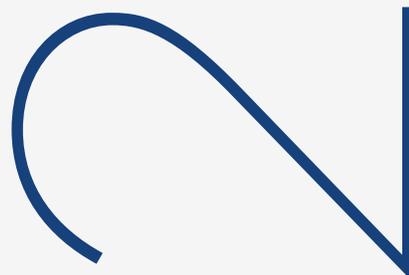




M 2

MEMORIA
ANUAL





Índice



Bienvenidos.....	5
Nuestra empresa.....	11
Nuestra clínicas.....	27
Gestión de personas.....	63
Hitos y proyectos 2023.....	69
Interclínica crece: Clínica San José, Arica.....	81



Bienvenidos
....

01



Carta del Presidente del Directorio



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

Nuestra red durante el 2023 continuó profundizando el avance hacia el logro de nuestra misión, que es “hacer accesible para la gran mayoría de la población un servicio privado de salud caracterizado por su confiabilidad y calidez”.

Lo anterior ha sido gracias al constante trabajo de las clínicas que la comprenden, las cuales son Clínica Tarapacá de Iquique, Nueva Clínica Cordillera de Santiago, Clínica Los Carrera de Quilpué y Clínica Los Leones de la Calera.

En un año que aún conservó algunos resabios de la pandemia experimentada por el Covid-19 hemos podido consolidar una excelente performance, logrando un crecimiento en nuestros niveles de actividad respecto al año anterior.

A pesar de que la industria de la salud ha experimentado un período de incertidumbre respecto al futuro de los aseguradores privados y el rol de Fonasa, hemos podido mantener nuestros buenos niveles de recaudación, fortaleciendo nuestra relación con el sistema público, como una red de prestadores que está orientada principalmente a los pacientes provenientes del seguro estatal.



Estos buenos niveles de actividad y de relación con los aseguradores, especialmente Fonasa, nos ha facilitado el seguir creciendo en nuestra oferta de prestaciones, incorporando más y nuevas especialidades médicas, mejor tecnología al servicio del diagnóstico, la resolución clínica y también hacia el otorgamiento de mejores niveles de servicio para nuestros clientes.

También nuestras capacidades de atención en términos de infraestructura han aumentado, lo que nos enorgullece al saber que podemos dar acceso oportuno, de calidad y con buenos niveles de satisfacción a las familias que así lo requieren en las distintas comunidades en las que estamos insertos.

Vislumbramos un futuro prometedor para nuestra red, que el año 2024 se verá incrementada por la incorporación de una nueva clínica en regiones, Clínica San José de Arica.

Fieles a nuestro carácter regional y a nuestro interés por atender cada vez a más personas, con mejor calidad y mayor calidez, es que tengo el placer de compartir parte de nuestros indicadores de hitos más importantes del año 2023.

Cristóbal Philippi Irrarázabal
Presidente del Directorio
RedInterclínica



Mensaje del Gerente General RedInterclínica



A través de este documento hago entrega de nuestra gestión, resultados e hitos relevantes del año 2023.

Es innegable que los últimos años han sido muy desafiantes para la industria de la salud, con un impacto muy relevante de la pandemia de Covid-19 que afectó al planeta y que obligó tanto, a prestadores públicos como privados, a adecuar sus modelos de funcionamiento a una nueva realidad coyuntural.

El 2023 ya logramos retomar un accionar normal, teniendo como legado un fortalecimiento de nuestra capacidad de brindar atención clínica gracias a los múltiples aprendizajes que nos dejó la crisis vivida. Nuestra capacidad para abordar la complejidad mejoró, al mismo tiempo que nuestras instalaciones crecieron tanto en lo referido a las unidades de atención de pacientes críticos, atención de urgencia, centro médico y capacidad de resolución quirúrgica.

En el año pudimos atender a más de 561.185 pacientes únicos, los cuales fueron sujetos de más de 869.317 consultas médicas, 111.760 atenciones de urgencia, 21.884 intervenciones quirúrgicas y más de 281.752 exámenes de diagnóstico.

Eso nos llevó a un nivel histórico de ventas, superando los \$127.000 millones en prestaciones otorgadas y también a un nivel sin precedentes de recaudación, con una cifra que representa el 103% de la facturación.

Esto junto con el constante control de los costos, que nos permite entregar atenciones de salud que sean financieramente abordables por nuestros pacientes, nos llevó a consolidar un resultado superior a los \$13.000 millones y a conseguir un EBITDA de ventas por sobre el 18%.

Pero más allá del éxito financiero, logramos incrementar en forma significativa los niveles de satisfacción de nuestros pacientes, aumentando el NPS consolidado de la red de 35% a un 52%.

Punto aparte merece comentar, que nuestras cuatro clínicas superaron durante el 2023 el proceso de acreditación el

cual las obliga la normativa vigente, demostrando nuestro apego permanente a otorgar los estándares de confiabilidad requeridos por nuestros pacientes.

Otro elemento esencial fue el desarrollo del proyecto "Urgencia Ideal", que tiene como objetivo que cualquier paciente que recurre a nuestros servicios de urgencia no deba esperar más de 20 minutos hasta estar frente a un médico, lo que ya estamos logrando en más del 90% de nuestras atenciones.

Por último, señalar que fue un año de importante avance en el fortalecimiento de nuestra institución en lo referido a su gobierno corporativo, creando áreas de gestión de riesgo, el departamento legal y el área de compliance; fortaleciendo los equipos corporativos de finanzas, inteligencia de datos y calidad.

De acuerdo con esto me enorgullece el compartir con Uds., estos resultado e hitos del 2023.

Harald Chutney
Gerente General Corporativo
Redinterclínica



Nuestra empresa



02

Directorio RedInterclínica



Cristóbal Philippi Irrarázabal
Presidente del Directorio



Ernesto Del Solar Benavente
Vicepresidente Ejecutivo



Guillermo Edwards Mujica
Miembro del Directorio



Rodrigo Morrás Oyanadel
Miembro del Directorio



Pedro Navarrete Izarnotegui
Miembro del Directorio



Mario Rivas Salinas
Miembro del Directorio



César Oyarzo Mansilla
Miembro del Directorio



Identificación de la Sociedad



Razón Social:	REDINTERCLINICA S.A.
Tipo de Sociedad:	Sociedad Anónima
Domicilio:	Caupolicán 958, Quilpue
Teléfono:	32 2539979
Página web:	https://interclinica.cl/
Audidores externos:	KPMG



