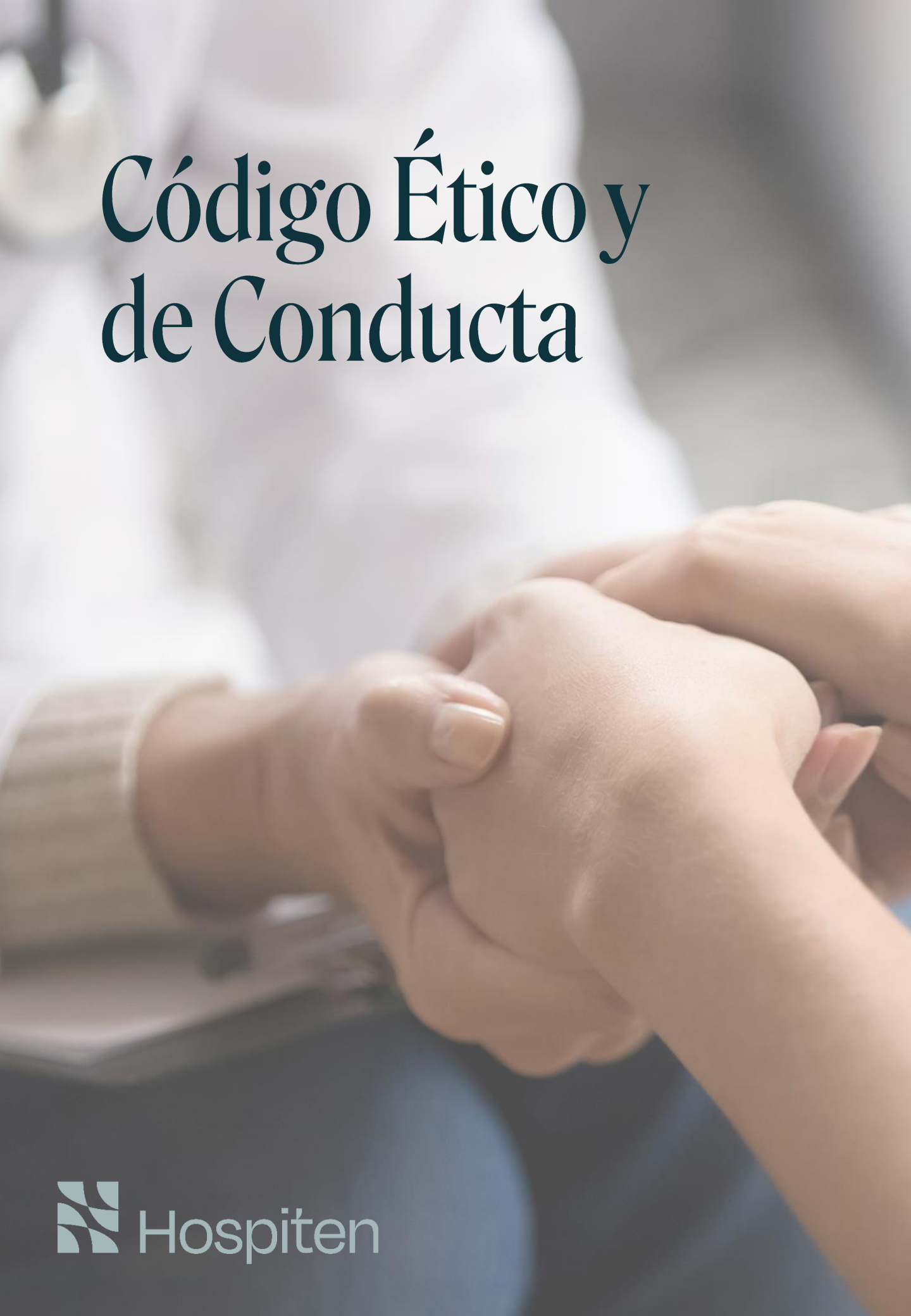
Código Ético y de Conducta



Hospiten

Índice

1 Carta del Presidente

2 Presentación Hospiten

3 Propósito, Valores y Personalidad

4 Normas de Conducta

5 Cumplimiento

Carta del Presidente

Nacer en una empresa familiar, marca. Y Hospiten ha nacido en un equipo con una forma de ser que impregna nuestra compañía.

