

MEMORIA ANUAL



2020



BIENVENIDOS



HITOS MÁS IMPORTANTES DEL AÑO



707.644 BENEFICIARIOS

AFILIADOS
TITULARES /
CONTRATOS

428.174

21,7% PARTICIPACIÓN DE
MERCADO BENEFICIARIOS
(2do lugar de la industria)

PARTICIPACIÓN
DE MERCADO
COTIZANTES

(1er lugar de la industria)

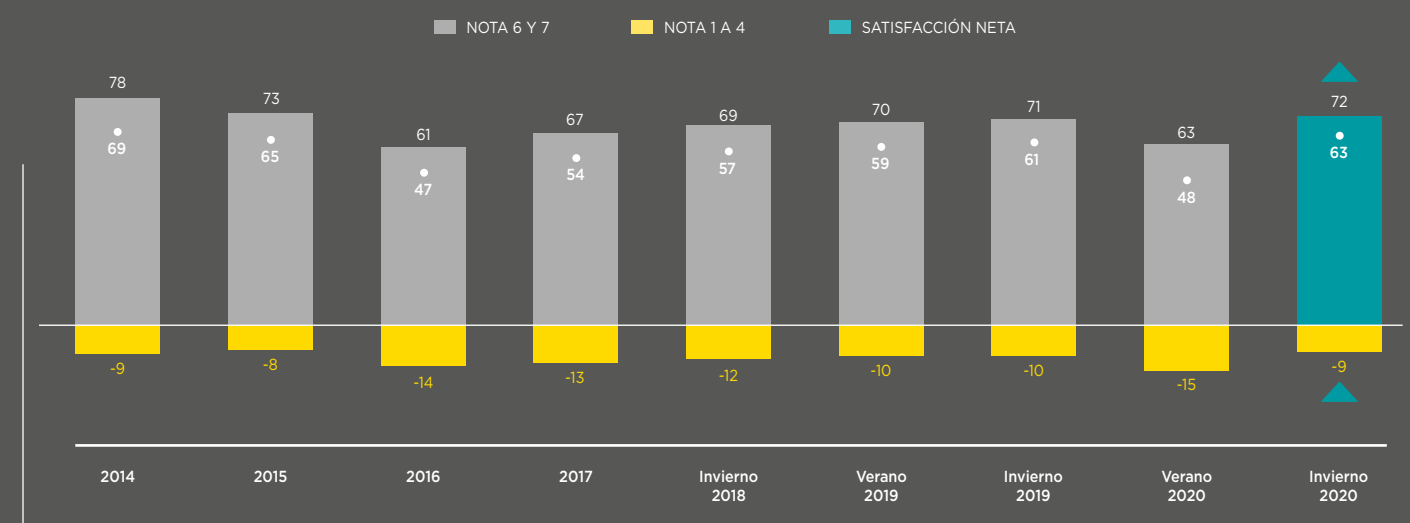
22,2%



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

EVALUACIÓN IMAGEN - EVOLUTIVO

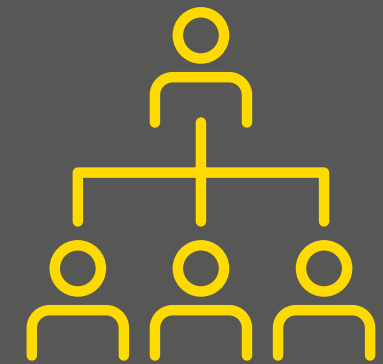
TOTAL MUESTRA



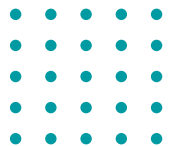
Fuente Ipsos

Con este resultado, junto con el reconocimiento de Chile 3D desarrollado por la consultora GfK Adimark, donde nos posicionamos como la Isapre mejor valorada por los chilenos, seguimos demostrando que:

LAS ACCIONES Y ESTRATEGIAS QUE DESARROLLA LA COMPAÑÍA ESTÁN DANDO RESULTADOS EN LO QUE RESPECTA A LA CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES, QUE ESTÁN SIEMPRE EN EL CENTRO DE NUESTRO QUEHACER.



**NUESTRA
EMPRESA**



QUIÉNES SOMOS 2020



▶ **2.096**
COLABORADORES



La distribución por rango de edad está compuesta por 205 personas de 20-29 años, 720 entre 30-39 años, 557 entre 40-49, 491 entre 50-59 y 123 entre 60 y 79 años. Del total de trabajadores de la Compañía, 58 son extranjeros.

SINDICALIZADOS 2020:

Sindicato	N°	%
Sindicato 1	314	14,98%
Sindicato 2	531	25,33%
Sindicato 3	925	44,13%
No sindicalizados	151	7,20%
No Sindicalizados (Jefaturas)	175	8,35%
Total	2.096	100,00%

NUESTRA GESTIÓN

EN 2020 VENDIMOS



48.353
CONTRATOS



50

Sucursales físicas, 1 Casa Matriz,
y **4 Consalud móviles.**

CERRAMOS EL AÑO CON:



428.174

AFILIADOS
TITULARES

707.644

BENEFICIARIOS

ANTECEDENTES GENERALES DE LA COMPAÑÍA



RAZÓN SOCIAL:

Isapre Consalud S.A.

RUT:

96.856.780-2

DOMICILIO:

Av. Pedro Fontova 6650 // Huechuraba // RM

TIPO DE SOCIEDAD:

Sociedad Anónima Cerrada

GIRO:

Único Isapre

REPRESENTANTE LEGAL:

Rodrigo Medel Samacoitz

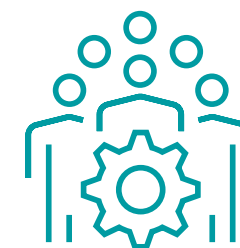
SITIO WEB:

www.consalud.cl



ACCIONISTAS

La composición accionaria en la participación en la propiedad de Isapre Consalud S.A. al 31 de diciembre de 2020 se distribuye de la siguiente manera:



99,99999%

INVERSIONES LA
CONSTRUCCIÓN S.A.

