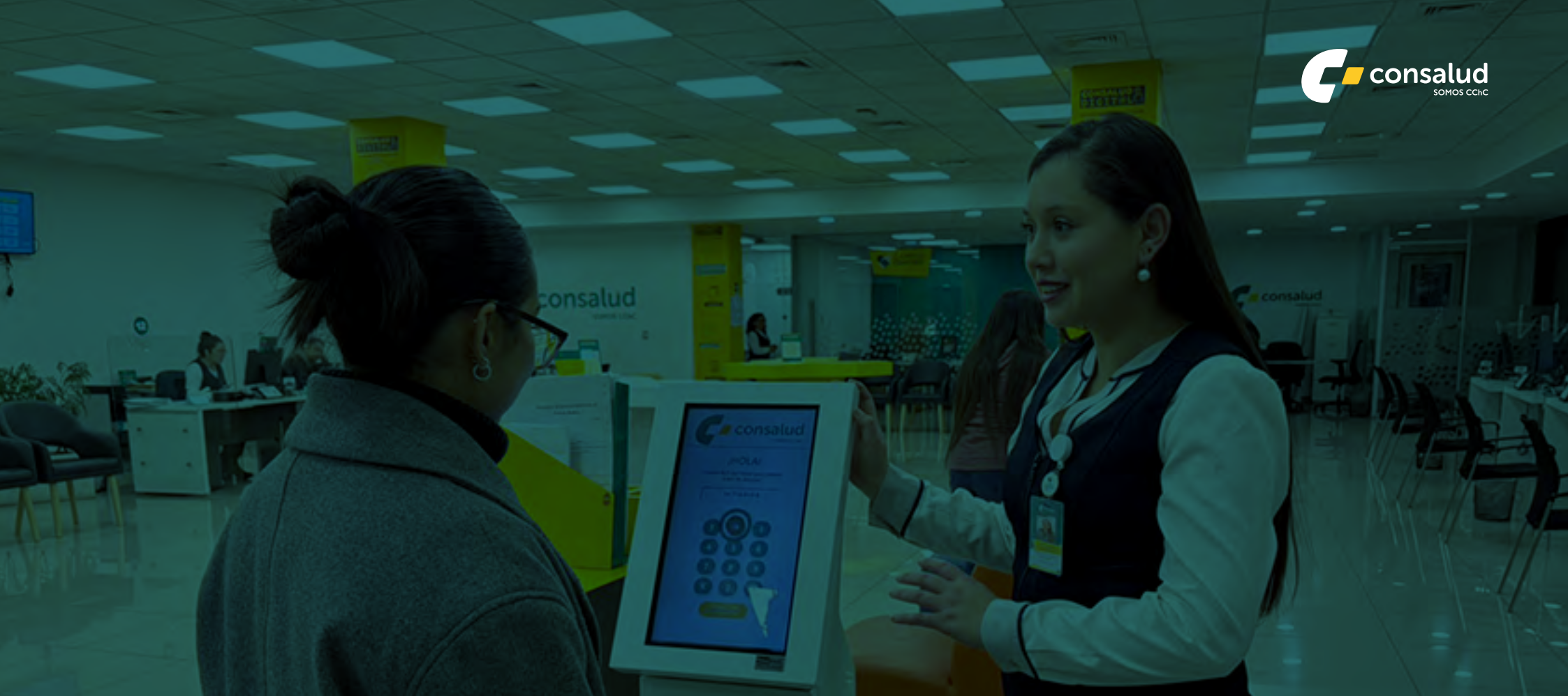




Memoria Anual 2025

Carta de la presidenta del Directorio Isapre Consalud	3
Nuestra Empresa	5
Nuestra Estrategia	15
Marco Regulatorio	19
Comunidades Consalud	22
Nuestra Oferta de Valor	27
Personas y Cultura	33
Sostenibilidad	38



01 Carta de la presidenta del Directorio Isapre Consalud

ILC ha sostenido por décadas un compromiso profundo con el desarrollo del ecosistema de salud y con el bienestar de las personas en Chile. Como filial, en Consalud somos parte de esa trayectoria, incorporando una mirada de largo plazo que orienta nuestras decisiones estratégicas y fortalece nuestro rol en la construcción de un sistema de salud más accesible, sostenible y centrado en las personas.

El año 2025 dio continuidad a un proceso que, como industria, hemos enfrentado en los últimos años, marcado por transformaciones regulatorias de gran magnitud. La implementación de la ley corta de ISAPRES representó un hito relevante en este camino, exigiendo adaptación, eficiencia y una notable capacidad de aprendizaje. En Consalud asumimos este proceso con la convicción de que cada desafío es también una oportunidad para crecer, fortalecer nuestras capacidades, revisar prioridades y avanzar con responsabilidad, siempre con el foco puesto en entregar un mejor servicio a nuestros afiliados.

El camino recorrido en los últimos años ha reafirmado nuestra convicción de que nuestros beneficiarios deben estar en el centro de cada una de nuestras decisiones. No se trata solo de garantizar acceso y calidad, sino de construir confianza, de acompañar con cercanía y de estar

presentes cuando más se necesita. Asimismo, definimos un nuevo propósito **“Acompañar activamente la historia de salud de cada persona”**. Su construcción fue el resultado de un proceso participativo que integró la visión de colaboradores de distintos equipos, lo que nos permitió definir un propósito auténtico, representativo y profundamente conectado con nuestra identidad. Es una forma de entender nuestro rol en la vida de quienes confían en nosotros.

Durante 2025 avanzamos en iniciativas orientadas a mejorar la experiencia de servicio, junto con progresos concretos en calidad y acceso. Estos esfuerzos se reflejaron en el NPS relacional más alto de nuestra historia, manteniendo siempre un equilibrio responsable entre sostenibilidad financiera y protección de nuestros beneficiarios. En esta línea acompañamos a nuestros afiliados en distintas etapas de su historia de salud:

- Entregamos continuidad de atención a más de 27 mil pacientes crónicos bajo garantías GES y cubrimos tratamientos para más de 4 mil **pacientes oncológicos** en distintas patologías.
- Fortalecimos nuestro enfoque preventivo, entregando bonos por más de 253 mil

exámenes de **medicina preventiva** sin costo, y alcanzando a más de **71 mil afiliados** que accedieron a este beneficio, promoviendo una detección oportuna y una mejor calidad de vida.

- En materia de **salud mental**, acompañamos a más de 22 mil afiliados, gestionando más de 50 mil licencias médicas y financiando más de 832 mil días de reposo, con un desembolso superior a \$38 mil millones, reflejando la creciente relevancia de este ámbito en la salud de las personas en Chile.
- Avanzamos en mejorar la experiencia de nuestros afiliados, incorporando atención preferente para **personas mayores** en sucursales y canales remotos, reforzando así un servicio más inclusivo y cercano.

En coherencia con lo anterior, como Directorio hemos asumido con convicción nuestro rol en la sostenibilidad de largo plazo de Consalud, promoviendo una toma de decisiones responsable, con foco en la continuidad operacional, la solvencia y el resguardo de nuestra reputación. Hemos trabajado de manera cercana y coordinada con la administración, con un rol activo en la anticipación de riesgos y en el seguimiento de los principales procesos

estratégicos de la compañía. Los avances alcanzados durante el año, junto con los reconocimientos obtenidos en experiencia y relacionamiento con nuestros grupos de interés, reflejan una gestión consistente y orientada a generar valor sostenible en el tiempo.

