

# MEMORIA ANUAL 2025



INSTITUTO DE CARIDAD HERMANDAD DE DOLORES

SAN ISIDRO 218, SANTIAGO, CHILE

TELÉFONO: +56 9 27468124

[WWW.HERMANDAD.CL](http://WWW.HERMANDAD.CL)

# MEMORIA ANUAL 2025

INSTITUTO DE CARIDAD HERMANDAD DE DOLORES

El INSTITUTO DE CARIDAD HERMANDAD DE DOLORES, la Hermandad, el Instituto, es una corporación sin fines de lucro, dedicada a la práctica de la caridad para los más necesitados de la sociedad, a quienes se les da atención, educación y prevención en salud primaria. La estructura de gobierno del Instituto comprende un directorio, que es la instancia superior de la administración, que tiene la plenitud de las facultades de administración de la gestión y disposición de los bienes del Instituto, y procura que la institución cumpla sus objetivos, sustentándose en los valores estatutarios.

El directorio está compuesto actualmente por 9 miembros. Los miembros del directorio son elegidos por la Asamblea General Ordinaria de Socios y tienen una duración de cinco años en sus cargos, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. El directorio realiza sus funciones sin recibir remuneración alguna. El 2025 se realizaron 7 sesiones de directorio. En la sesión celebrada el mes de mayo de 2025 se informó la renuncia del director y presidente de la Hermandad, don Rodrigo Alonso G. El señor Alonso fue socio durante muchos años y desde el año 2017 ejerció el cargo de presidente del Instituto. Su compromiso, dedicación y entrega, son un fiel reflejo de su trabajo, cuyo legado permanecerá como inspiración para quienes continúen su misión. En una posterior sesión de directorio del mismo año, se informó la renuncia del director don Ricardo Espinoza G., también socio de muchos años y miembro del directorio desde 2016. El directorio agradeció sinceramente la dedicación y contribución de ambos directores y les deseó mucho éxito en su nueva etapa.

La asamblea general ordinaria de socios de 2025 se realizó el 2 de agosto de 2025 y dentro de los temas tratados estuvo la aprobación de la memoria anual 2024 y de los estados financieros al 31 de diciembre de 2024. Además, a continuación, se efectuó la exposición de los hitos más importantes del período a cargo de las TENS de cada policlínico.

## Directores:

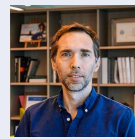
Sr. Nicolás Cuevas Ossandón, presidente.  
Sr. Ricardo Labarca Alcaíno, vicepresidente.  
Sra. Jazmín Jadue Abuawad, secretaria.  
Sr. Juan Francisco Cruz Salas, secretario suplente.  
Sr. Juan Carlos Bull Soruco, tesorero.  
Sra. Alejandra Eyzaguirre Baraona, directora.  
Sra. María Cecilia Guzmán Vial, directora.  
Sr. Carlos Isidoro Cuevas Ossandón, director.  
Sr. Santiago Portaluppi Fernández, director.

## DIRECTORIO

### DIRECTORIO



Nicolás Cuevas



Ricardo Labarca



Jazmín Jadue



Juan Francisco Cruz



Juan Carlos Bull



Alejandra Eyzaguirre



M. Cecilia Guzmán



Carlos Cuevas



Santiago Portaluppi

## SOCIOS

Los socios conforman la Asamblea General que anualmente se reúne para conocer la memoria, los estados financieros y conocer sobre la gestión del Instituto. Quinquenalmente, la Asamblea General Ordinaria tiene carácter de electiva y los socios eligen a los directores por un nuevo período de cinco años.

Al 31 de diciembre de 2025, la institución cuenta con ciento treinta y cuatro socios:

| #  | Apellido Paterno | Apellido Materno | Nombre            |
|----|------------------|------------------|-------------------|
| 1  | Achondo          | Doren            | Felipe            |
| 2  | Achondo          | Doren            | Raimundo          |
| 3  | Aguirre          | Portales         | Jaime del Carmen  |
| 4  | Alessandri       | Cuevas           | Adela             |
| 5  | Allendes         | Marín            | Ignacio           |
| 6  | Alliende         | Ibáñez           | María Victoria    |
| 7  | Alliende         | Wielandt         | José              |
| 8  | Almarza          | Carvajal         | José Ignacio      |
| 9  | Alonso           | Cuevas           | Ana Luz           |
| 10 | Alonso           | Cuevas           | Lucas Ignacio     |
| 11 | Alonso           | Cuevas           | Rafael            |
| 12 | Alonso           | Gualda           | Rodrigo Fernando  |
| 13 | Andueza          | Guzmán           | Patricio          |
| 14 | Barreto          | Romero           | Rafael            |
| 15 | Barreto          | Salas            | Matías            |
| 16 | Barros           | Llona            | Benjamín          |
| 17 | Benavides        | Feliu            | Angélica          |
| 18 | Boni             | Zarate           | Liliana           |
| 19 | Braun            | Llona            | María Eugenia     |
| 20 | Braun            | Llona            | María Teresa      |
| 21 | Braun            | Lyon             | Juan Arturo       |
| 22 | Braun            | Llona            | Matías            |
| 23 | Bull             | Soruco           | Juan Carlos       |
| 24 | Carsalade        | Bravo            | Marcela           |
| 25 | Carvajal         | Álvarez          | Cesar             |
| 26 | Carvalho         | Cruz             | María Luisa       |
| 27 | Castillo         | Pinto            | Pablo Ignacio     |
| 28 | Chadwick         | Claro            | Eduardo Alejandro |
| 29 | Cortés           | Cabrera          | Fabián            |
| 30 | Cruz             | Salas            | Juan Francisco    |
| 31 | Cuevas           | Braun            | Ignacio           |
| 32 | Cuevas           | Guzmán           | Benjamín          |
| 33 | Cuevas           | Guzmán           | Margarita         |
| 34 | Cuevas           | Guzmán           | María Jesús       |
| 35 | Cuevas           | Guzmán           | María Soledad     |
| 36 | Cuevas           | Guzmán           | Mercedes          |
| 37 | Cuevas           | Ossandón         | Inés              |
| 38 | Cuevas           | Ossandón         | María Isabel      |
| 39 | Cuevas           | Ossandón         | Rosario           |
| 40 | Cuevas           | Toro             | Ignacia           |
| 41 | Cuevas           | Toro             | Nicolás           |
| 42 | Cuevas           | Ossandón         | Ana Luz           |
| 43 | Cuevas           | Ossandón         | Andrés            |
| 44 | Cuevas           | Ossandón         | Carlos Isidoro    |
| 45 | Cuevas           | Ossandón         | Nicolás           |
| 46 | Cuevas           | Toro             | Ignacia María     |
| 47 | Cuevas           | Toro             | Bernardita        |
| 48 | De La Lastra     | González         | Carmen            |
| 49 | De Toro          | Antúnez          | Rodrigo           |
| 50 | Domínguez        | Undurraga        | Nicolás           |
| 51 | Donoso           | Cruz             | Rodrigo           |
| 52 | Doren            | Vicuña           | María Francisca   |
| 53 | Droppelmann      | B.               | Rolando           |
| 54 | Edwards          | Guzmán           | Jaun Pablo        |
| 55 | Espinoza         | González         | Ricardo Zenón     |
| 56 | Eyzaguirre       | Baraona          | Alejandra         |
| 57 | Farji            | Muller           | Carolina Andrea   |
| 58 | Fazio            | Molina           | Andrés            |
| 59 | Feuereisen       | Azocar           | María Constanza   |
| 60 | Figuerola        | Salas            | Macarena          |
| 61 | Gil              | Zabala           | Cecilia           |
| 62 | González         | Aguirre          | Claudia Marcela   |
| 63 | González         | Álvarez          | Tomás             |
| 64 | Gutiérrez        | Díaz             | Claudio           |
| 65 | Guzman           | Vial             | Veronica          |
| 66 | Guzmán           | Cuevas           | Josefina          |
| 67 | Guzmán           | Cuevas           | María Ignacia     |

