Sanitas

Parte de Bupa

CÓDIGO DE CONDUCTA DE SANITAS

CÓDIGO DE CONDUCTA
DE SANITAS

RESPONSABLES • VALIENTES • EMPÁTICOS
CUIDAMOS DE NUESTROS VALORES

Queridos amigos:

En este mundo cada vez más complicado y cambiante en el que cada día nos enfrentamos a nuevos retos, se hace cada vez más importante tener unas referencias morales. En Sanitas contamos con un Código de Conducta como herramienta que nos ayuda en nuestro día a día profesional a actuar con unas orientaciones de comportamientos éticos, claros y concretos, facilitando que las decisiones que tomemos sean las adecuadas.

Como consecuencia de esta realidad inestable, hemos actualizado y enriquecido nuestro Código de Conducta incorporando nuestro nuevo propósito, ambición y valores recientemente renovados. Os animo a leerlo en detalle y a familiarizaros con su contenido, porque es un buen reflejo de nuestra Cultura corporativa y de nuestra manera de hacer las cosas. En él encontraréis algunos puntos que considero especialmente relevantes.

Dedicamos un apartado completo a nuestros Clientes y otro a los Empleados, pilares esenciales de nuestra organización.

También hemos querido destacar el importante papel que cada uno de nosotros juega a la hora de cuidar la Información de Sanitas y su Reputación. Asegurándonos de que cumplimos con la legalidad y de que actuamos con Integridad en todo momento.

Con el objetivo de alinear el Código con nuestro nuevo Propósito, hemos introducido un bloque completo dedicado a la Sostenibilidad y al concepto de One Health.

Por último, encontraréis toda la información relacionada con Speak Up, el canal disponible para la comunicación de cualquier posible incumplimiento del contenido del Código.

Estos y otros aspectos del Código de Conducta refuerzan nuestro compromiso de hacer las cosas bien.

Iñaki Peralta,
CEO de ELA

Nuestro Código

Cuidamos de nuestros Valores

1 Cuidamos de nuestros clientes

1.1 Ponemos al Cliente en el centro de todo lo que hacemos

1.2 Ofrecemos calidad a cada uno de nuestros clientes

1.3 La Seguridad Clínica forma parte de nuestra Cultura

2 Cuidamos de todos y cada uno de nosotros

2.1 Mantenemos un lugar de trabajo seguro y saludable

2.2 Prevenimos el acoso, la intimidación y la discriminación

2.3 Aseguramos nuestro desarrollo profesional

2.4 Promovemos la diversidad y la igualdad de oportunidades

2.5 Declaramos los conflictos de interés

3 Protegemos la información de Sanitas y su reputación

3.1 Comunicamos de forma responsable

3.2 Preservamos la información confidencial

- **3.2.1** Protegemos los datos personales de nuestros clientes
- **3.2.2** Protegemos los datos personales de los empleados

3.3 Cuidamos de nuestra reputación, también en la relación con nuestros colaboradores externos:

- **3.3.1** Nuestra relación con los colaboradores sanitarios
- **3.3.2** Nuestra relación con proveedores no sanitarios
- **3.3.3** Nuestra relación con mediadores y otros profesionales del sector seguros
- **3.3.4** Colaboramos con las administraciones públicas

4 Colaboramos en la creación de un mundo mejor

4.1 Estamos comprometidos con la sostenibilidad

4.2 Compromiso sanitas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

4.3 One Health, cuidamos de la salud de las personas y de la del Planeta

5 Cumplimos con la legalidad y actuamos con integridad

5.1 Somos responsables

5.2 Somos transparentes

5.3 Cumplimos con nuestras obligaciones legales

5.4 Estamos comprometidos en la lucha contra los delitos financieros

- **5.4.1** Fraude
- **5.4.2** Soborno y corrupción
- **5.4.3** Blanqueo de capitales
- **5.4.4** Sanciones internacionales
- **5.4.5** Facilitación de la evasión fiscal

5.6 Cuidamos y conocemos nuestra relación con terceros

5.7 Fomentamos la libre Competencia

6 Cumplimos con nuestro Código de Conducta

6.1 Nuestros principios éticos

6.2 ¿Qué debemos hacer en caso de incumplimiento del Código?

- **6.2.1** Canal de Speak up
- **6.2.2** Cómo realizar una denuncia
- **6.2.3** Responsable del canal de Speak up (Speak up Officer)

6.3 Garantías del Canal de Speak Up

Introducción

> El Código de Conducta de Sanitas, es nuestra guía para comportarnos con integridad en nuestro trabajo diario.

Nuestro propósito es **cuidar de la salud y calidad de vida de las personas, y contribuir a crear un mundo mejor.**

La gran responsabilidad que conlleva nuestro propósito hace que **nuestros Valores y nuestros Principios Éticos** sean clave en las decisiones que tomamos y en las acciones que llevamos a cabo durante la realización de nuestro trabajo.

El código nos aplica a todos nosotros como empleados de Sanitas y también sirve de pauta de comportamiento para nuestros proveedores externos.

Su contenido nos aporta información, recursos y herramientas para poder tomar las decisiones correctas, resolver problemas que puedan surgir en nuestro día a día y actuar de forma íntegra.

> El éxito, la reputación y el buen hacer de Sanitas, depende de todos nosotros, de nuestras decisiones y de nuestros actos. Como empleados de Sanitas, todos somos responsables de cumplir con la ley y con lo dispuesto en nuestro Código de Conducta.

Es responsabilidad de todos:

- Conocer, comprender y cumplir con lo dispuesto en el Código de Conducta, sea cual sea nuestro lugar en la Organización, así como cumplir con las Políticas corporativas y legislación aplicable.
- Utilizar el Código de Conducta como guía en la realización de nuestro trabajo y en la toma de decisiones, sea cual sea nuestra actividad.
- Pedir consejo cuando tengamos preguntas y dudas acerca de nuestro Código de Conducta y de la legislación aplicable.
- Informar de posibles incumplimientos de nuestro Código de Conducta, de las políticas corporativas o de la legislación aplicable.