Este desempeño es posible gracias al compromiso de nuestros colaboradores, quienes cumplen un rol central en la implementación de nuestra estrategia y en la forma en que nos relacionamos con quienes confían en nosotros. Durante el último año fortalecimos la gestión de personas mediante iniciativas orientadas al desarrollo, el reconocimiento y el bienestar, junto con una alta participación en instancias internas, reflejo de un equipo involucrado y comprometido con los desafíos de la organización. Valoramos profundamente el profesionalismo, la vocación de servicio y la resiliencia con que han enfrentado un entorno desafiante.

En este marco, actualizamos nuestro programa de reconocimiento, incorporando la categoría “*Espíritu Consalud*”, máxima distinción del programa, que destacó a 32 colaboradores entre quienes fueron previamente reconocidos y destacados durante el año. Este reconocimiento visibiliza conductas que fortalecen nuestra

cultura, que inspiran, y que reflejan lo mejor de quienes somos.

Mirando hacia el futuro, contamos con una base sólida para seguir proyectando nuestro desarrollo y aportando a un sistema de salud más accesible, sostenible y centrado en las personas. Para ello, será clave continuar avanzando con responsabilidad, fortaleciendo nuestras relaciones y promoviendo una mirada de largo plazo, conscientes del impacto que tiene nuestro trabajo en la vida de miles de familias.

Al presentar esta Memoria Corporativa 2025, quiero agradecer sinceramente a nuestros afiliados por su confianza; a nuestros colaboradores por su compromiso permanente; a nuestros prestadores por su labor esencial en el cuidado de la salud; y a los equipos ejecutivos por su dedicación y liderazgo.

Como Directorio, reafirmamos nuestro compromiso con el propósito de Consalud y con el desarrollo sostenible de la organización, en coherencia con los valores y principios de ILC. Miramos el futuro con responsabilidad y confianza, conscientes de que nuestro trabajo contribuye a construir un sistema de salud más humano, más cercano y justo para todos.



Paulina Aguad Deik
Presidenta del Directorio
Isapre Consalud



02 Nuestra Empresa



Paulina Aguad Deik
Presidenta

Licenciada en Kinesiología de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile y MBA en Administración de Empresas de la Universidad Adolfo Ibáñez, cuenta con más de 30 años de experiencia en la industria de la salud, tanto en el ámbito clínico como administrativo. Fue socia fundadora y gerente general de Clínica Colonial durante 15 años, además de asesora de ABT Associates Inc. en proyectos de economía y financiamiento de servicios de salud para países en desarrollo. Ha integrado los directorios de la Asociación de Clínicas Privadas de Salud y World Vision Chile. Su nombramiento marcó un hito al convertirse en la primera mujer en presidir el Directorio de Isapre Consalud.



Pedro Plaza Matute
Vicepresidente

Ingeniero comercial de la Universidad Diego Portales y empresario, posee más de 35 años de experiencia en cargos ejecutivos y de alta dirección en empresas nacionales y multinacionales. Ha formado parte de compañías como CMPC, Unilever y Acer LA, y se ha desempeñado por más de 20 años como gerente general en distintas organizaciones. Actualmente es consejero nacional de la Cámara Chilena de la Construcción, socio y director ejecutivo de Formma Chile, director de Negocium Investment & Asset Management S.A., presidente del Comité de Sostenibilidad de Consalud y vicepresidente de su Directorio desde mayo de 2024.



Patrick Muzard Leminihy de la Villeherve
Director

Ingeniero comercial de la Universidad de Chile, ha desarrollado una amplia trayectoria en cargos gerenciales y de director en empresas nacionales e internacionales de diversos sectores, entre ellas Banco de Santiago, Turismo Cocha, Sodexo, Citibank/Citigroup, Balthus S.A. y AFP Habitat. Ha participado activamente en procesos de expansión internacional, fusiones y adquisiciones en distintos países de la región. Actualmente es director de Isapre Consalud, vicepresidente de AFP Habitat en Perú, director de AFP Colfondos en Colombia y asesor de Vivir Seguros en Perú.



Julio Leiva Molina
Director

Oficial de marina, ingeniero naval electrónico, magíster en Ciencias Navales y Marítimas y diplomado en Administración de Empresas, cuenta con 45 años de experiencia laboral en la Armada de Chile, institución de la que fue Comandante en Jefe entre 2017 y 2021. A lo largo de su carrera ha liderado equipos multidisciplinarios y desempeñado cargos directivos en gestión de salud y capital humano. Es director ejecutivo de la Fundación Carlos Condell, preside el Consejo Asesor de Fundación AthenaLab y el Comité de Capital Humano de Consalud.



Marcela Bravo Puldain
Directora

Ingeniera comercial de la Universidad de Chile, posee una destacada trayectoria ejecutiva y como directora de empresas en asuntos corporativos, comunicación estratégica, asuntos públicos, sostenibilidad y relaciones institucionales. Fue gerente general de Acción Empresas y ha ocupado cargos ejecutivos en organizaciones como ACHS, BCI, Aguas Andinas y Telefónica, liderando procesos de posicionamiento reputacional, modernización organizacional y relacionamiento con stakeholders. Integra directorios y consejos consultivos, siendo reconocida por su liderazgo en sostenibilidad, reputación corporativa y gobierno corporativo.



Eugenio Concha Vergara
Director

Médico cirujano de la Universidad de Chile, cuenta con más de 35 años de trayectoria ejecutiva en el sector salud y en la gestión de empresas vinculadas a servicios médicos, aseguradores e industria alimentaria. Ha sido gerente general de Clínica UC San Carlos de Apoquindo, BIOSUR Chile, Biosur Lácteos, Clínica Olivos S.A. en Argentina, Isapre Río Blanco y Sudamérica de Salud, además de ejercer funciones ejecutivas en diversas organizaciones del ámbito sanitario. Su experiencia integra liderazgo estratégico, gestión clínica, desarrollo de negocios y administración de instituciones complejas en Chile y el extranjero.

Antecedentes Generales de la Compañía

Razón Social:	Isapre Consalud S.A.
Rut:	96.856.780-2
Domicilio:	Av. Rosario Norte #407, Piso 8 y 9, Las Condes.
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 2025 se distribuía de la siguiente manera:



99,999999%
Inversiones La Construcción S.A.

0,00001%
Cámara Chilena de la Construcción

Nuestra Administración



■ **Rodrigo Medel Samacoitz**
Gerente General

Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.



■ **Rodrigo Carrillo Fierro**
Gerente de Operaciones y Tecnología

Ingeniero civil informático, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.



■ **Danny Cienfuegos Maggi**
Gerente Contraloría y Riesgo

Auditor, Universidad de Valparaíso; Ingeniero en Computación, Universidad Andrés Bello. Magíster en Control de Gestión Pontificia Universidad Católica de Valparaíso



■ **Liz Romero Vivero**
Gerente de Personas

Psicóloga, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Magíster en Dirección de Personas, Universidad Adolfo Ibáñez.



■ **Ignacio González Recabarren**
Gerente de Finanzas y Desarrollo

Ingeniero comercial, Universidad de Chile. MBA IE Business School.



■ **Dr. Fernando Silva Delgado**
Dirección Médica

Médico cirujano, Universidad de Chile; especialista en ginecología y obstetricia; MBA en Gestión y Administración de instituciones de salud pública y privada.



■ **Consuelo Salinas Jara**
Gerente Comercial

Ingeniera civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Senior Management Programme (SMP), Cambridge Judge Business School.



■ **Francisco González Sese**
Gerente Fiscalía

Abogado, Universidad Diego Portales. LLM Derecho de la Empresa UC.

Cada persona que forma parte de nuestro equipo contribuye activamente a hacer realidad nuestro propósito y propuesta de valor, entregando un servicio cercano, confiable y de excelencia a quienes han depositado su confianza en nosotros.

