

# Código de Conducta y Ético del Grupo Quirónsalud



# Índice

1. Presentación del Grupo	2
2. Objeto y alcance	2
3. Misión, visión, valores y principios	3
4. Cumplimiento de la legislación	5
5. Principios de conducta ética	10
6. Comunicación, difusión y adhesión al Código de Conducta	17
7. Cumplimiento	17
8. Aprobación y revisión	18

# 1. Presentación del Grupo

Quirónsalud es el grupo líder en la prestación de servicios sanitarios y de prevención de riesgos laborales de España. Integrado en el Grupo multinacional Fresenius, conforma junto con "Helios" el mayor grupo hospitalario privado de Europa y uno de los principales del mundo.

Quirónsalud gestiona más de 100 centros sanitarios, principalmente en España pero también en Emiratos Árabes Unidos y en América Latina, donde en los últimos años ha adquirido una sólida presencia. Por su parte, el Grupo Fresenius está presente en más de 100 países en los que opera con un absoluto compromiso con la salud así como con el cuidado y atención más integral y de mayor calidad.

En Quirónsalud estamos comprometidos con la salud persona a persona, contando con los mejores profesionales en los servicios que dan cobertura a todas las especialidades médicas y con las mejores técnicas en diagnóstico y tratamiento.

## 2. Objeto y alcance

### 2.1 Objeto

El presente Código de Conducta y Ético (en adelante, el "Código"), contiene los principios y valores que deben presidir la actuación de todos los y las Profesionales de Helios Healthcare Spain, S.L.U.\*, de Helios Finance Spain, S.L.U.\*<sup>1</sup>, así como de las sociedades de su Grupo de empresas según se define grupo en el artículo 42 del Código de Comercio español (en adelante e indistintamente, el "Grupo Quirónsalud" o el "Grupo"), con el fin de que todos ellos y ellas desarrollen su actividad de manera responsable, conforme a la normativa vigente así como a los principios y prácticas que el Grupo exige, avanzando hacia los más altos niveles de Buen Gobierno y Transparencia como señas de identidad de una compañía responsable y de una marca de confianza.

El presente Código complementa la normativa legal que es aplicable a los y las Profesionales, sirviendo de guía de actuación para toda persona que desarrolle su actividad en el Grupo. Para su redacción se ha tomado en consideración la normativa aplicable, así como las recomendaciones del Grupo Fresenius, del que Quirónsalud forma parte.

El presente Código de Conducta ha sido redactado a propuesta de Comité de Cumplimiento del Grupo, que es el órgano que vela por el cumplimiento normativo y las buenas prácticas en el Grupo Quirónsalud y está compuesto por personal directivo de todas las áreas de negocio de Quirónsalud.

Cualquier Profesional puede contactar con el Comité de Cumplimiento a través del Canal de Denuncias que se encuentra habilitado en la Intranet del Grupo, bien para aspectos relacionados con el Código de Conducta o para cualquier otro tema relacionado con la prevención de delitos y con el cumplimiento normativo.

### 2.2 Alcance

A los efectos de este Código, se considera "Profesional" de Quirónsalud y por ello, sometido a lo establecido en este Código de Conducta, a todos los directivos y directivas, empleados y empleadas, colaboradores y personal externo -incluyendo aquellas personas



<sup>1</sup> \* Denominación oficial de las sociedades matriz englobadas bajo la denominación comercial "Quirónsalud"

y/o sociedades que presten sus servicios a través de contratos de prestación de servicios, de Empresas de Trabajo Temporal o de cualquier otro modo- que puedan en algún momento, representar a Quirónsalud en el mercado y/o ante terceros.

Asimismo, el presente Código alcanza a toda aquella persona, física o jurídica, que contrate con Quirónsalud como proveedor, cliente, socio o colaborador de dicho Grupo.

## 3. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS

### 3.1 Nuestra misión

La misión de Quirónsalud es **cuidar la salud y el bienestar de las personas, poniendo a su disposición servicios sanitarios y de prevención de riesgos laborales de máxima calidad con los mejores profesionales, unas modernas estructuras hospitalarias, unos avanzados medios tecnológicos y unos innovadores procesos de atención.**

Buscamos desarrollar nuestra actividad con la máxima profesionalidad, respeto y eficacia.

Damos una gran importancia y valor a la labor docente e investigadora, que sirve para transferir los resultados de nuestros avances al conjunto de la sociedad, así como para contribuir en el campo del conocimiento.

Creemos que el eje en torno al que debe girar toda nuestra actividad es la persona. Por eso, "somos la salud, persona a persona".

### 3.2 Nuestra visión

Somos el grupo hospitalario y de prevención de riesgos laborales líder en España y un referente a nivel europeo y mundial y queremos ser reconocidos por pacientes, profesionales de la medicina, instituciones, empresas y trabajadores como entidad de confianza y garantía de calidad asistencial y preventiva. Por ello, en el Grupo Quirónsalud optamos por:

