



# **Código de Ética y Conducta Organizacional**

**Su Salud. Su Vida. Nuestro Propósito.**  
Tercera Edición – 2024

# Índice

<b>MENSAJE DE NUESTRO GERENTE GENERAL</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
Introducción	6
Nuestro Legado	7
<b>MISIÓN: EXTENDER EL MINISTERIO SANADOR DE JESUCRISTO</b>	<b>8</b>
Un ministerio de la Iglesia Católica	9
Principios éticos	10
Nuestras responsabilidades	11
Nuestra responsabilidad de reportar	13
General	13
Reportar a través de la Línea de Integridad	13
Investigaciones sobre el Cumplimiento	14
No toleramos las represalias	14
<b>DIGNIDAD</b>	<b>15</b>
Servimos a nuestras comunidades	16
Beneficio para la comunidad	16
Promoción	16
Fomentamos la diversidad, la equidad y la inclusión	17
Fomentamos las relaciones positivas entre los Colaboradores	17
Tratamos a los demás con respeto	17
Esfuerzos de recaudación de fondos	18
Respetamos la vida humana	18
<b>INTEGRIDAD</b>	<b>20</b>
Cumplimos con las leyes y normas	21
Personas inhabilitadas	21
Credenciales	22
Trabajar con médicos y otras fuentes de referencia	22
Tomamos decisiones basadas en valores	23
Tomamos decisiones correctas	24
Mantenemos relaciones apropiadas con los proveedores	25
Regalos con proveedores	25
Prohibición de represalias	26
Evitamos los conflictos de interés	26
Prevenimos la corrupción	26
Gestionamos riesgos	27

Prevenimos riesgos de LA / FT / FPADM	28
Mitigamos riesgos de corrupción, opacidad, fraude y soborno	29
Respondemos a las investigaciones del Gobierno	30
Nuestros programas de ética	30
Comité de Ética Hospitalaria	30
Defendemos la información médica protegida	31
Parámetros de ética médica	32
Parámetros de conducta para el adecuado relacionamiento con la competencia	33
Uso de redes sociales, grabaciones y fotografías	33
Confidencialidad del paciente	33
Redes sociales en nombre de CHRISTUS Sinergia	34
<b>COMPASIÓN</b>	<b>35</b>
Protegemos los derechos de los pacientes	36
Gestionamos los reclamos del paciente de forma apropiada	36
Realizamos investigación clínica de forma responsable	37
Servimos con amor y compasión	38
<b>EXCELENCIA</b>	<b>39</b>
Nos esforzamos por ser una Organización altamente confiable	40
Proporcionamos atención de calidad a nuestros pacientes	41
Promocionamos de forma correcta	42
Nos comprometemos con la excelencia educativa	43
<b>GESTIÓN RESPONSABLE</b>	<b>44</b>
Cumplimos con los requisitos de facturación y codificación	45
Mantenemos registros precisos de negocios	45
Utilizamos eficientemente nuestros recursos	46
Protegemos la información confidencial y privilegiada	47
Protegemos los recursos medioambientales	47
Respondemos al llamado	48
<b>APÉNDICE</b>	<b>49</b>
Glosario	50
Declaración	51
Nuestro nombre y símbolo	52

## Mensaje de nuestro Gerente General



En nuestra Misión de extender el ministerio sanador de Jesucristo, es fundamental que nuestra conducta diaria refleje los más altos estándares de ética e integridad. El Código de Ética y Conducta Organizacional que presentamos hoy, es más que un documento, es una guía esencial para asegurar que todas nuestras acciones y decisiones estén alineadas con los valores y principios que definen a nuestra Organización.

Cada uno de nosotros, en nuestro rol específico, tiene la responsabilidad de actuar con transparencia, honestidad y respeto. Al hacerlo, no solo fortalecemos nuestra reputación como líderes en el sector de salud, sino que, también garantizamos un entorno de trabajo en el que la confianza y el compromiso mutuo prosperan.

Invito a todos a leer este Código con detenimiento, a reflexionar sobre su importancia y aplicarlo en cada aspecto de nuestras labores diarias. El éxito de nuestra Organización depende del compromiso colectivo con estos principios fundamentales.

Actuar con ética e integridad no es solo un deber profesional, sino una extensión de nuestro compromiso con la excelencia y el bienestar de las personas a quienes servimos. Juntos, continuemos construyendo un entorno donde la confianza y la responsabilidad sean la base de todo lo que hacemos.

El Código de Ética y Conducta Organizacional es, a partir de ahora, una herramienta más para todos los colaboradores de CHRISTUS Sinergia. Gracias por su dedicación y por su continuo esfuerzo en hacer de nuestra Organización un referente de calidad y ética en el sector de salud.

**Ismael Ortega, MHCDS**

Gerente General  
CHRISTUS Colombia

An abstract graphic composed of several rounded rectangles and squares of varying sizes, arranged in a layered, architectural fashion. The shapes are white outlines on a purple background.

# Introducción

Su Salud. Su Vida. Nuestro Propósito.

## Introducción

El Código de Ética y Conducta Organizacional (Código) de CHRISTUS Sinergia resume los principios sobre los que nos basamos para guiar nuestras prácticas operativas y decisiones profesionales. Además, proporciona ejemplos de los comportamientos que se esperan de los colaboradores CHRISTUS y demás contrapartes relacionadas con el cuidado de la salud (Clientes, Prestadores, Proveedores, Accionistas y demás Terceros), que apoyan a nuestra Organización.

Como representantes de nuestra Organización y ministerios, debemos esforzarnos por cumplir con la misión de CHRISTUS de “extender el ministerio sanador de Jesucristo” y servir según los Valores Fundamentales (Dignidad, Integridad, Compasión, Excelencia y Gestión Responsable).

CHRISTUS Sinergia se compromete a mantener una cultura ética y de equidad, así como también a cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables en los países y estados donde brindamos nuestros servicios. Cada uno de nosotros es responsable de comprender y cumplir con este Código y hacernos mutuamente responsables de su cumplimiento. No cumplirlo puede impactar en nuestra Misión, Organización, colaboradores, pacientes, comunidades, socios comerciales y congregaciones patrocinadoras.

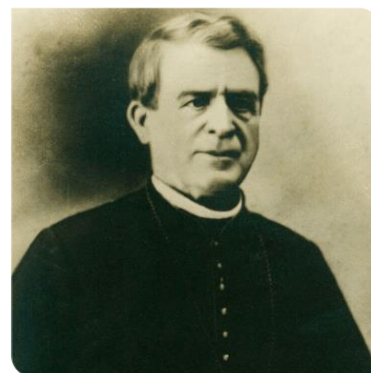
Este Código no expresa cómo actuar en cada situación, sino que resume los Valores Fundamentales y principios que deben guiarnos en nuestra labor diaria.





## Nuestro Legado

CHRISTUS Health es patrocinado por tres congregaciones católicas: las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de Houston, las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de San Antonio y las Hermanas de la Sagrada Familia de Nazaret.



En 1866, tres Hermanas de Lyon, Francia, llegaron a Galveston, Texas, y fundaron el primer hospital católico privado de Texas. Especialistas en Enfermería, las Hermanas respondieron al llamado del obispo Claude Marie Dubuis, "nuestro señor Jesucristo, sufriendo en las personas de una multitud de enfermos y necesitados de todo tipo, busca alivio en sus manos", y establecieron la Congregación de las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado (posteriormente llamado Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de Houston). El ministerio del cuidado de la salud prosperó y, en 1869, la comunidad fronteriza de San Antonio invitó a las tres Hermanas a fundar un hospital y establecer la Congregación de las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de San Antonio.

En 1875, en Roma, la Beata María Madre de Jesús el Buen Pastor (Francés Siedliska) fundó una nueva congregación de las Hermanas de la Sagrada Familia de Nazaret. Como respuesta a una invitación del arzobispo Feehan de Chicago, Illinois, las Hermanas expandieron el ministerio en los Estados Unidos en 1885. En 1937, las Hermanas fueron convocadas a Tyler, Texas, para fundar el primer hospital de la comunidad, que continúa funcionando en la actualidad como parte de CHRISTUS.

Nuestros patrocinadores provienen de diversos lugares, culturas y contextos, pero siempre en respuesta a un llamado común de dedicar sus vidas a cuidar y atender las necesidades de los enfermos, pobres y vulnerables. Ese mismo espíritu de unidad en la diversidad continúa dentro de CHRISTUS Health, donde nuestros colaboradores, socios del cuidado de la salud y voluntarios sirven de manera acorde con nuestra Misión, Visión y Valores Fundamentales, para brindar atención a todos los que necesiten sanar.

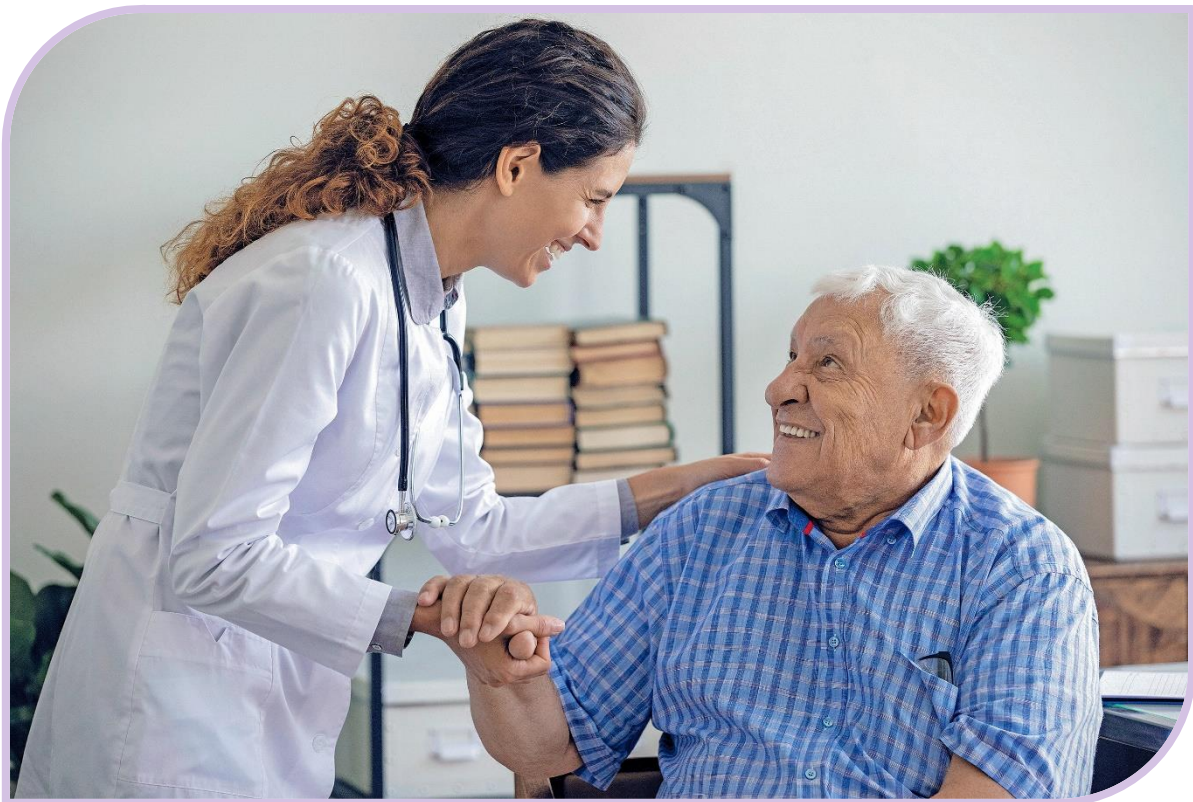
Con el propósito de cumplir la Misión de CHRISTUS Health, en el año 2016, en medio de un panorama de progreso y desarrollo, y en la constante búsqueda de fortalecer sus servicios, CHRISTUS Health se asocia con una empresa vallecaucana, líder del sector salud en Colombia para continuar ofreciendo una atención y asistencia médica integral para amar la vida, preservarla, cuidar la salud y respetar la dignidad humana.