Es responsabilidad de los Líderes de Sanitas:

- Promover una cultura ética y promover el conocimiento y cumplimiento de nuestro Código de Conducta.
- Liderar mediante el ejemplo, siendo modelo de conductas adecuadas, congruentes con nuestro Código de Conducta y con nuestros Valores.
- Crear un ambiente en el que las personas se sientan cómodas a la hora de plantear dudas sobre la ética y la conducta.
- Actuar para impedir incumplimientos de nuestro Código de Conducta y de la ley.
- No inducir o dar órdenes para que se logren resultados a expensas de una conducta ética o cumplimiento con el Código y la ley.

¿Cómo puedo saber si alguna conducta no es ética? ¿Qué hago si tengo dudas?

CUIDAMOS DE NUESTROS VALORES

- ¿Es legal?
- ¿Es congruente con nuestro código?
- ¿Refleja los valores de Sanitas?
- ¿Respeta la marca y la reputación de Sanitas?
- ¿Me gustaría leer sobre esto en los medios?

Si la respuesta a cualquiera de estas preguntas es **NO**, entonces **NO LO HAGAS**

RESPONSABLES

SOMOS RESPONSABLES EN LA TOMA DE DECISIONES Y EN NUESTRAS ACCIONES

Queremos contribuir a crear una sociedad mejor y un entorno más sostenible. Cuidamos de la salud de nuestros clientes y del planeta y cada uno de nosotros asumimos nuestro rol en sostenibilidad.

VALIENTES

HACEMOS QUE SUCEDAN NUEVAS POSIBILIDADES

Somos valientes para buscar nuevas formas de hacer las cosas. Esa valentía es la que nos empuja a conocer más el negocio para cuestionarnos qué más podemos hacer y nos ayuda a aprender de los errores. Tener el pulso del negocio nos permite saber cómo podemos contribuir de manera efectiva a nuestro gran sueño: ser la mejor compañía de salud.

EMPÁTICOS

ACTUAMOS CON EMPATÍA Y RESPETO

Somos empáticos, lo que nos ayuda a mantener viva nuestra obsesión por el cliente, por escucharles, por comprenderles y por ayudarles con sus problemas. Si un cliente llega en busca de una solución, hacemos todo lo que está en nuestra mano y en la de la empresa para ayudarle. Buscamos siempre cómo convertir un posible no en una alternativa.

Cuidamos de nuestros clientes

> **Queremos prestar el mejor servicio y atención a nuestros clientes, cuidando de ellos a lo largo de toda su relación con Sanitas.**

CÓDIGO DE CONDUCTA
DE SANITAS

Cuidamos de nuestros clientes

1.1 Ponemos al Cliente en el centro de todo lo que hacemos

La experiencia de nuestros clientes, en cualquier etapa de nuestra relación con ellos, supone una fuente sostenible de ventaja competitiva, y por lo tanto está en el centro de todo lo que hacemos. Nos preocupamos por ofrecer una experiencia excepcional, que haga que los clientes nos elijan.

Esto implica que:

- **Escuchamos** a nuestros clientes y nos preocupamos por **conocerlos y entenderles.**
- Nos **anticipamos** a sus necesidades, ofreciendo soluciones adaptadas a cada uno de ellos.
- **Medimos la satisfacción** de nuestros clientes e **implementamos acciones** de mejora en aquellas situaciones que así lo requieran.
- Nos preocupamos por ofrecer la mejor experiencia posible a nuestros clientes.

1.2 Ofrecemos calidad a cada uno de nuestros clientes

Cada uno de nuestros clientes es diferente, por eso sus necesidades y preocupaciones son únicas. Debemos mostrar un interés especial en cada uno de ellos, ofreciendo una atención auténticamente personal, con dignidad y respeto.

Esto implica que:

- Ofrecemos una **atención constante y responsable** basada en el trabajo en equipo, con implicación de todos, independientemente del cargo, ocupación o departamento al que pertenezcamos.
- **Cumplimos con los plazos acordados y con los compromisos adquiridos** y no aceptamos ni proponemos aquellos que no pueden ser cumplidos.
- Respondemos a las dudas y preguntas de nuestros clientes, con **claridad y transparencia,** utilizando un lenguaje comprensible.
- Tratamos a nuestros clientes **con respeto, honestidad, cercanía y amabilidad,** sin discriminación alguna.
- Mantenemos la **imparcialidad u objetividad** ante el cliente sin dejar de mostrar **empatía, profesionalidad y cercanía.**
- Actuamos profesionalmente poniendo en práctica los **procesos y normativas** establecidos por Sanitas.
- Inspiramos a los clientes para que adopten **hábitos saludables y sostenibles** que contribuyan a mejorar su propia salud, así como la del planeta.
- Informamos de forma inmediata a nuestro superior cuando observemos que no se está ofreciendo la calidad que exigen nuestros clientes.

Cuidamos de nuestros clientes

1.3 La Seguridad Clínica forma parte de nuestra Cultura

Todos compartimos el compromiso de alcanzar los mejores niveles de calidad y seguridad clínica en los servicios que prestamos.

Esto implica que:

- Protegemos la seguridad de las personas a las que prestamos servicios, especialmente la de nuestros pacientes y residentes.
- Nos aseguramos de conocer, entender y mantener al día la formación sobre seguridad clínica que nos ofrece Sanitas.
- Conocemos la normativa y las políticas internas relacionadas y nos comprometemos a cumplirlas
- Contribuimos de forma proactiva a crear y fortalecer la cultura de seguridad en nuestra organización.
- Notificamos los incidentes y aprendemos de ellos, impulsando la mejora continua de la organización en cuanto a la práctica clínica.

La seguridad clínica es un principio fundamental para garantizar la calidad asistencial y Sanitas es un referente en la aplicación de los mejores estándares en el cuidado de nuestros pacientes y residentes.

