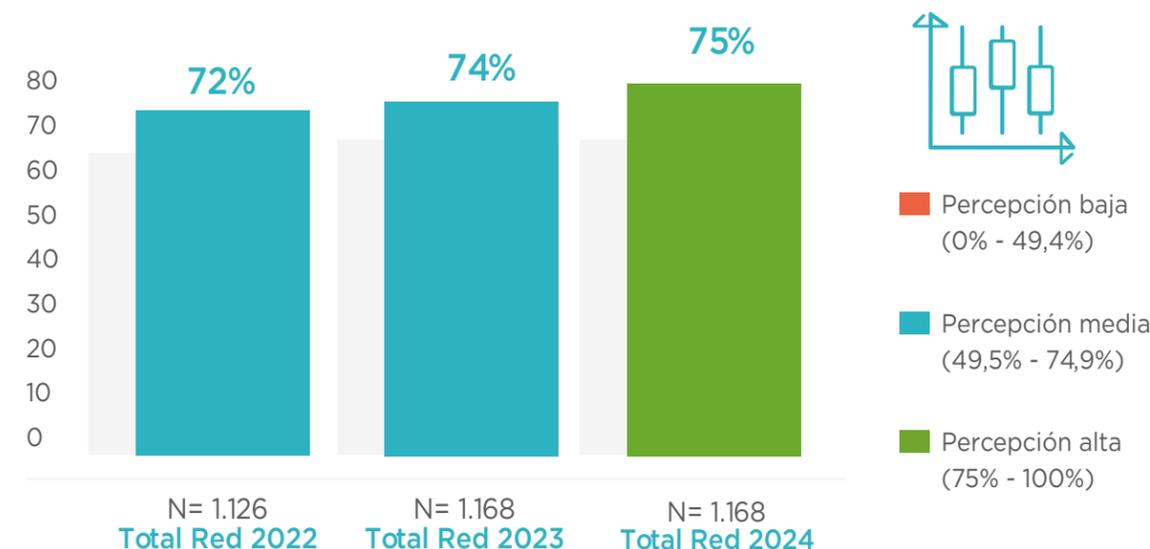
En Interclínica contamos con una política formal y un reglamento especial que regulan la relación con contratistas y subcontratistas, orientados a asegurar el cumplimiento normativo, la prevención de riesgos laborales y la calidad de los servicios ejecutados por terceros. Estas directrices establecen principios de equidad, trazabilidad, cumplimiento legal, y obligaciones específicas en materia de higiene, seguridad y respeto a la normativa laboral y sanitaria vigente. Además, se exige a todas las empresas contratistas la aplicación de procedimientos de prevención, el cumplimiento de estándares éticos y operativos, y la participación en instancias de coordinación y supervisión, incluyendo auditorías, reportes periódicos y reuniones de seguridad. Estas exigencias se formalizan desde la adjudicación del servicio, incluyen instancias de inducción obligatoria, y se extienden durante toda la ejecución del contrato, con mecanismos definidos para el control, la sanción y la mejora continua.

III.vi. Clima Organizacional

En 2022 llevamos a cabo nuestro primer Estudio de Clima Organizacional, seguido de una segunda medición en 2023, con el objetivo de conocer la percepción y el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores. Estos estudios han sido fundamentales para diseñar planes de acción orientados a fortalecer las distintas dimensiones evaluadas. En 2024 realizamos la tercera versión de este estudio, alcanzando nuestra mejor marca con un 75,1% de percepción positiva. La medición abarca dimensiones clave para la cultura interna de Interclínica, tales como Compromiso, Coherencia, Orgullo, Fraternidad, Equidad y Desarrollo, las que nos permiten seguir construyendo un entorno laboral más colaborativo, justo y motivador.



Resultado Clima Organizacional



Resultados por Dimensión



Evolución Percepción Negativa



IV. Proveedores

Interclínica cuenta con una política de conocimiento de sus proveedores, enfocada en identificar y mitigar riesgos legales, operacionales, financieros y reputacionales, pero con un enfoque principalmente puesto en evitar posibles vínculos con actividades ilícitas, garantizando relaciones comerciales transparentes y seguras. En esta misma línea, la política contempla un manejo de estricta reserva de la información recopilada y revisiones periódicas para asegurar el cumplimiento continuo de sus objetivos.