0,00001%

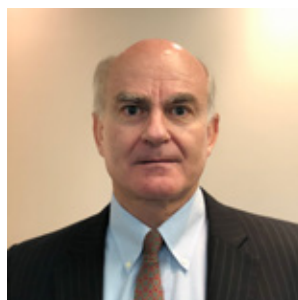
CÁMARA CHILENA DE
LA CONSTRUCCIÓN

NUESTRO DIRECTORIO



**PEDRO GRAU
BONET**
PRESIDENTE

Ingeniero Civil de la University of Notre Dame, Indiana, EE.UU. Sus áreas de especialización son la Administración y las Estrategias Comerciales y en su dilatada trayectoria profesional se destaca su desempeño durante más de 20 años en empresas Grau S.A., ocupando diversas gerencias y siendo también director de varias compañías del grupo. A lo largo de su carrera, ha participado activamente en la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), institución donde fue Presidente del Comité de Industriales, miembro del Consejo del Área Social, Director Nacional y Segundo Vicepresidente. Integrante de varios directorios en empresas consolidadas del país, ha destacado su participación en las mesas de Invesco S.A. e Inversiones Clínicas. Fue Presidente de Clínica Tabancura y es Director Ejecutivo de Penta MacGready Marketing Group, empresa con oficinas en Santiago, Ciudad de México, Sao Paulo y EE.UU.



**GUILLERMO MARTÍNEZ
BARROS**
VICEPRESIDENTE DIRECTORIO

Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile; MBA de la Universidad de Chicago y Master en Economía de la London School of Economics. Socio Director de PrimAmérica Consultores; responsable de dirigir y participar en proyectos de consultorías y asesorías en el ámbito financiero, de seguros y pensiones, dentro y fuera de Chile. Entre 1991 y 1999 fue Gerente General de "Consortio Nacional Seguros Vida" (Chile). Fue el máximo responsable de la conducción y dirección de la más grande compañía de seguros de Chile: activos por US\$1.800 millones, primaje de US\$250 millones anuales, patrimonio de US\$200 millones, 1.200 empleados, 22 sucursales a lo largo del país. Director de Estudios de Seguros de la Superintendencia de Valores y Seguros (1984-1986). Además, ha destacado como académico universitario y director de variadas empresas. Entre las múltiples asesorías que ha realizado a empresas y organizaciones, están la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), AFP Habitat, Seguros Corp Vida, Asociación de Aseguradores de Chile, Ministerio de Hacienda, Empresas Juan Yarur, Metlife y Quiñenco, entre varias otras.



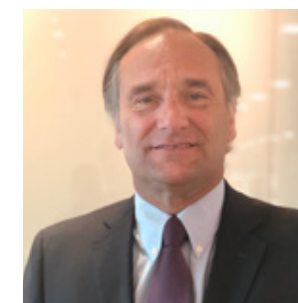
**PAULINA
AGUAD DEIK**
DIRECTORA

Licenciada en Kinesiología de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile y MBA de Administración de Empresas de la Universidad Adolfo Ibáñez, posee 30 años de experiencia en la industria de la salud en Chile, en el ámbito clínico y administrativo. Se desempeñó 15 años como Socia Fundadora y Gerente General de Clínica Colonial, desarrollando e implementando todos los organismos operativos y de gestión necesarios para su funcionamiento. En ABT Associates Inc., Cambridge, Mass, U.S.A. asesoró, por medio de proyectos e investigación aplicada en el área de economía y financiamiento de los servicios de salud, a países en desarrollo. Fue Directora de la Asociación de Clínicas Privadas de Salud (Asociación Gremial) y de la organización internacional humanitaria, World Vision Chile.



**JAIME SILVA
CRUZ**
DIRECTOR

Ingeniero Civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile, MBA Universidad Adolfo Ibáñez, cuenta con más de veinte años de experiencia en dirección de empresas con presencia internacional en el rubro de agroindustria, alimentos, consumo masivo, minería, industrial y construcción. Tiene más de 10 años de trayectoria como director de empresas en los rubros servicios de consumo masivo y construcción, tanto en Chile como en Brasil. Director y asesor en asociaciones de empresas tales como ASIPLAS (Asociación de Empresas del Plástico en Chile), director de Chile Alimentos y Consejero de la Cámara Chilena de la Construcción (CChC).



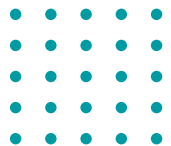
**JUAN CARLOS
DÉLANO VALENZUELA**
DIRECTOR

Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, director de empresas medianas, grandes y comités de vigilancia de fondos de inversión que requieran potenciar sus modelos de negocios adaptándose a las mejores prácticas de management. Actualmente se desempeña como socio, miembro del Directorio y Consultor Senior de la empresa Risk & Crisis Management Latin America y es miembro del Comité de Vigilancia Fondo Mezzasine México - LV Activa AGF. Presidió Chile Transparente entre 2010 y 2012, y se mantiene como integrante de su directorio. Se desempeñó como Gerente General de Aurus Gestión de Inversiones. Fue analista del equipo de Finanzas Corporativas para Latinoamérica en N.M. Rothschild en Londres. Trabajó durante algunos años en el Banco Bice en diferentes cargos y fue miembro permanente del comité de ejecutivos de créditos de la institución. Director responsable de la banca privada de Santander Investment, del grupo Santander en Chile. Fue socio de Moneda Asset Management S.A., desempeñándose como Gerente General de Moneda Corredora de Bolsa y responsable del área de banca privada de la compañía.





NUESTRA
ADMINISTRACIÓN





**RODRIGO MEDEL
SAMACOITZ**

**Gerente
General**

Ingeniero Comercial,
Pontificia Universidad
Católica de Chile.



**LIZ ROMERO
VIVERO**

**Gerente de
Personas**

Psicóloga, Pontificia
Universidad Católica de
Valparaíso.



**IGNACIO JAVIER
GONZÁLEZ RECABARREN**

**Gerente de Administración
y Finanzas**

Ingeniero Comercial,
Universidad de Chile.



**JUAN PABLO
FRUGONE DOMKE**

**Gerente
Contraloría**

Ingeniero Comercial,
Pontificia Universidad
Católica de Chile.