Cuidamos de todos y cada uno de nosotros

> **Cada uno de nosotros es una pieza fundamental de Sanitas. A todos nos une nuestro Propósito y nuestros Valores. Nuestro éxito se basa en la diversidad, el trabajo en equipo, la profesionalidad y el clima de respeto y confianza.**

CÓDIGO DE CONDUCTA
DE SANITAS

Cuidamos de todos y cada uno de nosotros

2.1 Mantenemos un lugar de trabajo seguro y saludable

Proteger la Seguridad, la Salud y el Bienestar de los empleados es fundamental para el propósito de ayudar a las personas a tener vidas más largas, sanas y felices y de crear un mundo mejor.

Esto implica que:

- Velamos por nuestra propia seguridad, salud y bienestar, así como por el de nuestros compañeros, colaboradores y todas aquellas personas con las que compartimos espacio en nuestro lugar de trabajo.
- Sanitas valora y promueve el bienestar de todos. Equilibramos nuestro trabajo con la vida personal y la salud para obtener niveles óptimos de energía que nos permitan aportar la mejor versión de nosotros en el día a día de nuestro trabajo.

El concepto de salud engloba todos los aspectos de la persona, tanto el físico como el psicológico. Es fundamental que todos seamos conscientes de que la actitud mental tiene un impacto directo en nuestra salud.

Esto implica que:

- Conocemos y cumplimos con la normativa de seguridad y salud aplicable, así como las políticas internas relacionadas.
- Todos tenemos el compromiso de mantener nuestro lugar de trabajo libre de alcohol y drogas.
- Cuando observamos alguna actividad que no parece segura, o cuando se produce un accidente o incidente, se lo comunicamos de inmediato a nuestro superior jerárquico.

Sanitas apuesta por el cuidado íntegro de la seguridad, salud y el bienestar de sus empleados, fomentando estilos de vida y hábitos saludables a través del programa Smile, que ofrece actividades, asesoría y contenidos vinculados a cuatro pilares: Mente Sana, Cuerpo Sano, Entorno Sano y Comunidad Sana.

Cuidamos de todos y cada uno de nosotros

2.2 Prevenimos el acoso, la intimidación y la discriminación

Creemos en un ambiente laboral inclusivo, respetuoso y digno con todos y para todos, en el que crecemos y nos desarrollamos profesionalmente de forma colaborativa.

Esto implica que:

- Nos tratamos unos a otros (incluidos nuestros colaboradores externos) con dignidad y respeto.
- Tenemos tolerancia cero frente a conductas verbales o físicas no deseadas ni aceptadas en el contexto profesional, así como con las bromas degradantes y despectivas.
- Nos comportamos de forma adecuada y profesional en todas las actividades que llevamos a cabo con otras personas en el entorno laboral.
- En ningún caso las relaciones laborales, profesionales o contractuales de las personas que formamos parte de Sanitas pueden ser utilizadas para propiciar situaciones de acoso o intimidación o cualquier otra que atente contra la dignidad o libertad personal o que suponga discriminación.
- Todo empleado del grupo Sanitas debe denunciar por los canales establecidos en el Código de Conducta (Speak Up) las situaciones de abuso o discriminación de las que tenga conocimiento.

2.3 Aseguramos nuestro desarrollo profesional

El desarrollo profesional en Sanitas es un elemento clave para asegurar que disponemos permanentemente de las capacidades más adecuadas para los requerimientos del negocio.

Esto implica que:

- Participamos de manera activa en los planes de formación que Sanitas pone a nuestra disposición, implicándonos en nuestro propio desarrollo y comprometiéndonos a mantener actualizados los conocimientos y competencias necesarias, con el fin de propiciar nuestro progreso profesional.
- Identificamos las necesidades formativas y de desarrollo de nuestros equipos, y facilitamos la asistencia a las acciones formativas y, posteriormente, su aprovechamiento en el día a día.

Es esencial actualizar y mejorar las habilidades digitales de los empleados de Sanitas para lograr nuestros objetivos de Transformación global.

- Consideramos la evaluación del desempeño como una oportunidad para marcarse retos de desarrollo profesional.
- Establecemos prioridades y criterios de desempeño para cada empleado que participe en el sistema de gestión del desempeño y, posteriormente, realizamos su evaluación con claridad, objetividad y rigor.
- En los casos en que nuestros empleados no participen en el sistema de gestión del desempeño, les informamos de los aspectos necesarios para el buen desarrollo de sus actividades.

La promoción y el desarrollo de las personas parte de la igualdad de oportunidades y del reconocimiento del desempeño y capacidades del individuo, que se mide a través de la metodología de gestión del desempeño y/o de evaluación de conocimientos y competencias.

Cuidamos de todos y cada uno de nosotros

2.4 Promovemos la diversidad y la igualdad de oportunidades

Estamos convencidos de que la diversidad supone un activo clave para el éxito ya que favorece la innovación, la creatividad y el dinamismo, permite atraer y retener a los mejores profesionales, ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes y responder a las necesidades del mercado de forma ágil y rápida.

Valoramos a las personas con diversidad de experiencias, ideas, creencias y orígenes y todos ellos tienen las mismas oportunidades en nuestra organización.

Esto implica que:

- Desarrollamos nuestra actividad profesional en Sanitas con los clientes, socios y demás grupos de interés, con respeto a todas las personas sin tener en cuenta sus diferencias.
- Apoyamos la igualdad de oportunidades y no discriminación en los procesos de selección: con carácter general estos son abiertos para que pueda acceder el mayor número de personas con la cualificación adecuada.
- Nos comprometemos a que la selección y la promoción se desarrolle en base al mérito y en atención a los requisitos de capacidad precisos en cada caso para garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Se podrán realizar adaptaciones razonables para personas cualificadas que tengan una discapacidad para darles oportunidades de empleo. Por "adaptación razonable" se entiende una modificación o ajuste efectuado en un puesto de trabajo, el entorno laboral o la manera en la que se hacen normalmente las cosas.

Para las personas involucradas en un proceso de selección, Sanitas exige:

- ✓ **Imparcialidad:** toma de decisiones objetiva y ajustada a los criterios establecidos en los procedimientos de selección y contratación de Sanitas.
- ✓ **Confidencialidad:** la información sobre candidatos potenciales o reales es estrictamente confidencial.