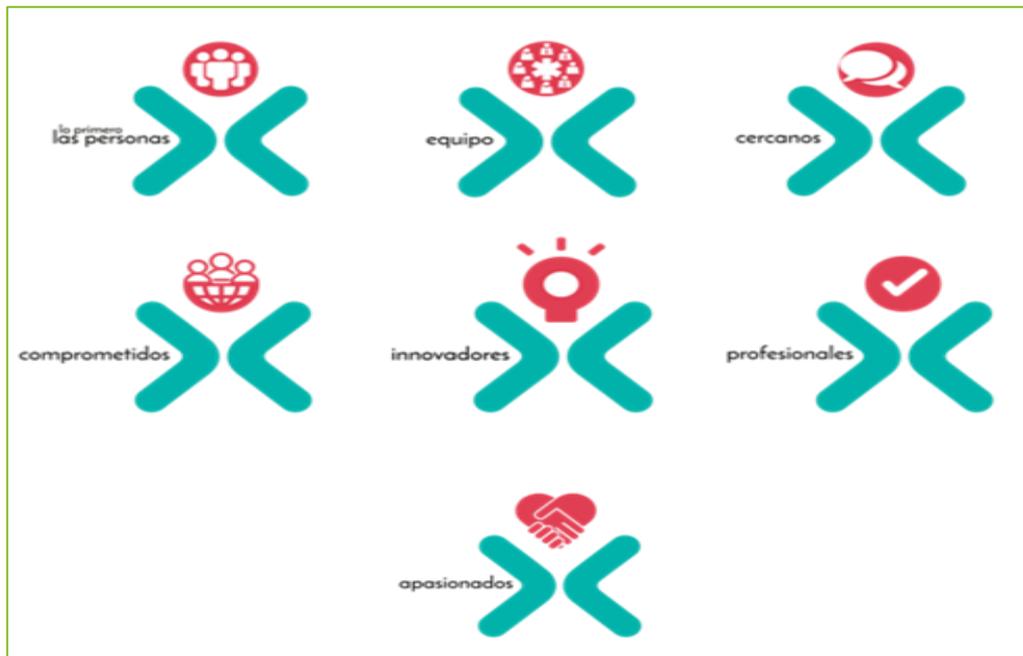
- Desarrollar una identidad sólida y una imagen propia, que genere reconocimiento y orgullo de pertenencia.
- Tener una red eficiente de centros y hospitales, que ofrezca una atención integral, efectiva y adecuada a las necesidades de salud los pacientes y sustentada en la excelencia asistencial, tecnológica y humana.
- Colaborar con el Sistema Público de Salud para que nuestros hospitales y centros médicos puedan satisfacer las necesidades de una mayor parte de la población.
- Promover la innovación, la investigación y la docencia con el objetivo de continuar siendo referentes en los avances médicos y asistenciales.
- Buscar la mejora constante de la calidad en el equipamiento tecnológico, humano y asistencial de todos nuestros centros.



*Queremos continuar siendo el referente en la sanidad por la excelencia de nuestros servicios*

### 3.3 Nuestros valores

Este Código pretende ser el marco de referencia de las actuaciones del Grupo Quirónsalud, al objeto de que éstas sean transparentes, justas, íntegras y eficaces y se realicen en beneficio de los usuarios de nuestros servicios y de la sociedad en general.



### 3.4 Nuestros principios

Los principios de conducta del Grupo Quirónsalud, basados en el cumplimiento de la legislación y en la ética, deben ser cumplidos en el desarrollo de la actividad en el Grupo Quirónsalud:

- Cumplir siempre con la ley y la normativa;
- Poner a las personas en primer lugar y ser respetuosos y sensibles con sus expectativas y necesidades;
- Estar comprometidos con la prestación de un servicio de atención integral, orientado al logro de la excelencia en la experiencia y seguridad del paciente, contando para ello con Profesionales del más alto nivel así como la tecnología médica y procedimientos más innovadores;
- Fomentar el desarrollo profesional y el trabajo en el equipo;
- Proteger a nuestros Profesionales para que desarrollen su actividad en un entorno de máxima seguridad, haciendo un uso efectivo, eficiente y adecuado de los recursos;
- Velar por la integridad, honestidad y cercanía en nuestras relaciones; y
- Actuar de forma responsable en el ámbito social y medioambiental.

## 4. CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN

En el Grupo Quirónsalud estamos plenamente comprometidos con el cumplimiento de toda la legislación aplicable a la actividad que realizamos, entre la que se encuentra:

- La normativa sanitaria.
- La normativa que protege los derechos de las personas trabajadoras, incluyendo su protección y salud, seguridad laboral e higiene.
- El cumplimiento con los Derechos Humanos.
- Las normas de seguridad del paciente y calidad asistencial.
- La normativa de protección del medio ambiente.
- La normativa fiscal, mercantil y de competencia.
- La normativa que regula la protección de datos.
- La normativa de prevención y lucha contra la corrupción.



*El cumplimiento de la normativa es un imperativo absoluto en el Grupo Quirónsalud*

### 4.1. Cumplimiento de la normativa

Todos los Profesionales, debemos cumplir las leyes que nos aplican, las previsiones del presente Código de Conducta y cualquier otra norma del Gobierno Corporativo del Grupo Quirónsalud que sea aplicable a nuestra actividad.

Además, los Profesionales de Quirónsalud debemos asegurarnos de que los proveedores, clientes, socios y colaboradores con quienes nos relacionamos en nombre de Quirónsalud, conocen y cumplen lo contenido en el presente Código de Conducta.

### 4.2 Legislación sanitaria

Los Profesionales prestamos especial atención al cumplimiento de la legislación sanitaria, así como al resto de normativa, a los estándares de atención del Grupo Quirónsalud y en ausencia de estos, a las recomendaciones de las entidades de referencia en el sector de la salud.

Todo Profesional vinculado al Grupo Quirónsalud debe rechazar cualquier actuación o práctica que sea contraria a la normativa sanitaria y debe poner en conocimiento de su responsable y/o comunicar a través del Canal de Denuncias, cualquier actuación de que la que tenga conocimiento en este sentido.

Los Profesionales de Quirónsalud debemos atender los protocolos de gestión y control de medicamentos que a tal fin tienen establecidos los servicios de farmacia de los centros, con especial atención a los que regulen el manejo de estupefacientes y psicotrópicos. De igual modo, debemos mantener un debido control sobre las recetas y órdenes de dispensación y sobre los procesos de reproducción asistida.



### **4.3. Seguridad y salud en el trabajo**

En el Grupo Quirónsalud la seguridad y salud laboral de nuestros Profesionales es un objetivo prioritario.