Nuestra historia



1989

- Centro Médico La Calera

1991

- Clínica Los Carrera

1994

- Clínica Los Leones

1998

- Centro Tarapacá

- Incorporación ACHS
- Creación Interclínica

2000

- Se amplia Clínica Tarapacá

- Se amplia Clínica Los Carrera

2001

- Clínica Tarapacá Nuevo edificio

2004

- Clínica Los Carrera Nuevo edificio

- Clínica Valparaíso 2004-2008
- Centro Médico Orella 2004-2015

2007

- Remodelación Nueva Clínica Cordillera

2009

- Nueva Clínica Cordillera 1

- ACHS compra acciones

2015

- Nueva Clínica Cordillera 2

2020

- Nuevo Centro Médico Clínica Los Carrera

- Nuevo Centro Médico Clínica Tarapacá

2021

- Inicia remodelación Clínica Los leones

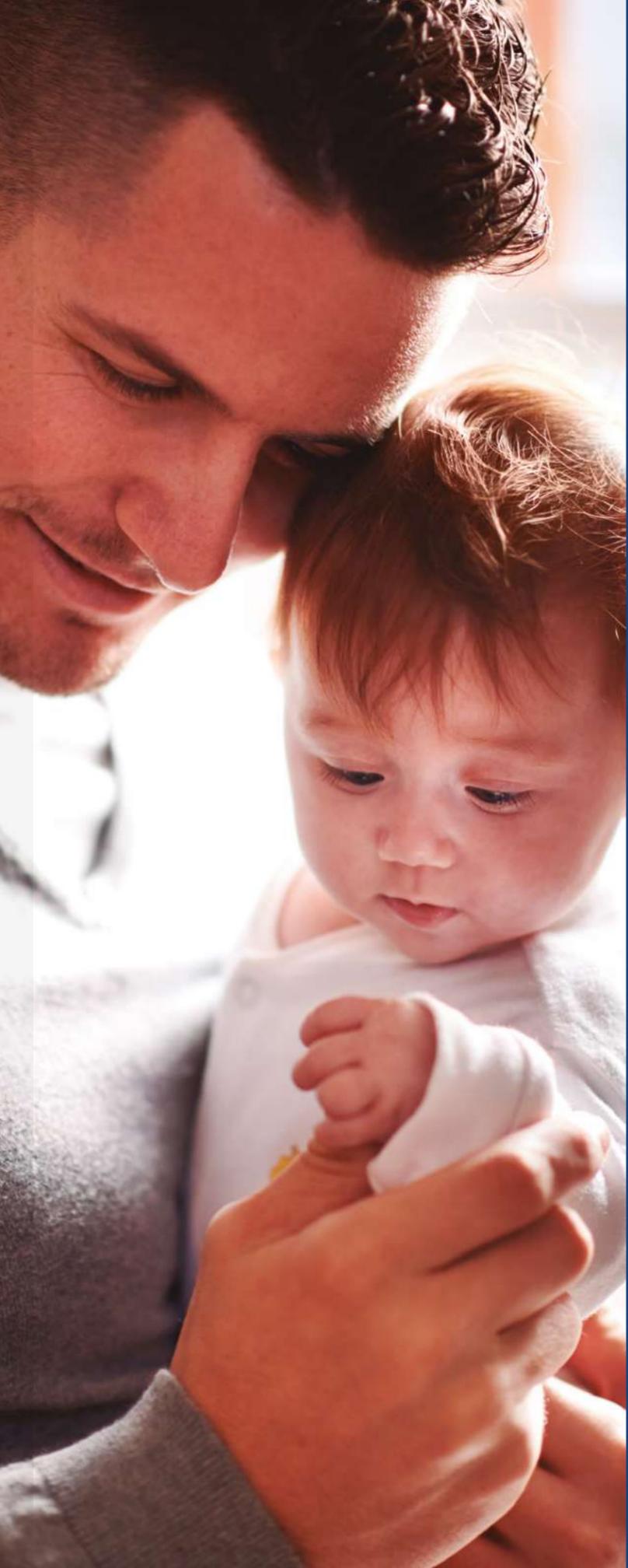
2022

- Nuevos Box Médicos CLL

2023

- Adquisición Clínica San José, Arica





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.

Nuestra misión



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



Nuestros valores



RESPECTO



INTEGRACIÓN



ESPÍRITU DE
SUPERACIÓN



CONFIABILIDAD



ACTITUD
DE SERVICIO



Nuestro Equipo



Felipe del Solar
Gerencia Comercial

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



Sergio Moya
Gerencia de Administración

Ingeniero Comercial, Universidad Gabriela Mistral. Executive MBA Universidad Adolfo Ibáñez.



Gabriel Chadwick
Gerente Marketing y Servicios

Ingeniero Civil Industrial PUCV, con doble título en Italia Politécnico di Torino. Diplomado en Administración de Operaciones Pontificia Universidad Católica de Chile.



Harald Chutney
Gerente General

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



Florentino Fernández
Gerente Finanzas

Ingeniero Comercial Universidad Técnica Federico Santa María, Diplomado en Administración y Finanzas de la Universidad de Chile. Ingeniero Agrónomo, Pontificia Universidad Católica de Chile.



Benjamín del Solar
Gerente Estrategia

Ingeniero Civil Industrial, Mención TI, Universidad Adolfo Ibáñez. Diplomado en Finanzas, Pontificia Universidad Católica de Chile. Executive MBA Candidate 2024 IESE Business School.



Andrés Müller
Gerente TI

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



Dr. Leonardo Reyes
Director Médico

Médico, Universidad de Chile.



Josef Mayers
Gerencia Controller

Administración de Empresas, RWTH Aachen University. Diplomado en Liderazgo y Coaching, Universidad Adolfo Ibáñez.



Andrea Campos
Gerencia Personas

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Magister en RRHH, Pontificia Universidad Católica de Chile.



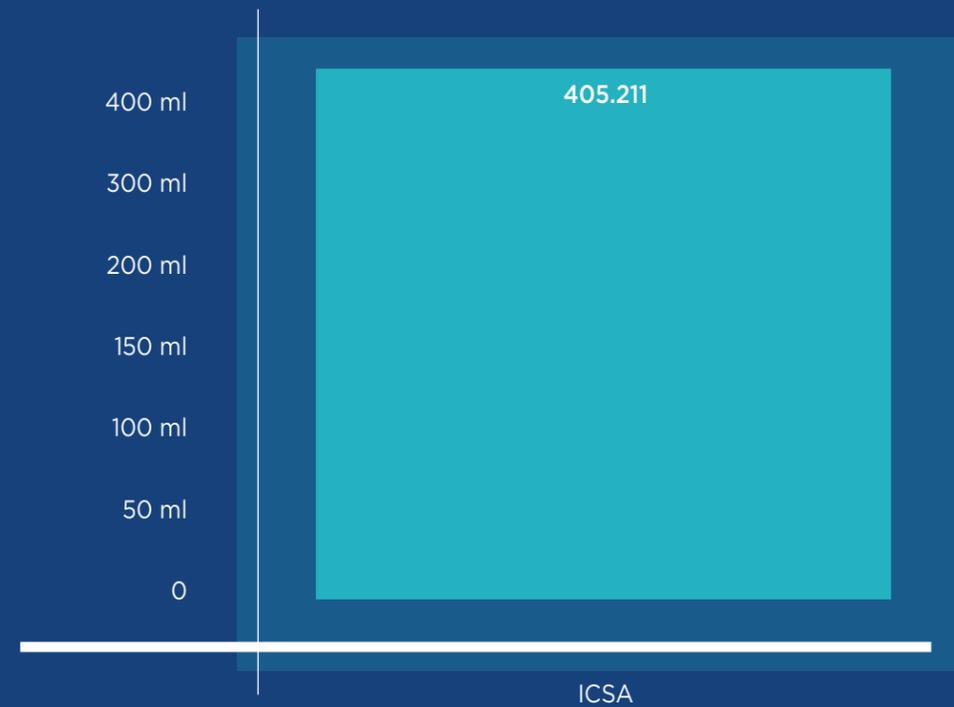
Loreto Guerra
Gerencia Legal

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

405.211



Pacientes
únicos



Prestación	Cantidad
Consultas Médicas	869.310
Días Hospitalización	60.927
Cirugías	21.884
Exámenes otorgados	2.280.843
Consultas de Urgencia	130.847