Actualmente, el Grupo Empresarial CHRISTUS Sinergia pertenece 100% a CHRISTUS Health y está compuesto por tres empresas integradas para una excelente atención en salud: CHRISTUS Sinergia Servicios Ambulatorios S.A.S., CHRISTUS Sinergia S.A. y CHRISTUS Sinergia Clínica Palma Real S.A.S.

## Misión: Extender el ministerio sanador de Jesucristo

CHRISTUS Health es un ministerio católico al cuidado de la salud con la misión de “extender el ministerio sanador de Jesucristo”. En consecuencia, en CHRISTUS Sinergia buscamos mejorar la salud de las comunidades a las que servimos y asegurar que todos puedan experimentar la presencia sanadora y el amor de Dios. Nos esforzamos por alcanzar la equidad en salud para todos, sin excepción. Nuestra Misión debería resultar obvia para todos los que vienen a nosotros para recibir atención debido a la demostración diaria de nuestros Valores Fundamentales: Dignidad, Integridad, Compasión, Excelencia y Gestión Responsable.

CHRISTUS tiene una relación formal y esencial con la Iglesia Católica en cada comunidad a la que servimos. Como proveedores católicos de cuidado de la salud, CHRISTUS Health se compromete a cumplir con los requisitos pertinentes del Código de Derecho Canónico, al igual que las enseñanzas morales católicas relacionadas con el cuidado de la salud. En los Estados Unidos, esta enseñanza se expresa en las Directivas Éticas y Religiosas para Servicios Católicos de Cuidado de la Salud (ERD, por sus siglas en inglés) promulgado por la Conferencia de Obispos Católicos de los Estados Unidos. Conforme a las enseñanzas morales católicas, CHRISTUS Sinergia atiende los aspectos físicos, espirituales, psicológicos y sociales de todas las personas en el desempeño de su ministerio.





## Un ministerio de la Iglesia Católica

Como ministerio católico al cuidado de la salud, actuamos de manera acorde con las enseñanzas de la Iglesia Católica, según se expresan en los siguientes compromisos fundamentales:



- **Servir como un ministerio de la Iglesia:** El llamado a vivir nuestra identidad de manera concreta y conectar con la Iglesia en general, es fundamental para mantener nuestra identidad.
- **Promover y defender la dignidad humana:** Un elemento crucial de la identidad católica es el compromiso por cuidar, promover y defender la dignidad humana. Creados a imagen y semejanza de Dios, cada persona es un tesoro y cada vida es un regalo sagrado.
- **Promover el bien común:** Creemos en la Sagrada Trinidad de Dios Padre, Jesús Su Hijo y el Espíritu Santo. También creemos que hemos sido creados a imagen de Dios, lo que nos indica que también hemos sido creados para tener relaciones significativas. proteger y promocionar el bien común de nuestros pacientes, prestadores y las comunidades a las que servimos involucra estar activos en asociarnos con organizaciones locales que buscan controlar y mejorar los determinantes sociales de salud.
- **Atender a la persona en su totalidad:** El cuidado de la salud católico afirma que cada persona es una unidad de cuerpo, mente y espíritu. Cuando atendemos a la persona de forma integral, buscamos alcanzar la mejor atención posible para cubrir sus necesidades físicas sin descuidar sus necesidades espirituales.
- **Atender a las personas pobres y vulnerables:** Jesús demostró con claridad su amor por las personas que son pobres y vulnerables, y así también nosotros prestamos atención a nuestros vecinos que son pobres, vulnerables y están desatendidos.
- **Actuar en nombre de la justicia:** Trabajamos juntos para dar vida a la visión de justicia y paz del Evangelio de forma interpersonal dentro de nuestras organizaciones, para nuestros pacientes y comunidades.
- **Gestión responsable de recursos:** Nuestra Misión se mantiene como un signo duradero de cuidado de la salud arraigado en la fe en Jesucristo. Gestionamos más que edificios y balances, gestionamos el legado de aquellos que nos han precedido en este Ministerio.

## Principios éticos

Para el cumplimiento de nuestra Misión y a partir del reconocimiento de los valores institucionales, se aplican los siguientes principios básicos de conducta:

- Transparencia:** Actuamos y comunicamos abiertamente ante el Estado, a través de sus entes de control, particularmente la Superintendencia Nacional de Salud, nuestras acciones frente a los pacientes y a la comunidad en general. Ningún interés personal, particular o de grupo puede afectar la decisión y actuación orientada por la Misión y los Valores de la Organización.
- Rectitud:** Buscamos construir un ambiente por medio del cual se equilibren los intereses de todos nuestros pacientes con los de la Organización. Todos los colaboradores que toman decisiones sobre los pacientes y la comunidad en general garantizan su independencia y, en el desempeño de sus funciones, solo buscan el cumplimiento de las metas en concordancia con los derechos de nuestros pacientes.
- Responsabilidad:** Reconocemos y nos hacemos cargo de nuestras acciones, actuaciones y omisiones, respondiendo por las mismas en el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales y legales. La salud de nuestros pacientes está por encima de todo interés, asumiendo la responsabilidad social y ética que nos corresponde como operadores del servicio público de salud.
- Equidad:** Tenemos permanente disposición para el cumplimiento de nuestras obligaciones con los pacientes, el Estado y la comunidad en general, otorgando a cada uno lo que le corresponde según sus derechos.
- Humildad:** Procedemos en nuestras actuaciones con nobleza, reconociendo nuestros aciertos y desaciertos, mostrando disposición para corregir o enmendar lo que sea necesario en beneficio de los pacientes y la Organización.
- Diálogo:** Realizamos esfuerzos para la búsqueda de la verdad y la resolución de los conflictos que se presenten con los diferentes grupos de interés por medio de métodos autocompositivos en cuanto sea posible.
- Mejoramiento continuo:** Actuamos en la búsqueda permanente de una mejor manera de hacer las cosas en beneficio de nuestros accionistas, pacientes y Organización. Nuestros pacientes son parte de la Organización y servirles de una manera adecuada es nuestro principal interés.



## Nuestras responsabilidades

Cada uno de nosotros es responsable de garantizar que CHRISTUS Sinergia sea una Organización ética y ayudar a fomentar una cultura ética dentro de nuestros ministerios. Todos somos representantes de CHRISTUS Sinergia y compartimos la responsabilidad de servir como administradores responsables de nuestros recursos y la reputación de la Organización.



CHRISTUS Sinergia no puede ser una Organización ética y que cumple con las normas a menos que nuestros colaboradores y demás contrapartes relacionadas con el cuidado de la salud (Clientes, Prestadores, Proveedores, Accionistas y demás Terceros), participen activamente para que así sea. En consecuencia, la participación en el programa de cumplimiento de CHRISTUS Sinergia es una condición para la contratación, para ser nombrado miembro en la Junta Directiva y para mantener una relación de negocios con CHRISTUS Sinergia.

Como representante de CHRISTUS Sinergia, se espera que usted:

- Identifique, revise, comprenda y cumpla con las leyes y regulaciones aplicables a las organizaciones de cuidado de la salud, a sus deberes laborales, políticas y procedimientos diseñados para facilitar el cumplimiento legal y regulatorio.
- Complete capacitaciones generales y, según corresponda, que sean específicas para su función y estén diseñadas para promover el cumplimiento de leyes, regulaciones y políticas aplicables en sus actividades diarias.
- Conozca, comprenda y cumpla con su obligación de reportar incumplimientos potenciales o existentes al igual que preocupaciones éticas, hacerlo de inmediato mediante uno de los mecanismos de reporte disponibles, compartiendo cualquier información o sospecha sobre un incumplimiento legal, regulatorio o de políticas relacionadas a Cumplimiento, potencial o existente, incluyendo incumplimientos de este Código.
- Revise las comunicaciones relacionadas a Cumplimiento, sobre todo aquellas relacionadas con las obligaciones de su cargo.
- Responda sin demora a los pedidos de información o asistencia relacionados con las actividades del Programa de Cumplimiento, incluyendo investigaciones, monitoreos y auditorías.
- Cuando se lo pidan, participe activamente de los esfuerzos de CHRISTUS Sinergia por investigar cualquier instancia de incumplimiento.

- Defienda la Misión y Valores Fundamentales de CHRISTUS Sinergia, incluyendo las enseñanzas morales y sociales de la Iglesia Católica en relación con el cuidado de la salud.

Cada uno de nosotros debe cumplir con este Código y demostrar los Valores Fundamentales de CHRISTUS Sinergia con nuestro comportamiento. Cada colaborador y contraparte relacionada con el cuidado de la salud es responsable por sus acciones y debe actuar de forma profesional, ética y en cumplimiento con el presente Código y demás políticas de CHRISTUS Sinergia. Se espera que los miembros del equipo directivo de CHRISTUS Sinergia lideren con el ejemplo, fomentando el conocimiento y en cumplimiento con el presente Código, así como también de las leyes, regulaciones y políticas aplicables, con sus colaboradores y contrapartes relacionadas con el cuidado de la salud.

Adicionalmente, los prestadores de servicios de salud se regirán por las siguientes pautas de comportamiento:

- Ordenar y practicar las intervenciones, tratamientos y medicamentos que se requieran para el adecuado y necesario manejo del paciente, absteniéndose de ejecutar conductas innecesarias o sin el adecuado soporte científico.



- Dar aplicación a su obligación de obtener el consentimiento informado del paciente en relación con los afiliados o usuarios de la Organización, cuando aplique.
- Hacer uso adecuado de las bases de datos que les proporcione la Organización, evitando acciones que constituyan competencia desleal o aprovechamiento comercial, en detrimento de la Organización, de los afiliados, usuarios o beneficiarios de los servicios.
- Suscribir con la Organización acuerdos de servicio y compromisos de gestión ética, respecto de los cuales se hará seguimiento continuo para su evaluación y mejora.

Si bien, CHRISTUS Sinergia adoptó las Directivas Éticas y Religiosas de los Servicios Católicos para servicios médicos de cuidado de salud de la Conferencia de Obispos Católicos de los Estados Unidos, cada colaborador puede profesar su fe en virtud de sus creencias. Lo anterior, en atención a la libertad de culto que, como derecho fundamental, es protegido por el estado colombiano y por CHRISTUS Sinergia.

Las personas que violasen este Código estarán sujetas a las acciones disciplinarias, de acuerdo con el procedimiento previsto en el reglamento interno de trabajo.



## Nuestra responsabilidad de reportar

### General

Como representantes de CHRISTUS Sinergia, se le exige reportar incumplimientos reales, potenciales o presuntos de leyes, regulaciones y políticas relacionadas con Cumplimiento, o del presente Código. Están absolutamente prohibidas las represalias de cualquier clase contra personas que realicen una denuncia de buena fe en CHRISTUS Sinergia.



CHRISTUS Sinergia tiene una política de puertas abiertas que proporciona muchas vías para que usted cumpla con su obligación de reportar sin miedo a represalias, acoso, discriminación u otros comportamientos inadecuados. Puede reportar mediante la Línea de Integridad o a su Jefe Inmediato, Recursos Humanos, Equipo de Liderazgo u Oficial de Cumplimiento. También se encuentra disponible el Comité de Cumplimiento para atender sus preocupaciones.

Reporte si considera que algo no está bien, aún si no está seguro si se ha producido una conducta indebida o si cree que no cuenta con toda la información necesaria. Si el asunto no ha sido atendido o considera que no ha sido abordado suficientemente, debe ponerlo en conocimiento de alguna otra persona de los recursos mencionados anteriormente.

### Reportar a través de la Línea de Integridad

Se pueden reportar las cuestiones relacionadas a Cumplimiento las 24 horas del día mediante la Línea de Integridad de CHRISTUS Sinergia. Aunque puede reportar de forma anónima mediante la Línea de Integridad, tenga en cuenta que las denuncias anónimas pueden dificultar las investigaciones cuando se necesite información adicional para la investigación. Si reporta de forma anónima, asegúrese de revisar su caso de forma periódica, ya que puede haber preguntas por parte de los investigadores esperando su respuesta.