Durante 2025, nuestra dotación registró un crecimiento asociado principalmente al fortalecimiento de la fuerza de ventas, en línea con la estrategia de la compañía para ampliar su capacidad comercial y acercar nuestra propuesta de valor a más personas. Este aumento fue acompañado por el fortalecimiento de procesos clave de gestión de personas, orientados a atraer, desarrollar y potenciar el talento necesario para alcanzar nuestros objetivos corporativos. De esta manera, continuamos consolidando las capacidades organizacionales que nos permiten responder de manera efectiva a las necesidades de nuestros afiliados y avanzar en el cumplimiento de nuestra estrategia de largo plazo.

Con el propósito de conocer en mayor profundidad la composición de nuestros equipos, realizamos un análisis demográfico que consideró variables como edad, género, ubicación geográfica, roles y trayectoria laboral. Este ejercicio nos permitió identificar la diversidad de experiencias y perspectivas que enriquecen nuestra cultura organizacional.

Asimismo, las personas mayores representan cerca del 12% de nuestra dotación. Esta realidad refleja la diversidad generacional presente en nuestra organización y refuerza nuestro compromiso de seguir promoviendo espacios de trabajo inclusivos, donde personas de distintas edades puedan desarrollarse, colaborar y aportar desde sus diferentes experiencias y perspectivas.

En la misma línea, Consalud está integrada mayoritariamente por mujeres, quienes representan el 71% del total de colaboradores. Esta realidad refuerza nuestra convicción de seguir impulsando iniciativas que promuevan la equidad de género, la inclusión y el desarrollo profesional de todas las personas.

Otro aspecto significativo es la permanencia de nuestros equipos: el promedio de antigüedad en la compañía alcanza los siete años, y contamos con colaboradores que han desarrollado más de tres décadas de trayectoria en la organización. Estos antecedentes reflejan el compromiso de largo plazo de quienes forman parte de Consalud y evidencian una cultura basada en la confianza, la pertenencia y la construcción conjunta de nuestra historia.

Nuestro Equipo en cifras al cierre de 2025

1.689

colaboradores



1.198

mujeres (71%)



491

hombres (29%)

11,82%

de la dotación corresponde a mayores de 60 años

Alta gerencia:

2 mujeres
6 hombres

Fuerza de Venta:

543 mujeres
205 hombres

Gerencia:

7 mujeres
11 hombres

Administración:

454 mujeres
100 hombres

Jefaturas:

101 mujeres
86 hombres

Los resultados 2025 reflejan avances concretos y consistentes en la forma en la que nos relacionamos con nuestros distintos grupos de interés.

Premio Lealtad del Consumidor ALCO 2025

Fuimos reconocidos como la **Isapre ganadora del Premio Lealtad del Consumidor ALCO 2025**, un logro que destaca a las empresas que generan los mayores niveles de lealtad y satisfacción en sus clientes, de acuerdo con la metodología Net Promoter Score (NPS).



Premio Total Brands 2025

Recibimos el premio **Total Brands 2025 en la categoría isapres**. Un reconocimiento que refleja lo que somos y lo que construimos juntos cada día.



SSIndex 2025

Por tercer año consecutivo, obtuvimos la certificación **Sello Colaboradores SSIndex**, que con 83% de favorabilidad, representa la validación interna de la cultura organizacional y el compromiso de Consalud con la sostenibilidad social y el bienestar.



Sello Mayor 2025

Durante 2025 obtuvimos el **Sello Mayor categoría Bronce**, certificación que reconoce a las organizaciones comprometidas con la inclusión, valoración y consideración de las personas mayores, tanto en su gestión interna como en su relacionamiento externo.





Cada cifra representa una historia de confianza, cuidado y acompañamiento. Detrás de cada prestación bonificada, de cada licencia médica gestionada y de cada atención entregada, hay personas y familias que depositan en nosotros la tranquilidad de saber que contarán con respaldo cuando su salud o la de sus seres queridos lo requiera.

Los resultados de 2025 reflejan la magnitud de esa responsabilidad y el compromiso con que la asumimos día a día. Son la expresión concreta de una labor que busca estar presentes en los momentos más importantes y, muchas veces, más desafiantes de la vida de nuestros beneficiarios, ofreciendo soluciones oportunas y un acompañamiento cercano a lo largo de toda su historia de salud.

Más que indicadores de desempeño, estas cifras dan cuenta del impacto real de nuestra gestión y de la confianza que miles de personas han puesto en nosotros para proteger su bienestar y el de sus familias. Esa confianza es la que nos impulsa a seguir fortaleciendo nuestras capacidades y a proyectar un crecimiento sostenible, con el propósito de continuar acompañando a más personas en el cuidado de su salud.

Datos 2025

41

sucursales



470.000

beneficiarios

Más que cifras, historias de cuidado y acompañamiento

Acompañar activamente la historia de salud de las personas significa estar presentes en los momentos que más importan, entregando acceso, cobertura y respaldo a lo largo de las distintas etapas de la vida. Ese compromiso se expresa en una gestión orientada a facilitar el acceso oportuno a diagnósticos, tratamientos y prestaciones de salud, con soluciones que responden tanto a necesidades preventivas como a enfermedades crónicas, patologías de alto costo y períodos de incapacidad laboral.

Durante 2025, dimos continuidad de atención a 27.221 personas con enfermedades crónicas, específicamente diabetes mellitus tipo 2 e hipertensión arterial primaria bajo las garantías GES. Asimismo, cubrimos tratamientos de 4.145 pacientes oncológicos en 17 patologías GES, y 2.306 personas activaron la Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC), accediendo a protección financiera frente a prestaciones de alta complejidad.

La prevención siguió siendo un eje fundamental de nuestra labor. Más de 71 mil afiliados accedieron a exámenes preventivos gratuitos y, en total, se realizaron más de 253 mil evaluaciones sin costo para nuestros beneficiarios, orientadas a la detección temprana de 15 problemas de salud asociados a enfermedades no transmisibles. Estas acciones

permiten identificar factores de riesgo de manera oportuna y contribuir a una mejor calidad de vida.

También acompañamos a miles de personas que debieron enfrentar problemas de salud mental. Durante el año, 22.008 beneficiarios recibieron Subsidio por Incapacidad Laboral asociado a estos diagnósticos, lo que se tradujo en 50.396 licencias médicas, 832.757 días de reposo y un desembolso de \$38.027 millones.

La oportunidad en la respuesta es otra dimensión fundamental de la experiencia que ofrecemos. En

2025, el 80% de los reembolsos fue resuelto en un plazo de tres días, entregando mayor tranquilidad a nuestros afiliados en momentos en que contar con una solución rápida puede marcar una diferencia significativa.

Cada una de estas cifras refleja una convicción profunda: estar al lado de las personas cuando más lo necesitan, con un servicio cercano, transparente y confiable que contribuya a proteger su bienestar y el de sus familias.



Prestaciones Hospitalarias

3.992.660
prestaciones

Monto financiado:
\$265.727
millones



Prestaciones Ambulatorias

20.037.776
prestaciones

Monto financiado:
\$221.638
millones



Licencias Médicas

256.667
licencias

Monto financiado:
\$143.417
millones

Más de 253 mil exámenes de medicina preventiva sin costo, orientados a la detección temprana de 15 problemas de salud asociados a enfermedades no transmisibles.

Cobertura en Salud Mental

Indicadores destacados:

22.008

beneficiarios presentaron licencias asociadas a diagnósticos de salud mental.

50.396
licencias por salud mental gestionadas.



832.757
días de reposo otorgados.

\$38.027
millones destinados al pago de subsidios asociados a estas licencias.



03 Nuestra Estrategia

Acompañar activamente la historia de salud de cada persona

Nuestros Compromisos

Acompañamiento activo

Acompañamos a las personas y sus familias antes, durante y después de una situación de salud.

