

# Marco Ético de Integridad y Conducta de Clínica Alemana



Alemana<sup>CLÍNICA</sup>®

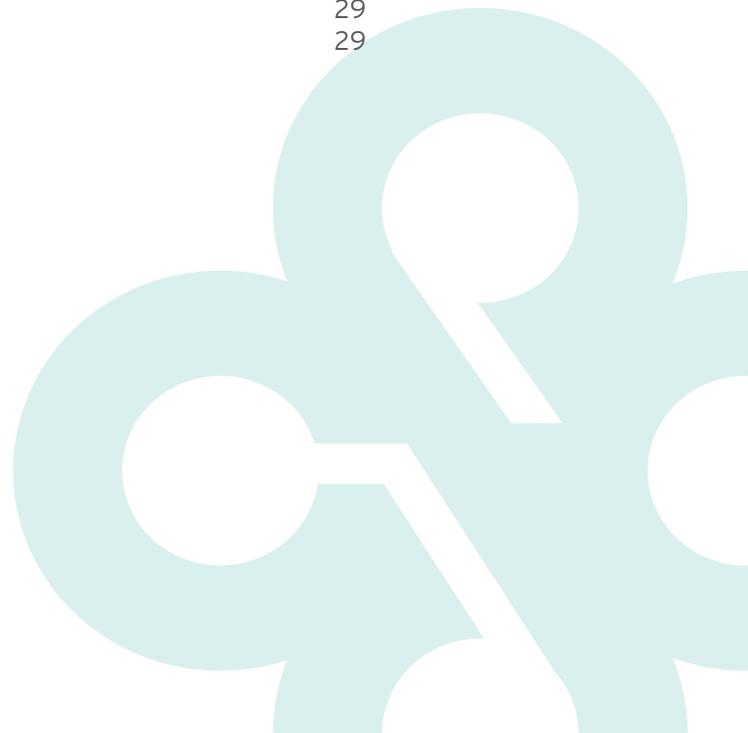


# INDICE

I. MENSAJE DEL GERENTE GENERAL Y DEL MÉDICO DIRECTOR	4
II. INTRODUCCIÓN	5
III. OBJETIVO	5
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN	6
V. VISIÓN	7
VI. MISIÓN	7
VII. PRINCIPIOS Y VALORES GENERALES	7
Valor fundamental: Nuestros pacientes son nuestra prioridad	7
Integridad	7
Respeto	8
Honestidad	9
Confidencialidad	9
Protección de los recursos	10
Cumplimiento de la ley	11
VIII. NUESTROS PRINCIPIOS GUÍAN NUESTRA CONDUCTA	11
IX. NUESTROS PACIENTES	12
Bienestar de nuestros pacientes: Respeto de sus derechos y deberes	12
Trato respetuoso y no discriminatorio	12
Cobros justos y transparentes	12
Confidencialidad de la información de pacientes	13
Empatía y amabilidad con todos nuestros pacientes, familiares y usuarios	14
Entrega de información veraz	14
Prohibición de incentivar y recompensar la referencia de pacientes	14
Plataforma de atención al cliente	14
X. EJECUCIÓN Y CONDUCCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA	15
Procedencia de proyectos de investigación clínica	15
Normas y condiciones para la ejecución de un proyecto de investigación clínica	15
Seguimiento y supervisión de los proyectos de investigación clínica	16
XI. NOSOTROS	16
Respeto	17
Confidencialidad	17
Desarrollo profesional y/o técnico	17
Colaboración en equipo	17
Relación entre personas de la organización	17
Deber de colaboración con autoridades	18
Desarrollo de otras actividades	18
Clínica Alemana previene el acoso y la intimidación	18



<b>XII. NUESTRAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES</b>	<b>18</b>
Política sobre el uso de tecnologías de la información y comunicación	19
Política de diversidad, inclusión y no discriminación	19
Seguridad en Clínica Alemana	19
Política de Alcohol y Drogas	20
Nuestra Contabilidad	20
Norma que regula la relación entre los profesionales que se desempeñan en Clínica Alemana y la industria proveedora de medicamentos, insumos, equipos y alimentos especiales para fines médicos	21
<b>XIII. MEDIOS OFICIALES DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>21</b>
<b>XIV. MARCA E IMAGEN DE CLÍNICA ALEMANA</b>	<b>22</b>
<b>XV. GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>22</b>
Deberes del Gobierno Corporativo	22
Operaciones con Partes Relacionadas	23
<b>XVI. NUESTROS PROVEEDORES</b>	<b>23</b>
<b>XVII. SUSTENTABILIDAD</b>	<b>24</b>
<b>XVIII. CUMPLIMOS CON NUESTRA LEGISLACIÓN</b>	<b>24</b>
Relación con autoridades y entidades certificadoras	24
Conflictos de intereses	24
Política de regalos	25
Integridad y prevención de delitos	26
Actividades gubernamentales y políticas	26
Política de auspicios y donaciones de Clínica Alemana	26
Libre competencia	26
<b>XIX. SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA</b>	<b>27</b>
¿Qué es una infracción al Marco Ético, de Integridad y Conducta?	27
Procedimiento de Denuncias	27
Plataforma: Canal de denuncias del modelo de prevención de delitos	28
Plataforma: Línea de Cumplimiento Interno	28
Comité del Marco Ético, de Integridad y Conducta	28
Embajadores	29
Material adicional	29



# I. MENSAJE DEL GERENTE GENERAL Y DEL MÉDICO DIRECTOR

La misión de Clínica Alemana de Santiago es satisfacer en forma integral las necesidades de cuidado de la salud de las personas y contribuir al desarrollo del conocimiento médico en beneficio de la comunidad, de manera sustentable e innovadora en todos sus ámbitos de acción. Para cumplir este objetivo, requerimos de un alto nivel de integridad y de comportamiento ético de todos quienes contribuyen día a día con nuestro cometido.

Por esta razón, hemos actualizado nuestro Marco Ético, de Integridad y Conducta, definiendo con mayor énfasis, y con miras a la sostenibilidad de Clínica Alemana de Santiago, los principios y valores que caracterizan a nuestra institución, los que deben guiar nuestras decisiones, la forma cómo desarrollamos nuestra actividad y el comportamiento de nuestros colaboradores y personas vinculadas a la atención de salud. Debemos recordar que actuar de manera ética e íntegra es responsabilidad de cada uno de nosotros. Todos los días nos vemos enfrentados a la toma de decisiones y somos responsables por nuestras elecciones y comportamiento.

En este sentido, todos debemos adherir a los principios éticos, de integridad y conducta que se contienen en este Marco, los que son fundamentales para trazar nuestra hoja de ruta en el cumplimiento de nuestra misión y velar por su respeto en las diversas áreas de nuestra institución.

Sabemos que la aplicación del presente documento permitirá que Clínica Alemana de Santiago continúe alzándose como una de las instituciones de salud privada líder de nuestro país, posición que hemos alcanzado gracias a la dedicación, esfuerzo y calidad personal y profesional de todos quienes forman parte de nuestra Clínica.

Por ello, invitamos a todas las personas de la organización a conocer detalladamente este Marco Ético, de Integridad y Conducta e impregnarse de su espíritu, el que los guiará en su actuar diario, ya sea para resolver dudas o tomar decisiones.

Finalmente, les agradecemos ser parte de Clínica Alemana de Santiago y esperamos continuar juntos el camino de construcción y crecimiento de nuestra institución, comprometidos con nuestros pacientes, sus familias y con nuestra misión.

**Cristián Piera Morales**  
Gerente General  
Clínica Alemana de Santiago

**Bernd Oberpaur Wilckens**  
Médico Director  
Clínica Alemana de Santiago



## II. INTRODUCCIÓN

Clínica Alemana de Santiago S.A. es una sociedad anónima cerrada cuyo accionista mayoritario es Grupo Alemana SpA (99,9997%), la que a su vez tiene un único accionista que es la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia, entidad sin fines de lucro, fundada en el año 1905.

Las utilidades que genera Clínica Alemana de Santiago S.A., sus filiales y Grupo Alemana SpA, en adelante denominadas conjuntamente como “Clínica Alemana”, son reinvertidas en crecimiento y modernización del equipamiento e infraestructura, en permanentes programas y actividades de formación, capacitación, perfeccionamiento del personal y de los profesionales que en ella se desempeñan, y en diversas actividades de beneficencia que realiza la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia desde hace más de 100 años.

Toda la actividad de Clínica Alemana se enmarca en los principios y valores definidos en el presente Marco Ético, de Integridad y Conducta, en adelante también denominado como el “Marco”. Para ello, se promueve una cultura de cumplimiento y respeto de la normativa legal e interna vigente, en compromiso con la prevención, detección y corrección de conductas que atenten contra nuestra legislación, políticas internas o este Marco.

## III. OBJETIVO

Este Marco tiene como propósito ser un instrumento orientador de buenas prácticas corporativas, guiando las distintas actividades de la institución (médica, administrativa, financiera, operacional, legal, entre otras) para que éstas se enmarquen en los principios y valores que se recogen en el presente documento. En esta misma línea, el Marco Ético, de Integridad y Conducta establece parámetros que permiten cumplir con la misión de la institución, cuidando de sus pacientes y también a quienes cuidan de ellos, esto es, nuestros colaboradores y personas vinculadas a la atención de salud, promoviendo relaciones respetuosas y de mutua colaboración.

De esta forma y para cumplir con la finalidad planteada, Clínica Alemana presenta una nueva versión del Marco Ético, de Integridad y Conducta, el cual es una guía que nos instruye sobre los valores institucionales y nos orienta en nuestro actuar diario, encausándonos hacia la toma correcta de decisiones, permitiéndonos, en caso de ser necesario, adoptar las medidas pertinentes ante una infracción a este Marco, la normativa interna y/o legislación vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, Clínica Alemana declara que el presente documento no puede prever todas las situaciones que se pueden presentar en el día a día, por lo que se deberán aplicar a éstas, la lógica y los principios generales establecidos en este Marco, respetando siempre los valores de honestidad e integridad. Si se tiene dudas sobre cómo responder o enfrentar una situación en particular, sugerimos contactar a uno de los embajadores del Marco, estos son, la Subgerencia Legal de Personas o al Encargado de Prevención de Delitos.

