

Informe de Impacto Sostenible
Empresas Banmédica Chile
2024

ÍNDICE

04 › Sobre Empresas Banmédica Chile

- 05 Prestadores
- 07 Isapres
- 07 Seguros Complementarios

08 › Avanzando a un sistema de salud sostenible en Chile

- 09 Categorías de impacto y su relación con los ODS
- 10 Principales cifras de Impacto en Sostenibilidad

15 › Categorías de impacto sostenible

15 01 Favorecemos el acceso a la salud

- 17 Prestadores
- 22 Isapres
- 25 Help Seguros

26 02 Potenciamos la salud digital

- 27 Prestadores
- 30 Isapres
- 32 Help Seguros
- 33 Medy

35 03 Entregamos una atención de calidad

- 36 Prestadores
- 39 Isapres
- 40 Help Seguros

41 04 Somos un campo para la formación en salud

- 42 Prestadores

45 05 Apoyamos la continuidad educativa

- 46 Prestadores

48 06 Acercamos la salud a las personas

- 49 Prestadores
- 51 Isapres

ÍNDICE

53	07	Ofrecemos un buen lugar para trabajar y crecer
54		Prestadores
58		Isapres
61		Help Seguros
64	08	Promovemos la diversidad y el rol de la mujer en salud
65		Prestadores
69		Isapres
71		Help Seguros
72	09	Impulsamos nuevas habilidades para el futuro
73		Prestadores
76		Isapres
78		Help Seguros
79	10	Incorporamos un enfoque circular
80		Prestadores
84	11	Fomentamos un uso energético eficiente
85		Prestadores
89	12	Desarrollamos prácticas de negocio responsable
90		Ética y cumplimiento

Sobre Empresas Banmédica Chile 2024

En Empresas Banmédica Chile ofrecemos servicios de salud en Chile y otros países de la región. Contamos con clínicas, centros médicos, laboratorios, unidades de rescate y seguros de salud de primera y segunda capa. Nuestro modelo reúne aseguradores y prestadores bajo una misma estructura. Esto nos permite atender las necesidades de salud de distintas personas en diferentes momentos de su vida. Llevamos más de 30 años de presencia en Chile. Nuestra trayectoria se basa en una gestión responsable que busca mejorar continuamente la atención. Tenemos experiencia internacional, con operaciones en Colombia y Perú. Nuestra red en Chile integra clínicas de alta capacidad, equipos médicos, laboratorios y centros especializados que trabajan de manera coordinada para dar respuesta a las necesidades de salud de quienes nos eligen.

En este tiempo hemos impulsado inversiones y desarrollado soluciones que permiten entregar servicios de salud accesibles y eficientes. Nuestra infraestructura hospitalaria está conformada por profesionales que trabajan en distintas especialidades para ofrecer planes y prestaciones en todo el país. Buscamos que las personas accedan a un portafolio amplio de coberturas según sus necesidades. Además, mantenemos programas y servicios diseñados para adaptarse a los cambios en salud y a los nuevos desafíos que enfrenta la sociedad. Nuestra responsabilidad es mejorar la calidad de vida de los pacientes y aportar al funcionamiento del sistema de salud nacional. Este reporte se enfoca en los resultados obtenidos en Chile durante el año 2024 y muestra nuestro compromiso de seguir trabajando para las personas.



Prestadores

Contamos con una red de prestadores que ofrece una sólida infraestructura hospitalaria y profesionales calificados, lo que nos permite brindar servicios oportunos y de calidad para distintos perfiles de pacientes. A través de una amplia variedad de planes y beneficios, buscamos facilitar el acceso a soluciones de salud eficientes y ajustadas a las necesidades de nuestros clientes.



Prestadores



534	Colaboradores(as)		2 Sucursales en la Región del Biobío		1 Clínica
315	Médicos(as)				2 Tomas de muestras



1.227	Colaboradores(as)		4 Sucursales en la Región Metropolitana	
314	Médicos(as)			



910	Colaboradores(as)		45 Ambulancias	
368	Médicos(as) y otros profesionales de la salud en estaciones operativas y central		24 Delta (vehículos SUV con médico y paramédico para atenciones domiciliarias y emergencias)	



Isapres

En Empresas Banmédica Chile ofrecemos seguros de salud de primera capa a través de Isapres Banmédica y Vida Tres.

Estas Isapres forman parte del sistema previsional de salud obligatorio en Chile. Su objetivo es entregar planes que se adapten a las necesidades de las personas y sus familias en todo el país.

Isapre Banmédica tiene más de 35 años de experiencia y en 2024 más de 575.000 beneficiarios. Su red tiene más de 5.000

convenios con prestadores de salud, una red de sucursales en todo el país, y un amplio reconocimiento en calidad de servicio.

Isapre Vida Tres nació en 1986, impulsada por tres clínicas privadas del país. Actualmente cuenta con cerca de 140.000 beneficiarios y más de 4.400 convenios con prestadores, destacándose por entregar cobertura en más de 900 prestaciones y exámenes no incluidos en el Fondo Nacional de Salud (Fonasa).

Seguros Complementarios

En Help Seguros ofrecemos seguros de vida y salud con el propósito de promover y facilitar el acceso a un mayor bienestar para las personas y sus familias, actuando siempre de manera transparente y cercana.

Contamos con una amplia oferta de seguros de salud, tanto para personas individuales como para colaboradores de empresas, contribuyendo así a la protección y cuidado integral de la salud.



Avanzando a un sistema de salud sostenible en Chile

En Empresas Banmédica Chile impulsamos un modelo de sostenibilidad que considera a las personas, la salud y el entorno. Nuestras acciones se guían por cuatro prioridades alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. Desde 2022 publicamos informes que muestran con claridad nuestros avances en materias ambientales, sociales y de gobernanza. Estas publicaciones permiten fortalecer la confianza de nuestros grupos de interés y mejorar de forma continua.

El enfoque de impacto en sostenibilidad busca generar valor para los distintos actores que forman parte de nuestra operación. Este valor se expresa en dos dimensiones: en los efectos positivos de nuestras acciones y en la capacidad de mitigar impactos propios del negocio. Por eso, trabajamos para integrar servicios, beneficios y prácticas que respondan a las necesidades actuales. Este documento reúne los principales resultados del período, como muestra de nuestro compromiso con una salud más sostenible en Chile.

01 SISTEMA DE SALUD MODERNO Y EFICIENTE

Nos comprometemos a expandir el acceso, mejorar costos, elevar la experiencia y lograr mejores resultados en salud. Trabajamos con distintos grupos para construir comunidades más saludables.



02 RECONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE NUESTRA GENTE Y CULTURA

Valoramos a nuestros equipos, promovemos la creatividad y entregamos herramientas para su desarrollo. Actuamos juntos para fortalecer el sistema de salud con talento diverso y comprometido.



03 PROMOCIÓN DE LA SALUD AMBIENTAL

Reconocemos el impacto del entorno en la salud y asumimos el compromiso de reducir nuestra huella ambiental. Definimos metas para bajar emisiones, usar menos papel y liderar acciones de cambio.



04 IMPLEMENTACIÓN DE PRÁCTICAS DE NEGOCIOS RESPONSABLES

Aplicamos buenas prácticas de gobierno corporativo con foco en cumplimiento, ética, diversidad, seguridad de datos y gestión de la cadena de suministro.



Categorías de impacto y su relación con los ODS

En Empresas Banmédica Chile conectamos nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por Naciones Unidas. A través de nuestro modelo de sostenibilidad, contribuimos al cumplimiento de 8 de los 17 objetivos mediante proyectos que promueven mejoras para las personas y el entorno. Esta alineación permite avanzar hacia un desarrollo equilibrado con foco en el largo plazo.



ODS	CATEGORÍA DE IMPACTO	Nº PAG.	ODS	CATEGORÍA DE IMPACTO	Nº PAG.
 	01 Favorecemos el acceso a salud	14		07 Ofrecemos un buen lugar para trabajar y crecer	53
 	02 Potenciamos la salud digital	26	 	08 Promovemos la diversidad y el rol de la mujer en salud	64
	03 Entregamos una atención de calidad	35		09 Impulsamos nuevas habilidades para el futuro	72
   	04 Somos un campo para la formación en salud	41		10 Incorporamos un enfoque circular	79
	05 Apoyamos la continuidad educativa	45		11 Fomentamos un uso energético eficiente	84
 	06 Acercamos la salud a las personas	48		12 Implementamos prácticas de negocio responsable	89

Principales cifras de Impacto en Sostenibilidad

Empresas Banmédica Chile

CATEGORÍA 1

FAVORECEMOS EL ACCESO A SALUD



CATEGORÍA 2

POTENCIAMOS LA SALUD DIGITAL



Principales cifras de Impacto en Sostenibilidad Empresas Banmédica Chile

CATEGORÍA 3

ENTREGAMOS UNA ATENCIÓN DE CALIDAD



CATEGORÍA 4

SOMOS UN CAMPO PARA LA FORMACIÓN EN SALUD



Principales cifras de Impacto en Sostenibilidad Empresas Banmédica Chile

CATEGORÍA 5

APOYAMOS LA CONTINUIDAD EDUCATIVA



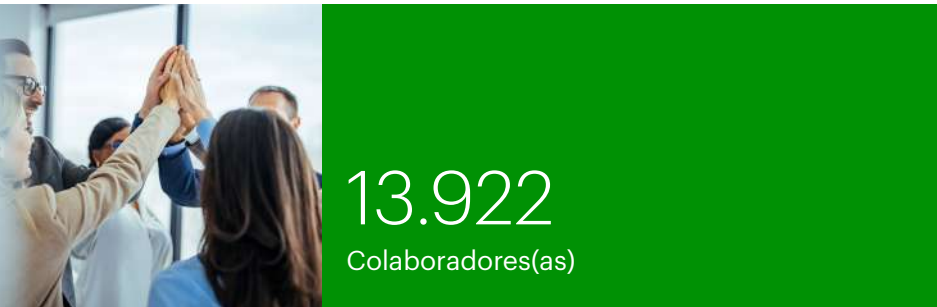
CATEGORÍA 6

ACERCAMOS LA SALUD A LAS PERSONAS



CATEGORÍA 7

OFRECEMOS UN BUEN LUGAR PARA TRABAJAR Y CRECER



CATEGORÍA 8

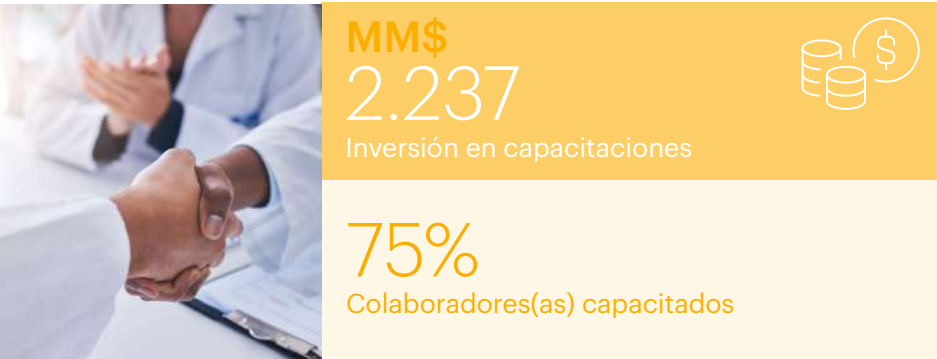
PROMOVEMOS LA DIVERSIDAD Y EL ROL DE LA MUJER EN SALUD



Principales cifras de Impacto en Sostenibilidad Empresas Banmédica Chile

CATEGORÍA 9

IMPULSAMOS NUEVAS HABILIDADES PARA EL FUTURO



CATEGORÍA 10

INCORPORAMOS UN ENFOQUE CIRCULAR



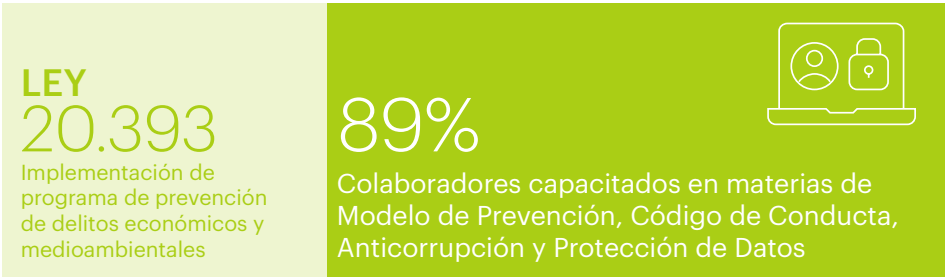
CATEGORÍA 11

FOMENTAMOS UN USO ENERGÉTICO EFICIENTE



CATEGORÍA 12

IMPLEMENTAMOS PRÁCTICAS DE NEGOCIO RESPONSABLE



01

Favorecemos
el **acceso a**
salud



Categorías de impacto sostenible

Favorecemos el acceso a la salud

A lo largo de los años hemos fortalecido el acceso a servicios de salud en distintas regiones del país. Contamos con infraestructura hospitalaria, seguros de salud y respaldo profesional para responder a las necesidades de cada persona. En Empresas Banmédica Chile entendemos que el acceso a la salud es parte del desarrollo social. Por eso trabajamos para entregar atención oportuna que contribuya al bienestar y favorezca el progreso de la sociedad.