A continuación, encontrará la información de contacto para la Línea de Integridad:

- **Línea telefónica en Colombia:** + 01 800 518 4500
- **Página Web:** [www.lineadeintegridad.com](http://www.lineadeintegridad.com)

Las denuncias realizadas a través de la Línea de Integridad son recibidas por profesionales contratados por un proveedor externo y capacitados para documentar sus preocupaciones. Todos los asuntos reportados serán remitidos al Oficial de Cumplimiento en CHRISTUS Sinergia, e investigados y abordados según corresponda.



## Investigaciones sobre Cumplimiento

CHRISTUS Sinergia mantiene la confidencialidad durante las evaluaciones e investigaciones. A veces, la naturaleza de una investigación o ciertas leyes y regulaciones pueden requerir que CHRISTUS Sinergia haga una divulgación.

Si usted está involucrado en una investigación sobre Cumplimiento, debe mantener la confidencialidad de los detalles. Preservar la confidencialidad honra la dignidad de los individuos involucrados en el proceso y protege la integridad de la investigación.

## No toleramos las represalias

Como Colaboradores de CHRISTUS Sinergia, debemos demostrar los Valores Fundamentales de CHRISTUS en el desempeño de nuestras obligaciones. CHRISTUS Sinergia cuenta con políticas y procedimientos para promover la transparencia y fomentar un entorno seguro y ético. Esperamos que todos los Colaboradores, Accionistas, Trabajadores En Misión, Prestadores, Proveedores, Clientes y demás contrapartes hablen cuando tengan dudas y que no tengan miedo a las represalias.

Como se mencionó anteriormente, está estrictamente prohibido aplicar represalias contra cualquier persona que manifieste de buena fe una preocupación o reporte una conducta indebida. Por supuesto, las políticas y leyes contra las represalias no lo protegen de acciones civiles, penales o disciplinarias sobre su propio desempeño o comportamiento, si ha estado involucrado en una conducta indebida.





# Dignidad

Respeto por el valor de cada persona, reconocimiento y compromiso al valor de distintas personas y perspectivas, y una especial preocupación por los pobres y desatendidos.

## Servimos a nuestras comunidades

Los colaboradores de CHRISTUS Sinergia hemos sido convocados a comprometernos en las áreas donde servimos, reconociendo que nuestros ministerios no existen de forma aislada sino como parte de sus comunidades. Tenemos la responsabilidad de contribuir al bien común al ayudar a mejorar las condiciones económicas y sociales de nuestras comunidades, defendiendo la dignidad de todas las personas y fomentando su desarrollo pleno como seres humanos. Fortalecer la salud en general de nuestras comunidades requiere un enfoque especial en el servicio a personas cuyas condiciones sociales y económicas los sitúan en los márgenes de la sociedad.<sup>1</sup>



## Beneficio para la comunidad

Como parte de contribuir al bien común, promovemos y hacemos un seguimiento de nuestro trabajo en beneficio de la comunidad mediante prácticas de elaboración de presupuestos y reportes, participando en iniciativas de difusión para destacar la acción social y participando en programas de defensa que promuevan la dignidad humana. También destinamos recursos a través del fondo CHRISTUS para mejorar la salud de la comunidad.

Para impulsar este trabajo, CHRISTUS Sinergia realiza habitualmente evaluaciones de las necesidades sanitarias de la comunidad y establece prioridades para mejorar las condiciones de la comunidad evaluando cómo mejoramos la salud y calidad de vida de nuestras comunidades. También proporcionamos asistencia financiera en nuestras instalaciones al cuidado de la salud para facilitar el acceso igualitario para las personas pobres y vulnerables.

## Promoción

Para promover de forma eficiente el bien común, CHRISTUS Sinergia aboga por la comunidad y se asocia con las legislaturas estatales y nacionales, y con el gobierno local para ayudar a garantizar el acceso al cuidado de la salud para todas las personas.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Directivas Éticas y Religiosas para Servicios Católicos de Cuidado de la Salud (ERD, por sus siglas en inglés) Parte uno, La responsabilidad social de los servicios católicos de cuidado de la salud.

<sup>2</sup> ERD Parte uno, Directiva 3

## Fomentamos la diversidad, la equidad y la inclusión

En CHRISTUS Sinergia, nos esforzamos por promover la dignidad humana en cada encuentro. Valoramos la diversidad entre nuestros Colaboradores, Accionistas, Proveedores, Prestadores, Clientes y demás Contrapartes al cuidado de la salud y comprendemos cómo la filosofía de la Organización resalta la experiencia del paciente. Estamos comprometidos a llevar a cabo nuestra Misión sin importar la raza, origen étnico, color, credo, religión, género, orientación sexual, discapacidad, edad o nacionalidad. Fomentamos un entorno de trabajo enriquecedor e inclusivo que respeta la diversidad de pensamientos y contextos. La diversidad de nuestros equipos y comunidades hacen que seamos una Organización más fuerte. Por lo tanto, ofrecemos igualdad de oportunidades de trabajo y programas de desarrollo para colaboradores, diseñados para fomentar continuamente el crecimiento personal y profesional.

## Fomentamos las relaciones positivas entre los Colaboradores

### Tratamos a los demás con Respeto

CHRISTUS Sinergia se compromete a honrar la dignidad de cada colaborador, accionista, prestador, proveedor y demás contrapartes al cuidado de la salud, y se compromete a tratarlos con respeto. Nuestros Colaboradores, Accionistas, Prestadores, Proveedores y demás Contrapartes al cuidado de la salud son nuestros recursos más importantes debido a que nos ayudan a brindar una atención compasiva y de alta calidad.



CHRISTUS Sinergia se esfuerza en crear un entorno colaborativo donde las relaciones se construyen sobre la confianza y se aprecian las contribuciones individuales.

Depende de cada Colaborador, Accionista y Prestador al cuidado de la salud, ayudar a hacer que CHRISTUS Sinergia sea un lugar de trabajo seguro, positivo e inclusivo. Esperamos que los colaboradores traten a sus colegas, socios de cuidado de la salud, pacientes e invitados, con

dignidad y respeto.

Nuestra cultura de Un Solo CHRISTUS pide a los Colaboradores, Accionistas, Prestadores, Proveedores y demás Contrapartes al cuidado de la salud, que sean compasivos entre sí, respetando las creencias personales, decisiones y estilos de vida de los demás.

No toleramos actos de violencia ni comportamientos asociados con violencia, incluyendo agresión, intimidación, amenazas, comportamientos hostiles, acecho, abuso, discriminación, vandalismo, posesión o uso de armas, comentarios sobre intenciones de ejercer la violencia, o cualquier otra conducta que la administración considere violenta o una violación de la dignidad de los demás.

Tampoco toleramos ningún tipo de acoso y tomaremos todas las medidas preventivas adecuadas para proteger a nuestros colaboradores. cuando sea necesario, estamos comprometidos a tomar acciones contra los acosadores.

## Esfuerzos de recaudación de fondos

Nadie está obligado a participar de las actividades de recaudación de fondos llevadas a cabo por CHRISTUS Sinergia, colaboradores o accionistas. Cuando CHRISTUS Sinergia elige apoyar organizaciones benéficas específicas, los colaboradores son libres de elegir si quieren donar o participar sin temor a ninguna consecuencia laboral.

## Respetamos la vida humana



La Iglesia Católica respeta la dignidad y santidad de la vida humana, desde la concepción hasta la muerte natural. Considera que todas las personas tienen un valor intrínseco y están creados a la imagen de dios, independientemente de sus talentos, habilidades y defectos. Como tal, la Iglesia respeta y protege la dignidad, en particular cuando las personas se sienten menos dignas, por lo general, debido a una enfermedad.



De conformidad con las enseñanzas morales católicas y nuestro valor de Dignidad, los ministerios CHRISTUS no promueven los abortos<sup>3</sup>, suicidios asistidos por médicos<sup>4</sup>, eutanasia<sup>5</sup> o esterilización<sup>6</sup>. Se define el aborto como la interrupción intencionada directa del embarazo antes de la viabilidad o la destrucción intencionada directa de un feto viable. Sin embargo, puede haber casos en los que, debido a la condición patológica de la embarazada, los procedimientos no puedan posponerse de manera segura hasta la viabilidad, aunque esto pueda resultar indirectamente en la muerte del neonato(a).

Adicionalmente, en CHRISTUS Sinergia no realizamos procedimientos médicos de cambio de sexo por primera vez, únicamente es permitido realizar las intervenciones posteriores que coadyuven a mejorar condiciones de salud de complicaciones derivadas de la cirugía inicial, así como tampoco participamos en ninguna actividad que promueva el alquiler de vientre o vientre subrogado.

La base del respeto por la vida y la dignidad de la Iglesia nos llama a proporcionar a los pacientes las oportunidades apropiadas para prepararse para una muerte natural. Se les debe ofrecer a los pacientes información médica adecuada que permita comprender las opciones disponibles para ellos.

Según la Iglesia Católica, una persona tiene la obligación moral de utilizar medios habituales o proporcionales para preservar su vida. Es importante notar que los medios desproporcionados para preservar la vida, como tratamiento para prolongar la vida, deben distinguirse de la eutanasia. Dentro de la Iglesia y sus organizaciones de cuidado de la salud patrocinadas, el primero es una aceptación adecuada de la mortalidad humana y los límites de la ciencia médica, mientras que la segunda es un rechazo directo del regalo de la vida humana. Los medios desproporcionados son tratamientos o procedimientos que, según el criterio del paciente, no ofrecen una esperanza de beneficio razonable o conlleva una carga o gasto excesivo para la familia o la comunidad.

Otro elemento de honrar la dignidad de la persona dentro de la Iglesia es reconocer el derecho y deber de cada persona de proteger y preservar la integridad física y funcional. Para ello, CHRISTUS no permite la esterilización directa de hombres o mujeres dentro de sus ministerios.

Para obtener una explicación más detallada de las enseñanzas morales de la Iglesia en relación con el respeto por la vida, consulte las Directivas Éticas y Religiosas para Servicios Católicos de Cuidado de la Salud, Parte tres, Directivas 29, 32 ,33, Parte cuatro, Directiva 53, Parte cinco, Directivas 55-59.

---

<sup>3</sup> Consultar ruta definida para las solicitudes recibidas de pacientes que deseen practicar aborto en DARUMA CHS-DC-1052 Interrupción Voluntaria del Embarazo.

<sup>4</sup> Para el caso de pacientes que realicen solicitudes de Suicidio Asistido por Médicos o Eutanasia, se debe notificar inmediatamente al área jurídica, quien activará el Comité de Muerte Digna.

<sup>5</sup> Para el caso de pacientes que realicen solicitudes de Suicidio Asistido por Médicos o Eutanasia, se debe notificar inmediatamente al área jurídica, quien activará el Comité de Muerte Digna.

<sup>6</sup> Para el caso de pacientes que soliciten la esterilización se debe seguir la ruta definida por la Organización para este fin.



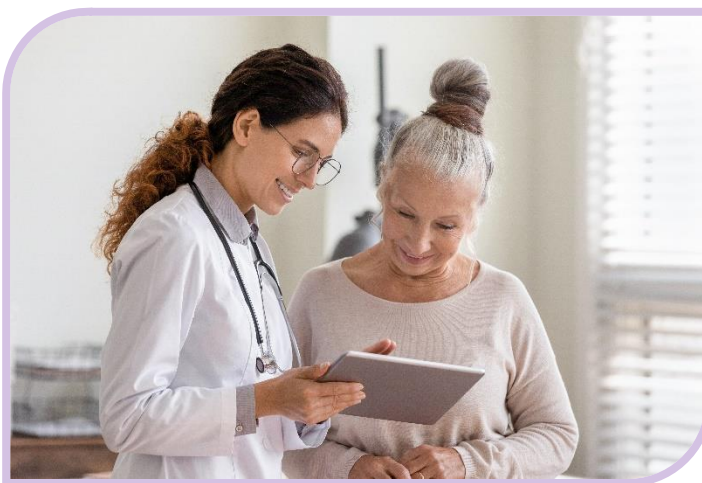
# Integridad

Honestidad, compromiso, diligencia, justicia y consistencia en todas las relaciones.

