

**Código de Conducta de Negocios**

**CLINICA RIO BLANCO S.A**

Junio 2012

# Tabla de contenidos

- Presentación
- Carta de Valores de Clínica Río Blanco
  - Presentación
  - Nuestros Valores
- Código de Conducta de Negocios
  - Qué es el Código
  - A quién está dirigido
  - Para qué sirve
  - Responsabilidad de las jefaturas
  - Cumplimiento del Código
- Nuestras conductas:
  - En lo Personal:
    - Seguridad y salud
    - Alcohol, drogas y tabaco
    - Igualdad de oportunidades
    - Respeto de la diversidad y buen trato
  - Con nuestros Clientes:
    - Actitud de Servicio
    - Accesibilidad
    - Confabilidad y Seguridad
  - En el uso de nuestros recursos:
    - Trabajando en equipo
    - Actuando responsablemente y con honestidad
- Mejorando siempre
- Creando soluciones
- En relación con nuestros contratistas:
  - Gestión de contratistas
  - Manejo de la información
  - Conflicto de interés
- En relación con nuestro entorno:
  - Cuidado del medio ambiente
  - Ser buen vecino
  - Comunicaciones
  - Contribuciones y donaciones políticas
- Marco legal
- Glosario
- Índice temático

## Presentación

Clinica Río Blanco es una sociedad anónima creada por Codelco en el año 2004, con la finalidad principal de prestar atención médica en su Clínica, construida el año 1986, brinda atención a los trabajadores de Codelco y sus familias, los cuales son beneficiarios de la Isapre Río Blanco y a la población del Valle de Aconcagua en la Quinta Región.

La vocación de nuestra organización es la excelencia, para lo cual el mejoramiento continuo en nuestros procesos y en la calidad profesional y humana de nuestros trabajadores es una necesidad. Sólo así podremos asegurar a nuestros pacientes – clientes el otorgamiento de prestaciones de salud de calidad. En esta senda de excelencia, el Código de Conducta de Negocios es una herramienta de gestión que servirá a todos quienes trabajan en Clínica Río Blanco para orientarnos hacia un buen comportamiento en la institución.

Los invitamos a usar este Código como un instrumento que guíe nuestra acción, y nos inspire a tener una conducta acorde a nuestros estándares y valores. Ante duda o desconocimiento, busque ayuda con sus superiores y colegas. Cuando observe situaciones que vayan en contra del contenido de este Código, tome acción. Si todos nos involucramos en ser mejores y no toleramos comportamientos que no estén de acuerdo a la legislación o a nuestras pautas de conducta, estaremos engrandeciendo nuestra institución.

Clinica Río Blanco es una gran institución de salud, y es nuestra responsabilidad contribuir a su mejoramiento y desarrollo. Los pacientes - clientes merecen nuestro esfuerzo por hacer de esta Clínica la mejor de la Región de Valparaíso.

**ENRIQUE FERNANDEZ ASTUDILLO**  
**GERENTE GENERAL**

4

## Carta de Valores de Clínica Río Blanco

### PRESENTACIÓN

La Carta de Valores de Clínica Río Blanco fue elaborada en un proceso participativo que culminó a fines del 2011. En este documento se explicitan los valores que constituyen nuestro credo corporativo y que guían nuestra acción como prestador de salud y el comportamiento de los que trabajamos en ella.

### SOMOS CLÍNICA RÍO BLANCO, LA ÚNICA CLÍNICA DE LOS ANDES

Formamos un equipo de hombres y mujeres comprometidos con el liderazgo de Clínica Río Blanco en la industria de los prestadores de salud, para contribuir a la atención de los trabajadores de Codelco y sus familias y de cualquier otro paciente no institucional que lo requiera.

Buscamos garantizar la calidad y seguridad de la amplia gama de procedimientos diagnósticos y terapéuticos que efectuamos, entregando una atención de excelencia, centrada en el bienestar y el respeto a su dignidad, brindando un trato cálido y acogedor.

Desarrollamos nuestra labor con personas altamente calificadas que hacen de la Salud una vocación.

Realizamos nuestro trabajo con entusiasmo y altos estándares de seguridad, cuidando la sustentabilidad y la salud de nuestros pacientes.