UBICACIÓN DE LAS CLÍNICAS Y CENTROS MÉDICOS

- 1

REGIÓN DE VALPARAÍSO
Clínica Ciudad del Mar
Centros Médicos Ciudad del Mar (5)

- 3

REGIÓN DEL BIOBÍO
Clínica Biobío

- 2

REGIÓN METROPOLITANA
Clínica Santa María
Centros Médicos Clínica Santa María (4)
Clínica Dávila Recoleta
Clínica Dávila Vespucio
Centros Médicos Dávila (3)
Centros Médicos VidalIntegra (4)

BENEFICIARIOS DE ISAPRES POR REGIÓN

Isapres Banmédica y Vida Tres entregan cobertura con prestadores en todas las regiones. Esto permite que los beneficiarios accedan a atención médica sin importar su ubicación.



599.068

Total de beneficiarios a nivel nacional Isapre Banmédica

144.713

Total de beneficiarios a nivel nacional Isapre Vida Tres

743.781

Total de beneficiarios a nivel nacional

Región	N° de beneficiarios Isapre Banmédica	N° de beneficiarios Isapre Vida Tres	Total de beneficiarios
Arica y Parinacota	3.452	79	3.531
Tarapacá	7.427	107	7.534
Antofagasta	18.768	276	19.044
Atacama	8.816	88	8.904
Coquimbo	21.725	484	22.209
Valparaíso	48.923	14.580	63.503
Libertador Bernardo O'Higgins	17.799	1.245	19.044
Maule	10.976	888	11.864
Ñuble	2.873	179	3.052
Biobío	15.077	2.943	18.020
La Araucanía	7.998	1.409	9.407
Los Ríos	3.277	599	3.876
Los Lagos	12.474	2.335	14.809
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	1.161	1.082	2.243
Magallanes y la Antártica Chilena	2.520	101	2.621
Metropolitana R.M.	415.802	118.318	534.120
Total de beneficiarios	599.068	144.713	743.781

Fuente: Superintendencia de Salud, Ministerio de Salud Chile (2024). Estadística Mensual de Cartera de Beneficiarios del Sistema de Isapre a Nivel Regional, Diciembre 2024. Beneficiarios totales: 743.781.



Prestadores

Desde hace más de tres décadas contamos con infraestructura hospitalaria en las regiones Metropolitana, Valparaíso y Biobío. Nuestra red de prestadores atiende a personas con diferentes necesidades de salud. Disponemos de equipos médicos de excelencia que entregan atención oportuna con tecnología de punta para resolver distintos problemas.





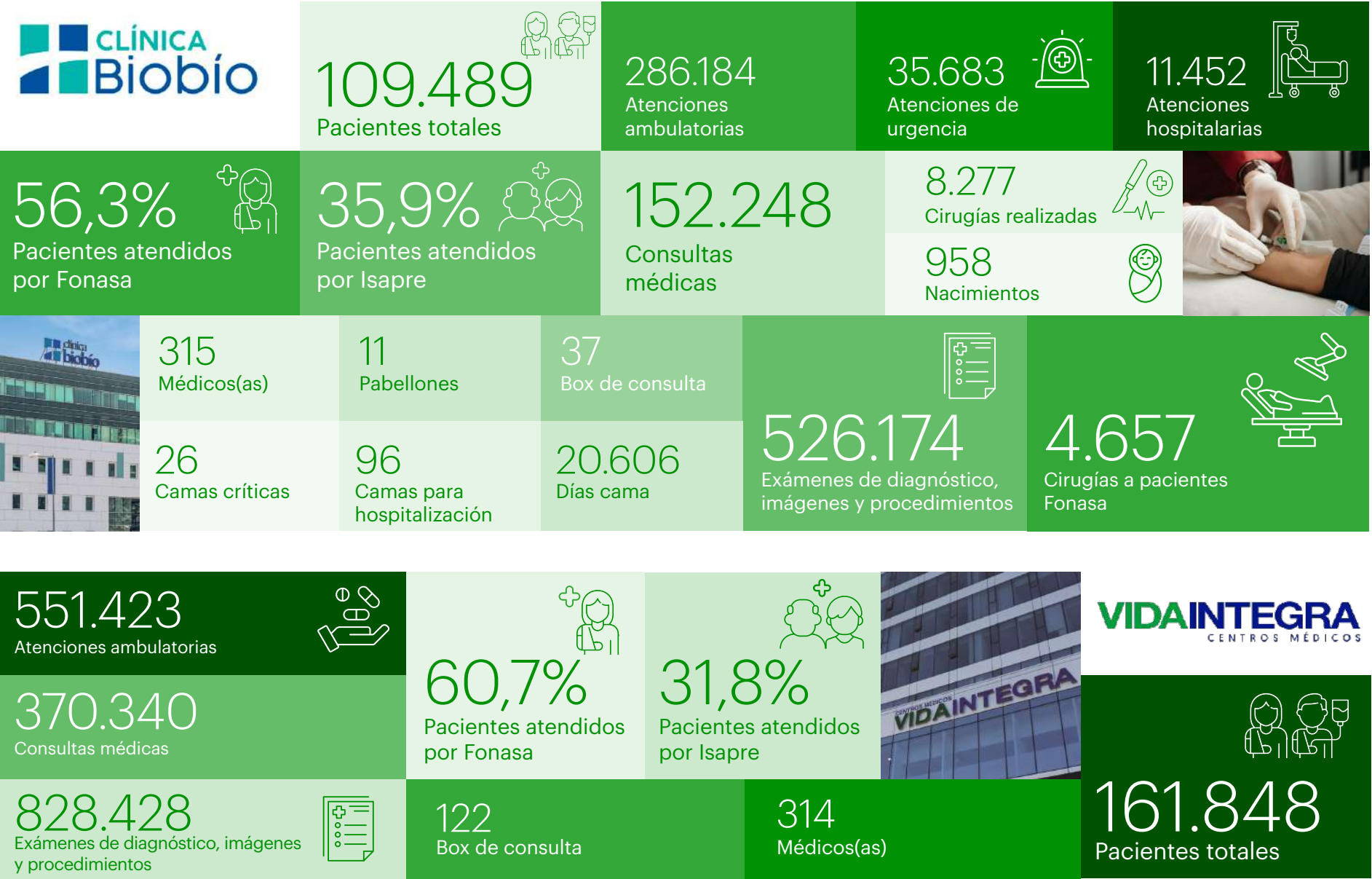


INICIO DE ATENCIÓN EN URGENCIA GINECOLÓGICA EN CLÍNICA CIUDAD DEL MAR

En enero de 2024 se habilitó una sala especializada para urgencia ginecológica en Clínica Ciudad del Mar. Esta nueva unidad forma parte del servicio de urgencia y cuenta con ecógrafo, sala de parto, pabellones, monitoreo fetal y acceso a cuidados críticos neonatales. El objetivo es entregar atención inmediata ante complicaciones relacionadas con el embarazo y otras condiciones ginecológicas agudas.

El equipo médico está conformado por ginecólogos y obstetras con experiencia en diversas subespecialidades, como perinatología, medicina reproductiva y uroginecología. Este servicio se encuentra disponible todos los días, las 24 horas, lo que permite reducir los tiempos de espera y ofrecer una atención oportuna ante síntomas como sangrado, dolor abdominal, contracciones o sospechas de infecciones.



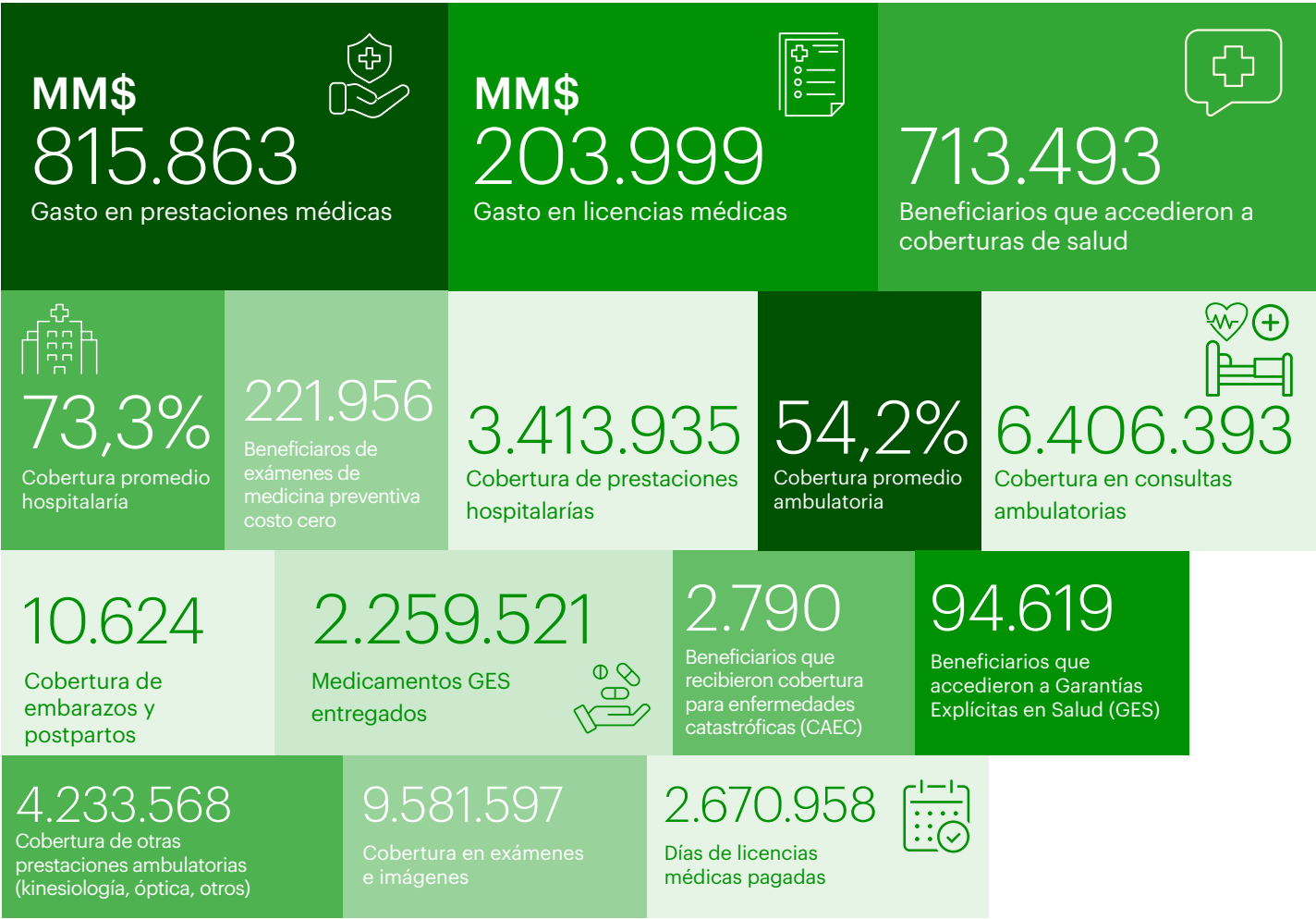


Isapres

Con más de 700 mil beneficiarios en todo el país, Isapres Banmédica y Vida Tres brindan cobertura de salud a miles de familias.

Ambas forman parte del sistema previsional de salud en Chile y cuentan con décadas de trayectoria, una red nacional de convenios con prestadores, y planes que integran servicios hospitalarios, atención ambulatoria, medicamentos y Garantías Explícitas en Salud (GES).

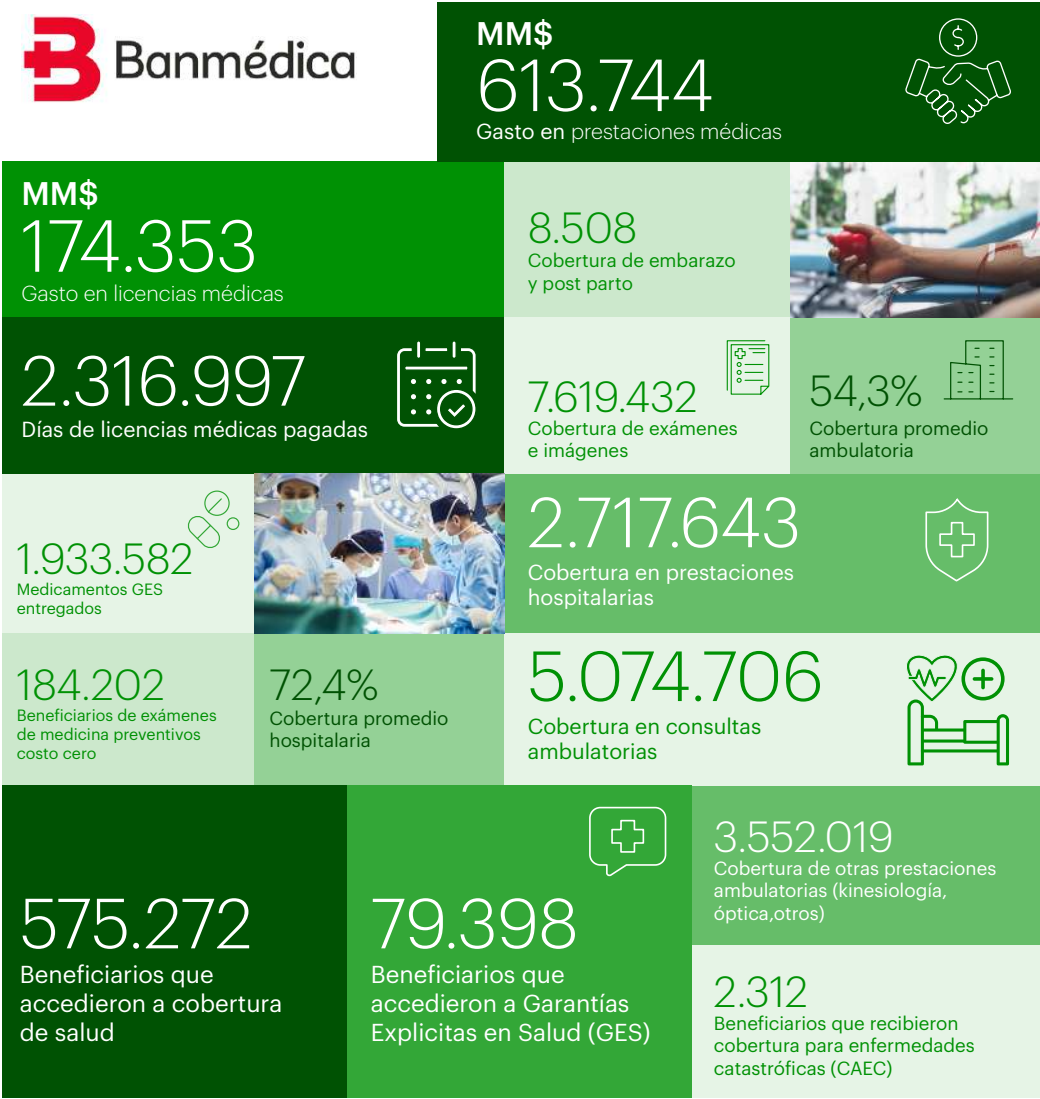
Durante 2024, sus cifras reflejan el impacto de una gestión orientada a facilitar el acceso y mejorar la experiencia de sus afiliados.