| #   | Apellido Paterno | Apellido Materno | Nombre           |
|-----|------------------|------------------|------------------|
| 68  | Guzmán           | Vial             | Eduardo          |
| 69  | Guzmán           | Mena             | M Pía            |
| 70  | Guzmán           | Vial             | Cecilia          |
| 71  | Hurtado          | Llona            | Fernando         |
| 72  | Hurtado          | Llona            | Paula            |
| 73  | Ibáñez           | Lecaros          | María Luisa      |
| 74  | Infante          | Boiff            | Juanita          |
| 75  | Iyena            | Rossi            | María            |
| 76  | Jadue            | Abuawad          | Jazmin           |
| 77  | Labarca          | Alcaíno          | Ricardo Fernando |
| 78  | Lavín            | Cariola          | Rodrigo          |
| 79  | Lavín            | Cuevas           | María Paz        |
| 80  | Lecaros          | Toro             | María Magdalena  |
| 81  | Lecaros          | Toro             | María Victoria   |
| 82  | Lecaros          | Villaruel        | Roberto Andrés   |
| 83  | Lecaros          | Besa             | Augusto          |
| 84  | Lecaros          | Saavedra         | Augusto          |
| 85  | Lecaros          | Saavedra         | Clemente         |
| 86  | Lecaros          | Saavedra         | Jacinta          |
| 87  | Lecaros          | Saavedra         | Pedro            |
| 88  | Lecaros          | Saavedra         | Tomás            |
| 89  | Lecaros          | Toro             | Cristobal        |
| 90  | León             | Cerda            | Miguel Francisco |
| 91  | Llona            | Feuereisen       | Carolina María   |
| 92  | Llona            | Feuereisen       | Constanza María  |
| 93  | Llona            | Feuereisen       | Juan Pablo       |
| 94  | Llona            | Rodríguez        | Fernando         |
| 95  | Llona            | Rodríguez        | María Eugenia    |
| 96  | Llona            | Rodríguez        | Pablo            |
| 97  | Lyon             | Errázuriz        | Cristóbal        |
| 98  | Meunier          | Artigas          | Raoul            |
| 99  | Michellini       | Salineros        | Nicolás          |
| 100 | Miquel           | Parot            | Andrés Edmundo   |
| 101 | Mondia           | Infante          | Pilar            |
| 102 | Morere           | Latife           | Agustín          |
| 103 | Mujica           | Gutiérrez        | Dario            |
| 104 | Mujica           | Ossandón         | Martín           |
| 105 | Nualart          | González         | Paulina          |
| 106 | Ogalde           | Contreras        | Rodrigo Manuel   |
| 107 | Ossandón         | Domínguez        | Esteban          |
| 108 | Ossandón         | Salas            | Carlos           |
| 109 | Ossandón         | Vicuña           | Ana Luz          |
| 110 | Peralta          | Alsua            | Cristián         |
| 111 | Pfingsthorn      | Cuevas           | Inés             |
| 112 | Pfingsthorn      | Cuevas           | Pablo            |
| 113 | Pfingsthorn      | Cuevas           | Pilar            |
| 114 | Pfingsthorn      | Cuevas           | Tomás            |
| 115 | Pfingsthorn      | Cuevas           | Trinidad         |
| 116 | Pfingsthorn      | Olivares         | Pablo            |
| 117 | Portaluppi       | Fernández        | Santiago         |
| 118 | Ramírez          | Salvo            | Domingo          |
| 119 | Rauch            | Varas            | María Paz        |
| 120 | Rodríguez        | Llona            | María Sara       |
| 121 | Saavedra         | Aspillaga        | Natalia          |
| 122 | Salas            | Silva            | Javier           |
| 123 | Salgado          | Durango          | Pablo            |
| 124 | Salvador         | Manríquez        | Felipe           |
| 125 | Silva            | Albornoz         | Ricardo Andrés   |
| 126 | Silva            | Lorca            | Juan Eduardo     |
| 127 | Suliban          | Moreno           | Patricio         |
| 128 | Toro             | Álvarez          | Carlos Clemente  |
| 129 | Toro             | Ruiz Tagle       | Manuel José      |
| 130 | Toro             | Ruiz Tagle       | María Angélica   |
| 131 | Toro             | Ruiz-Tagle       | Rosa María       |
| 132 | Vidal            | Guzmán           | Francisco        |
| 133 | Williamson       | C.               | Ricardo          |
| 134 | Zaldivar         | Larraín          | Antonia          |

## + 200 AÑOS DE HISTORIA

A raíz del desastre en la batalla de Rancagua en 1814, muchos patriotas se refugiaron en Argentina, mientras otros fueron tomados prisioneros y llevados a la isla de Juan Fernández. Permanecieron allí, sufriendo toda clase de penalidades y viviendo una situación extrema y precaria. En esas condiciones, hicieron a la Virgen de los Dolores el juramento de que, *si algún día volvían a respirar el aire de la libertad*, se consagrarían, en muestra de gratitud, a aliviar a los enfermos y desvalidos, fundando una institución destinada a visitarlos, socorrerlos en su desgracia, procurarles medicina, alimentos, abrigo y cristiano consuelo.