Trabajamos para que todos nuestros pacientes y clientes sientan orgullo de Clínica Río Blanco y admiración por su historia de servicio en la Región, cuidando como propia la reputación de la institución.

5

# NUESTROS VALORES

## 1. EL RESPETO A LA VIDA Y DIGNIDAD DE LAS PERSONAS

El respeto a la vida y dignidad de las personas es un valor central. Nada justifica que asumamos riesgos que atenten contra la salud o seguridad nuestra o de nuestros pacientes y usuarios.

## 2. LA RESPONSABILIDAD Y EL COMPROMISO

Trabajar Clínica Río Blanco es un orgullo, una gran responsabilidad y un enorme compromiso.

## 3. LA COMPETENCIA DE LAS PERSONAS

Valoramos y reconocemos a los trabajadores competentes, con iniciativa y liderazgo, que enfrentan los cambios con decisión y valentía.

## 4. EL TRABAJO EN EQUIPO

Fomentamos el trabajo en equipo, la participación responsable, y el aporte que proviene de la diversidad de experiencias y de las organizaciones de trabajadores.

## 5. LA EXCELENCIA EN EL TRABAJO

Perseguimos la excelencia en todo lo que hacemos y practicamos el mejoramiento continuo, para mantener nuestro liderazgo.

## 6. SERVICIO

Somos una institución que orienta sus procesos a brindar una respuesta adecuada y efectiva a las demandas y necesidades de nuestros pacientes-clientes.

## 7. EL DESARROLLO SUSTENTABLE

Estamos comprometidos con el desarrollo sustentable en nuestra prestación de servicios, utilizando racionalmente los recursos físicos, humanos y económicos.

## Código de Conducta de Negocios

## ¿Qué es el Código?

El Código de Conducta de Clínica Río Blanco es un documento que nos ayuda a concretar en el día a día nuestra Carta de Valores. Los Valores están traducidos en conductas y actitudes, de manera que podamos organizar nuestra gestión y prácticas poniéndolos en el centro de nuestras decisiones.

El Código representa el marco valórico y expresa criterios genéricos para la gestión de la Clínica Río Blanco, integrando los elementos derivados de la legislación vigente.

El Código es una herramienta para declarar a nuestros clientes, proveedores, comunidades vecinas, a nosotros mismos y nuestro fundador, que es CODELCO, cuál es nuestro compromiso respecto de prácticas éticas de negocio y lo que se debe esperar de nosotros como trabajadores de esta institución.

El Código describe cómo trabajamos y cómo queremos trabajar en Clínica Río Blanco. Se inspira en nuestra Carta de Valores, en nuestras políticas, procedimientos, normativas y regulaciones internas.

El Código busca ayudarnos en nuestras decisiones cotidianas e inspirarnos, en términos generales, respecto de nuestros comportamientos.

Por su magnitud y complejidad, no es posible incluir todas las conductas o acciones asociadas a nuestras actividades. Esto implica que toda política, norma, reglamento o disposición existente en Clínica Río Blanco debe ser cumplida, aun cuando no esté explícitamente señalada en este Código.

## ¿A quién está dirigido?

El Código está dirigido y es de cumplimiento obligatorio para quienes trabajan dentro de Clínica Río Blanco, para Clínica Río Blanco o en su representación. Esto quiere decir trabajadores propios, colaboradores, jefaturas, directores, contratistas, asesores, consultores, etc. Así también, su aplicación se hace extensiva al Centro de Especialidades Médicas Río Blanco Ltda., por lo tanto de aquí en adelante, al mencionar "Clínica Río Blanco" entenderemos "Clínica Río Blanco y Centro de Especialidades Médicas Río Blanco Ltda."

Cualquiera de nosotros, cualquiera sea nuestro lugar de trabajo, encontraremos en este Código recomendaciones claras de lo que se espera de nuestras acciones de negocio.

Este documento se aplica a todos y a todas, sin importar su función o cargo. Invitamos a nuestros proveedores y empresas colaboradoras a dejarse inspirar en sus conductas por nuestro Código. La invitación es a que todos aquellos vinculados a Clínica Río Blanco puedan asumirlos como propio más allá de los requerimientos legales.