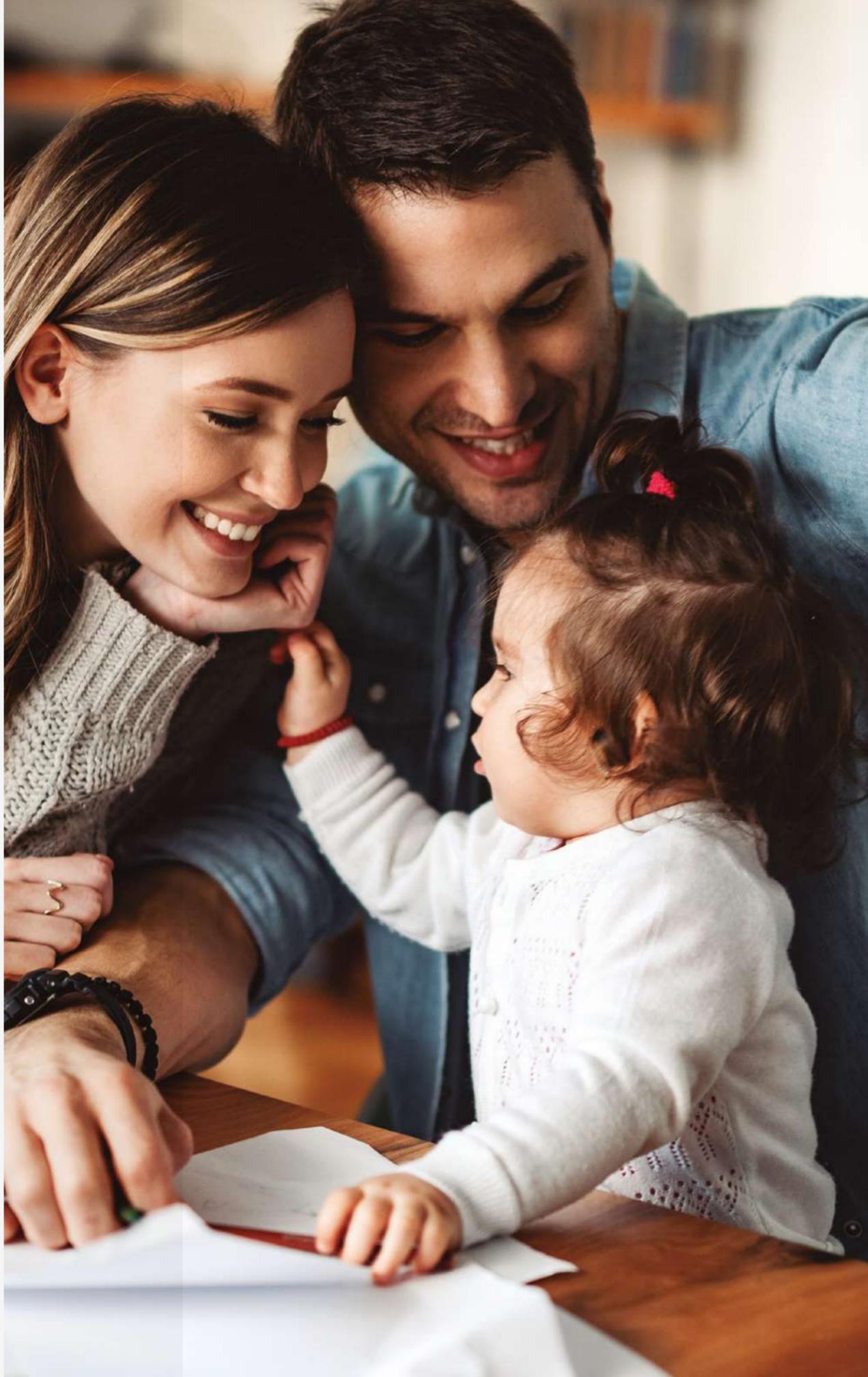
Ratios financieros



Resumen de Indicadores Financieros			
	Unidad	31-12-23	31-12-22
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	2,15	1,81
Razón Ácida	Veces	2,10	1,77
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento	Veces	0,7	0,9
Endeudamiento Neto (1)	Veces	0,7	0,9
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	55%	56%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	45%	44%
Actividad			
Total de Activos	MM\$	126.362	115.195
Rentabilidad			
	Unidad	31-12-23	31-12-22
Rentabilidad del Patrimonio	%	18,9%	22,7%
Rentabilidad del Activo	%	11,1%	12,2%

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





Nuestras **clínicas**
....



03



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:	Esmeralda 1103, Quilpué
Teléfono:	322539800
Página web:	https://clinicaloscarrera.cl/
Audidores externos:	KPMG



Equipo Directivo



Carolina Colomer
Gerente General



Christian Bertholet
Gerente de Personas

Cristian Oyanader
Gerente de Finanzas

José Arancibia
Gerente de Administración

Margarita Tudela
Gerente de Salud

Paula Adriasola
Gerente Comercial

Oscar Ramírez
Gerente Ambulatorio

Alex Castellanos
Director Médico



TESTIMONIO

“Estoy convencido que estas tres grandes mujeres hicieron más que tener una vocación por su trabajo...”

Estimados, mi nombre es Luis Guzmán, me dirijo a ustedes para exponer el siguiente hecho ocurrido en forma personal en Clínica Los Carrera, donde estuve hospitalizado por una cirugía de vesícula. Normalmente en los hospitales, clínicas o servicios públicos siempre nos quejamos de la mala atención y sin dudarlo se hacen reclamos tras reclamos contra los funcionarios, y cuando nos ocurre lo contrario no somos capaces de tomar el libro o enviar un correo de felicitaciones por la buena atención; quiero contarles mi experiencia. Tuve una cirugía complicada de vesícula, sumado a una seguidilla de crisis de pánico, donde las enfermeras de turno y tens no dudaron en brindarme toda su ayuda y comprensión.

Estoy convencido que estas tres grandes mujeres hicieron más que tener una vocación por su trabajo, es tener una gran empatía, humanidad y amor al prójimo por hacer algo extraordinario, como escuchar y ayudar a una persona que estaba padeciendo un momento muy angustioso.

Estoy en casa con mi esposa y nietos; y seguiré los consejos que me dieron de esta enfermedad silenciosa, como lo son las crisis de pánico, sin ustedes no hubiese sido posible.

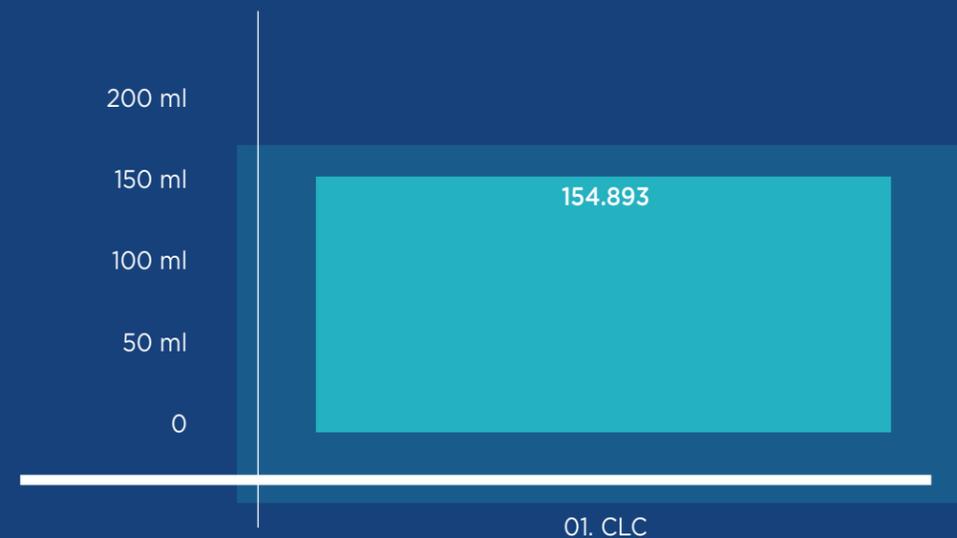
Gracias, y que Dios los bendiga.