Finalmente, precisamos que la interpretación del presente documento y su contenido debe ser realizada en conformidad con la normativa interna de Clínica Alemana y la legislación vigente que sea aplicable.

## IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Marco Ético, de Integridad y Conducta regula los estándares de comportamiento tanto de Clínica Alemana, como de sus colaboradores, contratistas o subcontratistas, proveedores, pasantes y todas las personas que se vinculan con la atención de salud, independiente del vínculo contractual o jurídico que los una a ella, o de la posición, nivel o cargo que detente.

Para efectos del presente Marco, se entiende por colaboradores a todas aquellas personas que mantienen una relación laboral con Clínica Alemana de Santiago S.A., o alguna de sus sociedades relacionadas. Asimismo, se entiende por personas que se vinculan con la atención de salud, a los médicos, becarios, estudiantes, practicantes y otros profesionales de la salud que otorgan prestaciones o realizan actividades profesionales en sus instalaciones.

Ningún trabajo, cargo, posición o vínculo es más importante que los pacientes de Clínica Alemana, su imagen, prestigio e integridad.

De esta forma, el presente documento se aplicará por igual a todas las personas que se relacionan con Clínica Alemana, con independencia del tipo de vínculo que tengan, quienes, en la esfera de sus funciones o servicios, deberán ceñirse a los valores aquí contenidos y a la legislación vigente.

Todos a quienes aplica este Marco tienen el deber de reportar, de buena fe, cualquier violación o sospecha de ésta, así como también de la normativa institucional de Clínica Alemana, o de cualquier ley aplicable a nuestra institución.





Todos los colaboradores y personas vinculadas a la atención de salud deben completar el entrenamiento inicial del Marco Ético, de Integridad y Conducta, el que deberá ser actualizado cada 2 años.

## V. VISIÓN

Nuestra aspiración es ser un referente en salud de alta complejidad y entregar atención de calidad a cada vez más personas, con un modelo que pone siempre al paciente y la comunidad en el centro de la actividad.

## VI. MISIÓN

La misión de Clínica Alemana de Santiago es satisfacer en forma integral las necesidades de cuidado de la salud de las personas y contribuir al desarrollo del conocimiento médico en beneficio de la comunidad, de manera sustentable e innovadora en todos sus ámbitos de acción.

## VII. PRINCIPIOS Y VALORES GENERALES

**Valor fundamental: Nuestros pacientes son nuestra prioridad**

Clínica Alemana declara como principio fundamental la prioridad que tienen nuestros pacientes en todas las actividades que ésta realiza. De esta forma, nuestra institución, sus colaboradores y las personas que se vinculan con la atención de salud, otorgarán prestaciones de servicios de salud considerando siempre el bienestar y la atención de calidad para sus pacientes.

### Integridad

Todos debemos actuar con rectitud, desarrollando nuestra actividad en forma honrada y leal, con preeminencia del interés de los pacientes y de la institución por sobre el particular.

Debemos ser coherentes con la misión de Clínica Alemana, procurando ser consistentes en nuestras acciones y declaraciones con los principios que definen nuestra cultura organizacional.

## Respeto

Clínica Alemana reconoce la dignidad de todas las personas. Por ello, se compromete a dar un trato respetuoso tanto a sus pacientes y usuarios, como a sus colaboradores, contratistas y subcontratistas, proveedores, pasantes y todas las personas que se vinculan con la atención de salud, esforzándose por generar un ambiente que permita valorar la diversidad, respetando las habilidades de las personas y promoviendo el desarrollo de tareas en equipo.

Asimismo, sus colaboradores, contratistas y subcontratistas, proveedores, pasantes y todas las personas vinculadas a la atención de salud deben actuar de manera respetuosa en su quehacer, tratando con respeto y dignidad a los pacientes y usuarios de la Clínica, así como también a compañeros de trabajo, jefaturas, prestadores de servicios, proveedores y en general, a cualquier persona con la que se relacionen en la ejecución de sus actividades vinculadas con la Clínica, con independencia del nexo que tengan con ella o del nivel jerárquico que detenten.

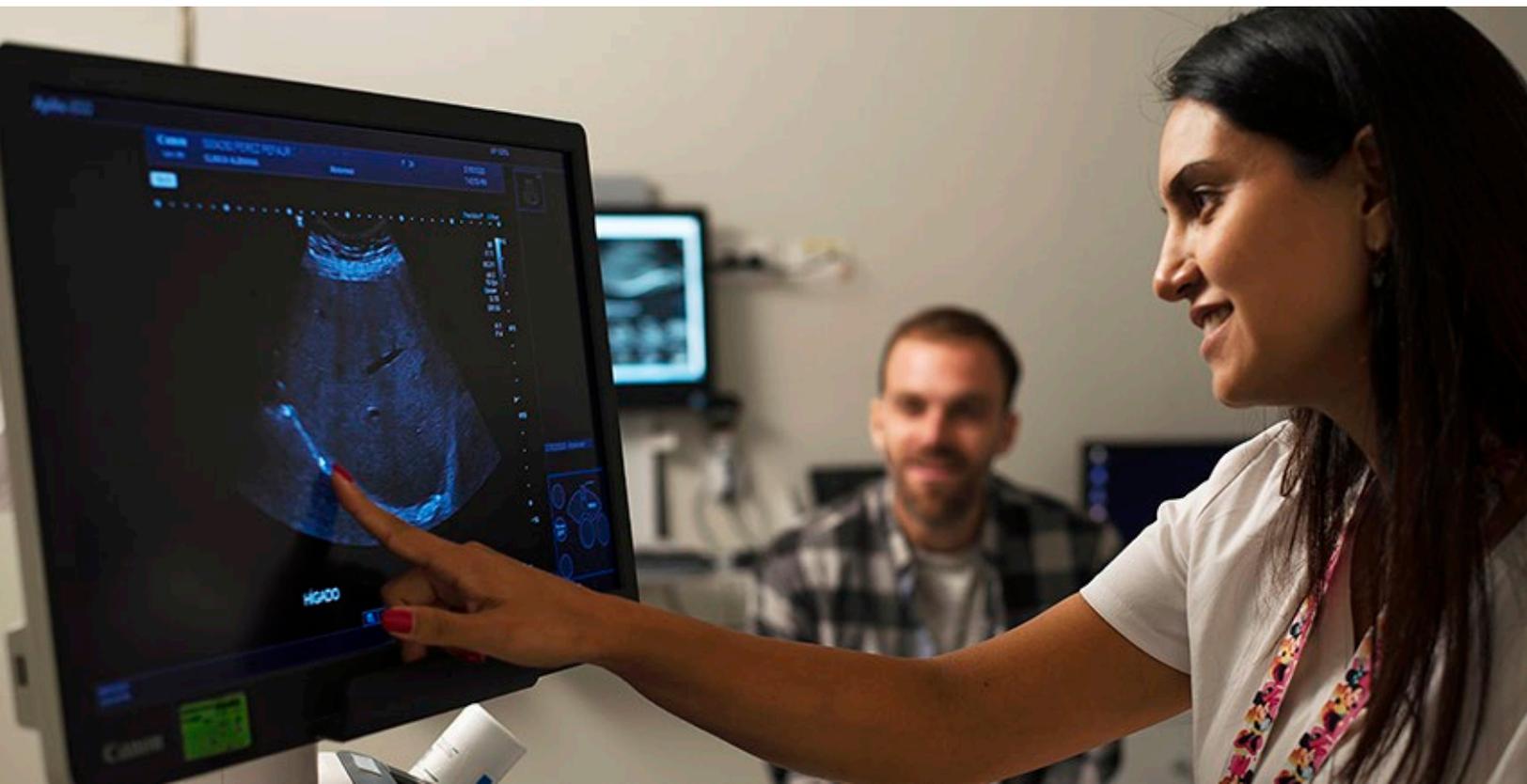
Clínica Alemana está comprometida con promover la inclusión, diversidad y no discriminación. Entendemos que la existencia de diferentes visiones, criterios y perspectivas enriquece el desarrollo de la actividad e impacta positivamente en una gestión más competitiva, humana y productiva. Por ello, cuenta con una "Política de inclusión, diversidad y no discriminación (PIDND)"<sup>1</sup> que nos permite transitar hacia una cultura organizacional que reconozca capacidades y habilidades por sobre los estereotipos.