En Sanitas, nos preocupamos por fomentar la igualdad de oportunidades, la conciliación, la estabilidad laboral y personal, la formación continuada y la promoción.

Cuidamos de todos y cada uno de nosotros

2.5 Declaramos los conflictos de interés

En ocasiones nuestras actividades o relaciones personales pueden interferir con nuestra capacidad para actuar en Sanitas. Esto puede generar conflictos de interés y por lo tanto, debemos actuar de una forma diferente en estas situaciones para garantizar la equidad y la transparencia.

Ante los diferentes conflictos de intereses que pueden darse con respecto a las relaciones con familiares y amigos, en el desarrollo de otras actividades profesionales y en relación con gratificaciones, regalos, viajes y eventos, algunas pautas de comportamiento pueden sernos de utilidad:

- Cuando en **nuestra actividad profesional se vea involucrado un familiar o amigo,** nos aseguraremos de conocer y cumplir la política de Sanitas al respecto.

Se podrán desempeñar otras actividades profesionales, distintas a las realizadas en Sanitas, siempre y cuando:

- No supongan merma de la eficacia esperada en las funciones que desarrollamos en Sanitas.
- No limiten la disponibilidad o flexibilidad horaria requerida.
- No nos hagan incurrir, ni siquiera potencialmente, en conflicto de intereses por sus relaciones con familiares o amigos.
- Si desempeñamos **funciones de dirección,** debemos centrar nuestros esfuerzos profesionales en el desarrollo de nuestro cometido para Sanitas por lo que debemos evitar realizar otras actividades profesionales, salvo las relacionadas con administración del patrimonio propio u otras actividades autorizadas que no impliquen conflicto de intereses.

Regalos y Hospitalidades: para evitar que los regalos, hospitalidades y viajes patrocinados recibidos y entregados por terceros afecten a nuestra toma de decisiones, hacemos una clara distinción entre los intereses de Sanitas y nuestros intereses privados, debemos aseguramos que conocemos y cumplimos con las políticas de al respecto, donde se regula cómo debemos actuar.

- Recordamos que las donaciones, regalos y hospitalidades, cualquiera que sea su forma e importe, realizadas a cualquier organización de carácter político en nombre de Sanitas están prohibidas, de acuerdo con la política de Relaciones Externas.
- Las que se realicen a título personal, deben ser puestas en conocimiento de la compañía a través de la declaración de conflicto de intereses, sólo en el caso de que el donante desempeñe un puesto de carácter directivo o de responsable.
- Si con anterioridad de nuestra incorporación en Sanitas, y sin interrupción, hemos ejercido un cargo de responsabilidad en la Administración Pública, garantizaremos nuestra independencia en aquellos asuntos que puedan estar relacionados directamente con nuestra actividad profesional previa en la Administración.
- En el caso de que hayamos desempeñado una función de alto cargo en cualquier administración pública dejaremos pasar un plazo de dos años antes de asumir funciones directivas en Sanitas en la misma área de responsabilidad.

Protegemos la información de Sanitas y su reputación

**“Creemos en una comunicación interna transparente, basada en el diálogo.
A su vez, nuestra comunicación externa vela por tener una identidad corporativa sólida sin olvidar el papel fundamental que tenemos todos nosotros para conservar nuestra marca y reputación.”**

CÓDIGO DE CONDUCTA
DE SANITAS

Protegemos la información de Sanitas y su reputación

3.1 Mantenemos un lugar de trabajo seguro y saludable

Todos nosotros somos embajadores de la marca Sanitas y, por lo tanto, debemos velar porque nuestro proceder no dañe su imagen o reputación. La **reputación** de la Entidad es fundamental para ofrecer confianza, alcanzar nuestros objetivos estratégicos y cumplir nuestro propósito de ayudar a las personas a llevar vidas más largas, sanas y felices y de crear un mundo mejor.

Para seguir desarrollando una sólida reputación y marca de manera global, nos basamos en ser **diferentes, reconocibles y coherentes** en los diversos mercados y puntos de contacto en los que operamos.

Debemos ser conscientes de que todos tenemos la capacidad de influir en la reputación de Sanitas, y lo que decimos en público o en Redes Sociales puede afectar a la forma en que nuestros clientes y comunidades nos ven.

Cómo podemos participar en las **Redes Sociales** de forma responsable:

- Somos conscientes de que no perdemos nuestra condición de empleados de Sanitas, incluso en los momentos en los que no estemos realizando nuestro trabajo. Por lo tanto, debemos guardar un comportamiento acorde, especialmente cuando nos identificamos como empleados de Sanitas al utilizar las redes sociales o a través de otras formas de comunicación.
- Somos cuidadosos con las manifestaciones que realizamos en las Redes Sociales, especialmente para que estas no resulten ofensivas, despreciativas, racistas o injuriosas hacia otras personas o instituciones tanto públicas como privadas, todo ello salvaguardando los principios de libertad personal y de expresión.

Protegemos la información de Sanitas y su reputación

3.2 Preservamos la información confidencial

Todos tenemos la obligación de **proteger la información confidencial y propiedad de Sanitas:**

- Protegemos la información relacionada con los asuntos internos de Sanitas que sean considerados como confidenciales.
- Nos aseguramos de que la información confidencial no sea divulgada a terceros. Incluso de forma interna, la información confidencial se comparte solo con aquellos empleados que la necesitan para el desarrollo de su actividad.

3.2.1 Protegemos la información personal de nuestros clientes

Nuestros clientes confían en nosotros cuando comparten su información personal. Por ello, debemos protegerla y tratarla con confidencialidad y de acuerdo con la normativa en materia de protección de datos personales. Respetamos la privacidad de todos nuestros clientes y tomamos las medidas de seguridad necesarias.

Esto implica que:

La información de carácter personal que el Grupo Sanitas posee acerca de sus clientes y de su relación con ellos debe ser protegida y tratada de manera confidencial y respetando la normativa de protección de datos personales.

