



## EXECUTIVE TABLE

"La inteligencia artificial se ha ido incorporando en una serie de ámbitos a gran velocidad (...). Ha significado inversión de recursos y de mucho tiempo de equipos altamente capacitados, siempre buscando la mejora continua en nuestros procesos y servicios".

### **Cristián Piera** (Gerente General)

Con una sólida trayectoria en el ámbito administrativo, ha trabajado durante más de dos décadas en la Clínica Alemana de Santiago, uno de los centros de salud más importantes de Chile. Desde 1997, ha desempeñado diversas funciones, actualmente como gerente general, tras haber formado parte de la gerencia de Administración y Finanzas. Su carrera comenzó en el Banco BICE, donde estuvo un año y medio. A lo largo de su trayectoria, ha sido testigo del crecimiento constante de la clínica, que logró destacarse en el Ranking de los Mejores Hospitales y Clínicas de América Latina 2020, elaborado por la Revista América Economía. Un desafío crucial que enfrentó fue liderar la institución durante la pandemia, experiencia que le permitió reafirmar la relevancia de la colaboración efectiva entre los distintos equipos de trabajo y la sinergia entre los sectores público y privado para superar las crisis.

En los últimos años, la atención en salud ha estado muy influenciada por la innovación tecnológica y los cambios en la regulación. ¿Cómo ve el futuro de la atención médica en Chile y qué papel juega Clínica Alemana en este panorama?

La crisis de las isapres y la tramitación de la ley corta implicaron una larga incertidumbre para el sistema de salud, incluidos prestadores privados y pacientes. Hoy estamos en un escenario de mayor estabilidad, pero persiste la necesidad de una reforma estructural que resuelva los problemas de financiamiento y acceso. En ese contexto, Clínica Alemana desplegó una serie de estrategias para fortalecer su liderazgo y sostenibilidad futura, logrando aumentar su eficiencia, disminuir la dependencia de la infraestructura y priorizar la promoción y la prevención en salud. En esto la innovación tuvo un rol clave.

Las atenciones digitales han ampliado significativamente nuestra cobertura sin un incremento de la infraestructura, tanto a nivel ambulatorio como hospitalario. Un ejemplo es la teleurgencia, iniciativa que permitió responder a la alta demanda en época crítica de invierno, reducir los tiempos de espera y mejorar la satisfacción de los pacientes.

Además, pensando en la sostenibilidad del sistema de salud y en disminuir la carga de enfermedad en las personas, desarrollamos el plan Alemana Integral. Su propósito es abordar de forma continua y preventiva las necesidades de salud, a través de la atención de un médico de cabecera y un equipo multidisciplinario a cargo del seguimiento de los pacientes. Partimos esta iniciativa junto a Isapre Esencial.

**En el ámbito de la colaboración público-privada, especialmente en el contexto de la mejora de los tiempos de espera en el sistema de salud, ¿qué desafíos han enfrentado y qué aprendizajes consideran fundamentales para otras clínicas en el país?**

La colaboración público-privada ha demostrado ser fundamental para enfrentar desafíos estructurales en salud. La pandemia evidenció sus beneficios y el compromiso del sector privado con el sistema.

Desde 2019 trabajamos junto a Desafío Levantemos Chile y distintos Servicios de Salud en operativos médicos gratuitos, que han permitido a más de 5.000 personas salir de listas de espera. Estas experiencias han sido valiosas no solo por su impacto directo, sino por el aprendizaje conjunto entre equipos públicos y privados.

Sin embargo, nos preocupa la situación crítica del sector público y las dificultades de implementación de iniciativas como la

Modalidad de Cobertura Complementaria por parte de Fonasa. Resolver estos temas es clave para avanzar en una integración efectiva.

**La tecnología juega un rol cada vez más importante en la medicina moderna. ¿Cómo ha cambiado la implementación de nuevas tecnologías y sistemas, como la inteligencia artificial, la forma en que se brindan los servicios en Clínica Alemana, y qué expectativas tienen para el futuro en este ámbito?**

El uso de la innovación tecnológica apunta siempre a beneficiar a las personas, ya sea generando soluciones para los equipos o directamente mejorando un servicio para los pacientes. La digitalización ha mejorado la experiencia de atención, aumentado nuestra capacidad resolutiva y optimizando recursos.





*"La innovación y la flexibilidad son fundamentales para una adaptación rápida en un entorno cambiante, con el paciente siempre al centro y una atención humanizada y basada en evidencia".*

La inteligencia artificial se ha ido incorporando en una serie de ámbitos a gran velocidad, pero siempre como un apoyo a los profesionales, mejorando la información y los tiempos de respuesta. Ha significado inversión de recursos y de mucho tiempo de equipos altamente capacitados, siempre buscando la mejora continua en nuestros procesos y servicios.

Destacan especialmente en el ámbito de los diagnósticos, donde nos permite estar a la vanguardia, por ejemplo, en la detección temprana de diversos tipos de cáncer y en la interpretación de exámenes complejos. La tecnología también está cada vez más presente en nuestros pabellones y procedimientos en

general, como es el caso de la robótica, que avanza a gran velocidad.

**En términos de liderazgo, ¿qué desafíos enfrenta la gestión de una clínica de alto nivel en un contexto tan competitivo, y qué aprendizajes podría compartir con otras instituciones que buscan innovar en el sector salud?**

Nos proyectamos como una institución que ofrece una atención integral a nuestros pacientes, con un fuerte foco en la prevención y que aporta a los desafíos sociales del sector. La innovación y la flexibilidad son fundamentales para una adaptación rápida en un entorno cambiante, con el paciente siempre al centro y una atención humanizada y basada en evidencia.

En este contexto es relevante que estamos avanzando en un modelo llamado salud basada en valor, que varias instituciones en el mundo buscan impulsar y que tiene por objetivo obtener los mejores resultados sanitarios durante el ciclo completo de una condición o enfermedad, considerando el uso eficiente de recursos y las necesidades de las personas.