**Paciente: Luis Guzmán Vera
Fecha felicitación: 10-05-2023**

154.893



Pacientes
únicos



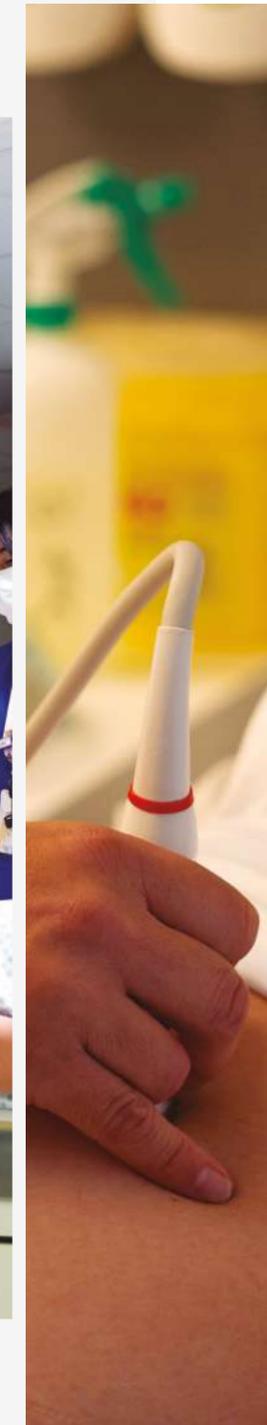
Prestación	Cantidad
Consultas Médicas	344.749
Días Hospitalización	24.123
Cirugías	7.969
Exámenes otorgados	808.732
Consultas de Urgencia	52.468

Ratios financieros



Resumen de Indicadores Financieros			
	Unidad	31-12-23	31-12-22
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	2,49	2,01
Razón Ácida	Veces	2,44	1,96
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento	Veces	0,5	0,6
Endeudamiento Neto (1)	Veces	0,4	0,5
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	48%	50%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	52%	50%
Actividad			
Total de Activos	MM\$	52.155	48.135
Rentabilidad			
	Unidad	31-12-23	31-12-22
Rentabilidad del Patrimonio	%	15,5%	22,0%
Rentabilidad del Activo	%	10,7%	11,5%

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





Nueva 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 boxes de consultas y urgencias. Esta es una alianza público-privada con la Municipalidad de Las Condes, y tiene como objetivo ser una clínica que entregue salud accesible para todos los vecinos.



Identificación de la Sociedad



Razón Social:	Nueva Clínica Cordillera S.A.
Tipo de Sociedad:	Anónima
Domicilio:	Alexander Fleming 7885, Las Condes
Teléfono:	228347500
Página web:	https://nuevaclinicacordillera.cl/
Audidores externos:	KPMG



Equipo Directivo



Jaime Hagel
Gerente General



Daniela Alveal
Gerente de Ambulatorio

Irma Novoa
Gerente de Personas

María Alejandra Silva
Gerente de Administración y Finanzas

Paola León
Gerente de Salud

Rodrigo Farías
Gerente Comercial

Claudia Cid
Director Médico



TESTIMONIO

“Fueron ellos los que actuaron de la forma más rápida y conscientes de la gravedad de lo que estaba ocurriendo.”

Mi nombre Javier Tobar y hoy era uno de los días más felices de mi vida. Acudimos a Nueva Clínica Cordillera junto con mi pareja porque íbamos a ser padres. Esto sí fue posible gracias a Aníbal Paredes junto a Carmen Delgado y María Álvarez porque actuaron de forma certera, inmediata y sumamente profesional en el parto de nuestro hijo, el cual presento complicaciones graves generando una cesárea de emergencia, por desprendimiento de placenta. Debido a esta situación corría riesgo de vida mi hijo y mi pareja, el equipo que les nombre contaba con tan solo 3 minutos para poder actuar y así fue. Fueron ellos los que actuaron de la forma más rápida y conscientes de la gravedad de lo que estaba ocurriendo.

Nunca podré agradecerles lo suficiente por haber salvado a mi familia.

Felicitaciones de: Javier Tobar Quiñilén

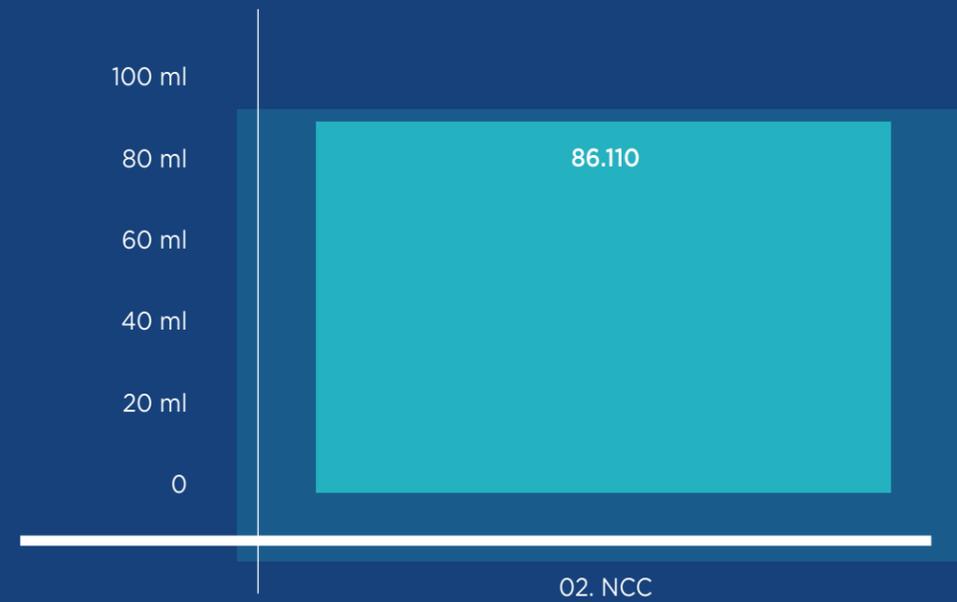
Fecha: 19-02-2023

Paciente: Valentina Corales Rojas

86.110



Pacientes
únicos



Prestación	Cantidad
Consultas Médicas	205.688
Días Hospitalización	20.263
Cirugías	6.651
Exámenes otorgados	841.295
Consultas de Urgencia	28.985

Ratios financieros



Resumen de Indicadores Financieros			
	Unidad	31-12-23	31-12-22
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	2,43	1,97
Razón Ácida	Veces	2,39	1,92
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento	Veces	1,0	1,4
Endeudamiento Neto (1)	Veces	1,0	1,4
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	60%	61%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	40%	39%
Actividad			
Total de Activos	MM\$	44.510	38.558
Rentabilidad			
	Unidad	31-12-23	31-12-22
Rentabilidad del Patrimonio	%	27,5%	28,0%
Rentabilidad del Activo	%	13,5%	15,6%

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





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:	https://clinicatarapaca.cl/
Audidores externos:	KPMG