El acta de fundación del Instituto de Caridad Hermandad de Dolores está fechada el 3 de marzo de 1815 en la isla de Juan Fernández, y está firmada por cuarenta y dos patriotas, entre ellos: Manuel de Salas, Ignacio de la Carrera, Juan Egaña, Diego de Larraín, José Santiago Portales, Mariano Egaña, Agustín de Eyzaguirre, Juan Miguel Benavente, Francisco José del Castillo, Francisco Antonio Pérez, Agustín de Vial y otros.

El año 1818, la Hermandad de Dolores se estableció en la iglesia de La Compañía, siendo el director Supremo de entonces, don Bernardo O'Higgins, su primer presidente. El primer capellán fue el presbítero don Manuel Vicuña, quien fue posteriormente el arzobispo de Santiago.

Desde un comienzo, el Instituto desempeñó una obra social de suma importancia, dedicándose a visitar a personas necesitadas y enfermos, llevándoles asistencia médica y consuelo fraterno y espiritual, y donándoles remedios. Más adelante, la Hermandad se hizo cargo de distintos dispensarios, y organizó voluntariados que visitaban a enfermos y necesitados. Los fondos de la Hermandad provenían de donaciones de los socios y aportes del público general.

El 11 de julio de 1879, el presidente de la República don Aníbal Pinto G., por decreto N°1567, reconoce que la Hermandad de Dolores ha tenido personalidad jurídica desde el 25 de julio de 1823.

## FUNDADORES con registro gráfico.

## Biografías en:

<https://fundadoresichdd.blogspot.com/>



Juan Egaña



Antonio Urrutia



José Antonio de Rojas



Agustín de Vial



Manuel de Salas



Manuel Blanco



Agustín de Eyzaguirre



Martín Calvo de Encalada



Ignacio De la Carrera



Francisco Pérez



Pedro José Prado



Ignacio Cienfuegos



Luis De la Cruz



Joaquín Larraín



Mariano Egaña



Isidoro Errázuriz



En la actualidad, el Instituto cuenta con seis policlínicos. En ellos se gestionan atenciones en diversas especialidades según cada policlínico. Se entregan atenciones en la especialidad de medicina general, pediatría, kinesiología, nutrición, obstetricia, ginecología, psicología, fonoaudiología y odontología. Además, se contó con las prácticas clínicas del postítulo de ecografías gineco-obstétricas de la Universidad de los Andes, y de otros convenios que se señalan más adelante.

Se continuó con telemedicina en las especialidades de medicina general adultos y niños, fonoaudiología, kinesiología y psicología.

Todas las atenciones de salud se realizan gratuitamente, así como también la entrega de medicamentos. Para algunos exámenes y radiografías hay convenios con distintos laboratorios y centros médicos para acceder a precios preferenciales.

Las oficinas de Administración de la Hermandad funcionan en el policlínico San Isidro en Santiago Centro, donde, además, funciona un policlínico y se ubica una antigua y hermosa capilla dedicada a la Virgen de los Dolores, donde se celebra la Santa Misa en algunas fechas durante el año.



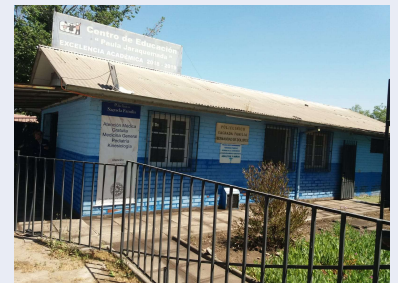
Policlínico Padre Hurtado  
*Conchalí*



Policlínico María Ayuda  
*Puente Alto*



Policlínico Santa Teresa  
*Estación Central*



Policlínico Sagrada Familia  
*San Ramón*



Policlínico Oratorio Mariano  
*Maipú*



Policlínico San Isidro  
*Santiago Centro*

## MISIÓN Y VISIÓN

### MISIÓN

El Instituto de Caridad Hermandad de Dolores es una corporación privada sin fines de lucro, que ofrece atenciones a personas necesitadas en su salud física, mental, social y/o espiritual, entregando una atención oportuna y gratuita, respetando la dignidad y el valor de la vida humana, acorde con las enseñanzas de la Iglesia Católica.

La Hermandad de Dolores constituirá un aporte a la sociedad por medio del rescate y difusión de su patrimonio cultural.

### VISIÓN

La Hermandad de Dolores será reconocida por sus actividades de beneficencia a los más necesitados, sustentadas en principios católicos y por su aporte a la conservación del patrimonio cultural del país.

## EQUIPO ADMINISTRATIVO Y DE COLABORADORES

Con fecha 1° de enero de 2025, la señora Laura Gaju N., asumió el cargo de Administradora General de la Hermandad, posición que reporta directamente al directorio. La señora Gaju, quien ya trabajaba en el Instituto, asumió la responsabilidad de gestionar la operación de la corporación y de cumplir los objetivos trazados por el directorio. En su cometido, en el área de salud, contó con la colaboración de la enfermera-matrona, señora Ruby-Anne Armaza G., quien desempeñó el cargo de Director Técnico; y de la nutricionista, señora Valentina De Cárcer H., quien desempeñó el cargo de Coordinadora de Prácticas Clínicas y Convenios. En el área de administración, contó con la colaboración de la administradora de empresas de servicio, señora Roberta Capelli A., a cargo de recursos humanos, operaciones y contabilidad. También, se cuenta con la asesoría legal del estudio jurídico “Peralta y Salvador” y con la oficina “PCM Compliance” para las materias contables.



De izquierda a derecha: señoras Ruby-Anne Armaza, Roberta Capelli, Laura Gaju y Valentina De Cárcer.



A principios de año se efectuó la despedida de quienes dejaron sus cargos de responsabilidad en la Hermandad, después de muchos años de colaboración, las socias hasta el día de hoy, señoras Ana Luz Cuevas O., anterior Administradora General, y Claudia González A., anterior Coordinadora de Prácticas Clínicas y Convenios, a quienes se reconoció y agradeció profundamente por su trabajo y compromiso de todos los años que trabajaron para el Instituto.

Para el funcionamiento de los 6 policlínicos de la Hermandad, junto a las 4 personas antes señaladas del área de administración general, trabajan 17 personas que se encargan de la operación de cada policlínico. Se cuenta, además, con 30 profesionales de la salud para las distintas especialidades que se ofrecen: fonoaudiología, ginecología, kinesiología, medicina general, nutrición, obstetricia, odontología y psicología.