CUENTA FÁCIL

Desde enero de 2022, Isapres Banmédica y Vida Tres implementaron “Cuenta Fácil”, un sistema de pago que permite a los beneficiarios realizar el copago antes de su cirugía, directamente al momento de la admisión. Esta modalidad aplica a un listado de prestaciones quirúrgicas paquetizadas y opera con la emisión inmediata del bono por I-Med, de forma similar a las atenciones ambulatorias.

Este mecanismo asegura un costo definido tanto para el afiliado como para la Isapre y permite a los prestadores realizar el cobro de forma inmediata, reduciendo los tiempos de pago. Actualmente se encuentra disponible en clínicas y centros en convenio como Clínica Dávila Recoleta, Clínica Santa María, Clínica Biobío, Clínica Universidad de los Andes, entre otros.





Help Seguros

Help Seguros es la aseguradora 100% digital del grupo Empresas Banmédica Chile, creada para que personas y trabajadores de empresas puedan complementar su cobertura de salud de forma fácil y rápida, con soluciones flexibles y contratación 100% online.

Ponemos a disposición de nuestros asegurados una variada oferta de seguros de salud y una amplia red de beneficios en clínicas, centros médicos, centros dentales, farmacias y ópticas, entre otros.

ALGUNOS DE SUS PRINCIPALES SEGUROS SON:

01 Seguros Colectivos

05 Seguros Indemnizatorios

02 Seguros de Atenciones Alto Costo

06 Seguros de Hospitalización

03 Seguros Oncológicos

07 Seguros de Exámenes

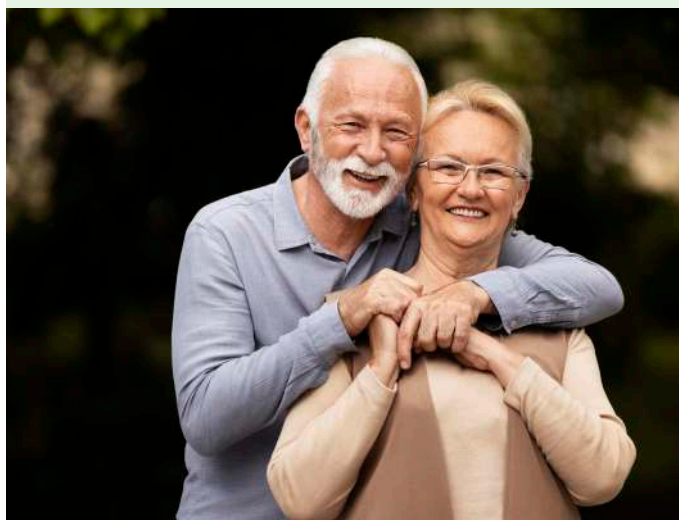
04 Seguros de Accidentes Familiar



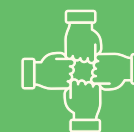
ENCUENTRO CON CORREDORES 2024

Reconocemos el rol que cumplen los corredores de seguro como vínculo entre las personas y las aseguradoras. Por eso, en 2024 reforzamos nuestra relación con ellos mediante acciones de marketing, campañas informativas y contenidos en nuestra página web.

Como parte de este esfuerzo, realizamos un nuevo encuentro anual con corredores. Presentamos avances como Reembolso Fácil y la App Medy, y conversamos sobre los cambios en el sistema de salud junto a Sebastián Pavlovic. Participaron 160 personas de 53 corredoras, fortaleciendo así el vínculo con quienes colaboran con nosotros día a día.



284.824
Asegurados totales



81%
Asegurados del segmento colectivo



19%
Asegurados del segmento individual



70%
de los asegurados pertenece a la categoría de seguros de salud

02

Potenciamos
la **salud**
digital



Prestadores

Incorporamos tecnología para mejorar la atención. Automatizamos procesos, sumamos robótica y desarrollamos servicios de telemedicina para facilitar el acceso desde el hogar. Estas herramientas permiten entregar tratamientos precisos, reducir los tiempos de espera y apoyar una recuperación más rápida.

1.270.546

Consultas médicas
pagadas mediante
tótems de autopago



137

Cirugías robóticas
realizadas



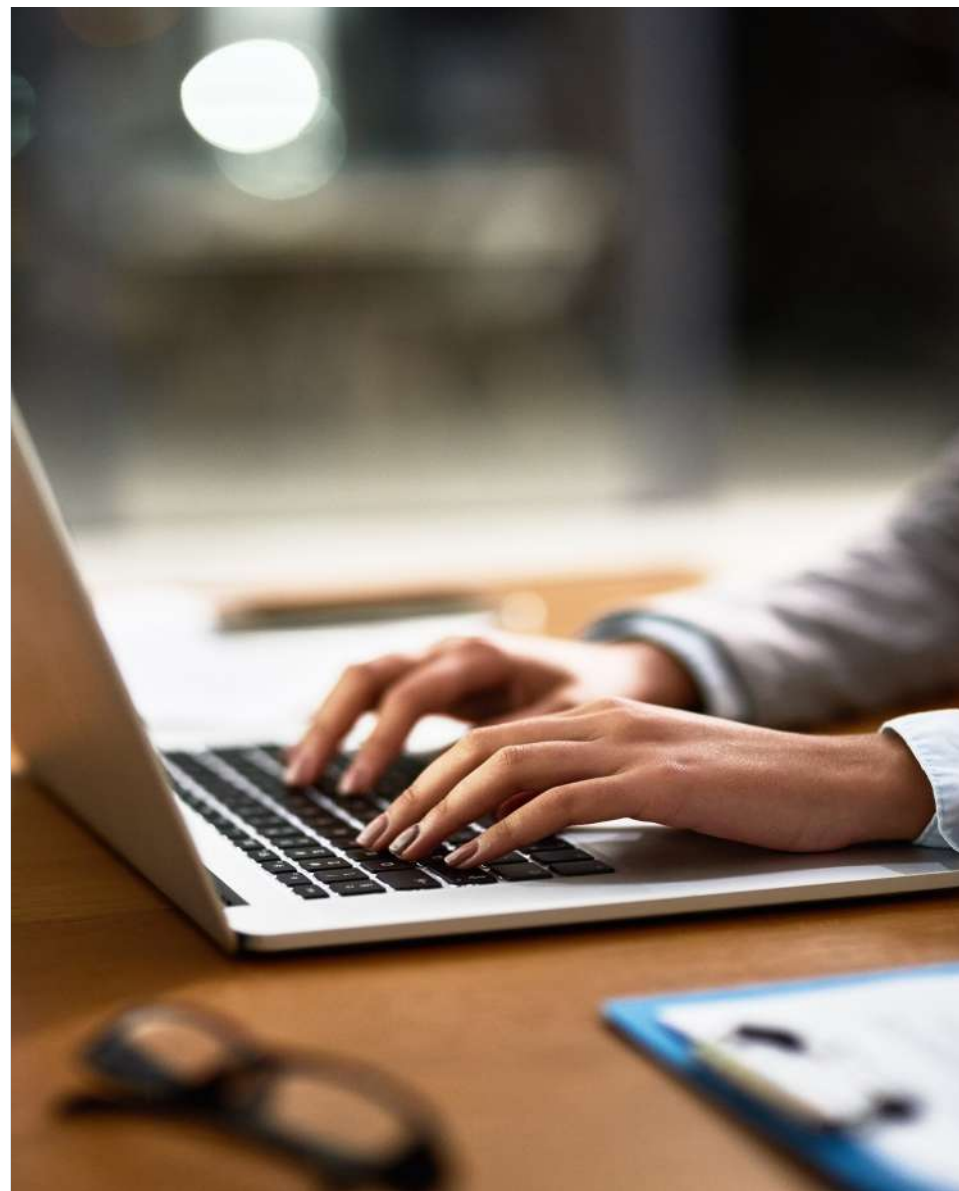
46.468

Atenciones realizadas
mediante telemedicina



2,3 millones

de reservas de atenciones
médicas realizadas vía web



FICHA CLÍNICA ELECTRÓNICA CON INTEROPERABILIDAD DE EMPRESAS BANMÉDICA CHILE

Nuestra red de prestadores cuenta con ficha clínica electrónica, que cumple con la norma de interoperabilidad vigente desde mayo de 2024. Esta herramienta permite integrar datos de manera segura y transparente, facilitando el acceso a información en tiempo real.

Gracias a este avance, los equipos médicos pueden coordinarse mejor, tomar decisiones con mayor rapidez y entregar una atención continua a los pacientes. Este logro ha sido posible gracias al trabajo conjunto con los equipos de Tecnologías de la Información en Salud, TISAL Spa.

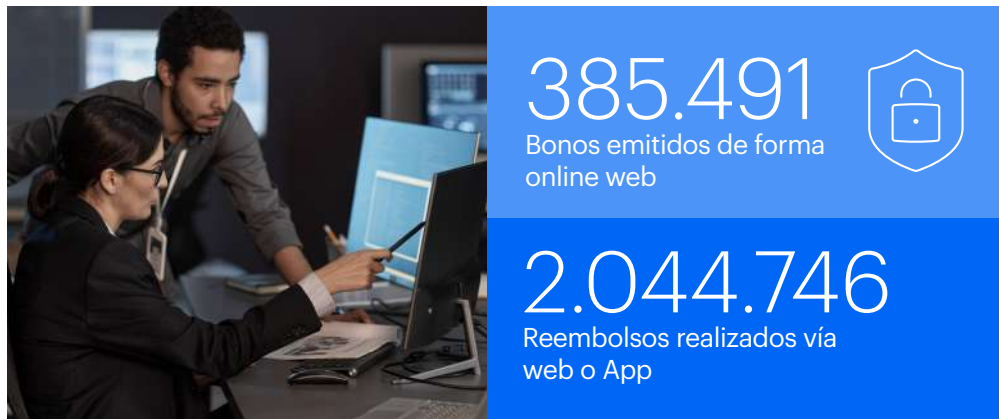




Isapres

En Isapres, el proceso de digitalización se inició en 2012 con la puesta en marcha de la primera Sucursal Virtual. Esto permitió migrar servicios tradicionales hacia canales como el sitio web y el Contact Center, disminuyendo de forma progresiva la atención presencial.

Entre 2018 y 2022 se definió un modelo de atención enfocado en ser una Isapre 100% digital. Este enfoque asigna a los canales digitales la mayor parte de las gestiones y deja los canales personalizados para la entrega de asesorías individuales a los afiliados.



INCORPORACIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA) EN PROCESOS DE ISAPRE BANMÉDICA

En Isapre Banmédica comenzamos hace tres años a explorar el uso de Inteligencia Artificial para mejorar algunos procesos. Ha sido un trabajo gradual, ya que debimos adaptar sistemas tradicionales y considerar múltiples variables.

Entre los avances, desarrollamos un modelo de *machine learning* para detectar posibles fraudes en licencias médicas.

También automatizamos la liquidación de reembolsos ambulatorios, logrando más de 60 mil gestiones automáticas en 2024. Actualmente trabajamos en un asistente digital con IA que busca responder consultas y reducir el volumen de llamados al Contact Center. Además, evaluamos nuevas aplicaciones para otros procesos como presupuestos, bonos y subsidios.



AVANZAMOS EN LA DIGITALIZACIÓN DE NUESTROS PROCESOS

Durante el año 2024, dimos un paso clave en nuestra transformación digital al estandarizar todos nuestros canales digitales (sitios públicos y privados, aplicaciones móviles y módulos de autoatención). Este avance nos permitió consolidar una experiencia digital unificada, más coherente, simple y eficiente para nuestros clientes.

Gracias a este proceso, robustecimos nuestras plataformas, mejorando significativamente tanto el acceso como la facilidad de uso. Esta integración no solo optimizó la navegación y los tiempos de respuesta, sino que también nos

permitió ofrecer una experiencia más intuitiva y centrada en las necesidades reales de quienes confían en nosotros.

Además, este proceso nos permitió contar con mejores herramientas para guiar a nuestros clientes en el uso de canales digitales, facilitando su incorporación y acompañándolos en una transición más simple y moderna hacia nuevas formas de interacción con nuestros servicios.

Este hito marca un antes y un después en nuestra relación digital con los usuarios, reafirmando nuestro compromiso con la innovación, la accesibilidad y la excelencia en el servicio.