Equipo Directivo



Jorge Gómez
Gerente General



Ariel Pérez
Gerente de Administración y Finanza

Daniela Carter
Gerente de Personas

Diego Monje
Gerente Comercial

Nancy Luza
Gerente de Salud

Rolando Ramos
Gerente de Ambulatorio

María Paula Vera
Director Médico



TESTIMONIO

**“Si me preguntan si recomiendo CT
yo les respondo que la recomiendo
cien por ciento...”**

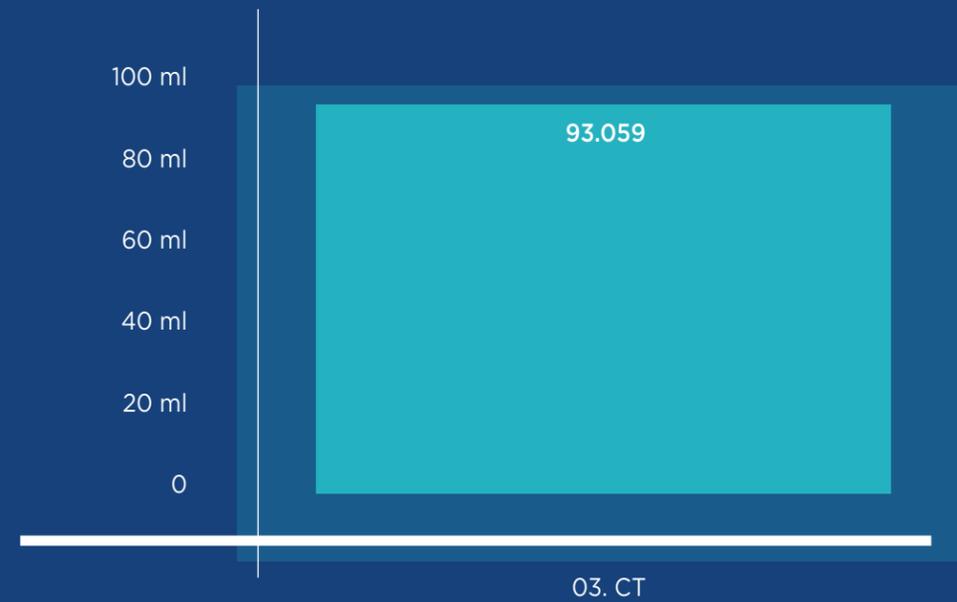
Soy paciente de 72 años cumplidos. Les cuento mi experiencia en la Clínica Tarapacá. El día que ingresé a urgencias estuve esperando muy pocos minutos para que una tens tomara mis signos vitales. Luego me ingresaron a un box donde fui atendido por un médico, el cual tomó la decisión de dejarme hospitalizado para poder realizarme una primera transfusión de sangre. Una vez ya estable, me derivaron a MQ dónde me atendieron muy bien todo el personal. Desde la tens, enfermera y médico en general, todos muy atentos a mi estado de salud. Si me preguntan si recomiendo CT yo les respondo que la recomiendo cien por ciento, desde el ingreso hasta la salida fui bien atendido.

Paciente: Daniel Naranjo Rojo
Fecha felicitación: 02/04/23

93.059



Pacientes
únicos



Prestación	Cantidad
Consultas Médicas	181.664
Días Hospitalización	10.742
Cirugías	3.957
Exámenes otorgados	389.583
Consultas de Urgencia	28.019

Ratios financieros



Resumen de Indicadores Financieros			
	Unidad	31-12-23	31-12-22
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,26	1,27
Razón Ácida	Veces	1,20	1,23
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento	Veces	1,1	1,3
Endeudamiento Neto (1)	Veces	1,1	1,3
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	53%	49%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	47%	51%
Actividad			
Total de Activos	MM\$	21.917	20.271
Rentabilidad			
	Unidad	31-12-23	31-12-22
Rentabilidad del Patrimonio	%	20,8%	21,9%
Rentabilidad del Activo	%	10,0%	8,1%

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





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 74, La Calera
Teléfono:	332296410
Página web:	https://clinicalosleones.cl/
Audidores externos:	KPMG





Equipo Directivo



José Fuentes
Gerente General



Andrés Dintrans
Gerente Ambulatorio

Claudia Rojo
Gerente Comercial

Jorge Díaz
Gerente de Salud

Manuel Jara
Gerente de Administración

Margarita Bustamante
Gerente de Finanzas y Personas

Sergio Sanchez
Director Médico



TESTIMONIO

“Cada uno de los profesionales que estuvieron conmigo, con tanta calidez y cordialidad, son un tesoro para su institución.”

Extiendo a todo personal UTI de la Clínica Los Leones mis más sinceros agradecimientos y gratitud por la labor que realizan. Me recibieron la noche del miércoles 07 de febrero y en la urgencia el Dr Ignacio Pino salvó mi vida, junto con todos los funcionarios de esa unidad. El doctor Pino con la Dra. León apoyaron y decidieron rápidamente cual era el tratamiento más adecuado para mí.

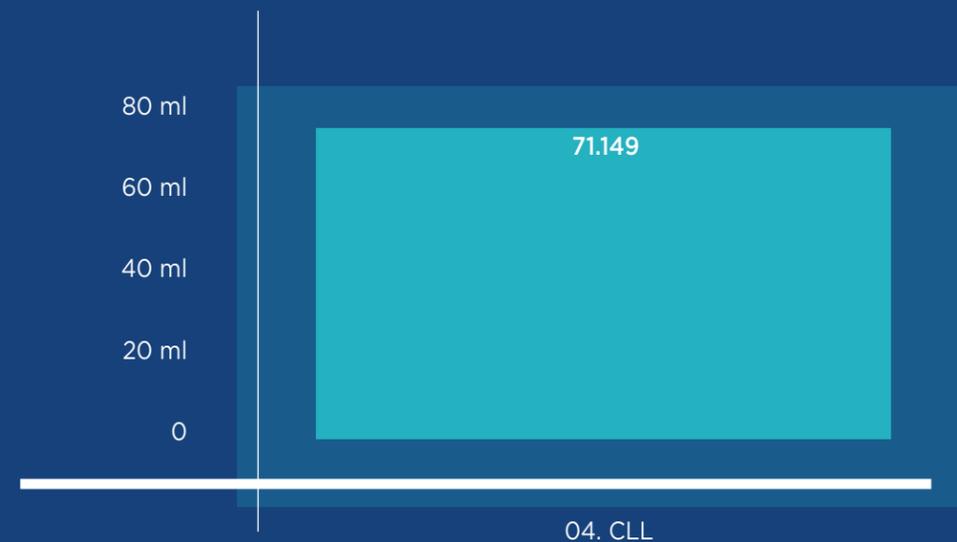
Posteriormente fui trasladada a la UTI, donde continué siendo tratada por el Dr. Pino, me mantuvieron con vida el Dr. Londoño y el enfermero Roberto Verdejo, estos últimos fueron profesionales de alto nivel, en todo momento me asistieron. Ellos encarnan y dan vida a los sellos de la institución médica de la red.

Cada día me atendieron con mucha dignidad en momentos en los cuales no somos capaces como pacientes de hacer cosas mínimas. Cada uno de los profesionales que estuvieron conmigo, con tanta calidez y cordialidad, son un tesoro para su institución.