Las diferentes crisis sanitarias (como por ejemplo la Pandemia COVID-19) han puesto de manifiesto aún más si cabe, la fundamental importancia de la seguridad y salud de las personas que integran nuestra plantilla, por lo que: (i) debemos respetar en todo momento las medidas preventivas aplicables en materia de seguridad y salud laboral, tanto aquellas aplicables para el conjunto de los Profesionales como aquellas específicamente definidas de acuerdo al grupo profesional; y (ii) debemos velar porque las personas que prestan sus servicios en Quirónsalud realicen sus actividades en condiciones óptimas de seguridad.

En particular, se espera de cada Profesional que:

- a. Respete las políticas, procedimientos y protocolos de seguridad y prevención de riesgos para garantizar un entorno de trabajo seguro y controlado. En supuestos similares al generado por el COVID-19, cumplir los protocolos para minimizar los contagios es una exigencia fundamental en el Grupo Quirónsalud.
- b. Coopere y sea parte activa en la implantación de las políticas y medidas sobre seguridad y salud en el entorno laboral.
- c. Informe inmediatamente a su responsable directo, así como a la dirección de su unidad de trabajo y a las personas encargadas en materia de seguridad y salud, en caso de que advierta cualquier factor de riesgo que pueda afectar a la salud o seguridad de las personas trabajadoras, de cualquier otro Profesional, así como de los clientes, pacientes o visitantes de nuestros centros.

### **4.4. Calidad asistencial, experiencia y seguridad del paciente**

- a. La seguridad y la calidad asistencial son uno de los pilares básicos en la estrategia de Quirónsalud, por ello todos los Profesionales que desempeñan su actividad en un centro Quirónsalud adquieren, desde el momento en que se vinculan a éste, un compromiso ineludible con mantener el más alto nivel de exigencia personal y de su equipo con respecto a la calidad asistencial y la seguridad del paciente en todas y cada una de sus actuaciones. Los Profesionales deben aplicar en todo momento los procedimientos establecidos para tal fin por el Grupo Quirónsalud, que están obligados a conocer al desarrollar su actividad.
- b. En este sentido, todos los Profesionales adoptarán actitudes y conductas de comportamiento seguro para lograr la excelencia en experiencia y seguridad del paciente, maximizando los resultados en salud y minimizando los riesgos para reducir daños innecesarios al paciente asociados a la propia asistencia sanitaria.

c. Más concretamente, su actitud y comportamiento deberán estar alienados con las siguientes prácticas en el desempeño de su actividad, ya sea presencial o virtual:

- Tratar al paciente con respeto, empatía, de forma personalizada y adecuada a sus necesidades y expectativas, dentro de los estándares de atención marcados por Quirónsalud para sus centros.
- Proporcionar al paciente toda la información que sea necesaria sobre el proceso asistencial, a fin de que pueda prestar su voluntad de manera libre y meditada, así como respetar la voluntad del paciente.
- Cuando la actividad así lo exija, obtener el consentimiento informado del paciente con arreglo a los estándares de adecuación fijados para este documento por la normativa vigente y por los estándares de calidad del Grupo Quirónsalud.
- Cumplimentar en tiempo, de forma fidedigna y en los soportes determinados al efecto, los registros y documentos, clínicos y no clínicos definidos para la actividad realizada.
- Notificar a través de los canales establecidos en el centro los incidentes de seguridad del paciente e implicarse activamente en su prevención y resolución.
- Contribuir a la prevención de la infección relacionada con la asistencia sanitaria (IRAS) con, entre otras, las siguientes pautas: extremar la higiene personal, realizar una correcta higiene de manos, utilizar de manera adecuada la uniformidad, cumplir con los protocolos de limpio y sucio así como aplicar cualesquiera otras medidas que Quirónsalud haya definido para prevenir las IRAS.
- Cumplir con los protocolos establecidos al efecto para garantizar la seguridad en los procedimientos invasivos, como por ejemplo, realizar el proceso de verificación previa, el marcado del sitio quirúrgico y pausa quirúrgica, entre otros.
- Hacer que la comunicación con otros profesionales con relación a la atención del paciente sea efectiva, oportuna, precisa, completa, inequívoca y comprendida por quien la recibe.
- Extremar las precauciones en el manejo de los medicamentos y equipos de alto riesgo.
- No realizar actividades para las que no tenga competencia demostrada, ni estén avaladas por la evidencia científica, las cuales solo podrán realizarse en el marco de estudios de investigación previamente aprobados por un Comité Ético de Investigación Clínica.
- No realizar actividades fútiles ni redundantes en el tratamiento terapéutico.
- Respetar las voluntades anticipadas de los y las pacientes.

En los casos en que cualquier Profesional identifique dificultades en la aplicación de estas prácticas o bien detecte necesidades de mejora en la aplicación de las mismas, lo pondrá en conocimiento de la Dirección del centro, de su superior jerárquico o lo comunicará a través del Canal de Denuncias del Grupo.

#### **4.5 Respeto a la Competencia**

El Grupo, su órgano de administración y todo el colectivo de Profesionales debe rechazar y abstenerse de realizar cualquier comportamiento destinado a impedir, restringir o distorsionar la competencia de mercado o bien cualquier acto que pueda ser considerado como competencia desleal.

El Grupo no mantiene ningún tipo de vínculo o acuerdo con sus competidores, ni hace uso de ninguna posición de dominio en el mercado para discriminar a otros competidores utilizando prácticas de negocio ilícitas. El Grupo Quirónsalud promueve una mayor y más justa competencia en el mercado y trata y se compromete a tratar a sus competidores, proveedores y clientes, de manera justa, profesional, honesta y respetuosa.

#### **4.6 Derechos de propiedad industrial e intelectual**

En el Grupo Quirónsalud no se permite ninguna acción deliberada tendente a infringir los derechos de propiedad industrial e intelectual de terceros, con independencia de la motivación de dichos actos.