## ATENCIÓN DE SALUD

Las actividades de salud son, en su gran mayoría, de atención primaria: consultas de medicina general de adultos y niños, ginecología, obstetricia, nutrición, atención odontológica general. Las especialidades que se entregan en modalidad de terapia con sesiones periódicas son fonoaudiología, kinesiología y psicología.

Durante el año 2025 se agregaron las siguientes atenciones:

- Debido al éxito y la gran adhesión de los pacientes con la **atención de psicología presencial** en los policlínicos Sagrada Familia, Santa Teresa, San Isidro, Oratorio Mariano y Padre Hurtado, en abril se comenzaron a ofrecer estas atenciones en el policlínico María Ayuda.
- Dada la necesidad y la excelente recepción de la atención nutricional por parte de los pacientes, se extendió la **especialidad de nutrición** a los policlínicos Sagrada Familia y Santa Teresa, siendo ambos recintos, campos clínicos de la carrera de Nutrición y Dietética de la Universidad Mayor. Por otra parte, en el policlínico Padre Hurtado se incluyó esta especialidad en dos modalidades: durante el primer semestre a cargo de la nutricionista Valentina De Cárcer y, durante el segundo semestre como práctica clínica de la carrera de Nutrición y Dietética de la Universidad Autónoma. Adicionalmente, en San Isidro se extendió la oferta de esta especialidad y la docente (tutora) de la Universidad de los Andes comenzó a realizar atenciones para poder cubrir la mayor demanda.
- Se incorporó la especialidad de Obstetricia en los policlínicos Sagrada Familia y María Ayuda como campos clínicos de la Universidad Autónoma.

La TENS Karina Garrido está a cargo de llevar la agenda de pacientes, la coordinación con los profesionales y los registros correspondientes.

A continuación, se presenta un detalle por cada policlínico y del área de telemedicina:

1. **SAN ISIDRO, SANTIAGO CENTRO:** este policlínico es el más grande de los seis, tiene 6 boxes de atención. Además de funcionar el consultorio, en esta propiedad están las oficinas administrativas donde trabajan las 4 personas de la administración general. La Sra. Ana María Medina quien tiene el cargo de soporte central, las TENS Joselinne Vergara y Laura Gálvez y la TONS Josselyne Mendoza. En este policlínico se entregan atenciones en las especialidades de medicina general (adultos y niños), fonoaudiología, obstetricia, ginecología, odontología, kinesiología, nutrición y psicología. Además, el postítulo de ecografías gineco-obstétricas de la Universidad de los Andes realiza sus prácticas clínicas con sus alumnos en este policlínico. Se ofrecen ecografías gratuitas durante todo el año y se atiende a una gran cantidad de mujeres embarazadas y aquellas que requieren hacerse ecografías ginecológicas de control.
2. **SANTA TERESA, ESTACIÓN CENTRAL:** este policlínico tiene 4 boxes de atención y la encargada es Teresa Tillería, quien trabaja con la auxiliar Jeannette Astudillo y la TONS Gloria Gajardo. Aquí se entregan atenciones de medicina general (adultos y niños), kinesiología, obstetricia, odontología, fonoaudiología y psicología. Junto con San Isidro, son los únicos policlínicos que cuentan con la



especialidad de odontología. Durante el 2025 se incluyó la especialidad de nutrición a través de las prácticas clínicas realizadas por alumnos de la Universidad Mayor.

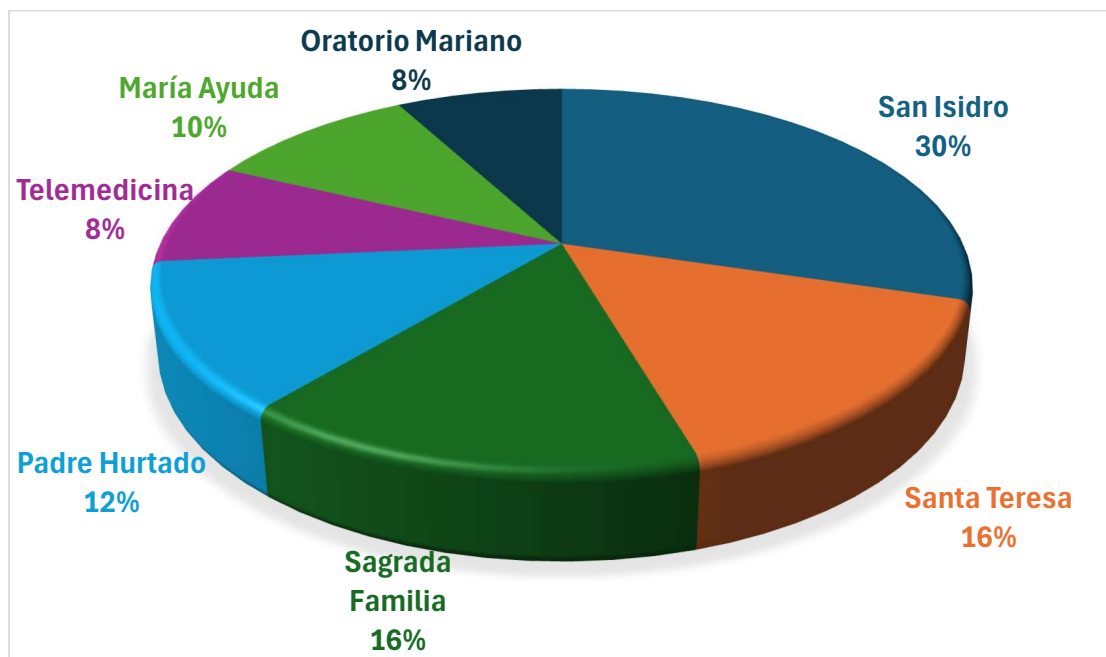
3. **SAGRADA FAMILIA, SAN RAMÓN:** este policlínico cuenta con 3 boxes de atención y en él trabajan las TENS: Karina Garrido y Cintia Norambuena, quien durante el último trimestre del año fue reemplazada por Karen Poblete. Se atiende en las especialidades de medicina general (adultos y niños), kinesiología, fonoaudiología y psicología. Durante el segundo semestre se realizaron atenciones a cargo de alumnos en práctica, junto a los tutores de las carreras de nutrición y de obstetricia procedentes de la Universidad Mayor y de la Universidad Autónoma. En esta propiedad, la Hermandad tiene un comodato de largo plazo, desde el año 1996 con la “Fundación Educacional Paula Educa”.
4. **PADRE HURTADO, CONCHALÍ:** este policlínico tiene 3 boxes de atención. En él trabajan las TENS Katherine Villalobos y Catalina Barrios. Durante el año se dieron atenciones de medicina general (adultos y niños), fonoaudiología, kinesiología, nutrición, obstetricia y psicología. Durante el segundo semestre también se realizaron atenciones de nutrición como práctica clínica de la carrera de Nutrición y Dietética de la Universidad Autónoma. En esta propiedad la Hermandad tiene un comodato de largo plazo con la Municipalidad de Conchalí desde el año 1996.
5. **MARÍA AYUDA, PUENTE ALTO:** este policlínico cuenta con 2 boxes de atención y trabajan las TENS Paloma Guzmán y Susana Huerta. Durante el período se entregaron atenciones de medicina general (adultos y niños), obstetricia, kinesiología, fonoaudiología y psicología. Durante el segundo semestre se realizaron atenciones a cargo de alumnos en práctica, junto a sus tutores de la carrera de obstetricia de la Universidad Autónoma. En esta propiedad la Hermandad tiene un comodato de largo plazo con la “Fundación Padre Hernán Alessandri”, que es la dueña del colegio Padre José Kentenich, al cual el policlínico está adyacente.
6. **ORATORIO MARIANO, MAIPÚ:** en este policlínico trabajan las TENS Vanessa Araya y Javiera Ortiz. Durante el 2025 se atendió en las especialidades de medicina general (adultos y niños), kinesiología, fonoaudiología y psicología. Adicionalmente, durante los meses de marzo y mayo se realizaron dos operativos de vacunas (Covid-19, Influenza y Pneumo -23), ambos gestionados por Vanessa Araya junto con el Cefam Dr. Eduardo Ahués, beneficiando a una gran cantidad de pacientes. Este es el policlínico más nuevo y la Hermandad tiene un comodato desde el año 2022 con la “Fundación de promoción del Oratorio Mariano, Madre del Pueblo”.
7. **ÁREA DE TELEMEDICINA:** esta opción, implementada y ampliamente desarrollada durante la pandemia vivida hace pocos años, se decidió continuar. Durante el año 2025, se atendió en las especialidades de medicina general (adultos y niños), psicología y fonoaudiología. En las últimas dos especialidades se agregaron horas de atención, permitiendo llegar a más pacientes. Hoy se está atendiendo por esta vía a pacientes a lo largo de todo Chile, incluyendo ciudades como Concepción, Talca, Castro, Rapa Nui, entre otras. Además, se amplió la atención en psicología para adolescentes, desde los 14 años, ofreciendo un espacio de acompañamiento, orientación y apoyo emocional para este grupo etario relevante. Esta área DE especialidad es atendida por los psicólogos: señoras María Elena Reyes L., Pamela Maturana A. y el señor Ignacio García G.