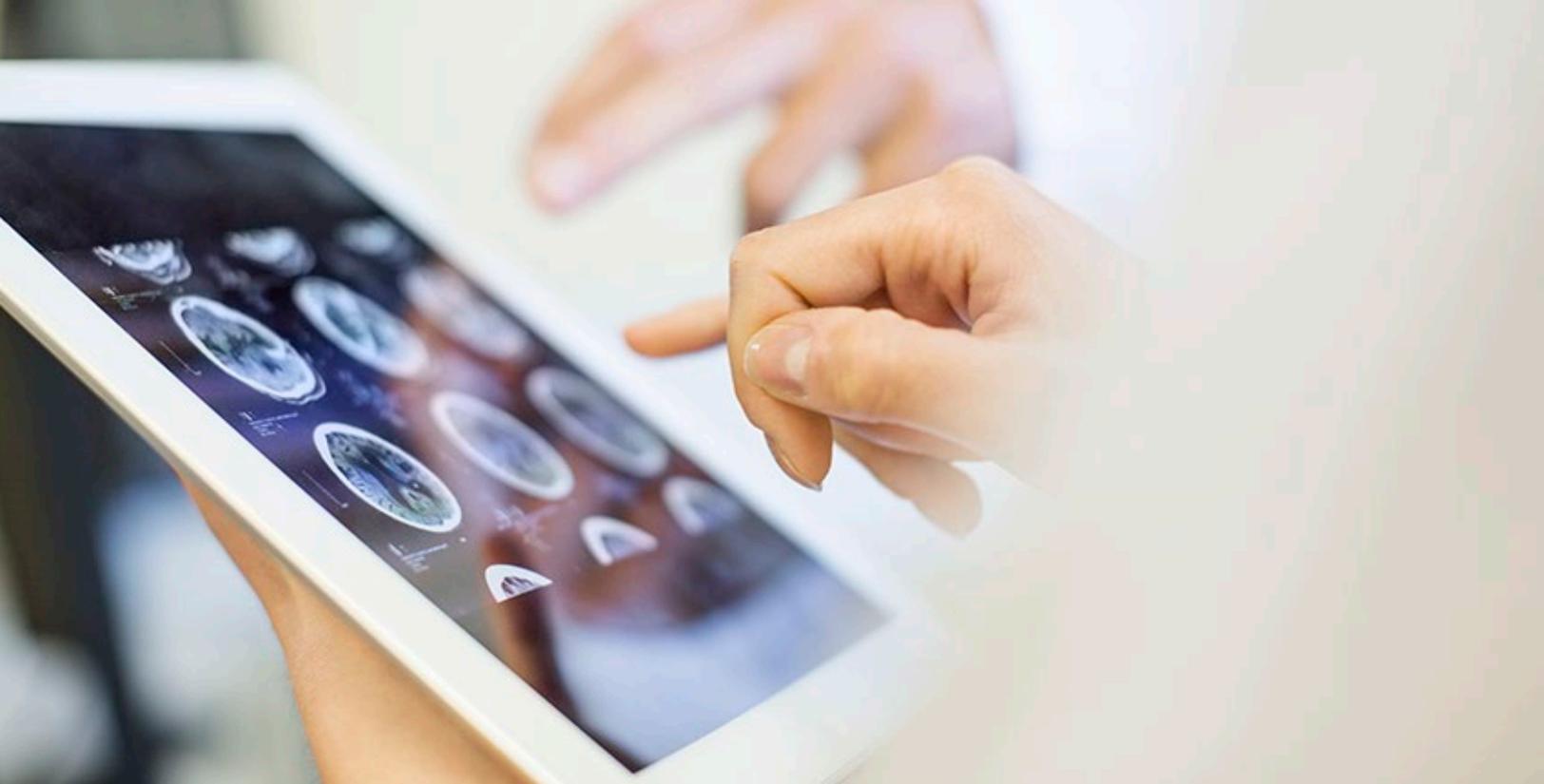
Es responsabilidad de todos actuar de manera imparcial, adoptando decisiones de manera objetiva sobre la base del mérito y la idoneidad, evitando favoritismos, distinciones y discriminaciones, conforme al principio de inclusión y no discriminación. Asimismo, se deberá actuar con tolerancia, respetando las diversas creencias, ideas y tendencias que tengan las personas con quienes nos relacionamos. De este modo, contribuiremos a que el respeto sea la base de las relaciones con los demás.

Clínica Alemana prohíbe que, por cualquier medio y de cualquier forma (escritos o verbales), se realicen declaraciones o publicaciones con contenido ofensivo, discriminatorio, difamatorio o intimidatorio para otros, sea que éstos se ejecuten al interior como al exterior de la institución.

Clínica Alemana rechaza y no tolera ningún acto de agresión o violencia ilegítima de parte de colaboradores, contratistas, subcontratistas, proveedores, pasantes, personas que se vinculan con la atención de salud,

<sup>1</sup> Disponible en la intranet de Clínica Alemana.





pacientes, acompañantes, usuarios o cualquier otra persona que la ejerza o intente ejercerla en dependencias o exteriores de Clínica Alemana, por lo que en caso de verificarse algún acto o hecho de esa naturaleza, aplicará las sanciones más estrictas que estén a su alcance, sin perjuicio de ejercer las denuncias o demás acciones legales que correspondan.

## Honestidad

Todas las personas vinculadas o que se desempeñen en Clínica Alemana deben comportarse de manera honesta en todas sus tareas, ya sea en el cuidado de los pacientes, como también en sus relaciones con los usuarios, la investigación, la administración, la educación o en cualquier otra actividad.

Debemos ser veraces, nuestras palabras y acciones deben reflejar la realidad. Así, todas nuestras relaciones -ya sea con pacientes, colaboradores, personas vinculadas a la atención de salud, proveedores, entidades gubernamentales, entre otros, deben basarse en la entrega de información fidedigna.

## Confidencialidad

Clínica Alemana, sus colaboradores, las personas relacionadas con la atención de salud y todos quienes se vinculen con la institución, deben guardar estricta y total reserva de la información a la que acceden en el desarrollo de su actividad, la cual es considerada como "información confidencial", en conformidad con la legislación vigente y normativa interna. Esta información tendrá el tratamiento acorde a la normativa vigente que le sea aplicable de acuerdo con el tipo de información de que se trate.

Ninguno de nosotros podrá divulgar por ningún medio información confidencial, sin la debida autorización previa, expresa y por escrito del titular de los datos o de Clínica Alemana, según corresponda.

En esta misma línea, todos debemos tener especial cuidado con dicha información, otorgándole la adecuada custodia, velando por que solo tengan acceso a ella quienes se encuentren debidamente autorizados y con la única finalidad de prestar los servicios correspondientes, quedando estrictamente prohibido utilizarla en provecho propio o de terceros.

En ese sentido, y dado que las redes sociales han tomado un especial protagonismo en nuestra vida personal y profesional, hemos desarrollado una "Política de Tecnologías de la Información"<sup>2</sup>, que establece recomendaciones

<sup>2</sup> Disponible en la intranet de Clínica Alemana.

respecto de la participación en ellas, promoviendo un uso responsable de las mismas a través de las siguientes buenas prácticas:

- Ser veraces, sinceros, auténticos y honestos. Revelar nuestra identidad. No asumir falsas identidades, ser transparentes sobre quiénes somos y a quién representamos.
- Ser conscientes que el contenido que se publica en redes sociales impacta directamente a la persona que las realiza y a quienes se menciona, poniendo a disposición del público información personal que puede ser mal utilizada, lo que podría repercutir en la integridad física y psíquica, así como en la fama u honra, seguridad, intimidad y vida privada propia y del círculo social o laboral de los involucrados.
- No divulgar información confidencial de otras personas y de la Clínica. Si se opta por informar que está vinculado con la Clínica, ser coherentes con la institución y con nosotros mismos y ser conscientes de las responsabilidades que esto le puede generar.

Clínica Alemana reconoce y respeta el derecho de sus colaboradores y personas vinculadas a la atención de salud de comunicarse libremente unos con otros. No obstante, para comunicar información de índole laboral o profesional, el medio oficial de comunicación es el correo electrónico institucional al cual los colaboradores y personas vinculadas a la atención de salud tienen acceso, así como también mediante el uso de las aplicaciones que Clínica Alemana ha dispuesto para el ejercicio de las funciones laborales o profesionales, tales como Teams, Yammer u otros.

Ninguna persona que preste servicios en Clínica Alemana puede emitir comunicaciones o realizar interacciones como si fueran efectuadas o autorizadas por ésta, en su nombre o representación, sin que sea parte de sus funciones o cuenten con autorización previa y expresa de la Institución.

## Protección de los recursos

Para el cumplimiento de su misión, Clínica Alemana entrega a sus colaboradores y personas vinculadas con la atención de salud recursos tangibles e intangibles, los que debemos utilizar de manera prudente y únicamente para el fin requerido. De esta forma, está prohibido el uso de equipos, elementos, herramientas y en general, todo tipo de bienes de propiedad de Clínica Alemana para fines o beneficios personales o de terceros.

Nuestra responsabilidad no solo incluye un correcto uso de los recursos, sino también adoptar las prevenciones que sean necesarias y observar las medidas de seguridad y de control interno establecidas para resguardar la integridad de los bienes y proteger los intereses de Clínica Alemana ante actos criminales que pudieran generarle responsabilidad penal de acuerdo a lo dispuesto en el ley N°20.393 y sus modificaciones posteriores, hechos





naturales con consecuencias jurídicas, uso no autorizado de terceros, daños, mal uso o abuso, desperdicios, pérdida o deterioro por insuficiente protección.

El eventual uso de los recursos señalados, fuera de su objetivo o del lugar de trabajo o prestación de servicios, debe ser expresamente aprobado por la Gerencia respectiva.

En esta línea, todos utilizaremos nuestro tiempo en Clínica Alemana para efectuar las actividades vinculadas a nuestro trabajo o prestación de servicios.

### Cumplimiento de la ley

Clínica Alemana reconoce como base de su actividad el cumplimiento de la normativa vigente, especialmente aquella relativa a la atención de salud, entre las que destacan la ley N°20.584 sobre derechos y deberes del paciente, ley N°19.628 sobre protección de la vida privada, reglamento sobre fichas clínicas, el reglamento del sistema de acreditación para los prestadores institucionales de salud del Ministerio de Salud de Chile, el manual de estándares de acreditación para hospitales de la Joint Commission International y otras que puedan establecerse en lo sucesivo.

Todos a quienes les es aplicable este Marco, debemos respetar y cumplir con la legislación vigente y con la normativa interna en todas nuestras actuaciones, así mismo debemos fomentar las prácticas que permiten entregar el más alto estándar en la calidad de nuestros servicios y en la atención de nuestros pacientes.

## VIII. NUESTROS PRINCIPIOS GUÍAN NUESTRA CONDUCTA

Si nos vemos enfrentados a una situación que no se encuentre especificada en este documento, debemos aplicar los principios y valores generales expresados en este Marco a esa situación particular.

En ningún caso y bajo ninguna justificación, la consecución de la misión de la Clínica podrá ampararse en una conducta contraria a los principios de nuestra institución.

En caso que la normativa interna de la institución o la legislación no regule una situación determinada, Clínica Alemana adoptará decisiones basándose en los principios fundamentales de la prioridad de los pacientes, integridad y respeto.

## IX. NUESTROS PACIENTES

### Bienestar de nuestros pacientes: Respeto de sus derechos y deberes

Clínica Alemana, sus colaboradores y todos quienes se vinculen con la atención de salud, sin importar las labores o actividades profesionales específicas que desarrollen, deberán considerar siempre el bienestar de los pacientes y velar en todo momento por el respeto y cumplimiento de la Ley N°20.584 y sus correspondientes reglamentos y modificaciones, en caso de haberlas, los cuales se refieren a los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

Reconocemos el respeto por la vida humana en el marco de la legislación vigente, y en cumplimiento de su misión institucional, Clínica Alemana, sus colaboradores y personas vinculadas a la atención de salud, mantendrán un adecuado equilibrio entre el cuidado de la salud de nuestros pacientes y el respeto de sus derechos, contribuyendo a la docencia y a la creación de conocimiento en temas de salud.