Resolver con sentido

Queremos resolver a tiempo, con empatía y soluciones reales, a través de canales correctos, con personas y respuestas que de verdad ayudan.

Simpleza y transparencia

Hablamos con un lenguaje entendible para las personas, orientando y entregando información clara y transparente.

Innovar con impacto

Queremos marcar una diferencia, aportando de forma genuina a quienes confían en nosotros.

La visión que nos inspira hacia el futuro

Queremos desafiar los paradigmas de una industria que, por años, ha operado desde el trámite y la despersonalización.

Conscientes de la importancia de nuestro rol, creemos que la salud no puede vivirse desde la distancia, la frialdad o la burocracia. Ninguna persona debería sentirse perdida, sola o desinformada al enfrentar una situación de salud.

2025 fue un año en que nos detuvimos a revisar profundamente quiénes somos y a hacernos preguntas fundamentales: ¿qué hacemos?, ¿cómo lo hacemos? y ¿por qué lo hacemos?

A través de un proceso de reflexión interna y construcción colectiva, en el que participaron colaboradores de distintas áreas de Consalud, pudimos responder a estas interrogantes clave. Fue un trabajo que nos permitió escucharnos, compartir miradas y definir en conjunto la visión que hoy orienta nuestro futuro.

De este proceso nació nuestro nuevo propósito: **“Acompañar activamente la historia de salud de cada persona”**, una declaración que da sentido a nuestro trabajo y orienta cada una de nuestras decisiones y acciones.

Este propósito refleja nuestra convicción de que la salud es una dimensión esencial en la vida de las personas, que requiere cercanía, orientación y apoyo oportuno. Nos inspira a diseñar soluciones más simples, fortalecer una propuesta de valor

centrada en las personas y construir relaciones de confianza que nos permitan acompañar a nuestros afiliados en los momentos que más importan.





En 2025 lanzamos nuestro Sello Consalud, una guía que traza la hoja de ruta de nuestros desafíos estratégicos de cara a 2030 y que busca fortalecer nuestro crecimiento y consolidar la confianza de nuestros afiliados.

El modelo de gestión del Sello Consalud se estructura en torno a tres ejes estratégicos: Entendimiento, Cuidado y Acompañamiento. Estos ejes orientan las iniciativas y proyectos que impulsamos para fortalecer la relación con nuestros afiliados, promover una gestión de salud más cercana y contribuir al crecimiento sostenible de la organización. De manera transversal, la cultura organizacional y la

tecnología actúan como habilitadores fundamentales para el desarrollo de esta estrategia.

Bajo este esquema, se desarrollan iniciativas que nos acercan a cumplir con nuestro propósito y a materializar nuestros compromisos a través de la vivencia en el día a día.

El propósito de Consalud seguirá siendo un eje articulador de nuestra estrategia, orientando decisiones, proyectos e iniciativas a lo largo de toda la organización. El desafío hacia adelante será seguir integrando el propósito en nuestra cultura, prácticas y procesos, fortaleciendo su impacto tanto en la experiencia de nuestros afiliados como en la de nuestros colaboradores.





04 Marco Regulatorio



En Consalud entendemos el cumplimiento normativo no sólo como una obligación legal, sino como el pilar fundamental que nos permite resguardar el buen uso de las cotizaciones de nuestros afiliados. Asumimos con profunda responsabilidad nuestro rol como garantes de estos recursos, asegurando que se destinen de manera óptima y exclusiva al cuidado y bienestar de nuestros beneficiarios, a través de la entrega de acceso oportuno y de calidad al sistema de salud privado en Chile.

Cumplimiento proactivo de la Ley Corta de Isapres

Durante 2025 dimos estricto cumplimiento al primer año calendario de las obligaciones establecidas en la Ley N° 21.674 (conocida como Ley Corta de Isapres), referente a la devolución de montos mediante un plan de pago y ajuste a los afiliados que hubieran pagado en exceso por la aplicación de Tablas de Factor distintas a la de la Superintendencia de Salud. Sin embargo, en Consalud decidimos ir más allá del cumplimiento normativo.

Gracias a que nuestra situación financiera del ejercicio 2025 así lo permitió, definimos la oportunidad de entregar mayor tranquilidad económica a nuestros afiliados frente a este escenario. Por ello, determinamos adelantar de manera proactiva los planes de pago: en octubre de 2025 se abonaron en la cuenta de excedentes -de una sola vez- las cuotas correspondientes al último trimestre del año; y en enero de 2026, se concretó un único abono con la totalidad de las cuotas de dicho año.

Esta medida se traduce en un beneficio directo y tangible, ya que nuestros afiliados dispusieron de manera inmediata de un saldo mayor para el uso de sus excedentes. Acciones como ésta reflejan nuestro interés por anticiparnos a las necesidades de quienes confían en nosotros, en línea con nuestro propósito de *acompañar activamente la historia de salud de cada persona*.

Hito en la fiscalización y resguardo de los recursos

En esta misma línea de protección de los fondos de nuestros afiliados, la labor fiscalizadora de la Contraloría General de la República (CGR) respecto de la emisión de licencias médicas durante 2025 marcó un hito relevante.

Este trabajo institucional permitió identificar situaciones que requerían una revisión más exhaustiva y contribuyó al fortalecimiento de los mecanismos de control asociados a este instrumento. A partir de los hallazgos informados por la autoridad, en Consalud adoptamos medidas para revisar y reevaluar las licencias asociadas a los casos observados, e iniciar las acciones necesarias para recuperar los subsidios por incapacidad laboral que hubiesen sido pagados de manera improcedente.

Continuaremos actuando firmes en la implementación de acciones preventivas y correctivas frente al mal uso de licencias médicas. Resguardar el sistema ante posibles abusos es un imperativo ético y normativo; sólo mediante una gestión responsable de los fondos podemos brindar el amparo necesario a quienes realmente requieren de una licencia médica para su recuperación. Somos los principales garantes de que el esfuerzo de nuestros afiliados se destine de manera eficiente a su salud.





05 Comunidades Consalud

Actividades y encuentros de nuestras comunidades

Sabemos lo relevante que es la salud y estamos conscientes de la importancia de nuestro rol. Por eso, llevamos años trabajando para que nuestros beneficiarios vivan una mejor experiencia y se sientan acompañados a través de programas como Consalud Camina Contigo, Compromiso Mayor y Futura Mamá.

En 2025 se realizaron diversas actividades presenciales y virtuales para promover el bienestar, el aprendizaje y la participación de los beneficiarios de nuestras comunidades.



- **Talleres de bienestar:** Durante el año se impartieron talleres de Yoga Terapéutico y Chi Kung, orientados a promover el bienestar físico y emocional de los participantes.
- **Jornada Integral de Bienestar:** Se realizó un encuentro masivo que incluyó charlas sobre salud emocional y una sesión de musicoterapia. Además, se incorporó el taller práctico de Manejo del Estrés con Mindfulness, enfocado en la atención plena para los beneficiarios del programa Camina Contigo.
- **Charla “Escucha emocional: mejorar la conexión con los niños”:** La psicóloga Ana María Rivera lideró esta actividad online, entregando herramientas para fortalecer la conexión emocional y la comunicación con niños y niñas.
- **Encuentro “Conectar la nutrición con el bienestar”:** Los participantes asistieron a una charla educativa y a una sesión de cocina en vivo, donde aprendieron a preparar un brunch saludable y profundizaron en la relación entre alimentación y bienestar.



Comunidades Consalud



- **12° Concurso Literario “Voces de las Comunidades”:** Se reconoció la creatividad de los afiliados a través de un certamen de relatos breves. Como cierre del ciclo 2025, se publicó una revista digital que recopiló los testimonios, experiencias y aprendizajes compartidos por los participantes.