**IÑAKI ITURRIAGA
LOMBERA**

**Gerente
de Salud**

, Ingeniero Civil Industrial,
Universidad Técnica
Federico Santa María.

EQUIPO DE LÍDERES



**RODRIGO
CARRILLO FIERRO**

**Gerente de Operaciones
y Tecnología**

Ingeniero Civil Informático,
Pontificia Universidad
Católica de Valparaíso.



**FEDERICO HELMAN
HUBSCHER**

**Gerente de
Clientes**

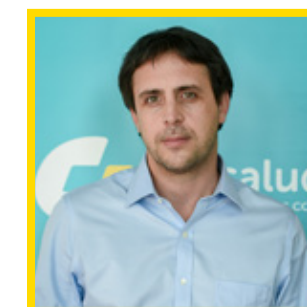
Ingeniero Industrial,
Instituto Tecnológico
de Buenos Aires / MBA
Universidad de Berkeley,
California.



**FEDERICO ERRÁZURIZ
BRITO**

**Gerente
de Desarrollo**

Ingeniero Civil Industrial,
Universidad Técnica
Federico Santa María.



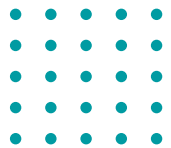
**FRANCISCO JAVIER
GONZÁLEZ SESE**

**Gerente de
Fiscalía**

Abogado,
Universidad
Diego Portales.



NUESTRA
GESTIÓN



CIFRAS 2020

ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE

2020

	TOTAL	
	MM\$	%
Ingresos de Actividades Ordinarias	589.851	100,00
Costos de Ventas	520.057	88,17
Otros Ingresos por Función	6.720	1,14
Gastos de Administración	68.049	11,54
Otros Gastos por Función	793	0,13
Ingresos Financieros	2.154	0,37
Costos Financieros	1.034	0,18
Resultado por Unidad de Reajuste	385	0,07
Gasto por Impuesto a las Ganancias	2.706	0,46
Ganancia (Pérdida)	5.701	0,97

(*) Cifras expresadas en millones de pesos de Diciembre de 2020



INDICADORES FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE

2020

INDICADOR DE CIERRE

ÍNDICE DE LIQUIDEZ

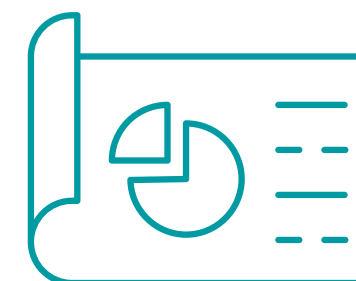
(Activo Circulante +
Garantía / Pasivo Circulante)

0,94

ESTÁNDAR DE PATRIMONIO

(Patrimonio/Pasivo Exigible)

0,38



GESTIÓN GLOBAL EN CIFRAS

GESTIONAMOS MÁS DE

78 MIL

hospitalizaciones e intervenciones quirúrgicas.

ENTREGAMOS MÁS DE

13 millones

de bonificaciones en prestaciones ambulatorias.

ATENDIMOS MÁS DE

14 MIL

prestaciones vinculadas al cáncer.

	Memoria 2019	Revisión 2019	2020
Intervenciones Quirúrgicas	> 89.000	88.182	78.759
Prestaciones Ambulatorias	>16.000.000	16.050.189	13.121.233
Prestaciones Vinculadas al cáncer	>12.000	14.388	14.154

GESTIONAMOS MÁS DE 334 MIL LICENCIAS MÉDICAS, ES DECIR, MÁS DE 1.000 LICENCIAS POR DÍA HÁBIL.

EMPLEAMOS EL 88,2% DE LOS RECURSOS QUE APORTAN LOS CLIENTES MES A MES, PARA FINANCIAR SU PLAN DE SALUD Y EL PLAN GES.



ENTORNO NACIONAL ESTALLIDO SOCIAL

A partir del estallido social que comenzó en 2019, y que continuó hasta marzo de 2020, en Consalud reestructuramos algunas lógicas de trabajo.

SE CREÓ UNA MESA DE CRISIS QUE TENÍA POR OBJETIVO CENTRAL RESGUARDAR LA SEGURIDAD DE NUESTROS COLABORADORES Y DE NUESTRAS DEPENDENCIAS, DE MANERA DE MANTENER EN FUNCIONAMIENTO LA CONTINUIDAD OPERACIONAL.

Para esto se tomaron diferentes medidas como la **flexibilización de los horarios de entrada y salida, cierre anticipado de sucursales frente a peligros inminentes, traslado de los colaboradores a sus hogares, entre otros.** Además, desde el nivel de jefaturas se abordó un **acompañamiento para los equipos con medidas de auto cuidado** frente a situaciones potencialmente peligrosas, y también desde la **protección emocional de las personas**, con consejos sencillos entregados por la Mutual de Seguridad.

COVID-19 EN CHILE

El primer caso de Covid-19 se confirmó el 3 de marzo de 2020, marcando el inicio de la propagación de esta enfermedad en todo el territorio nacional. Esto dio paso a una serie de medidas que buscaban frenar la propagación del virus a través de restricciones a las libertades personales, mediante el establecimiento del Estado de Excepción Constitucional que comenzó el 18 de marzo, y que se extendió por todo el año 2020. En este Estado se estableció que sólo las empresas denominadas “de primera necesidad” podrían continuar operando, y en este contexto se incluyó a las Isapres, por lo que en Consalud pudimos seguir trabajando y entregando servicio a nuestros clientes de manera ininterrumpida.

Para resguardar a nuestros colaboradores y poder seguir proporcionando el servicio necesario, nos adaptamos rápidamente a una modalidad de teletrabajo para todas las funciones que lo permitían, y se redujo al mínimo aquellas que requerían labores presenciales. Esta modalidad se mantuvo durante todo 2020, incluso para la fuerza de ventas, quienes lograron adaptar la incorporación de nuevos clientes a través de una modalidad llamada Compra Asistida.

3 DE MARZO 2020

PRIMER CASO DE COVID-19



18 DE MARZO 2020

ESTADO DE EXCEPCIÓN CONSTITUCIONAL



Se estableció que sólo las empresas denominadas “de primera necesidad” podrían continuar operando, y en este contexto se incluyó a las Isapres.