### Trato respetuoso y no discriminatorio

Todos quienes nos vinculamos con la atención de salud debemos entregar un trato respetuoso, digno y no discriminatorio a todos los pacientes, familiares, acompañantes y usuarios de Clínica Alemana, valorando la diversidad, inclusión y respeto, independiente de la raza, color, sexo, edad, estado civil, religión, sindicación, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, condición social, género, creencias personales, discapacidad, origen étnico, orientación sexual, todo ello en observancia al ordenamiento jurídico nacional, la normativa que regula los derechos y deberes del paciente, y la normativa interna de la Clínica.

El trato respetuoso y no discriminatorio también deberá estar presente en el comportamiento de nuestros pacientes y usuarios. En caso que esto no sea así, debemos seguir los protocolos de la Clínica indicados para estas situaciones. Puedes encontrar más información sobre este tema en el “Protocolo de acción frente a la agresión del equipo de salud”<sup>3</sup>.

### Cobros correctos y transparentes

Clínica Alemana velará porque la facturación de las prestaciones de servicios de salud otorgadas sea realizada con exactitud, de manera de no incurrir en errores al generar la cuenta respectiva, entregando el detalle de los conceptos que la componen.

<sup>3</sup> Disponible en la intranet de Clínica Alemana.





Asimismo, Clínica Alemana en ningún caso condicionará la atención de salud de urgencia a pacientes con riesgo vital o de secuela funcional grave, debidamente acreditado conforme a la normativa legal, a un pago o a la entrega de una garantía de pago de la misma.

### Confidencialidad de la información de pacientes

Clínica Alemana considera que toda la información relativa a sus pacientes y usuarios tiene el carácter de información confidencial y reservada. Por ello, Clínica Alemana, sus colaboradores y las personas vinculadas con la atención de salud, serán responsables de proteger en todo momento la confidencialidad respecto de la información de salud de sus pacientes contenidos en la ficha clínica y en los registros clínicos electrónicos, entendiendo que esta incluye antecedentes propios y privativos de la atención de salud que no deben ser divulgados más allá de lo expresamente autorizado por el paciente, o de lo necesario para la ejecución de las prestaciones de servicios de salud otorgadas por Clínica Alemana. Asimismo, todos velaremos para que mantenga ese carácter en cumplimiento de la legislación vigente, la normativa interna de la Clínica<sup>4</sup>, y lo que los pacientes esperan de nuestra institución.

En este sentido, estará prohibido acceder a información confidencial de pacientes por parte de quienes no se encuentren debidamente autorizados en conformidad al ordenamiento jurídico vigente, así como también, a entregarla, sino en los casos que expresamente permite la normativa.

Esta información solo podrá ser entregada o compartida ante el requerimiento específico y por escrito de la autoridad competente. No obstante, Clínica Alemana se compromete a tomar todas las medidas posibles para proteger la información requerida y a entregar solo aquellos datos solicitados específicamente.

La información de los pacientes solo debe ser utilizada para otorgar prestaciones de salud, tratamientos, y los fines que el paciente autorice expresamente. En cualquier caso, solo se debe utilizar la mínima cantidad de información que sea posible de acuerdo al fin propuesto.

Clínica Alemana no tolerará violaciones a la privacidad de los datos de nuestros pacientes, sancionando administrativamente a quienes incurran en dicho incumplimiento, quienes además podrán ser objeto de las sanciones que nuestra legislación establece.

<sup>4</sup> Ver "Política de uso ficha clínica" y "Política de acceso remoto a ficha clínica", ambos disponibles en la Intranet de Clínica Alemana.

Las contraseñas de acceso a los sistemas internos de Clínica Alemana, son elementos de protección de la información, por ello su uso debe ser siempre personal e intransferible y en los términos indicados en la “Declaración de recepción de cuenta de usuario y clave de acceso al sistema de registros clínicos electrónicos” y la toma de conocimiento respecto de la normativa que regula su uso. Se considera infracción al presente Marco y a la normativa vigente el compartir las contraseñas de acceso a los sistemas de información.

## Empatía y amabilidad con todos nuestros pacientes, familiares y usuarios

Todos los colaboradores y las personas vinculadas a la atención de salud deberán actuar de manera amable y cortés con los pacientes, sus familiares y usuarios, escuchándolos atentamente, procurando comprender sus necesidades e intentar dar una respuesta oportuna a sus requerimientos.

## Entrega de información veraz

Las personas vinculadas a la atención de salud y colaboradores de Clínica Alemana, se comprometen a informar cuando les corresponda, en forma veraz y oportuna a los pacientes respecto de su estado de salud, de su posible diagnóstico, de las alternativas de tratamiento disponibles para su recuperación, del pronóstico esperado, de los riesgos que ello puede representar y de los procesos previsibles del postoperatorio cuando procediere, mediante una comunicación precisa y lenguaje comprensible, de acuerdo a su edad, condición personal y emocional. Excepcionalmente, en caso que los familiares directos del paciente lo requieran, el equipo médico podrá, atendidas las condiciones particulares del paciente, limitar la entrega de información sobre su estado de salud. En caso de ser aplicable y procedente, se le extenderá un certificado que acredite su estado de salud y se otorgará una licencia médica.

A fin de que todos nuestros pacientes tengan conocimiento de quienes velan por su salud, las personas que se desempeñen en Clínica Alemana y que participen en la atención de salud, mantendrán visible en todo momento un sistema de identificación personal que incluya la función o profesión que ejercen.

Todas las personas que se vinculen con los pacientes y/o sus familias deberán informar de manera inmediata a su Jefatura o Jefe del Servicio cuando no se esté entregando la calidad de servicio que esperan nuestros pacientes a fin de tomar las medidas correctivas correspondientes.

## Prohibición de incentivar y recompensar la referencia de pacientes

Clínica Alemana declara que admite la atención de pacientes basada únicamente en sus necesidades de salud y sobre la base de la existencia de disponibilidad de proporcionar la atención requerida. Clínica Alemana no paga ni otorga incentivos económicos o de otra índole, a sus colaboradores o personas vinculadas con la atención de salud para referir pacientes. En ese mismo sentido, se encuentra prohibido que dichas personas, a nombre de Clínica Alemana, soliciten o reciban cualquier tipo de retribución, directa o indirectamente, a cambio de la captación de pacientes.

Los profesionales de Clínica Alemana solicitarán únicamente los exámenes y procedimientos que procedan de acuerdo a la lex artis y cuadro clínico de cada paciente, hospitalizando solo a aquéllos cuya condición médica así lo requiera.

## Plataforma de atención al cliente

Clínica Alemana cuenta con una Plataforma de Atención al Cliente destinada a atender todos los requerimientos de información que sus pacientes, visitantes y público en general pudiesen tener.

De este modo y a través de esta Plataforma, Clínica Alemana informará, de manera suficiente, oportuna, veraz y comprensible, las atenciones de salud que ofrece, los mecanismos a través de los cuales se puede acceder a ellas, su valor y modalidades de pago, los reglamentos internos de la institución, y las políticas de admisión, traslado y alta de los pacientes. En todo caso, dicha información estará permanentemente a disposición de los pacientes y usuarios en el sitio web [www.alemana.cl](http://www.alemana.cl).

Por esta vía Clínica Alemana recibirá comentarios, agradecimientos, reclamos y sugerencias. Todo reclamo que sea recibido en esta Plataforma será debidamente respondido por Clínica Alemana y será considerado como una oportunidad para detectar puntos de mejora.

## Encuestas

Clínica Alemana realiza periódicamente encuestas a sus pacientes, solicitándoles evaluar su experiencia en la Clínica, con el objeto de mantener con ellos una comunicación fluida, mejorar sus niveles de satisfacción y acercarse al cumplimiento de sus expectativas. Este es un mecanismo eficaz que nos permite conocer la opinión de nuestros pacientes y detectar los aspectos de la atención que pueden no estar produciendo la satisfacción que queremos que experimenten en Clínica Alemana, y con ello, tomar las medidas necesarias para corregirlos.

# X. EJECUCIÓN Y CONDUCCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA

## Procedencia de proyectos de investigación clínica

Clínica Alemana ha definido como parte de su misión la generación de conocimiento por lo que promueve que en sus instalaciones se ejecuten proyectos de investigación clínica en la medida que cumplan con las normas, condiciones y requisitos que se señalan en el presente Título.

## Normas y condiciones para la ejecución de un proyecto de investigación clínica

Los proyectos de investigación clínica que se ejecuten en Clínica Alemana se sujetarán a las siguientes condiciones:

- a) Deberán cumplir íntegramente la legislación vigente sobre estudios y proyectos de investigación clínica en seres humanos - entre ellas la ley N°20.120 y su Reglamento, la ley 20.584 y el Código Sanitario - y con las normas internacionales de Buenas Prácticas de la Conferencia Internacional de Armonización.
- b) El protocolo de estudio y la metodología que se utilizarán deberán ser revisados y aprobados previamente por:
  - El Depto. de Desarrollo Académico e Investigación de Clínica Alemana.
  - El Comité Ético Científico de la Facultad de Medicina Clínica Alemana- Universidad del Desarrollo (en adelante “el Comité de Ética”).
  - El Médico Director de Clínica Alemana.



- c) Se deberá resguardar la dignidad, privacidad, seguridad y confidencialidad de la información de los pacientes que participen en los proyectos de investigación clínica, los que deberán manifestar su voluntad de forma previa, expresa, libre, informada, personal y por escrito. Para estos efectos, deberán suscribir un consentimiento informado, siendo el Comité de Ética la entidad interna encargada de fiscalizar que su contenido y suscripción se ajusten a la normativa aplicable.
- d) Aquellos proyectos que involucren el uso de fármacos deberán ser autorizados por el Instituto de Salud Pública. Durante su desarrollo, se deberá asegurar el adecuado almacenamiento de los fármacos, respetando las medidas específicas de seguridad y de conservación de calidad.
- e) Si la investigación Clínica cuenta con patrocinadores externos, el correspondiente Contrato que regule el proyecto deberá ser revisado y aprobado por los asesores legales de Clínica Alemana.