1.573.039

Reembolsos realizados vía web o App

471.707

Reembolsos realizados vía web o App

Help Seguros

En Help Seguros operamos de forma completamente digital. Permitimos cotizar, contratar, gestionar coberturas y realizar reembolsos sin trámites presenciales. Todo el proceso se hace en línea, desde cualquier lugar.

Nuestros asegurados pueden resolver sus necesidades sin firmar documentos en papel ni acudir a oficinas. Esto facilita la experiencia, reduce tiempos y disminuye el uso de recursos como energía e insumos físicos.

37.073

Ventas individuales vía web



34.700

Atenciones vía WhatsApp



22.248

Atenciones vía email o web



BOTÓN DE PAGO SIN AUTENTICACIÓN

Habilitamos un botón en el sitio público que permite pagar la prima del seguro sin necesidad de ingresar con usuario. Esta funcionalidad facilita el proceso y reduce pasos para los asegurados.

Actualmente, más de \$30 millones se recaudan cada mes a través de este canal.

REEMBOLSOS

Incorporamos WhatsApp como canal para gestionar reembolsos de seguros complementarios en prestaciones ambulatorias. A través de esta vía, las personas también pueden hacer consultas o contactar a un ejecutivo.

Hoy, el 3% de los reembolsos se realiza mediante esta plataforma, facilitando el acceso y simplificando el proceso para nuestros asegurados.

MEDY

A través de la nueva App Medy, entregamos a nuestros afiliados y asegurados una atención integral, oportuna y centrada en sus necesidades de salud. Esta aplicación ofrece una propuesta diferenciadora que acompaña todo el viaje del paciente, brindando apoyo en momentos críticos y promoviendo un seguimiento preventivo continuo.

Medy facilita el acceso a atenciones médicas a afiliados a Isapre Banmédica, Isapre Vida Tres y Help Seguros. Resuelve necesidades del paciente, entregándole el nivel de atención que requiere su condición de salud y en el centro de conveniencia dentro de Empresas Banmédica Chile, de acuerdo con sus preferencias y coberturas.

Con esta herramienta, las personas tienen la posibilidad de acceder a orientación médica a través de enfermeras y doctores, asesorarse respecto al mejor uso de su plan de salud y póliza de seguro, centralizar su información médica en un solo lugar –incluyendo recetas, órdenes médicas y resultados de exámenes–, cotizar sus atenciones ambulatorias y agendar horas con médicos y especialistas de las clínicas y centros médicos pertenecientes a Empresas Banmédica Chile.

Los usuarios pueden acceder a consultas online, por telemedicina, o asesoría telefónica. También posee un botón de asistencia SOS que permite a los asegurados conectarse directamente con la central médica de Help en caso de urgencias.

CENTRALIZA

Distintos servicios y registros de salud en un solo lugar



SIMPLIFICA

Los procesos para el cuidado y gestión de nuestra salud



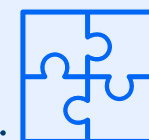
ORIENTA

Ante necesidades de salud y en el uso de productos y asistencias



RESUELVE

Dudas y necesidades de salud de manera rápida y cómoda



medy

MEDY



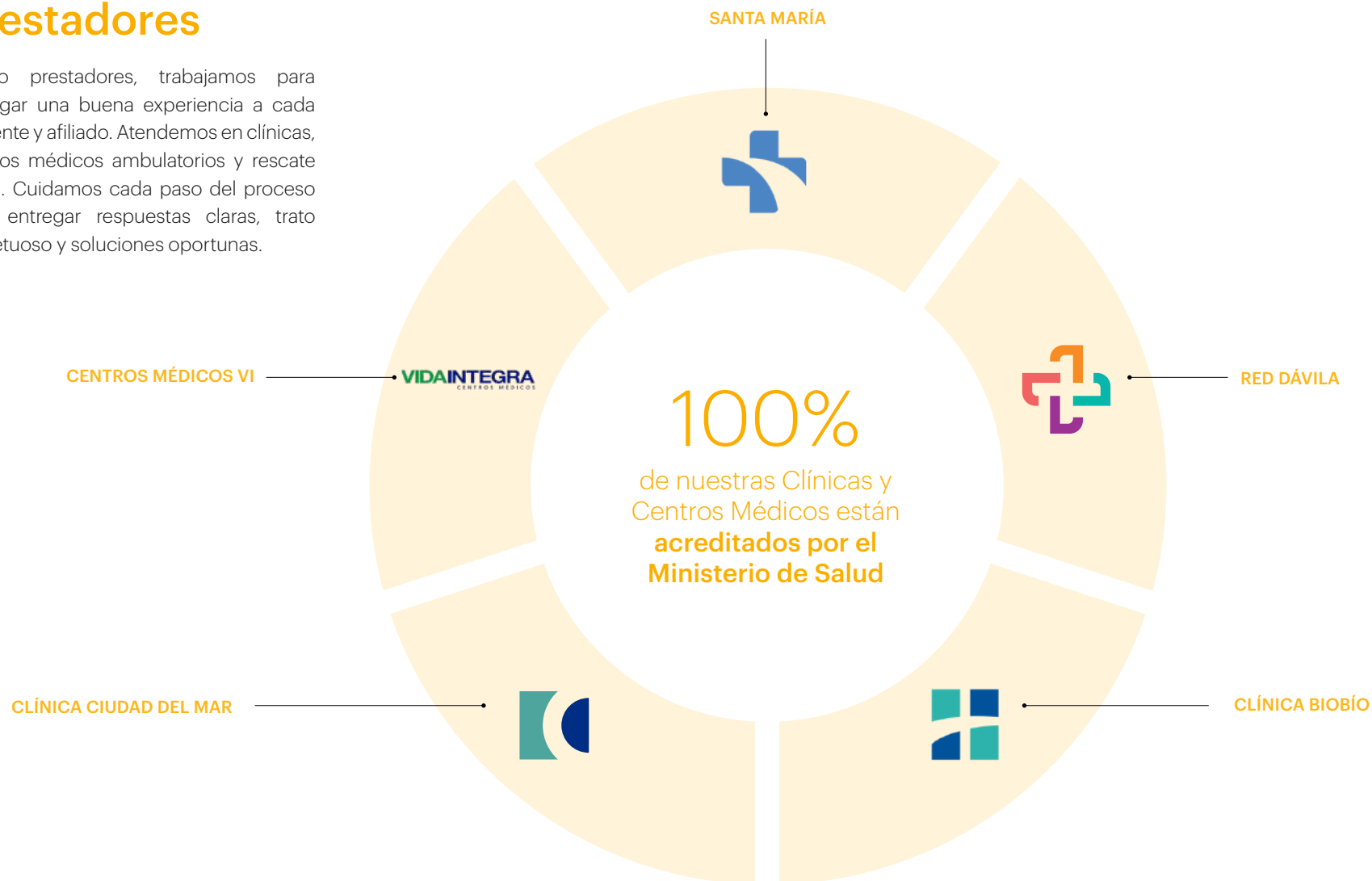
03

Entregamos
una **atención**
de calidad



Prestadores

Como prestadores, trabajamos para entregar una buena experiencia a cada paciente y afiliado. Atendemos en clínicas, centros médicos ambulatorios y rescate móvil. Cuidamos cada paso del proceso para entregar respuestas claras, trato respetuoso y soluciones oportunas.





LABORATORIO CON ESTÁNDARES INTERNACIONALES

Nuestro laboratorio Omesa de Red Dávila fue acreditado por tercera vez consecutiva por el Colegio de Patólogos Americanos (CAP). En noviembre, recibimos la visita de su equipo auditor, quien evaluó áreas como Biología Molecular, Genética, Citometría de Flujo, Microbiología, Hematología y Química Clínica.

Esta certificación reconoce la calidad de nuestros procesos y el compromiso del equipo con un trabajo riguroso. Refuerza nuestra responsabilidad en cada examen y nos impulsa a mantener y mejorar nuestras prácticas para asegurar resultados confiables.



Certificada como Centro Avanzado en la Atención de Pacientes con Accidentes Cerebrovasculares por la World Stroke Organization (WSO) y la Sociedad Iberoamericana de Enfermedad Cerebrovascular (SIECV)

Acreditación Nacional vigente con **100% de cumplimiento**



Resolución Exenta
IP/N° 1594



Cumplimiento del 100%
de las características
totales aplicables



4ª Acreditación consecutiva
del programa Nacional
de calidad y seguridad de
la atención




Acreditación del Colegio de Patólogos Americanos (CAP) para el Laboratorio de Especialidades, enfocado en prestaciones de mayor complejidad como son los estudios biología molecular y genética

Todos los Centros Médicos y laboratorios se encuentran **acreditados** por el Ministerio de Salud





Resolución externa
IP/N° 2084 del 2022




Tercera acreditación consecutiva otorgada por la Superintendencia de Salud



PROCEDIMIENTO MITRACLIP



En Clínica Biobío realizamos un nuevo procedimiento para tratar la insuficiencia mitral sin necesidad de cirugía a corazón abierto. Esta condición afecta a muchas personas en Chile y requiere soluciones que permitan mejorar su salud sin intervenciones invasivas. La técnica fue aplicada por el equipo de la Unidad de Hemodinamia, mediante un enfoque menos complejo que reduce los riesgos del tratamiento.

Fuimos el primer centro privado fuera de la región Metropolitana en implementar esta intervención. Con ello buscamos disminuir hospitalizaciones, facilitar la recuperación y apoyar a pacientes con enfermedades cardíacas que necesitan opciones seguras y accesibles. Esta experiencia nos permite seguir avanzando en la atención de alta complejidad en regiones.

Isapres

En Isapre Banmédica trabajamos para reducir los reclamos, tanto en nuestros canales como ante la Superintendencia de Salud. Buscamos mejorar cada proceso con un enfoque que pone a las personas en el centro. Todas nuestras acciones se orientan a responder de mejor forma a lo que necesitan y esperan nuestros afiliados y equipos.



RECONOCIMIENTO QUE NACE DE LA CONFIANZA

En Isapre Banmédica recibimos por cuarta vez el primer lugar en el Premio Lealtad del Consumidor. Este es entregado por Alco Consultores y se basa en la metodología Net Promoter Score.

Nos sentimos agradecidos por la valoración de las personas afiliadas, ya que el resultado refleja su grado de satisfacción con nuestros servicios.

Seguiremos trabajando para mantener una relación cercana y de confianza.



Cuarta vez ganador del primer lugar
en el Premio Lealtad del Consumidor.



ATENCIÓN RÁPIDA Y FÁCIL

Desde junio de 2020 contamos con atención por videollamada en nuestras Isapres. Este canal permite acompañar a quienes no pueden ir a una sucursal, ya sea por salud, distancia u otra razón.

A través de este servicio entregamos la misma orientación que en una oficina presencial. Guiamos a las personas para que puedan resolver sus requerimientos desde la sucursal virtual.



Help Seguros

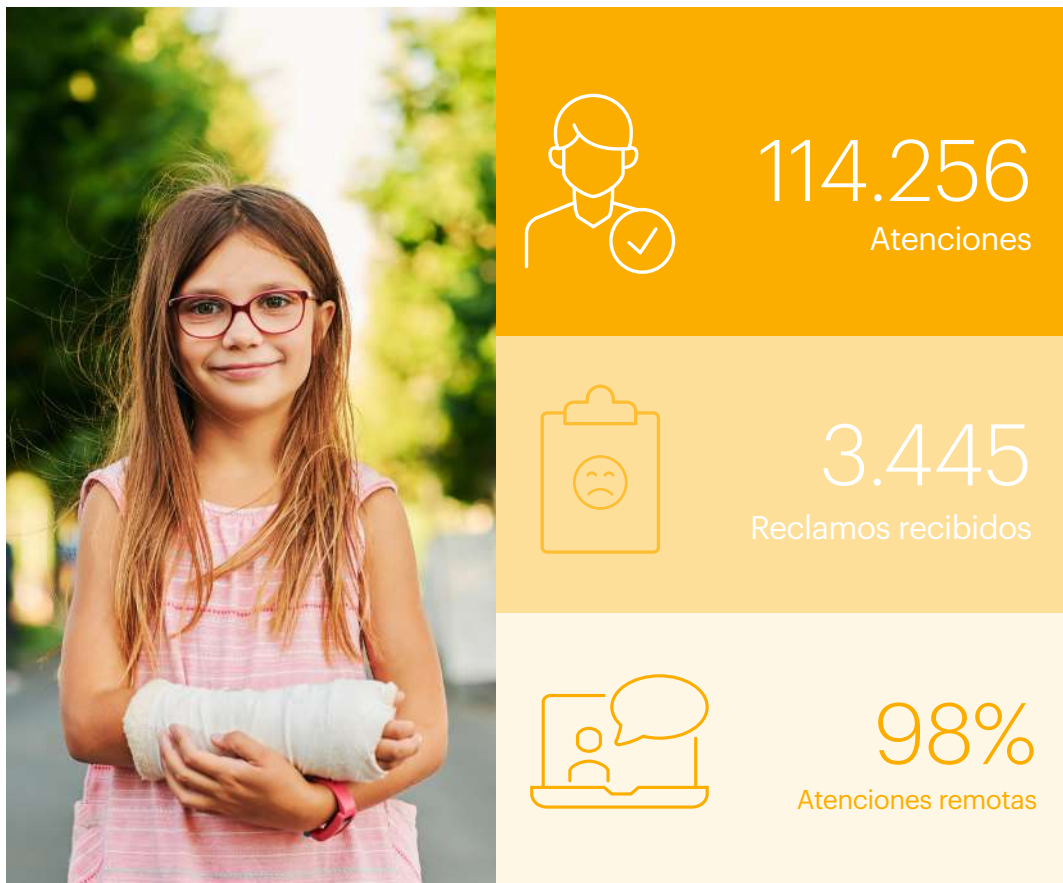
En Help Seguros respondemos de forma directa a las necesidades de nuestros asegurados. Cumplimos con lo que ofrecemos, entregando respuestas en tiempo y forma.

