



# MARCO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE CLÍNICA ALEMANA



## CONTENIDOS.

|             |  |
|-------------|--|
| Título I.   | Introducción y Ámbito de Aplicación                          |
| Título II.  | Marco Ético en la Atención de Pacientes                      |
| Título III. | Marco Ético para Proyectos de Investigación en Seres Humanos |
| Título IV.  | Marco Ético y de Conducta Institucional                      |
| Título V.   | Conflictos de Interés  |
| Título VI.  | Buenas Prácticas del Gobierno Corporativo                    |
| Título VII. | Comité de Ética y Conducta                                   |

## TÍTULO I

### INTRODUCCIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

#### Artículo 1. Introducción

Clínica Alemana de Santiago S.A. es una sociedad anónima cerrada cuyo accionista mayoritario es Clínica 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.

Por lo tanto, las utilidades que generan Clínica Alemana de Santiago S.A., sus filiales y Clínica Alemana SpA, en adelante conjuntamente "Clínica Alemana", son destinadas a reinvertir en permanentes programas y actividades de formación, capacitación y perfeccionamiento del personal y de los profesionales que en ella se desempeñan, en crecimiento y modernización de equipamiento e infraestructura y para las diversas actividades de beneficencia que despliega la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia, desde hace más de 100 años.

Considerando que Clínica Alemana es de propiedad de una entidad sin fines de lucro, desarrolla su actividad bajo un estricto Marco Ético y de Conducta, el que se describe en los artículos siguientes.

#### Artículo 2. Ámbito de aplicación

El presente Marco Ético y de Conducta regula los estándares de comportamiento ético e integridad tanto de Clínica Alemana, como de todos quienes se desempeñan en sus establecimientos, independiente del vínculo contractual o jurídico que los una a ella, ni posición ni cargo que detente. Todos quienes se desempeñan en Clínica Alemana se denominan en adelante "el colaborador" o "los colaboradores".

## TÍTULO II

### MARCO ÉTICO EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES

#### Artículo 3. Cumplimiento a la Ley N° 20.584

En todo el proceso de atención de salud que realicen los colaboradores de Clínica Alemana, sin importar las labores específicas que en ella desarrollen, velarán por el respeto y cumplimiento de la Ley N° 20.584 y sus correspondientes Reglamentos, los cuales se refieren a los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

#### Artículo 4. Bienestar del paciente

Clínica Alemana y sus colaboradores otorgarán prestaciones de servicios de salud considerando siempre el bienestar y la atención de calidad de sus pacientes. De este modo, al momento de tomar decisiones, se priorizará el bienestar del paciente antes que los intereses de la institución o de los colaboradores que pudiesen estar involucrados. El beneficio económico de Clínica Alemana o de sus colaboradores en ningún caso podrá ser un fin exclusivo ni primordial.

Los profesionales de Clínica Alemana no harán incurrir a sus pacientes en más gastos que los estrictamente necesarios, solicitando únicamente los exámenes y procedimientos que procedan y hospitalizando solo a aquéllos cuya condición médica así lo requiera.

Frente a dilemas éticos en relación al tratamiento de pacientes, Clínica Alemana mantiene a disposición de médicos, pacientes y sus familiares un sistema de consultoría ética, que les permite conocer al marco ético de situaciones particulares.

Clínica Alemana tiene por principio el respeto por la vida humana y en cumplimiento de su misión institucional, mantendrá un adecuado equilibrio entre el cuidado de la salud de las personas y el respeto de sus derechos, contribuyendo a la docencia y a la creación de conocimiento en temas de salud.

#### **Artículo 5. Trato respetuoso y no discriminatorio**

Clínica Alemana y sus colaboradores entregarán un trato respetuoso, digno y no discriminatorio a todos sus pacientes, familiares, acompañantes y usuarios, valorándose la diversidad, inclusión y respeto, independiente de la condición social, género, creencias personales, nacionalidad, discapacidad, origen étnico, opción sexual o religión de la persona.