#### **4.7 Protección de activos**

El equipo de Profesionales del Grupo, cumpliendo con los procedimientos de control interno establecidos para proteger los activos, no debe realizar ningún acto de enajenación, transmisión, uso irregular, cesión u ocultación de cualquier bien titularidad del Grupo Quirónsalud con la finalidad de eludir el cumplimiento de las responsabilidades del mismo frente a terceros y/o frente a sus accionistas.



#### **4.8 Protección de datos de carácter personal y confidencialidad**

El equipo de Profesionales de Quirónsalud cumplimos con la normativa aplicable en materia de protección de datos y garantizamos del derecho a la intimidad, guardando el secreto profesional respecto de cuantos datos o información no públicos conocemos como consecuencia del ejercicio de nuestra actividad profesional, ya procedan o se refieran a pacientes, a clientes, al Grupo Quirónsalud, a otros y otras Profesionales y/o a cualquier otro tercero. Esta obligación de secreto y de respeto a la normativa de protección de datos persiste incluso una vez terminada la relación con el Grupo Quirónsalud y es de carácter esencial, atendiendo a la naturaleza de los datos y a la especial importancia y protección que merecen los mismos.

#### **4.9 Correcta utilización de los sistemas de información**

Los Profesionales de Quirónsalud debemos utilizar de manera adecuada y correcta los sistemas de información que se ponen a nuestra disposición en el Grupo. Nos abstendremos de utilizarlos para fines personales, de instalar softwares que no cuenten con la aprobación del departamento de Sistemas de Información, así como de usarlos para acceder a espacios o páginas web que no guarden necesaria relación con nuestra actividad profesional, por el riesgo que ello supone para el conjunto del Grupo Quirónsalud. Los ataques informáticos son cada vez más frecuentes, por lo que cumpliremos con las recomendaciones y normativa que desde la Dirección del Grupo Quirónsalud se nos comunique, a fin de minimizar esos riesgos. Esta obligación es de fundamental importancia puesto que en los mencionados sistemas de información, se almacenan entre otros, datos de pacientes que son especialmente sensibles por su naturaleza y contenido.

#### **4.10 Información financiera y no financiera**

El colectivo de Profesionales nos aseguramos de que todos los datos, información y documentos que elaboramos o de los que seamos responsables ante terceros sean exactos y fieles.

En el Grupo cumplimos con las leyes y normas de contabilidad que son de aplicación, y velamos para que la información financiera que presentamos o publicamos refleje de forma exacta, veraz y fiel nuestra situación patrimonial, económica y financiera.

#### **4.11 Anticorrupción**

Como regla general, el grupo de Profesionales de Quirónsalud no deseamos recibir obsequios de terceros en el ejercicio de nuestras actividades profesionales. Estos solo podrán aceptarse cuando se ajusten a usos sociales adecuados al entorno y sólo si se cumplen todas y cada una de las condiciones requeridas en las políticas específicas anticorrupción establecidas en el Grupo y que básicamente establecen que dichos obsequios en ningún caso pueden servir para influenciar una decisión de negocio, económica o que pueda reportar un beneficio a ninguna de las partes implicadas en esa transacción.

Todos los Profesionales deben evitar situaciones que puedan generar conflicto de interés, por lo que no podemos a título personal recibir dinero, ni cualquier otro tipo de activo o contraprestación económica o en especie, de pacientes, clientes, proveedores, intermediarios, ni de ninguna otra tercera parte, ni siquiera como préstamo, excepto si dicha transacción se realiza en el contexto de una relación comercial transparente y legal realizada a precios de mercado.

Los Profesionales no podemos, en ningún caso, entregar, prometer ni ofrecer ninguna clase de pago, obsequio o recompensa a ninguna autoridad, funcionario público, personas trabajadoras, cargos directivos de empresas o entidades públicas, ni a las personas trabajadoras, cargos ejecutivos, ni directivos de otras entidades o empresas, ya sea de forma directa o de modo indirecto a través de personas o empresas vinculadas a nosotros, con el propósito de influir o tratar de influir con la finalidad de obtener cualquier tipo de ventaja no justificada, favor o beneficio comercial o administrativo.

Las mencionadas entregas, promesas y/u ofertas mencionadas están prohibidas para todo el colectivo de Profesionales que trabajamos en el Grupo y no pueden realizarse ni directamente ni a través de socios, colaboradores, representantes, familiares, intermediarios, agentes, asesores o cualquier otro tipo de intermediario.

En definitiva, el equipo de Profesionales rechazamos todo acto que pudiera ser considerado como corrupción en virtud del presente Código o de cualquiera de las normativas anticorrupción aplicables en virtud de las normas de buena gobernanza del Grupo y estamos obligados de informar a nuestros superiores de cualquier actuación de la tuviéramos conocimiento en ese sentido.

#### **4.12 Blanqueo de capitales**

Los Profesionales rechazamos cualquier transacción que pueda tener indicios o riesgo de incurrir en Blanqueo de Capitales o financiación del terrorismo, por lo que nos comprometemos a identificar adecuadamente a nuestros clientes y a exigir el pago preferentemente por banco o tarjeta de crédito, no permitiendo los pagos en efectivo por encima de los límites de la normativa aplicable en cada momento.

#### **4.13 Cumplimiento de las obligaciones fiscales**

Todo el colectivo de Profesionales debemos cumplir con las obligaciones fiscales que afectan a nuestra actividad, evitando cualquier práctica que pueda suponer una infracción, elusión de impuestos o perjuicio para con terceros. Esto incluye el pago de todos los impuestos aplicables, así como el cumplimiento de toda la normativa fiscal.

#### **4.14 Colaboración con las autoridades administrativas y judiciales**

Todo Profesional debe mantener una actitud de respeto y colaboración con los representantes de las autoridades administrativas y judiciales en el marco de nuestras competencias.