## Cumplimos con las leyes y normas

En CHRISTUS Sinergia hacemos lo correcto, no solo porque sea lo correcto, sino también porque las vidas de los pacientes y de las comunidades a las que servimos dependen de nosotros. Nos esforzamos por actuar con integridad en todo lo que hacemos. Nuestros Valores Fundamentales nos ayudan a tomar las decisiones

correctas de forma ética, con consideración y responsabilidad, para que nuestra Organización pueda cubrir las necesidades de los pacientes y de la sociedad. Las decisiones éticas promueven la confianza y responsabilidad por hacer lo correcto, tanto de forma interna como externa.



Nuestro compromiso a la integridad comienza con nuestra devoción por el cumplimiento de todas las leyes y normas aplicables, dondequiera que hacemos negocios. CHRISTUS Sinergia se compromete firmemente a realizar nuestras actividades de forma honesta y cumpliendo las normas, y fomentando una cultura de cumplimiento. Se espera que los colaboradores y demás contrapartes relacionadas con el cuidado de la salud (Clientes, Prestadores, Proveedores, Accionistas y demás Terceros), comprendan y sigan las políticas de la Organización, y las leyes y regulaciones que aplican a nuestras funciones y responsabilidades específicas. Si no entiende una política, ley o regulación, se espera que busque ayuda de un experto pertinente como el responsable de la política o un Colaborador del Área Jurídica o de Cumplimiento de CHRISTUS Sinergia. Como colaborador de CHRISTUS Sinergia, se espera que ayude a prevenir infracciones de políticas, leyes y regulaciones y poner en conocimiento de las autoridades cuando se entere de una posible infracción.

## Personas inhabilitadas

CHRISTUS Sinergia se esfuerza por nunca designar, emplear, dar credenciales, contratar o hacer negocios con personas o entidades que han sido excluidas, inhabilitadas, suspendidas o que, de otro modo, no son elegibles para participar de programas de cuidado de la salud financiados por el gobierno. Los Colaboradores y demás Contrapartes relacionadas con el cuidado de la salud (Clientes, Prestadores, Proveedores, Accionistas y demás Terceros), están obligados a revelar si están bajo investigación por ofensas penales o civiles por las que podrían verse excluidos, inhabilitados o suspendidos.

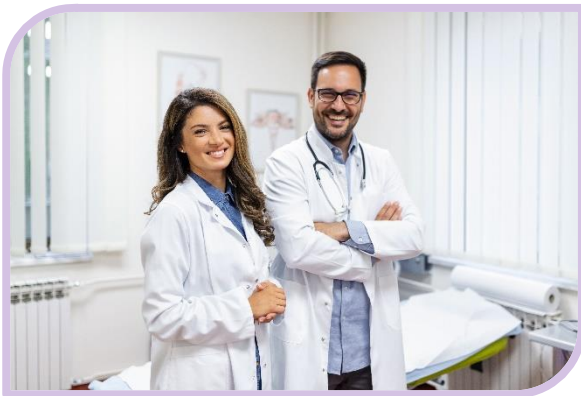
## Credenciales

CHRISTUS Sinergia requiere que los colaboradores y profesionales de la salud que atienden a nuestros pacientes tengan las credenciales, licencias y certificados correspondientes (ReTHUS - Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud). Las personas con credenciales, licencias y certificados caducados o revocados tienen prohibido proporcionar atención a pacientes en las instalaciones de CHRISTUS Sinergia.

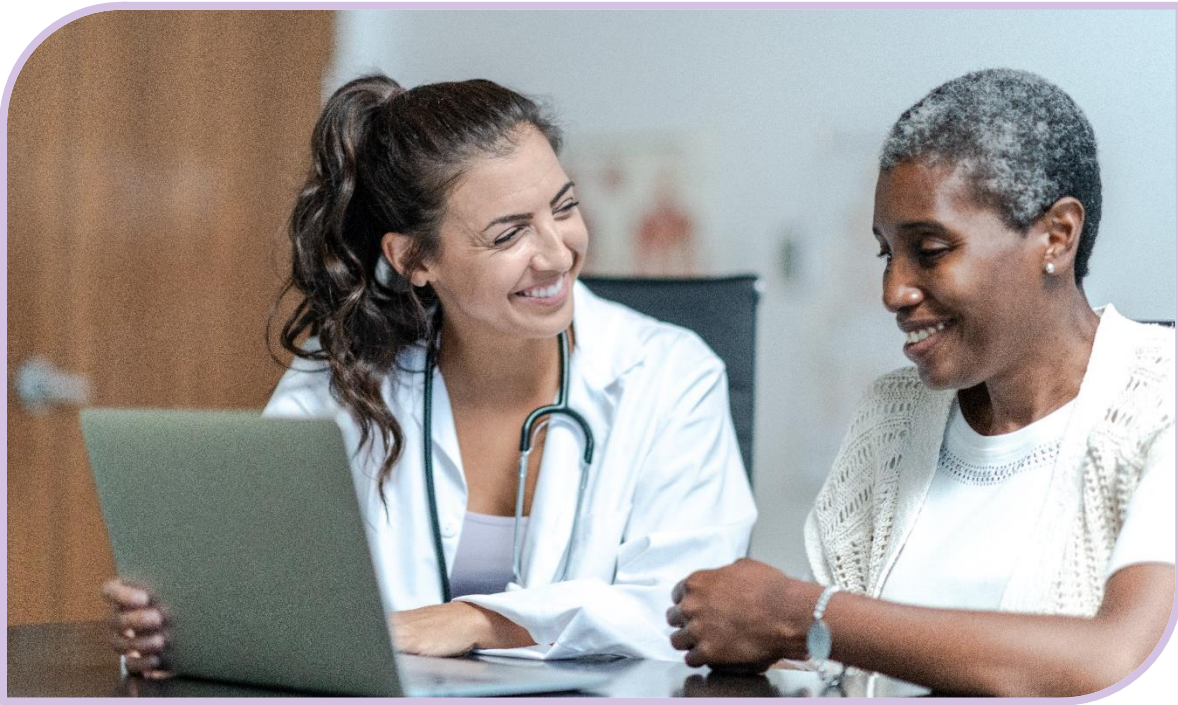
## Trabajar con médicos y otras fuentes de referencia

CHRISTUS Sinergia valora la relación que mantiene con los médicos (prestadores) y demás profesionales de la salud y se compromete a fortalecer dichas relaciones mientras sigue cumpliendo con las leyes y regulaciones. por consiguiente, nuestras políticas y procedimientos enuncian los siguientes compromisos:

- Los acuerdos entre CHRISTUS Sinergia y los médicos deben cumplir con las leyes y regulaciones aplicables que norman las relaciones entre las instituciones prestadoras de servicios de salud y los médicos, y deben ser aprobados por el Área Jurídica de CHRISTUS Sinergia.
- Aceptamos referencias y admisiones de pacientes basadas solamente en las necesidades del paciente y nuestra capacidad para proporcionar los servicios necesarios. CHRISTUS Sinergia no paga ni proporciona cualquier cosa de valor a ninguna persona por referir pacientes.
- Ningún colaborador de CHRISTUS Sinergia, accionista, prestador o cualquier otra persona que actúe en nombre de nuestra Organización, tiene permitido solicitar o recibir cualquier cosa de valor, de forma directa o indirecta, a cambio de que nos refieran pacientes.
- CHRISTUS Sinergia brinda un trato igualitario a los médicos (prestadores).



CHRISTUS Sinergia reconoce que las relaciones entre proveedores y pacientes requiere de un mutuo respeto, confianza, honestidad y la confidencialidad adecuada.



## Tomamos decisiones basadas en valores

El proceso de toma de decisiones basadas en valores (VBDM, por sus siglas en inglés) es una herramienta útil para que los líderes tomen decisiones importantes de acuerdo con nuestra Misión y Valores Fundamentales. Se debe utilizar el proceso VBDM cuando los miembros de la Junta Directiva, los líderes o los equipos, se enfrentan a una situación o problema donde un número importante de valores están en juego y requieren una reflexión más profunda.

El criterio para utilizar el proceso VBDM incluye, pero no se limita, a lo siguiente:

- Existe una diferencia de opinión reconocida.
- Existe una incertidumbre sobre las circunstancias o sobre la posible solución.
- Implica una transacción o decisión importante.

Se espera que los líderes utilicen el proceso VBDM cuando tomen decisiones significativas para CHRISTUS Sinergia. el líder de Misión del ministerio se encuentra disponible para proporcionar más información sobre este proceso o para identificar un facilitador que guíe a las partes interesadas a lo largo del proceso.



## Tomamos las decisiones correctas

Tomar la decisión correcta sobre una situación en particular puede parecer subjetivo, pero puede alcanzarse con un poco más de reflexión y consideración. Cuando nos enfrentamos a una difícil decisión ética, debemos hacernos las siguientes preguntas que ayudarán a facilitar el proceso de toma de decisión:

¿Es esta decisión legal y ética?



Sí: Continúe



*No: Deténgase*

¿Esta decisión refleja los Valores Fundamentales de CHRISTUS?



Sí: Continúe



*No: Deténgase*

¿Esta decisión respeta nuestro Código y políticas aplicables?



Sí: Continúe



*No: Deténgase*

¿Me sentiría cómodo explicando esta decisión a mi jefe, la Junta Directiva o a un regulador?



Sí: Continúe



*No: Deténgase*

¿Me sentiría cómodo si mi decisión apareciera en el periódico o en las redes sociales?



Sí: Continúe



*No: Deténgase*

¿Estaría libre de consecuencias si alguna autoridad o agencia regulatoria conociera mi decisión?



Sí: Continúe



*No: Deténgase*

Cualquier respuesta negativa debería llevarnos a reconsiderar la decisión y las acciones consecuentes.

Debería poder responder a todas estas preguntas con un claro "sí". De no ser así, debería hablar con su jefe, gerente de gestión humana o cumplimiento antes de avanzar con la acción.

**Haga lo correcto. Pida ayuda si no está seguro.**

## Mantenemos relaciones apropiadas con los proveedores

Nos esforzamos por seleccionar socios de consultoría, subcontratistas, proveedores y socios comerciales de manera justa y equitativa, libre de conflictos de interés y consistente con las leyes, regulaciones, políticas y prácticas comerciales éticas aplicables. Los compradores de CHRISTUS Sinergia deben seleccionar proveedores con base en criterios objetivos incluyendo calidad, precio, entrega, cumplimiento de plazos, servicio, mantenimiento adecuado de fuentes de suministro, y el desempeño que hayan tenido anteriormente.



### Regalos de los proveedores

A la hora de seleccionar un proveedor o al decidir si continuar o terminar la relación con un proveedor, no se tendrán en cuenta los regalos o invitaciones proporcionados a los Colaboradores o Prestadores de CHRISTUS Sinergia. Los Colaboradores de CHRISTUS Sinergia deben comportarse de forma tal que no deje lugar a dudas sobre nuestra integridad, imparcialidad o lealtad a los mejores intereses de CHRISTUS Sinergia. Cualquier decisión de aceptar o dar regalos o entretenimiento relacionado con el negocio, deberá basarse en un juicio prudente, buena gestión y el potencial impacto en la imagen pública de CHRISTUS Sinergia, y deben realizarse de conformidad con las políticas de CHRISTUS Sinergia. No se puede dar o recibir ningún objeto de valor como condición para llevar a cabo negocios con un proveedor, a cambio de proporcionar trato preferencial a un proveedor o recibir dicho trato de un proveedor, o a cambio de facilitar o recibir información confidencial de un proveedor o para un proveedor.