Paciente: Natali Andrea Leiva Cuello
Fecha: 14-02-2024



Pacientes
únicos



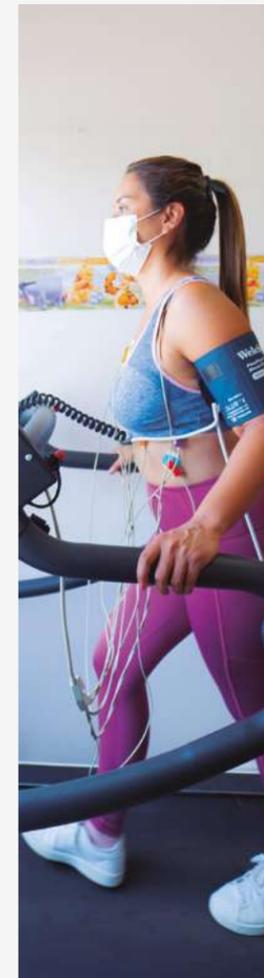
Prestación	Cantidad
Consultas Médicas	137.209
Días Hospitalización	5.799
Cirugías	3.307
Exámenes otorgados	241.233
Consultas de Urgencia	21.375

Ratios financieros



Resumen de Indicadores Financieros			
	Unidad	31-12-23	31-12-22
Liquidez			
Liquidez Corriente	Veces	1,49	1,47
Razón Ácida	Veces	1,44	1,44
Endeudamiento			
Razón de Endeudamiento	Veces	0,3	0,6
Endeudamiento Neto (1)	Veces	0,2	0,5
Pasivos Corrientes/ Total Pasivos	%	84%	81%
Pasivos no Corrientes/ Total Pasivos	%	16%	19%
Actividad			
Total de Activos	MM\$	7.780	8.231
Rentabilidad			
	Unidad	31-12-23	31-12-22
Rentabilidad del Patrimonio	%	18,3%	29,3%
Rentabilidad del Activo	%	13,9%	9,9%

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



Medición de la calidad de atención



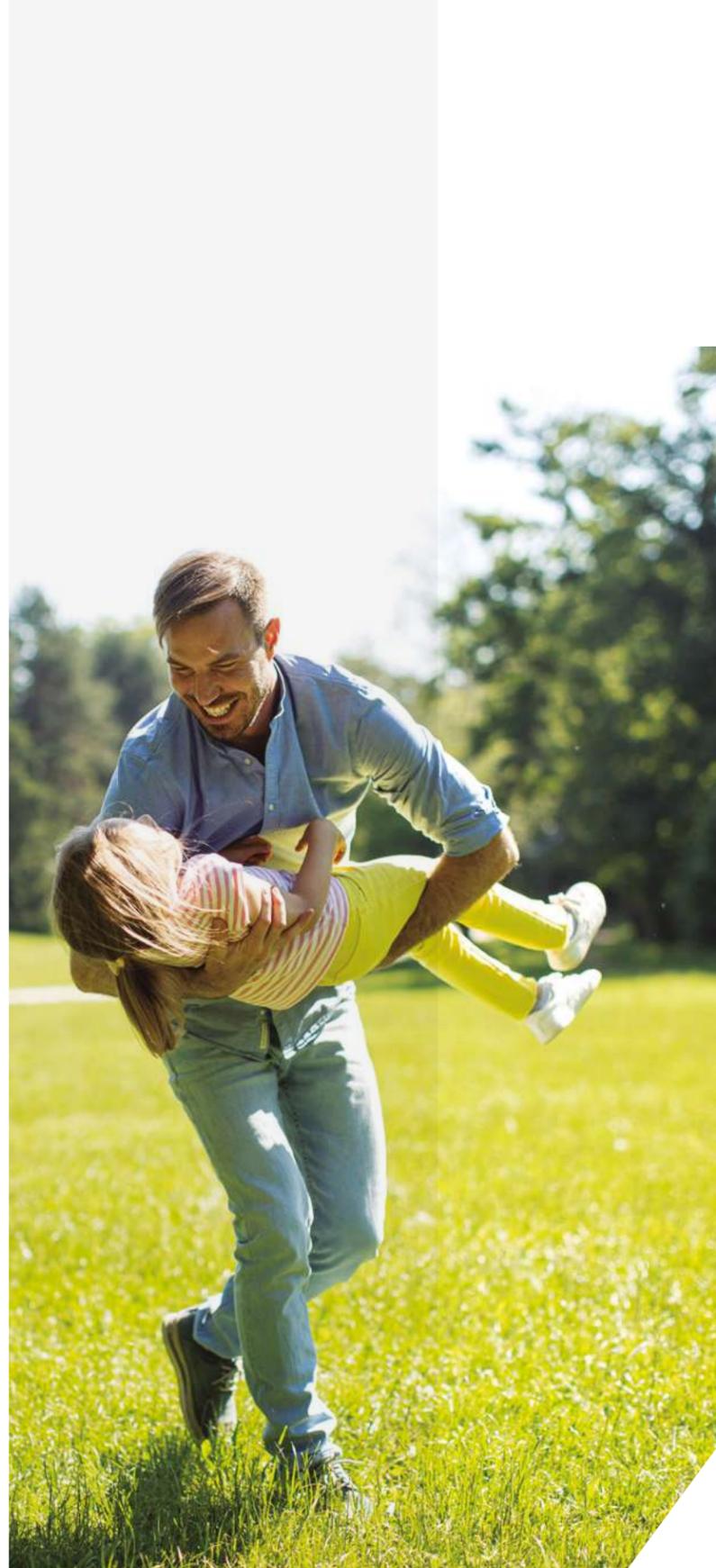
Nuestra propuesta de valor es entregar una salud de forma accesible caracterizada por su confiabilidad y calidez. De esta forma se busca entregar la mejor experiencia a las personas en su paso por esta institución.

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.

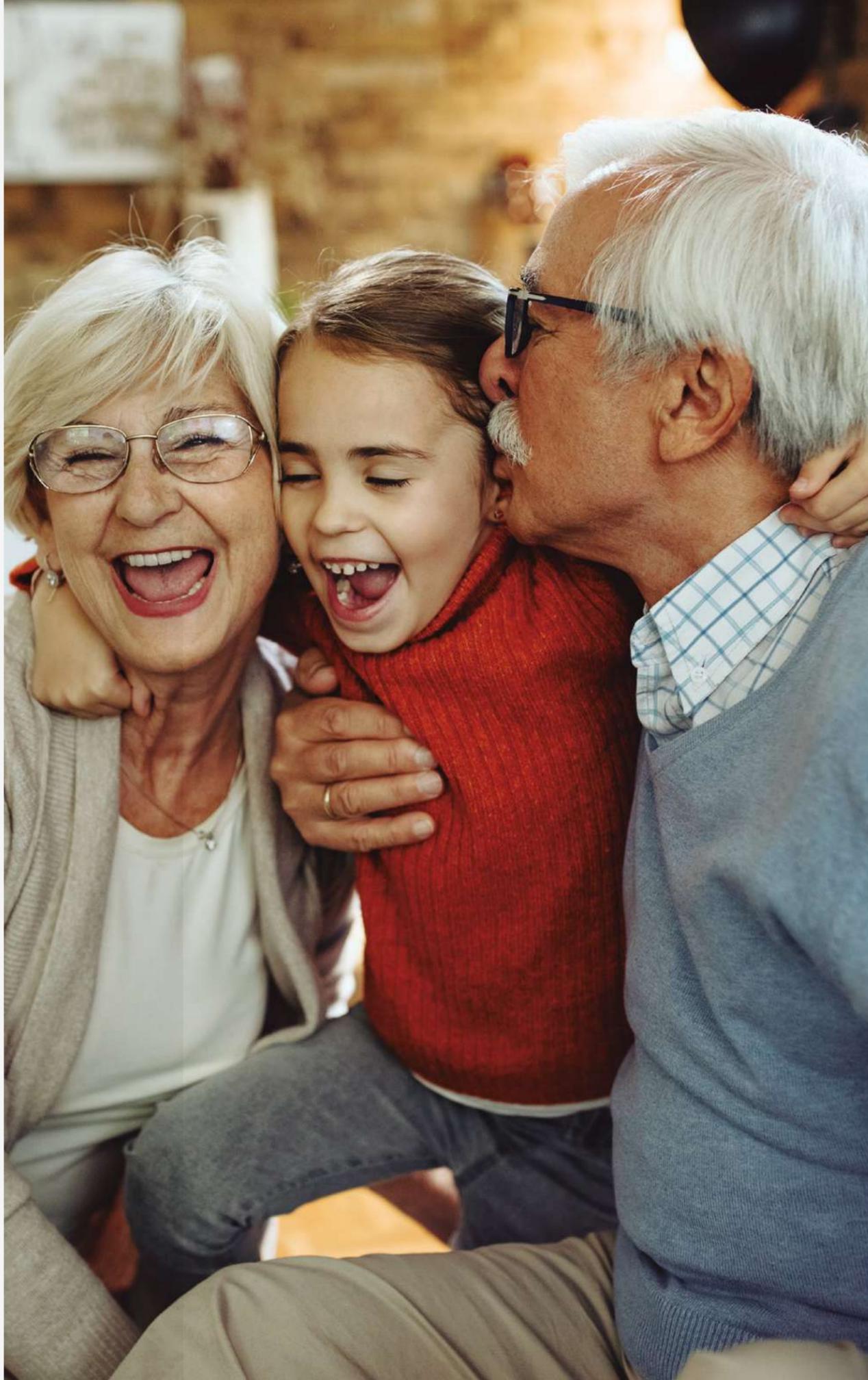
Durante el 2023 los pacientes aumentaron su satisfacción con los servicios y tratamientos entregados. Este indicador sigue creciendo comparativamente al año anterior, superando las metas establecidas.