### Seguimiento y supervisión de los proyectos de investigación clínica

El Departamento de Desarrollo Académico e Investigación será responsable de efectuar el registro, seguimiento y supervisión de los proyectos de investigación clínica que se efectúen en Clínica Alemana, verificando el cumplimiento de los requisitos señalados en el párrafo anterior.

El Investigador Principal de cada proyecto será el responsable del adecuado cumplimiento del correspondiente protocolo del estudio y de asegurar los cuidados médicos de los sujetos participantes.

En cualquier momento, el Médico Director, el Comité de Ética o el Jefe del Departamento de Desarrollo Académico e Investigación podrán suspender o terminar la ejecución de un proyecto de investigación clínica si éste no se ajusta a la normativa vigente o si se aparta de la normativa interna de Clínica Alemana y/o de las Buenas Prácticas Clínicas ICH E6.

## XI. NOSOTROS

Todas las personas que se desempeñan en Clínica Alemana son fundamentales para llevar a cabo la misión de nuestra institución. Por ello, todos, independiente del tipo de vínculo que mantengamos con ésta, debemos estar unidos por contribuir desde nuestro ámbito en la satisfacción integral de las necesidades de nuestros pacientes, relacionándonos de manera respetuosa y velando permanentemente por una cultura de buen trato e inclusión.



## Respeto

Todas las actuaciones que realicemos en el ejercicio de nuestras funciones, prestación de servicios o relacionadas con Clínica Alemana, deben ser ejercidas de manera respetuosa. Asimismo, todas las personas vinculadas a la institución deben ser tratadas con respeto y dignidad, y tener oportunidades de crecimiento personal y profesional.

Además, debemos ser respetuosos con pacientes, colaboradores y personas vinculadas a la atención de salud, proveedores y la competencia de Clínica Alemana.

## Confidencialidad

Todas las personas vinculadas con Clínica Alemana, debemos velar por la información confidencial.

Las contraseñas de acceso a los sistemas internos de Clínica Alemana, son elementos de protección de la información, por ello su uso debe ser siempre personal e intransferible. Se considera infracción al presente Marco y a la normativa vigente el compartir las contraseñas de acceso a los sistemas de información.

## Desarrollo profesional y/o técnico

Clínica Alemana brindará oportunidades de aprendizaje a sus colaboradores, personas relacionadas con la atención de salud y proveedores de acuerdo a su planificación. Así, se dispondrá de cursos de capacitación y perfeccionamiento acordes a las necesidades de cada área de la organización.

La política y procedimiento de reclutamiento y selección de personal de Clínica Alemana está basada en la selección, admisión, y/o promoción de cada persona únicamente en atención a sus capacidades individuales, su potencial y/o su contribución a los objetivos de la institución.

## Colaboración en equipo

Debemos priorizar el desarrollo en equipo, valorando el aporte que cada una de las personas de nuestro entorno realiza para la consecución de nuestras funciones. Cada uno de nosotros, con una visión distinta, es una contribución para alcanzar las tareas asignadas. Debemos colaborar para organizarnos equitativamente de acuerdo a nuestras funciones.

## Relación entre personas de la organización

En ningún caso, las personas que se desempeñan en Clínica Alemana podrán contratar, supervisar directamente, influir en decisiones de promoción o



ascenso, fijar remuneraciones o realizar evaluación de desempeño de familiares directos (hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad) o de las personas que se desempeñan en Clínica Alemana con que se mantenga una relación sentimental.

Hay conflicto de intereses si existe una relación familiar o sentimental entre alguna de las personas que se desempeñan en Clínica Alemana como Supervisor o Jefatura respecto de aquellos a quien o quienes debe supervisar directamente, la que en caso de verificarse deberá declararse a la jefatura correspondiente.

### Deber de colaboración con autoridades

Todos tenemos el deber de cooperar con las investigaciones y requerimientos realizados por autoridades y/o entidades gubernamentales competentes. Si un colaborador o persona vinculada a la atención de salud es requerido por la autoridad competente por algún asunto relacionado con Clínica Alemana, debe dar aviso oportuno a su Jefatura o Jefe de Departamento indicando el motivo. En caso de que la jefatura o Jefe de Departamento no se encuentre disponible, debe contactarse con la Gerencia de Personas o con el Encargado de Prevención de Delitos.

### Desarrollo de otras actividades

Los colaboradores pueden ejercer actividades ajenas a Clínica Alemana en la medida que no se interpongan o interfieran con el adecuado desempeño de sus funciones y horarios comprometidos en Clínica Alemana. No obstante, no podrán prestar servicios profesionales o técnicos a entidades competidoras de Clínica Alemana.

Clínica Alemana propende y fomenta que sus colaboradores participen en actividades de beneficencia, voluntariado, académicas o de formación, en la medida que no interfieran con horarios y compromisos con Clínica Alemana y que no comprometan recursos de esta sin previa autorización.

Si se realizan actividades ajenas, éstas son personales, por lo que no se debe hacer referencia a la Clínica o a la postura de ésta sobre una determinada materia.

Va contra la normativa interna de Clínica Alemana solicitar reembolso por gastos relacionados con actividades personales.

### Clínica Alemana previene el acoso y la intimidación

Clínica Alemana se compromete a proporcionar un entorno seguro para todas las personas que se desempeñan en ella, libre de discriminación por cualquier motivo y de acoso en el trabajo o ejercicio profesional, incluido el acoso sexual.

Las relaciones profesionales de personas vinculadas a la institución no pueden ser utilizadas para dar lugar a situaciones de acoso o cualquier otra que afecte la dignidad, intimidad o libertad de las personas.

Clínica Alemana se compromete a aplicar una política de tolerancia cero para cualquier forma de acoso sexual en el lugar de trabajo o de ejercicio profesional y a tratar todos los incidentes con seriedad, respeto y confidencialidad, así como investigar todas las denuncias de acoso sexual.

## XII. NUESTRAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Clínica Alemana ha implementado Políticas institucionales que regulan la actividad de sus colaboradores y de las personas vinculadas a la atención de salud, con el fin de prevenir situaciones riesgosas o que afecten los derechos de las personas. Te invitamos a conocer en profundidad nuestras Políticas institucionales, las que se encuentran disponibles en intranet de Clínica Alemana y en caso de dudas sobre el contenido, puedes comunicarte con la Gerencia de Personas.

A continuación, te presentamos algunas de nuestras políticas corporativas, las que te guiarán en tu diario actuar.



## Política sobre el uso de tecnologías de la información y comunicación

La actividad que todos realizamos en redes sociales debe estar acorde a los estándares de profesionalismo imperantes en Clínica Alemana y no debe interferir con nuestros compromisos con la Clínica.

En cumplimiento de nuestro principio de respeto, Clínica Alemana rechaza cualquier comunicación efectuada en redes sociales que sean calumniosas, injuriosas, difamatorias o agresivas en contra de Clínica Alemana o de cualquiera de las personas vinculadas a ella.

## Política de diversidad, inclusión y no discriminación

Clínica Alemana promueve la inclusión social, en concordancia con sus principios de valoración de la diversidad y en este sentido, incentiva el desarrollo en comunidad.

La incorporación de estos valores en nuestras actividades, procesos y cultura organizacional, permiten demostrar el compromiso de Clínica Alemana con la construcción de una sociedad más inclusiva, donde exista espacio y oportunidades para todos.

## Seguridad en Clínica Alemana

Clínica Alemana está comprometida con proveer un lugar sano y seguro para la prestación de los servicios, para sus colaboradores, personas vinculadas a la atención de salud y para todos nuestros pacientes y usuarios. Por ello, todas las personas relacionadas con nuestra institución deberán respetar en todo momento las políticas de seguridad y protocolos establecidos. Por lo mismo, se insta a reportar a la Línea de Cumplimiento Interno, omisión o condición que atente contra la seguridad, salud o el medio ambiente.

El área de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente controla las condiciones de seguridad de nuestras dependencias y vela porque todos ejecutemos métodos correctos al prestar los servicios. Estos compromisos solo pueden ser mantenidos si todos colaboramos y acatamos los procedimientos de seguridad operacional. Ante situaciones específicas como terremoto, emergencias químicas o evacuaciones, existen protocolos especiales que podrás conocer en el área de Prevención de Riesgos.

Ante cualquier duda, pueden revisar y descargar las Políticas de seguridad que se encuentran disponibles en nuestro "gestor documental".

## Política de Alcohol y Drogas

Es primordial la seguridad en la entrega de atención de salud y la integridad de todas las personas relacionadas con Clínica Alemana. Por ello, en beneficio de nuestros colaboradores, personas vinculadas a la atención de salud, pacientes, familiares y usuarios de nuestra institución, velamos por prevenir el consumo de sustancias psicoactivas, esto es, alcohol y drogas - todas aquellas drogas y/o sustancias ilícitas mencionadas en la ley N° 20.000 y sus modificaciones posteriores- así como de fármacos sin prescripción médica, por parte de nuestros colaboradores y de personas vinculadas a la atención de salud y promovemos un estilo de vida saludable. Clínica Alemana prohíbe expresamente el prestar servicios en estado de intemperancia o bajo los efectos de estupefacientes y de toda otra sustancia ilícita, así como ingresar, beber o consumir, o dar a beber o a consumir a terceros, bebidas alcohólicas o drogas en los recintos de la Clínica.

Además, nuestra institución contempla un programa de control y detección temprana de consumo de drogas y alcohol entre nuestros colaboradores y de personas vinculadas a la atención de salud, cuyo protocolo de acción se encuentra regulado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y en el Reglamento para Médicos y Odontólogos de Clínica Alemana.