Pago a Proveedores

Clínica	N° Facturas pagadas			Total
	0 a 30 días	31 - 60 días	Mas de 60 días	
LOS CARRERA Interclínica®	13.660	8.461	4.356	26.477
CORDILLERA Interclínica®	11.823	8.339	8.807	28.969
TARAPACÁ Interclínica®	6.950	5.214	3.798	15.962
LOS LEONES Interclínica®	5.946	2.942	1.777	10.665
SAN JOSÉ Interclínica®	1.906	2.246	4.443	8.595
Interclínica®	713	454	336	1.503

Actualmente se están haciendo esfuerzos para la busca reducir los tiempos de pago e identificación de los proveedores estratégicos.



Clínica	Monto total en millones de pesos	
	Nacionales	Extranjeros
LOS CARRERA Interclínica®	30.215	0
CORDILLERA Interclínica®	34.568	0
TARAPACÁ Interclínica®	15.755	0
LOS LEONES Interclínica®	8.967	0
SAN JOSÉ Interclínica®	10.180	0
Interclínica®	1.694	0

V. Ecoeficiencia

Respecto al medioambiente se ha desarrollado una política de protección al medioambiente que busca fomentar el compromiso por parte de sus colaboradores al cumplimiento legislativo, normativo y reglamentario asociando a los temas ambientales, mostrando un reconocimiento a impacto que la operación puede generar mediante la disposición de los REAS, Residuos sólidos y residuos sólidos peligrosos, en el medioambiente y salud de las comunidades y colaboradores, en donde se compromete la colaboración y respeto a la autoridad en la entrega de su información completa, suficiente y verdadera.

Consumo de agua	Año 2024
Consumo Total (megalitros): 100,7	

Consumo de energía	Año 2024
Electricidad Total (kWh): 8.145.311	

Generación de residuos	Año 2024	
	Residuo médico	Residuo farmacéutico
Total (Toneladas)	178,7	4,5

VI. Gestión de servicios en clínica

●● Sustancias controladas

En Interclínica, el manejo y la distribución de sustancias controladas se realizan conforme a la Directiva de Control de Inventario de Estupefacientes y Psicotrópicos, cuyo propósito principal es asegurar el cumplimiento de la normativa vigente del Ministerio de Salud.

Esta directiva establece con precisión las responsabilidades y los procedimientos operativos asociados a todo el ciclo de vida de estas sustancias, incluyendo su adquisición, recepción, almacenamiento, prescripción, dispensación, registro, inventario, baja y eliminación. De esta forma, se garantiza una gestión segura, trazable y alineada con los más altos estándares regulatorios y sanitarios.

●● Transparencia y gestión de precios

Durante el 2024, se implementó un servicio web que permite a los equipos clínicos y administrativos revisar de forma rápida y clara el precio por ítem según el servicio prestado. Esta herramienta entrega la información detallada utilizando el código y la glosa correspondiente, diferenciando los valores según el plan de salud del paciente,

ya sea Isapre, Fonasa o particular, e incorporando los posibles copagos asociados.

Como medida adicional de apoyo, cada clínica cuenta con un correo electrónico habilitado para consultas específicas sobre precios, asegurando una atención oportuna y transparente a los pacientes y sus familias.

●● Accesibilidad y Vinculación con la Comunidad

Con el objetivo de acercar sus servicios a la mayor cantidad de personas, Interclínica ha consolidado una amplia red de convenios y acuerdos con diversas instituciones. Actualmente se mantienen alianzas activas con Isapres, Fonasa, cajas de compensación, compañías de seguros, municipalidades y otros actores clave del sistema de salud.

En colaboración con el Ministerio de Salud, Interclínica también participa en iniciativas públicas como la Unidad de Gestión Centralizada de Camas (UGCC), apoyando a hospitales en la reducción de listas de espera. A través de este esfuerzo conjunto, se amplió el alcance

de atención mediante la prestación de servicios bajo la modalidad PAD (Pago Asociado a Diagnóstico), disminuyendo el riesgo financiero para los pacientes.