La TENS Karina Garrido está a cargo de llevar la agenda de pacientes, la coordinación con los profesionales y los registros correspondientes.

## ESTADÍSTICAS 2025

## ATENCIONES POR POLICLÍNICO:

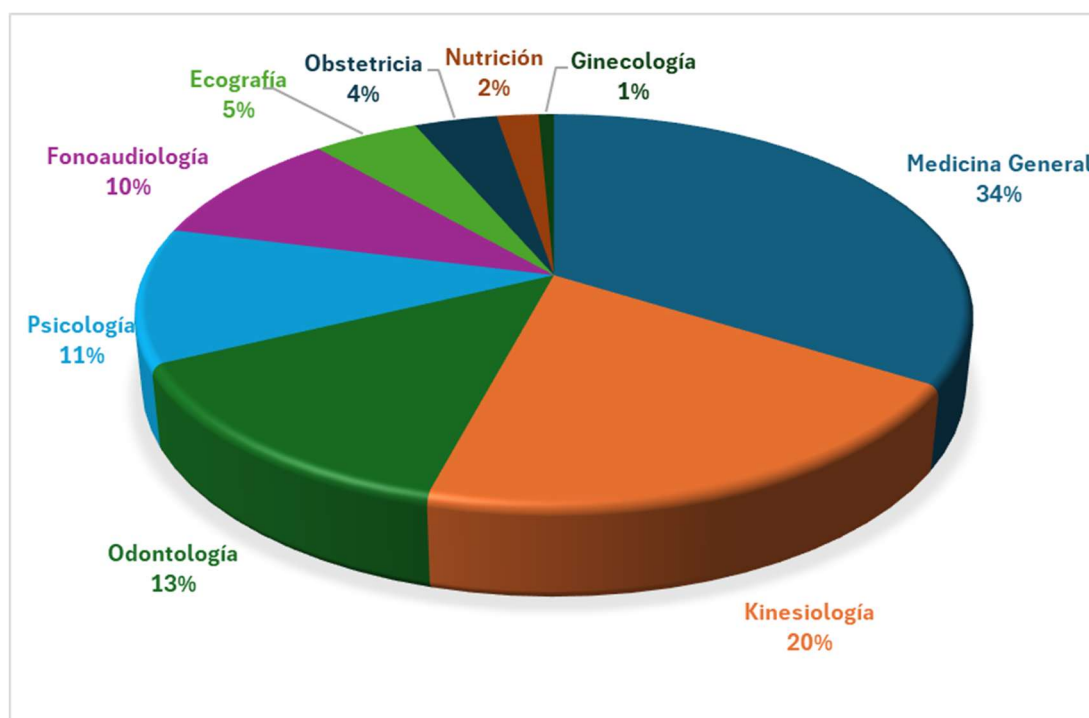
| Policlínico              | Atenciones de profesionales | Atenciones de enfermería | Asistencia a charlas | Total         |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------|---------------|
| San Isidro (6 box)       | 8.647                       | 300                      | 346                  | 9.293         |
| Santa Teresa (4 box)     | 4.822                       | 65                       | 48                   | 4.935         |
| Sagrada Familia (3 box)  | 3.855                       | 800                      | 235                  | 4.890         |
| Padre Hurtado (3 box)    | 3.305                       | 475                      | 114                  | 3.894         |
| Telemedicina             | 2.697                       |                          |                      | 2.697         |
| María Ayuda (2 box)      | 2.559                       | 412                      | 158                  | 3.129         |
| Oratorio Mariano (2 box) | 1.987                       | 160                      | 320                  | 2.467         |
| <b>Total general</b>     | <b>27.872</b>               | <b>2.212</b>             | <b>1.221</b>         | <b>31.305</b> |



Durante el año 2025, se realizaron 27.872 atenciones, considerando las presenciales y por telemedicina. Fueron casi 1.800 atenciones más que en 2024 (26.097 atenciones), lo que representa un 8% de aumento respecto del año anterior. El mayor porcentaje de atenciones se realizan en los policlínicos San Isidro, Santa Teresa y Sagrada Familia, y los tres representan un 62% de las atenciones totales del año. Cabe mencionar que a partir del año 2025 se comenzó a registrar la información de atenciones, separada de la participación en charlas (1.221 personas) y de las atenciones de enfermería (2.212 atenciones). Estas últimas corresponden a curaciones y administración de medicamentos inyectables, labor realizada por las TENS a pacientes con indicaciones de este tipo.