Contamos con equipos dedicados a los seguros individuales y colectivos, con el fin de mantener una relación cercana con personas, empresas y corredores, adaptando la atención según cada caso.

NUEVO MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE

En Help Seguros desarrollamos un modelo de atención que busca responder a cada requerimiento de forma clara. Atendemos a nuestros asegurados y socios comerciales con un enfoque directo y simple.

Aplicamos una encuesta después de cada atención para medir nuestros resultados. En 2024 alcanzamos un 88% en nivel de atención, 75% en nivel de servicio y un índice EPA de 75 puntos. También resolvimos el 90% de los casos en el primer contacto. Para 2025 queremos avanzar hacia un servicio más proactivo, con segmentación de clientes, acompañamiento en eventos y cierre de brechas.



04

Somos un
campo para
la **formación**
en salud



Prestadores

En nuestras clínicas recibimos cada año a estudiantes y profesionales en formación. Participan en prácticas, especializaciones y mentorías como parte de su desarrollo en salud.

Contamos con alianzas con universidades y centros de estudio. A través de estas colaboraciones, apoyamos la formación de nuevas generaciones y fortalecemos el trabajo clínico en nuestra red.





55



Apoyos económicos a profesionales para asistencia a congresos, realización de cursos, estadias de capacitación y formación de postgrado en programas de desarrollo de áreas clínicas



9



Jornadas académicas presenciales

600



Cupos para capacitación técnica de conocimientos específicos en servicios clínicos críticos



11

Convenios con universidades o centros de formación para estudiantes de medicina



1.750

Estudiantes en formación profesional de medicina, y carreras profesionales y técnicas del área de la salud

35



Publicaciones en revistas clínicas indexadas

3

Ensayos clínicos en ejecución



148

Médicos en formación de postgrado

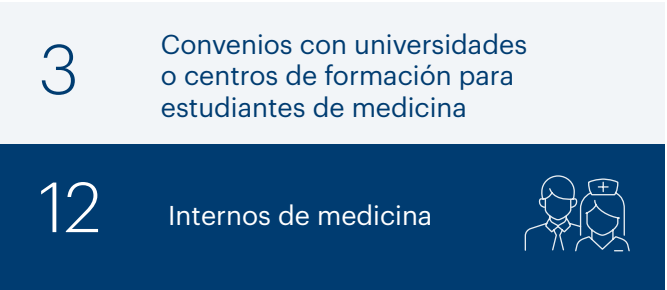
REVISTA CIENTÍFICA RED DÁVILA



Lanzamos nuestra Revista Médico Científica con el objetivo de compartir el trabajo investigativo de los profesionales de Red Dávila. Queremos contribuir al conocimiento médico y dar visibilidad a los estudios que se desarrollan en nuestra red.

Durante la ceremonia, el Dr. José Retamal destacó que esta publicación busca acercar los avances médicos a más personas. Publicamos una edición impresa para su presentación, pero la revista estará disponible en formato digital y sin costo.

[PARA MÁS INFORMACIÓN PINCHE AQUÍ.](#)



CONVENIO UNAB

En Clínica Biobío firmamos un convenio docente asistencial con la Universidad Andrés Bello. Este acuerdo permite que estudiantes de Medicina realicen sus prácticas profesionales de sexto y séptimo año en nuestra clínica.

La gerenta general de Clínica Biobío y el vicerrector de la sede Concepción formalizaron esta colaboración. El convenio incluye compromisos en temas de especialización, formación y otras áreas de trabajo conjunto.

05

Apoyamos la
continuidad
educativa





Prestadores

En nuestras clínicas valoramos el derecho a la educación. Por eso, apoyamos a pacientes que deben seguir estudiando mientras reciben atención médica prolongada.

Dos de nuestras clínicas cuentan con aulas adaptadas para que niños, niñas y jóvenes puedan continuar sus estudios durante su tratamiento. También entregamos apoyo y facilidades para que no se atrasen en sus programas educativos.





130

Pacientes beneficiados por las aulas hospitalarias



100

Pacientes beneficiados por las aulas hospitalarias



EDUCACIÓN HOSPITALARIA Y PARA PACIENTES EN TRATAMIENTO

Las aulas hospitalarias son una herramienta clave para asegurar la continuidad de estudios de niños, niñas y adolescentes que enfrentan enfermedades prolongadas o patologías crónicas, permitiendo su posterior reincorporación a los colegios de origen y evitando el retraso o la deserción escolar.

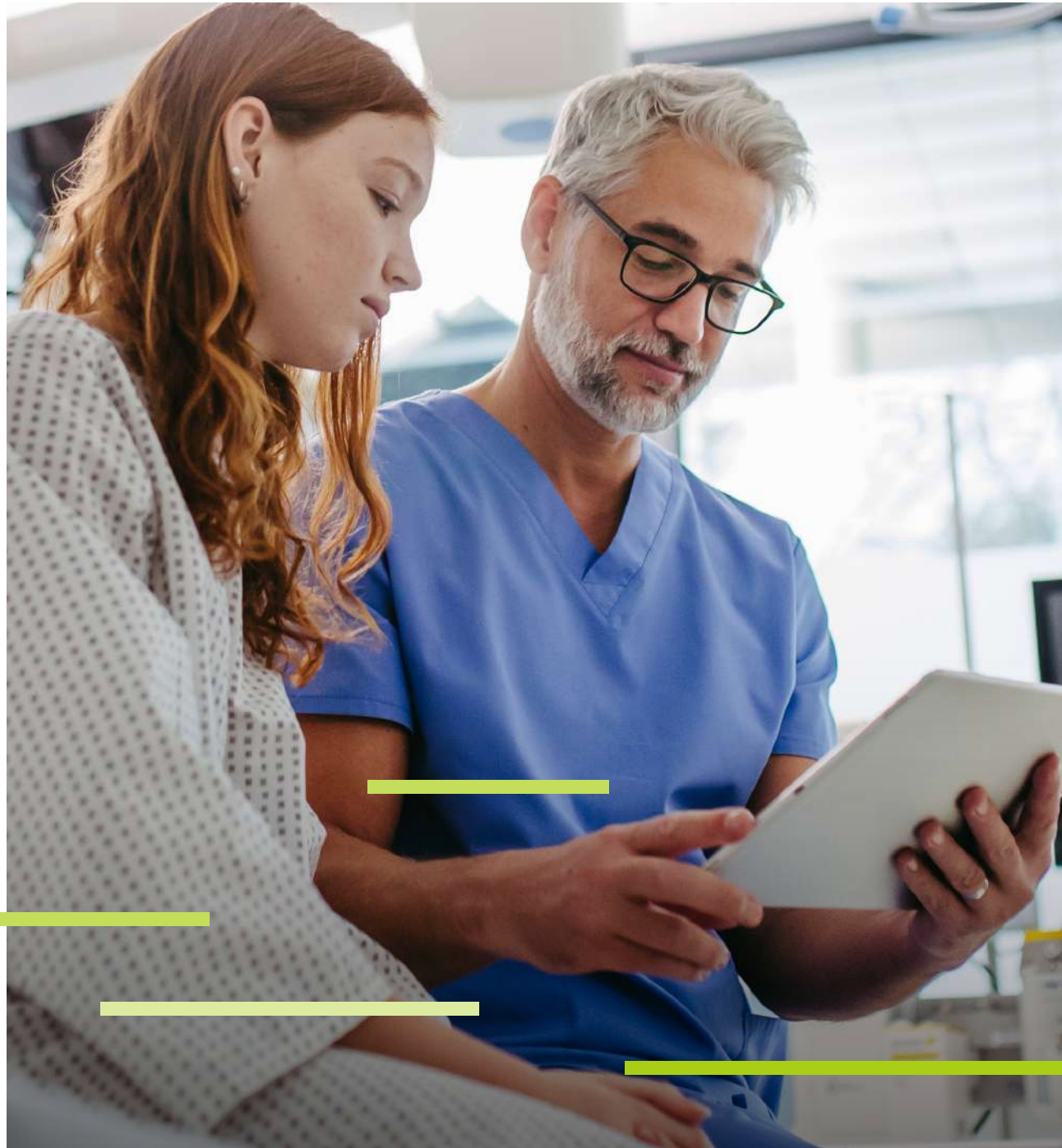
En Clínica Dávila Recoleta contamos con un colegio reconocido por el Ministerio de Educación que entrega atención pedagógica compensatoria a pacientes internados o ambulatorios. Nuestro equipo trabaja con pedagogía terapéutica, adaptando los contenidos a la condición de cada estudiante, desde prebásica hasta enseñanza media. Además, el colegio ha sido distinguido como institución de Excelencia Académica, lo que refleja su compromiso con una educación hospitalaria de calidad, incluyendo actividades extracurriculares que fortalecen la integración emocional y social.

En Clínica Santa María opera el Colegio Aula Clínica Santa María, un proyecto desarrollado en conjunto con el Ministerio de Educación y la Fundación Educación Inclusiva para responder a las necesidades educativas de pacientes pediátricos hospitalizados, ambulatorios o con hospitalización domiciliaria. El cuerpo docente cuenta con el apoyo de profesionales de párvulo, educación diferencial, fonoaudiología, psicopedagogía y redes de voluntariado, generando una experiencia de desarrollo integral que acompaña tanto el proceso educativo como emocional de los estudiantes y sus familias.



06

Acercamos
la salud a las
personas



Prestadores

En nuestras clínicas realizamos operativos médicos para llegar a personas que viven lejos de las ciudades. Estas acciones permiten entregar atención en lugares donde no hay acceso regular a servicios de salud.

Desde Arica a Punta Arenas, nuestro trabajo busca que más personas puedan atenderse con profesionales y equipos médicos en su propio territorio.



VIDA INTEGRAL
CENTROS MÉDICOS



32

Operativos médicos



6.002

Beneficiarios de los
operativos médicos móviles





FUNDACIÓN CARE



En Empresas Banmédica Chile trabajamos para que las personas vivan con mejor salud. También buscamos que el sistema funcione para todos. Por eso, Red Dávila, Clínica Ciudad del Mar y VidalIntegra se unieron para colaborar con Fundación Care en la detección del cáncer de mama, donando 600 mamografías.

Esta alianza se anunció en noviembre de 2024. Gracias a ella, cientos de mujeres accedieron a un examen importante para detectar a tiempo esta enfermedad. Participaron nuestros centros médicos y equipos en Santiago y Viña del Mar.

Esta iniciativa marca un avance hacia una atención en salud más cercana y disponible para todas las personas. Refleja nuestra convicción de que la prevención cumple un rol clave en el cuidado y detección temprana. Cada mamografía realizada abre una oportunidad para acompañar y generar conciencia. Con ese propósito, seguiremos trabajando por el bienestar de la comunidad.



Isapres

En Isapres Banmédica y Vida Tres nos comprometemos a brindar acceso oportuno a la salud y un servicio centrado en las personas, velando por el buen uso de los recursos de quienes confían en nosotros. Para ello, establecemos acuerdos con prestadores que permiten implementar mecanismos de control de costos y garantizar una atención médica adecuada.

Contamos con diversos programas enfocados en ofrecer servicios eficientes y una atención de calidad. Algunos ya operan, mientras otros avanzan en sus primeras etapas. Todos tienen un objetivo común: resguardar la salud de nuestros afiliados, asegurando continuidad en sus tratamientos y cobertura con altos estándares de servicio.

4

Programas médicos



Programa de atención extrahospitalaria



01

Programa de acompañamiento pacientes GES



04

Programa de oncología



02

Programa Sanas (Salud Mental-Telemedicina)

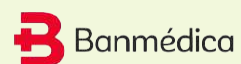
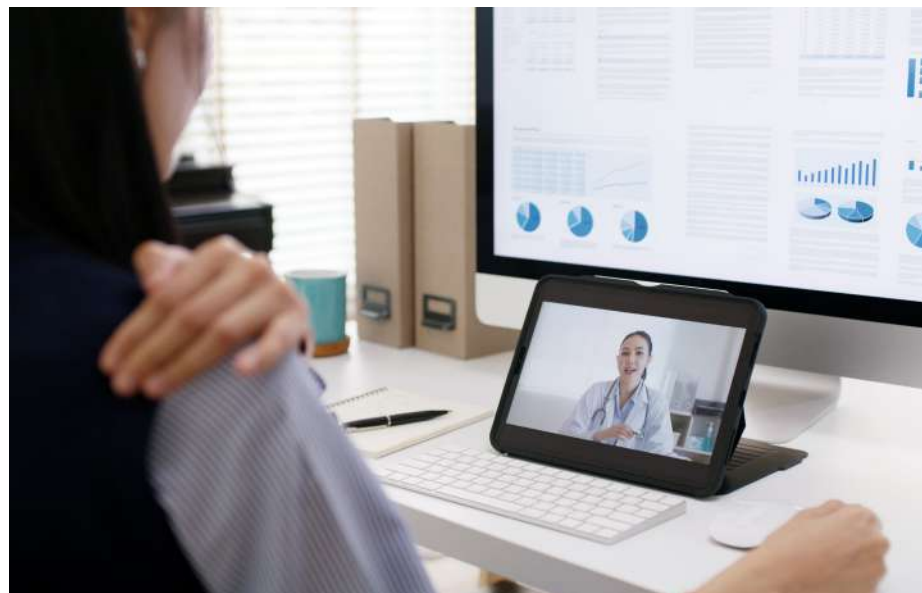


03

PAQUETES QUIRÚRGICOS

En Isapres Banmédica y Vida Tres pusimos en marcha paquetes quirúrgicos que agrupan prestaciones bajo un valor total único. Cada paquete se asocia a un diagnóstico y técnica médica específica, lo que permite resolver una patología de forma integral.