El equipo de Profesionales debemos trasladar con prontitud a los servicios jurídicos del Grupo Quirónsalud aquellas solicitudes de información o comunicaciones de inspección de carácter judicial y/o administrativo para que se pueda dar respuesta a dichos requerimientos y comunicaciones.

## 5. PRINCIPIOS DE CONDUCTA ÉTICA

### *Primero, las personas*

#### **5.1 Ponemos a las personas por encima de cualquier otra cosa**

El principal objetivo del Grupo Quirónsalud es el de prestar servicios integrales de salud a las personas que confían en nosotros para recibir nuestros servicios, ya sean los de asistencia sanitaria o los de prevención de riesgos laborales, en un contexto de excelencia en cuanto a adecuación y efectividad de los medios diagnósticos y terapéuticos empleados, al trato humano y la eficiencia de la organización y el uso de los recursos.

Este principio nos obliga a disponer de infraestructuras adaptadas a las actividades que en ellas se realizan, a emplear siempre la tecnología más avanzada y de probada eficacia, a utilizar las mejores técnicas disponibles, a contar con excelentes profesionales y a comprometernos con la formación continua y el desarrollo profesional. Todo esto se conjuga con la investigación científica más rigurosa, imprescindible para prestar una asistencia sanitaria de excelencia.

Debemos tratar de la mejor forma en lo humano y en lo asistencial a nuestros pacientes y a sus acompañantes. Nos comprometemos con esa obligación moral y profesional y ello implica una labor de acompañamiento en el proceso de prevención, curación o dolencia.

Cada persona es única y debemos contemplar su situación personal cuando es tratada en cualquiera de nuestros centros. Nuestros Profesionales se merecen también el mejor trato, el más humano y el mejor de los desarrollos profesionales y esperamos de ellos que se esfuercen por dar el mejor trato, que estén motivados en su práctica profesional y que actúen con lealtad hacia el Grupo Quirónsalud.



*Calidad, experiencia y seguridad del paciente son la guía de nuestra actividad*

## **5.2 Compromiso con la prestación de un servicio de calidad**

### **5.2.1. Respeto a las personas que acuden a los centros del Grupo**

En el Grupo Quirónsalud consideramos la calidad asistencial, la experiencia y la seguridad del paciente como uno de los pilares de la actividad que realizamos y un valor esencial en nuestro desempeño profesional. Es deber de cada Profesional el mantener el más alto nivel de exigencia personal y profesional, con el máximo respeto y decoro en el desempeño de sus funciones y en las relaciones con pacientes, clientes y demás Profesionales, sin realizar discriminación alguna por razón de sexo, edad, religión, orientación sexual o por cualquier otro motivo y siendo muy cuidadosos con los comentarios o valoraciones personales, con el objetivo de no herir ninguna sensibilidad.

En el Grupo Quirónsalud se promueve e impulsa el compromiso con la adecuación de la práctica clínica, actuando bajo las mejores prácticas nacionales e internacionales.

En consecuencia, cada Profesional tiene como objetivo la consecución de los más altos niveles de excelencia en la prestación de servicios a nuestros pacientes, quienes confían en nosotros en sus momentos más delicados y que sin duda, se merecen la mejor de las atenciones.

Por ello no son aceptables decisiones asistenciales basadas en criterios no sustentados en la evidencia científica y la adecuación en el uso de los recursos, y menos aún en nuestro interés y beneficio, sino que debe en todo momento primar la propuesta de valor asistencial en el desempeño de cada Profesional en el Grupo Quirónsalud.

### **5.2.2. Respeto a las instalaciones y medios materiales**

El equipo de Profesionales debemos realizar nuestra actividad haciendo un uso correcto y responsable de los equipos, instalaciones, servicios y recursos económicos que se ponen a nuestro alcance, siendo responsables de los activos que nos han sido encomendados y preservándolos de cualquier pérdida, daño, robo o uso ilegal o deshonesto.

### **5.2.3 Derecho a la información y a la privacidad**

Es nuestra responsabilidad dar una información personalizada, clara y suficiente al paciente y a sus familiares con el objetivo de que éstos conozcan el servicio que se les va a prestar, el diagnóstico de su enfermedad, las distintas posibilidades de tratamiento, así como los riesgos derivados de dicho tratamiento. El o la paciente tiene el derecho y debe participar activamente en la toma de decisiones que le afectan y debe ser informado o informada, sobre la evolución de su tratamiento o servicio.

Todo el colectivo de Profesionales debemos respetar las decisiones de los pacientes otorgadas con autonomía y voluntad suficiente, incluyendo aquellas que hagan referencia a sus últimas voluntades y/o al soporte y cuidados del final de la vida.

También es nuestra responsabilidad proteger la privacidad de cada paciente y el secreto de la información que les afecta, no proporcionando información a terceros sin su consentimiento expreso o sin amparo de la normativa legal y por supuesto, sin realizar ningún tipo de uso indebido de dicha información.

El uso de dispositivos móviles o de grabación debe ser especialmente cuidadoso, respetando en todo momento el consentimiento de cada paciente, su privacidad, así como la confidencialidad de su información. En ningún caso podrán realizarse grabaciones sin el consentimiento de aquellas personas que pudieran verse incluidas en dichas grabaciones.



De igual modo, la utilización de redes sociales, así como los comentarios y/u opiniones que puedan verter en las mismas los y las Profesionales de Quirónsalud, deben ser en todo momento respetuosas con los pacientes, con el resto de Profesionales y con el Grupo. Todo ello incluso en el supuesto en que dichos comentarios y/u opiniones se realizasen a título personal, siempre y cuando sea posible identificar al autor o autora del comentario como un o una Profesional de una u otra forma vinculado o vinculada con Quirónsalud.