#### **Artículo 6. Entrega de Información**

Cuando los pacientes requieran información respecto de las atenciones de salud que se ofrecen en la Clínica, los mecanismos a través de los cuales se puede acceder a ellas, las políticas de admisión, traslado, alta y el valor de las mismas, se les entregará de manera suficiente, oportuna, veraz y comprensible. En todo caso, dicha información estará permanentemente a disposición de sus pacientes y usuarios en la Plataforma de Atención al Cliente y en su sitio web [www.alemana.cl](http://www.alemana.cl).

Asimismo, se informará veraz y oportunamente a los pacientes respecto de su estado de salud, de su posible diagnóstico, de las alternativas de tratamiento disponibles para su recuperación y de los riesgos que ello puede representar.

Una vez finalizada la atención de salud, se le informará al paciente su diagnóstico y el tratamiento indicado. En caso de ser aplicable, se le extenderá un certificado que acredite su estado de salud y una licencia médica, en caso que proceda.

Los colaboradores de Clínica Alemana que participen en la atención de salud de un paciente, mantendrán visible en todo momento un sistema de identificación personal que incluya la función que desempeñan.

#### **Artículo 7. Confidencialidad de la Atención de Salud**

Clínica Alemana y sus colaboradores protegerán en todo momento la confidencialidad respecto de la información de salud de sus pacientes, entendiéndose que esta incluye antecedentes privados que no deben ser divulgados más allá de lo expresamente autorizado por el paciente, o de lo necesario para el mejoramiento de las prestaciones de servicios de salud otorgadas por Clínica Alemana. En todo caso, en el evento de ser solicitado un informe determinado por alguna autoridad competente, Clínica Alemana, sin perjuicio de la obligación de tener que responder ante los legítimos requerimientos de dicha autoridad, buscará de todas formas proteger, en la medida de sus posibilidades, la información clínica y la privacidad del paciente.

#### **Artículo 8. Cobros por los Servicios de Salud Prestados**

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

#### **Artículo 9. Mecanismos de Atención al Cliente**

Clínica Alemana mantendrá a disposición de sus pacientes, visitantes y público en general una Plataforma de Atención al Cliente, destinada entre otras funciones, a entregar, según sea requerida, toda la información respecto de los procedimientos y mecanismos de reclamo o formulación de observaciones. Todo reclamo que sea recibido en esta Plataforma, será debidamente respondido por Clínica Alemana y considerado como una oportunidad para detectar puntos de mejora.

Adicionalmente, Clínica Alemana realizará 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.

## TÍTULO III

### MARCO ÉTICO PARA PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA

#### **Artículo 10. Procedencia de Proyectos de Investigación**

Clínica Alemana permite que en sus instalaciones se ejecuten Proyectos de Investigación Clínica, en la medida que cuenten con el consentimiento del paciente participante, según se detalla más adelante y con la aprobación previa del Comité de Ética de la Investigación de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo (en adelante “el Comité de Ética”), así como del Departamento Científico Docente y del Médico Director de Clínica Alemana de Santiago, y cumplan con las normas, condiciones y requisitos que se señalan en el presente Título.

#### **Artículo 11. Normas y Condiciones para la ejecución de un Proyecto de Investigación en Clínica Alemana**

Los Proyectos de Investigación que se ejecuten en Clínica Alemana de Santiago se sujetarán a las siguientes normas y condiciones:

- a) Se deberá resguardar la dignidad, privacidad, seguridad y confidencialidad de la información de los pacientes que participen en los Proyectos de Investigación.
- b) Será condición para que el Proyecto de Investigación se pueda ejecutar en Clínica Alemana de Santiago, que todos los pacientes que participen en ellos, suscriban en forma previa el Consentimiento Informado aprobado por el Comité de Ética anteriormente mencionado.
- c) Se deberá cumplir íntegramente la normativa vigente sobre Estudios y Proyectos de Investigación Clínica en seres humanos, entre ellas la Ley N°20.120 sobre la investigación científica en el ser humano, y su Reglamento; y llevar un registro actualizado de los Proyectos de Investigación en ejecución.
- d) Los Proyectos de Investigación estarán sujetos al seguimiento y supervisión del Departamento Científico Docente.
- e) En los Proyectos de Investigación que involucren el uso de fármacos, se deberá asegurar su adecuado almacenamiento, respetando las medidas específicas de seguridad y de conservación de calidad de los productos.