*¿Qué es NPS? Es un indicador de lealtad y satisfacción de clientes que se basa en la pregunta: "En base a su última experiencia, ¿qué tan probable es que recomiende nuestra clínica a sus familiares o amigos?". La escala es de 0 a 10, la que por definición se interpreta como detractor entre el puntaje 0-6, como neutro entre 7-8 y como promotor entre 9-10. El indicador NPS es el porcentaje de promotores, menos el de detractores.



ICSA (total 4 clínicas)		CLC		NCC		CT		CLL	
2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
35%	52%	40%	55%	39%	57%	20%	32%	30%	48%

ICSA (desglose pilares)	2022	2023
Consultas Médicas	39%	53%
Exámenes y Procedimientos	40%	56%
Urgencia	4%	33%
Hospitalización	50%	63%



Gerencia
de Personas



04



Gerencia de Personas



En Interclínica las personas son fundamentales. Es por esto, que la Gerencia de Personas está enfocada en construir una cultura organizacional de alto rendimiento, en cuyo centro estén nuestros colaboradores y la promesa de ser un lugar deseable para trabajar, lo que permitirá apalancar las herramientas de cada integrante de nuestro equipo, bajo un liderazgo colaborativo y en línea con las metas de la organización.

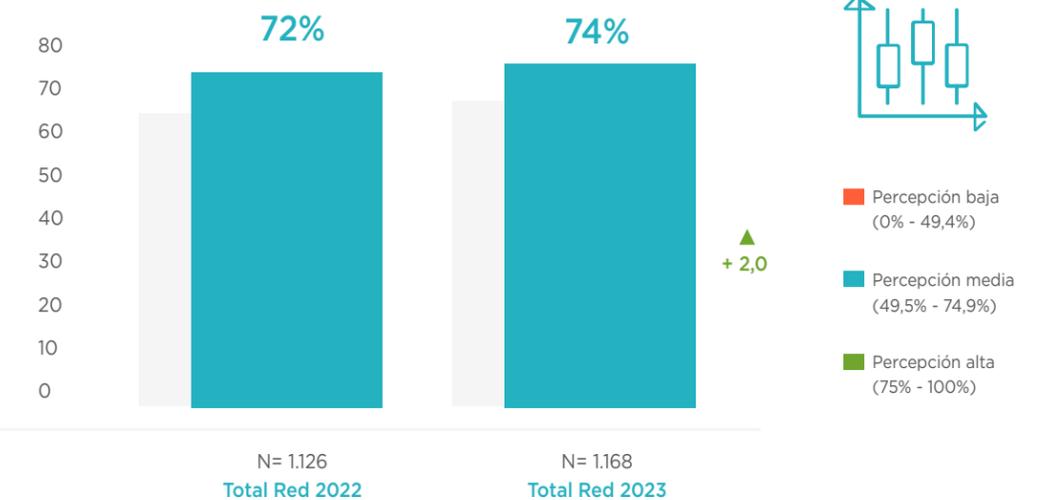
Clima Organizacional



En el 2022 realizamos nuestro primer estudio de Clima Organizacional, y en el año 2023 realizamos nuestra segunda medición, cuyo objetivo era conocer la opinión y el grado de satisfacción de nuestros colaboradores para así poder construir planes de acción que nos permitieran avanzar en las distintas dimensiones que constituyen esta evaluación.

Más de 1.000 trabajadores participaron de este estudio, llegando así a un 90% de participación a nivel red. El resultado global de satisfacción en 2022 fue 72% y en el año 2023 74%, siendo las dimensiones mejor evaluadas: Coherencia (79%), Orgullo (76%) y Fraternidad (76%).

Resultados Clima Organizacional



Resultados Redinterclínica por dimensión 2023





Reconocimiento

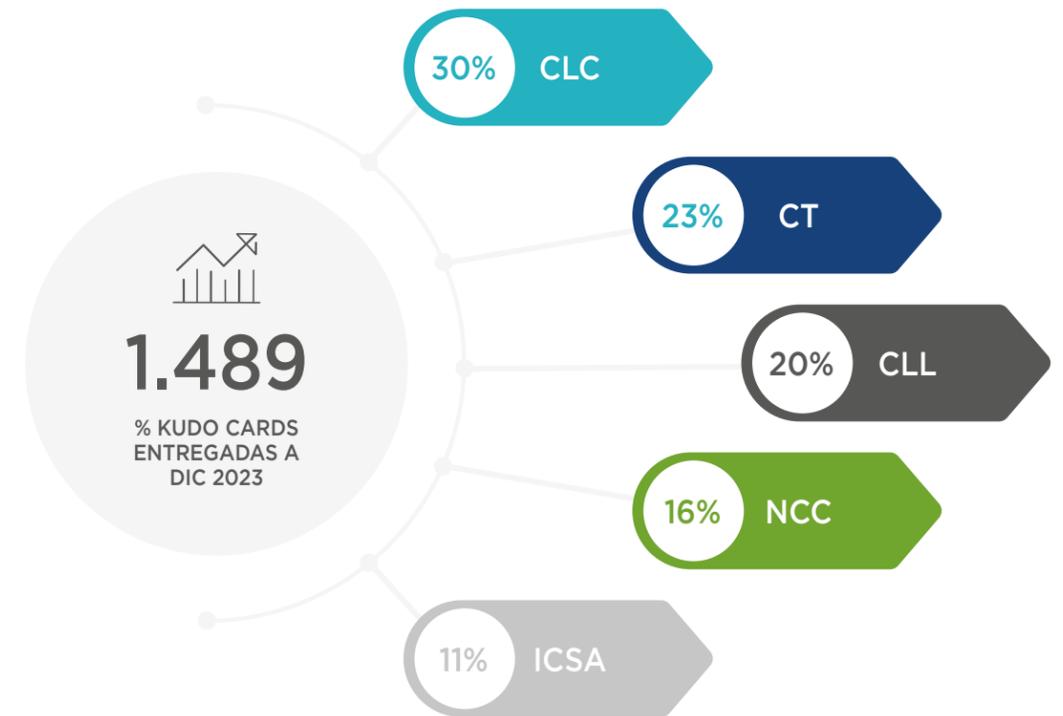


En nuestra organización nos preocupamos porque nuestros colaboradores se sientan parte de ella y apreciados por su labor, es por esto que realizamos en una serie de iniciativas para reconocer a nuestros trabajadores.