En atención a la normatividad nacional en cuanto a las transferencias de valor desde la industria farmacéutica, CHRISTUS Sinergia limitará la recepción de bienes y servicios de acuerdo con lo estipulado en la resolución No. 2881 de 2018 proferida por la Superintendencia Nacional de Salud y demás normas que modifiquen o complementen.

Consulte la política y procedimiento obsequios, capacitaciones, eventos y otros CHS-DC-596.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Para garantizar un acceso eficiente a nuestras políticas y antes de hacer clic sobre alguno de los hipervínculos de políticas, primero abra la aplicación DARUMA.

## Prohibición de represalias

Un proveedor no será objeto de represalias por su participación de buena fe en el Programa de Cumplimiento de CHRISTUS Sinergia, incluyendo reportar potenciales problemas, operaciones sospechosas, investigar situaciones, realizar autoevaluaciones o auditorías, y reportar a las autoridades correspondientes.

## Evitamos los conflictos de interés



Todos somos responsables de evitar situaciones que generan conflictos reales entre nuestros intereses personales y aquellos de CHRISTUS Sinergia. Los conflictos de interés ocurren cuando los intereses personales o ajenos afectan (o parecieran afectar) la capacidad de la persona de priorizar los intereses de CHRISTUS Sinergia o del paciente, mientras lleva a cabo sus responsabilidades para con CHRISTUS Sinergia o los propios pacientes. Las acciones que se toman mientras uno tiene conflictos sin gestionar (o incluso la impresión de un conflicto sin gestionar) pone en duda la legitimidad de las decisiones comerciales y, en algunos casos, están en contra de la Ley.

Consulte también la Política y Procedimiento Conflicto de Interés CHS-DC-753.<sup>8</sup>

## Prevenimos la corrupción

La Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA, por sus siglas en inglés) regula a las empresas estadounidenses que hacen negocios en el extranjero. La Ley FCPA determina que es ilegal para un empleado de una empresa estadounidense, filiales o agentes, de manera directa o indirecta, sobornar o entregar cualquier objeto de valor a un funcionario de un gobierno extranjero, candidato a un cargo público, partido político o funcionario de un partido para obtener una ventaja comercial.

<sup>8</sup> Para garantizar un acceso eficiente a nuestras políticas y antes de hacer clic sobre alguno de los hipervínculos de políticas, primero abra la aplicación DARUMA.

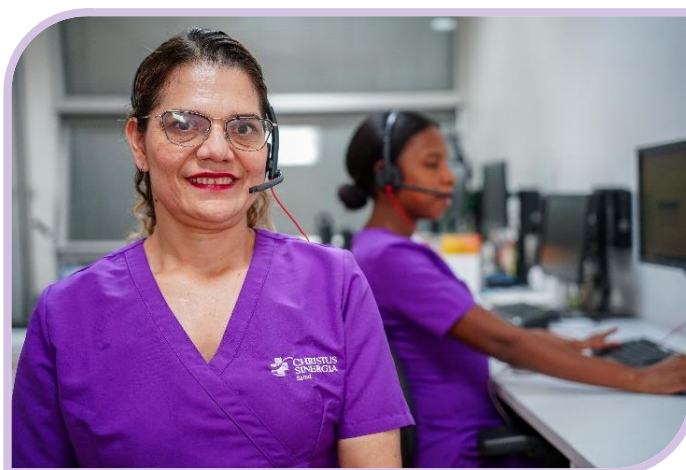
Ningún Colaborador, o persona que actúe en nombre de CHRISTUS Sinergia, ofrecerá, autorizará, prometerá o realizará un pago (incluyendo pagos de beneficios no monetarios) con la intención de influir indebidamente, o incluso que parezca influir indebidamente, a un funcionario gubernamental extranjero, candidato a cargo público, partido político o funcionario de partido político, para obtener una ventaja comercial indebida desleal. Los empleados de empresas públicas son considerados como funcionarios extranjeros a efectos de la Ley FCPA. No hay un umbral monetario, está prohibido hasta el más mínimo soborno. Los colaboradores también deben recordar que los actos de dar o recibir sobornos infringen no solo el presente Código, sino también la Ley FCPA, la Ley 1778 de 2016 y demás normatividad vigente en la materia.

Las autoridades de inspección, vigilancia y control podrán ejercer sus funciones jurisdiccionales y administrativas conforme a lo dispuesto en la normatividad colombiana.

Consulte la Política de Cumplimiento CHS-PR-133 – Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero.<sup>9</sup>

## Gestionamos riesgos

En CHRISTUS Sinergia reconocemos la gestión integral de riesgos como un elemento fundamental en nuestra estrategia de negocios. Al gestionar los riesgos, buscamos controlar todos los factores e influencias externas e internas que podrían dificultar el logro de los objetivos estratégicos, tácticos y operacionales



de la Organización, así como la estandarización de la práctica de control de los riesgos identificados en los diversos procesos, el establecimiento de mecanismos de revisión de procesos, de evaluación y control de riesgos, el acceso a información estratégica para mejorar la toma de decisiones en la planificación y el establecimiento de prioridades, mediante una visión integrada y estructurada del control de los eventos de riesgo, y de la reducción de los costos asociados a la materialización de estos.

Nuestro Sistema de Administración Integral de Riesgos está compuesto por los Subsistemas: SARS – Subsistema de Administración de Riesgos en Salud, SARO – Subsistema de Administración de Riesgo Operativo, SARF – Subsistema de Administración de Riesgos Financieros (incluye Liquidez, Crédito, Actuarial y Mercado de Capitales), SARN – Subsistema de Administración de Riesgos del Negocio (incluye los riesgos de Grupo), SARLAFT/FPADM –

---

<sup>9</sup> Para garantizar un acceso eficiente a nuestras políticas y antes de hacer clic sobre alguno de los hipervínculos de políticas, primero abra la aplicación DARUMA.

Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, SICOE – Subsistema de Administración de Riesgos de Corrupción, Opacidad y Fraude.

Consulte el manual del sistema de administración integral de riesgos CHS-PR-128.<sup>10</sup>

## Prevenimos riesgos de LA/FT/FPADM

En CHRISTUS Sinergia tenemos implementado el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva SARLAFT/FPADM, que tiene como objetivo principal prevenir que el desarrollo de cualquiera de las actividades comprendidas dentro de su objeto social, pueda ser utilizada para el ocultamiento de dineros provenientes de actividades delictivas o destinadas a ellas, o para dar apariencia de legalidad a los mismos. En el manual del SARLAFT se encuentran contenidas las políticas y lineamientos sobre la Debida Diligencia a realizarse previo a cualquier vínculo contractual, comercial, legal o de cualquier índole con las diferentes contrapartes (clientes/pacientes, proveedores, prestadores, colaboradores, socios, accionistas, entre otros), con el fin de mitigar el riesgo de pérdida o daño que se puede obtener a través de los riesgos asociados (legal, reputacional, operacional y de contagio), expuestos en estas operaciones.



Ningún colaborador, prestador o tercero que actúe en nombre de CHRISTUS Sinergia realizará actividades comerciales, negocios, contratos pagos, recaudos que puedan ser considerados un lavado de activos. Así mismo, CHRISTUS Sinergia no financiará actividades de terrorismo, de fabricación o proliferación de armas de destrucción masiva.

El incumplimiento de lo establecido en el SARLAFT/FPADM, implica la posibilidad de ocurrencia de acciones que están en contra de lo que normalmente se considera límites éticos o que están en contra de restricciones legales y que obedecen a actitudes irresponsables, permisivas, negligentes, ineficientes u omisivas en el desarrollo comercial y operacional, lo que puede conllevar a la aplicación de medidas disciplinarias conforme lo establece el reglamento interno de trabajo.

Consulte el Manual del Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT/FPADM (CHRISTUS Sinergia Servicios Ambulatorios S.A.S CHS-DC-514, CHRISTUS Sinergia S.A. CHS-DC-941 y CHRISTUS Sinergia Clínica Palma Real S.A.S. CHS-DC-942) y el procedimiento SARLAFT/FPADM CHS-PR-093.<sup>11</sup>

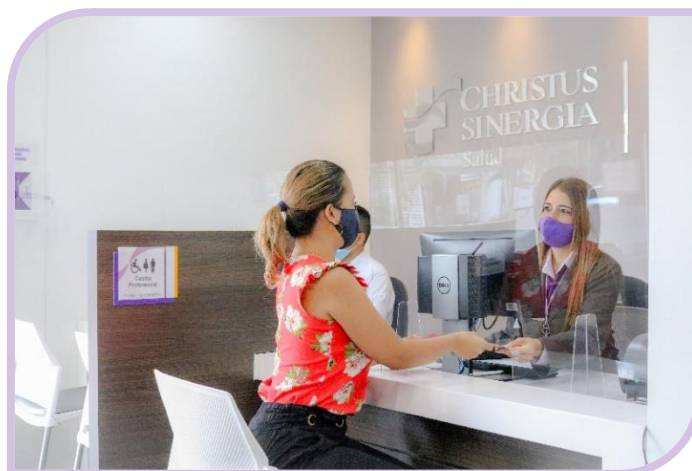
<sup>10</sup> Para garantizar un acceso eficiente a nuestras políticas y antes de hacer clic sobre alguno de los hipervínculos de políticas, primero abra la aplicación DARUMA.

<sup>11</sup> Para garantizar un acceso eficiente a nuestras políticas y antes de hacer clic sobre alguno de los hipervínculos de políticas, primero abra la aplicación DARUMA.



## Mitigamos riesgos de corrupción, opacidad, fraude y soborno

En CHRISTUS Sinergia contamos con el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) como parte fundamental del Gobierno Organizacional de la Entidad. El PTEE contiene las políticas y lineamientos implementados para la mitigación de riesgos de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno. Así mismo,



tenemos implementadas las etapas y elementos del Subsistema de Administración de Riesgos de Corrupción, Opacidad y Fraude (SICOF). De esta forma, velamos por la prevención, detección y corrección de situaciones que tengan la potencialidad de convertirse en una práctica indebida o fraudulenta al interior de nuestra Organización y en el relacionamiento con las diferentes contrapartes. Tanto el PTEE como el SICOF están dirigidos a todos los grupos de interés de CHRISTUS Sinergia, especialmente a los miembros de Junta Directiva, Directivos, Colaboradores, Accionistas, Prestadores, Proveedores y Clientes, cuando por la naturaleza de dicha vinculación su actuación pueda generar riesgos relacionados con estas categorías a la Organización.

Ningún colaborador, prestador o tercero que actúe en nombre de CHRISTUS Sinergia tiene permitido realizar transacciones poco transparentes y sin la debida documentación que la soporte, que puedan constituir un fraude, soborno o corrupción. De igual manera, no están aceptadas recibir u ofrecer prebendas, dádivas o coimas a Funcionarios del Gobierno, así como la realización de cualquier acto de soborno a personas naturales o jurídicas, bien sea de carácter público o privado.

De acuerdo con la Ley 1474 de 2011, en CHRISTUS Sinergia adoptamos medidas de control orientadas a evitar que se generen fraudes en el sistema de seguridad social en salud, que coadyuven a mitigar los riesgos vinculados con la corrupción, fraude y, en general, todo comportamiento lesivo para la Organización.

CHRISTUS Sinergia no realiza directa o indirectamente contribuciones económicas o facilitación de espacios a candidatos, partidos o asociaciones políticas o a Funcionarios del Gobierno.