## ATENCIONES POR ESPECIALIDAD

| Especialidad     | Atenciones de profesionales | %           |
|------------------|-----------------------------|-------------|
| Medicina General | 9.453                       | 34%         |
| Kinesiología     | 5.637                       | 20%         |
| Odontología      | 3.807                       | 14%         |
| Psicología       | 3.120                       | 11%         |
| Fonoaudiología   | 2.700                       | 10%         |
| Ecografía        | 1.361                       | 5%          |
| Obstetricia      | 1.063                       | 4%          |
| Nutrición        | 534                         | 2%          |
| Ginecología      | 197                         | 1%          |
|                  | <b>27.872</b>               | <b>100%</b> |



En esta tabla se puede observar el número de atenciones por cada especialidad entregadas el año 2025 y el porcentaje que cada especialidad representa. Se consideran atenciones tanto presenciales como por telemedicina. Cabe destacar que las especialidades que registraron más atenciones fueron medicina general y kinesiología (ambas dos representan un 54% del total de atenciones). Esto en gran parte se puede atribuir a la cantidad de pacientes por hora que pueden ser atendidos en ambas especialidades (3 y 2, respectivamente) y que estas especialidades están presentes en todos los policlínicos de la Hermandad.

## ASPECTOS TÉCNICOS DE LA ATENCIÓN EN SALUD 2025

Durante el año se logró materializar algunos puntos técnicos relevantes relacionados a la atención de salud.

- **Levantamiento de procesos:**

Durante el año se realizó el levantamiento de procesos tanto del ámbito clínico como administrativo, de aquellas tareas más relevantes identificadas en el quehacer diario del equipo de salud, con el propósito de orientar el desarrollo del futuro proceso de digitalización, tanto de la ficha clínica como de la gestión de agendas y otros trabajos administrativos. Este levantamiento se realizó en conjunto con un grupo de estudiantes de ingeniería de la Universidad del Desarrollo como parte de su trabajo de final de carrera. Los procesos más importantes desarrollados, entre otros, fueron:

- Ámbito clínico: agendamiento, atención, gestión de lista de espera, viaje del paciente.
- Ámbito de convenios: gestión de prácticas clínicas y convenios.
- Ámbito administrativo-financiero: gestión de pagos de honorarios y colaboradores, pago de proveedores, mantenciones y compra de insumos y equipamiento, presupuesto, entre otros.
- Ámbito de gestión de personas: selección, contratación, desvinculación de colaboradores.

- **Proceso de actualización de la autorización sanitaria del policlínico San Isidro:** Durante el segundo semestre del año 2025 se concretó el trámite de solicitud para el policlínico San Isidro, una vez recopilada toda la información legal/administrativa. Este trámite se realiza a través de la plataforma digital de la SEREMI de la RM, entidad que efectúa la evaluación y las autorizaciones correspondientes. Al finalizar el año se adjuntó la documentación requerida por la autoridad para este proceso.

Para alcanzar la autorización del policlínico propiamente tal, fue necesario previamente, lograr el registro del equipo de esterilización de instrumental (autoclave), que también entrega la SEREMI y que autoriza expresamente el funcionamiento de dicho equipamiento bajo la operación de una TONS (técnico en odontología), quien también debió obtener su certificación personal como operador de autoclave.

Por otra parte, se avanzó en el término de las obras de mejora de la infraestructura: instalación eléctrica, señalética e implementación de los boxes de atención.

- **Mejoramiento en la gestión general de la especialidad dental - San Isidro:** durante el primer semestre se mejoró la gestión de agenda y de lista de espera para la atención odontológica, haciendo el proceso más eficiente. Adicionalmente, se mejoró la distribución estratégica del espacio físico del box para atención dental, con el objeto de optimizar el flujo de trabajo y la logística en general.
- **Revisión y mejoramiento de gestión de insumos y medicamentos:** se trabajó en la actualización de los listados disponibles para las indicaciones médicas. En relación con los medicamentos, se incorporaron nuevas alternativas de proveedores y distribuidores de productos, luego de realizar un análisis de costos y de los servicios post venta ofrecidos, logrando así más y mejores alternativas de selección y, finalmente mejores alianzas estratégicas.
- **Capacitaciones:** como es tradicional, se efectuaron capacitaciones al personal. Dichas capacitaciones se llevaron a cabo por proveedores externos, en modalidad presencial, enfocadas a colaboradoras y los temas revisados fueron: Proceso de esterilización; Manejo de sillón dental; Uso de espuma enzimática para lavado



de instrumental; Actualización en temas de Prevención de Infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS).