CONSALUD TELETRABAJO



Para todas las funciones que lo permitían, y se redujo al mínimo aquellas que requerían labores presenciales.



COMPRA ASISTIDA

La fuerza de ventas logró adaptar la incorporación de nuevos clientes a través de una modalidad llamada Compra Asistida.

INDICACIONES INÉDITAS DE LA AUTORIDAD

Como efecto de la crisis social derivada del estallido social y luego del desempleo producto de la pandemia de Covid-19, la autoridad instruyó una serie de indicaciones al sector de Isapres para paliar algunos de los efectos para las personas. Una de las primeras medidas, fue el acuerdo entre la autoridad y las directivas de las Isapres sobre:

POSTERGACIÓN DE LA ADECUACIÓN EN LOS PLANES BASE PARA EL PERÍODO 2020, LA QUE INICIALMENTE SE MODIFICÓ PARA AGOSTO DE ESE MISMO AÑO, PERO FINALMENTE TERMINÓ SIENDO PRORROGADA DURANTE TODA LA ANUALIDAD.

Otra medida implementada fue el establecimiento de una Licencia Médica Preventiva Parental, conocida como “Postnatal de Emergencia”, que consistió en la extensión del postnatal a través de una licencia preventiva de 30 días prorrogables hasta por 90 días, mientras se mantuviera el estado de excepción.



POSTNATAL DE EMERGENCIA

Objetivo: que las trabajadoras pudieran acompañar a sus hijos.

HASTA DICIEMBRE DE 2020 ISAPRE CONSALUD EXTENDIÓ

7.921 Licencias médicas únicamente bajo este concepto.

En línea con estas medidas excepcionales, la autoridad también dispuso a través del Oficio Circular IF/N°44 de la Superintendencia de Salud una:

DEVOLUCIÓN EXCEPCIONAL DE EXCEDENTES DE TODOS LOS AFILIADOS AL SISTEMA DE ISAPRES QUE REGISTRARAN EXCEDENTES EN SUS CUENTAS INDIVIDUALES.

Este proceso se concretó el 20 de agosto, de acuerdo con lo indicado, y las devoluciones se gestionaron mediante las cuentas bancarias indicadas por los afiliados o a través de vales vista.

ENTORNO **REGULATORIO**

FIN DE LA **DISCRIMINACIÓN POR GÉNERO**



A partir del 1° de abril de 2020, por instrucciones de la Superintendencia de Salud, las Isapres deben comercializar planes de salud con una nueva **Tabla Única de Factores**, la cual elimina la diferenciación entre hombres y mujeres, junto con reducir el número de tramos de riesgo incorporados en los contratos de salud, lo cual representa un avance importante desde el punto de vista de los temas de género.

POSTERGACIÓN DE **ALZA ANUAL**

A raíz de la crisis sanitaria que nuestro país experimenta desde comienzos del año 2020, producto de la pandemia por Virus Covid-19, las Isapres, en conjunto con el gobierno y el Senado, acordaron la postergación del alza de precios para el periodo 2020-2021.

ESTA ES UNA MEDIDA EN BENEFICIO DE LOS MÁS DE 700 MIL BENEFICIARIOS DE ISAPRE CONSALUD, LA CUAL CONSTITUYE UN APOYO AL MOMENTO ECONÓMICO POR EL QUE ATRAVIESAN MILES DE CHILENOS Y MUCHOS DE NUESTROS COTIZANTES.

JUDICIALIZACIÓN

En materia de judicialización y recursos de protección, se mantuvo el proceso que ha venido experimentando la industria durante los últimos años, con las consecuencias en costo conocidas producto de las costas que la Isapre debe asumir por el alza en los precios de los planes de salud.



LICENCIA MÉDICA PREVENTIVA PARENTAL

DURANTE JULIO DE 2020, SE PUBLICÓ EN EL DIARIO OFICIAL LA LEY N° 21.247, QUE INCORPORA UNA SERIE DE BENEFICIOS PARA PADRES, MADRES Y CUIDADORES DE NIÑOS Y NIÑAS.

La referida ley establece una licencia médica preventiva parental para los padres y madres trabajadores que hicieron uso del permiso postnatal parental y cuyo término hubiere ocurrido u ocurriese en el lapso comprendido entre el 18 de marzo de 2020 y el término del estado de excepción constitucional de catástrofe. Ello con el objetivo de cuidar al niño o niña menor de 1 año.

Esta licencia médica preventiva será por treinta días, con derecho a subsidio por incapacidad laboral de cargo de la respectiva Isapre o Fonasa según corresponda, renovable en dos ocasiones hasta completar tres meses. Las licencias médicas preventivas parentales a que se refiere esta ley expirarán por el solo ministerio de la ley con el término del estado de excepción constitucional de catástrofe, incluidas sus prórrogas.



ESCENARIO COVID 19

SITUACIÓN DE SUCURSALES POR COVID EN 2020



La mayoría de las sucursales mantuvieron su funcionamiento y atendieron a los clientes, aplicando un **horario especial de atención de 09:00 a 14:00. 13 sucursales debieron ser cerradas el 2020**, por encontrarse dentro de centros médicos y/o clínicas, entregando atención a través de Canales Digitales, correo electrónico y Contact Center.

CAMPAÑA

“MENOS MAL QUE ESTOY EN CONSALUD”

Durante el mes de julio y agosto, con el propósito de apoyar y acompañar a sus clientes más afectados por la pandemia, **Consalud implementó para todos aquellos afiliados que estén en situación de cesantía:**

3 BENEFICIOS

QUE PUDIERON SER ACTIVADOS DE FORMA FÁCIL Y REMOTA.

Pensando en sus clientes, en esta contingencia sanitaria **se entregaron beneficios adicionales para quienes se hayan quedado sin trabajo y/o hayan sido hospitalizados por Covid-19.**

ADEMÁS, A TODOS LOS CLIENTES QUE HAYAN ESTADO HOSPITALIZADOS POR COVID-19 EN LA RED DE PRESTADORES CAEC DE LA ISAPRE, EL SEGURO SE LES ACTIVÓ AUTOMÁTICAMENTE.