Kudo Cards, se trata de tarjetas que juegan el rol de token de apreciación. En éstas, se escriben palabras de agradecimiento, se destacan logros, se apoya a los compañeros, se valora el trabajo bien hecho y de una manera pública, sin importar el rango jerárquico.



Clima Organizacional 2023 Reconocimiento cotidiano



	N° KUDO	
	CARDS	DOTACIÓN
CLC	447	731
CT	341	335
CLL	297	248
NCC	241	675
ICSA	163	67
TOTAL	1489	2056





Hitos y proyectos 2023



05



Programa Urgencia Ideal



El propósito del programa busca mejorar nuestros servicios de urgencias, atendiendo integralmente los problemas de salud de las personas, en el menor tiempo posible y con una mejora en la confiabilidad y experiencia de servicio.

Qué se ha hecho...



33 min ▶ 16 min ↓ -52%

TIEMPO PROMEDIO PARA ATENCIÓN MÉDICA

88 cupos ▶ 119 cupos ↑ +35% capacidad

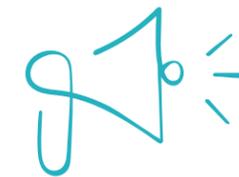
AUMENTO CUPOS URGENCIA

54% ▶ 91% ↑ 68%

CUMPLIMIENTO ANTES DE 30 MINUTOS

36% ▶ 82% ↑ 127%

CUMPLIMIENTO ANTES DE 20 MINUTOS



Qué se ha **hecho...**



Portal Médico +Juntos



Portal Médico, es una aplicación móvil para médicos de nuestra red, una plataforma que otorga transparencia y mejora la gestión con los médicos; disminuyendo la complejidad de los procesos y los tiempos requeridos para completarlos.

Los objetivos de este proyecto son:

- Lograr cercanía y transparencia
- Estandarización de procesos
- Gestión oportuna

Portal médico cuenta con cuatro grandes módulos:

- LIQUIDACIONES
- AGENDA
- ACADEMIA
- MI RENDIMIENTO





Preocupación por el desarrollo de nuestros médicos



- Gestión de los Estándares Clínicos
- Gestión de GRD, CMA, Protocolos quirúrgicos, Guías Clínicas, PROA
- Cumplimiento de obligaciones normativas (Acreditación, Resoluciones Sanitarias, Normativas en general)
- Coordinadores de Especialidad
- Ficha clínica electrónica
- Programas de desarrollo profesional a nivel red (capacitaciones, charlas, seminarios, formación, pasantías, etc)
- Portal Médico +Juntos
- Tecnología y financiamiento para aumentar cierre presupuestos comerciales (CRM, Queplan)



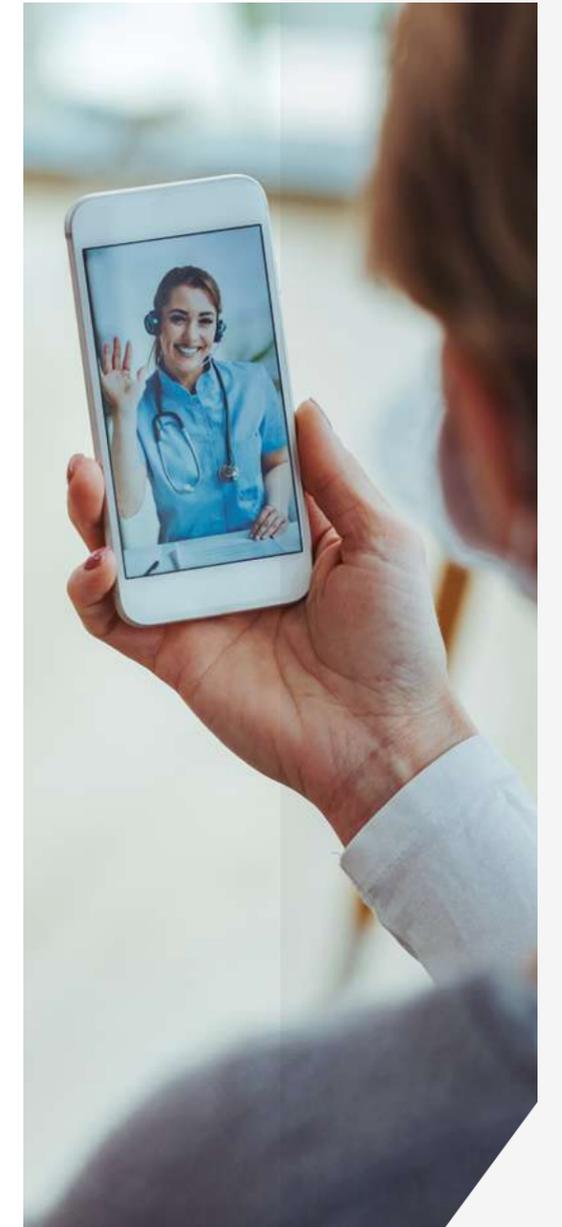
Portal Telemedicina



Posibilidad de incorporarse a nuestra plataforma centralizada de Telemedicina a nivel nacional con más de 80 especialistas.

Especialidades:

- Medicina General
- Psicología
- Ginecología y Obstetricia
- Nutrición
- Medicina Interna
- Gastroenterología
- Cardiología
- Endocrinología
- Hematología
- Pediatría
- Neurología
- Cirugía
- Psiquiatría
- Salud Mental





Sistema de agendamiento y confirmación de primer nivel



Nos encontramos trabajando con IA para la confirmación de citas, y el reagendamiento de estas en caso de que el paciente diga que no puede asistir, facilitando el proceso que viven los pacientes.

Contamos con los siguientes servicios:



NUEVA AGENDA WEB



CALL CENTER CENTRALIZADO

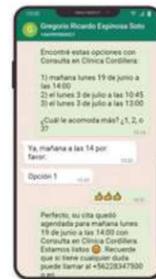


ANFITRIONAS DE AGENDAMIENTO Y AUTOAGENDAMIENTO

Hola soy Gabriela!...1er. motor de IA de Red Interclínica



CONFIRMACIÓN VÍA CANAL WHATSAPP



- Habilitado para confirmación de citas y reagendamiento de hora de consultas y exámenes.
- Sistema va aprendiendo día a día en base a las respuestas de pacientes.
- Permite respuestas escritas, audios de voz, GIF Y emojis.



Gestión del servicio en clínica



RESULTADO RED 2023

NPS 51%

Promedio industria 45%



TOTEM AUTOPAGO



GESTOR DE FILA



SEÑALÉTICA CROMÁTICA



PANTALLA DE LLAMADA



MEDICIÓN DE NPS

Portal Paciente



Contamos con nuestra App Portal Paciente, en donde se puede realizar reserva de horas, consultar resultados de exámenes en línea, solicitar presupuestos y mucho más.





Interclínica crece:
Clínica San José, Arica



06



Incorporación de Clínica San José a 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 del país.

CSJ está considerada como el prestador de salud privado más grande de la región, siendo históricamente el principal centro de salud de resolución integral en Arica.



Nuestro compromiso es hacer importantes inversiones en equipamiento e infraestructura que permitan mejorar el acceso a la salud a una población tan relevante, especialmente en zona extrema.

Con más de 8.000 m², de médicos de todas las especialidades, servicio de hospitalización, cirugías y urgencias, Clínica San José pasa a llamarse San José Interclínica.

Con esto, Interclínica sigue avanzando con su plan de dar acceso a un servicio de salud confiable y cálido a la mayor parte de la población.

Damos la bienvenida a nuestra red a San José Interclínica.