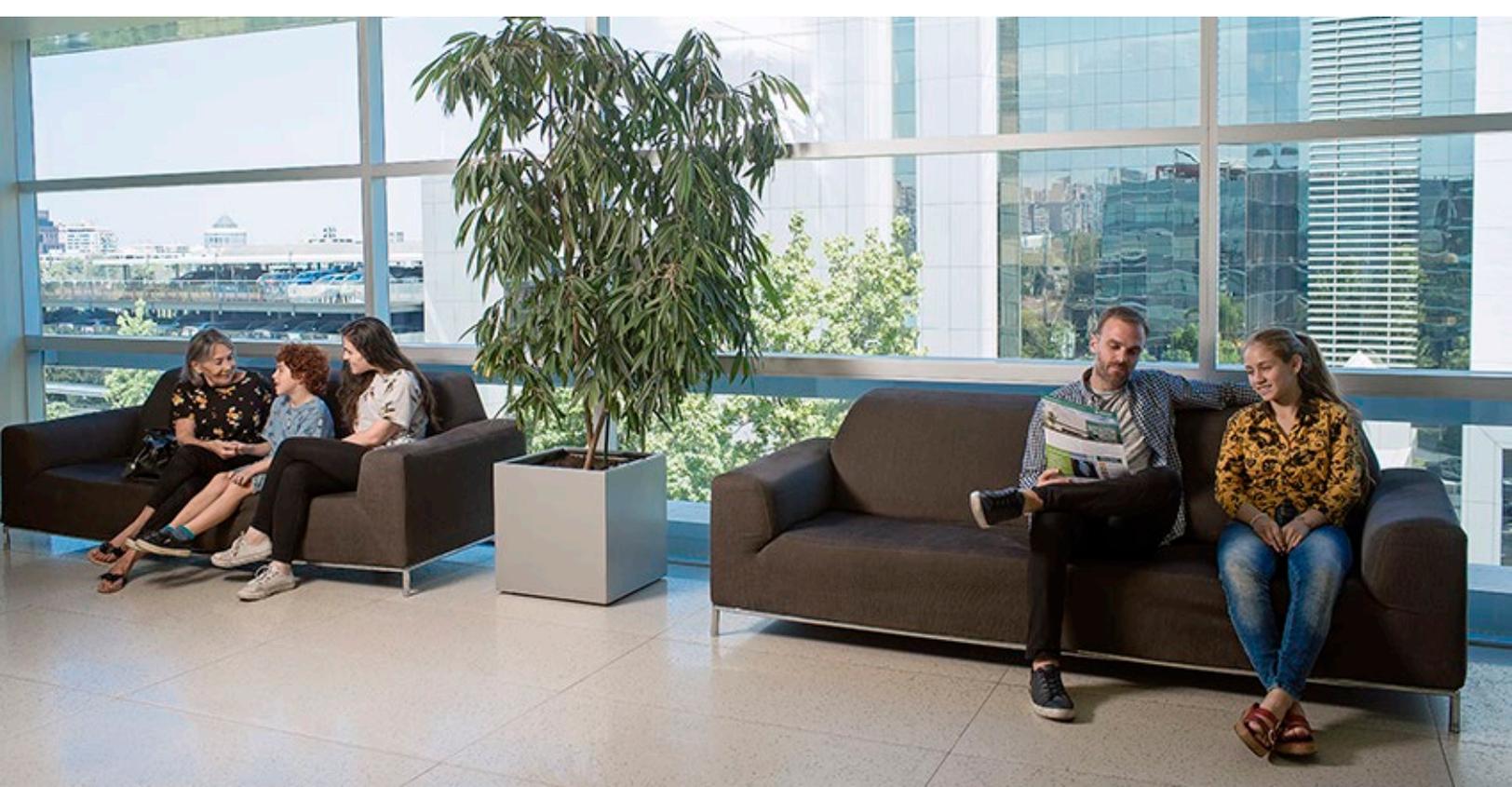
Ante un resultado positivo en un examen o test de drogas o alcohol, la Clínica podrá imponer las sanciones que determine. Lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades laborales, civiles o penales que pueden corresponder.

Lo mismo aplicará si un colaborador o persona vinculada a la atención de salud, debidamente notificado, se niega a efectuar el respectivo test o examen.

Además, Clínica Alemana a través de su área de Bienestar entrega apoyo a todos aquellos colaboradores que puedan sufrir problemas con alcohol y/o drogas.

## Nuestra Contabilidad

En cumplimiento con la legislación vigente, nuestra organización lleva un registro contable de sus actividades. Todas las operaciones que se realicen en Clínica Alemana contarán con una contabilidad de respaldo la cual es realizada de acuerdo a los más altos estándares de profesionalismo. Apoyaremos el trabajo de auditores, ya sean internos o externos.



Todos los registros deben ser verdaderos y objetivos. Clínica Alemana prohíbe la elaboración y/o rendición intencional de datos falsos o inexactos. Además, todos los fondos deberán contar con los recibos contables correspondientes.

En casos de errores en la contabilidad de nuestra institución, valoramos la honestidad y la proactividad por la búsqueda de la reparación más rápida y eficiente.

### Norma que regula la relación entre los profesionales que se desempeñan en Clínica Alemana y la industria proveedora de medicamentos, insumos, equipos y alimentos especiales para fines médicos

Clínica Alemana valora la contribución de todas las industrias que centran sus actividades en el ámbito de la salud, contribuyendo al desarrollo de la medicina, y a la Educación Médica Continua e Investigación Clínica.

Es responsabilidad de todos los profesionales que se desempeñan en Clínica Alemana de Santiago mantener plena autonomía en la toma de decisiones, evitando conflictos de interés, evaluando la evidencia científica y haciendo primar siempre los intereses de los pacientes. Las reglas que aplican en la relación con la industria se encuentran detalladas en la Norma publicada en Intranet de Clínica Alemana.

## XIII. MEDIOS OFICIALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

Clínica Alemana reconoce como medios oficiales de comunicación digital internos, el correo institucional (@alemana.cl), la plataforma TEAMS, la plataforma Yammer u otros que incorpore.

Todos los sistemas de comunicación interna -digital, correo, mail, teléfono, etc.- deben ser utilizados para los fines que han sido proveídos.

Dichos medios oficiales de comunicación son provistos por la empresa únicamente con fines laborales o profesionales, y como parte de las herramientas necesarias para la correcta prestación de servicios de los colaboradores o personas vinculadas a la atención de salud, por lo que sus usuarios deben asumir que estas herramientas de comunicación no son privadas, y Clínica Alemana se reserva el derecho de vigilar y/o acceder al contenido de acuerdo a la normativa interna y legislación aplicable.



## XIV. MARCA E IMAGEN DE CLÍNICA ALEMANA

Al vincularnos con Clínica Alemana, su imagen y marca nos concierne y afecta directamente, por ello debemos cuidarla diariamente. Somos responsables del correcto uso de todas aquellas piezas que incluyan el logo de Clínica Alemana o se vinculen con su imagen institucional.

Quienes representan a Clínica Alemana en redes sociales y/o ante autoridades, deben estar especialmente autorizados para ello.

Todo comunicado o aparición pública en cualquier medio de comunicación -sean estas conferencias de prensa, entrevistas o declaraciones- en la que se entregue información relacionada con Clínica Alemana, será efectuada exclusivamente por representantes debidamente autorizados, y además deberán contar con la autorización expresa de la Gerencia General, Dirección Médica, Área de Comunicaciones, o bien, de aquellas instancias superiores que se determinen.

Ningún colaborador o persona vinculada con la atención de salud, podrá usar el nombre de Clínica Alemana para beneficio de sus actividades particulares, salvo autorización previa, expresa y por escrito de la gerencia respectiva, o en su defecto, de la Gerencia Comercial.

## XV. GOBIERNO

El Gobierno Corporativo está conformado por el Directorio y por la administración superior de Clínica Alemana, esto es, el Gerente General, el Médico Director, los Gerentes, el Fiscal, Médicos Subdirectores y Auditor Médico, quienes desempeñan sus funciones sujetándose a las normas que se señalan en los artículos siguientes.

### Deberes del Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo tiene obligaciones tanto respecto de la institución como de sus accionistas, debiendo ejercer sus funciones resguardando siempre el mejor interés de Clínica Alemana y garantizando la protección de los pacientes y sus derechos.

Los principales deberes del Gobierno Corporativo son los siguientes:



- a) **Deber de cuidado:** Los miembros del Gobierno Corporativo emplearán en el ejercicio de sus funciones el cuidado y diligencia que las personas emplean ordinariamente en sus propios negocios y responderán personalmente de los perjuicios causados a Clínica Alemana y a los accionistas por sus actuaciones dolosas o culposas.
- b) **Deber de reserva:** Los miembros del Gobierno Corporativo guardarán reserva de los negocios de Clínica Alemana y de la información social a que tengan acceso en razón de sus cargos y que no haya sido divulgada oficialmente por Clínica Alemana. Esta obligación no regirá cuando la reserva lesione el interés social o se refiera a hechos u omisiones constitutivas de infracción a los estatutos sociales o a la normativa vigente.
- c) **Deber de informarse:** Los miembros del Gobierno Corporativo se informarán plena y documentadamente de todo lo relacionado con la marcha de Clínica Alemana, pudiendo requerir la información en cualquier tiempo.
- d) **Deber de lealtad:** En el ejercicio de sus cargos, los miembros del Gobierno Corporativo subordinarán sus intereses personales o los de sus personas relacionadas, a los intereses de Clínica Alemana, debiendo evitar cualquier conflicto de interés. En el evento que se produzca cualquier tipo de conflicto de interés, el involucrado deberá declararlo inmediatamente y abstenerse de actuar o tomar decisiones sobre la materia en la que tenga o potencialmente tenga dicho conflicto.

Además de cumplir con sus respectivos deberes, los miembros del Gobierno Corporativo deberán actuar, en todo momento, de acuerdo a los más altos estándares de probidad, responsabilidad y conducta ética, siempre dando cumplimiento a la legislación vigente, a la normativa aplicable a Clínica Alemana, y a las demás políticas y/o procedimientos aprobados por ella y por el presente Marco Ético, de Integridad y Conducta de Clínica Alemana.

### Operaciones con Partes Relacionadas

En el análisis y aprobación de toda operación con una parte relacionada de Clínica Alemana, los miembros del Gobierno Corporativo velarán por que se cumpla con la regulación establecida en el Título XVI de la ley N°18.046, sobre Sociedades Anónimas y, en especial, porque la operación tenga por objeto contribuir al interés de Clínica Alemana y se ajuste en precio, términos y condiciones a aquellas que prevalezcan en el mercado al tiempo de su aprobación.

## XVI. NUESTROS PROVEEDORES

Clínica Alemana mantendrá relaciones comerciales con todos sus proveedores basadas en el respeto mutuo, la confianza, la transparencia, la ética y la generación de valor y beneficio económico para ambas partes.

