



# Código de Ética y Conducta Organizacional



Red de Salud  
**UC · CHRISTUS**





# Índice

I. Introducción	7
1. Objetivo	8
2. Alcance	8
3. Nuestra historia	8
II. Misión, visión y valores fundamentales	9
1. Misión	9
2. Visión	9
3. Valores fundamentales	9
III. Principios generales	10
1. Respeto a todas las personas	10
2. Promover una cultura de integridad	11
3. Deber de confidencialidad	11
4. Gestionar conflictos de interés	12
5. Actuar de acuerdo con el orden jurídico nacional	12
6. Responsabilidades	13
7. Prudencia en la Administración de Recursos	14
IV. Relación con los Proveedores	15
V. Trabajando con Médicos	16
VI. El Programa de Compliance	17
1. Código de Ética y Conducta Organizacional	17
2. Supervisión	18
3. Políticas de Compliance	18
4. Canal de Integridad	18
5. Matriz de Riesgo	19
6. Comité de Compliance	19
7. Certificación	19
VII. ¿Cómo saber si Actúo Correctamente?	20
VIII. Medidas Disciplinarias	20
IX. Proceso de Adhesión	21
X. Vigencia del Código	21



Antes que nada quiero agradecer a todas las personas que son parte de nuestra Red de Salud y que trabajan por nuestra misión de entregar a la persona y a su familia, una atención de salud integral y de calidad que contribuya a su bienestar, respetando su dignidad e inspirada en principios cristianos, por equipos de gran calidad humana y excelencia profesional y académica.

Para poder desarrollar esta importante misión tenemos que tener estándares de conducta y comportamiento que sean acordes con esto.

El Código de Ética y Conducta Organizacional es una guía para que nuestros colaboradores y la organización en general, estemos alineados en los principios a los cuales debemos de estar comprometidos y que son los que nos permiten extender nuestro objetivo de ser una organización altamente confiable para nuestros pacientes y para nosotros mismos.

Para lograrlo, necesitamos que todos nuestros colaboradores adhieran tanto al espíritu como a los conceptos que están en este Código de Conducta y que busquen ayuda en el Oficial de Compliance en caso que necesiten entender más en profundidad algunos de los puntos que en él se incluyen.

Gracias de nuevo por ser parte de Red de Salud UC CHRISTUS y tener la vocación de servir a nuestros pacientes. Juntos haremos la diferencia para una mejor salud en Chile.



Sr. Alejandro Canavati M.  
Gerente General de Red de Salud UC CHRISTUS







## I. Introducción

Este Código de Ética y Conducta Organizacional describe los valores y principios en los que se basa Red de Salud UC CHRISTUS para guiar sus decisiones y articular lo que se espera en cuanto al comportamiento de sus Colaboradores, Directores, personas vinculadas a la atención de Salud (definidos para incluir médicos, residentes, becarios, estudiantes, otros profesionales de la salud y voluntarios, y de terceros que se vinculen con ella. Como representantes de la organización debemos esforzarnos por cumplir la misión y objetivos de Red de Salud UC CHRISTUS, y trabajando de acuerdo con nuestros valores fundamentales.

Por su parte, la Ley N° 20.393, que entró en vigencia en Chile en el mes de diciembre del año 2009, estableció la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos de cohecho de funcionarios públicos, financiamiento del terrorismo, lavado de activos y receptación.

Por otro lado, la FCPA (Foreign Corrupt Practices Act) fue dictada por el Congreso de los Estados Unidos en el año 1977. Esta ley contempla expresamente el deber de abstención de pagos a funcionarios públicos, partidos

políticos, funcionarios de dichos partidos o candidatos a ocupar cargos públicos, hechos para que dichas personas tomen o se abstengan de tomar alguna decisión en relación con la adjudicación de un contrato. En el año 1998 el Congreso de los Estados Unidos modificó la FCPA e introduce la penalización de conductas y amplía el ámbito de aplicación de la ley.

Las leyes anticorrupción tienen una aplicación internacional, por lo tanto, las acciones de cualquier trabajador o tercero relacionado con Red de Salud UC CHRISTUS, pueden impactar a nuestra organización por no cumplir con estas normas. Lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades individuales por la comisión de alguno de los delitos ya señalados.

Como parte del cumplimiento de la normativa, en especial el relacionado con la anticorrupción ya señalada, y como un llamado a elevar nuestros estándares de conducta y comportamiento, cumpliendo con su deber de supervisión y dirección, el Directorio de Red de Salud UC CHRISTUS, aprobó la implementación de un Programa de Compliance, siendo parte de este el presente Código.

## 1. Objetivo

### ¿Qué es?

Este Código de Ética y Conducta Organizacional es una guía que describe los valores y principios en los que Red de Salud UC CHRISTUS (En adelante también como la “Red”) se basa para guiar sus decisiones y articula los comportamientos esperados de sus Colaboradores, Directores, personas vinculadas a la atención de Salud (definidos para incluir médicos, residentes, becarios, estudiantes, otros profesionales de la salud y voluntarios (En adelante también como “Colaboradores”) y de terceros que se vinculen con ella (definidos para incluir proveedores, contratistas y subcontratistas, vendedores y agentes). Entendiendo por Colaboradores a todas las personas que tienen algún vínculo contractual laboral con Red de Salud UC CHRISTUS. La cual está comprometida a cumplir con sus valores y principios y con toda la normativa interna y el ordenamiento jurídico nacional.

Nuestras acciones están llenas de un espíritu de respeto mutuo que nos anima a tratar a los que servimos con respeto, especialmente a los más vulnerables.

## 2. Alcance

### ¿A quién está dirigido?

Este Código es obligatorio para los Colaboradores, Directores, personas vinculadas a la atención de Salud y de terceros que se vinculen con Red de Salud UC CHRISTUS. Es responsabilidad de todos y cada uno de nosotros, leer, conocer, cumplir y promover el cumplimiento de este Código de Ética y Conducta Organizacional y de las Políticas vinculadas con este.

En consecuencia, el presente Código de Ética y Conducta Organizacional comprende un conjunto de criterios, normas, pautas y reglas que deben ser cumplidos por todo el personal que preste servicios para Red de Salud UC CHRISTUS.