Todos los clientes de Consalud que se vieron afectados por cesantía, **entre los meses de marzo y agosto, accedieron fácil y remotamente a una serie de nuevos beneficios adicionales**, especialmente pensados para alivianar su carga financiera y que al mismo tiempo, los mantuviera protegidos en salud.

01

50% DCTO.
EN COMPRA DE MEDICAMENTOS
EN SALCOBRAND



Para que los clientes pudiesen continuar sus tratamientos farmacológicos, durante los meses de julio y agosto, tuvieron un 50% de descuento para compra de medicamentos en Salcobrand.

02

COPAGO \$0
EN HOSPITALIZACIÓN POR
COVID-19 EN RED CAEC



Además de la activación automática, todos los clientes que tuvieron una hospitalización y hayan estado sin trabajo, accedieron a un 100% de cobertura CAEC con copago \$0 dentro de la red de prestadores de Consalud.

03

**SUBSIDIO
DE CESANTÍA**
PARA FINANCIAR EL PLAN DE SALUD



Y para que los clientes pudieran mantener sus coberturas del plan de salud con la Isapre, estando en situación de cesantía, Consalud financió desde el 50% de su precio, con un tope de 1,8 UF mensuales, por 4 meses.



Consalud se ha ocupado, como primera medida, del resguardo de la salud de sus clientes, **permitiendo atenciones médicas a través de canales digitales y asistencias telefónicas.**

EN COMPLEMENTO CON LO ANTERIOR, Y PARA AYUDAR A TODOS SUS CLIENTES EN LA PREVENCIÓN DEL COVID-19, **CONSALUD MANTUVO OTROS BENEFICIOS VIGENTES**



EXAMEN PCR Y TEST RÁPIDO DE COVID-19

En cualquier prestador, vigente hasta febrero de 2021.



TELEMEDICINA A TRAVÉS DE CLICK DOCTOR

A solo **\$1.000** la consulta



ASISTENCIA TELEFÓNICA GRATUITAS E ILIMITADAS

En psicología, nutrición y deporte.

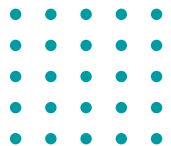
BENEFICIOS AÑO 2020

NÚMERO (N°)

Atenciones de Telemedicina	32.290
Llamados de Orientación médica sin costo	275
Atención psicológica sin costo	15.177
Test PCR	114.013
Test rápidos COVID	16.366
Hospitalizaciones COVID	1.698
Activaciones (*) CAEC COVID	889
Beneficio laboral de Cesantía	
Licencias médicas preventivas parentales (LMPP)	8.706
Covid Confirmado	22.896
Covid Sospecha	15.920
Covid Aislamiento y Contacto	11.499
Total Licencias Médicas Emitidas	59.021



**NUESTRA
OFERTA
DE VALOR**



OFERTA DE VALOR

COMO COMPAÑÍA HEMOS VIVIDO UN PROCESO DE CAMBIOS PROFUNDOS, QUE NOS HAN PERMITIDO TRANSFORMARNOS POR LAS PERSONAS

Esto nos motiva a avanzar en un camino no sólo de excelencia, sino también de crecimiento y madurez organizacional, en el cual ha sido fundamental el compromiso de todos los colaboradores para seguir mejorando la vida de más personas.

Es por ello que hemos concentrado esfuerzos y estrategias que nos permitan dar a conocer los cuatro pilares que nos diferencian del resto de la industria y que constituyen nuestra Oferta de Valor de cara a los clientes.



Cada uno de ellos define nuestro compromiso y el aporte que hacemos como empresa en pos de contribuir a ofrecer soluciones efectivas de salud a las personas.

Cada una de las acciones y estrategias que hemos adoptado, son una garantía de que vamos avanzando en el camino correcto para convertirnos en la mejor Isapre del país. Así lo confirman los distintos reconocimientos que recibimos durante 2019, en los que quedaron en evidencia atributos como la impresión, estima, confianza, admiración y la incidencia en la reputación corporativa de la empresa.

ADEMÁS, SOMOS UNA COMPAÑÍA QUE OFRECE HERRAMIENTAS QUE GARANTIZAN ACCESO A LA SALUD CON FINANCIAMIENTO, CALIDAD Y OPORTUNIDAD, MEDIANTE TRES MODALIDADES:

PLAN LIBRE ELECCIÓN

PLAN ÚNICO

PLAN PREFERENTE

CONTAMOS CON UNA AMPLIA GAMA DE MÁS DE 20 COMPLEMENTOS, SEGÚN LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

Asistencia en Viajes, Cobertura de Salud en Cesantía, Cobertura Catastrófica, Click Doctor, Cirugía en Santiago, Kinesiología en Casa, Cobertura Dental, Accidente Protegido, Extra-Plan, Bonificación en Farmacia, Recuperación Asistida, Hijo Protegido, Familia Protegida, Siempre Mujer, Cobertura Oncológica, Cobertura Hospitalaria y Urgencia Protegida plus.



En este sentido, **NUESTRA OFERTA DE VALOR** constituye una serie de ventajas y elementos diferenciadores que brindan tranquilidad y seguridad a nuestros clientes, mediante estrategias que nos diferencian del resto de la industria, a través de acciones que nos permiten entender las necesidades del cliente, a fin de ofrecer novedades y mejoras, que se traduzcan en un mejor servicio, y ello supone no sólo una manera de retener a antiguos clientes sino también a los nuevos, con lo cual también apuntamos a nuestro pilar de recomendación.

ACOMPAÑAMIENTO

CAMINA CONTIGO: COMPROMETIDOS CON QUIENES MÁS NOS NECESITAN

Desde 2013, acompañamos de cerca a nuestros clientes con diagnósticos oncológicos y cardíacos complejos, con un modelo de atención preferente, integral y personalizado para hacer de su recuperación un proceso más amable y llevadero.