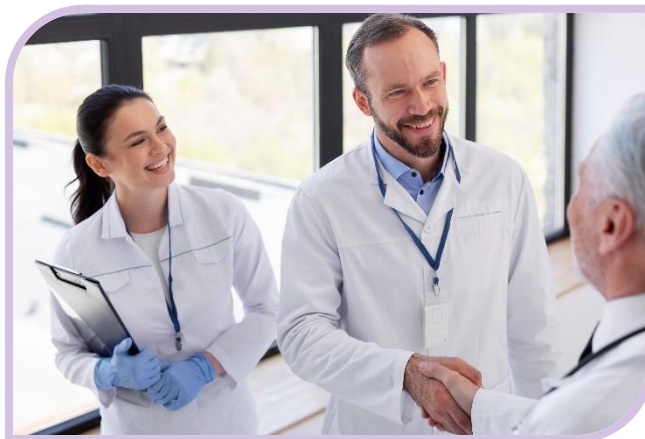
Consulte el Programa de Transparencia y Ética Empresarial CHS-DC-1047 y el Manual del Subsistema de Administración de Riesgos de Corrupción, Opacidad y Fraude CHS-DC-915.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Para garantizar un acceso eficiente a nuestras políticas y antes de hacer clic sobre alguno de los hipervínculos de políticas, primero abra la aplicación DARUMA.

## Respondemos a las investigaciones del Gobierno

CHRISTUS Sinergia coopera con las consultas e investigaciones del Gobierno según sea apropiado y legalmente permitido. Si es contactado por un Funcionario de Gobierno o un representante de éste, comuníquese de inmediato con el Área Jurídica y el Oficial de Cumplimiento. Trabajarán en conjunto con usted, según corresponda, sobre la mejor manera de responder.

Los colaboradores, prestadores y terceros que actúen en nombre de CHRISTUS Sinergia se abstendrán de ejercer toda forma de presión, condicionamiento o práctica inadecuada que pretenda obtener algún comportamiento, legal o ilegal, de una Autoridad Pública. De igual manera, toda propuesta o solicitud inadecuada de parte de un Funcionario de Gobierno o un representante de este, debe ser reportado de inmediato al Área Jurídica y al Oficial de Cumplimiento.



Consulte también la Política de Respuesta a las Inquietudes o Investigaciones de Gobierno en el documento CHS-DC-128 Políticas Internacionales de Compliance.<sup>13</sup>

## Nuestros programas de ética

CHRISTUS Sinergia tiene un Comité de Ética Hospitalaria, el cual es el órgano encargado de velar por la defensa de los derechos y deberes de los usuarios en la prestación de los servicios de salud.

### Comité de Ética Hospitalaria

El Comité de Ética Hospitalaria lo integran los colaboradores que indica el Decreto 1757 de 1994 expedida por el Ministerio de Salud. Algunas de las funciones del comité, son:

- Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud individual, familiar y ambiental.

<sup>13</sup> Para garantizar un acceso eficiente a nuestras políticas y antes de hacer clic sobre alguno de los hipervínculos de políticas, primero abra la aplicación DARUMA.

- Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios, los derechos y deberes de los pacientes.
- Velar porque se cumplan los derechos y los deberes en forma ágil y oportuna.
- Promover las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud, y preserven su menor costo, y vigilar su cumplimiento.
- Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación del servicio de salud.
- Atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución, por violación de los derechos y deberes ciudadanos en salud.
- Reunirse, como mínimo, una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran.
- Llevar un acta de cada reunión y remitirlas trimestralmente a la Dirección Municipal y Departamental de Salud.

## Defendemos la información médica protegida

CHRISTUS Sinergia recopila información sobre los pacientes como su estado de salud, historial médico, medicamentos y enfermedades familiares para proporcionar atención de la más alta calidad. Somos conscientes del carácter confidencial de la información médica y demás información personal identificable y estamos comprometidos a mantener la privacidad, seguridad y confidencialidad de esta información.



La normatividad colombiana, en particular la Ley 23 de 1981 y Resolución 1995 de 1999 del Ministerio de Salud, establece que la historia clínica es un documento de carácter privado a la cual solo tendrán acceso los colaboradores de CHRISTUS Sinergia en ocasión de sus funciones, el titular de los datos, el personal determinado por la Ley y a las personas a quien el titular haya autorizado conforme a la autorización para el tratamiento de datos personales suscrita.

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, CHRISTUS Sinergia no utiliza, divulga ni conversa con terceros sobre información específica del paciente, incluyendo información financiera del paciente, a menos que sea necesario para el tratamiento, pagos,

intervenciones o cumplimiento de una ley, regulación u orden judicial aplicable.

Como Colaborador o Prestador de CHRISTUS Sinergia, tenemos la responsabilidad de:

- Solamente acceder a la información médica cuando sea necesario para cumplir con nuestras responsabilidades laborales.
- Mantener los datos de acceso y contraseñas de forma confidencial y segura.
- Asegurar y guardar de forma adecuada la información médica a la que tenemos acceso.
- No transmitir la información médica a ninguna persona fuera de CHRISTUS Sinergia, a excepción de personal externo contratado, prestadores autorizados, al paciente (o a su representante autorizado) o agencia gubernamental.
- Transmitir la información de forma segura y acorde con los protocolos aplicables de seguridad de la información, cuando sea apropiado transmitirlo fuera de CHRISTUS.

Para más información consulte el Manual de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales CHS-DC-131 y el Procedimiento Protección de Datos Personales CHS-PR-105.<sup>14</sup>

## Parámetros de ética médica

El personal asistencial de CHRISTUS Sinergia, así como aquel que a su nombre preste servicios de salud a los pacientes de la Organización, aplicará en el desempeño de su misión los parámetros éticos que corresponden a sus respectivas profesiones, asegurando en todo caso el rigor científico, académico y experiencial que su desempeño les impone, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Establecer el Comité de Ética Hospitalaria, cuando las normas que regulan la actividad de la prestación en salud así lo exijan.
- Recurrir a la experticia y concepto de las instancias de ética que cada profesión tenga establecidas, en caso de controversia sobre la ejecución de las actividades a su cargo, sin perjuicio del reporte que se realice ante el Comité de Ética Hospitalaria de la Organización.



<sup>14</sup> Para garantizar un acceso eficiente a nuestras políticas y antes de hacer clic sobre alguno de los hipervínculos de políticas, primero abra la aplicación DARUMA.

- Reportar por parte del personal asistencial ante el Comité de Ética Hospitalaria de la Organización, con copia a su superior jerárquico, en caso de suscitarse conflicto por razones de conciencia, para que este provea lo correspondiente.

## Parámetros de conducta para el adecuado relacionamiento con la competencia

En CHRISTUS Sinergia velamos por el buen relacionamiento con las distintas Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud con las cuales competimos en el mercado, de este modo estamos comprometidos con:

- Aplicar los postulados de la libre competencia en que se fundamenta el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia.
- Respetar los postulados de la libre competencia en el Sistema, evitando en todo momento conductas de competencia desleal y prácticas comerciales restrictivas.
- Acatar y respetar los postulados que sobre el tema se incluyan en el Código de Buen Gobierno de la Compañía, así como en las normas legales que regulan la materia.



## Uso de redes Sociales, grabaciones y fotografías

### Confidencialidad del paciente

De acuerdo con nuestros valores de Dignidad e Integridad, CHRISTUS Sinergia requiere la gestión responsable de todos los datos personales del paciente. Cuando participe en las redes sociales, independientemente de que esté o no trabajando, está prohibido que los Colaboradores lleven a cabo conductas o comunicaciones que comprometan la privacidad o seguridad de la información médica confidencial del paciente, información médica identificable, o la información comercial confidencial y privilegiada de CHRISTUS Sinergia. Cualquier colaborador que infrinja esta norma estará sujeto a una acción correctiva que hasta puede incluir la terminación unilateral del contrato. Además, CHRISTUS Sinergia y sus colaboradores pueden estar sujetos a procedimientos judiciales o cargos penales como resultado de



comprometer información médica de los pacientes.

## Redes sociales en nombre de CHRISTUS Sinergia

Seguimos nuestros Valores Fundamentales en la comunidad en línea de las redes sociales. Se requiere el mismo compromiso de nosotros como colaboradores cuando participemos en las redes sociales en el desempeño de nuestras obligaciones laborales.

Las redes sociales pueden cumplir una importante función en nuestras vidas personales y profesionales. Como representante de CHRISTUS Sinergia, debemos ser discretos y cuidadosos al compartir contenido, opiniones y experiencias en las redes sociales y en los foros de internet. Es deber de todos los colaboradores escribir en primera persona y no en nombre de CHRISTUS Sinergia.

A continuación, se listan algunas pautas adicionales para tener en cuenta al participar en actividades en las redes sociales.

- Ser sincero, preciso, profesional y respetuoso.
- Seguir las leyes sobre derechos de autor.
- No divulgar información privilegiada sobre CHRISTUS Sinergia.
- Remitir las consultas y oportunidades de los medios de comunicación al equipo de comunicaciones.
- No publicar ninguna información de los pacientes, incluyendo información que pudiera permitir al lector o espectador identificar a un paciente, incluyendo, pero no limitándose a audio, video o fotografías.



Puede haber requisitos específicos para materiales electrónicos y para redes sociales patrocinados por CHRISTUS Sinergia. Los colaboradores deben obtener la aprobación del equipo de comunicaciones antes de publicar contenido relacionado a los productos y servicios de CHRISTUS Sinergia.

Consulte nuestra guía para el tratamiento de fotografías o videos como datos personales, para obtener más información.<sup>15</sup>

<sup>15</sup> Para garantizar un acceso eficiente a nuestras políticas y antes de hacer clic sobre alguno de los hipervínculos de políticas, primero abra la aplicación DARUMA.



# Compasión

Servicio con un espíritu de empatía, amor y preocupación.

## Protegemos los derechos de los pacientes

Reconocer y respetar los derechos de los pacientes proporciona un importante aspecto de la atención que alienta a los pacientes a estar más informados y empoderados, hacer preguntas, construir mejores relaciones con sus cuidadores y ser participantes activos en la planificación de su tratamiento. El reconocimiento de los derechos y responsabilidades también ayuda a que los pacientes se sientan respaldados por las instalaciones y por las personas directamente involucradas en sus casos. En un ambiente de respeto y confianza, se mejora la comunicación, y se puede prevenir o abordar cuestiones que podrían conducir a riesgos de seguridad o calidad.



Consulte también el documento Declaración de Derechos y Deberes CHS-DC-659.<sup>16</sup>

## Gestionamos los reclamos del paciente de forma apropiada

CHRISTUS Sinergia se esfuerza por cubrir las necesidades de los pacientes, mantenerlos seguros y hacer que su estancia con nosotros sea lo más cómoda posible. Si los pacientes no están satisfechos con la atención recibida, CHRISTUS Sinergia cuenta con estructuras formales para informar a los pacientes sobre sus derechos con respecto a presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionados con la atención y los servicios. Este proceso cumple con la normatividad vigente en la materia. Nuestro objetivo es garantizar que los pacientes y demás partes interesadas estén informados sobre los recursos disponibles para la resolución estos requerimientos. Cuando se recibe un requerimiento, nuestros Colaboradores y Líderes harán su mejor esfuerzo para ayudar a resolver el problema y abordar la cuestión.

Expresar un requerimiento o cualquier otra oportunidad de mejora no expondrá al paciente a ninguna repercusión o represalia. Los procesos relacionados a gestionar los requerimientos ayudan a CHRISTUS Sinergia a conocer las preocupaciones de los pacientes y a resolverlos de inmediato.

<sup>16</sup> Para garantizar un acceso eficiente a nuestras políticas y antes de hacer clic sobre alguno de los hipervínculos de políticas, primero abra la aplicación DARUMA.



## Realizamos investigación clínica de forma responsable

Investigar es una parte fundamental del cuidado de la salud moderno. Promovemos investigaciones de vanguardia, científicamente meritorias, éticamente sólidas y conforme a la normatividad que beneficia a nuestros pacientes, comunidades y futuras generaciones. Nuestras actividades de investigación se alinean con nuestra Misión y Valores Fundamentales, respetando al mismo tiempo las Directivas Éticas y Religiosas para Servicios Católicos de Cuidado de la Salud (ERD, por sus siglas en inglés). Nuestros investigadores generales y clínicos deben estar calificados, ser responsables y objetivos, y mantener el más alto nivel ético, científico y médico en las investigaciones. Nuestro Comité de Investigación fomenta una cultura de investigación

responsable donde nuestros diversos participantes en estudios clínicos son tratados con dignidad y respeto, mientras protegemos sus derechos, autonomía y bienestar.