Clínica Alemana ofrece igualdad de oportunidades para todas las empresas que deseen iniciar o que mantengan relaciones comerciales con ella, mediante procesos de evaluación objetivos y análisis continuo del desempeño, invitándolos a participar en procesos de licitación que cuentan con términos y condiciones transparentes y conocidas con antelación.

La selección de proveedores se basará en criterios objetivos, incluyendo integridad, calidad, precio, entrega, adherencia a los horarios, conveniencia del producto, mantención de fuentes de suministro adecuadas y sujeción a las prácticas y procedimientos de Clínica Alemana, excluyendo los favoritismos, relaciones de cercanía y/o parentesco, y participaciones en sociedades.

Familiares, proveedores o contratistas relacionados con un colaborador de Clínica Alemana, podrán prestar servicios o vender bienes, siempre y cuando las personas que se desempeñan en Clínica Alemana con el cual exista el vínculo señalado no tenga participación alguna en la decisión de compra o contratación del servicio, ni en la administración del contrato o servicio específico, y la relación haya sido declarada previamente.

Clínica Alemana solicitará a toda persona o entidad que desee contratar o establecer un vínculo comercial con ella, declarar si existe algún tipo de relación con las personas que se desempeñan en Clínica Alemana, con la finalidad de poder indagar y esclarecer la eventual existencia de algún impedimento, según lo especificado en el párrafo precedente.

Los proveedores deben estar comprometidos con el estricto cumplimiento de las políticas y normativa interna

de Clínica Alemana y con la legislación vigente.

## XVII. SUSTENTABILIDAD

En Clínica Alemana entendemos la sostenibilidad como la capacidad que tienen las organizaciones para desarrollarse en sus propios ecosistemas. Esta mirada implica, como primera tarea para ser sustentable, garantizar que las estructuras internas permitan y promuevan la acción colectiva.

En el desarrollo de sus actividades, Clínica Alemana se compromete a evaluar previamente los riesgos financieros, sociales, culturales, ambientales que pueden implicar y a realizar las actuaciones necesarias para disminuirlos y/o eliminarlos, si ello fuera posible.

## XVIII. CUMPLIMOS CON NUESTRA LEGISLACIÓN

### Relación con autoridades y entidades certificadoras

En Clínica Alemana velamos por el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente con aquella relativa a las exigencias en la entrega de prestaciones de salud.

Sabemos que las directrices entregadas por las entidades certificadoras protegen a todo el que requiera de una atención de salud. Por ello, su cumplimiento, sumado a nuestro impulso por innovar para entregar un mejor servicio día a día a todos nuestros pacientes y sus familiares, ha sido clave para mantener nuestra posición de liderazgo en el ámbito de la salud privada.

Por esta razón, construimos relaciones transparentes con todas las autoridades y entidades certificadoras, en las cuales primará el respeto y la colaboración. Clínica Alemana se compromete a resolver cualquier inquietud o solicitud que pudiesen tener las autoridades, a dialogar con ellas y a entregar información verídica.

### Conflictos de intereses

En cumplimiento de sus funciones, los colaboradores y personas vinculadas a la atención de salud de Clínica Alemana actuarán y tomarán decisiones buscando siempre el beneficio para la institución, y no basándose en intereses o relaciones personales, debiendo evitar cualquier conflicto de interés.

**¿Qué es un conflicto de interés?** Se entiende que existe un conflicto de interés cuando se está ante una situación,



hecho o posición en que los intereses personales del colaborador o persona vinculada a la atención de salud, o de su cónyuge o sus parientes cercanos, son o tienen la apariencia de ser contrarios a los intereses de Clínica Alemana, o cuando por cualquier causa similar pueda verse afectada la capacidad de dicho colaborador o persona vinculada con la atención de salud de tomar decisiones objetivas, en el mejor interés de Clínica Alemana.

De este modo, se debe evitar mantener vínculos de parentesco o relaciones sociales con proveedores, contratistas o prestadores de servicios de Clínica Alemana. Con el objeto de detectar posibles conflictos de interés de este tipo, Clínica Alemana solicitará a toda persona o entidad que desee contratar o establecer un vínculo comercial con ella, declarar si existe algún tipo de relación con las personas que trabajan o prestan servicios de salud en Clínica Alemana.

Para poder identificar cuando existe un conflicto de interés, los colaboradores y personas vinculadas a la atención de salud deben usar su buen juicio, buscar asesoría cuando sea apropiado y adherirse a los más altos estándares de probidad, responsabilidad y conducta ética. Adicionalmente, deberán tener presente que los intereses financieros o comerciales de cónyuges, parientes cercanos, amigos, inversionistas, proveedores, competidores, clientes, entre otros, pueden dar lugar a un potencial conflicto de interés, o generar la apariencia de uno.

En caso de encontrarse en una situación de conflicto de interés, o de potencial conflicto de interés, los colaboradores y personas vinculadas a la atención de salud deben comunicarlo de forma inmediata al Encargado de Prevención de Delitos y abstenerse de actuar o tomar decisiones sobre la materia en la que tenga o potencialmente tenga conflicto de interés.

A modo meramente ejemplar, son situaciones de conflicto de interés para estos efectos, el prestar asesorías o servicios a un competidor directo de Clínica Alemana, o tener algún porcentaje del patrimonio de algún competidor o proveedor de nuestra institución.

## Política de regalos

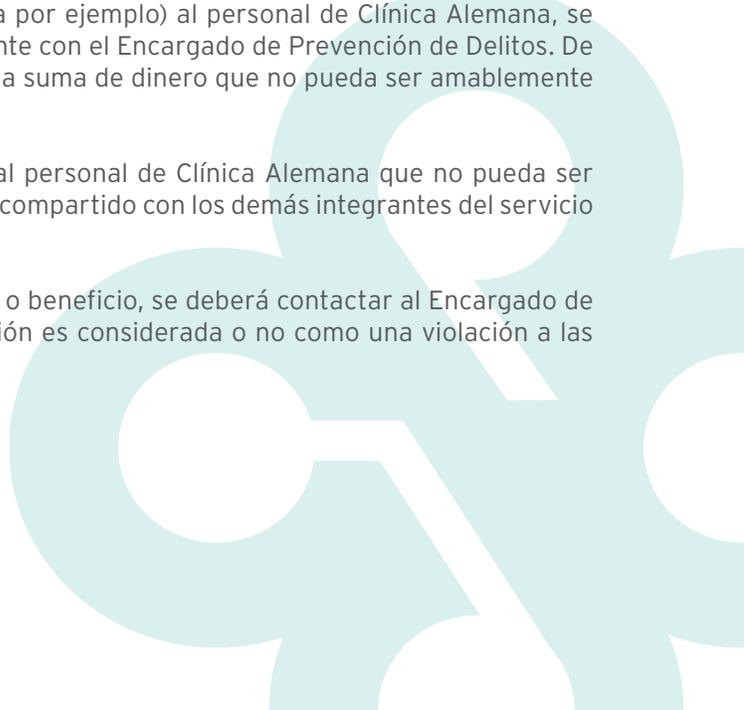
Las decisiones que adopten las personas vinculadas a Clínica Alemana, deben ser objetivas, sin ser influenciadas por regalos o beneficios. Por tanto, se prohíbe a los colaboradores y personas vinculadas a la atención de salud de Clínica Alemana aceptar u ofrecer, directa o indirectamente, obsequios u otro tipo de ventajas o beneficios provenientes de, o dirigidos a, funcionarios públicos y proveedores o quienes aspiren a serlo, tales como artículos electrónicos, pago de gastos o viajes de esparcimiento, alojamiento en inmuebles destinados a recreo, uso de vehículos y cualquier otro tipo de beneficio que tenga un valor superior al de una atención razonable y comúnmente aceptada por la comunidad de negocios, tales como lápices, agendas, calendarios o confites institucionales.

Si un paciente de nuestra institución o sus familiares, quisieran hacer un regalo que sobrepase a aquellos considerados como de cortesía (flores, chocolates, una torta por ejemplo) al personal de Clínica Alemana, se deberá gestionar la procedencia de su aceptación directamente con el Encargado de Prevención de Delitos. De igual forma deberá procederse si dicho regalo consiste en una suma de dinero que no pueda ser amablemente rechazada.

En el evento que un paciente realice un regalo de cortesía al personal de Clínica Alemana que no pueda ser rechazado sin ofenderlo, éste podrá ser recibido y deberá ser compartido con los demás integrantes del servicio o área.

En caso de tener dudas respecto a un determinado obsequio o beneficio, se deberá contactar al Encargado de Prevención de Delitos a fin de que éste defina si su aceptación es considerada o no como una violación a las normas de Clínica Alemana.

## Integridad y prevención de delitos



Está prohibido a Clínica Alemana y a las personas que se vinculen a la institución el adoptar, en el ejercicio de sus funciones, cualquier conducta que pudiese ser constitutiva de delito, particularmente los delitos de lavado de activos, financiamiento de terrorismo, receptación, cohecho a un funcionario público nacional o extranjero, negociación incompatible, corrupción entre particulares, apropiación indebida, administración desleal, contaminación de aguas y cualquier otro delito que pudiese incorporarse a la Ley 20.393.

De este modo, cualquier instrucción interna que induzca o autorice a un colaborador o a las personas vinculadas a la atención de salud, a cometer o participar en un hecho constitutivo de cualquiera de los referidos delitos carecerá de todo valor, debiendo ser reportada al Encargado de Prevención de Delitos.

El hecho de incurrir en una conducta constitutiva de cualquiera de los delitos señalados será considerado como una falta gravísima y facultará a Clínica Alemana a terminar inmediatamente la relación con la persona involucrada en los hechos, sin derecho a indemnización alguna y sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales que correspondan.

Clínica Alemana, sus colaboradores y las personas vinculadas a la atención de salud, no establecerán relaciones comerciales o de cualquier otra índole con personas o entidades sancionadas por la comisión de los delitos señalados en el párrafo anterior o por conductas prohibidas en las normas internas de Clínica Alemana. Por tanto, Clínica Alemana efectuará las indagaciones que estime pertinentes con el objeto de conocer los antecedentes comerciales, laborales, penales y/o personales de cualquier tercero que pretenda establecer relaciones con ella, privilegiando aquellos que cuenten con buenas prácticas y altos estándares de honestidad, legalidad, transparencia e integridad.