Llevamos un largo recorrido en el sector de la salud y el bienestar en varios países. Y esto nos ha permitido formar parte de la vida de muchas personas, comprender y dar respuesta a múltiples desafíos.

Las personas hemos cambiado. ¿No ha llegado el momento de abordar la salud desde una perspectiva diferente? De que el paciente se sienta tratado como en casa, dueño de su propia salud y seguro para tomar las mejores decisiones.

Nosotros estamos preparados para ser parte de este cambio. Y juntos estamos construyendo un ecosistema de bienestar alrededor de las personas, en el que talento, tecnología y valores se dan la mano al servicio de algo más grande.

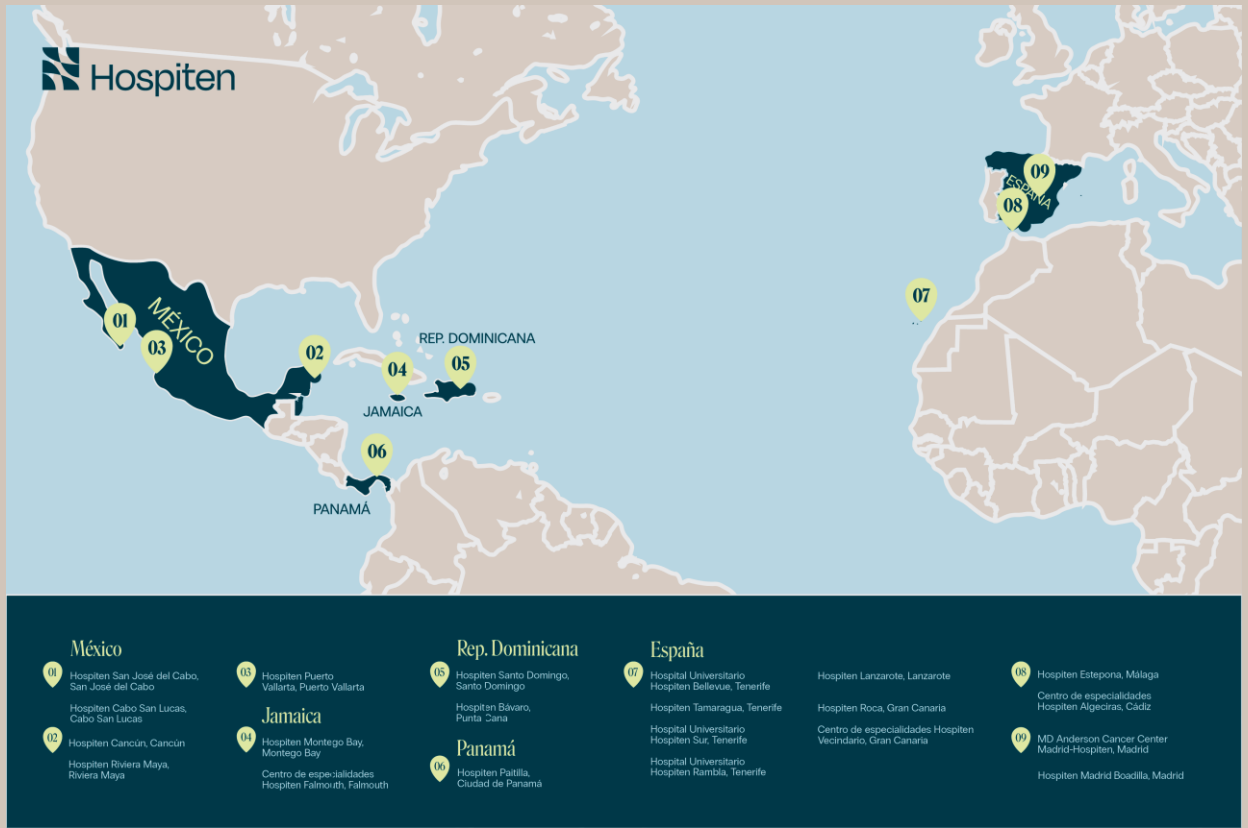
Juan José Hernández Rubio

Presentación de Hospiten

Hospiten es una red hospitalaria española con ámbito internacional fundada en el año 1969. Los valores de la compañía han guiado siempre nuestra trayectoria y este Código recoge esos principios inspiradores básicos sobre los que se edifica y fortalece el funcionamiento de nuestra Organización.