- **Desarrollo de normas y procedimientos:** como parte importante de la gestión clínica se comenzó el desarrollo de aquellos protocolos que sustentan el quehacer de salud, como por ejemplo el protocolo de prevención del suicidio, el procedimiento de uso de espuma enzimática para la limpieza de instrumental, entre otros. El objetivo es estandarizar en normativas específicas que establezcan la forma de hacer las cosas y que se mantengan disponibles para el personal.
- **Sistematización de las mantenciones preventivas de equipos relevantes para la atención de salud:** se realizaron las mantenciones de equipos tales como sillones dentales, equipo de esterilización de instrumental en San Isidro (autoclave) y el compresor dental, las cuales se continuarán realizando de manera regular, para lo cual se desarrolló un calendario de mantenciones.
- **Adquisición de equipamiento clínico:** para mantener el estándar de atención se hizo necesario renovar la máquina selladora de instrumental esterilizable. También se adquirió una máquina fechadora que cumple la normativa técnica para etiquetar la fecha de esterilización del instrumental.
- **Desarrollo de instrumentos de evaluación de la atención:** el equipo de administración avanzó en el desarrollo de encuestas para los pacientes y los alumnos en práctica, con el objetivo de contar con información respecto de las atenciones, tanto de aspectos de infraestructura como de la atención propiamente tal. Estas encuestas se trabajaron en plataformas digitales, se enviaron tanto a alumnos como a pacientes, para que puedan responder de manera anónima. El piloto para los pacientes se concretó en el mes de diciembre.
- **Mejora de ficha clínica:** durante el segundo semestre se concretó el cambio de la ficha clínica física, donde se registran todas las atenciones de salud de los pacientes. Este cambio permite conservar las fichas clínicas de mejor manera debido a que el nuevo material es más resistente. Se trabajó en el ordenamiento de las fichas, solicitando colaboración al equipo de profesionales.
- **Reuniones periódicas telemáticas con profesionales:** durante el año se realizó una reunión general con todos los profesionales y otras cuatro reuniones más pequeñas y enfocadas por especialidad, de manera de tratar temas específicos con médicos, kinesiólogos, fonoaudiólogos y dentistas, en las que participó la Directora Técnica y la Administradora General.
- **Mejoramiento de planillas de registro de atenciones:** Se trabajó en traspasar las planillas de registro de cada policlínico a un modelo de datos, esto para evitar la desconfiguración de las fórmulas al descargar la información. Este trabajo se realizó para mejorar el análisis de la información estadística de las atenciones, lo que permite contar con información más periódica y oportuna, también para planificar de manera más eficaz y eficiente las horas de los profesionales.
- **Levantamiento planimétrico de los policlínicos:** durante el último trimestre del año 2025, se realizó el levantamiento planimétrico de cada policlínico, con la concurrencia de dos arquitectos colaboradores para realizar las mediciones respectivas y cuyo producto final fueron los planos de cada policlínico. Este avance permite y facilita proyectar de mejor manera el trabajo a realizar en cada policlínico.

## CONVENIOS HDD 2025

### Universidades/Institutos (Docente-asistenciales):

La Hermandad cuenta con diversos convenios de colaboración con instituciones docentes y asistenciales, lo cual permite optimizar la oferta de horas médicas y de otras especialidades. Esta sinergia facilita una respuesta flexible y adaptada a las demandas y particularidades de cada policlínico y su comunidad.

1. **UNIVERSIDAD DE LOS ANDES:** convenio marco que abarca todas las carreras de la salud. Este convenio fue revisado y actualizado durante el año 2025.
2. **UNIVERSIDAD CATÓLICA SILVA ENRÍQUEZ:** convenio con la facultad de fonoaudiología desde el año 2022.
3. **UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO:** convenio de derivación de pacientes odontológicos para tratamientos de endodoncia, exodoncia, prótesis y otras atenciones odontológicas, en que la atención es gratuita o a un valor preferencial.
4. **UNIVERSIDAD SAN SEBASTIÁN:** convenio para pacientes odontológicos que necesitan tratamientos de endodoncia, prótesis totales o parciales, otras atenciones de odontología incluyendo las pediátricas, en que la atención es gratuita o a un valor preferencial.
5. **UNIVERSIDAD MAYOR:** convenio concretado durante el año 2025, este abarca todas las carreras del área de la salud y permite que los policlínicos reciban alumnos con sus respectivos docentes para realizar sus prácticas clínicas, así como también otras actividades, por ejemplo, talleres o actividades educativas. Durante el año 2025 tuvimos alumnos de la carrera de nutrición y dietética.
6. **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA:** convenio firmado durante el año 2025, abarca todas las carreras de la salud y permite que los policlínicos de la Hermandad puedan recibir a alumnos y a sus respectivos docentes para realizar prácticas, ya sea en términos de atención en box como también otras actividades, educativas o de promoción de la salud.
7. **UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS:** convenio marco de colaboración firmado durante el año 2025, su objetivo es la realización de actividades conjuntas tanto en el área de la docencia, como investigación y difusión.

### Prestadores de salud:

La Hermandad cuenta con convenios de colaboración orientados a otorgar mayores facilidades para realizar exámenes de laboratorio a un precio accesible. A su vez, estos convenios permiten optimizar las atenciones de salud entregadas en nuestros policlínicos y elevar la cantidad de exámenes realizados por cada paciente, lo que permite a nuestros profesionales tener más información para entregar un diagnóstico o tratamiento mejor orientado.



- **CENTRO RADIOLÓGICO MAC-IVER:** para la realización de radiografías dentales.
- **LABORATORIO BLANCO:** para el examen de Papanicolau, Ecografías mamarias y Mamografías.
- **CENTRO MÉDICO BAQUEDANO:** para exámenes de laboratorio y otras ecografías no ginecológicas.
- **CENTRO DE SALUD CLINI:** nuevo convenio concretado durante el segundo semestre del 2025, el cual entrega precios preferentes y con descuentos significativos para nuestros pacientes en la realización de exámenes de laboratorio, imágenes, cirugía Lasik, resonancias, entre otros.
- **LABORATORIO RyR:** para operativos de exámenes de laboratorio y toma de muestra de exámenes en centro médico Italmed, ubicado en Puente Alto. Durante el 2025 se llevaron a cabo 6 operativos de toma de exámenes de laboratorio, desarrollados en cada uno de los policlínicos de la institución y a cargo del laboratorio RyR, entidad que participó facilitando la realización de los exámenes de forma gratuita o mediante un copago mínimo por paciente.

**Otras instituciones o fundaciones:**

- **FUNDACIÓN CHILE UNIDO:** convenio de colaboración para realizar ecografías a mujeres embarazadas vulnerables, que no tienen suficiente red de apoyo. Desde Chile Unido se les entrega todo el apoyo necesario para llevar adelante el embarazo y la Hermandad le ofrece la posibilidad de realizarse ecografías en el policlínico San Isidro y, también preferencia para recibir atención psicológica, tanto presencial como en forma telemática.
- **FUNDACIÓN REVIVIR:** convenio de colaboración para la realización de actividades en torno a la promoción de la salud en personas mayores vulnerables. En concreto esta colaboración se materializó entre el policlínico de Sagrada Familia y el Condominio de Viviendas Tuteladas (CVT) de San Ramón.

## VINCULACION CON EL MEDIO

1. **Mes de la solidaridad y campaña solidaria para Navidad:** se entregaron cajas solidarias de alimentos no perecibles en agosto y diciembre, siendo beneficiadas en cada ocasión más de 25 familias de los diferentes policlínicos.



2. **Proyecto “Centro de Día Revivir Activamente”:** durante el segundo semestre del 2025 se afianzó la colaboración entre la **Fundación Revivir** y la **Hermandad de Dolores** a través de un proyecto realizado en el CVT de San Ramón. En él participaron más de 15 adultos mayores, pacientes del policlínico Sagrada Familia. El proyecto, a cargo de profesionales de Revivir y de la Hermandad, tuvo una duración de 5 meses y se reunían con una periodicidad de dos veces por semana para realizar actividades de estimulación y acompañamiento.