Este modelo facilita conocer el copago por adelantado, mejora la transparencia y automatiza procesos internos como la visación y liquidación. También contribuye a reducir los tiempos de pago a los prestadores, asegurando una mejor coordinación entre todos los actores del sistema.



PROGRAMA SANAS

En Isapre Banmédica desarrollamos un modelo de atención remota para facilitar el acceso a prestaciones. A través de la telemedicina, las personas pueden realizar consultas sin necesidad de acudir de forma presencial. Esta modalidad ha crecido en los últimos años, aunque su uso sigue siendo menor frente a la atención tradicional.

En enero de 2024 iniciamos el programa Sanas, un piloto enfocado en salud mental. Está dirigido a beneficiarios mayores de 15 años y permite el acceso a diagnósticos y tratamientos que no están cubiertos por el GES. El programa usa Inteligencia Artificial y atención remota. Además, elimina topes anuales de cobertura cuando la atención se realiza con el prestador en convenio, CETEP.

07

Ofrecemos
un buen lugar
**para trabajar
y crecer**

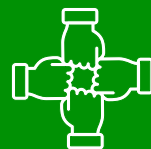


Prestadores

En nuestras clínicas promovemos el desarrollo de nuevas habilidades en equipos médicos y colaboradores. Avanzamos hacia formas de trabajo más digitales y ágiles, integrando herramientas que apoyen la innovación y mejoren nuestras prácticas.

11.716

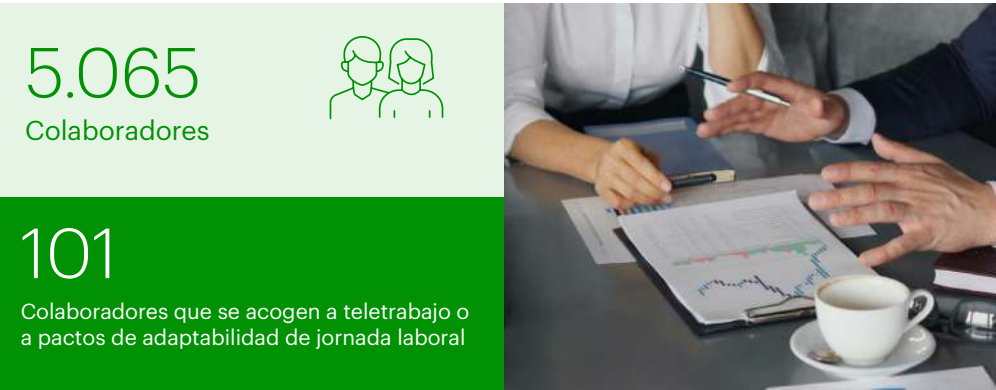
Total de colaboradores



62%

Colaboradores encuestados por clima laboral







TALLER DE AUTOCUIDADO Y MANEJO DEL ESTRÉS EN CLÍNICA BIOBÍO

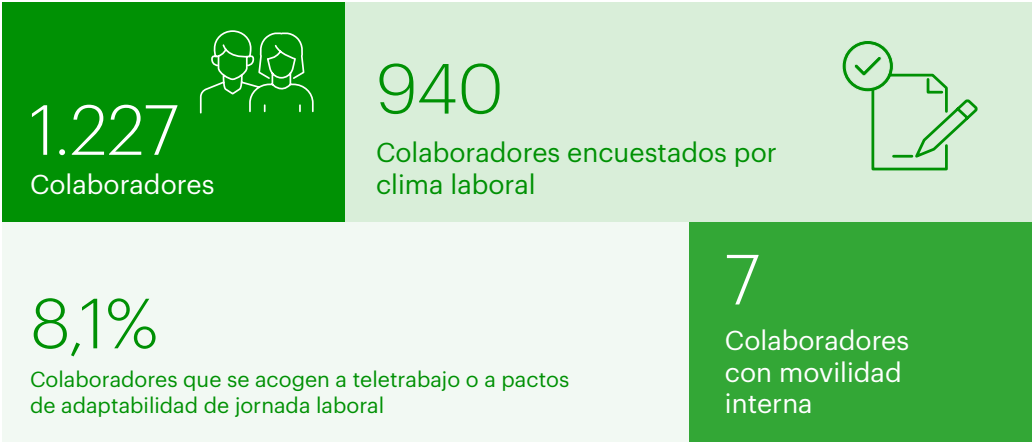


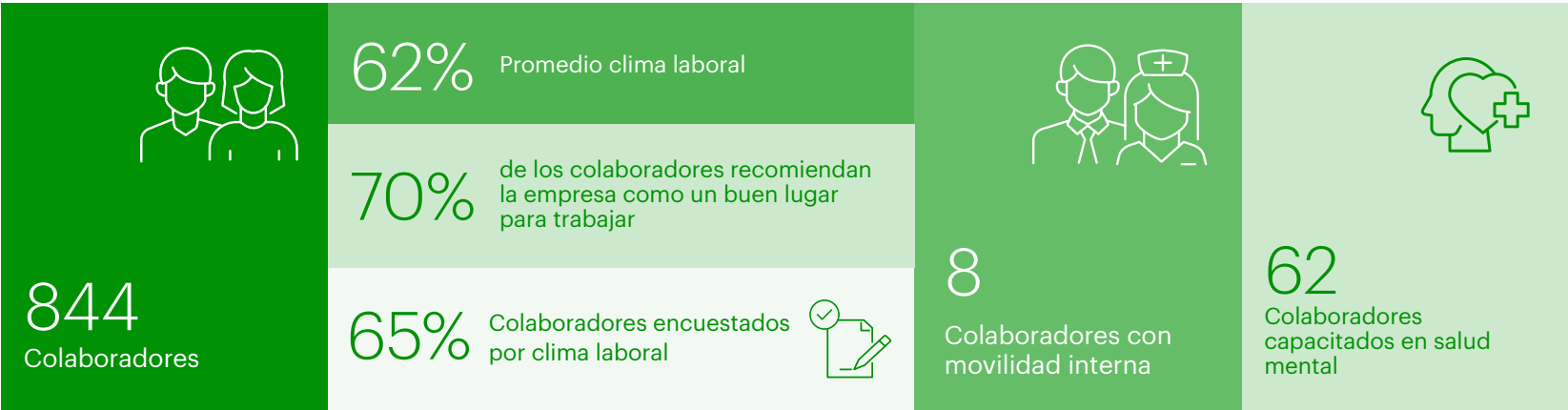
En Clínica Biobío llevamos a cabo un taller de manejo de estrés y autocuidado. Su objetivo fue entregar herramientas prácticas para identificar y gestionar el estrés en la vida diaria y en el trabajo. También promovimos el autocuidado a través de actividades reflexivas y ejercicios aplicados.

Durante el taller trabajamos con las participantes para incorporar hábitos que

ayuden al cuidado físico y mental. Se abordaron temas relacionados con el bienestar y se entregaron estrategias que pueden aplicar en distintos contextos.

La actividad tuvo una alta participación y fue bien evaluada por las asistentes. El taller permitió fortalecer la conciencia sobre el autocuidado y ofrecer herramientas útiles para manejar situaciones de estrés.





FORMACIÓN DIGITAL EN EL CENTRO DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO (CERP)

Desde 2009, nuestras clínicas disponen de un espacio dedicado a la formación técnica y digital. El Centro de Capacitación y Entrenamiento (CERP) ofrece cursos certificados por SENCE, en formato presencial o e-Learning, según el contenido y los recursos necesarios. Parte de su enfoque está en preparar a los equipos para los cambios que exige el entorno digital.

Entre los cursos disponibles se encuentra Alfabetización Digital, que entrega herramientas

para enfrentar nuevas tareas y tecnologías. También impartimos el curso de Teletrabajo, que aborda sus fundamentos y la normativa asociada. Ambos están disponibles en modalidad mixta y en línea.

Con esta oferta formativa buscamos apoyar el desarrollo de habilidades que permitan adaptarse a nuevos sistemas de trabajo. Nuestro objetivo es que cada colaborador cuente con lo necesario para responder a los desafíos actuales.

Isapres

Queremos aportar al bienestar de quienes forman parte de nuestros equipos. Por eso trabajamos para mantener condiciones adecuadas en cada espacio de trabajo.

Cumplimos con la normativa nacional en materias de seguridad y salud. Además, aplicamos medidas adicionales para cuidar a las personas que se desempeñan en la organización.

Nuestro compromiso incluye acciones que protegen tanto la salud física como la salud mental. Esto nos permite avanzar hacia un entorno laboral más seguro para todos.



1.890

Total de colaboradores

87%

Promedio clima laboral



39%

Colaboradores que se acogen a teletrabajo o a pactos de adaptabilidad de jornada laboral





ESCUCHAMOS A NUESTROS EQUIPOS PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA

Construir una cultura centrada en las personas requiere conocer cómo se sienten quienes forman parte de nuestros equipos. Para eso, en la Isapre aplicamos dos veces al año la Encuesta Experiencia del Colaborador. A través de esta herramienta recogemos opiniones, necesidades y percepciones sobre el trabajo en la organización.

Los resultados muestran una tendencia positiva en distintos aspectos. Hemos observado mejoras en la percepción de pertenencia y compromiso, lo que refleja una conexión

sostenida con el trabajo que realizamos. Estos avances han sido constantes, incluso en contextos complejos para la industria.

También hemos visto un aumento en la intención de permanencia dentro de la organización. Esto se relaciona con una menor rotación y con la decisión de muchos colaboradores de seguir desarrollando su carrera en nuestras Isapres. Estos indicadores nos orientan para seguir fortaleciendo una cultura basada en la escucha y en la mejora continua.

98%

Tasa de participación

88%

Experiencia del colaborador

94%

Intención de permanecer



CONECTAMOS CON LO QUE NOS UNE

Creamos el programa “Juntos Somos Más” para fomentar una cultura basada en el vínculo entre las personas. Buscamos generar experiencias que nos acerquen, nos permitan cuidarnos y fortalecernos como equipo.

Organizamos iniciativas en torno a dos grandes pilares: **Recreación y Equipo**, con actividades para fortalecer el encuentro, la colaboración y la conexión entre las personas; y **Salud y Bienestar**, con acciones para adoptar hábitos saludables y contribuir al equilibrio entre vida personal y trabajo.



Help Seguros

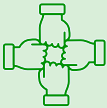
En Help Seguros valoramos el trabajo de cada colaborador. Su aporte nos ha permitido avanzar en la implementación de servicios para nuestros asegurados. En tres años pasamos de 30 a más de 300 personas en nuestros equipos. Este crecimiento muestra la confianza del mercado y nuestra capacidad de adaptación. También promovemos medidas que apoyan el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, para construir un entorno más funcional.



PRINCIPALES BENEFICIOS PARA NUESTROS COLABORADORES

Conscientes de las necesidades individuales de cada persona, ofrecemos una variedad de beneficios diseñados para mejorar su calidad de vida y fortalecer su compromiso con la organización.

- Bono matrimonio o AUC
 - Aguinaldo Fiestas Patrias y Navidad
 - Bono nacimiento o adopción
 - Bono escolar anual
 - Bono fallecimiento
 - Bono vacaciones
 - Día libre cumpleaños
- Permiso cirugía cónyuge o hijos
 - Permiso nacimiento de hijo
 - Permiso examen de grado
 - Permiso cambio de casa
 - Día del seguro
 - Días adicionales al feriado legal
 - Day off
- Seguro complementario de salud y vida
 - Gift card o regalo Navidad
 - Fiesta de Navidad
 - Ajuar recién nacido
 - Orientación telefónica profesional gratuita, para el colaborador y su familia.



SIETE MANDAMIENTOS PARA UNA MEJOR EXPERIENCIA LABORAL

Definimos siete mandamientos para fortalecer el entorno de trabajo y el bienestar de nuestros equipos, que son implementados en todas nuestras filiales. Incluyen acciones en comunicación, liderazgo, reconocimiento y salud mental. También promueven el trabajo colaborativo.

Con estas directrices reforzamos nuestro compromiso con el desarrollo de las personas que forman parte de la organización.



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

CURSO SOBRE LA LEY KARIN Y PREVENCIÓN DE ACOSO

En Empresas Banmédica Chile desarrollamos un curso sobre la Ley N° 21.643, también conocida como Ley Karin. Lo preparamos y coordinamos con cada filial y sus equipos de capacitación para asegurar su implementación en toda la organización.

Esta iniciativa entregó herramientas para prevenir y gestionar situaciones de acoso laboral, acoso sexual, violencia en el trabajo y otras conductas inadecuadas. También abordó temas como actos discriminatorios, investigación de denuncias y el rol de la Dirección del Trabajo.

Durante el curso se enfatizó la importancia de que las denuncias incluyan la información mínima necesaria, como nombres, vínculo con la organización y hechos concretos, para facilitar el inicio del proceso de investigación y la aplicación de medidas de resguardo. Asimismo, el proceso garantizará que toda la información se gestione con estricta confidencialidad, reafirmando el compromiso de Empresas Banmédica Chile con un ambiente laboral seguro y respetuoso.



08

Promovemos la
diversidad y el
**rol de la mujer
en salud**



Prestadores

En 2024 actualizamos nuestra estrategia de diversidad e inclusión, convencidos de que integrar distintas miradas nos permite enfrentar los desafíos de forma más efectiva, mejorar nuestra capacidad de respuesta y enriquecer la forma en que trabajamos.