EL PROGRAMA CONSALUD CAMINA CONTIGO ES UNA INICIATIVA QUE BRINDA:

Un modelo de atención preferente, personalizado, facilitador e integral, enfocado en pacientes con patologías oncológicas o cardíacas, a fin de hacer del proceso de recuperación de los **7.000 beneficiarios del programa**, de una mejor forma y basado en un **modelo de atención preferente y gratuito en todas nuestras sucursales a lo largo del país, con 34 ejecutivos especializados para atender sus requerimientos.**

CUENTA CON MÁS DE

7.000 BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA.

ATENCIÓN PREFERENTE CON

34 EJECUTIVOS ESPECIALIZADOS EN TODAS NUESTRAS SUCURSALES A LO LARGO DEL PAÍS.

ACTIVIDADES DE ACOMPAÑAMIENTO ONLINE 2020 #QUEDATEENCASA

En un año distinto, entregamos una agenda permanente de actividades en modalidad online que nos permitió seguir acompañando a los beneficiarios y sus familias sin salir de sus casas, desde cualquier región de Chile, con el objetivo de mejorar su bienestar mental, físico y emocional.

TALLERES Y CHARLAS

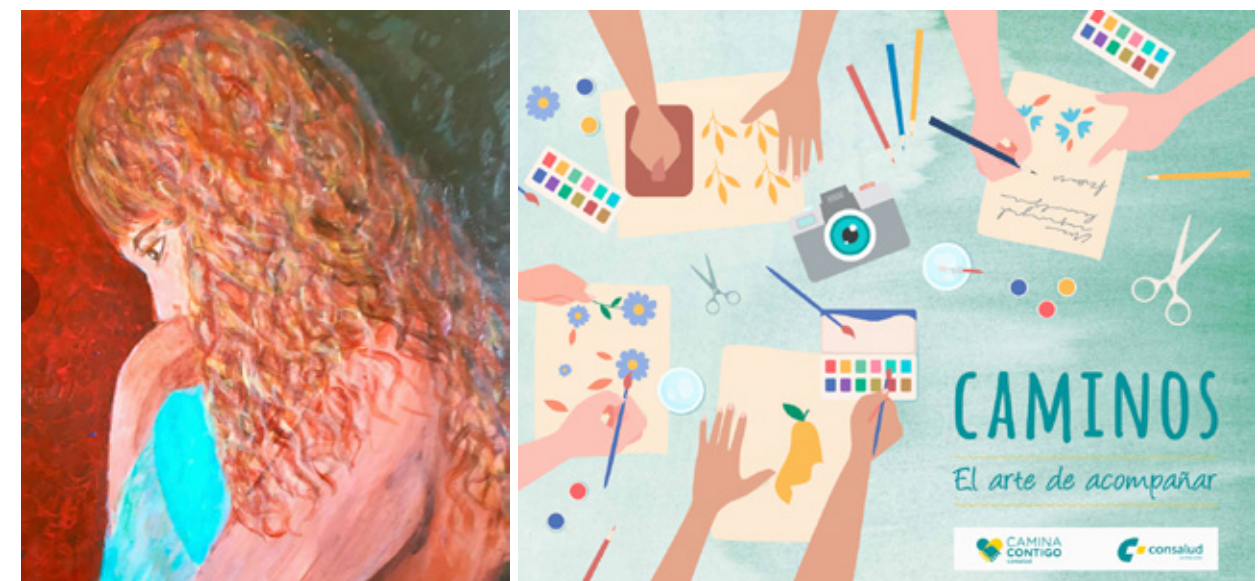
PROGRAMA DE ACTIVIDAD FÍSICA

TALLERES DE CREACIÓN ARÍSTICA

7MA VERSIÓN CONCURSO DE ARTE Y CREATIVIDAD

En 7 años de historia, más de 1.000 obras artísticas han quedado plasmadas en los libros **CAMINOS** como valiosos testimonios de fortaleza y aprendizaje usando el arte para compartir emociones en el proceso de recuperación.

Concurso Caminos 2020, centró la inspiración en el Autorretrato donde a través de diferentes expresiones artísticas como fotografía, cuento, poesía, pinturas o dibujo, los participantes nos invitaron a descubrir en cada obra lo que han vivido; quiénes son ahora; cómo se ven y cómo creen que los perciben los demás. dando vida a la versión **CAMINOS, el arte de Acompañar.**



VIDA SANA

En Consalud asumimos el compromiso de promover la actividad física y la vida saludable en el país, a través de distintas acciones, iniciativas y actividades, que motiven en los clientes un cambio de hábitos que impacte no sólo en la salud individual, sino también en la sostenibilidad del sistema de salud y finalmente en la calidad de vida de las personas.

DEBIDO A LA PANDEMIA, EL AÑO 2020, LA TERCERA VERSIÓN DEL MARATÓN DE VIÑA DEL MAR DEBIÓ SER CANCELADO

CICLORECREOVÍA

Iniciativa en la que Consalud participa como auspiciador y que ganó el Premio Avonni 2019, como reconocimiento dentro de la categoría Ciudad Nueva, destacando la contribución que realiza esta actividad de hacer de las ciudades lugares vibrantes, acogedores y sustentables.

El año 2020 nuestra participación fue en la ciudad de Santiago, interrumpida por las restricciones impuestas por la autoridad frente al Covid-19. Una vez que las actividades se retomaron, estuvimos presentes todos los fines de semana en el Parque Metropolitano aportando con stand de lavado de manos y motivando a todos los participantes a llevar una vida más saludable.