El Investigador Principal y el Equipo Investigador serán los principales responsables de cumplir estas normas y condiciones en la ejecución del Proyecto de Investigación.

#### **Artículo 12. Requisitos del Proyecto de Investigación**

El Proyecto de Investigación deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplimiento de requisitos administrativos definidos por el Departamento Científico Docente.
- b) El protocolo de estudio y la metodología que se utilizarán en el Proyecto de Investigación deberán ser aprobados por el Departamento Científico Docente, de acuerdo a los criterios definidos por Clínica Alemana.
- c) Aprobación por el Comité de Ética de la Investigación de la Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo.
- d) Aprobación por los asesores legales de Clínica Alemana de Santiago del Acuerdo o Contrato que regule el Proyecto de Investigación y de las Pólizas de Seguro contratadas, que aseguren a los participantes de la investigación.
- e) Aprobación por el Médico Director de Clínica Alemana de Santiago.

El Departamento Científico Docente será el responsable de verificar el cumplimiento de los requisitos descritos precedentemente.

### **Artículo 13. Seguimiento y supervisión de los Proyectos de Investigación**

El Departamento Científico Docente será responsable de efectuar el registro, seguimiento y supervisión de los Proyectos de Investigación que se efectúen en Clínica Alemana de Santiago.

En cualquier momento, el Médico Director o el Jefe del Departamento Científico Docente de Clínica Alemana de Santiago, podrán suspender o terminar la ejecución de un Proyecto de Investigación, si este no se ajusta a la normativa vigente. Asimismo, podrán suspender o terminar su ejecución en caso que el Proyecto de Investigación se aparte de la normativa interna de Clínica Alemana y/o de las Buenas Prácticas Clínicas ICH E6.

El uso de los recursos necesarios para los Estudios Clínicos, fuera de su objetivo o del lugar de desarrollo de estos, debe ser expresamente aprobado por la Gerencia o Subdirección Médica respectiva.

## **TÍTULO IV**

### **MARCO ÉTICO Y DE CONDUCTA INSTITUCIONAL**

#### **Artículo 14. Cumplimiento de la Legislación**

Clínica Alemana y sus colaboradores asumirán, sin excepción, las obligaciones legales vigentes en Chile. Si algún colaborador tuviere dudas acerca de la aplicación de un requerimiento o normativa legal, deberá reportarlo a su supervisor directo.

Si en una determinada situación no existiese una norma legal específica, o la norma existente admitiera más de una interpretación o existiesen normas contradictorias, Clínica Alemana aplicará el criterio que más se ajuste al espíritu general de la legislación y la ética, sin perjuicio de iniciar un proceso de indagación aclaratoria específica al respecto, ante las instancias o autoridades que considere idóneas para tal efecto.

#### **Artículo 15. Integridad**

Está prohibido a Clínica Alemana y a sus colaboradores ofrecer o entregar regalos o dádivas a autoridades, funcionarios o empleados del sector público, candidatos a cargos de elección popular o dirigentes de partidos políticos o entidades sociales, organizaciones sindicales e inspectores de entidades públicas. En especial, los colaboradores tienen estrictamente prohibido

entregar cualquier tipo de regalo, dádiva o incentivo a un funcionario público que pueda tipificar el delito de cohecho de acuerdo a lo establecido en la Ley N°20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Dicha Ley define **Cohecho** de la siguiente manera: "Ofrecer o consentir en dar a un funcionario público nacional un beneficio económico, en provecho de este o de un tercero, para que realice las acciones o incurra en las omisiones señaladas en los artículos 248, 248 bis y 249 del Código Penal Chileno, o por haberla realizado o haber incurrido en ellas. De igual forma constituye cohecho el ofrecer, prometer o dar a un funcionario público extranjero, un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de este o de un tercero, para que realice una acción o incurra en una omisión con miras a la obtención o mantención, para sí u otro, de cualquier negocio o ventaja indebidos en el ámbito de cualesquiera transacciones internacionales."