La industria de la salud ha dado pasos importantes en temáticas de diversidad, especialmente con la participación de mujeres en distintos roles. Esta presencia ha sido clave para construir una atención más cercana y respetuosa.





DESARROLLO DE CARRERA EN EL DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER

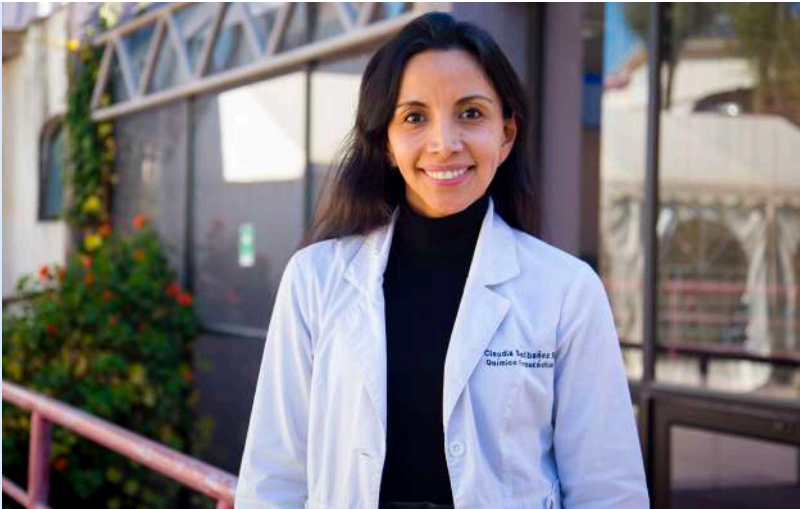


En conmemoración del Día Internacional de la Mujer en Clínica Biobío realizamos el seminario “Caminando juntas hacia el desarrollo”. Esta actividad fue organizada junto a deLogística y la Red de Mujeres Latinoamericanas.

Durante el encuentro, representantes del sector empresarial y académico compartieron ideas sobre cómo fomentar el desarrollo profesional de mujeres. Conversamos sobre

acciones para promover el acceso a cargos de liderazgo y fortalecer el talento femenino en las organizaciones.

También abordamos el rol de las instituciones en la reducción de brechas, la promoción de la equidad y la prevención de la violencia de género. Esta conversación nos permitió reflexionar sobre el trabajo conjunto que debemos seguir impulsando.



PARTICIPACIÓN ENCUENTRO POR LA INCLUSIÓN



En noviembre participamos en el IV Encuentro Anual CEO por la Inclusión, realizado en Santiago. El evento fue organizado por Fundación ConTrabajo, Acción Empresas y la Red de Empresas Inclusivas. Reunió a líderes de distintas organizaciones para compartir avances en inclusión laboral de personas con discapacidad.

Representando a Help Rescate, asistieron Juan Saldívar, gerente general, y Carolina

Arenas, subgerente de personas. Con su participación reafirmamos nuestro compromiso con entornos laborales que integren a todas las personas.

Durante la jornada se compartieron logros del sector empresarial en esta materia. Las presentaciones mostraron el trabajo de distintas organizaciones por generar oportunidades y eliminar barreras en el acceso al empleo.



565

Colaboradoras mujeres



62%

Colaboradoras mujeres



32%

de los cargos de liderazgo son ocupados por mujeres



30%

Mujeres en el área de la salud



NUEVA ALIANZA CON LA RED DE EMPRESAS INCLUSIVAS (REIN)



Iniciamos un trabajo conjunto con la Red de Empresas Inclusivas (ReIN) para fortalecer nuestro compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión. Esta alianza beneficia a los colaboradores de todas nuestras filiales, y busca entregarles herramientas y contenidos actualizados en la materia.

El convenio está disponible para todas las gerencias de personas de nuestras filiales. Incluye acceso a webinars, buenas prácticas y espacios de intercambio con otras organizaciones que forman parte de esta red.

Con esta acción, en Empresas Banmédica Chile y sus filiales reforzamos nuestro trabajo en inclusión. Queremos seguir construyendo una cultura donde todos los puntos de vista sean considerados.

Isapres

Las personas tenemos habilidades distintas y características únicas. Todos podemos trabajar de forma productiva si contamos con el apoyo y la preparación adecuada para desarrollar nuestras capacidades.

Creemos en el respeto como base de nuestras relaciones. Valoramos la diversidad en todas sus formas y buscamos crear un entorno donde cada persona se sienta incluida y considerada.

Queremos que todas las voces sean escuchadas. Buscamos construir un espacio de trabajo diverso y justo, donde las ideas se compartan, los equipos se fortalezcan y el compromiso crezca.





CONCILIACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD

Realizamos un conversatorio virtual sobre corresponsabilidad y equidad de género, dirigido a los colaboradores de Isapres Banmédica y VidaTres. Hablamos de estereotipos y del reparto de tareas en el hogar y en los vínculos personales. Entregamos herramientas para avanzar en la equidad en distintos espacios.

Contamos con un panel de colaboradores y jefaturas, quienes compartieron sus

experiencias de conciliación familiar. Una consultora especializada destacó prácticas positivas. Al cierre, hubo preguntas abiertas para el panel y especialistas. Participaron 200 personas.

Esta actividad fue parte de una alianza con AHA Inclusión. Forma parte del programa que impulsa la equidad y diversidad, donde incluimos charlas y comunicaciones anuales. También incorporamos este enfoque en acciones de prevención de riesgos.



Help Seguros

En Help Seguros valoramos la diversidad como parte de nuestro trabajo. Contamos con equipos con distintas experiencias, lo que permite aprender entre todos y tomar mejores decisiones. Creemos que la variedad de miradas aporta a nuestro desarrollo.

Nuestro equipo está formado en su mayoría por mujeres. También trabajamos con personas de distintas edades y promovemos la participación de quienes tienen más de 60 años. Reconocemos el valor de su experiencia en cada tarea que realizamos.

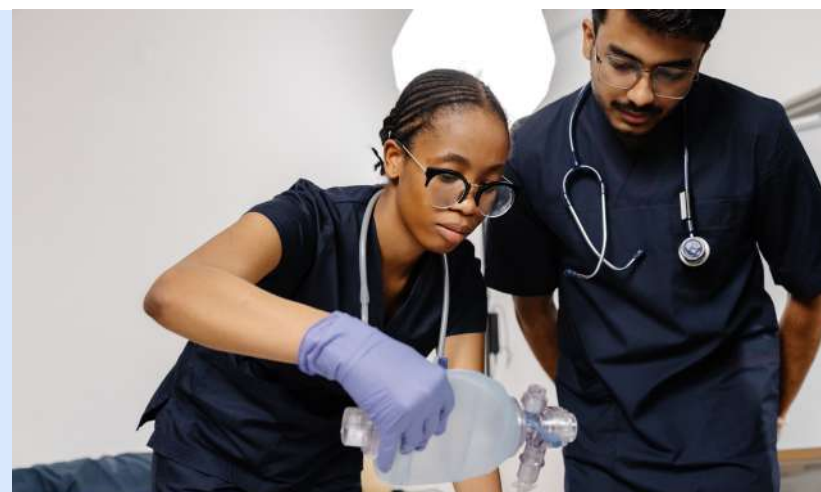


ATRACCIÓN DE TALENTOS CON ENFOQUE INCLUSIVO

En Empresas Banmédica Chile implementamos políticas de atracción de talentos con foco en la diversidad. Estas políticas incorporan la inclusión en todas las etapas del proceso de selección.

Nuestro objetivo es asegurar que cada persona pueda postular en igualdad de

condiciones. Aplicamos criterios claros y herramientas que apoyan una evaluación justa y transparente. También trabajamos para generar oportunidades para personas en situación de discapacidad. Queremos avanzar hacia equipos que reflejen distintas realidades y experiencias.



09

Impulsamos
nuevas
habilidades
para el futuro





Prestadores

Vivimos cambios constantes en la forma de trabajar y relacionarnos. La expansión de herramientas digitales exige que incorporemos nuevas habilidades para responder a estos desafíos.

Es por esto que trabajamos para que nuestros equipos desarrollen capacidades que les permitan adaptarse. Esta tarea incluye a colaboradores, profesionales de la salud y personal médico.

Avanzamos en la integración de nuevas metodologías y herramientas. Queremos facilitar la transición hacia formas de trabajo más ágiles y prepararnos para los cambios que vienen.

72%

Colaboradores
capacitados



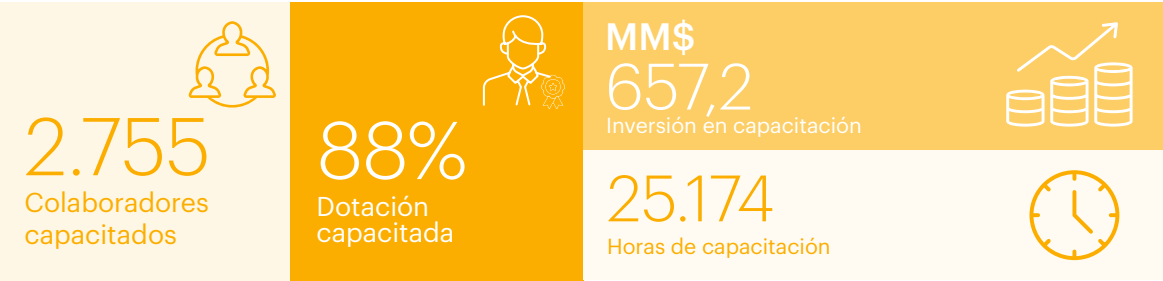
MM\$
1.821,7

Inversión en
capacitaciones

+ 480 mil

Horas de capacitación a colaboradores





CAPACITACIÓN PARA FORTALECER EL ROL CLÍNICO

En Clínica Santa María iniciamos el curso "Anestesia para TENS", donde buscamos entregar conocimientos a nuestros colaboradores sobre anestesia local, regional y general. También revisamos temas como anatomía, preparación de fármacos y recuperación postoperatoria.

Además, pusimos en marcha el Entrenamiento en Competencias Clínicas para enfermería. Este proceso incluye clases breves, evaluaciones y validación práctica en escenarios simulados, junto a supervisores de cada área. Por último, seguimos con el proceso de postulación a becas de estudio. Apoyamos el acceso a programas de pregrado, diplomados y postítulos, con el fin de acompañar el desarrollo profesional del equipo.



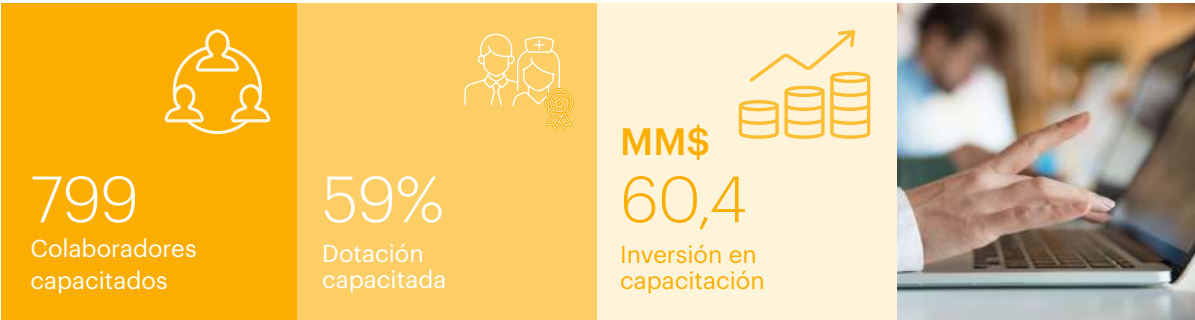


CAPACITACIÓN EN DESFIBRILACIÓN

Como parte del compromiso de Help Rescate con la calidad y seguridad en la atención médica prehospitalaria, el área de Capacitación Médica, en colaboración con la empresa especializada Zoll, organizó una jornada de formación enfocada en el uso de desfibriladores. La actividad se realizó en la base operativa de La Reina y contó con la participación de colaboradores y líderes del área médica.

Durante la jornada, se reforzaron conocimientos teóricos y prácticos sobre el uso de dispositivos de desfibrilación, fundamentales para actuar de manera oportuna y eficaz en situaciones críticas como paros cardiorrespiratorios. Esta instancia no solo fortaleció las competencias técnicas del equipo, sino que también promovió una cultura de actualización continua, trabajo colaborativo y preparación frente a emergencias.

Con este tipo de acciones, Help Rescate avanza en su propósito de entregar una atención de excelencia, poniendo a disposición de sus equipos las herramientas necesarias para responder con rapidez, precisión y confianza ante escenarios de alta complejidad.



Isapres

Desarrollamos nuevas habilidades para enfrentar los cambios del entorno. Buscamos que los colaboradores de nuestras Isapres desarrollen capacidades que se ajusten a cada función y reforzamos su formación a lo largo del tiempo. Realizamos capacitaciones en temas operativos, tecnológicos y relacionales. Usamos la franquicia SENCE para facilitar este proceso y adaptarnos a los desafíos que trae el sistema de salud.

También trabajamos en fortalecer la experiencia de quienes forman parte de nuestros equipos. Promovemos una cultura que incorpora nuevas herramientas, prácticas y formas de trabajo. Estas acciones nos permiten avanzar hacia una organización preparada para responder a las transformaciones que exige el entorno.