Por ello, se han adoptado normas y procedimientos específicos para que:

- Garanticemos la seguridad en el acceso a sistemas informáticos y a archivos físicos.
- Cumplamos con las normas y procedimientos internos en materia de protección de datos que se revisan y auditan periódicamente.
- Incorporemos exigencias semejantes en nuestras relaciones con terceros a los que encargamos la prestación de algún servicio.
- Apliquemos medidas adecuadas para impedir violaciones de seguridad de los datos personales y salvaguardemos los derechos y libertades de nuestros clientes, evitando así el acceso no autorizado a su información personal.

3.2.2 Protegemos la información personal de nuestros empleados

Al igual que los datos personales de nuestros clientes deben ser preservados, para Sanitas también es fundamental asegurar que protegemos la información personal de sus empleados.

Esto implica que:

Respecto a la **privacidad y confidencialidad de nuestra información personal:**

- Protegemos la información que nos confían y la tratamos de acuerdo con la normativa de protección de datos personales
- La información confidencial se compartirá solamente con aquellos empleados que la necesidad para el desarrollo de su actividad, y nos aseguramos de que no sea divulgada a terceros (clientes o proveedores).

Protegemos la información de Sanitas y su reputación

3.3 Cuidamos de nuestra reputación, también en la relación con nuestros colaboradores externos

3.3.1 Nuestra relación con los colaboradores sanitarios

Nuestras relaciones con los profesionales y sociedades pertenecientes al cuadro médico y demás colaboradores sanitarios se fundamentan en un marco ético de colaboración. Todas las interacciones con la comunidad médica se basan en intercambios profesionales cuyo objetivo es beneficiar al paciente, ofreciéndole el mejor cuidado posible.

Esto implica que:

- Aseguramos que, en la medida de lo posible, nuestros clientes reciben el cuidado necesario en cada circunstancia, proporcionado por profesionales adecuadamente formados y entrenados.
- Respetamos la profesionalidad de nuestros colaboradores sanitarios en el desarrollo de su actividad médica, utilizando en nuestras valoraciones una información objetiva, de calidad y debidamente contrastada.
- Conocemos, respetamos y cumplimos con los procesos y procedimientos internos de la compañía relacionados con los colaboradores sanitarios.
- Nos cercioramos de que la práctica médica, ya sea en centros asistenciales propios como en los concertados, cumpla con todos los estándares y criterios asistenciales exigibles.
- Incentivamos la calidad en el servicio a través de la selección y contratación de profesionales establecida en el proceso de selección de proveedores interno. A su vez, promovemos su participación en programas de formación continuada.
- Agilizamos, en la medida de lo posible, todos los procesos administrativos, contribuyendo al cumplimiento de los acuerdos que Sanitas ha alcanzado con sus colaboradores.
- Cumplimos con exactitud los compromisos adquiridos con los colaboradores y no aceptamos compromisos que no puedan ser mantenidos o respetados.
- Establecemos una relación de confianza y respeto mutuos, basada en la búsqueda de la calidad, el prestigio y el beneficio para todos.
- Fomentamos la buena relación y la colaboración entre médicos y pacientes, velando por que el paciente siempre tenga la oportunidad de tomar las decisiones que afecten a su propia salud, una vez obtenida la adecuada información relativa a su caso.

Protegemos la información de Sanitas y su reputación

3.3 Cuidamos de nuestra reputación, también en la relación con nuestros colaboradores externos

3.3.2 Nuestra relación con proveedores no sanitarios

No debemos olvidar que la calidad de los productos y servicios ofrecidos por nuestros proveedores repercute directamente en la calidad de nuestra asistencia, por lo que nuestra relación con proveedores no sanitarios y otros colaboradores debe estar fundamentada en una política definida para que la relación sea imparcial, legal, eficiente y transparente.

A su vez, esperamos que todos sus proveedores cumplan con los requisitos legales y estándares éticos en sus relaciones empresariales, así como con los compromisos de sostenibilidad adquiridos por Sanitas.

Esto implica que:

- Establecemos relaciones con proveedores siempre acordes a la legislación aplicable y a los principios del Código de Conducta.
- Los proveedores deben ser éticos y responsables. Trabajamos con aquellos que desarrollan su actividad comercial de manera responsable, contribuyen al bienestar económico y social de la comunidad en la que operan y comparten nuestros compromisos en materia de sostenibilidad, especialmente, los diez principios de Pacto Mundial, que recogen el respeto a los derechos humanos, la reducción del impacto ambiental y la gestión del riesgo climático.
- Cumplimos con las políticas y procedimientos internos de proveedores externos, no perjudicando ni la integridad ni la reputación de Sanitas, y buscando la satisfacción del cliente y la excelencia en el servicio.
- Garantizamos la objetividad y transparencia de los procesos de selección de proveedores externos.
- Exigimos que exista una pluralidad suficiente de proveedores de bienes y servicios. Las características y condiciones que oferten los proveedores deben ajustarse a las necesidades y requisitos de Sanitas, siempre obteniendo las mejores condiciones en el suministro.

Protegemos la información de Sanitas y su reputación

3.3 Cuidamos de nuestra reputación, también en la relación con nuestros colaboradores externos

3.3.3 Nuestra relación con mediadores y otros profesionales del sector seguros

Los mediadores y otros profesionales del sector Seguros representan un colectivo clave para acceder a nuestros clientes. Desempeñan una labor fundamental en la contratación y mantenimiento de las pólizas.

Esto implica que:

- Desarrollamos la relación con los mediadores en un marco de profesionalidad, transparencia, legalidad y defensa del interés del cliente.
- Aseguramos que todas las transacciones realizadas por mediadores puedan comprobarse, quedando reflejadas en documentación fiable, precisa y clara.
- Incentivamos que los mediadores busquen la satisfacción del cliente, la excelencia en el servicio y la adecuación a nuestros Valores y Principios.

Sanitas valora especialmente a aquellos colaboradores profesionales que comparten los principios que sustentan el Código de Conducta.

Como empresa carecemos de filiación política. Nuestras relaciones con partidos políticos, sindicatos y demás interlocutores sociales se rigen por el principio de legalidad.