Este Código y sus Políticas vinculadas forman parte integrante del Contrato de Trabajo, del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la organización, de los Contratos de Prestación de Bienes y Servicios, y de las normas y procedimientos que regulan el desempeño de las funciones por parte de los Colaboradores, Directores, personas vinculadas a la atención de Salud y de terceros

que se vinculen con Red de Salud UC CHRISTUS. En el contexto de lo anterior, las directrices de este Código, complementan, pero no reemplazan, las disposiciones ya establecidas, los procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión de Calidad, los Contratos Individuales de Trabajo, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y las Políticas y Procedimientos existentes, los cuales se mantienen totalmente vigentes y aplicables en todos sus aspectos.

## 3. Nuestra Historia

La Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica de Chile fue fundada por el Rector Monseñor Carlos Casanueva el 17 de junio de 1929. El Hospital Clínico de la Universidad Católica fue entregado a la comunidad universitaria el 27 de noviembre de 1939 con la finalidad de formar profesionales de la salud, mediante docencia, investigación y extensión de excelencia.

Por su parte, CHRISTUS Health es una de las instituciones de salud católica más grande de Estados Unidos, perteneciente a tres Congregaciones: Las hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de San Antonio, de Houston y las Hermanas de la Sagrada Familia de Nazaret.

En el año 2013 la Pontificia Universidad Católica de Chile y CHRISTUS Health crean Red de Salud UC CHRISTUS, con el compromiso de seguir entregando medicina de excelencia en un modelo de atención centrado en los pacientes y sus familias. En cada una de nuestras acciones buscamos promover una cultura de calidad y seguridad y el constante desarrollo de nuestro personal, así como ser un campo clínico modelo para la formación de profesionales de excelencia, respetuosos de la dignidad de las personas y de una moral basada en los principios católicos, como el servicio a Chile y a la Iglesia.

Red de Salud UC CHRISTUS es una de las redes de atención médica privada más significativa del país, conformada por once centros médicos entre los que se cuentan tres centros de salud familiar (CESFAM) que operan en zonas de alta vulnerabilidad en la Región Metropolitana. Además, tiene una amplia red de unidades de toma de muestra para exámenes de laboratorio, un hospital clínico y dos clínicas, cerca de mil quinientos médicos y más de cuatro mil personas que dedican su trabajo a cuidar de la salud de las personas.







## II. Misión, Visión, Valores Fundamentales

### 1. Misión

Red de Salud UC CHRISTUS es una organización de salud de inspiración católica. Nuestra misión es entregar a la persona y a su familia una atención de salud integral y de calidad que contribuya a su bienestar, respetando su dignidad e inspirada en principios católicos, por equipos de gran calidad humana y excelencia profesional y académica.

### 2. Visión

Nuestra visión es ser la red de salud líder en Latinoamérica en la práctica clínica de excelencia y en el desarrollo de conocimientos para el cuidado de las personas, basado en los valores de la Iglesia Católica, en colaboración con otras instituciones nacionales y extranjeras. Nuestro modelo de atención se funda en ofrecer una medicina de confianza centrada en el paciente y su familia, basándonos en los principios católicos y en el desarrollo de una cultura de calidad y seguridad clínica.

### 3. Valores Fundamentales

Como Red de Salud UC CHRISTUS estamos comprometidos con nuestros valores fundamentales de RESPETO, INTEGRIDAD, RESPONSABILIDAD y SOLIDARIDAD.

- **RESPETO:** A la persona, reconocimiento y compromiso al valor de la diversidad de ideas y puntos de vista de los Colaboradores, personas vinculadas a la atención de Salud y de los pacientes y de sus familias. Especial preocupación por aquellos que se encuentran en estado de vulnerabilidad.
- **INTEGRIDAD:** Considera la búsqueda continua de la veracidad, la congruencia, la autenticidad y el actuar con equidad y honradez.

- **RESPONSABILIDAD:** Contempla un uso prudente y justo de los talentos y recursos disponibles, en un trabajo colaborativo y comprometido para entregar el mejor servicio posible de forma oportuna, con un trato amable, respetuoso y personalizado.
- **SOLIDARIDAD:** Considera la entrega de los cuidados con amor, empatía y preocupación por los dolores y necesidades del enfermo; reconoce la dignidad de toda persona y en particular de lo más vulnerables, dada su indefensión.

#### *Proceso de toma de decisiones basado en valores*

El proceso de toma de decisiones basado en valores es una herramienta que sirve para ayudar a los líderes de Red de Salud UC CHRISTUS a tomar decisiones importantes que están alineadas con nuestra misión y valores fundamentales. Deberá utilizarse cuando un departamento o equipo encuentre una cuestión o situación en las operaciones ordinarias en que estén en juego valores, y no parece haber una respuesta única “mejor” como:

- Hay una “diferencia de opinión” reconocida;
- Hay incertidumbre sobre las circunstancias o la posible resolución; o
- Implica una transacción importante o una decisión importante.

Se espera que los principales líderes, directores, gerentes y otros líderes utilicen el proceso de toma de decisiones basado en valores al tomar decisiones importantes para Red de Salud UC CHRISTUS. Comuníquese con su Gerente de Misión para obtener más información sobre este proceso o para solicitar a un facilitador que ayude a guiar a los tomadores de decisiones a través del proceso.



### III. Principios Generales del Código de Ética y Conducta Organizacional

#### 1. Respeto a Todas las Personas

##### *Respeto a la persona y su vida*

El compromiso de la Iglesia Católica con la dignidad humana nos inspira en una constante preocupación por la vida desde la concepción hasta la muerte natural.

##### *Tratar a los demás con respeto*

Red de Salud UC CHRISTUS honra la dignidad de cada Colaborador y de los terceros que se vinculen la Red, comprometiéndose a tratarlos respetuosamente y con justicia. Ellos son nuestro recurso más importante.

La Red se esfuerza por crear un ambiente donde las relaciones se basan en la confianza, lo que permite nuestros Colaboradores reconocer y apreciar las contribuciones de los demás en un entorno abierto y colaborativo. Corresponde a cada uno de ellos ayudar a hacer de Red de Salud UC CHRISTUS un lugar de trabajo seguro, positivo e inclusivo. Esperamos que todos ellos y los pacientes se traten con dignidad y respeto. Red de Salud UC CHRISTUS espera que los Colaboradores sean respetuosos unos con otros, respetando las creencias personales, las opciones y la integridad de los demás.

La Red no tolera actos de acoso, violencia, incluyendo intimidación, agresión, amenazas, comportamientos hostiles, acecho, abuso, vandalismo, posesión o uso de armas, comentarios sobre la intención de violencia o

cualquier otra conducta que la administración considere violenta o que viole la dignidad y el respeto de los demás.