*Nunca antepongas tus intereses individuales. Somos un equipo con una finalidad muy concreta: la mejor atención a las personas*

### **5.3 Fomentamos el respeto y el trabajo en equipo**

#### **5.3.1. Respeto**

Esperamos que todos y todas los y las Profesionales trabajen de manera colaborativa, respetuosa y abierta, pensando siempre en el bienestar de las personas a las que tratamos.

Fomentamos la escucha proactiva a cada Profesional y respetamos su vida personal.

En particular, aseguramos que la jerarquía en la organización no se transforme en el ejercicio de un poder lesivo para la dignidad y la autonomía de las personas.

Es nuestra obligación identificar las faltas de respeto y actuar de forma contundente ante las mismas, intentando evitar que esas faltas se produzcan.

El equipo directivo del Grupo Quirónsalud debemos tener un comportamiento ejemplar y coherente en relación con los principios de conducta desarrollados en este Código.

#### **5.3.2 Entorno de trabajo**

El equipo de Profesionales del Grupo Quirónsalud, y especialmente quienes desempeñen funciones de dirección, deben propiciar un ambiente de cooperación y de colaboración que contribuya a la consecución de los objetivos del Grupo, dentro de un ambiente laboral positivo.

El acoso, el abuso, la intimidación, la falta de respeto y consideración o cualquier tipo de agresión física o verbal son totalmente inaceptables por el Grupo Quirónsalud y no se permitirán ni tolerarán. Los y las Profesionales con personal a su cargo en el Grupo Quirónsalud deben prevenir y tomar medidas para que dichas situaciones no se produzcan.

En el Grupo Quirónsalud no permitimos ninguna conducta que constituya acoso laboral, sexual, psicológico o de cualquier otra naturaleza entre los Profesionales ni hacia los o las pacientes, clientes o hacia cualquier persona que acuda a Quirónsalud.

Cualquier persona trabajadora que crea haber sido objeto de acoso debe informar de esa conducta de inmediato a través del canal habilitado a tal efecto en su centro de trabajo o en último caso, a través del Canal de Denuncias del Grupo, a fin de que el Comité de Cumplimiento proceda a investigar la denuncia recibida, actuando en consecuencia en función del resultado de dicha investigación. Todas las conductas inapropiadas deben comunicarse. Todas las comunicaciones serán tratadas con la máxima confidencialidad y respeto a la privacidad.

### 5.3.3 Comprometidos con los derechos humanos y laborales

En el Grupo Quirónsalud estamos comprometidos con los Derechos Humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional incluyendo los de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Quirónsalud se acoge a las directrices de nuestra compañía matriz: el compromiso de Fresenius con los Derechos Humanos, que es aplicable a todas las actividades y negocios de las compañías que integran el Grupo Fresenius.

Para cumplir con nuestra responsabilidad como empresa de atención médica, nos preocupamos por diferentes áreas en relación con los derechos humanos:

- No toleramos el uso o la amenaza de violencia ni de ninguna otra forma de coerción.
- Prohibimos estrictamente el uso, el apoyo o la aprobación de la explotación infantil y el trabajo forzoso.
- Apoyamos la igualdad de oportunidades y tomamos una postura clara contra la discriminación en todas sus formas.
- Respetamos la libertad sindical y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva así como los derechos reconocidos por la legislación y por los convenios colectivos vigentes.

### 5.3.4 No discriminación e igualdad de oportunidades

Garantizamos una oportunidad justa en el acceso al trabajo, así como en la promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de situaciones de discriminación o favoritismo por razón de raza, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas o sindicales, religiosas o cualquier otra condición personal, física o social.

Consecuentemente, el equipo de Profesionales que intervenga en procesos de contratación, selección y/o promoción profesional se guiará con objetividad y transparencia en sus actuaciones y decisiones, con actitud abierta a la diversidad y con el objetivo de identificar a aquellas personas más acordes con el perfil y necesidades del puesto a cubrir, promoviendo en todo momento la igualdad de oportunidades y basándose en un sistema de mérito profesional.



### 5.3.5 Conciliación de la vida personal y familiar con la actividad laboral

En el Grupo Quirónsalud respetamos la vida personal y familiar del colectivo de Profesionales y propiciamos las políticas de conciliación que faciliten el mejor y mayor equilibrio con las responsabilidades profesionales, teniendo en cuenta la planificación de los servicios y las necesidades de los y las pacientes.

### 5.3.6 Contratación de familiares y amigos

El Grupo establece unas reglas fijas y transparentes en relación con la contratación y el empleo evitando la contratación de servicios de familiares cercanos a los empleados del Grupo basados en dicho motivo. Estas reglas están especialmente encaminadas a evitar cualquier riesgo o percepción de favoritismo o nepotismo.

Como norma general, no se permite la contratación de familiares excepto en aquellos casos en que el familiar vaya a trabajar en un centro de trabajo diferente a aquel donde trabaje el Profesional del Grupo, independientemente del grado de parentesco y del tipo de contrato que se realice y siempre

y cuando se haya accedido a dicho puesto de trabajo únicamente por méritos propios mediante un proceso abierto y concursado.



Ninguna contratación contemplará favoritismo alguno con personas candidatas que sean familiares o amigos de cualquier Profesional.

A fin de garantizar la objetividad y evitar conflictos de interés, los familiares no tendrán relaciones de jerarquía directas o indirectas entre ellos, salvo que sean exceptuadas por el Comité de Cumplimiento, quien velará por que la contratación y promoción profesional se base en la meritocracia, sin que influyan las relaciones familiares y personales.

#### **5.4 Integridad, honestidad y cercanía con las personas**

*Queremos que todo el colectivo de Profesionales se sienta orgulloso de trabajar en Quirónsalud*

El equipo de Profesionales del Grupo Quirónsalud nos caracterizamos por el compromiso, la honestidad y el contacto cercano con las personas, ofreciendo servicios de calidad y comportándonos con integridad.