Debemos cumplirlo y hacerlo cumplir. Conocerlo y darlo a conocer.

Estas orientaciones se aplican en nuestras relaciones con colegas, clientes, proveedores, contratistas, socios comerciales, autoridades locales, comunidades y autoridades locales y nacionales.

En caso de haber inquietud acerca del significado, la aplicación o el incumplimiento del Código, debe ser planteada de inmediato al superior jerárquico para ser dialogada, explicado y así, tomar las acciones adecuadas para su cumplimiento.

## ¿Para qué sirve?

El Código es un punto de referencia común que establece y explicita cómo se espera que cada uno de nosotros actúe cada día en lo que se refiere a las actividades de Clínica Río Blanco.

El Código da criterios claros sobre el comportamiento de negocio esperado, muestra qué será siempre lo correcto y qué nunca debemos hacer. Entre ambos extremos, debemos actuar con prudencia y reflexionar teniendo como base nuestra legislación, nuestras regulaciones internas y nuestra Carta de Valores.

El Código se suma al ejercicio de nuestro buen juicio y nos ayuda a decidir. Nos da un marco para verificar nuestras decisiones. No reemplaza nuestro sentido común ni nuestra capacidad de resolver problemas con buen criterio y diálogo.

Debemos promover su uso y discusión permanente ya que la mayor parte de las acciones inapropiadas, inseguras o que contravienen las normas son causadas más por la falta de información adecuada que por deshonestidad o negligencia deliberadas.

En este sentido, cuando usted enfrenta alguna situación, acción o decisión que no haya sido abordada por este Código puede hacerse las siguientes preguntas:

- **Valores:** Esta acción o decisión ¿Respeto y es coherente con nuestra Carta de Valores?
- **Seguridad y salud:** Esta acción o decisión ¿Pone en algún tipo de peligro a alguien directa o indirectamente? ¿Puede causar algún daño a la salud o integridad de alguien?
- **Ley:** Esta acción o decisión ¿Es legal? ¿Cumple con nuestras políticas, normas y procedimientos?
- **Conciencia personal:** Esta acción o decisión ¿Está en armonía con mis valores personales, mi conciencia? ¿Quedo tranquilo y en paz con mis convicciones al hacerla?
- **Imagen de Clínica Río Blanco:** ¿Si esta acción o decisión apareciera en la prensa, me sentiría tranquilo? ¿Afectaría negativamente al Clínico o a alguno de sus miembros?

• **Familia:** ¿Qué le diría a mi pareja, padres o hijos que debieran hacer en una situación como ésta? ¿Qué opinarían ellos acerca de esta acción o decisión?

• **Finalmente...** ¿Qué me dice mi intuición acerca de esto? ¿Cómo lo siento? ... Si se siente mal, quizá esté mal.

Si alguna de las respuestas es negativa, significa que sería muy recomendable conversar acerca de esta acción o decisión con otros en su equipo, con su jefe o con quien corresponda. Siempre es útil encontrar soluciones con otros.

## Responsabilidad de las jefaturas

Toda persona que ejerce labores de supervisión tiene la obligación de realizar todas las acciones necesarias para que sus colaboradores integren cada vez más las conductas del Código como parte natural de su trabajo. Esta es una labor de liderazgo, más que de dar órdenes o castigos.

Esto significa:

- Predicar con el ejemplo. La consecuencia es la mayor fuente de legitimidad de un o una líder.
- Promover una cultura de "gestión por valores", realizar actividades en torno a la Carta de Valores y el Código, donde los colaboradores puedan plantear sus inquietudes en confianza, sean alentados a trabajar según nuestros valores y sean reconocidos por ello.
- Asegurar que nuestros valores, nuestras políticas, estándares y procedimientos sean asequibles y comprendidos.
- Incorporar los contenidos de la Carta de Valores a la gestión de desempeño, contrataciones, inducción y acuerdos comerciales.
- Responder siempre, sería y prontamente, a las inquietudes legítimas sobre temas de conducta de negocio y pedir asistencia si es necesario.
- Desarrollar métodos que aseguren que los incumplimientos reales o potenciales al Código sean investigados y manejados apropiadamente.