- Promover la diversidad, la inclusión y evitar la discriminación.

Nos comprometemos a crear un ambiente de trabajo inclusivo que respete la diversidad de pensamiento y orígenes. Abarcamos la diversidad de nuestro equipo y de nuestras comunidades, apoyando la igualdad de oportunidades de empleo, la creación de programas de desarrollo diseñados para fomentar continuamente el crecimiento personal y profesional y la inclusión laboral.

Es de responsabilidad de todos asegurar que el trato a los Colaboradores, a los terceros que se vinculen con la Red y a las personas en general, se efectúe con respeto y dignidad, de manera justa e imparcial, sin discriminaciones arbitrarias, entendiéndose por tales las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

- Proporcionando cuidado de calidad al paciente.

Red de Salud UC CHRISTUS se compromete a proporcionar a nuestros pacientes un cuidado seguro y eficaz de la más alta calidad en un ambiente de apoyo y respeto. Esperamos que usted:





- Participe en la entrega de una excelente atención al paciente que considera escucharlos, responder a sus consultas, etc.;
- Apoye nuestra intención continua de mejorar la calidad;
- Promueva prácticas basadas en la evidencia;
- Participe en iniciativas para mejorar la seguridad de los pacientes;
- Escuche atentamente a los pacientes;
- Practique dentro de su alcance de educación, habilidad y privilegios clínicos;
- Comunique sus inquietudes, ideas o preguntas relacionadas con la calidad del paciente; y
- Motive a los pacientes a plantear sus inquietudes o preguntas relacionadas su atención.
- **Tratamiento de las quejas del paciente y de personas vinculadas a la atención de salud.**

Según lo dispuesto en la Ley N° 20.584 Red de Salud UC CHRISTUS informa a sus pacientes, a las familias, al responsable de la toma de decisiones y a los Colaboradores acerca del proceso de resolución de reclamos y responde a estas inquietudes de los pacientes y sus familias cuando se les pone en conocimiento.

Se informa a los pacientes y a los Colaboradores en

general sobre su derecho a presentar una queja ante las autoridades correspondientes.

Los pacientes y los Colaboradores pueden expresar libremente sus reclamos y recomendar cambios sin estar sujetos a coerción, discriminación, represalias o interrupción de la atención, el tratamiento o los servicios.

Red de Salud UC CHRISTUS dispone de procesos formales para abordar y tratar los reclamos para efectos de resolver conflictos que sean denunciados.

## 2. Promover una Cultura de Integridad

Como Red de Salud UC CHRISTUS, estamos comprometidos a establecer una cultura en donde cada una de las actuaciones que realice los Colaboradores y los terceros que se vinculen a ella deben ser acordes y consistentes con los valores consagrados por esta.

## 3. Deber de Confidencialidad

Red de Salud UC CHRISTUS declara que tanto la información, documentación y procedimientos de esta, así como también cualquier antecedente considerado como dato sensible de pacientes, sus familiares y visitas, tiene el carácter de confidencial y reservada de acuerdo a la normativa vigente.

## Uso de medios sociales y fotografía

Red de Salud UC CHRISTUS obtendrá autorización por escrito de los pacientes para cualquier grabación o filmación que será revelada a las personas con fines distintos del tratamiento (Ejemplo: Publicitarios, marketing, etc.) pago u operaciones de atención médica. Los Colaboradores no tomarán fotos de pacientes con dispositivos personales.

Las redes sociales son importantes en nuestra vida personal y profesional. Como Colaborador de la Red, le animamos y esperamos que use discreción y cuidado al compartir contenido, opiniones y experiencias en medios sociales y otros foros de Internet. En general:

- Ser sincero, preciso, profesional y respetuoso;
- Cumplir las leyes de Propiedad Intelectual;
- No revelar información de propiedad de Red de Salud UC CHRISTUS;
- Remitir todas las consultas de los medios de comunicación al equipo de Marketing y Comunicaciones de la Red;
- No publicar información del paciente ni fotografías, incluso si el paciente no está identificado, sin el permiso por escrito del paciente y de la Red.

Los Colaboradores deben obtener aprobación antes de publicar contenido relacionado con los pacientes. También se debe solicitar autorización en forma previa para publicaciones de productos y servicios de la Red.

Red de Salud UC CHRISTUS reconoce y respeta los derechos de los Colaboradores de comunicarse libremente unos con otros acerca de los beneficios y las condiciones de empleo, incluso en las plataformas de medios sociales.

Como Colaborador de Red de Salud UC CHRISTUS, usted:

- Sólo tiene acceso a información médica protegida cuando sea necesario para completar sus responsabilidades laborales relacionadas a la atención directa del paciente; y
- Debe mantener todos los datos de acceso y contraseñas confidenciales y seguros.

## 4. Gestionar Conflictos de Interés

Red de Salud UC CHRISTUS tiene el compromiso que sus Colaboradores no se vean influidos por intereses personales en el desempeño de sus funciones que perjudiquen a la organización.

Conflicto de Interés, es cualquier situación en la que se puede entender que un beneficio o interés personal o privado de un Colaborador puede influir en sus decisiones profesionales relacionadas al cumplimiento de sus obligaciones para con la Red, siendo este interés o beneficio personal, contrario a los intereses de Red de Salud UC CHRISTUS.

Si alguna vez usted siente que sus motivos pueden ser cuestionados o si hay una apariencia de conflicto de interés, debe comunicarlo al Oficial de Compliance y alejarse de tomar una decisión con respecto al conflicto. Debe retirarse y permitir que otros sin conflicto de interés

tomen decisiones, por ejemplo, evaluando contratos con proveedores donde usted o un miembro de la familia tienen interés monetario o de propiedad.

A cada Colaborador de Red de Salud UC CHRISTUS se le requerirá reportar regularmente cualquier conflicto de interés real o potencial completando el formulario de la declaración de conflicto de interés de la Red. Si tiene alguna pregunta sobre si una actividad o situación externa presenta un conflicto, comuníquese directamente con el Oficial de Compliance.

Para evitar que prevalezcan los intereses personales, los Colaboradores, Directores y personas vinculadas a la atención de Salud:

- Se comportarán de tal manera que no haya oportunidad de desconfiar de su integridad, imparcialidad o lealtad a los mejores intereses de Red de Salud UC CHRISTUS;
- No solicitarán negocios personales ni dádivas de pacientes, sus familias, médicos u otras personas que estén tratando de hacer negocios con Red de Salud UC CHRISTUS;
- No aceptarán suma alguna de dinero ni solicitará o recibirán préstamos de ninguna persona o entidad externa que haga o esté tratando de hacer negocios con, o esté en competencia con la Red (excluyendo a las instituciones financieras); y
- No competirán a sabiendas, directa o indirectamente, con Red de Salud UC CHRISTUS.