Tres elementos clave en nuestro recorrido: nuestro equipo humano de primer nivel, una tecnología de vanguardia y una filosofía de innovación constante.

Cumplimos con los estándares de excelencia, satisfacción y calidad, gracias en gran parte a la colaboración de profesionales que están enormemente involucrados en el cuidado de la salud de las personas.



Propósito, valores y personalidad

PROPÓSITO

Construyendo un ecosistema de bienestar alrededor de las personas

VALORES

Mantener el espíritu de familia

Nuestra cultura está arraigada en las conexiones personales que tenemos entre nuestros equipos, nuestras relaciones con los pacientes y las comunidades donde desarrollamos nuestra actividad.

Buscar siempre la manera

Es no tener miedo de la página en blanco. Abrir nuevos caminos con el objetivo de encontrar respuestas a los desafíos del hoy y del mañana.

Valorar a los demás

Es escuchar y respetar las opiniones de los demás. Trabajar juntos sumando el conocimiento de un equipo internacional de más de 5.000 profesionales que nos enriquece con sus perspectivas.

Mirar siempre hacia adelante

Es actuar con valentía y superación. Continuar aprendiendo movidos por el sentido de la innovación. Trabajar cada día con determinación para imaginar cómo será la salud y el bienestar del mañana.

PERSONALIDAD

Colaborativos Implicados Resolutivos Decididos

1.- Pacientes

Nuestros pacientes son nuestra razón de ser. Su salud, bienestar y confianza requieren nuestro más firme compromiso institucional, conforme a los principios de este Código Ético y a la filosofía fundacional de Hospiten: "el enfermo es el único rey".

Reconocemos la dignidad de cada paciente y trabajamos con la máxima profesionalidad, ética y humanidad. Cada persona merece nuestra máxima dedicación y respeto, sin excepciones, pues todos merecen ser atendidos con humanidad, excelencia y dedicación real.

Somos testigos del desafío que también enfrentan familiares y amigos, mereciendo toda nuestra empatía y acompañamiento.

Todos los miembros de Hospiten deben actuar, en todo momento, conforme a estos principios en el marco de sus funciones, contribuyendo activamente a un ecosistema de bienestar centrado en el paciente.

2.- Miembros de Hospiten

Este concepto incluye a todas las personas que formamos Hospiten, desde los integrantes del órgano de gobierno, directivos, empleados, colaboradores y cualquier otra persona bajo su dependencia jerárquica, hasta los voluntarios y el personal temporal que pueda colaborar con nosotros, sin importar cual sea su centro de trabajo o país.

Todos nosotros compartimos los valores, principios y compromisos definidos en este Código Ético, que guían nuestras decisiones y comportamiento a diario.

Somos un equipo humano de primer nivel, que busca permanentemente la excelencia y, aunque desempeñamos labores distintas, compartimos una misma dignidad y merecemos el mismo respeto.

Prestamos un servicio de la más alta calidad, apoyándonos en la mejor tecnología a nuestro alcance, entendiendo que la innovación constante, en todas nuestras áreas, requiere de nuestro firme compromiso por la formación y actualización permanente.

Estos elementos han sido la clave de nuestro éxito, y es nuestra obligación mantenerlos.

Cada Miembro de Hospiten asume la responsabilidad personal e inexcusable de actuar conforme a este Código Ético, cumplir con la legalidad vigente, respetar las políticas internas y contribuir activamente a un entorno laboral seguro y respetuoso.

Este compromiso es inherente a ser Miembro de Hospiten y forma parte esencial de nuestra cultura de cumplimiento, en línea con los requisitos de nuestro Modelo de Compliance.