Programa Activa Tu salud

El **Programa Activa Tu Salud** promueve el bienestar mental, físico y emocional a través de la actividad física y la alimentación equilibrada, entregando herramientas y espacios que fomentan el autocuidado y el bienestar integral.

Durante 2025, acompañamos a las personas que forman parte de las comunidades Camina Contigo y Compromiso Mayor, generando encuentros que reforzaron el valor de la colaboración, el compromiso con la salud y la importancia de incorporar hábitos saludables para mejorar la calidad de vida.

Además, invitamos a colaboradores de Consalud a sumarse a esta experiencia, creando una valiosa instancia para compartir, conocerse y fortalecer los vínculos entre quienes integran nuestra comunidad.



Consalud Camina Contigo

Consalud Camina Contigo es un programa que, desde hace 12 años, brinda acompañamiento integral a beneficiarios que enfrentan un diagnóstico oncológico, a través de un modelo de atención preferente y diferenciado que busca hacer más cercano y amable su proceso de salud. Desde su creación en 2013, ha sido una expresión concreta de nuestro propósito de acompañar activamente la historia de salud de cada persona. Durante 2025, además del acompañamiento permanente y de las actividades desarrolladas junto a las demás comunidades de Consalud, impulsamos diversas iniciativas orientadas a entregar apoyo emocional y generar espacios de contención para quienes forman parte del programa y sus familias.

Entre las acciones más destacadas del año se encuentran la entrega de juegos didácticos para las salas de quimioterapia infantil de la unidad de pediatría oncológica del Instituto del Cáncer de RedSalud; actividades conmemorativas por el Día Nacional del Cáncer en nuestras sucursales; una intervención creativa en el área de pediatría oncológica de RedSalud Santiago durante el Mes del Niño; talleres de autoestima y estética oncológica en el contexto de Octubre Rosa; y una jornada de arteterapia junto a niños y niñas en tratamiento oncológico.



**CAMINA
CONTIGO**
consalud



En 2025, el **30%** de los beneficiarios y beneficiarias de Camina Contigo participó en las actividades complementarias del programa, reflejando el valor de estas instancias para fortalecer el acompañamiento y contribuir a una experiencia de salud más humana y cercana.

Compromiso Mayor



Compromiso Mayor es la comunidad que acompaña a beneficiarios mayores de 60 años, entregándoles beneficios, información útil y experiencias especialmente diseñadas para promover un envejecimiento activo y saludable.

Esta iniciativa refleja nuestra convicción de que no existe una única forma de acompañar. Adaptamos nuestra atención a las necesidades, intereses y contextos de cada persona, incorporando una mirada que reconoce los desafíos y oportunidades asociados al envejecimiento de la población.

Durante 2025, Compromiso Mayor vivió un año de consolidación, ampliando su alcance a través de comunicaciones segmentadas, charlas, talleres y diversas actividades presenciales y online sobre temas de interés para las personas mayores. Estas instancias fortalecieron el vínculo con nuestra comunidad y contribuyeron a mejorar su experiencia, promoviendo el bienestar, la autonomía y la participación activa.

Espacios de espera en sucursales que piensan en todos



Uno de los desafíos identificados a partir de focus group realizados con personas mayores fue la ergonomía de los sillones en nuestras zonas de espera.

Gracias a este hallazgo, realizamos diversas evaluaciones y pruebas hasta encontrar la butaca ideal.

Como resultado, hoy contamos con los nuevos **Espacios de Espera Compromiso Mayor**, especialmente diseñados para mejorar la comodidad y accesibilidad de las personas mayores, disponibles en nuestras sucursales.

Atención preferente para adultos mayores en Contact Center

Realizamos ajustes para que las **personas mayores de 80 años** puedan comunicarse directamente con un ejecutivo al momento de llamar, sin necesidad de pasar por el sistema de respuesta automática (IVR), que es el menú telefónico que guía al público general según su motivo de contacto.

57.000
afiliados titulares
son mayores de
60 años.

Campañas de Marketing

En 2025 quisimos compartir el corazón de nuestro propósito y cómo lo vivimos día a día, acompañando activamente la historia de salud de cada persona.

A través de dos campañas de marketing, le mostramos a todo Chile quiénes somos y qué nos hace únicos: una isapre cercana, humana y siempre presente cuando más se necesita.

- **"No es sólo lo que hacemos, es cómo lo hacemos"**, estuvo presente en televisión, radios, prensa escrita y plataformas digitales. Logró un alcance en TV de más de 4 millones de personas.
- **"Entiende lo que firmas"**, donde destacamos la transparencia y claridad hacia nuestros beneficiarios. Estuvo presente en los principales canales de televisión del país: CHV, Canal 13 y Mega.



Una isapre que sabe orientar, te da opciones para elegir.

En Consalud, somos una marca:

- **Cercana**, que escucha, comprende y responde, que cuida y contiene a sus afiliados con empatía, generando seguridad y confianza.
- **Honesta**, hablamos con claridad, actuamos con responsabilidad y siempre cumplimos lo que prometemos. Hacemos simple lo complejo.
- **Valiente**, proponemos soluciones, movilizamos y transformamos a través de lo que hacemos.
- **Positiva**, entusiasta, transmitimos energía, creyendo profundamente en las personas y en su capacidad de llevar una vida mejor.



06 Nuestra Oferta de Valor

Ofrecemos una amplia gama de productos adicionales que complementan los planes de salud de nuestros afiliados, con el propósito de brindar soluciones flexibles y pertinentes a sus distintas necesidades. De esta manera, buscamos acompañarlos con alternativas que se ajusten a las diferentes etapas de la vida y a los requerimientos específicos de cada persona y su familia.



Hijo Protegido: Cobertura complementaria para gastos derivados de accidentes infantiles, mediante el reembolso de prestaciones no cubiertas por el plan de salud.



Urgencia Protegida: Cobertura complementaria para atenciones de urgencia, que amplía la protección otorgada por el plan de salud.



Mi Salud en Casa: Servicio disponible en modalidades Base y Plus que incluye beneficios como bonificación en farmacias, atención médica a domicilio, toma de muestras en el hogar, traslados médicos y cobertura en atenciones de urgencia.



Cobertura Catastrófica: Protección financiera adicional para hospitalizaciones de alto costo, con coberturas de hasta un 100%, según la alternativa contratada.



Click Doctor: Servicio de telemedicina disponible en modalidades Base y Plus, que incluye consultas ilimitadas de medicina general y acceso a especialidades como pediatría, nutrición, psicología y psiquiatría.



Beneficios gratuitos para todos los beneficiarios de Consalud:

- Descuentos en farmacias Salcobrand y ópticas Rotter & Krauss.
- Bonos Costo Cero en exámenes de laboratorio en centros en convenio.
- Reembolsos Running y Bike.
- Beneficios dentales.



Cobertura Dental: Acceso a una amplia red de atención odontológica con coberturas de hasta un 80% y beneficios complementarios.



Cobertura de Salud en Cesantía: Protección que cubre las cotizaciones de salud por hasta tres o seis meses en caso de cesantía involuntaria.



Kinesiología a Domicilio: Atención kinesiológica personalizada en el hogar, realizada por profesionales especializados.



Asistencia en Viajes: Cobertura para viajes internacionales de hasta 60 días de duración, con un límite anual definido según el producto contratado.



Accidente Protegido: Cobertura para gastos médicos, hospitalarios, ambulatorios y medicamentos derivados de accidentes, incluyendo prestaciones no bonificadas por el plan de salud y traslado en ambulancia terrestre.



Cobertura Copago CAEC: Reembolso del deducible asociado a la activación de la Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC).