## Cumplimiento del Código

Todos los trabajadores de Clínica Río Blanco y quienes trabajen para Clínica Río Blanco deben cumplir con las disposiciones del Código.

Las potenciales infracciones al Código serán investigadas oportuna, expedita e imparcialmente. Se presumirá la inocencia de todo trabajador que sea objeto de investigación, quien tendrá derecho a formular sus descargos y a la confidencialidad de la investigación. En caso de que una investigación confirme una infracción al Código, se aplicarán las medidas correctivas que procedan y, en su caso, las medidas disciplinarias que correspondan dependiendo de la gravedad de la infracción.

Si un trabajador desea efectuar una denuncia de transgresiones al Código, puede hacerla por las siguientes vías:

1. Informar a su superior directo. Para tal efecto, Clínica Río Blanco garantiza al trabajador el máximo grado de confidencialidad.
2. Contactar directamente al Director de Auditoría, cuya información de contacto es: Teléfono: (562) 6303012, email: [dmora016@codelfco.cl](mailto:dmora016@codelfco.cl), dirección postal: Huérfanos N° 1.270, Santiago, Chile.
3. Recurrir a la Línea de Denuncia, instancia a través del mail [denuncias@clinicariboblanco.cl](mailto:denuncias@clinicariboblanco.cl)

Ningún trabajador que informe de buena fe sobre infracciones al Código estará sujeto a represalias de parte de la persona investigada o sancionada y, si ello ocurriera, el infractor estará expuesto a sanciones, incluso al término de su contrato.

La información o denuncia entregada debe tener fundamentos razonables para proceder a su investigación. Si se demuestra que la denuncia presentada fue hecha de manera negligente o de mala fe, se considerará tal conducta como una falta grave.

Si usted tiene dudas respecto del significado, alcance o manera de aplicar el Código, debe dialogar con su superior directo, quien debe escucharlo.

**Nuestras conductas**

**En lo personal**

**En lo personal**

**La seguridad**

**Con nuestros Clientes**

**Alcohol, drogas y tabaco**

**En el uso de nuestros recursos**

**Igualdad de oportunidades**

**En relación con nuestros contratistas**

**Respeto a la diversidad y buen trato**

**En relación con la comunidad**

## Seguridad y salud

Ninguna circunstancia justifica asumir riesgos no controlables que atenten contra la seguridad y la salud ocupacional.

**?Por qué?**

Creemos que la vida humana es un valor esencial y que nuestras familias merecen esperar confiadas en que regresaremos sanos y salvos a casa.

Yo estoy comprometido para que seamos ejemplo de seguridad y salud laboral en la industria de los prestadores de salud.

**Yo siempre...**

- Considero a todo trabajador, incluidos contratistas, en mi activa promoción del cuidado de la vida y la salud.
- Interrumpo inmediatamente cualquier trabajo que me parezca inseguro. Nadie puede pedirme que me exponga o exponga a otros a situaciones que impliquen un riesgo no controlable para mi vida o mi salud.
- Utilizo los elementos de seguridad que requiere cada tarea. Verifico que estén en buen estado y sólo los uso para lo que fueron diseñados.
- Me ocupo de la limpieza e higiene de los lugares de trabajo.
- Escucho y canalizo sugerencias, reclamos o advertencias de cualquier colaborador o contratista en relación con mejorar la seguridad y la salud.
- Sé qué hacer en caso de emergencias. Me ocupo de que los pacientes-clientes también lo sepan y usen los procedimientos de seguridad obligatorios.
- Informo a mi jefatura de cualquier accidente, lesión, enfermedad, incidente o condición insegura.
- Participo en las acciones de seguridad y salud de la institución, de los Comités Paritarios y de cualquier actor ligado al valor de la vida.

• En los recintos donde me desempeño lugares, mantengo condiciones ambientales y posturas corporales saludables.

• Cumpló con las instrucciones médicas de reposo por incapacidad e informo el uso de medicamentos que puedan afectar mi seguridad o de mis colegas.

• Conduzco vehículos en buen estado, concentrado y respetando la reglamentación.