La integridad de la investigación clínica en CHRISTUS Sinergia es protegida por varias medidas, incluyendo:

- Políticas y procedimientos rigurosos que guían la manera en que llevamos a cabo investigaciones de forma responsable.
- Revisión de todas las actividades de investigación clínica por el Comité de Investigación Clínicas.
- Obtención de consentimientos informados de los participantes antes de iniciar un ensayo clínico.
- Registro y reporte preciso sobre los análisis y resultados del estudio de manera oportuna.
- Cumplimiento de las prácticas aceptadas en la industria para la autoría y publicación de los resultados de los estudios.
- Documentación de cualquier conflicto de interés por parte de todos los investigadores del estudio.
- Tolerancia cero ante conductas indebidas de investigación.

Conozca más sobre estas políticas en el Procedimiento Investigación en Salud CHS-PR-127 [aquí](#).<sup>17</sup>

<sup>17</sup> Para garantizar un acceso eficiente a nuestras políticas y antes de hacer clic sobre alguno de los hipervínculos de políticas, primero abra la aplicación DARUMA.

## Servimos con amor y compasión

CHRISTUS Sinergia brinda ayuda a las personas vulnerables y de menos recursos en los lugares donde hace presencia y ejerce su ministerio católico dedicado al cuidado de la salud, transformando su responsabilidad Social Empresarial en un Beneficio Comunitario en la población donde hace presencia.

Ejercer un Beneficio Comunitario implica una responsabilidad ética, moral, profesional, solidaria y de caridad con las personas de bajos recursos y el enfermo. Exige la superación de una práctica asistencial meramente filantrópica. Consiste en vivir la justicia, la equidad, la verdad, la transparencia, el compromiso y la vocación de servicio para buscar un bien común. Es vivir lo que se cree, se profesa y se hace desde la Misión.







# Excelencia

Estándares altos de servicio y desempeño.

## Nos esforzamos por ser una Organización altamente confiable

CHRISTUS Sinergia se esfuerza por llegar a ser una Organización Altamente Confiable (HRO, por sus siglas en inglés). A fin de evitar errores y gestionar situaciones inesperadas, las organizaciones altamente confiables crean una infraestructura que facilita una atención plena y una respuesta proactiva. Con esto buscamos que tales acciones nos ayudan a evitar que los acontecimientos se conviertan en crisis y catástrofes. Los seis principios interconectados de una organización altamente confiable que componen la infraestructura de atención plena se describen a continuación:



- **Preocupación por las fallas:** Las fallas pueden convertirse en una tragedia. Es importante atender cualquier nivel de fallas técnicas, humanas o de procesos. Nos encargamos de pensar sobre las distintas maneras en que nuestros procesos de trabajo pueden colapsar.
- **Reticencia a la simplificación:** Las organizaciones altamente confiables son complejas y deben adoptar soluciones complejas para problemas complejos. Debemos estar abiertos a desafiar creencias arraigadas y examinar continuamente los datos, puntos de referencia y desempeño para prevenir una simplificación excesiva e inapropiada.
- **Sensibilidad a las operaciones:** Las organizaciones altamente confiables entienden que comprender adecuadamente las situaciones actuales implica trabajar con los colaboradores que se encuentran en la primera línea, porque ellos son los que están más cerca del trabajo. Debemos comunicarnos de forma activa con otros colaboradores, médicos y líderes en todos los niveles, abordando seriamente sus preocupaciones y escuchando su retroalimentación.
- **Compromiso con la resiliencia:** Las organizaciones altamente confiables son resilientes porque pueden anticiparse a los problemas y fomentar el alzar la voz por la seguridad cuando surge o se identifica una situación inesperada. Esto nos permite recuperarnos rápidamente de una mala situación. Destacamos la importancia de trabajar en equipos y enfocarnos en eliminar barreras que impiden la colaboración funcional.
- **Respeto por la experiencia:** Los expertos son los que se encuentran más cerca del trabajo. Debemos conocer quién en la Organización posee conocimientos especializados y debemos valorar más la experiencia que la autoridad y los títulos. En situaciones de alto riesgo, es importante adaptarnos a las circunstancias que cambian con rapidez, lo que requiere experiencia para comprender y atenderlas de manera adecuada.
- **Defensores de la seguridad:** Debemos premiar las buenas conductas de seguridad de nuestros colaboradores y médicos clínicos, mientras capacitamos e involucramos a

nuestros colegas bajo los principios de una Organización altamente confiable. Nuestros defensores de la seguridad no solo llevan a cabo estas responsabilidades, sino que también identifican necesidades de capacitación adicional para organizaciones altamente confiables.

## Proporcionamos atención de calidad a nuestros pacientes



CHRISTUS Sinergia se compromete a proporcionar a nuestros pacientes una atención segura y efectiva de la más alta calidad, en un entorno comprensivo, respetuoso, y compasivo. Esperamos que los Colaboradores y Prestadores al cuidado de la salud:

- Participen en la prestación de una excelente atención a los pacientes.
- Respalden nuestro impulso por mejorar la calidad.
- Promuevan prácticas basadas en evidencias.
- Participen en iniciativas para mejorar la seguridad de los pacientes y disminuir el daño.
- Escuchen a los pacientes.
- Ejercen dentro de su ámbito de formación, habilidades, y privilegios clínicos.
- Alcen la voz cuando tengan problemas, ideas, o preguntas relacionadas con la calidad de la atención de los pacientes.
- Alienten a los pacientes a plantear sus preocupaciones o preguntas.

Adicionalmente, la prestación de los servicios de salud en CHRISTUS Sinergia se ejecuta a partir de los siguientes postulados:

- Aplicando, en toda circunstancia, el desarrollo de políticas, normas y comportamientos que aseguren el logro de los resultados esperados, bajo estándares adecuados y esquemas de control, documentación y trazabilidad suficientes.

- Promoviendo la oportunidad de la respuesta, la integralidad de la orientación y el trato adecuado a los pacientes.
- Orientando las funciones y procesos a la satisfacción del servicio de salud, reconociendo que la atención al usuario constituye la razón de ser organizacional.
- Adecuando los procedimientos y actuaciones para garantizar el mejor servicio por medio de un apropiado uso del talento humano, financiero y técnico, reconociendo que en el sistema de salud deben emplearse de la mejor manera posible los recursos, pues estos tienden a ser escasos frente a las necesidades crecientes y la extensión de los planes de beneficios.

Los colaboradores deben aplicar las siguientes pautas de comportamiento en lo que respecta a la prestación del servicio de salud:

- Ajustar toda decisión y actuación que comprometa a la Organización a los parámetros de legalidad aplicables. En caso de duda, consultar al Jefe Inmediato o al Área Jurídica.
- Informar y orientar adecuadamente a los pacientes sobre sus derechos y obligaciones con el Sistema General de Seguridad Social en Salud y sobre coberturas, limitaciones, así como de las exclusiones, cuando aplique, absteniéndose de restringir su autonomía o motivarlos para iniciar acciones o procedimientos contra la Organización o el sistema.
- Abstenerse de participar en decisiones que comprometan su libre criterio, informando a sus superiores frente a situaciones de conflicto de intereses respecto a la concesión de prestaciones o de la prestación del servicio para los pacientes y evitando actuar en situaciones en que se presenten dichas circunstancias.
- Reconocer y respetar la libertad de elección y de movilidad en el Sistema General de Seguridad Social en salud que asiste a los pacientes.

## Promocionamos de forma correcta

Promocionamos nuestros servicios, médicos y atención a través de actividades de promoción que cumplen con los principios de verdad, justicia y precisión en todas las comunicaciones y publicidades para el consumidor. A medida que se crean los mensajes, nos esforzamos por proporcionar información apropiada para la edad, comprensión y lenguaje de la audiencia. No hablamos mal ni dañamos la reputación de otro prestador, sistema o institución. Mantenemos un conjunto de lineamientos



de marca para la Organización que define con mayor precisión cómo se representa la marca de CHRISTUS Sinergia a los distintos tipos de audiencias. CHRISTUS Sinergia se compromete a cumplir con todos los requisitos de promoción establecidos por la Ley y entidades regulatorias.

## Nos comprometemos con la excelencia educativa

Se espera que todos los internos y residentes (estudiantes de pregrado y posgrado de carreras médicas) de CHRISTUS Sinergia, como los Prestadores Médicos que los coordinan, respalden y defiendan nuestros Valores Fundamentales de Dignidad, Integridad, Compasión, Excelencia y Gestión Responsable.

En CHRISTUS Sinergia nos esforzamos por demostrar las siete competencias principales. Estas incluyen el conocimiento médico, excelente atención de pacientes, prácticas basadas en sistemas, aprendizaje basado en prácticas, habilidades interpersonales y de comunicación.

En CHRISTUS Sinergia nos esforzamos por proporcionar guía y supervisión a diversos estudiantes médicos y residentes, facilitando su desarrollo profesional y personal mientras garantizamos la más alta calidad, seguridad y atención basada en evidencia para los pacientes.

De acuerdo con nuestros valores de Dignidad y Compasión, todos los programas de capacitación recalcan la equidad, diversidad y compromiso con la comunidad con un enfoque especial en las poblaciones vulnerables y desatendidas.







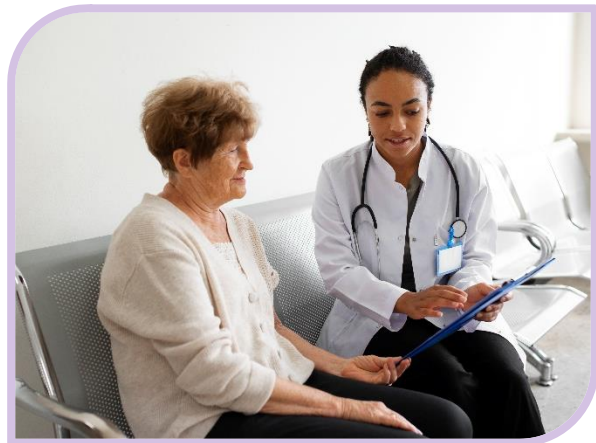
# Gestión Responsable

Utilización justa y sabia de los talentos y recursos de una manera colaborativa.

## Cumplimos con los requisitos de facturación y codificación

Como colaboradores de CHRISTUS Sinergia o prestadores de servicios de salud, debemos documentar las actividades clínicas de forma precisa y completa. para este fin, nosotros:

- Creamos historias clínicas y demás reportes precisos y completos, cumpliendo con los estándares aplicables al mantener todos los registros.
- Brindamos información a los pacientes sobre cuentas por los cuales serán responsables de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.
- Realizamos gestión de cobro solo para servicios que realmente hayan sido proporcionados y médicamente necesarios.
- Cooperamos con funciones de auditoría y control establecidas para validar la precisión de las facturas radicadas.
- Garantizamos que todas las cuentas sean facturadas de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.
- Respondemos rápidamente a las glosas y devoluciones, presentamos de manera oportuna la corrección de los errores identificados, según sea necesario.
- Participamos en diálogos respetuosos y honestos con agencias gubernamentales, pagadores comerciales y pacientes.
- Presentamos reportes internos y externos oportunos, completos y precisos.



## Mantenemos registros precisos de negocios

Contamos con sistemas y políticas formales establecidos para facilitar historias clínicas claras y completas, que reflejan la atención recibida por el paciente. Así mismo, tratamos con cuidado los registros físicos o digitales de la Organización, entre los que se encuentran los registros de contabilidad, soportes de las transacciones y estados financieros. Cuando firmamos documentos, estamos confirmando que el documento es auténtico y verdadero, a nuestro mejor saber y entender. Nunca firmamos bajo el nombre de otra persona o utilizando sus contraseñas.

Nuestros documentos, tanto médicos como comerciales, se conservan de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables, y nuestras políticas de conservación de registros. Nadie puede retirar o destruir registros antes de la fecha prevista, sin antes obtener autorización del Área Jurídica.