## 5. Actuar de Acuerdo al Orden Jurídico Nacional

- El cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes en Chile, en especial la normativa que regula las atenciones de Salud, es un aspecto integral de la operación de nuestra organización, en consonancia con el valor de la Integridad. En este contexto, Red de Salud UC CHRISTUS se esfuerza por cumplir con los requisitos legales en todas sus funciones y áreas. Lo anterior poniendo especial énfasis en el cumplimiento de las siguientes disposiciones legales:
- Constitución Política de la República de Chile.
- Código Sanitario.
- Código Penal.
- Código del Trabajo.
- Ley N° 20.584 sobre Derechos y Deberes de los Pacientes.
- Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.
- Ley N° 20.120 sobre Investigación Científica en Humanos y su Reglamento.
- Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.
- Decreto con Fuerza de Ley N° 1-2001, sobre Estatuto para los Médicos Cirujanos, Farmacéuticos o



Químico Farmacéuticos, Bioquímicos y Cirujanos  
Dentistas; Profesionales Funcionarios; Servicios de la  
Administración Pública; Servicios de Salud.

### *Anticorrupción y Antisoborno*

Adicionalmente a lo anterior y, sin perjuicio que la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, se regulan temas relacionados con la corrupción y con el soborno, dado que Red de Salud UC CHRISTUS, es una filial de CHRISTUS Health; empresa constituida en los Estados Unidos de Norteamérica, por lo cual esta está sujeta a la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero ("FCPA" por sus siglas en Inglés), que tiene como principal objetivo la penalización de actos de corrupción cometidos fuera de los Estados Unidos de Norteamérica por personas naturales o jurídicas que posean vínculos directos en dicho país. La FCPA, prohíbe las ofertas y pagos corruptos a través de cualquier medio, incluyendo intermediarios (Agentes, Distribuidores, Consultores y otras terceras partes).

En el contexto de lo anterior, ningún Colaborador, Director o cualquier persona que actúe en representación de Red de Salud UC CHRISTUS o terceros que se vinculen con ella, ofrecerá, autorizará, prometerá o hará un pago (incluido el pago de beneficios no monetarios) que tenga la intención de influir indebidamente o incluso aparentemente influya indebidamente en un funcionario público nacional o extranjero, a cualquier partido político nacional o extranjero o funcionario de ese partido o cualquier candidato a un cargo político nacional o extranjero, con el propósito de obtener ventajas comerciales desleales. Los empleados de las empresas estatales se consideran "funcionarios extranjeros" para propósitos de la FCPA. No hay un umbral monetario – aún el soborno más pequeño está prohibido.

Para facilitar el cumplimiento de la FCPA, Red de Salud UC CHRISTUS realiza revisiones de Due Diligence relacionadas con FCPA (Anticorrupción y Antisoborno) de Agentes, Distribuidores, Consultores, otras terceras partes y de socios de negocios extranjeros.

Por lo tanto, todas las personas ya señaladas deben acordar cumplir con la FCPA y con todas las políticas de anticorrupción, antisoborno y antilavado de dinero de Red de Salud UC CHRISTUS, incluyendo las disposiciones del presente Código y cualquiera otra normativa que diga relación con esta materia.

Los Colaboradores y los terceros que se vinculen a Red de Salud UC CHRISTUS no deberán haber sido condenados u objeto de alguna salida alternativa de resolución judicial de conflicto de ningún delito de fraude, corrupción o soborno en cualquier país. Si en algún momento durante la vigencia de la relación con Red de Salud UC CHRISTUS, cualquiera de ellos es declarado culpable, se declara culpable o es acusado de cualquier delito que implique fraude, corrupción o soborno en cualquier país, estos deberán notificar inmediatamente al Oficial de Compliance de Red de Salud UC CHRISTUS.

## 6. Responsabilidades

Los Colaboradores y los terceros que se vinculen a la Red, son responsables de asegurar que Red de Salud UC CHRISTUS sea una organización en donde exista un alto grado de cumplimiento ético y normativo. Para estos efectos todos somos representantes de la Red, y cada uno de nosotros tenemos la responsabilidad de actuar de forma ética y así mantener nuestra reputación. Ninguna organización puede ser ética a menos que los miembros que la componen participen activamente en hacerlo así. En consecuencia, la participación efectiva y activa de cada uno de estos en el Programa de Compliance de Red de Salud UC CHRISTUS es una condición para mantener una relación contractual y comercial con la Red. Como tal, se espera que:

- Observe, comprenda y cumpla con el presente Código, las Políticas y los procedimientos de Compliance pertinentes;
- Asista a todas las capacitaciones o entrenamientos relacionados con el Programa de Compliance;
- Conozca el nombre de su Oficial de Compliance y cómo ponerse en contacto con él en caso de cualquier duda;
- Revise las comunicaciones relacionadas con Compliance;
- Responda rápidamente a las solicitudes de información o asistencia relacionadas con las actividades del Programa de Compliance, incluyendo investigaciones, monitoreo y auditoría;
- Conozca, entienda y cumpla con su obligación de reportar posibles incumplimientos y cuestiones éticas y normativas;

- Participe activamente en los esfuerzos de Red de Salud UC CHRISTUS para investigar el alcance, la razón y la solución de cualquier incidente en cuanto a Compliance;
- Comunique inmediatamente (a través de una de las vías disponibles en el Canal de Integridad) cualquier conocimiento o sospecha de eventuales infracciones de Compliance, existentes o potenciales, incluyendo trasgresiones de este Código y las Políticas de la Red; y
- Mantenga la misión, visión y los valores fundamentales de Red de Salud UC CHRISTUS, incluyendo las enseñanzas morales y sociales de la Iglesia Católica en su relación con el cuidado de los pacientes y de su trato con los demás.
- Todos los colaboradores de Red de Salud UC CHRISTUS son responsables de darle el mejor uso a los activos, bienes o recursos de la Organización. Los bienes son proporcionados por la Institución a los distintos colaboradores para efectos que estos realicen sus labores de manera eficaz y eficiente, bajo la premisa que los cuidarán como si fueran propios y respecto de ellos aplicarán un criterio de austeridad en su utilización.