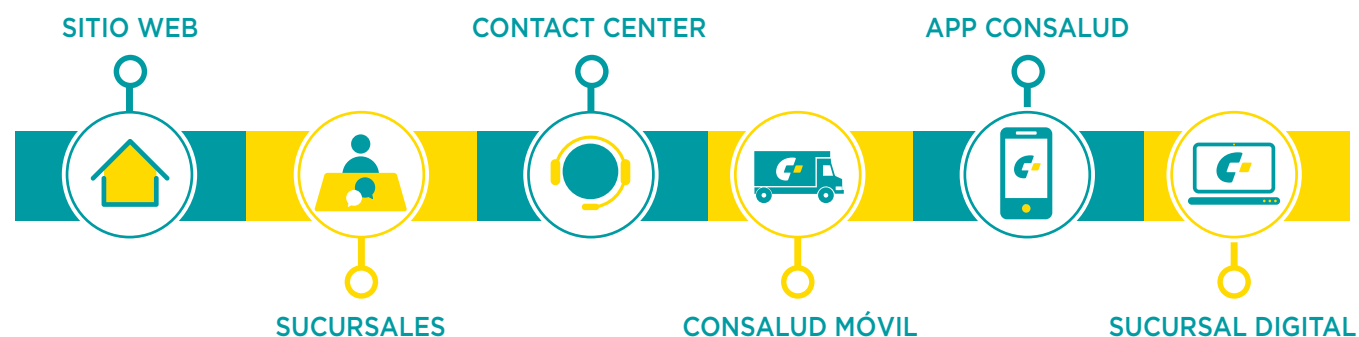
La vida sana es un pilar de nuestra Oferta de Valor, y es por lo cual hemos participado en este tipo de instancias, a través de diferentes iniciativas que impulsan, fomentan e invitan a otros a sumarse a una vida más saludable, como el Maratón de Viña del Mar, nuestra participación en CicloRecreoVía y, por supuesto, nuestro programa Muévete Consalud.





EXPERIENCIA DIGITAL

CON EL PROPÓSITO DE SEGUIR CREANDO LAS MEJORES EXPERIENCIAS PARA MEJORAR LA VIDA DE NUESTROS CLIENTES, DIMOS IMPORTANTES PASOS EN EL PILAR DE EXPERIENCIA DIGITAL



CONTACT CENTER

Promedio de llamadas mensuales recibidas en nuestro 600 el 2020

102.352 LLAMADAS

Promedio mensual de Resolución al primer contacto

89% NIVEL DE SERVICIO

CON RELACIÓN A LAS ATENCIONES, CERCA DEL 70% SE CONCENTRAN EN 5 GRANDES TEMAS:



SUCURSAL DIGITAL

ACCESOS SUCURSAL DIGITAL

INGRESOS TOTALES

6.923.079

INGRESOS DE CLIENTES ÚNICOS

406.299



APP CONSALUD

ACCESOS APP



TRANSACCIONES A TRAVÉS DE LA APP CONSALUD / SUCURSAL DIGITAL

TIPO TRANSACCIÓN	APP	Web	Total general
Apertura Ges	4.652	9.197	13.849
Bonos	90.682	340.408	431.090
Certificados	428.441	8.279	436.720
Movimiento Ges	2.746	7.343	10.089
Reembolsos	376.883	541.902	918.785

NUEVAS IMPLEMENTACIONES 2020

	INICIO 2020	CIERRE 2020
SUCURSAL DIGITAL 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear Clave Beneficiario • Orientación Hospitalaria • Revisar Documentos Contractuales • Contratar Complementos • Gestionar Devolución de Excesos y excedentes • Historial Prestaciones • Compra Bono Dental 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo Home • Pago Cuentas Medicas • Ingreso de Licencias Médicas • Carga de documentos SIL • Compra de Complementos • Gestionar Solicitudes CAEC • Pago bonos procedimientos ambulatorios • Desafiliación web
SUCURSAL DIGITAL Y APP 	<ul style="list-style-type: none"> • Resumen Contrato • Actualización de Datos de cliente • Incorporación de Cuentas Bancarias • Pago Cotizaciones • Gestión Solicitudes GES • Emisión de Certificados • Ingreso y estados de Reembolsos • Compra Bono Consulta, examen, GES 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención Telemedicina Click Doctor



GESTIÓN DE PERSONAS





ACADEMIA CONSALUD

SEGUIR CRECIENDO Y FORMANDO A NUESTROS EQUIPOS, ES UN ASPECTO FUNDAMENTAL DE LA GESTIÓN DE NUESTRAS PERSONAS, POR LO QUE A PARTIR DE 2020 COMENZÓ A OPERAR LA ACADEMIA CONSALUD

Un plan de formación corporativo integral, permanente y de mediano plazo, que tiene por objetivo cubrir distintos requerimientos de capacitación de los equipos según sus necesidades, generando aprendizajes que realmente impacten en Consalud.



Para desarrollar este plan, se elaboraron diferentes mallas de formación continua, con distintas etapas y contenidos multidisciplinarios, y con focos específicos para cada área.

Este plan de formación se implementó principalmente a través de eClass, en asociación con la Universidad Adolfo Ibáñez y la Universidad de Los Andes.

Se confeccionó en una modalidad:

**100%
ONLINE**

Lo que permitió compatibilizar el trabajo remoto y el crecimiento profesional.

LA ACADEMIA CONSALUD PERMITE A LOS MÁS DE 300 COLABORADORES QUE PARTICIPARON, OBTENER UNA CERTIFICACIÓN O UN DIPLOMADO OTORGADO POR LA CASA DE ESTUDIOS QUE IMPARTIÓ LAS CLASES, UNA VEZ QUE COMPLETEN TODA LA MALLA DE FORMACIÓN.



GESTIÓN DE PERSONAS

Sin lugar a duda, 2020 fue un año de grandes reestructuraciones y movimientos en todos los sectores. La flexibilidad y la capacidad de rápida adaptación fueron clave para todas las industrias que lograron sobrevivir a los efectos del inicio de la pandemia de Covid-19.



EL COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES DE CONSALUD FUE CLAVE PARA MANTENER LA CONTINUIDAD OPERACIONAL SIN INTERRUPCIONES DE CARA A NUESTROS CLIENTES.

CONSALUD TE ACOMPAÑA

A partir de la necesidad de acompañamiento psicológico, orientación médica y guía para mantener buenos hábitos que surgió de los colaboradores durante el inicio de la pandemia de Covid-19, se elaboró Consalud Te Acompaña.