3.3.4 Colaboramos con las administraciones públicas

Nos comprometemos a cumplir con todas las leyes, reglamentaciones y códigos locales y a colaborar con las Administraciones Públicas en las jurisdicciones donde opere.

Esto implica que:

- Interactuamos con funcionarios o empleados públicos respetando la legislación al respecto y solo si forma parte de nuestra responsabilidad y notificamos, según los cauces definidos por la política de Reputación de la compañía, cualquier relación con representantes políticos, cuando estos contactos se realicen en nombre de Sanitas.
- Cumplimos con los requisitos exigidos por los contratos públicos y nos aseguramos de comprender nuestras obligaciones.

En caso de desarrollar una actividad política personal:

- No utilizamos los recursos de Sanitas.
- No puede entenderse en modo alguno, como atribuible a Sanitas, ni deben cuestionar el compromiso de neutralidad política del grupo.
- No puede afectar nuestra objetividad profesional, ni su dedicación en el trabajo.
- En caso de participar en una campaña electoral como candidato de un partido político deberá ser comunicado internamente de acuerdo con la política de Reputación de la compañía.

Colaboramos en la creación de un mundo mejor

> Ser socialmente responsables y trabajar con integridad es fundamental. Refuerza nuestra legitimidad, mejora nuestra reputación y nos sirve de motor de innovación y crecimiento para mejorar la salud de las personas.

CÓDIGO DE CONDUCTA
DE SANITAS

Colaboramos en la creación de un mundo mejor

4.1 Estamos comprometidos con la sostenibilidad

Creemos que el compromiso con la sociedad es un elemento clave de transformación. Todos nosotros debemos cuidar de nuestros Valores y respetar los principios de nuestro Código de Conducta para crear una sociedad más saludable y sostenible.

Esto implica que:

- Nos involucramos con la sociedad y con el entorno en el que operamos para generar un impacto positivo a través de nuestra actividad:
- Respetamos nuestros Valores y los Principios de nuestro Código de Conducta para asegurarnos de que realizamos nuestra actividad de manera ética y sostenible.
- Monitorizamos la gestión del día a día de la compañía bajo el modelo ESG (Environment, Social and Governance). Se trata de tres áreas de gestión desde las que aseguramos que nuestras acciones están equilibradas entre sí y que en Sanitas aterrizamos con especial foco en salud.

4.2 Compromiso Sanitas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En Sanitas entendemos que la sostenibilidad es parte fundamental de nuestra estrategia de negocio, ya que refuerza nuestra legitimidad en el sector de salud y bienestar, mejora nuestra reputación y nos sirve de motor de innovación y crecimiento. Retos como el envejecimiento, el aumento de enfermedades crónicas, la creación de lugares de trabajo saludables y el cambio climático inciden en la salud y en la calidad de vida de las personas.

Tratamos de dar respuesta a estos desafíos a través de nuestra estrategia de sostenibilidad alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que identifican los retos que debe afrontar la sociedad antes del 2030.

Para ello, nos hemos marcado dos líneas de acción ligadas a nuestra defensa del concepto **One Health**:

- Cuidar la salud de las personas, ayudándolas a adoptar hábitos de vida saludables.
- Cuidar la salud del planeta, para frenar el cambio climático y sus efectos sobre la salud de las personas

Nuestra ambición es generar un impacto positivo en nuestro entorno a través de nuestra actividad.

Colaboramos en la creación de un mundo mejor

4.3 One Health, cuidamos de la salud de las personas y de la del Planeta

Uno de los compromisos de Sanitas es procurar a las personas salud, bienestar y calidad de vida. Para lograrlo invertimos el 1% de nuestros beneficios en programas destinados a la comunidad que están enfocados a promover hábitos de vida saludable entre la sociedad en general.

Disponemos de programas abiertos a toda la sociedad como **Healthy Cities by Sanitas.** Se trata de un programa colaborativo en el que participan empleados de numerosas empresas, que se unen a los empleados de Sanitas, y a la sociedad en general para promocionar la salud de las personas y de los entornos en los que operan. Basado en una plataforma app, propone retos de salud (caminar 6.000 pasos al día) y medioambientales (dejar el coche en casa un día por semana). Si los retos se cumplen, el programa realiza una donación para crear ciudades más saludables a través de la plantación de árboles en colaboración con ayuntamientos y ONG.

Estas iniciativas se complementan con programas formativos e informativos que promocionan hábitos de vida saludables desarrollados por nuestros hospitales, campañas de sensibilización, difusión de información de salud en portales formativos abiertos y con el fomento del deporte inclusivo a través de la Fundación Sanitas.

Adicionalmente, dentro de la propia compañía, la promoción de la salud entre nuestros empleados se hace a través de **Sanitas Smile.** Un programa 100% online y accesible a todos los empleados que ofrece actividades, asesoría y contenidos vinculados a cuatro pilares: **Mente Sana, Cuerpo Sano, Entorno Sano y Comunidad Sana.**

Cumplimos con la legalidad y actuamos con integridad

> Nos comportamos éticamente y somos responsables de nuestras acciones.

CÓDIGO DE CONDUCTA
DE SANITAS

Cumplimos con la legalidad y actuamos con integridad

5.1 Somos responsables

Nos comportamos éticamente y somos responsables de nuestras acciones: Sanitas como organización espera los más altos estándares de honestidad, integridad y ética de nuestras personas, siendo responsables de sus decisiones y acciones, y espera los mismos altos estándares éticos de las personas con las que hacemos negocios.

Esto implica que:

- Realizamos negocios de la manera correcta para que nuestros clientes sigan confiando en nosotros y nuestro negocio pueda seguir creciendo de forma segura, ética y sostenible.
- Actuamos en el mejor interés de nuestros clientes, somos abiertos y honestos en nuestro enfoque comercial y transparentes en nuestras transacciones / registros financieros y prácticas contables.
- Realizamos negocios de acuerdo con las leyes y regulaciones de las jurisdicciones en las que operamos y de manera justa y transparente.
- Realizamos toda la formación obligatoria y entendemos los controles, la gobernanza y los procesos relevantes para nuestras funciones.