3.- Respeto a la legalidad

En Hospiten no nos contentamos con cumplir con las leyes. Nuestro compromiso va más allá.

Puesto que “la ignorancia de las leyes no exime de su cumplimiento”, todos los Miembros de Hospiten debemos conocer, comprender y cumplir con lo dispuesto en este Código, así como con las normas de Compliance que lo desarrollan, independientemente del cargo que ocupemos y del territorio en el que nos encontremos.

Salvo que la legislación local establezca disposiciones más severas —las cuales deberán cumplirse—, nuestras normas internas prevalecerán siempre que establezcan estándares más exigentes, en cumplimiento de los principios de integridad, legalidad y responsabilidad institucional definidos en este Código.

Nuestro modelo de Compliance prohíbe comportamientos que vulneren y/o incumplan nuestras normas internas, estableciendo una política de tolerancia cero frente a cualquier conducta ilícita o contraria a los principios de este Código.

El respeto a nuestras normas no debe entenderse como una imposición, sino un compromiso libre y voluntario que nace desde la responsabilidad y coherencia individual.

Solo desde esta convicción podemos construir una Cultura de Compliance sólida que nos sirva de guía en nuestras acciones.

4.- Socios de Negocio

Este concepto incluye a cualquier Tercero con quien Hospiten mantenga, o prevea mantener, una relación comercial, mercantil o de negocio, ya sea de forma directa o indirecta.

La selección de nuestros Socios de Negocio debe ser cuidadosa, responsable y libre de conflictos de interés. Su aceptación como Socio implica la asunción expresa de los principios y compromisos establecidos en este Código Ético, debiendo adoptar un comportamiento alineado con ellos y con las normas de Compliance que les resulten aplicables. Esta obligación es independiente del país, función, duración o naturaleza de la relación.

Nuestras normas internas serán de aplicación prioritaria siempre que establezcan estándares más exigentes que la legislación local, sin perjuicio del cumplimiento de aquellas disposiciones legales que resulten imperativas. En ningún caso se tolerarán prácticas, comportamientos u omisiones que contradigan los principios de este Código, incluso si fueran legales en la jurisdicción de origen del Tercero.

El desconocimiento de estas obligaciones no exime a nuestros Socios de Negocio de su cumplimiento. Se les exige una conducta profesional, diligente y ejemplar, siendo responsables también de trasladar estos compromisos a sus propios miembros y colaboradores.

Esta diligencia, ejemplaridad y supervisión también nos afecta a nosotros. Es nuestra obligación comunicar —tan pronto como sea conocida— cualquier transgresión por su parte de este Código y de nuestras normas de Compliance.

5.- Gestión de la información

Tanto los Miembros de Hospiten como nuestros Socios de Negocio accedemos, en el ejercicio de nuestras funciones, a información sensible, incluyendo datos personales, información clínica, información confidencial de pacientes y terceros, así como secretos empresariales.

Esta información está sujeta a un deber estricto de confidencialidad, integridad y disponibilidad, conforme a los principios generales de confidencialidad, integridad, licitud, minimización y responsabilidad proactiva que rigen el tratamiento de datos personales y la gestión de información sensible.

La obligación de custodia, tratamiento lícito y comunicación responsable es personal, directa e inexcusable para todos los destinatarios de este Código, y se mantiene vigente más allá del horario laboral o del ejercicio inmediato de nuestras funciones.

El sector sanitario exige un nivel reforzado de diligencia en el tratamiento de la información, por lo que cualquier uso inadecuado, acceso indebido o divulgación no autorizada podrá acarrear consecuencias jurídicas —civiles, administrativas o penales— tanto para la persona responsable como para Hospiten como organización.

Esta obligación rige con independencia del país o del rol que cada uno desarrollemos. La ignorancia, descuido o error en el tratamiento de la información —o la custodia inadecuada del dispositivo o soporte donde se encuentre almacenada— no exime de responsabilidad. Todos debemos limitar su acceso, tratamiento y comunicación al mínimo imprescindible para el ejercicio profesional.