**Usted nunca...**

• Nunca realice un trabajo si no está capacitado, en condiciones de salud, descansado y alerta para hacerlo. Tampoco lo haga si le parece inseguro: consulte antes con su jefatura. Aplique los mismos criterios a sus colegas y colaboradores.

• Nunca anule o dañe los dispositivos de seguridad instalados para protegerlo a usted, a sus colegas y a los pacientes - clientes.

• Nunca inicie un trabajo sin analizar los riesgos involucrados.

• Nunca permita el reintegro de un trabajador accidentado sin el certificado de alta laboral.

## Alcohol, drogas y tabaco

Estamos comprometidos con generar condiciones que favorezcan el desarrollo sano e integral de todos quienes trabajamos en Clínica Río Blanco.

**?Por qué?**

Trabajar libres de alcohol y drogas es un deber ético con nuestras familias, con la vida de nuestros compañeros y con las prestaciones de salud que entregamos a nuestros pacientes.

Yo soy de los que agradecen y cuidan el regalo de estar vivos.

Yo siempre...

- Cumplo y hago cumplir las normas y buenas prácticas para el cuidado de la vida y la salud.
- Participo o promuevo las actividades en favor de la calidad de vida, como campañas antitabaco y mejor alimentación.
- Trato con prudencia temas de adicciones al alcohol o drogas de mis colegas y de los pacientes – clientes de Clínica Río Blanco. Soy consciente de que una adicción es una enfermedad.
- En actividades o eventos de la institución, dentro de sus instalaciones, no bebo alcohol y velo porque otros no lo hagan.

Usted nunca...

- Nunca realice un trabajo, incluyendo asistir a eventos de la institución, bajo la influencia de alcohol o drogas, por mínima que le parezca. Está estrictamente prohibido manejar vehículos u operar equipos de cualquier tipo bajo la influencia del alcohol o drogas, o mientras fuma.

• Nunca ingrese ni deje ingresar a las instalaciones de Clínica Río Blanco a personas con evidentes signos de estar bajo la influencia del alcohol o drogas, con sus facultades perceptivas o sensoriales alteradas, salvo si se trata de pacientes en cuyo caso deberán tomarse los resguardos que establezcan los protocolos correspondientes.

• Nunca consuma, introduzca, venda, manipule, distribuya o tenga en su poder drogas o estupefacientes ilegales en los recintos del Clínico Clínica Río Blanco, o en cualquier otro lugar en que desempeñe sus funciones. Esto está estrictamente prohibido y es sancionado. Denuncie si observa estas conductas.

## Igualdad de oportunidades

Queremos potenciar al máximo las capacidades de cada trabajador de Clínica Río Blanco. Atraemos, desarrollamos y fomentamos el talento. Promovemos que cada persona sea tratada con equidad y respeto, generando la oportunidad de que contribuya al logro del negocio y descubra su potencial.

### ¿Por qué?

Porque creemos que cada persona cuenta con enormes potencialidades para ponerlas al servicio de la salud del país y es nuestra responsabilidad crear los espacios para que se desarrollen y den fruto.

Soy parte de un equipo. Cada uno aporta algo valioso y único para lograr nuestras metas.

### Yo siempre...

- Promuevo un clima de respeto y equidad.
- Trato a cada persona con respeto y dignidad, y promuevo la igualdad de oportunidades.
- Tomo las decisiones de contratación, promoción o ascenso sobre la base del mérito y de los Valores de Clínica Río Blanco.
- Actúo de acuerdo a la legislación y consideraciones culturales locales que pudiesen afectar las condiciones de trabajo de los empleados o contratistas.

### Usted nunca...

- Nunca tome decisiones en materias laborales sobre la base de consideraciones contrarias a la igualdad de oportunidades, no relacionadas con el desempeño, competencias y capacidades de las personas.
- Nunca atente o permita que se atente contra los derechos fundamentales de cualquier persona en nuestras instalaciones.
- Nunca utilice ni permita el uso de mano de obra infantil o forzada.

## Respeto de la diversidad y buen trato

Las personas son el corazón de Clínica Río Blanco. Trabajadores, pacientes- clientes, colaboradores, y contratistas deben ser tratados con el máximo respeto, equidad y dignidad.