Todos debemos trabajar juntos para seguir las directrices del presente Código y así cumplir con los valores de Red de Salud UC CHRISTUS en nuestro comportamiento. Cada Colaborador y tercero que se vincule con la Red, tiene la obligación de actuar responsable, profesional y éticamente, de acuerdo con este Código y las Políticas de la Red. Además, los Gerentes y los líderes de nuestra organización tienen responsabilidades adicionales de liderar con el ejemplo, promover este Código a sus Colaboradores, dar la retroalimentación adecuada, y tomar medidas cuando las circunstancias lo exijan en coordinación con el Oficial de Compliance. Las personas que transgredan este Código estarán sujetas a acciones disciplinarias, las cuales pueden incluir el término de su contrato.

## 7. Prudencia en la administración de los recursos

### *Cumplimiento de los requisitos de facturación y codificación*

Como Colaborador de Red de Salud UC CHRISTUS, debe documentar la actividad comercial con exactitud y totalidad y proteger la confidencialidad del paciente y resguardar la información confidencial de Red de Salud UC CHRISTUS. Además, usted deberá:

- Preparar y mantener los datos, registros e informes del paciente y de la organización con exactitud y veracidad, y cumplir con las normas aplicables en el mantenimiento de todos los registros;
- Proporcionar a los pacientes información anticipada, cuando sea posible, sobre los cargos por los cuales serán responsables;
- Cooperar con cualquier auditoría y monitoreo en algún caso que sea pertinente;

- Responder oportunamente a las inquietudes y revisar los posibles errores, y una vez verificados, proceder a enmendarlos;
- Archivar en tiempo, informes completos y precisos. Estos incluyen informes de costos, informes de impuestos, planes de corrección, e informes.

Si notara un error en una reclamación o informe, deberá corregirlo antes de enviarlo. Si no está seguro de cómo proceder, pida ayuda a un gerente o a su Oficial de Compliance.

### *Manteniendo registros precisos de negocios*

Hacemos todo lo posible para proteger la reputación de nuestros pacientes y de Red de Salud UC CHRISTUS.

Trabajamos profesionalmente para que los expedientes médicos de los pacientes sean claros, completos y reflejen fielmente la atención recibida por el paciente. Asimismo, somos rigurosos con los documentos organizativos tales como estados financieros. Cuando firmamos con nuestros nombres en un documento, estamos confirmando que el documento es verdadero y correcto, según nuestro mejor conocimiento. Usted no debe firmar en nombre de otras personas o usar sus contraseñas.

Los documentos de Red de Salud UC CHRISTUS, tanto médicos como comerciales, se mantienen de acuerdo con la ley y nuestra política de confidencialidad. Nadie puede retirar o destruir registros antes de la fecha especificada legalmente sin antes obtener permiso de la Gerencia Legal.

### *Usando nuestros recursos*

Red de Salud UC CHRISTUS está comprometido a ser un buen administrador de nuestros recursos, incluyendo recursos financieros, equipos, sistemas electrónicos, suministros e información.

- Usted puede utilizar los recursos de Red de Salud UC CHRISTUS únicamente para propósitos de la Red, de acuerdo con las políticas y procedimientos pertinentes.
- Usted debe utilizar y cuidar correctamente todos los bienes y equipos de Red de Salud UC CHRISTUS que le hayan sido confiados, de acuerdo a las políticas que defina la organización.
- Usted debe mantener los inventarios y mantener todos los suministros seguros, de acuerdo con las políticas pertinentes.
- Usted debe deshacerse de artículos sobrantes u obsoletos de acuerdo con las políticas y procedimientos pertinentes.

Todos los sistemas de comunicación de Red de Salud UC CHRISTUS, incluyendo computadoras, correo electrónico, intranet e Internet, teléfonos y buzón de voz, se utilizarán sólo para fines propios de la, de acuerdo con nuestras políticas y procedimientos de administración de información. Los usuarios pueden asumir que estas herramientas de comunicación no son privadas, y CHRISTUS se reserva el derecho de monitorear y/o acceder al contenido de acuerdo con nuestras políticas y cumpliendo la normativa vigente.





## IV. Relación con los Proveedores

Red de Salud UC CHRISTUS se preocupa de mantener las mejores relaciones con sus consultores, contratistas, subcontratistas, proveedores y vendedores, de una manera justa y razonable, con eventuales conflictos de interés conocidos y abordados, y consistente con buenas prácticas comerciales, dando cumplimiento también con todas las leyes aplicables. La selección de estos se realizará sobre la base de criterios objetivos, incluyendo calidad, precio, entrega, cumplimiento de los horarios, servicio, mantenimiento de fuentes adecuadas de suministro y desempeño pasado.

### *Due Diligence*

La vinculación con terceros (proveedores, contratistas y subcontratistas, vendedores, agentes, etc.), incluyendo en ellos a potenciales socios de negocios de Red de Salud UC CHRISTUS, no sólo considerará aspectos comerciales y financieros, sino que también analizará toda la información necesaria que permita detectar una eventual vinculación de la empresa externa con algunos de los delitos establecidos en la Ley N° 20.393 y FCPA:

De igual forma, esta revisión incorporará un proceso de Due Diligence (Debida Diligencia) que contemple, al menos, las siguientes materias según les sea aplicables: Revisión de los antecedentes de los socios o propietarios de la empresa, verificación de situaciones sospechosas en relación al tercero, tales como precios de producto o servicios muy por debajo del precio de mercado, obtención de información de riesgo de corrupción del país de origen de este tercero si fuere extranjero, incorporación de un formulario de Due Diligence dentro de los papeles necesarios para la contratación y la mantención de una base de datos de terceros cuya evaluación ha sido rechazada.

Red de Salud UC CHRISTUS no contrata ni hace negocios con personas o entidades que han sido excluidas, separadas, suspendidas o que de otra manera se han convertido en inelegibles para participar en programas de atención médica financiados con fondos públicos en Chile y/o del gobierno de los Estados Unidos de Norteamérica. Los Colaboradores o los terceros que se encuentren vinculados con la Red deberán revelar si están bajo

investigación por ciertos delitos criminales o civiles por los cuales ellos puedan sufrir algunas de las sanciones ya descritas.

### *Regalos con los proveedores*

Red de Salud UC CHRISTUS no promueve en el desarrollo de sus relaciones de negocios con terceros la práctica de entregar o recibir regalos, invitaciones ni beneficios, sino muy por el contrario, busca el cuidado y austeridad de los recursos y procura evitar que las decisiones se vean afectadas por factores ajenos a los legítimos intereses de la Red.