Orientación y acompañamiento para una mejor experiencia de salud

Parte fundamental de nuestra propuesta de valor es acompañar a nuestros beneficiarios para que puedan tomar decisiones informadas y aprovechar de la mejor manera los beneficios de su plan de salud.

Con ese objetivo, contamos con un modelo de orientación que entrega recomendaciones personalizadas en función de las necesidades de cada persona, ayudándola a elegir las alternativas más convenientes considerando cobertura, costos, ubicación y calidad. De esta manera, buscamos facilitar el acceso a la atención, optimizar el uso de su plan de salud y reducir la incertidumbre frente a decisiones que pueden ser complejas.

La orientación ambulatoria apoya a los beneficiarios en la elección de consultas médicas, exámenes e imágenes, entregando información comparativa para identificar la opción más adecuada según sus necesidades. Durante 2025, este servicio alcanzó al 6,4% de los casos potencialmente orientables.

Por su parte, la orientación hospitalaria acompaña procesos de mayor complejidad, como cirugías y tratamientos hospitalarios, proporcionando asesoría personalizada sobre alternativas de prestadores, costos y coberturas. En 2025, este servicio alcanzó una cobertura del

57,5% de los casos que podrían acceder a orientación.

Para seguir fortaleciendo una experiencia de salud más simple y predecible, contamos además con soluciones que entregan mayor certeza respecto de los costos de atención. Entre ellas destaca Prepaga tu Cirugía, un servicio que permite a los beneficiarios acceder a cirugías programadas con información clara sobre

coberturas, costos y alternativas de atención, facilitando la planificación de procedimientos de salud.

Asimismo, a través de los beneficios de Copagos Conocidos y Copago Cero, nuestros afiliados pueden acceder a consultas, exámenes e imágenes en prestadores en convenio con valores previamente definidos o sin copago, según corresponda. Estas iniciativas contribuyen



a reducir la incertidumbre financiera y a facilitar el acceso oportuno a prestaciones de salud de calidad.

Este acompañamiento se complementa con Consalud Camina Contigo, un programa exclusivo de nuestra Isapre que entrega apoyo, orientación, acompañamiento y contención a beneficiarios que se encuentran en tratamiento oncológico y a sus familias durante una etapa especialmente delicada de su historia de salud. Y, además, brindamos orientación especializada

para el uso adecuado de beneficios establecidos por la normativa, como las Garantías Explícitas en Salud (GES), que aseguran acceso, oportunidad, calidad y protección financiera para un conjunto de problemas de salud definidos por ley, y la Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC), que otorga una mayor protección financiera frente a tratamientos de alto costo y alta complejidad.

A través de este acompañamiento, buscamos que nuestros beneficiarios tomen decisiones

informadas y enfrenten su proceso de salud con mayor claridad, seguridad y tranquilidad.

Más que un servicio, la orientación representa una forma concreta de materializar nuestro propósito y estar al lado de las personas, ayudándolas a navegar el sistema de salud con información, respaldo y un acompañamiento cercano en los momentos en que más lo necesitan.



Atención y experiencia de servicio

Nuestro desafío es relacionarnos con nuestros beneficiarios desde una mirada centrada en su experiencia, poniendo atención en cómo se sienten cada vez que interactúan con nosotros.

Para ello, contamos con una red de canales presenciales y remotos que buscan entregar respuestas oportunas, cercanas y simples a las distintas necesidades de nuestros afiliados.

Nuestro **Contact Center** atendió las consultas de **más de 540 mil afiliados durante 2025,**

alcanzando un nivel de atención de 96% y un nivel de servicio de 81%. Gracias a la implementación de herramientas como Consalud Resuelve (*Zendesk*), Genesys Cloud y la automatización del IVR, se fortaleció la experiencia de servicio, logrando un Índice de Satisfacción Neta (ISN) de 76%. Asimismo, este canal obtuvo un NPS de 67%, diez puntos por sobre el resultado del período anterior, lo que refleja una mejora sostenida en la percepción y recomendación de nuestros servicios por parte de los afiliados.

Los avances en experiencia, orientación y acompañamiento se vieron reflejados en diversos reconocimientos obtenidos durante 2025, los que dan cuenta de la valoración que nuestros afiliados tienen de Consalud y de la fortaleza de nuestra propuesta de valor.

Durante el año fuimos reconocidos como la marca mejor evaluada en las dimensiones de

propuesta de valor, experiencia, identidad y propósito en la categoría Isapres del **premio Total Brands 2025**. Asimismo, obtuvimos el **premio Lealtad del Consumidor ALCO 2025** en la misma categoría, que distingue a las organizaciones con mayores niveles de satisfacción y fidelidad entre sus clientes.

Estos resultados son consistentes con los indicadores de experiencia de nuestros beneficiarios. En diciembre de 2025 alcanzamos el **NPS (Net Promoter Score)** más alto en la historia de Consalud (23), junto con uno de los niveles de satisfacción más altos registrados por la compañía.

Premio Total Brands 2025

Este reconocimiento se basa en un estudio desarrollado por BBK, Critería y El Mercurio, que evalúa cómo una marca conecta con las personas a través de cuatro dimensiones:

- **Propuesta de valor:** lo que ofrecemos y cómo nos diferenciamos.
- **Experiencia:** la forma en que acompañamos a nuestros beneficiarios en cada interacción.
- **Identidad:** cómo somos percibidos en la industria.
- **Propósito:** la contribución que hacemos al bienestar de las personas y de la sociedad.

Este logro no sería posible sin el compromiso de todos quienes forman parte de Consalud. Cada área, cada equipo y cada colaborador aportó con su trabajo para ser reconocidos entre más de 150 marcas evaluadas por los consumidores en todo Chile. Por eso, recibir este premio nos inspira a seguir construyendo experiencias cercanas, valiosas y humanas para nuestros afiliados.



Premio Lealtad del Consumidor ALCO 2025



Fuimos reconocidos como **la isapre con la mejor experiencia, cercanía, fidelidad y confianza entre sus beneficiarios.**

Este premio destaca a las empresas que generan los mayores niveles de lealtad y satisfacción en sus clientes, de acuerdo con la metodología Net Promoter Score (NPS).

El estudio es realizado por Alco Consultores, junto con la Escuela de Negocios de la Universidad de los Andes (ESE), el cual compara a las principales industrias y empresas del país para evaluar el nivel de lealtad de los consumidores.

El índice NPS se ha consolidado como uno de los más relevantes para medir la experiencia, ya que existe una relación directa entre la lealtad y el crecimiento sostenible de las compañías.

En Consalud sabemos que no es sólo lo que hacemos, es cómo lo hacemos.

Sello Mayor, certificación Bronce

En 2025 obtuvimos el **Sello Mayor categoría Bronce**, una certificación que reconoce a las organizaciones comprometidas con las personas mayores, tanto en su gestión interna como en la relación con sus clientes y otros grupos de interés.

Alcanzamos 63 puntos en esta evaluación, convirtiéndonos en la primera y única Isapre en obtener este reconocimiento.

La medición consideró más de 350 indicadores distribuidos en cuatro ámbitos: visión estratégica, clientes, colaboradores y comunicaciones. Este resultado refleja el trabajo realizado para promover una organización más inclusiva y preparada para responder a los desafíos asociados al envejecimiento de la población, integrando esta mirada en distintos ámbitos de nuestra gestión.

La obtención de esta certificación constituye un importante avance en nuestro compromiso por generar valor para personas de todas las edades y continuar fortaleciendo una cultura centrada en el respeto, la inclusión y el acompañamiento.





07 Personas y Cultura



Durante 2025 continuamos fortaleciendo nuestros procesos de atracción y selección de personas, con el objetivo de acompañar el crecimiento de la organización y responder a las necesidades de los distintos equipos. Uno de los principales desafíos del año fue ampliar nuestra fuerza de ventas, lo que implicó incorporar nuevos colaboradores a través de procesos de selección orientados a identificar personas alineadas con los requerimientos de cada cargo, la estrategia de la compañía y nuestra cultura organizacional.