### ¿Por qué?

Creemos en el respeto a la vida y dignidad de las personas, no permitimos ningún comportamiento que atente o suponga acoso, intimidación u hostigamiento.

Cada día hago algo para que cada persona se sienta bienvenida y a gusto en Clínica Río Blanco.

### Yo siempre...

- Fomento un ambiente de trabajo libre de acoso y discriminación.
- Respeto las diferencias de género, condición social, nacionalidad, etnia, edad, filiación política o religiosa, entre otras. Siempre puedo aprender de alguien distinto de mí.
- Respeto y valoro tanto a las personas más jóvenes como a aquellas con más experiencia en el trabajo. Siempre puedo aprender de ambas.
- Mantengo y promuevo relaciones laborales y de servicio a los pacientes – clientes, donde priman el trato justo, respetuoso y abierto, basado en reglas claras y conocidas.

### Usted nunca...

- Nunca participe en acoso sexual, solicitud de favores sexuales, contacto físico o sugerencias sexuales inapropiadas.
- Nunca distribuya material ofensivo, incluyendo dibujos o caricaturas.
- Nunca disemine rumores maliciosos.

- Nunca use la red Clínica Río Blanco para transmitir material despectivo, discriminatorio, pornográfico, abusivo o acosador.
- Evite comportarse de manera que pudiese ser percibida como ofensiva, insultante, intimidante, humillante o maliciosa.

## Con nuestros Clientes

Accesibilidad y Actitud de Servicio

Confiable

## Accesibilidad y Actitud de Servicio

Clinica Rio Blanco posee una política orientada a proporcionar la atención necesaria a sus pacientes, en forma oportuna, expedita y coordinada, tomando en consideración prioridades dadas por la gravedad de los cuadros clínicos y la presencia de factores de riesgo, con actitud de servicio, respeto a la dignidad, cordialidad, privacidad, procurando siempre responder a sus necesidades y expectativas, resguardando principios éticos esenciales en el trato que se le otorga.

### ¿Por qué?

Somos responsables de administrar la salud de la población beneficiaria de Isapre Rio Blanco sea a través de nuestras instalaciones o de otros prestadores de salud en convenio, procurando de este modo la continuidad de los servicios. Asimismo estamos en condiciones de atender a otros pacientes – clientes conforme nuestra capacidad resolutive.

Yo estoy comprometido en facilitar el acceso de nuestros pacientes – clientes conforme los procedimientos institucionales definidos al efecto, con un enfoque hacia ellos.

### Yo siempre...

- Considero los requerimientos de cualquier paciente – cliente independiente de su origen, y procuro dar respuesta oportuna, respetuosa y eficaz a ellos.
- Entrego la información fidedigna que permite guiar a los pacientes – clientes en el proceso asistencial como asimismo en las decisiones que correspondan.
- Conozco la capacidad de resolución de Clínica Rio Blanco, de ser pertinente efectuar prestaciones en otros prestadores de salud, consulto a mi jefatura.
- Conozco y aplico las normas y procedimientos relacionados con el acceso y servicio al cliente tanto a nivel institucional como la de la Autoridad Sanitaria.

- Cuento con el consentimiento del paciente por escrito en forma previa a toda atención médica. Asimismo, en caso de procedimientos diagnósticos o terapéuticos que entrañen un riesgo significativo para el paciente, el profesional médico le proporcionará información adicional de los beneficios y riesgos del mismo, con el fin de obtener su consentimiento específico, imprescindible para practicarlos.
- Escucho y canalizo sugerencias, reclamos o advertencias de cualquier paciente- cliente en relación con mejorar la atención o prestación de los servicios de salud.

• Me informo sobre los resultados de encuestas u otros medios que permitan evaluar la calidad de servicio de CLÍNICA RÍO BLANCO, con el fin de incentivar las competencias institucionales por mejorar la calidad de la atención.

- Difundo las iniciativas que propendan a sensibilizar a los beneficiarios y usuarios respecto de la responsabilidad personal que le compete en materia de su salud.
- Sé qué hacer en caso de emergencias relacionada con los pacientes – clientes.