5.2 Somos transparantes

Los estados financieros son fundamentales para nuestras operaciones, deben ser precisos y veraces para la toma de decisiones responsable y para aquellos ante los que respondemos. A su vez, fomentamos la transparencia en nuestras comunicaciones internas y externas, así como en nuestra gestión diaria.

Esto implica que:

- La Dirección Financiera es la responsable de la definición, actualización y cumplimiento de los procedimientos que aseguran que los estados financieros de Sanitas son elaborados de acuerdo con los principios y normas de valoración que le son exigibles.
- Nuestras responsabilidades en esta materia son especialmente relevantes con respecto a datos e informes que resultan necesarios para la elaboración de los estados financieros.
- Registramos de forma correcta la información relacionada con nuestra actividad en los sistemas y registros.
- Nos responsabilizamos de que haya rigor, fiabilidad, precisión y actualización de la información que manejamos en el desarrollo de nuestra actividad.
- Compartimos la información de forma fluida, transparente y abierta, incluida la información de los impactos en materia social, medioambiental y de gobernanza.

Cumplimos con la legalidad y actuamos con integridad

5.3 Cumplimos con nuestras obligaciones legales

Cumplimos con nuestras obligaciones legales, reglamentarias y contractuales. Nuestras políticas y procedimientos se basan en las leyes y reglamentos aplicables en las jurisdicciones en las que operamos.

Esto implica que:

- Nos preocupamos por conocer y cumplir con todas las normas y estamos comprometidos a garantizar el cumplimiento de las leyes sobre delitos financieros, incluidas las sanciones aplicables, el lavado de dinero, el soborno y la corrupción, el fraude y las leyes fiscales.

5.3 Estamos comprometidos en la lucha contra los delitos financieros

Estamos comprometidos con la lucha internacional contra los delitos financieros. Tenemos tolerancia cero frente a los riesgos de Fraude, soborno y corrupción, y Blanqueo de Capitales.

Esto implica que:

- No ofrecemos ni aceptamos sobornos o comisiones ilegales y no permitimos que nadie lo haga en nuestro nombre.
- No ofrecemos o prometemos dar nada de valor a cambio de obtener una ventaja en nuestros negocios.
- Siempre pensamos antes de ofrecer o aceptar obsequios o entretenimiento, nos preguntamos si es adecuado para los clientes de Sanitas y su negocio y recibimos las aprobaciones necesarias.
- Permanecemos alerta ante posibles actividades fraudulentas e informamos a las autoridades pertinentes cuando detectamos actividad sospechosa.
- Protegemos los activos de Sanitas.
- Cumplimos con los regímenes de sanciones, las leyes de blanqueo de capitales aplicables, la legislación anticorrupción y la evasión fiscal.

Cumplimos con la legalidad y actuamos con integridad

DEFINICIÓN DE FRAUDE

Se considera **Fraude** todas aquellas acciones deshonestas que se realizan con la intención de obtener un beneficio que pueda suponer un perjuicio al mismo tiempo para la otra contraparte.

Existen diferentes tipos de fraude:

- **Fraude interno/ fraude de empleados:** el cometido por una persona que trabaja para Sanitas contra la Entidad.
- **Fraude externo:** el cometido por una persona ajena a Sanitas contra la Entidad.
- **Fraude de terceros:** el cometido por una persona que actúa como colaborador de Sanitas o una persona que se hace pasar por alguien de la Entidad (sin el consentimiento de la Entidad).

DEFINICIÓN DE SOBORNO Y CORRUPCIÓN

El soborno y la corrupción se definen como el acto de pagar o recibir algo de valor, para obtener una ventaja a cambio de actuar de manera indebida. Esto aplica tanto cuando tratamos con proveedores, clientes o terceros.

DEFINICIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES

Es el proceso por el que se introduce en la economía dinero que tiene una procedencia ilegal.

DEFINICIÓN DE SANCIONES INTERNACIONALES

Los organismos internacionales como la UE o la ONU toman medidas para restringir interacciones financieras o de otra índole, en transacciones con personas, entidades o estado, que aparezcan en la Lista de sanciones o transacciones relacionadas con servicios en jurisdicciones de alto riesgo de sanción.

DEFINICIÓN DE FACILITATION DE LA EVASIÓN FISCAL

Facilitar a un tercero la evasión de sus responsabilidades tributarias (nacionales o internacionales).

Cumplimos con la legalidad y actuamos con integridad

5.6 Cuidamos y conocemos nuestra relación con terceros

Nos basamos en la legalidad, responsabilidad y transparencia para llevar a cabo nuestras relaciones con terceros, prohibiendo cualquier forma de corrupción. Esta posición protege nuestra reputación y refuerza la confianza que nuestros accionistas y la sociedad tienen en nosotros. Sabemos con quién hacemos negocios. Estamos comprometidos a hacer negocios únicamente con contrapartes que cumplan con nuestros estrictos estándares.

Esto implica que:

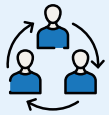
- Implementamos controles para verificar con quién hacemos negocios.
- Nos aseguramos de que todas las personas con las que trabajamos (incluidos proveedores, agentes e intermediarios) comprendan nuestra tolerancia cero con el soborno y la corrupción y nuestro enfoque frente a los delitos financieros.
- Tenemos especial cuidado cuando tratamos con personas y organizaciones con conexiones políticas.
- Ajustamos nuestro comportamiento a la legislación aplicable a nivel nacional e internacional, así como a las políticas y procedimientos de Sanitas.

5.7 Fomentamos la libre Competencia

Competimos con fuerza en el mercado, pero siempre de manera honesta y leal, alcanzando ventajas competitivas a través de nuestro desempeño y nuestro propio esfuerzo.

Esto implica que:

- Fomentamos la libre competencia y cumplimos las normas vigentes al respecto.
- Rechazamos prácticas empresariales que impidan el derecho de nuestros clientes a elegir qué producto o servicio prefieren.
- Garantizamos la libre elección de profesionales y centros por parte de nuestros clientes, y nos abstenemos de favorecer a unos en detrimento de otros arbitrariamente.
- Nos abstenemos de realizar o promover cualquier actuación que pueda resultar contraria a las normas existentes en esta materia.