En este contexto, mantuvimos nuestro compromiso con la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), promoviendo procesos de selección basados en competencias y orientados a generar igualdad de oportunidades para todas las personas.

Asimismo, continuamos revisando y fortaleciendo distintas prácticas y procesos internos para favorecer entornos de trabajo inclusivos y accesibles, promoviendo la participación y el desarrollo de personas con distintas experiencias, trayectorias y realidades.

Este crecimiento de nuestra dotación se desarrolló manteniendo nuestro compromiso con la inclusión laboral y el cumplimiento de la normativa vigente, asegurando que al menos un 1% de nuestros colaboradores corresponda a personas con discapacidad.

Creemos que la diversidad de miradas y experiencias aporta valor a nuestros equipos y contribuye al desarrollo de una organización más representativa de las personas a las que acompañamos.

Formación y Desarrollo

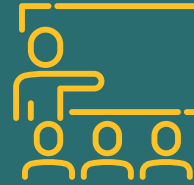


El desarrollo de capacidades es un elemento clave para acompañar la evolución de la organización y responder a los desafíos de un entorno en constante cambio. Por ello, durante 2025 impulsamos diversas iniciativas orientadas a fortalecer competencias técnicas, normativas y transversales en nuestros equipos.

Entre las principales acciones del año destacó la alianza con la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile para la creación de un diplomado especialmente diseñado para colaboradores de la compañía, enfocado en el desarrollo de herramientas y competencias para el trabajo del futuro.

Asimismo, continuamos fortaleciendo programas formativos asociados a la gestión comercial, el servicio y el desarrollo de habilidades comunicacionales.

Principales programas formativos 2025



Sello de Servicio:

173
participantes

Metodología Comercial
Consalud:

583
participantes

Diplomado Habilidades
del Futuro:

54
participantes

Talleres de Gestión
Comercial:

175
participantes

Presentaciones de
Alto Impacto:

60
participantes

Programa Líderes del Futuro

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo de talento interno, impulsamos el **programa Líderes del Futuro**, una iniciativa orientada a fortalecer la sucesión en el área comercial y preparar a colaboradores con potencial para asumir nuevos desafíos de liderazgo.

A través de evaluaciones de potencial y formación especializada, el programa busca

acompañar el desarrollo de futuras jefaturas y contribuir a la continuidad de capacidades clave para el negocio.

Durante 2025 participaron 34 postulantes, de los cuales cinco ejecutivos fueron seleccionados para iniciar su plan de desarrollo.

Reconocer el aporte de las personas es parte importante de nuestra cultura organizacional. Por ello, contamos con distintas instancias que buscan valorar el desempeño, las contribuciones y la trayectoria de quienes forman parte de Consalud.

Programa de Reconocimiento



Durante 2025 fortalecimos nuestro **Programa de Reconocimiento** incorporando la categoría **“Espíritu Consalud”**, destinada a destacar a colaboradores que representan de manera ejemplar nuestras competencias corporativas.

A lo largo del año se realizaron 4.373 reconocimientos entre colaboradores. De ellos, 32 personas fueron distinguidas con la categoría Espíritu Consalud por reflejar de manera consistente competencias como la orientación a la excelencia y la eficiencia, el compromiso y colaboración con clientes internos y externos, la adaptación al cambio y el actuar desde la simplicidad.

Ceremonia Trayectoria Consalud

En noviembre realizamos una nueva versión de la **Ceremonia Trayectoria Consalud**, instancia en la que reconocimos a 50 colaboradores que cumplieron 15, 20, 25, 30, 35 y 40 años en la organización.

La actividad reunió a equipos de distintas áreas para valorar la dedicación, experiencia y contribución de quienes han acompañado el desarrollo de Consalud a lo largo del tiempo, destacando el aporte realizado por estas personas a la construcción de nuestra historia y cultura organizacional.



Seguridad y bienestar laboral

Promover espacios de trabajo seguros, saludables y basados en el respeto es parte fundamental de nuestra gestión de personas. Durante 2025 continuamos fortaleciendo distintas iniciativas orientadas a la prevención, el bienestar laboral y la convivencia organizacional.

Como resultado de este trabajo, Mutua de Seguridad reconoció diversos avances alcanzados por Consalud en materias de seguridad y salud ocupacional.

Entre los principales reconocimientos obtenidos se encuentran:

- Certificación PEC (Programa de Seguridad y Salud del Trabajo Empresa Estándar).
- Certificación Nivel Bronce del Comité Paritario de Higiene y Seguridad Permanente de Casa Matriz.
- Reconocimiento por la implementación del proceso de Gestión de Riesgos de Desastres (GRD) en Casa Matriz.
- Sello Unidos X Más Convivencia, otorgado a 13 sucursales a nivel nacional.

Estos reconocimientos reflejan el trabajo realizado para fortalecer una cultura preventiva, promover el bienestar de los equipos y fomentar

relaciones laborales basadas en el respeto y la buena convivencia.





08 Sostenibilidad

Consalud Hoy

En 2025 impulsamos **Consalud Hoy**, un espacio de conversación orientado a promover el entendimiento del sistema de salud y aportar al debate público sobre los principales desafíos del sector. La iniciativa reunió a líderes de nuestra organización para reflexionar sobre temas relevantes para la industria y acercar estos contenidos a nuestros distintos grupos de interés.

A través de este espacio buscamos contribuir a una mayor comprensión del funcionamiento del sistema de salud, entregando información que permita a las personas conocer mejor sus derechos, alternativas y herramientas para tomar decisiones informadas respecto de su bienestar.

Como parte de este compromiso, Consalud también participó activamente en instancias gremiales del sector, como la Asociación de Isapres, y desarrolló análisis internos sobre propuestas y tendencias relevantes para la evolución del sistema de salud.

Nuestro sistema de salud nos cuida a todos,
entenderlo es importante



Más de
1,2 millones
de visualizaciones en redes sociales.



Más de
4.000
visualizaciones en YouTube.

Voluntariado Ciudadano



En alianza con Fundación Reforestemos, desarrollamos iniciativas de voluntariado orientadas a la restauración de ecosistemas y la prevención de incendios forestales en la Región Metropolitana.

Durante el año realizamos dos jornadas de intervención ambiental. La primera se llevó a cabo en Parquemet Bosque Santiago, donde colaboradores y afiliados participaron en la plantación de 30 árboles nativos. La segunda se desarrolló en el Parque San Carlos de Apoquindo, como parte de un voluntariado ciudadano enfocado en la protección del entorno natural y la prevención de incendios forestales.

Como reconocimiento a este trabajo conjunto, recibimos un **Certificado de Restauración** otorgado por Fundación Reforestemos.



250 voluntarios
participantes.

38.000 m²
de terreno intervenido.

1.000 horas
de trabajo voluntario.



Ciberseguridad

La ciberseguridad constituye un pilar estratégico de nuestra gestión y forma parte de los procesos de formación, prevención y gobierno corporativo de la organización.

Durante 2025 fortalecimos nuestras capacidades mediante programas de capacitación obligatoria en materias normativas, formación especializada para nuevos colaboradores durante su proceso de incorporación y cursos de actualización disponibles para toda la organización a través de nuestra plataforma de gestión de talento.

Asimismo, desarrollamos campañas permanentes de phishing simulado para fortalecer la capacidad de detección de amenazas y promover una cultura de seguridad de la información en todos los niveles de la compañía.