Si un colaborador o persona vinculada a la atención de salud, toma conocimiento de cualquier conducta que pudiese ser constitutiva de alguno de los delitos señalados, deberá denunciarla de forma inmediata al Encargado de Prevención de Delitos, aportando todos los antecedentes que sean de su conocimiento, y colaborar con la investigación que se lleve a cabo para esclarecer los hechos.

### Actividades gubernamentales y políticas

Clínica Alemana solo podrá celebrar convenios con el Estado, entidades u organismos estatales, fuera de su giro ordinario, previa aprobación del Directorio de Clínica Alemana.

En ningún caso se podrán realizar aportes a una causa política con fondos de Clínica Alemana ni utilizar propiedades, servicios u otros activos de esta, con fines políticos.

### Política de auspicios y donaciones de Clínica Alemana

Clínica Alemana actualmente no realiza donaciones, salvo que sean aprobadas por la Gerencia General o el Directorio. En dicho caso, se deberá respetar las políticas de contabilidad, declarando los donativos y entregando los registros e información necesaria para su incorporación en los registros contables.

Infórmate sobre el conducto regular para proceder con donaciones y auspicios en nuestra institución<sup>5</sup> y en casos de dudas sobre su aplicación contáctate oportunamente con la Gerencia Comercial o con el Encargado de Prevención de Delitos.

Todos debemos velar por la máxima probidad y ética en nuestras acciones, respetando las medidas exigidas por la Clínica y evitar vincularnos en actividades ilícitas.

### Libre competencia

Buscamos ser una de las instituciones de salud líderes de nuestro país, respetando siempre la ética, buenas prácticas corporativas y libre competencia. Por ello, promovemos la cultura del respeto de nuestro Modelo de Prevención de Delitos, la mejora continua de nuestras costumbres corporativas y velamos por el respeto de la

<sup>5</sup> La Política de Auspicios y Donaciones se encuentra disponible en intranet de Clínica Alemana.

legislación vigente y de nuestra normativa interna.

En Clínica Alemana valoramos y respetamos la competencia y la libertad de mercado, por lo que competimos, con justicia y ética, dentro de la legislación vigente.

## XIX. SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA

A través de este Marco, no solo queremos informar sobre nuestros valores y principios, sino que también velar por su cumplimiento, enseñando y corrigiendo los actos que vayan en su contra.

Clínica Alemana espera que sus trabajadores, personal vinculado a la atención de salud y, en definitiva, toda persona relacionada con ella, cumpla con las normas de este Marco, políticas y procedimientos subyacentes. En caso de dudas, es tu responsabilidad aclararlas con tu jefatura, embajadores del Marco Ético, de Integridad y Conducta, área de Prevención de Delitos y/o Gerencia de Personas.

### ¿Qué es una infracción al Marco Ético, de Integridad y Conducta?

Será considerada una infracción al presente documento cualquier conducta que atente contra los valores y principios de Clínica Alemana, contra la regulación interna de nuestra institución y también cualquier acto que infrinja la legislación nacional que regula la actividad de la Clínica.

Nuestra institución no permitirá ningún requerimiento o amenaza que inciten a las personas a violar la normativa del presente Marco.

Quien, de manera intencional viole las disposiciones de este instrumento, la normativa interna o la legislación vigente, podrá ser objeto de sanciones administrativas y procedimientos respectivos, como asimismo ser denunciado ante las autoridades correspondientes.

### Procedimiento de Denuncias

Para la correcta aplicación de este Marco, resulta fundamental tomar conocimiento de las situaciones que lo transgreden y de las inquietudes que puedan surgir. Por ello, contamos con plataformas para que las personas



de la organización se informen y denuncien oportunamente estas situaciones, de manera fácil y rápida, asegurando la confidencialidad de los datos e información aportada.

Todas las personas vinculadas a Clínica Alemana que sean testigos o tomen conocimiento sobre alguna infracción al presente Marco o a la normativa vigente, deberán, conjuntamente con adoptar las medidas adecuadas para poner fin a la conducta que constituya la violación, dar aviso inmediato a la administración de Clínica Alemana reportando los hechos, a través del Canal de Denuncias o de la Línea de Cumplimiento Interno, según corresponda.

Clínica Alemana también podrá adoptar medidas ante quienes, por comodidad o desidia, no informen oportunamente situaciones de infracción al presente documento, normativa y procedimientos internos o a la normativa vigente.

Cualquiera sea la Plataforma a través de la cual se efectúe una denuncia, Clínica Alemana otorga las siguientes garantías a los denunciantes:

- **Prohibición de represalias:** Se prohíbe cualquier represalia o acción para perjudicar a quienes informen o denuncien, de buena fe y que no hayan participado directamente en el hecho denunciado. No obstante, la autodenuncia será considerada como una atenuante en la responsabilidad del infractor.
- **Confidencialidad:** Todas las denuncias que se realicen serán tratadas y si corresponde, investigadas, resguardando la identidad del o los denunciantes, velando por la confidencialidad de todos los datos, información, registro y cualquier otro antecedente que conste en el proceso investigativo y en el informe de resultados.
- **Objetividad:** Todos los actos reportados, conflictos y denuncias, serán resueltos de manera objetiva y oportuna. Se tratará a todos los involucrados de manera respetuosa, sin trato privilegiado, y se resolverán los casos de forma horizontal.

## Plataforma: Canal de denuncias del modelo de prevención de delitos

Todas las personas que observen al interior de Clínica Alemana alguna situación que pueda revestir el carácter de algunos de los delitos establecidos en la ley N° 20.393, deberán informarlo al Encargado de Prevención de Delitos, mediante la plataforma “Canal de Denuncias” que dispone nuestra institución, en la página web [www.alemana.cl](http://www.alemana.cl). Infórmate sobre el procedimiento de denuncias en nuestro Modelo de Prevención de Delitos disponible en nuestra página web<sup>6</sup>.

## Plataforma: Línea de Cumplimiento Interno

Se trata de una plataforma por medio de la cual los colaboradores de Clínica Alemana o cualquier persona vinculada a la atención de salud, independientemente de la naturaleza del vínculo jurídico que la una con la Clínica, pueden realizar una denuncia en contra de otro colaborador, persona vinculada a la atención de salud de Clínica Alemana o de otra personas relacionada con aquella bajo el régimen de subcontratación, sobre algún incumplimiento a la normativa indicada en este Marco Ético que no corresponda al Modelo de Prevención de Delitos, o bien sobre conductas que impliquen una infracción grave a las normas internas de conducta y/o la legislación vigente (civil o laboral, según corresponda).

Esta plataforma permite tener un registro actualizado con todas las constancias y denuncias realizadas y sus resoluciones. Infórmate sobre el procedimiento de denuncia e investigación, en la política “Investigación de denuncias realizadas en la Línea de Cumplimiento Interno”<sup>7</sup>.

## Comité del Marco Ético, de Integridad y Conducta

El Comité tendrá como objetivo principal supervisar y velar por el cumplimiento del Marco. Se compondrá por 5 miembros, quienes serán designados de común acuerdo por la Gerencia General y la Dirección Médica, durando en sus cargos períodos de un año, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. El Comité requerirá para sesionar de un quórum de 3 de sus miembros y sus sesiones deberán constar en un acta levantada por uno de los miembros del comité que actuará como secretario.

Son funciones del Comité del Marco Ético, de Integridad y Conducta:

<sup>6</sup> Disponible en gestor documental.

<sup>7</sup> Disponible en intranet de Clínica Alemana

1. Garantizar la difusión, formación y cumplimiento del Marco Ético, de Integridad y Conducta, como de toda otra norma interna dictada en virtud del presente instrumento.
2. Recibir, evaluar y encauzar las denuncias recibidas por incumplimiento del Marco Ético, de Integridad y de Conducta, con excepción de aquellas denuncias por acoso sexual o laboral cuya regulación se encuentra en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Clínica Alemana.
3. Proponer cambios al contenido del presente documento.

## Embajadores

Son colaboradores o personas vinculadas a la atención de salud, que apoyarán a la institución en la aplicación del presente Marco.

En una primera instancia, apoyarán a los colaboradores de su área o servicio, resolviendo dudas sobre el presente documento y su aplicación. Para dicha labor, podrán contactarse con el Encargado de Prevención de Delitos o bien con la Subgerencia Legal del Personas.

En caso de que tengan conocimiento sobre una situación que pueda ser objeto de una denuncia, los Embajadores informarán al colaborador o persona vinculada con la atención de salud sobre el procedimiento a seguir, distinguiendo si se trata de un delito del Modelo de Prevención de Delitos o si bien se trata de una de las materias establecidas en este documento.

## Material adicional

Puedes encontrar material adicional y complementario a lo dispuesto en este documento, en intranet de Clínica Alemana. Ahí podrás profundizar sobre el cumplimiento de tus obligaciones entre otras en las siguientes materias:

- Reglamento Interno de Funcionamiento de Clínica Alemana;
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Clínica Alemana de Santiago S.A., aplicable a las personas que mantienen un vínculo laboral con ésta;
- Reglamento para Médicos y Odontólogos;
- Política sobre el Uso de Tecnologías de Información y Comunicación;
- Política de Diversidad, Inclusión y No Discriminación;
- Reporte de Sustentabilidad;
- Modelo de Prevención de Delitos;
- Política de Auspicios y Donaciones;
- Política Antisoborno;





CLÍNICA  
**Alemana**®

Si es tu salud, es la Alemana.®

**Clínica Alemana  
Vitacura**  
Av. Vitacura 5951, Vitacura  
Teléfono: (56) 22910 1111

**Clínica Alemana  
de La Dehesa**  
Av. José Alcalde Délano 12205, Lo Barnechea  
Teléfono: (56) 22910 7000

**Clínica Alemana  
Centro Médico de Chicureo**  
Camino Chicureo, Lote A-2, s/n, Colina  
Teléfono: (56) 22910 4000

[www.alemana.cl](http://www.alemana.cl) | E-Mail: [clinica@alemana.cl](mailto:clinica@alemana.cl) | Santiago de Chile