Para facilitar el acceso y el pago de servicios, Interclínica pone a disposición de los usuarios un portal de pago en línea, correos electrónicos de consulta de cuentas por clínica y líneas telefónicas de atención directa. Asimismo, se ofrecen seguros complementarios de salud, que incluyen cobertura para casos de alto costo, hospitalizaciones, consultas médicas, exámenes ambulatorios y seguros estudiantiles.

Desde una perspectiva de compromiso social, Interclínica mantiene activa la Fundación Interclínica, orientada a brindar atención de salud a instituciones que acogen a niños y adultos mayores en situación de vulnerabilidad. En este marco, se desarrollan operativos médicos periódicos y actividades recreativas organizadas por colaboradores de las clínicas.

05

GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN



Contenidos del Capítulo

I. Innova Salud

II. Hitos



I. Innova Salud

En Interclínica, entendemos que la innovación es un habilitador clave para transformar el sistema de salud, permitiendo mejorar el acceso, la calidad asistencial, la experiencia de los pacientes y la eficiencia operativa. Este enfoque cobra especial relevancia en el contexto actual, marcado por presiones financieras y cambios regulatorios que desafían a la industria a evolucionar constantemente. Para enfrentar estos desafíos, Interclínica cuenta con Innova Salud, su Gerencia de Innovación, responsable de liderar la estrategia tecnológica de la organización. Este equipo impulsa la transformación digital de forma transversal, desarrollando soluciones que agregan valor al negocio clínico a través de la digitalización, la automatización de procesos y la mejora continua.

Innova Salud está estructurada en tres células especializadas, cada una enfocada en un eje estratégico distinto:

- 1. Célula Operaciones:** Su misión es optimizar los tiempos y costos de los procesos operacionales, identificando oportunidades de mejora a través de herramientas digitales y gestión del cambio.
- 2. Célula Comercial:** Centrada en desarrollar soluciones tecnológicas orientadas a ampliar el acceso a los servicios de salud, mejorar la experiencia de los pacientes y fortalecer la relación con los distintos grupos de interés.
- 3. Célula Clínica:** Focalizada en elevar la confiabilidad y eficiencia de los procesos clínicos, mediante la innovación aplicada en el ámbito asistencial, con impacto directo en la calidad y seguridad del paciente.

A través de esta estructura, Interclínica avanza en la consolidación de una cultura de innovación que permita anticiparse a los desafíos del entorno, generar valor sostenible y fortalecer su propósito de entregar salud de calidad a más personas.

Durante 2024 se trabajó mediante 6 programas estratégicos ligados a múltiples iniciativas:

1. Sinergia 2.0

Propósito del programa: “Dar acceso oportuno y de forma integral a las necesidades de nuestros pacientes, facilitando la entrega de prestaciones que aportan a una buena resolución y a un aumento de las interacciones con ellos”

2. Generación de Demanda

Propósito del programa: “Desarrollar e implementar una estrategia comercial que nos permita aumentar las ventas de nuestras unidades, capturando tanto nuevos pacientes como pacientes que no utilizan integralmente nuestros servicios”

3. Somos una sola empresa

Propósito del programa: “Identificarnos con nuestro propósito compartido. Entender el impacto que tiene trabajar de una manera sinérgica, tanto a nivel personal, profesional como organizacional, en base al hecho de lograr cumplir los propósitos de manera transversal, potencia el compromiso, la lealtad y satisfacción laboral”

4. Calidad Clínica

Propósito del programa: “Lograr excelencia en la calidad clínica brindada a nuestros pacientes durante todo su viaje en atención cerrada”

5. Modernización del BackOffice

Propósito del programa: “Estandarizar y eficientar los procesos administrativos del Back Office, mediante la automatización y centralización de funciones que hoy realizan las clínicas de manera independiente. Persiguiendo la excelencia operacional”