Ningún colaborador de Clínica Alemana podrá aceptar, directa o indirectamente, obsequios u otro tipo de ventajas o beneficios provenientes de proveedores, distribuidores o de quienes aspiren a serlo, tales como 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 un lápiz, agenda, calendario o confites.

Se deberá informar de inmediato al superior correspondiente y/o al Comité de Ética y Conducta de Clínica Alemana que se establece en el Título VI, acerca de cualquier beneficio que se haya ofrecido o recibido, a fin de calificar si la aceptación del mismo es considerada como una violación a las normas de Clínica Alemana.

#### **Artículo 16. Prevención de Delitos**

Conforme a lo dispuesto en la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho que indica, todos los colaboradores tendrán extremo cuidado y adoptarán todas las medidas pertinentes para que las transacciones y operaciones de Clínica Alemana con proveedores de bienes y servicios, clientes, contratistas y cualquier otra persona o entidad con que se realicen operaciones civiles o comerciales, se lleven a cabo con personas o entidades libres de toda sospecha y no se utilicen como instrumento o medio para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento de dinero, recursos o bienes provenientes de las actividades delictivas descritas en la mencionada Ley.

Clínica Alemana y sus colaboradores no establecerán relaciones comerciales o de cualquier otra índole con personas o entidades sancionadas por la comisión de los delitos contemplados en la Ley N° 20.393 o por conductas prohibidas en las normas internas de Clínica Alemana. Atendido lo anterior, Clínica Alemana podrá efectuar las indagaciones que estime pertinentes acerca de la situación comercial o personal de cualquier tercero que pretenda establecer relaciones con ella.

#### **Artículo 17. Protección de los Recursos**

La protección y resguardo de los bienes e intereses de Clínica Alemana, especialmente para aquellos que se hayan puesto bajo su cuidado, serán responsabilidades fundamentales de los colaboradores. Estos adoptarán las prevenciones que sean necesarias y observarán las medidas de seguridad y control interno establecidas para resguardar la integridad de los bienes y proteger los intereses de Clínica Alemana ante actos criminales, hechos jurídicos de la naturaleza, uso no autorizado de terceros, mal uso o abuso, pérdida o deterioro por insuficiente protección.

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.

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

#### **Artículo 18. 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.

### **Artículo 19. Compromiso**

La responsabilidad y compromiso con el presente Marco Ético y de Conducta trasciende la responsabilidad de las conductas y decisiones personales y requiere que cada uno de los colaboradores de Clínica Alemana informen y comuniquen oportunamente, aquellas situaciones que, independiente de estar relacionadas o no con su ámbito de responsabilidades, se puedan percibir como éticamente cuestionables, principalmente aquellas que puedan relacionarse con algún incumplimiento de la legislación vigente. Si el colaborador considera que no es conveniente discutir algún tema con sus superiores inmediatos, podrá comunicarse directamente con el Comité de Ética y Conducta de Clínica Alemana, a través del canal de denuncia señalado en el Artículo 41.

Clínica Alemana resguardará el anonimato de las personas involucradas con el proceso de comunicación. Asimismo, queda prohibida cualquier sanción o represalia por el hecho de comunicar de buena fe situaciones de transgresión al Marco Ético y de Conducta de Clínica Alemana.

### **Artículo 20. Confidencialidad de la Información**

Los colaboradores que por la naturaleza de las labores o actividades que desempeñen en Clínica Alemana, accedan a información reservada, sea esta relacionada con licitaciones, posibilidades de nuevos negocios, informes financieros, balances o cualquier otra que pueda ser considerada confidencial, tienen la obligación de manejarla con ese carácter. De la misma manera deberán tratar la información obtenida de proveedores, clientes u otros colaboradores que sea indicada como confidencial o reservada.