Los Colaboradores, directores y personas vinculadas a la atención de Salud deben comportarse de una manera que no deje duda alguna sobre su integridad, imparcialidad o lealtad a los mejores intereses de Red de Salud UC CHRISTUS.

Ninguna especie de valor puede ser recibida y/o aceptada como condición para conducir negocios con un contratista o proveedor, a cambio de proporcionar o recibir tratamiento preferencial o a cambio de suministrar o recibir información confidencial de la Red.

### *El cumplimiento del contratista o proveedor de este Código y de cualquier política relacionada a este*

Red de Salud UC CHRISTUS proporcionará una copia electrónica de este código o dará acceso a este a todos los contratistas y proveedores, los cuales deberán acusar recibo y acordar su cumplimiento. La Red se reserva la facultad, en cualquier momento, de poner término a los contratos con contratistas y proveedores que infrinjan este código y/o cualquiera normativa aplicable.

### *Prohibición de represalias*

Red de Salud UC CHRISTUS tendrá en mejor consideración, incluso no tomando represalias en contra de un contratista o proveedor, por su participación de buena fe en el Programa de Compliance de la Red, incluyendo el denunciar problemas potenciales, investigar asuntos, efectuar autoevaluaciones o auditorías, informando de todo lo anterior al Oficial de Compliance de la Red.



## V. Trabajando con Médicos

Red de Salud UC CHRISTUS valora sus relaciones con los médicos; son fundamentales para el proceso de curación del paciente y el cumplimiento de nuestra misión. Razón por la cual, la Red se compromete a fortalecer las relaciones con los médicos mientras mantiene el cumplimiento de las leyes y reglamentos. En consecuencia, nuestras políticas y procedimientos incluyen las siguientes prácticas:

- Aceptamos referencias y admisiones de pacientes basadas únicamente en las necesidades del paciente y en nuestra capacidad para proporcionar el servicio necesario. Red de Salud UC CHRISTUS no paga u ofrece dar nada de valor a nadie para referir pacientes;
- Ningún Colaborador de Red de Salud UC CHRISTUS o Socio de Atención Médica, o cualquier otra persona que actúe en nombre de nuestra organización, está autorizado a solicitar o recibir cualquier cosa de valor, directa o indirectamente, a cambio de la remisión de pacientes; y
- Red de Salud UC CHRISTUS no considera el volumen o el valor de las referencias que otro proveedor de atención médica tenga o pueda hacerle, cuando hacemos referencias a otra parte, o cuando consideramos entrar en relaciones legalmente permitidas donde la remuneración financiera se intercambia con los médicos.





## VI. El Programa de Compliance

El Programa de Compliance de Red de Salud UC CHRISTUS está diseñado para fomentar el cumplimiento ético y normativo de y en la Red, así como también para detectar, corregir y prevenir el incumplimiento de los valores y principios que la Red adscriba, de este Código, de las leyes, normas y reglamentos aplicables. Este programa se ha diseñado en base 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, delitos de cohecho a Funcionario Público tanto nacional como extranjero y receptación.

El Programa de Compliance de Red de Salud UC

CHRISTUS, considera, entre otros, los siguientes elementos a saber;

### 1. Código de Ética y Conducta Organizacional

Es un cuerpo normativo interno que consagra un conjunto de valores, principios y normas, elaborado por Red de Salud UC CHRISTUS, el cual establece la manera de comportamiento esperado de los Colaboradores y de terceros que se vinculen con ella, fortaleciendo así los valores de Respeto, Integridad, Responsabilidad y Solidaridad, y cualquier otro que sea adscrito por la Red.

## 2. Supervisión

Con el objeto de obtener el cumplimiento de las disposiciones legales, los estándares de comportamiento ético relevantes que afectan a las actividades de la Red, así como, por los criterios y pautas de actuación contenidos en el presente Código, Red de Salud UC CHRISTUS ha procedido a nombrar un Oficial de Compliance, cuyas principales funciones son:

- Implementar un programa de capacitación (entrenamiento) y desarrollo para que los Colaboradores y los terceros que se vinculen a la Red, conozcan el contenido de este Código, sus Políticas relacionadas y la normativa que les sea aplicable.
- Supervisar la implementación del Programa de Compliance por medio de auditorías periódicas, las que deberán de ser incluidas y realizadas conforme al plan anual de auditoría.
- Detectar transgresiones a los valores y principios consagrados por Red de Salud UC CHRISTUS, incumplimientos del presente Código, de sus Políticas relacionadas y de la normativa vigente.
- Gestionar los riesgos de eventuales incumplimientos que pudieran derivarse.
- Supervisar el Sistema de Control Interno, sobre la base de una matriz de riesgo que tendrá que elaborar y mantener actualizada, sobre el cumplimiento de normas y estándares éticos implementado por Red de Salud UC CHRISTUS, vigilando la efectividad de los controles internos establecidos para mitigar el riesgo de eventuales incumplimientos, prestando especial interés en aquéllos de mayor riesgo o severidad normativa.
- Gestionar el Canal de Integridad, teniendo a cargo las investigaciones respecto de las denuncias recibidas o de alguna situación sospechosa de la que tome conocimiento, mediante la implementación de mecanismos que aseguren la confidencialidad de la comunicación y protejan en todo momento al denunciante de buena fe de cualquier tipo de represalia, siempre y cuando este último, no haya tenido participación alguna en los hechos denunciados.
- Incorporar mejoras y/o actualizaciones a realizar en el Código de Ética y Conducta Organizacional, en las Políticas, Reglamentos, Manuales y Procedimientos de la organización, incorporando mejoras al Programa de Compliance cuando se produzcan modificaciones normativas que lo afecten.
- Informar y reportar oportunamente al Directorio de Red de Salud UC CHRISTUS o a un Comité integrado por Directores, incumplimientos o infracciones al Código de Ética y Conducta Organizacional, a sus Políticas relacionadas y/o a la normativa vigente, por parte de los Colaboradores y de terceros que se vinculen con la Red. De acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 20.393, el Oficial de Compliance deberá, semestralmente al menos, informar al Directorio o a un Comité integrado por Directores, por un medio idóneo las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido y para rendir cuenta de su gestión para el período que está informando.