##### **5.4.1 Integridad**

El colectivo de Profesionales de Quirónsalud desarrollamos una actividad profesional íntegra. Se entiende como íntegra la que es recta, imparcial, honesta y conforme con los principios, valores e intereses del Grupo Quirónsalud, todo ello de conformidad con los términos del presente Código de Conducta.

En particular, el equipo de Profesionales no participaremos en actividades ilegales o contrarias a los principios establecidos en este Código de Conducta.

##### **5.4.2 Imparcialidad y objetividad**

El equipo de Profesionales no nos dejaremos influenciar en nuestra actuación profesional en modo alguno por terceros, debiendo garantizar siempre la imparcialidad y objetividad profesional.

##### **5.4.3 Conflicto de interés**

El equipo de Profesionales nos abstenemos de participar en situaciones y de realizar actividades que supongan un conflicto de interés con las actividades comerciales del Grupo o con los principios y normas que debemos cumplir como Profesionales de dicho Grupo. Asimismo, debemos informar a los terceros con los que mantenemos relaciones comerciales de las vinculaciones económicas o de otro tipo, que pudieran implicar conflicto de interés con ellos.

En este sentido, el equipo de Profesionales actuaremos en todo momento en el interés del Grupo Quirónsalud y no de nuestros intereses privados, incluyendo aquellos de nuestros familiares y conocidos.

El equipo de Profesionales tenemos el deber de informar a nuestros y nuestras responsables de cualquier acontecimiento que pudiera suponer un conflicto de interés en virtud del presente Código,

en virtud de cualquiera de las normas de buena gobernanza de la Empresa o de la legislación aplicable.

#### **5.4.4 Uso adecuado de la información privilegiada**

La información privilegiada se define como información de carácter no público que un tercero consideraría relevante a la hora de tomar decisiones que afecten al Grupo y/o a sus accionistas. Dicha información incluye por ejemplo, los resultados financieros, la información sobre posibles fusiones, adquisiciones o desinversiones, ampliaciones de capital, acuerdos de licencia, de colaboración o de otro tipo que se pudieran analizar en el Grupo Quirónsalud en cualquier momento, entre otros.

Todos los y las Profesionales del Grupo debemos mantener la información privilegiada en la más estricta confidencialidad y no revelarla a personas no autorizadas, pertenezcan o no al Grupo, incluyendo a los familiares de los y las Profesionales, así como no utilizarla para la obtención de ningún beneficio propio o de cualquier persona relacionada con nosotros.

#### **5.5 Actuamos de forma socialmente responsable**

El Grupo Quirónsalud es consciente de las necesidades del entorno tanto social como medioambiental, por lo que todas las personas trabajadoras del Grupo actuaremos de forma responsable, siendo sensibles a las realidades sociales y medioambientales adoptando hábitos y conductas relacionadas con las buenas prácticas.

Protegemos la salud de nuestro entorno, contribuyendo firmemente en la lucha contra el cambio climático y propugnando un consumo eficiente de recursos.

Apostamos por la Acción Social participando en iniciativas sociales que contribuyan a mejorar la salud y el bienestar de todas las personas, promoviendo, contribuyendo y difundiendo al conjunto de la sociedad una educación que promueva hábitos de vida saludables, potenciando la cultura de la prevención y de las buenas prácticas de ejercicio físico, mental y nutricional.

*En el Grupo Quirónsalud nos comportamos de forma responsable con todos los grupos de interés*

##### **5.5.1 Colaboración con los grupos de interés**

Las directrices y políticas comunes a todo el Grupo aplicables a nuestras interacciones con grupos de interés y con la sociedad civil se basan en la transparencia y el respeto.

Un diálogo franco y constructivo con nuestros grupos de interés es crucial para mejorar nuestra capacidad de crear valor y crecimiento sostenible. Nos ayuda a entender mejor cómo servir a los pacientes y médicos y a enfocar mejor nuestras actividades.

En el Grupo Quirónsalud se respetan los compromisos y obligaciones adquiridos en las relaciones con terceros, tanto a nivel nacional como internacional.

##### **5.5.2 Protección de la reputación del Grupo Quirónsalud**

Todo el equipo de Profesionales debemos:

- a. Abstenernos de realizar cualquier actuación que pueda menoscabar la reputación del Grupo.
- b. Poner en conocimiento de la Dirección y del Comité de Cumplimiento cualquier situación que puede afectar negativamente a la reputación del Grupo.
- c. Actuar teniendo en cuenta el respeto al buen nombre y reputación de Quirónsalud.
- d. Aplicar los valores de Quirónsalud en nuestra actuación diaria.
- e. En nuestro ejercicio profesional, evitar hablar o escribir sobre asuntos que están fuera de nuestro ámbito de actuación.

### **5.5.3 Relaciones con los medios de comunicación y redes sociales**

El equipo de Profesionales nos abstendremos de transmitir, por iniciativa propia o a requerimiento de terceros, cualquier información o noticia sobre el Grupo Quirónsalud o sobre terceros a los medios de comunicación, remitiéndonos para ello, en todo caso, al Departamento de Comunicación del Grupo Quirónsalud.

En caso de que la solicitud de información sea efectuada por un organismo supervisor o autoridad judicial o administrativa, informaremos inmediatamente a la dirección del hospital o a la dirección de Asesoría Jurídica.

El equipo de Profesionales del Grupo Quirónsalud debemos aplicar los protocolos de comunicación del Grupo, tanto generales como en redes sociales.

En cualquier caso, el equipo de Profesionales evitaremos la difusión de cualquier comentario o rumor que pueda perjudicar al Grupo Quirónsalud.