La información confidencial deberá manejarse de la siguiente manera:

a) Si la información confidencial se encuentra contenida en documentos, CDs, disquetes, cintas magnéticas, pendrives, correos electrónicos u otros medios físicos o electrónicos de intercambio de información, se tendrá bajo custodia, la que supone que se guardará reservadamente, a la cual solamente tendrán acceso aquellas personas que han sido autorizadas para ello, por la Gerencia o Subgerencia respectiva, y/o Dirección, Subdirección o Auditoría Médica, según corresponda. No se podrá copiar la información confidencial, salvo que esté autorizado por estos.

b) Los colaboradores que tengan bajo su custodia la información confidencial, sólo la podrán compartir, comentar o divulgar con quienes estén autorizados a acceder a ella por la Gerencia o Subgerencia respectiva, y/o Dirección, Subdirección o Auditoría Médica, según corresponda. Se presumirá que nadie cuenta con esa autorización, salvo que demuestre lo contrario en forma incontrovertible.

c) Todo colaborador dará aviso inmediato a través del canal de denuncia señalado en el artículo 41, en caso de enterarse de cualquier apropiación indebida, divulgación o uso no autorizado de la información confidencial por cualquier persona, y deberá tomar las medidas que le solicite el representante de Clínica Alemana para restringir, reducir o remediar la apropiación, divulgación o uso indebido de esa información.

### **Artículo 21. Comunicaciones**

Toda información que se entregue a la prensa a través de comunicados o apariciones públicas en cualquier medio de comunicación, sean estas conferencias de prensa, entrevistas o declaraciones, que tenga relación con Clínica Alemana, deberá contar con la autorización de la Gerencia General o de aquellas instancias superiores que ella determine. En caso de accidentes, incidentes o situaciones que por su naturaleza deba ser tratada públicamente, los únicos funcionarios autorizados a mantener contacto con los medios de comunicación, con el objeto de entregar información al respecto, serán quienes designe la Gerencia General para cada caso.



Ningún colaborador podrá usar el nombre de Clínica Alemana para beneficio de sus actividades particulares. Solo en casos muy excepcionales y especialmente justificados, podrá solicitarse autorización para lo anterior, en cuyo caso esta deberá ser otorgada en forma previa y por escrito por la gerencia respectiva, o en su defecto, por la Gerencia Comercial.

## **Artículo 22. Respeto Mutuo entre Colaboradores**

Los colaboradores, independientemente de su estamento, actividad, profesión, antigüedad, jerarquía u cualquier otra característica particular, deberán manifestarse respeto entre sí, tanto en relación a las funciones que cada uno realiza, a su rol en la organización y a las personas entre sí.

## **Artículo 23. Relaciones con Proveedores**

Los colaboradores evitarán relaciones sociales o de cualquier otro tipo con proveedores, contratistas o prestadores de servicios de Clínica Alemana, si estas pudiesen generar la percepción que se ejerce una influencia comercial. Las relaciones comerciales con los proveedores deben basarse en prácticas comerciales eficientes, objetivas y ajustadas a la Ley.

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.

## **Artículo 24. Relaciones con Competidores**

Clínica Alemana, en el desarrollo de sus funciones, mantendrá un respeto constante con sus competidores en el mercado de la prestación de servicios de salud. De esta manera, se promoverá un trato digno con la competencia que no vulnere los derechos de que son titulares. Clínica Alemana defiende la libertad de mercado y compete, con justicia y ética, dentro de la legislación vigente.

## **Artículo 25. Relaciones con la Comunidad**

Clínica Alemana con el fin de informar, capacitar y contribuir con la educación de la comunidad en materias relacionadas con la salud y el bienestar de las personas, realiza permanentemente charlas gratuitas abiertas a todo público; publica reportajes y estudios en su sitio web [www.alemana.cl](http://www.alemana.cl); y emite mensualmente un boletín con información de salud y de Clínica Alemana, el que se entrega en las comunas de Santiago cercanas a la Clínica, junto a un diario de circulación nacional.