159.698

Horas de capacitación



MM\$
386

Inversión en capacitaciones



95%

Colaboradores
capacitados





DALE UN SELLO A TU FORMACIÓN



En nuestras Isapres trabajamos en el desarrollo profesional de los equipos. Usamos la franquicia SENCE para facilitar el acceso a programas que fortalecen el crecimiento y aportan a la satisfacción en el trabajo. Uno de ellos es “Dale un Sello a tu Formación”, realizado en alianza con la Universidad Adolfo Ibáñez.

Este programa ofrece diplomados y certificaciones en modalidad e-learning, sin requisito de estudios previos. Los contenidos incluyeron liderazgo, gestión de personas, servicio al cliente, psicología positiva y bienestar. La iniciativa busca abrir espacios de aprendizaje, mejorar el desempeño y reconocer la experiencia de quienes son parte de la organización.

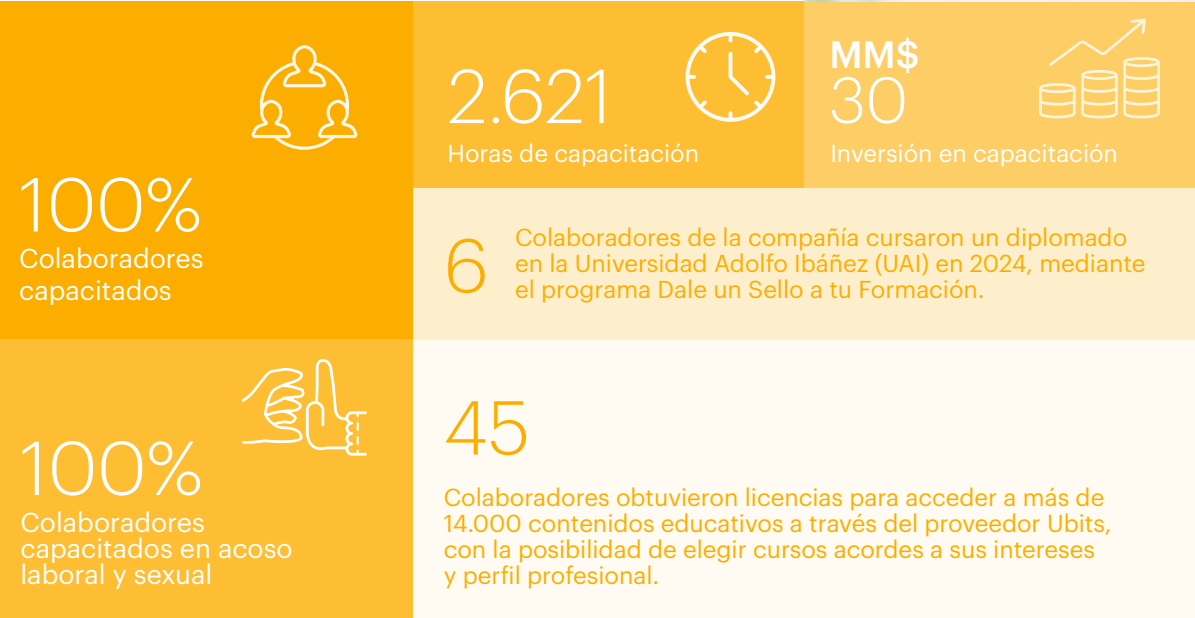
Desde su implementación, 410 colaboradores han participado en este programa, y solo en 2024, 163 finalizaron exitosamente sus estudios, lo que representa una tasa de graduación del 99%. La tercera edición concluyó con una ceremonia presencial en el campus de la UAI, que contó con la participación de colaboradores y sus familias. Esta instancia reforzó el sentido de pertenencia y orgullo compartido, consolidando una cultura organizacional centrada en el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional.



Help Seguros

Impulsamos el desarrollo de las personas con programas de formación en liderazgo, normativas vigentes y herramientas técnicas. Estas capacitaciones se definen junto a las jefaturas según las necesidades de cada área.

Buscamos entregar conocimientos que apoyen el trabajo diario, fortalezcan los equipos y promuevan el crecimiento continuo.



PROGRAMA DE LIDERAZGO PARA FORTALECER LA GESTIÓN EN HELP SEGUROS



En Help Seguros implementamos un programa de liderazgo junto a la consultora HUX. El objetivo fue fortalecer las capacidades de gestión, construir una identidad común del rol de líder y entregar herramientas aplicables a distintos niveles.

El programa estuvo dirigido a todos los líderes de la compañía, incluyendo el Comité Ejecutivo y la Gerencia General. Se trabajó durante el año en un modelo de liderazgo adaptativo, que permite responder a distintos contextos de manera flexible. Buscamos alinear el liderazgo con nuestra cultura, reforzar habilidades situacionales y fortalecer el sentido de pertenencia de quienes ejercen estos roles en la organización.

10

Incorporamos
**un enfoque
circular**



Prestadores

Garantizar un entorno seguro para pacientes, beneficiarios y comunidad es parte de nuestro trabajo. Para lograrlo, gestionamos los residuos generados en nuestros servicios, incluyendo materiales orgánicos, insumos médicos y papelería.

Buscamos avanzar hacia un modelo de salud circular. Para eso, exploramos formas de reducir, reciclar y tratar los desechos de manera adecuada, cumpliendo con las normas vigentes y cuidando el entorno.

También hemos disminuido el uso de papel mediante la digitalización de procesos. Además, aplicamos medidas de reciclaje, reducción y reutilización en todas nuestras áreas de trabajo.



5.496

Total de residuos
destinados a eliminación



1.047,8

Toneladas de residuos médicos



452.958

m³ de agua consumida





AVANCES EN RECICLAJE Y ECONOMÍA CIRCULAR 2024

En 2024 aumentamos los residuos reciclados e incorporamos ropa y colillas al proceso. En Clínica Santa María recuperamos más de dos toneladas de ropa y miles de colillas, que se transformaron en productos útiles. También reciclamos distintos plásticos. Fuimos la primera institución pública y privada en adherirse a la Ley de Reciclaje, asumiendo la responsabilidad sobre los productos que ponemos en el mercado.

Promovimos productos con valor hechos con materiales recuperados y apoyamos a pequeñas empresas que impulsan la circularidad y la creación de empleos.





COMPROMISO CON UNA GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE



En Red Dávila fortalecemos la gestión ambiental como parte central de nuestra labor. Trabajamos para reducir el impacto de nuestras operaciones y cuidar los espacios donde atendemos, optimizando el uso de agua, materiales y energía.

Desde 2014, Clínica Dávila Recoleta cuenta con la distinción de primer hospital verde del país. En 2024 iniciamos su recertificación y también comenzamos el proceso para obtener la certificación ISO 14.001, cuya implementación ha permitido identificar, controlar y reducir de manera sistemática los impactos ambientales de nuestras actividades clínicas y operacionales.

Durante el año, avanzamos en la trazabilidad de residuos y su adecuada gestión. Desarrollamos un curso digital sobre residuos y medioambiente para el equipo, y digitalizamos los registros, mejorando la clasificación desde el origen y disminuyendo errores en la declaración sanitaria.



3.027

Toneladas de residuos destinados a eliminación



235

Toneladas de residuos reciclados y/o reutilizados



Primera institución de salud en Chile con certificación Green Hospital



187.564

m³ de agua consumidos

477

Toneladas de residuos médicos



2.551

Toneladas de residuos destinados a vertedero



Implementamos el Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14.001 y comenzamos el proceso de certificación



11

Fomentamos
un **uso**
energético
eficiente



Prestadores

La prestación continua de servicios de salud necesita equipos humanos y energía suficiente. Garantizar esta operación sin interrupciones requiere asegurar el abastecimiento energético, lo que representa un desafío en un contexto de transición hacia fuentes más limpias. La demanda por reducir emisiones y cuidar el entorno nos obliga a actuar con responsabilidad.

Por eso trabajamos en el uso eficiente de la energía. Buscamos disminuir el consumo y avanzar en la incorporación de fuentes renovables. Con esto queremos mantener la calidad del servicio y reducir el impacto ambiental de nuestras actividades.



60%

de los prestadores mide su
huella de carbono



275.609

Gigajoules consumidos
de energía eléctrica



ENERGÍA QUE CUIDAMOS EN CLÍNICA SANTA MARÍA

Durante el último año realizamos ajustes en calderas, climatización e iluminación. También renovamos equipos industriales que consumen mucha energía, mejorando su eficiencia y el funcionamiento de la planta de refrigeración.

Clínica Santa María

Especialistas en ti

Clínica Santa María

Especialistas en ti

3.652

Toneladas de CO₂e emitidas por Alcance 1

3.821

Toneladas de CO₂e emitidas por Alcance 2

1.160

Toneladas de CO₂e emitidas por Alcance 3

HuellaChile

Programa de Gestión del Carbono

Reconocimiento de Huella Chile por el cálculo de la Huella de Carbono

95.079

Gigajoules consumidos por energía eléctrica

ISO 50001

Certificación ISO 50.001 de eficiencia energética



12.931

Gigajoules consumidos por energía eléctrica



21.899

Gigajoules consumidos por energía eléctrica



49

Toneladas de CO₂e emitidas por Alcance 1



1.472

Toneladas de CO₂e emitidas por Alcance 2



467

Toneladas de CO₂e emitidas por Alcance 3



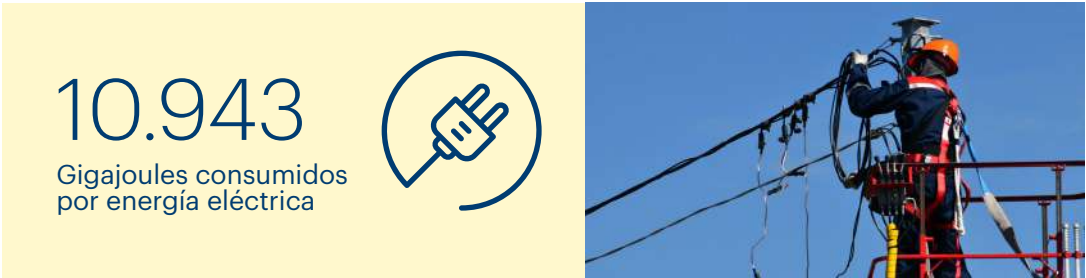


EFICIENCIA ENERGÉTICA PARA UNA ATENCIÓN RESPONSABLE

En Red Dávila priorizamos el uso eficiente de la energía. Contamos con la certificación ISO 50.001, que nos permite mantener un sistema de gestión energética orientado a mejorar el desempeño, reducir consumos y disminuir emisiones, sin afectar la continuidad ni la calidad de la atención. Esto nos permitirá postular a sellos de excelencia energética y seguir destacando en este ámbito en la industria de salud.

Durante 2024, reforzamos esta gestión con mejoras internas que permiten un uso más eficiente de los recursos. Involucramos activamente a nuestros equipos en la identificación de oportunidades de mejora y en la implementación de buenas prácticas energéticas en nuestras operaciones clínicas y administrativas.

Actualmente medimos nuestra huella de carbono en Clínica Dávila Recoleta y estamos avanzando en el proceso para obtener el Sello Huella Chile, que permitirá respaldar nuestros esfuerzos en la gestión y reducción de emisiones frente a los desafíos del cambio climático.



12

Implementamos
prácticas de
**negocio
responsable**



Ética y cumplimiento

Nos guiamos por principios de ética y cumplimiento. En 2024 reforzamos nuestra cultura en esta materia con políticas y procedimientos que aseguran operaciones transparentes. Con esto logramos anticipar riesgos y reducir impactos que puedan afectar nuestro funcionamiento.

También promovemos el cumplimiento en toda la cadena de valor. Trabajamos con proveedores, clientes y equipos para fortalecer los controles internos, prevenir conductas indebidas y garantizar una gestión alineada con nuestros valores. Así avanzamos en construir una organización responsable.

89%

Colaboradores capacitados en materias de Modelo de Prevención de Delitos, Código de Conducta, Anticorrupción y Protección de Datos.



4

Horas de capacitación promedio por colaborador en materia de ética y cumplimiento.

80%

Colaboradores capacitados en Código de Conducta



940

Denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias



Temáticas de las capacitaciones a colaboradores

- Lavado de activos, financiamiento al terrorismo y delitos
- Conflicto de interés
- Conocimiento de terceras partes
- Protección de datos
- Lucha contra la corrupción
- Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento
- Relación con funcionarios públicos
- Regalos e invitaciones

AVANZAMOS EN GESTIÓN DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO



Durante 2024 desarrollamos distintas actividades orientadas a fortalecer nuestros programas de libre competencia, prevención y protección de datos. Diseñamos un nuevo programa de libre competencia, actualizamos códigos de conducta, y generamos flujos más eficientes para gestionar riesgos legales y reputacionales. También reforzamos la cultura interna con campañas de comunicación, capacitaciones y herramientas automatizadas para apoyar la toma de decisiones.

Impulsamos la adhesión a modelos preventivos en el área clínica y avanzamos en la detección oportuna de conflictos de interés. Creamos nuevas políticas para regular la relación con la industria médica y definimos mecanismos para actuar frente a situaciones vinculadas a la Ley Karin.



+85%

de participación en
cursos normativos



11

Iniciativas
desarrolladas

Nuevo Modelo
de Prevención
para personal
asistencial

IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD

Domicilio legal

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

Teléfono

+562 2353 3300

CONSTITUCIÓN DE LA ASOCIACIÓN

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

SI DESEA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE ESTE INFORME DE IMPACTO SOSTENIBLE 2024, PUEDE DIRIGIRSE A:

Alejandra Candia D.

Directora de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad

Empresas Banmédica Chile
acandia@banmedica.cl

ASESORÍA, SISTEMATIZACIÓN Y ELABORACIÓN DE CONTENIDOS

Sustenta+

DISEÑO

Puerto Diseño