3. **Taller “Los años dorados” para adultos mayores en San Isidro:** Se realizaron dos ciclos de talleres de 7 y 8 sesiones, sumando un total de 15 charlas en el año, en las cuales participaron 396 personas (promedio por sesión: 26 personas). Estos talleres se llevaron a cabo los jueves de 15:00 a 17:00 hrs. durante los meses de mayo y junio y luego, durante los meses de octubre y noviembre. Estuvieron a cargo de distintos profesionales de la salud, y también se hicieron charlas culturales dadas por especialistas en música, arte,



nutrición, historia, patrimonio, etc. Como todos los años, a continuación de cada charla la kinesióloga, Sra. Betty Mella, realizó sesiones de ejercicios y bailes. Cada charla finalizó con una convivencia entre todos los asistentes, los que manifestaron mucha alegría y agradecimiento por estos talleres.



**Celebración 50 años del Policlínico Padre Hurtado:** El 5 de septiembre de 2025, se celebró el aniversario N° 50 del policlínico Padre Hurtado y de la Capilla San Lucas (Conchalí) con una liturgia presidida por el Diácono Álvaro Isamit. Además, se rezó el rosario a la Virgen del Carmen y se terminó con una bendición al policlínico, al personal y a los más de 30 pacientes del policlínico que asistieron ese día.



## RRHH, COMUNICACIONES Y CELEBRACIONES

1. **Jornadas de trabajo con colaboradores:** durante el 2025 se realizaron 2 jornadas de trabajo, una en enero y la otra en septiembre, ambas se llevaron a cabo en San Isidro y participaron 20 colaboradores. El objetivo principal de la primera jornada se centró en revisar los hitos más relevantes del 2024, agradecer el trabajo realizado, presentar los principales desafíos para el año 2025, detallar los beneficios con que cuentan los colaboradores de la Hermandad y realizar un levantamiento de las necesidades y requerimientos de los policlínicos. En esta oportunidad el psicólogo, Sr. Luis Hernán Guerra, realizó una charla para guiar y motivar el trabajo en grupos que hicimos antes de terminar la actividad. La segunda jornada fue más bien de formación, aprendizaje y crecimiento como equipo de trabajo. Estuvo a cargo de la psicóloga Carmen Vidal y se enfocó en el manejo asertivo en contextos de cambio, mejorando la comunicación y el trabajo en equipo. Ambas jornadas fueron instancias muy enriquecedoras y donde, además de aprender, nos ayudaron a afiarnos como equipo de trabajo.



2. **Reuniones periódicas de trabajo:** este año se concretaron reuniones mensuales de forma telemática con todos los colaboradores de la Hermandad, instancias donde se revisan los temas más relevantes del mes, se informan novedades administrativas, sobre todo, temas de registros de atenciones y pedidos de medicamentos; fechas importantes y, adicionalmente; las colaboradoras levantan inquietudes y consultas que son conversadas como equipo. Es una oportunidad en que todo el personal está conectado, por lo que cualquier duda que surge beneficia a todo el equipo.
3. **Encuesta de satisfacción a colaboradores:** como novedad, este 2025 se realizó una encuesta de satisfacción a todos los colaboradores con más de 3 meses de antigüedad, a través de la plataforma BUK. Entre los resultados más relevantes obtenidos se pudo observar que un 84% de los colaboradores está satisfecho, evaluando positivamente a la Hermandad en pilares como el bienestar, el compromiso y la sostenibilidad. Adicionalmente, el 100% de los colaboradores señala estar feliz en su lugar de trabajo.



4. **Celebración de la Virgen de los Dolores y Fiestas Patrias:** se realizó el miércoles 17 de septiembre en la capilla del policlínico San Isidro. Asistieron los colaboradores con sus familias, profesionales, directores, socios y amigos de la Hermandad de Dolores. Se inició con la Santa Misa, presidida por Monseñor Álvaro Chordi, obispo auxiliar de Santiago, y por el padre Cristián Catalán, párroco de la iglesia San Isidro. Luego, algunos de los asistentes bailaron un pie de cueca mientras se compartió unas ricas empanadas.



5. **Paseo de fin de año colaboradores:** se realizó el viernes 14 de noviembre y este año fue en Valparaíso. La jornada comenzó con un recorrido por el Museo del Inmigrante, ubicado en el cerro Concepción, para luego continuar con una caminata por distintos rincones de la ciudad. Finalmente, compartimos un almuerzo en el Museo Naval donde se disfrutó de un agradable momento de camaradería.





6. **Celebración de Navidad:** la celebración tuvo lugar el 18 de diciembre en el policlínico San Isidro. Se comenzó con una misa celebrada por el padre Cristián Catalán, párroco de la Iglesia San Isidro, para luego continuar con una convivencia con los invitados. En esta oportunidad, el grupo de adultos mayores que participan en el taller “Años Dorados” cantó villancicos, los que prepararon junto a la kinesióloga, Srta. Betty Mella. Asistieron los colaboradores y profesionales de la salud con sus familias, contrapartes de convenios y universidades, además de socios y directores de la Hermandad.



7. **Premio “Espíritu Hermandad de Dolores”:** el 2025 se quiso dar realce al premio que se entrega todos los años al colaborador destacado por su desempeño laboral, confiriéndole el nombre de: “Premio Espíritu Hermandad de Dolores”. Con esto se quiso reconocer, no sólo el desempeño en el trabajo, sino también los valores y principios que rigen a la institución, lo que tiene que ver con la forma en que se lleva a cabo el trabajo, el espíritu de servicio, el respeto, el compromiso y el trabajo en equipo. Este año el reconocimiento fue otorgado a la Sra. Paloma Guzmán, TENS del Policlínico María Ayuda. El premio consistió en una medalla con el logo de la Hermandad y una estadía por un fin de semana en familia a una cabaña de la Caja de Compensación Los Andes incluyendo el alojamiento, traslado y alimentación.



8. **Comunicaciones:** durante el 2025 se impulsó la idea de realizar un boletín mensual. Un grupo de voluntarias/socias, en coordinación con la administración de la Hermandad, llevaron a cabo un boletín mensual con las novedades y actividades más relevantes de la institución. Este boletín se distribuyó a todos los colaboradores, profesionales, socios, directores y contrapartes de convenios de la Hermandad. Adicionalmente, en conjunto con las mismas voluntarias, se potenció el perfil de Instagram de la Hermandad, y se subieron publicaciones, además de historias, reels y se compartieron publicaciones donde se nos etiquetó.