En caso de ocurrir catástrofes naturales o causadas por el hombre, Clínica Alemana y sus colaboradores harán sus mayores esfuerzos para contribuir con la comunidad para enfrentar y superar sus efectos y consecuencias.

## **Artículo 26. Protección y Respeto del Medioambiente**

Clínica Alemana, consciente que el desarrollo de las actividades propias de su giro puede tener impacto en el medioambiente, despliega sus mayores esfuerzos para mitigarlos y sujetarse estrictamente a la normativa medioambiental vigente. Para ello, y en la medida de sus posibilidades, adquiere equipamiento amigable con el entorno, maneja adecuadamente sus residuos, utiliza los recursos naturales con eficiencia y minimiza la emisión de gases contaminantes.

## **Artículo 27. Integridad de Registros**

A fin de contar con registros e informes financieros íntegros, exactos y oportunos, y tomar decisiones empresariales responsables, todos los libros contables, registros y cuentas de Clínica Alemana reflejan con exactitud las transacciones y eventos financieros y cumplen estrictamente con la Ley y los sistemas de control interno de Clínica Alemana. Ningún documento o registro de Clínica Alemana puede ser alterado o falsificado.

## TÍTULO V

### CONFLICTOS DE INTERÉS

#### **Artículo 28. Concepto**

Se entiende que existe conflicto de intereses cuando el interés particular de un colaborador de Clínica Alemana, ya sea de tipo patrimonial, financiero, familiar, personal u otro, interfiere, o pudiere interferir, de cualquier modo, con el interés de Clínica Alemana.

Los colaboradores de Clínica Alemana evitarán toda situación y relación que implique un conflicto de interés que pueda surgir entre sus actividades personales o intereses financieros y los de Clínica Alemana, de acuerdo a lo que se señala en el presente título.

Cada colaborador identificará en su desarrollo profesional al interior de Clínica Alemana, cualquiera situación que pudiera llegar a afectar su objetividad profesional o técnica, tanto en sus acciones como en sus decisiones, lo que deberá informar de inmediato a su superior jerárquico.

En caso de existir conflictos de intereses no informados conforme a lo señalado en el párrafo anterior, la Gerencia o Dirección Médica de Clínica Alemana podrán tomar las medidas que estimen necesarias de acuerdo a la normativa legal e interna vigente, para subsanar la situación.

#### **Artículo 29. Prohibiciones**

Estará prohibido que cualquier colaborador de Clínica Alemana, salvo en cuanto a la retribución y/o beneficios que le corresponden en virtud de su Contrato de Trabajo o Convenio que lo vincula a ella, lucre en beneficio personal o para terceros, haciendo uso de su posición o cargo dentro de Clínica Alemana. Los colaboradores, salvo en todo aquello aceptado por Clínica Alemana, no podrán usar la propiedad, activos, sistemas de información, documentación de Clínica Alemana o convenios de crédito y precios con proveedores, para asuntos personales. A todo colaborador le estará prohibido prestar servicios como proveedor.

#### **Artículo 30. Relaciones Personales con Proveedores**

Familiares, proveedores o contratistas relacionados con un colaborador de Clínica Alemana, podrán prestar servicios o vender bienes, siempre y cuando el colaborador 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.

Asimismo, 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 colaboradores de Clínica Alemana, con la finalidad de poder indagar y esclarecer la eventual existencia de algún impedimento, según lo especificado en el párrafo precedente.

#### **Artículo 31. Relaciones Personales entre Colaboradores**

En ningún caso, los colaboradores 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 un colaborador con que se mantenga una relación sentimental.

Hay conflicto de intereses si existe una relación familiar o sentimental entre un colaborador de Clínica Alemana, que desempeñe funciones de supervisor, y aquellos supervisados directamente por dicho colaborador.

### **Artículo 32. Desarrollo de otras actividades**

Los colaboradores pueden ejercer actividades ajenas a Clínica Alemana en la medida que no se interpongan 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.