- Cooperar, en conjunto con la Gerencia Legal, con las distintas entidades reguladoras y con cualquier organismo gubernamental que lleve adelante una investigación que involucre, ya sea como parte o como tercero coadyuvante, a la Red, siendo el Oficial de Compliance el contacto con ellos.
- Evaluar, en conjunto con la Gerencia Legal y el Comité de Compliance, ante la detección de un hecho que pueda tipificarse como delito, si es necesario presentar el caso al Directorio para que éste defina si efectúa o no la denuncia respectiva, por quien corresponda.
- Cualquiera otra función que sea encomendada por el Directorio de Red de Salud UC CHRISTUS o por un Comité integrado por Directores.

## 3. Políticas de Compliance

Red de Salud UC CHRISTUS desarrollará Políticas de Compliance, diseñadas para dar cumplimiento a los requerimientos del Programa de Compliance, para así poder facilitar que los Colaboradores y los terceros que se vinculen Red de Salud UC CHRISTUS, ejecuten sus correspondientes responsabilidades, cumpliendo con los requisitos éticos y normativos.

Las Políticas de Compliance se aplican a todos los Colaboradores y a los terceros que se vinculen con Red de Salud UC CHRISTUS.

Estas se encuentran disponibles en la Intranet de Red de Salud UC CHRISTUS, pudiendo también acceder a ellas desde [www.redsalud.uc.cl](http://www.redsalud.uc.cl). De igual forma, pueden solicitarse al Oficial de Compliance.

## 4. Canal de Integridad

Contamos con un Canal de Integridad, siendo este parte del Programa de Compliance de Red de Salud UC CHRISTUS. Los reportes o denuncias realizadas a través del Canal de Integridad (vía telefónica, página web, intranet o correo electrónico), son tratados de manera confidencial y en la medida que sean realizados de buena fe, no representan riesgos laborales para quien los reporta.

El Canal considera las siguientes formas de contacto:

Página web <http://chile.lineadeintegridad.com>

Teléfono: Desde fuera de la Red +56 (2) 2354 8256 y desde dentro sólo al anexo 8256.

Mail: [compliance@med.puc.cl](mailto:compliance@med.puc.cl)

En la intranet de Red de Salud UC CHRISTUS: <http://intranet.med.puc.cl>

Las denuncias recibidas a través del Canal de Integridad serán registradas por profesionales contratados por un proveedor externo. Todos los asuntos denunciados serán investigados y tratados de forma apropiada.

Red de Salud UC CHRISTUS mantendrá la confidencialidad en la mayor medida posible durante las revisiones e investigaciones. A veces, la naturaleza de una investigación o ciertos requisitos legales pueden limitar la confidencialidad, pero si usted hace una denuncia anónima



a través de cualquiera de las alternativas que le ofrece el Canal de Integridad, la Red no tratará de identificarlo.

Si usted tiene alguna participación en una investigación de Compliance, deberá mantener los detalles del proceso confidenciales. La preservación de la confidencialidad protege a las personas que participan en el proceso, al tiempo que permite una investigación completa y justa. Cualquier excepción propuesta a la confidencialidad debe ser tratada con el Oficial de Compliance.

## 5. Matriz de Riesgo

La Matriz de Riesgo es una herramienta que tiene como finalidad identificar los riesgos más significativos que son inherentes a las actividades que realiza Red de Salud UC CHRISTUS.

Todo Programa de Compliance debe tener un sistema de evaluación de riesgos ya que este proporciona un proceso de alerta temprana para detectar amenazas de Compliance, permitiendo así que Red de Salud UC CHRISTUS aborde los problemas antes que se conviertan en transgresiones a los valores y principios que la Red adscribe y/o infracciones a la normativa vigente.

Este proceso de evaluación de riesgos, identifica y evalúa los riesgos de Compliance, los controles implementados para mitigar tales riesgos y hace un seguimiento a la efectividad de estos de manera continua.

Se deben realizar evaluaciones periódicas para garantizar el cumplimiento continuo y la implementación exitosa de normas, políticas y procedimientos anti monopolios, anti corrupción y anti soborno.

## 6. Comité de Compliance

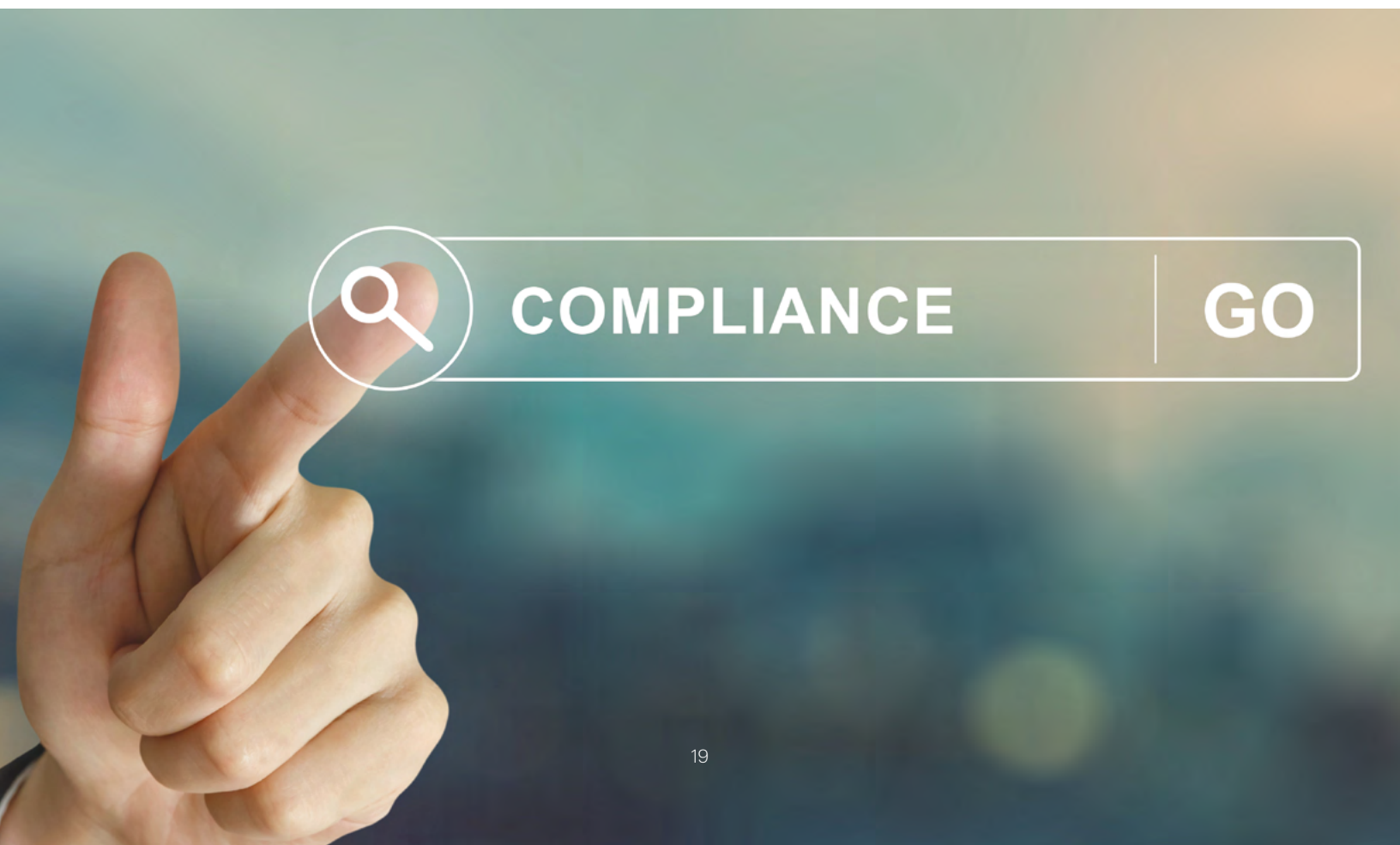
Red de Salud UC CHRISTUS, contará con un Comité de Compliance, el cual es un órgano consultivo, no vinculante e interdisciplinario dentro de la organización, cuya finalidad es asistir al Oficial de Compliance, siendo este quien lo Preside, en la implementación y operación del Programa de Compliance en la Red.