Los colaboradores médicos, los proveedores y los mediadores son la conexión imprescindible para hacer realidad nuestros propósitos. Ellos nos permiten ofrecer un servicio excelente a nuestros clientes.

Cumplimos con nuestro Código de Conducta

> **El Código de Conducta de Sanitas es de obligado Cumplimiento para todos (empleados y directivos).**

CÓDIGO DE CONDUCTA
DE SANITAS

Cumplimos con nuestro Código de Conducta

6.1 Nuestros principios éticos

Los principios éticos son los fundamentos sobre los que se desarrolla el Código de Conducta a la hora de regir los comportamientos esperados por parte de todos los empleados.

Todos nosotros compartimos los principios de rectitud e integridad que inspiran este Código, lo que además supone prestar especial atención a:

TRANSPARENCIA

Sanitas considera prioritario facilitar información veraz, clara y contrastable.

CONFIDENCIALIDAD

Uno de los elementos principales en los que se basa la confianza de los clientes de Sanitas es la apropiada salvaguarda de la información que posee y la efectiva limitación de su uso, conforme a lo previsto en la legislación y en la normativa interna vigentes en cada momento.

LEGALIDAD

Todos los que trabajan en Sanitas saben que la legalidad es el marco en el que debe desarrollarse su trabajo.

Cumplimos con nuestro Código de Conducta

6.2 ¿Qué debemos hacer en caso de incumplimiento del Código?

CANAL DE SPEAK UP

Todos tenemos la obligación de cumplir con los principios y comportamientos contenidos en este Código de Conducta. Si observamos comportamientos que puedan suponer el incumplimiento del Código, debemos informar de inmediato a través del Canal de Speak Up para que se pueda poner solución a la situación.

CÓMO REALIZAR UNA DENUNCIA

Sanitas se compromete activamente con la integridad y demás principios éticos contenidos en este Código de Conducta, poniendo a disposición de todas las personas que tengan conocimiento o indicio razonable de actuaciones contrarias a este Código, un canal de comunicación para informar sobre dicho incumplimiento.

Sanitas recomienda que, siempre que sea posible, en el momento en el que se observe un incumplimiento del Código, se informe en primera instancia a nuestro responsable, y si por cualquier motivo, prefieres cursar la denuncia por otro medio, se podrá hacer directamente a través del **Speak Up Officer** o de manera anónima o nominativa a través de la web o teléfono siguientes:

www.bupa.com/sanitasspeakup

900 822 591

RESPONSABLE DEL CANAL DE SPEAK UP (SPEAK UP OFFICER)

La responsabilidad de supervisar el correcto cumplimiento del Canal de Speak Up reside en la figura del Speak Up Officer. Sus funciones son las siguientes:

- Asegurar que se cumple con lo dispuesto en la Política de Speak Up, así como con los principios y valores plasmados en este Código de Conducta durante todo el proceso de gestión de las denuncias, así como el correcto funcionamiento de la herramienta de gestión de comunicaciones recibidas.
- Llevar el control y supervisión del proceso de investigación.
- Supervisar y controlar la ejecución de las decisiones del Órgano de Gestión del Canal de Speak Up.
- Compartir, de manera periódica, los aprendizajes adquiridos con el Comité de Conducta.
- Informar al Consejo de Administración de las denuncias al menos una vez al año.

Cumplimos con nuestro Código de Conducta

6.3 Garantías del Canal de Speak Up

POSIBILIDAD DE ANONIMATO

Cuando se realice una denuncia a través del Canal de Speak Up podemos optar por permanecer en el anonimato. No obstante, siempre es recomendable identificarse para facilitar la investigación que se llevará a cabo. En caso de que facilitemos nuestra identidad, se garantizará la confidencialidad de la misma en todo momento.

CONFIDENCIALIDAD Y PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS

Valoramos la aportación de aquellas personas que identifican posibles incumplimientos del Código de Conducta o conductas que se alejan de nuestros principios éticos.

La confidencialidad de la información está garantizada, y tan solo será conocida por un reducido número de personas involucradas en la gestión del Canal de Speak Up.

Queda prohibida cualquier represalia hacia alguien que haya informado o denunciado con honestidad una vulneración real o posible del Código de Conducta. Las represalias de este tipo también suponen una vulneración del Código.

Asimismo, el Órgano de Gestión del Canal de Speak Up también ofrece protección a la persona denunciada, al regir el principio jurídico de presunción de inocencia.

Si la denuncia se dirigiera a cualquiera de las personas involucradas en el Canal de Denuncias, esta persona sería automáticamente excluida del proceso, no teniendo acceso a información alguna.

Cumplimos con nuestro Código de Conducta

6.3 Garantías del Canal de Speak Up

INVESTIGACIONES

Cuando existan indicios de que ha habido una vulneración del Código de Conducta se promoverá un proceso de investigación de carácter confidencial, que será llevado a cabo por el Órgano de Gestión del Canal de Speak Up, y en el que podrá requerirse la participación de las personas afectadas.

El resultado de la investigación se comunicará a los interesados y al área que corresponda según el tipo de infracción, para la implementación de las medidas pertinentes en cada caso.

MEDIDAS DISCIPLINARIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

En caso de que los resultados de la investigación identifiquen algún tipo de incumplimiento, Sanitas tendrá la potestad de adoptar medidas disciplinarias, adaptadas a las circunstancias de cada situación.

Los incumplimientos graves podrían dar lugar a sanciones que pueden ir desde amonestaciones o suspensiones de empleo y sueldo hasta el despido.

El Código de Conducta de Sanitas ha sido diseñado para asegurar que todos nos comportamos de acuerdo a nuestros Principios y Valores dentro de la empresa y en sus negociaciones externas. El procedimiento establecido para tratar el incumplimiento del Código ha sido desarrollado para asegurar la uniformidad en el proceso.