## **TÍTULO VI**

### **BUENAS PRÁCTICAS DEL GOBIERNO CORPORATIVO**

#### **Artículo 33. Gobierno Corporativo**

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

#### **Artículo 34. Deberes del Gobierno Corporativo**

El Gobierno Corporativo tiene obligaciones tanto respecto de la empresa 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 serán los siguientes:

- 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 solidariamente de los perjuicios causados a Clínica Alemana y a los accionistas por sus actuaciones dolosas o culposas.
- 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.
- 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.
- 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.

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 y normativa aplicable a Clínica Alemana, y a las demás políticas y/o procedimientos aprobados por ella y por el presente Marco Ético y de Conducta de Clínica Alemana.

### **Artículo 35. Situaciones de Conflicto de Interés**

En cumplimiento de sus funciones, los miembros del Gobierno Corporativo actuarán y tomarán decisiones buscando siempre el beneficio para Clínica Alemana, y no basándose en intereses o relaciones personales, debiendo evitar cualquier conflicto de interés.

En general, se entiende que existe un conflicto de interés cuando se está ante una situación, hecho o posición en que los intereses personales de un miembro del Gobierno Corporativo, o de su cónyuge o sus parientes cercanos (hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad), así como de toda entidad controlada directa o indirectamente por cualquiera de ellos, 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 miembro de tomar decisiones objetivas en el mejor interés de Clínica Alemana.

En caso de encontrarse en una situación de conflicto de interés, o de potencial conflicto de interés, el miembro del Gobierno Corporativo debe comunicar oportunamente lo anterior al Presidente del Directorio y/o a la Gerencia General de Clínica Alemana, debiendo abstenerse de actuar o tomar decisiones sobre la materia en la que tenga o potencialmente tenga conflicto de interés.

Los miembros del Gobierno Corporativo evitarán situaciones que generen o puedan razonablemente generar conflictos de interés, o la apariencia de uno. Para dichos efectos, y para determinar si efectivamente existe un conflicto de interés, los miembros del Gobierno Corporativo deben usar su buen juicio, buscar asesoría cuando sea apropiado y adherirse a los más altos estándares de probidad, responsabilidad y conducta ética. Deberán tener presente que los intereses financieros o comerciales de cónyuges, parientes cercanos, amigos, inversionistas, proveedores, competidores, clientes, entre otros, puedan dar lugar a un potencial conflicto de interés, o generar la apariencia de uno.

Sin perjuicio de las prohibiciones legales a que se encuentran sujetos los miembros del Gobierno Corporativo, incluyendo la prohibición general de utilizar su cargo para obtener ventajas indebidas para sí o para terceros relacionados en perjuicio del interés de Clínica Alemana, y de lo que se señalará más adelante en materia de operaciones con partes relacionadas, a continuación se indican algunas directrices para evitar las situaciones de conflicto de interés más comunes:

- Relaciones comerciales/contractuales con terceros: Los miembros del Gobierno Corporativo evitarán participar o involucrarse, directa o indirectamente, en actividades o inversiones que sean contrarias o inconsistentes con los intereses de Clínica Alemana.
- Regalos: Los miembros del Gobierno Corporativo evitarán aceptar o recibir, ya sea directa o indirectamente, de terceros con quienes Clínica Alemana tiene o podría tener una relación comercial y/o contractual, dádivas o regalos de cualquier tipo o especie, cuando el valor de tales regalos sea relevante o bien cuando su aceptación genere o pueda razonablemente generar un conflicto de interés, o la apariencia de uno.
- Préstamo o uso de bienes: Los miembros del Gobierno Corporativo no podrán tomar en préstamo o usar para su propio beneficio, ya sea directo o indirecto, los bienes de Clínica Alemana, salvo en caso de autorización del Directorio.

### **Artículo 36. 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, por que 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.