6. Relacionamiento Médico

Propósito del programa: “Fortalecer y consolidar nuestra relación con los médicos, para que al estar fidelizados brinden a nuestros pacientes un servicio de alta confiabilidad y calidez”



II. Hitos

Durante 2024, Interclínica ha continuado consolidando su compromiso con la transformación digital y la excelencia asistencial a través de una serie de avances clave liderados por Innova Salud y diversas áreas clínicas y operacionales de la red:

1. Primera Jornada de Calidad y Seguridad Asistencial.

El 7 de junio se llevó a cabo la primera Jornada de Calidad y Seguridad Asistencial de Interclínica, organizada por el equipo de Dirección Médica y realizada en la Universidad Andrés Bello de Viña del Mar. Este evento reunió a actores clave de la red e invitados expertos, marcando un hito fundamental para el programa estratégico de Calidad Clínica, cuyo objetivo es alcanzar la excelencia en la atención cerrada a nuestros pacientes.



2. Avances en digitalización de la Ficha Clínica

Al cierre del primer semestre de 2024, las clínicas de la red lograron un 63% de digitalización global de la Ficha Clínica de Hospitalizados, alcanzando un récord histórico en la adopción de registros electrónicos y fortaleciendo la trazabilidad y calidad de la atención médica.

3. Lanzamiento de sitio web: “Centro de ayuda”

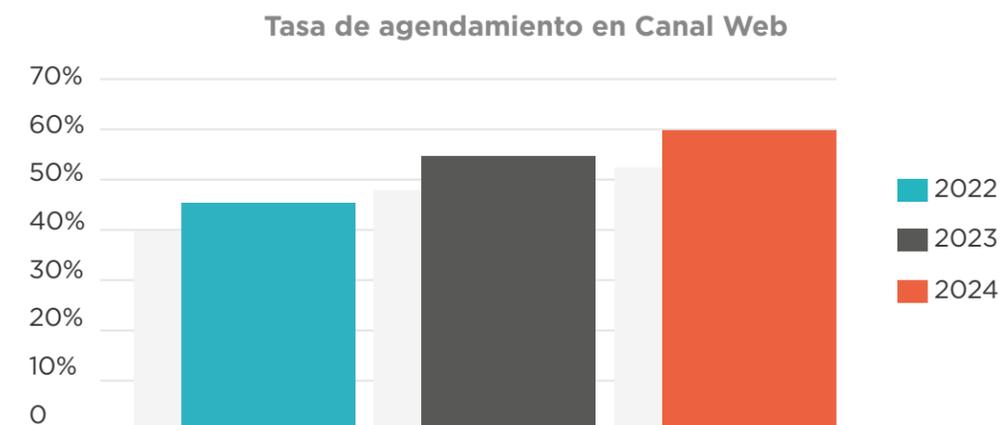
Entre mayo y junio se desarrolló y lanzó el nuevo sitio “Centro de Ayuda”, una herramienta de apoyo en usabilidad creada junto a la célula de Operaciones. En su primera etapa, fue destinada a médicos y enfermeros para facilitar el uso adecuado de los módulos de Fichas Clínicas en urgencia y hospitalización.

4. Entrega digital de resultados de exámenes

Desde abril, se implementó la notificación por correo electrónico a pacientes cuando sus resultados de laboratorio e imagenología están disponibles. A junio, más de 20.000 pacientes se han beneficiado de esta mejora, con un 40% de visualización efectiva de resultados en línea, reduciendo tiempos de espera y costos para los usuarios.

5. Récord de agendamiento en Canal Web

En mayo se alcanzó un récord en agendamientos realizados a través del canal web, una plataforma de bajo costo y alta eficiencia que simplifica el acceso para los pacientes y contribuye a la descongestión de otros canales de atención.



6. Implementación de apertura digital de Órdenes Médicas

Se incorporó una nueva funcionalidad que permite a los profesionales abrir exámenes de forma digital, eliminando la necesidad de órdenes impresas y manuscritas. Esta innovación habilita futuras mejoras como tótems de autoservicio, ingreso automatizado y una atención más fluida y personalizada para los pacientes.