### **5.5.4 Relación con proveedores**

La selección de proveedores y subcontratistas se debe realizar con criterios de transparencia, objetividad y libre concurrencia, de manera que se garantice la calidad del bien adquirido o del servicio contratado y las mejores condiciones económicas, valorando la solvencia técnica y financiera del proveedor/contratista, así como la experiencia previa y sus compromisos éticos, sociales y ambientales.

Los Profesionales y muy especialmente, aquellos con intervención en decisiones sobre la contratación de suministros, servicios o la fijación de las condiciones económicas, deberán evitar cualquier clase de interferencia que pueda afectar a la imparcialidad u objetividad en el proceso de contratación.

### **5.5.5 Actividades políticas o asociativas**

La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan de los propios del Grupo, así como las contribuciones o servicios a los mismos, deberán hacerse de manera que quede claro el carácter personal de las mismas y evitando cualquier perjuicio al nombre del Grupo Quirónsalud y dentro de la observancia estricta de la legalidad vigente en cada momento.

La imagen y la reputación de Quirónsalud son un elemento clave para nuestra entidad, por lo que los mensajes emitidos interna y externamente por los Profesionales deberán ser siempre claros, únicos, siguiendo el principio de neutralidad política y en línea con nuestra misión, visión y valores.



### 5.5.6 Responsabilidad medioambiental

El equipo de Profesionales del Grupo Quirónsalud se compromete activa y responsablemente con la protección del Medio Ambiente y con el respeto a las exigencias normativas en esa materia, siguiendo las recomendaciones y procedimientos establecidos por el Grupo Quirónsalud para la correcta gestión medioambiental de cada centro, que incluye la gestión eficiente de los recursos y la generación y el adecuado tratamiento de los residuos generados en su actividad.

Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, aplicamos el principio de precaución para minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad, tomando las medidas preventivas adecuadas y avanzando así en la mejora continua hacia procesos más respetuosos con el entorno, puesto que un entorno saludable es crucial para la salud, foco de nuestra actividad. Por ello, la protección del medio ambiente es un área fundamental en la política de Quirónsalud. Buscamos activamente utilizar nuevas tecnologías y procesos más sostenibles así como reducir al mínimo nuestro impacto medioambiental. Todos debemos identificar posibles mejoras y trabajar de forma constante por un entorno de trabajo mejor y más sostenible, basado en:



- El fomento de la ecoeficiencia mediante el uso racional de recursos naturales y el apoyo firme en la lucha contra el cambio climático.
- La prevención de la contaminación mediante la minimización de residuos, potenciando el uso de productos respetuosos con el medio ambiente.
- La concienciación acerca de la gestión responsable del medio ambiente en la toma de decisiones, en la operativa de los negocios, así como en los hábitos cotidianos y de consumo.

En actividades diagnósticas y de tratamientos médicos que implican la utilización de maquinaria que produce radiaciones ionizantes u otros residuos hospitalarios, aplicamos las medidas de prevención y seguridad que a tal fin se establecen en los programas de protección radiológica, garantizando la calidad en el radiodiagnóstico, radioterapia y medicina nuclear.

## 6. COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y ADHESIÓN AL CÓDIGO DE CONDUCTA

Corresponde al Comité de Cumplimiento velar de forma permanente y proactiva por el cumplimiento y actualización del Código de Conducta del Grupo por parte de todos los y las Profesionales impulsando las acciones necesarias para su difusión y conocimiento.

Asimismo, corresponde al Comité de Cumplimiento resolver cualquier consulta o duda que se le pueda plantear a cualquier Profesional en relación con las mismas.

Todos los y las Profesionales recibimos una copia del presente Código y debemos aceptar de forma expresa el contenido completo del mismo, sus modificaciones y actualizaciones. Dicho documento de aceptación forma parte de modo permanente, de los expedientes profesionales.

## 7. CUMPLIMIENTO

Los y las Profesionales tenemos la obligación de conocer y cumplir el presente Código de Conducta y de colaborar para facilitar su implantación en el Grupo Quirónsalud, así como de asistir y participar

en todas aquellas acciones formativas a las que seamos convocados para el adecuado conocimiento del mismo.

### **7.1 Órgano responsable del cumplimiento del Código**

El Consejo de Administración del Grupo no tolerará ningún tipo de incumplimiento de este Código de Conducta, por lo que ningún Profesional, independientemente de su nivel o posición, está autorizado para incumplir o solicitar a cualquier otro Profesional, que contravenga lo establecido en este Código. De igual forma, ningún Profesional puede justificar una conducta impropia amparándose en una orden de sus responsables, en el desconocimiento de este documento ni en conductas encubiertas bajo comportamientos aparentemente adecuados.

### **7.2 Canal de denuncias**

Existe un Canal de Denuncias en la Intranet del Grupo Quirónsalud, a disposición de los y las Profesionales de Quirónsalud, con el objetivo de que cualquier Profesional que tenga conocimiento o sospecha fundada de un incumplimiento del presente Código pueda y deba, informar sobre el mismo.



El Comité de Cumplimiento garantizará la confidencialidad de las denuncias que reciba, quedando rigurosamente prohibido adoptar represalia alguna contra el Profesional del Grupo que hubiese realizado una denuncia. Esta prohibición no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan si la investigación interna determinase que la denuncia es falsa o ha sido formulada de mala fe.

### **7.3 Régimen disciplinario**

El incumplimiento del Código de Conducta puede dar lugar a sanciones laborales, así como a la resolución de contratos mercantiles, de prestación de servicios y de colaboración.

## **8. APROBACIÓN Y REVISIÓN**

### **8.1 Aprobación**

El presente Código de Conducta ha sido aprobado por Comité de Cumplimiento.

### **8.2 Revisión**

Toda modificación del presente Código de Conducta deberá ser aprobada por el Consejo de Administración a propuesta del Comité de Cumplimiento.