En conformidad a lo establecido en la señalada Ley N°18.046, los miembros del Directorio que tengan interés o participen en negociaciones conducentes a la realización de una operación con una parte relacionada de Clínica Alemana, informarán inmediatamente de ello al Presidente del Directorio y/o Gerente General, debiendo abstenerse de participar en la deliberación y votación específica que se lleve a efecto para aprobar o rechazar la operación respectiva. No obstante, deberán hacer público su parecer respecto de la misma, en caso de ser requeridos por el Directorio, debiendo dejarse constancia en el acta de su opinión. Para estos efectos, se entenderá que existe conflicto de interés de un director en toda negociación, acto, contrato u operación en la que deba intervenir en cualquiera de las siguientes situaciones: (i) él mismo, su cónyuge o sus parientes cercanos; (ii) las sociedades o empresas en las cuales sea director o dueño, directa o indirectamente, de un 10% o más de su capital; y (iii) las sociedades o empresas en las cuales alguna de las personas antes mencionadas sea director o dueño, directo o indirecto, del 10 % o más de su capital.

Ningún miembro del Gobierno Corporativo podrá aprovechar para sí, ya sea directa o indirectamente, las oportunidades comerciales de Clínica Alemana, de que hubiese tenido conocimiento en su calidad de tal. Se entenderá por oportunidad comercial todo plan, proyecto, oportunidad u oferta dirigida a Clínica Alemana, para desarrollar una actividad lucrativa en el ámbito de su giro o uno complementario a él. Sin perjuicio de lo anterior, los accionistas podrán utilizar para sí tales oportunidades comerciales cuando el Directorio las haya previamente desechado, o si hubiese transcurrido un año desde la adopción del acuerdo de postergar o aceptar la oportunidad comercial, sin que se hubiese iniciado su desarrollo.

### **Artículo 37. Denuncias**

Los miembros del Gobierno Corporativo que tomen conocimiento de una infracción al presente título, ya sea real o potencial, deberán comunicar tal situación al Presidente del Directorio y/o Gerente General de Clínica Alemana, quien a su vez lo comunicará a la brevedad posible al Directorio, guardando reserva sobre quien hizo la denuncia. En el evento que la denuncia sea razonablemente verosímil, el Directorio nombrará a un tercero independiente tan pronto le sea posible, a objeto que éste investigue la denuncia respectiva y emita un informe dirigido al Directorio con sus conclusiones y recomendaciones, dentro del plazo que se le señale. Una vez recibido el informe, el Directorio deberá adoptar las medidas que estime convenientes en relación a los hechos denunciados.

## **TÍTULO VII**

### **COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA**

#### **Artículo 38. Objetivo**

El Comité de Ética y Conducta de Clínica Alemana tendrá como objetivo principal supervisar y velar por el cumplimiento del Marco Ético y de Conducta de Clínica Alemana.

#### **Artículo 39. Integrantes**

El Comité de Ética y Conducta estará compuesto por tres miembros, quienes serán designados de común acuerdo por la Gerencia General y Dirección Médica, durando en sus cargos períodos de un año, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. El Comité requerirá de un quórum de 2 miembros y las sesiones deberán constar en un acta levantada por uno de los miembros, quien actuará como secretario.

#### **Artículo 40. Funciones**

Son funciones del Comité de Ética y Conducta:

- a. Garantizar la difusión, formación y cumplimiento del Marco Ético y de Conducta, como de toda otra norma interna dictada en virtud del presente instrumento.
- b. Recibir, evaluar y encauzar las denuncias recibidas por incumplimiento del Marco Ético y de Conducta.
- c. Proponer cambios al contenido del Marco Ético y de Conducta.

#### **Artículo 41. Canal de Denuncia**

Para garantizar el cumplimiento del presente Marco Ético y de Conducta, Clínica Alemana tiene a disposición de sus colaboradores un canal de comunicación directa con el Comité de Ética y Conducta para que puedan realizar libremente comentarios, reclamos o denuncias en relación a alguna conducta o situación contraria a la normativa contenida en el presente instrumento.

Clínica Alemana garantiza que el mencionado canal de comunicaciones tenga el carácter de confidencialidad respecto de la persona que entabla el comentario, reclamo o denuncia, permitiendo que se realice en forma anónima.