La supervisión de estas materias recae en el **Comité de Ciberseguridad**, instancia encargada de revisar, analizar y respaldar las decisiones relacionadas con la gestión de riesgos y la protección de la información, con participación y seguimiento a nivel de Directorio.

Resultados SSIndex 2025

Como parte de nuestro compromiso con una gestión sostenible y responsable, participamos por séptimo año consecutivo en la medición SSIndex, que evalúa la percepción de distintos grupos de interés respecto del desempeño social, ambiental y de gobernanza de las organizaciones.

Durante 2025 obtuvimos por tercer año consecutivo el Sello Colaboradores e incorporamos por primera vez el Sello Proveedores, reflejando avances significativos en la valoración de nuestra gestión por parte de distintos actores relevantes.

El desempeño global de Consalud mostró un crecimiento de seis puntos respecto de la medición anterior, acompañado de una mayor participación de los grupos consultados, fortaleciendo la representatividad y solidez de los resultados.

Colaboradores

El segmento de colaboradores alcanzó un 83% de percepción favorable, tres puntos por sobre la medición anterior, con una participación del 90%. Los principales avances se registraron en las dimensiones Social Externo y Medio Ambiente, manteniendo además un sólido desempeño en Gobierno Corporativo.

Proveedores

La evaluación favorable de los proveedores alcanzó un 80%, siete puntos más que en 2024, resultado que permitió obtener por primera vez el Sello Proveedores. Destacaron especialmente los avances en la dimensión Social Externo, manteniéndose Social Interno como el ámbito mejor evaluado.

Prestadores

Los prestadores registraron su mejor resultado desde 2022, consolidando una tendencia de crecimiento sostenido. Las mejoras más relevantes se observaron en las dimensiones Social Interno y Social Externo, fortaleciendo la confianza de este grupo de interés.

Afiliados

La evaluación favorable de los afiliados alcanzó un máximo histórico de 46%, impulsada principalmente por avances en las dimensiones Social Interno y Gobierno Corporativo, reflejando una evolución positiva en la percepción de nuestra gestión.



Política de Derechos Humanos

Contamos con una **Política de Derechos Humanos** alineada con los estándares internacionales y la legislación vigente, que orienta nuestra toma de decisiones, la gestión de personas y la relación con nuestros grupos de interés.

A través de esta política, **promovemos** la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la inclusión; **integramos** estos principios en nuestro gobierno corporativo mediante políticas internas, mecanismos de cumplimiento y la gestión de riesgos sociales, legales y reputacionales; y **velamos** por el respeto de los derechos humanos en el desarrollo de nuestras actividades.

Asimismo, **cumplimos** con la normativa de inclusión laboral vigente, manteniendo al menos un 1% de personas con discapacidad en nuestra dotación.



Octubre Rosa



En el marco de **Octubre Rosa**, iniciativa mundial de concientización sobre el cáncer de mama, desarrollamos una acción dirigida a beneficiarias de la comunidad Camina Contigo mediante la entrega de pañuelos rosas en nuestras sucursales.

Esta iniciativa buscó visibilizar la importancia de la prevención y la detección temprana,

promoviendo además mensajes de apoyo, empatía y acompañamiento hacia las mujeres que enfrentan esta enfermedad.

A través de esta acción reforzamos nuestro compromiso de acompañar activamente la historia de salud de las personas y promover el autocuidado en nuestras comunidades.

Campaña 1+1 junto a Fundación DKMS

Durante 2025 nos sumamos a la campaña solidaria de Fundación DKMS, organización dedicada a la búsqueda de donantes compatibles de células madre sanguíneas y al apoyo de pacientes con cáncer de sangre. A través de la iniciativa 1+1 duplicamos cada aporte realizado por nuestros colaboradores, amplificando el impacto de sus donaciones y contribuyendo a apoyar esta causa.

Como parte de nuestro compromiso con una gestión sostenible y responsable, participamos por séptimo año consecutivo en la medición SSIndex, que evalúa la percepción de distintos grupos de interés respecto del desempeño social, ambiental y de gobernanza de las organizaciones.



Sonrisas para niños en tratamiento oncológico



Como parte de nuestras iniciativas de apoyo comunitario, colaboradores de Casa Matriz apadrinaron las cartas de 17 niños y niñas en tratamiento oncológico de RedSalud.

Gracias a esta iniciativa fue posible entregar regalos y kits **“A la Quimio con mi Simio”**, especialmente diseñados para acompañar a pacientes pediátricos que inician su tratamiento, contribuyendo a hacer más llevadero este proceso para ellos y sus familias.

Objetivos ODS

En línea con la adhesión de nuestro controlador ILC al Pacto Global de las Naciones Unidas, Consalud continuó impulsando iniciativas que contribuyen al cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, integrando criterios sociales, ambientales y de gobernanza en su gestión.

Durante 2025 nuestra contribución se materializó a través de acciones orientadas a promover la salud y el bienestar, fortalecer el desarrollo de las personas, impulsar la inclusión y la diversidad, fomentar una gestión ética y transparente, promover la innovación y avanzar en iniciativas de eficiencia y cuidado ambiental.

- **Promovimos** el bienestar y la salud de nuestros afiliados y colaboradores mediante programas de salud mental, prevención de enfermedades y fomento de hábitos de vida saludables.
- **Fortalecimos** las condiciones de trabajo, impulsando entornos laborales seguros, inclusivos y diversos, con especial foco en la equidad de género y la conciliación entre la vida laboral y personal.
- **Reforzamos** nuestra cultura de cumplimiento y ética empresarial, fortaleciendo los sistemas de prevención de delitos, la

formación en integridad y los canales de denuncia disponibles para nuestros grupos de interés.

- **Potenciamos** nuestros procesos de atracción, formación y gestión del desempeño, contribuyendo al desarrollo y fortalecimiento de nuestros equipos.
- **Implementamos** iniciativas orientadas a reducir nuestro impacto ambiental, a través de la optimización del consumo de recursos, la digitalización de procesos y acciones de reciclaje en nuestras oficinas.
- **Impulsamos** iniciativas de inclusión social, promoviendo el acceso a la salud para grupos vulnerables y fortaleciendo el trabajo colaborativo con organizaciones de la sociedad civil.
- **Desarrollamos** soluciones basadas en innovación y tecnología para contribuir a una atención de salud más accesible, oportuna y de calidad para nuestros afiliados.
- **Avanzamos** en transparencia y rendición de cuentas mediante la publicación de reportes e indicadores clave, fortaleciendo una gestión responsable y una gobernanza sólida.

ODS	Objetivo	Principales acciones
	Salud y bienestar	Programas de prevención, exámenes de medicina preventiva, orientación en salud y acompañamiento a personas en distintas etapas de su historia de salud.
	Educación de calidad	Formación permanente; programas de capacitación y aumento de la inversión para el mejoramiento de competencias.
	Igualdad de género	Fomento de entornos laborales inclusivos; equidad de género en procesos internos; conciliación vida laboral y familiar.
	Energía asequible y no contaminante	Parte de la demanda energética de la organización cuenta con suministro de energía renovable.
	Trabajo decente y crecimiento económico	Mejora de condiciones laborales, capacitación continua, seguridad y salud en el trabajo.
	Reducción de las desigualdades	Inclusión social mediante alianzas para acercar la salud a grupos vulnerables.
	Paz, justicia e instituciones sólidas	Fortalecimiento de la ética y cultura de cumplimiento; canales de denuncia y formación en integridad.
	Alianzas para lograr los objetivos	Trabajo colaborativo con otras instituciones para ampliar el impacto social.



Educación de Calidad

4.4 Competencias para el empleo:
Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias (técnicas y profesionales) para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.



Energía asequible y no contaminante

7.2 Energías renovables:
Aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes de energía a nivel mundial.



consalud

SOMOS CChC