Dentro de las funciones del Comité, se encuentran:

- Proponer mejoras al Programa de Compliance;
- Preparar una agenda, la cual puede incluir revisiones de juntas previas y asuntos de nuevos negocios por atender;
- Preparar y presentar actualizaciones respecto a asuntos regulatorios, reportes sobre actividades y resultados de auditorías, y otros asuntos pertinentes a las actividades y la efectividad del Programa de Compliance; y
- Cualquiera otra función que el mismo Oficial de Compliance determine.

## 7. Certificación

Red de Salud UC CHRISTUS certificará su Programa de Compliance a través de organismos nacionales o internacionales, que podrán ser empresas de auditoría externa, sociedades clasificadoras de riesgo u otras entidades registradas ante la Superintendencia de Valores y Seguros que puedan cumplir esta labor, de conformidad a la normativa que, para estos efectos, establezca el mencionado organismo fiscalizador.





## VII. ¿Cómo saber si Actúo Correctamente?

Teniendo presente que no se pueden describir todas las situaciones que pueden producirse, para saber si se está actuando éticamente, ante cualquier duda o situación determinada, nos podemos preguntar lo siguiente:

- ¿Es legal?
- ¿Es lo correcto?
- ¿Va en línea con el presente Código de Ética y Conducta Organizacional?
- ¿Estoy siguiendo las Políticas, Reglamentos, Manuales y Procedimientos de la organización?
- ¿Se está dando un buen ejemplo?
- ¿Se está mostrando un comportamiento ético?
- ¿Pueden verse afectadas otras personas?
- ¿Puede tener un impacto negativo en mí o en Red de Salud UC CHRISTUS?

Sí ante cualquiera de las anteriores situaciones o de cualquiera otra similar, le surgen dudas razonables, plantea tus preguntas al correo electrónico disponible para ello: [compliance@med.puc.cl](mailto:compliance@med.puc.cl).

## VIII. Medidas Disciplinarias

Todo incumplimiento o infracción al presente Código de Ética y Conducta Organizacional y las Políticas vinculadas con este por parte de los Colaboradores y de terceros que se vinculen con Red de Salud UC CHRISTUS, como también la realización de denuncias falsas sobre estas materias, serán investigados y, en caso de comprobarse sancionados mediante la aplicación de medidas

disciplinarias proporcionales a la infracción cometida, las que podrán resultar en acciones correctivas y/o incluso la terminación anticipada del contrato, el cobro de daños y perjuicios y/o la presentación de acciones legales. Haciendo presente que en los casos que corresponda se reportará a las autoridades competentes.





## IX. Proceso de Adhesión

La adhesión al presente Código se realizará de la siguiente forma:

En el caso de incorporación de nuevos Colaboradores, Directores, personas vinculadas a la atención de Salud en el momento de su ingreso a la organización mediante la aceptación de la cláusula contractual establecida al efecto.

En el desarrollo de sus actividades Red de Salud UC CHRISTUS se vinculará con proveedores, terceros o franquiciados que deban estar sujetos en todo o en parte al presente Código de Ética y Conducta Organizacional y las Políticas vinculadas con este. En estos casos, la adhesión al Código o a determinadas cláusulas del mismo que sean de aplicación se realizará con carácter previo al inicio de la relación. Sin perjuicio de lo anterior, la Red podrá optar por homologar el Código de Ética del proveedor o del tercero

en cuestión, así como, el proceso de adhesión al mismo por parte de sus empleados, verificando que incluye los principios y estándares éticos fundamentales de la Red.

Para aquéllos Colaboradores y personas vinculadas a la atención de Salud cuyas relaciones laborales, ya estén en vigor al momento de entrar en vigencia el presente Código, corresponderá a la Gerencia de Recursos Humanos, establecer el procedimiento de aceptación del Código por parte de estos.

Para aquellas relaciones comerciales o de otro tipo, ya en vigor al momento de entrar en vigencia el presente Código, corresponderá a la Subgerencia de Abastecimiento recabar, mediante cualquier procedimiento que asegure su efectividad, la correspondiente adhesión al presente Código.

## X. Vigencia del Código

El presente Código rige a partir del xx de marzo de 2018 y será aplicable por un plazo indefinido. Sin embargo,

el mismo podrá sufrir variaciones producto de las modificaciones.

**REQUIREMENT**



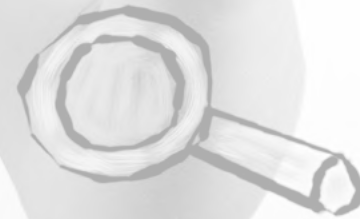
**LAW**



**CON**



**POLICIES**



**TRANSPARENCY**

**RE**





Red de Salud  
**UC • CHRISTUS**



[ucchristus.cl](http://ucchristus.cl)