## Utilizamos eficientemente nuestros recursos

Nos comprometemos a ser buenos administradores de nuestros recursos, incluyendo recursos financieros, equipamiento, sistemas electrónicos, suministros e información. Para maximizar los recursos, se le pide a los Colaboradores y Prestadores al cuidado de la salud que:



- Utilicen los recursos de CHRISTUS Sinergia solamente para cumplir con el objeto social de la Organización, en cumplimiento con las políticas y procedimientos definidos.
- Utilicen correctamente y cuiden los bienes y el equipamiento de CHRISTUS Sinergia que se les confíen.
- Mantengan inventarios y conserven de manera segura los suministros, de acuerdo con las políticas pertinentes.
- Eliminen los excedentes u objetos obsoletos de acuerdo con las políticas, procedimientos y autorizaciones pertinentes.
- Utilicen los recursos de los servicios de información de acuerdo con las políticas establecidas.

Se deberán utilizar todos los sistemas de comunicación de CHRISTUS Sinergia, incluyendo computadoras, correos electrónicos, acceso a la intranet e internet, teléfonos, teléfonos móviles y correos de voz para fines relacionados con el objeto social de la Organización, de acuerdo con nuestras políticas y procedimientos de Gestión de la Información. Las herramientas de comunicación suministradas por la empresa no son privadas, y CHRISTUS Sinergia se reserva el derecho a monitorear o acceder al contenido de acuerdo con las políticas definidas.

## Protegemos la información confidencial y privilegiada

La información confidencial y privilegiada de CHRISTUS Sinergia es otro de los bienes que debemos proteger y asegurar para ser buenos administradores de nuestros recursos. Información confidencial y privilegiada implica información que no se conoce públicamente o que está restringida a un público limitado.

No divulgue la información confidencial y privilegiada en conversaciones informales o en lugares públicos. Solo compartimos esa información según sea necesario y con las personas que tienen una necesidad válida y legítima de saber. Si no está seguro si un pedido sobre tal información es válido, consulte al Jefe de Seguridad de la Información y al Área Jurídica. Si se encuentra trabajando con proveedores y terceros, contáctese con el Área Jurídica para establecer un acuerdo de confidencialidad o un acuerdo comercial, cuando sea necesario.



Las bases de datos y datos personales que estén bajo custodia de CHRISTUS Sinergia serán divulgadas solamente a las personas autorizadas por la ley o por la autorización para el tratamiento de datos personales suscrita por las diferentes contrapartes. La transmisión y/o transferencia de datos solo podrá realizarse previa suscripción de un anexo de transmisión y/o transferencia de datos personales, que debe ser tramitado por el Área Jurídica.

Para más información, consulte el Modelo de Seguridad de la Información CHS-DC-171, Manual de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales CHS-DC-131 y el Procedimiento Protección de Datos Personales CHS-PR-105.<sup>18</sup>

## Protegemos los recursos medioambientales

Como colaboradores de CHRISTUS Sinergia, asumimos las siguientes pautas mínimas de comportamiento en cuanto a la adecuada y sustentable gestión ambiental:

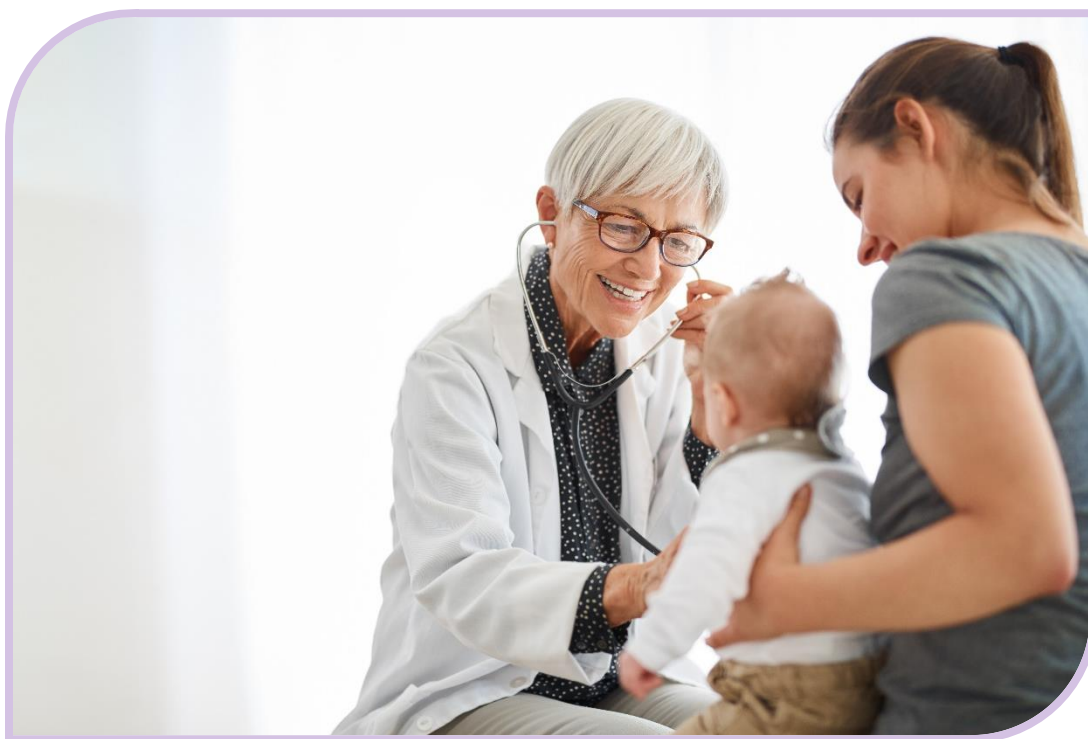
- Ejecutamos un adecuado programa de ahorro de energía y de elementos perecederos.

<sup>18</sup> Para garantizar un acceso eficiente a nuestras políticas y antes de hacer clic sobre alguno de los hipervínculos de políticas, primero abra la aplicación DARUMA.

- Desarrollamos acciones para realizar una disposición adecuada de residuos y aprovechamiento de materiales reciclables.
- Aplicamos una política para el buen manejo de desechos tóxicos o material quirúrgico o de elementos orgánicos.
- Aplicamos políticas de gestión ambiental.

## Respondemos al llamado

El cuidado de la salud católico es la respuesta al llamado de Jesús de atender a los enfermos, a los que sufren y a los moribundos, especialmente aquellos que son pobres o vulnerables. Esta vocación se basa en el compromiso de promover y defender la dignidad humana de todas las personas que encontramos. Los Colaboradores y Prestadores de servicios de salud de CHRISTUS Sinergia continúan el legado de nuestras Congregaciones Patrocinadoras, aportando esperanza y sanando a las comunidades a las que servimos. Nuestra Misión, Visión y Valores Fundamentales proporcionan una sólida base y guían a nuestro ministerio. Fundada en esta identidad y propósito, servimos como Un Solo CHRISTUS, para que todos puedan experimentar la presencia sanadora y el amor de Dios.







# Apéndice

## Glosario

- **Cualquier objeto de valor:** Cualquier objeto de valor incluye dinero, regalos, tarjetas de regalo, equipamiento electrónico, ropa, comidas, entretenimiento (por ejemplo, teatro, deporte, o invitaciones a eventos similares sin un carácter predominantemente comercial), viajes, alojamiento, transporte, préstamos, uso de bienes o equipamiento, contribuciones benéficas y ofertas de trabajo.
- **Valores Fundamentales:** Los principios y prioridades que guían las acciones de una Organización. Los Valores Fundamentales de CHRISTUS son la Dignidad, Integridad, Compasión, Excelencia y Gestión Responsable.
- **Directivas Éticas y Religiosas (ERD, por sus siglas en inglés):** Fueron establecidas por la Conferencia de Obispos Católicos de los Estados Unidos, y acatadas por CHRISTUS Health, de defender las enseñanzas de la Iglesia sobre la dignidad humana. También proporcionan la orientación moral sobre temas del cuidado de la salud católico y reafirman las normas éticas de comportamiento en el cuidado de la salud para todos los que contribuyen a nuestro ministerio.
- **Buena Fe:** Creencia o propósito honesto, fiel cumplimiento de las obligaciones, respeto de las normas de lealtad comercial, o ausencia de intención fraudulenta.
- **Funcionario del Gobierno:** Funcionarios o empleados federales, estatales, provinciales, de condados, municipales, y funcionarios similares de cualquier gobierno o cualquier departamento o agencia del mismo; cualquier funcionario o empleado de una empresa o negocio de propiedad parcial o total de un gobierno (es decir, empresas estatales); cualquier funcionario o empleado de una Organización internacional pública (por ejemplo, el Banco Mundial, Naciones Unidas, o la Unión Europea); cualquier partido político extranjero o funcionario del mismo; o cualquier candidato a un cargo político. los funcionarios del gobierno incluyen a funcionarios en todos los niveles de gobierno, independientemente de la categoría o posición.
- **Contrapartes:** Todos los accionistas, colaboradores, médicos, residentes, becarios, estudiantes, y demás profesionales médicos, proveedores, clientes y aquellos que tengan relaciones contractuales con CHRISTUS Sinergia.
- **Organización Altamente Confiable (HRO, por sus siglas en inglés):** Organizaciones cuya seguridad, calidad y eficiencia se han mantenido en niveles altos durante un largo tiempo.
- **Línea de Integridad:** Es un mecanismo de denuncia confidencial disponible para los colaboradores de CHRISTUS Sinergia para reportar sus preocupaciones y permitir que el reportante permanezca en el anonimato si así lo desea.

## Declaración

Reconozco que he recibido, leído y comprendido el Código de Ética y Conducta Organizacional de CHRISTUS Sinergia y me comprometo a cumplir con los requisitos, así como también las políticas, procedimientos y directivas a las que se hacen referencia en dicho Código, salvo que la legislación aplicable disponga lo contrario. Prometo utilizarlo para guiar el proceso de toma de decisiones y reconozco que tomar decisiones éticas en mi trabajo y acatar la legislación aplicable contribuye a la cultura de integridad de CHRISTUS Sinergia.

También reconozco que tengo la responsabilidad de reportar cualquier infracción conocida o potencial del Código, las políticas o procedimientos de CHRISTUS Sinergia, o leyes y/o regulaciones aplicables, mediante la Línea de Integridad o a mi Jefe Inmediato, Gestión Humana, Equipo de Liderazgo, Oficial de Cumplimiento de CHRISTUS Sinergia, o al Departamento de Cumplimiento Corporativo de CHRISTUS Health, salvo legislación o regulaciones que especifiquen lo contrario.

CHRISTUS Sinergia no tolera las represalias contra cualquier persona que presente una denuncia de buena fe.

---

Firma

---

Nombre completo y número de identificación

---

Fecha

## Nuestro nombre y símbolo



En 1999, las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de Houston y las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de San Antonio consolidaron sus sistemas de salud estadounidenses e internacionales para crear CHRISTUS Health.

El nombre CHRISTUS proviene de la palabra latina Cristo y proclama públicamente la esencia de nuestra Misión, que es “extender el ministerio sanador de Jesucristo”. También ilustra el legado y espiritualidad de nuestras tres Congregaciones Patrocinadoras: Las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de Houston, las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de San Antonio y las Hermanas de la Sagrada Familia de Nazaret, quienes reconocen a Jesucristo como el Verbo Encarnado; el amor de Dios hecho carne y enviado a vivir entre nosotros.

Nuestro logotipo es una cruz que combina los significados médicos y religiosos para ese símbolo. El morado es el color de la resurrección y la realeza de Cristo mientras que la bandera que ondea reafirma nuestra esperanza en la nueva vida y nuestro compromiso de progresar y avanzar para beneficio de nuestras comunidades.

**[CHRISTUSSinergia.com](http://CHRISTUSSinergia.com)**

© 2023 CHRISTUS Health. Todos los derechos reservados