A través de este programa, entregamos acompañamiento psicológico, guía médica y de actividad física y nutricional a todos los colaboradores de manera absolutamente gratuita. Pusimos a disposición de todos los trabajadores a un equipo de psicólogos, que entregaron consejos generales para superar las dificultades del confinamiento y la distancia física, y además entregamos acompañamiento personalizado a quienes requirieron apoyo extra. Lo mismo ocurrió con las dudas de carácter médico, ya que pusimos a disposición un correo de consultas que fueron atendidas por nuestro Director Médico, para evitar generar mayor confusión entre las personas. En el ámbito de actividad física y nutrición, habilitamos diferentes vías para propiciar que los trabajadores siguieran rutinas de ejercicio y pautas de alimentación personalizadas, elaboradas por nutricionistas y profesores de actividad física.

Gracias a Consalud Te Acompaña, logramos atender a 699 personas hasta el 31 de diciembre de 2020.



ENTREGAMOS
ACOMPANIAMIENTO
PSICOLÓGICO,
GUÍA MÉDICA Y DE
ACTIVIDAD FÍSICA Y
NUTRICIONAL



ATENDIMOS A
699 PERSONAS

Hasta el 31 de diciembre de 2020.



CURSOS NORMATIVOS

COMO PARTE DE NUESTRA MALLA FORMATIVA OBLIGATORIA POR NORMATIVA, EN 2020 EJECUTAMOS CUATRO CURSOS DE MANERA OBLIGATORIA: CÓDIGO DE ÉTICA, GESTIÓN DE RIESGOS, LEY 20.393 Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Debido a la contingencia, estos cursos se desarrollaron íntegramente a través de la plataforma de aprendizaje Nivelat, la que utiliza un concepto de gamificación para simplificar los contenidos para los colaboradores.

1.620 colaboradores

Completaron el curso de
Código de Ética

1.617 colaboradores

Completaron el curso de
Gestión de Riesgos

1.720 colaboradores

Completaron el curso de
Ley 20.393

1.636 colaboradores

Completaron el curso de
Seguridad de la Información

Estos indicadores consideran un cumplimiento de más de 80 por ciento de la dotación, ya que descuenta licencias médicas y vacaciones.

CLIMA: GREAT PLACE TO WORK 2020

Participamos de la medición de Great Place To Work, la que nos permitió medir nuestro clima organizacional a través de esta herramienta.

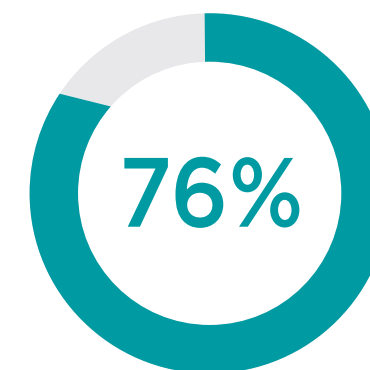


SSINDEX COLABORADORES

NUESTRA MEDICIÓN 2020 EN SSINDEX EN EL STAKEHOLDER DE COLABORADORES, MOSTRÓ UN RESULTADO BASTANTE ALINEADO A LO QUE OBSERVAMOS EN GREAT PLACE TO WORK



Esta medición no sólo evalúa nuestro clima organizacional (social interno), sino que hace una lectura sobre la percepción de nuestros colaboradores con respecto a nuestro impacto en el medioambiente, relacionamiento con la comunidad (social externo) y gobernanza.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA



La Encuesta de Satisfacción Interna (ESI), es un instrumento de medición que **permite conocer la percepción que tienen nuestros clientes internos** sobre el trabajo y servicio que entregamos al interior de la organización.

La ESI mide específicamente la entrega de información, tiempo de espera, resolución, amabilidad y la recomendación de cada equipo.

MEDICIÓN 2020



Participaron **1.765** colaboradores Consalud.



95% TASA DE RESPUESTA



Fueron evaluadas **8** gerencias y **65** unidades.

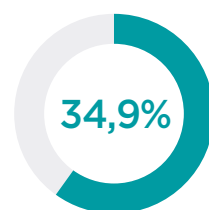


Se recibieron **16.126** comentarios a nivel general.

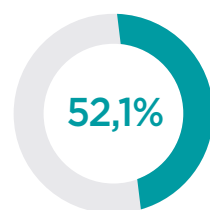


Encuesta realizada entre el **24/08** al **04/09** de **2020**

RESULTADOS GENERALES RECOMENDACIÓN



34,9%



52,1%

● PROMOTORES
● NEUTROS
● DETRACTORES

BUENAS PRÁCTICAS EN EL TELETRABAJO EN PANDEMIA

A partir de la emergencia que ocurrió luego de que la OMS declaró al Covid-19 como Pandemia, **gran parte de nuestros equipos debieron armarse rápidamente en modalidad de teletrabajo. Para ello fue necesario hacer muchas adaptaciones tecnológicas, las que fueron sorteadas con gran éxito por parte de nuestro equipo de Tecnología,** sin embargo, en la implementación encontramos algunas dificultades culturales que forzaron la readecuación de algunas prácticas culturales para evitar la sobre carga laboral y la fatiga.

SUGERIMOS A NUESTROS EQUIPOS ALGUNAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL TELETRABAJO



- Fijar por agenda las horas de almuerzo.
- Respetar la desconexión en las horas de término de la jornada.
- Utilizar solamente los canales oficiales de trabajo.
- Disminuir la cantidad de videollamadas cuando algo pueda ser resuelto por otra vía.
- Respetar los tiempos de los demás.

VOLUNTARIADO: NOS DIMOS TIEMPO PARA LOS DEMÁS

Para apoyar durante la emergencia, nos sumamos a dos campañas de voluntariado:

CAMPAÑA #RECARGAS

Nos sumamos a la campaña **#RecarGas**, liderada por nuestra matriz ILC, con la que -entre todas las filiales- **buscamos llegar a cerca de 10 mil adultos mayores desde Arica a Coyhaique, con una modalidad de 1+1+1.**



ENTREGA DE CAJAS DE ALIMENTOS "SIEMPRE POR CHILE"

Junto a 20 voluntarios, **repartimos 120 cajas de alimentos a familias de la comuna de Peñalolén**, inscritas en un programa de ayuda del Ministerio de Desarrollo Social.

La iniciativa respondió a un llamado de la CPC (Confederación de la Producción y del Comercio) a aportar valor a la entrega de esta ayuda, con una mirada más humana desde las empresas hacia las personas.