Los incumplimientos en este ámbito no serán tolerados y podrán conllevar medidas disciplinarias internas conforme al Modelo de Compliance, así como responsabilidad legal conforme a la legislación aplicable en cada caso.

6.- Reputación y Diligencia Debida

Más allá de eventuales consecuencias jurídicas, de mayor o menor gravedad, la principal y más directa consecuencia de cualquier transgresión de nuestra Cultura de Compliance será un daño a nuestra reputación, a la individual de cada uno, y a la de Hospiten.

Nuestra reputación es nuestro activo más frágil. Mantenerla requiere del compromiso de todos nosotros por actuar, en todo momento, con la diligencia debida, así como de nuestro compromiso con la Cultura de Compliance de Hospiten.

Esta diligencia debida se debe plasmar en nuestro comportamiento con los pacientes y sus familiares, en nuestra forma de actuar como Miembros de Hospiten, en la relación con nuestros Socios de Negocio, en la gestión de materiales o tecnologías que puedan generar impacto para las personas, el medio ambiente o la imagen institucional, y también en el uso responsable de las redes sociales.

Esto incluye, necesariamente, una actitud vigilante sobre nuestro entorno tecnológico: dispositivos personales, accesos remotos, soportes digitales y cualquier medio que pueda comprometer la información o la reputación de Hospiten.

Por este motivo, se requiere de todos nosotros una lectura detallada de las normas que desarrollan nuestro Modelo de Compliance, haciendo uso de nuestro Sistema interno de información para solicitar la asistencia necesaria ante eventuales dudas, inquietudes o, de ser el caso, para comunicar una transgresión de nuestras obligaciones de Compliance tan pronto como se tenga conocimiento de ello.

7.- La función de Compliance y el Chief Compliance Officer

Es el órgano interno de Hospiten que, transversalmente, vela por el cumplimiento normativo y asume las tareas de prevención, detección y gestión de todos los riesgos de Compliance.

La Función de Compliance asume el mandato del Consejo de Administración de promover y desarrollar nuestra Cultura de Cumplimiento e impulsar los restantes objetivos de Compliance de Hospiten, todo ello de conformidad con lo dispuesto en los diferentes elementos que conforman nuestro Modelo de Compliance.

Al frente de este órgano se encuentra el Chief Compliance Officer, quien depende jerárquica y funcionalmente del Consejo de Administración, y que está dotado de poderes autónomos de iniciativa y control para actuar con la autonomía e independencia que precisa este cargo.

En atención a los países en los que estamos presentes, así como a las diferentes obligaciones de Compliance a los que estamos expuestos, pueden y deben existir diferentes responsables de Compliance en atención a las materias específicas de cumplimiento que nos son de aplicación. Estos responsables de materias específicas son los denominados Compliance Officers y están coordinados por el Chief Compliance Officer.

7.1.- La función de Compliance y el Chief Compliance Officer

En este sentido, el Chief Compliance Officer asume también la función específica de Compliance Officer en el ámbito Penal y en el de Protección de datos personales, circunstancias que requieren que sea también el Responsable del Sistema interno de información para todos los países en los que operamos. Para la correcta operación de estas tareas podrá recabar el apoyo interno y/o externo que en cada caso precise de acuerdo con las circunstancias, así como nombrar los Delegados que fueran necesarios.

La Función de Compliance tiene la autoridad y legitimidad para recabar de cualquier Miembro de Hospiten, en cualquier momento, toda la información que precise, acceder a los registros y documentación que necesite para el desarrollo de sus cometidos esenciales, así como obtener cuantos recursos materiales y humanos sean precisos para el desarrollo de sus cometidos y funciones.

Todo ello se realiza en el marco del Modelo de Compliance aprobado por el Consejo de Administración de Hospiten.

8.- Sistema interno de información

El Sistema interno de información de Hospiten aglutina todos los canales y vías de comunicación que las leyes nos exigen. Es el cauce establecido para consultar y/o informar sobre las eventuales acciones u omisiones que puedan afectar a nuestras obligaciones de Compliance, todo ello de conformidad con la normativa interna que lo desarrolla.

Al frente de este Sistema interno de información se encuentra el Chief Compliance Officer, quien recibe el mandato del Consejo de Administración para conocer de todas cuantas comunicaciones se efectúen por medio de los diferentes canales internos de información habilitados para ello dentro de Hospiten.

Nuestro Sistema interno de información es un medio de comunicación seguro que, con total respeto a las disposiciones sobre protección de datos personales, se caracteriza por la confidencialidad, imparcialidad y ausencia de represalias para quien haga un uso responsable y de buena fe.

Hospiten

8.1.- Sistema interno de información

Las obligaciones de Compliance son responsabilidad de todos y cada uno de nosotros, siendo nuestra obligación individual conocer y respetar las obligaciones de Compliance que nos afectan a cada uno. En Hospiten no se toleran, ni admiten, las acciones u omisiones que suponga una transgresión de nuestra Cultura de Compliance, en especial su encubrimiento.

Consecuentemente, se espera de todos nosotros que, tan pronto como se tenga conocimiento de un posible incumplimiento de nuestras obligaciones de Compliance, o dudas sobre su aplicación, se comunique mediante alguno de los diferentes canales internos de información habilitados para ello.

Este sistema cuenta con procedimientos específicos para el seguimiento de las comunicaciones recibidas, garantizando su adecuada tramitación y respuesta dentro de los plazos previstos en la normativa de aplicación.

9.- Régimen Sancionador

Todos los Miembros de Hospiten, con independencia de nuestro nivel jerárquico, país o función, estamos obligados a cumplir con lo dispuesto en este Código Ético, las normas que lo desarrollan y el Modelo de Compliance que lo sustenta.

Esta obligación se extiende también a nuestros Socios de Negocio, quienes deberán mantener un comportamiento alineado con nuestros principios y pautas de conducta, en la medida en que les resulten aplicables.

Es voluntad expresa del Consejo de Administración que toda infracción sea analizada con la debida diligencia por el Chief Compliance Officer u órgano competente.

Confirmada una vulneración, se aplicarán medidas proporcionales conforme a la normativa vigente, los convenios aplicables o el marco contractual correspondiente.

Cuando un incumplimiento tenga repercusión legal, ya sea penal o en cualquier otro orden jurisdiccional, y suponga una infracción relevante del ordenamiento jurídico más allá de nuestras normas internas, Hospiten lo pondrá en conocimiento de las autoridades competentes. Sin perjuicio de ello, Hospiten analizará el ejercicio de las acciones legales en defensa de sus intereses y frente a las personas físicas y/o jurídicas que correspondan.

9.1.- Régimen Sancionador

Ninguna persona en Hospiten está autorizada a realizar, inducir, permitir o justificar una infracción de este Código, de su Cultura de Compliance o de las normas que lo desarrollan.

Ni la jerarquía, ni una orden recibida, ni la obtención de un beneficio, ni una situación de presión, habilitan a nadie para actuar contra lo aquí establecido. La responsabilidad individual no se diluye.

Por ello, ante cualquier duda sobre nuestras obligaciones, todos debemos consultar a la Función de Compliance a través del Sistema interno de información. Este canal también sirve para comunicar incumplimientos, garantizando la confidencialidad, la protección del informante y la ausencia de represalias si se actúa de buena fe.

Los mismos principios y consecuencias se aplicarán a los Socios de Negocio. Un incumplimiento podrá dar lugar, tras su evaluación, a la finalización de la relación existente, sin perjuicio de las acciones legales o contractuales que procedan.

Hospiten no validará, premiará ni mantendrá ninguna ventaja derivada del quebranto de nuestra Cultura de Compliance, ni del incumplimiento de sus normas asociadas.

Este régimen se aplica siempre, sin excepciones, con independencia del área, rol o país, y forma parte esencial de nuestro compromiso institucional con una cultura de cumplimiento efectiva, real y exigible para todos.

En Hospiten, la integridad no es una opción.

Es la forma de honrar a quienes confían en nosotros,

incluso cuando no lo saben:

“el enfermo es el único rey.”

Don Pedro Luis Cobiella Suárez

Hospiten