### Usted nunca...

- Nunca obstaculice el acceso a los pacientes – clientes, sin causa justificada.
- Nunca discrimine a los pacientes – clientes, el trato hacia ellos debe ser con respeto y cordialidad, independiente de su condición.
- Nunca ponga en riesgo la continuidad de los servicios asistenciales de los pacientes bajo ninguna circunstancia.

## Confabilidad

Estamos comprometidos con un desempeño técnico que garantice el cumplimiento de estándares de calidad técnica que permita la máxima eficacia, seguridad y eficiencia de los servicios prestados en Clínica Río Blanco.

**¿Por qué?**

La calidad de las atenciones de salud es el corazón de nuestro quehacer, por ello es esencial para garantizar que los diagnósticos y tratamientos, permitan que los pacientes recuperen su salud en el menor tiempo posible, haciendo siempre un balance entre los beneficios y los riesgos asociados.

Yo estoy comprometido con hacer lo correcto de la manera correcta.

Yo siempre...

- Cumplir y hago cumplir las normas y buenas prácticas para la realización y ejecución de prestaciones de salud, con el fin de disminuir los riesgos asociados a la atención e incrementar el impacto de los servicios en la mejora del nivel de salud de la población atendida.
- Participo activamente en la implementación de planes de acción que permitan garantizar el cumplimiento permanente de los estándares y normativa relativa al funcionamiento y acreditación exigidos por la Autoridad Sanitaria.
- Comunico a mis superiores las deficiencias de los equipos, instalaciones o implementos en que trabaja, cuando éstas puedan afectar la adecuada y segura atención de los pacientes.
- Participo en los programas de gestión de los riesgos sanitario para tratar de evitar que "eventos adversos" ocurran.
- Registro todas las atenciones de salud de los pacientes en las herramientas informáticas disponibles para el registro clínico como medio de seguimiento de las acciones de salud individuales.

- Participo en las actividades de capacitación de calidad técnica y de servicio que se efectúen a nivel institucional.
- Participo activamente en las auditorías de calidad en salud que contemplen un examen sistemático de las actuaciones y decisiones de los profesionales y personal de Clínica Río Blanco, de manera de verificar que los procesos aseguren los mayores beneficios con los menores riesgos para los pacientes y con la mayor eficacia y eficiencia posible.

**Usted nunca...**

- Nunca actúo con imprudencia en la atención de un paciente, aplicando en forma inoportuna o desproporcionada recursos (insumos, fármacos, tratamientos, etc.) sometiendo al paciente a un riesgo indebido e innecesario.
- Nunca dejo de aplicar las normas y protocolos establecidos a nivel institucional para la prestación de servicios de salud.
- Nunca altero información relativa a la elaboración o preparación de acciones de salud.

## En el uso de nuestros recursos

### Trabajando en equipo

En un equipo compartimos conocimientos, experiencia y objetivos. Y también el saludo, la alegría y el apoyo mutuo. En un equipo somos todos importantes, nadie es más por su inteligencia, años de práctica o estudios. Todos contribuimos a la misma causa y construimos algo en común.

Comunicación, contribución, coordinación, colaboración y consistencia son esenciales para ser equipo.

### Trabajando en equipo

¿Por qué?

Los grandes éxitos, los desafíos exigentes, sólo pueden lograrse con otros. Es en equipo que llegamos a celebrar el triunfo.

La actividad clínica es un desafío y una labor colectiva por excelencia. Las grandes cosas se logran en equipo.

### Actuando responsablemente y con honestidad

### Mejorando siempre

### Creando soluciones

Yo siempre...

- Saludo, agradecido, valoro. Construyo activamente un ambiente de trabajo positivo e innovador, que permita el desarrollo de las personas.
- Colaboro y compito siempre con lealtad, trabajo en equipo en vez de hacerlo aislado. Intercambio con otras áreas y servicios para lograr nuestros objetivos.
- Trato francamente los conflictos, escucho las sugerencias y opiniones de todos los involucrados, promuevo el respeto mutuo.
- Reconozco explícitamente el trabajo bien hecho y soy claro y amable al corregir errores, buscando la mejora y el aprendizaje continuo.
- Respeto y valoro el rol de las organizaciones sindicales y gremiales, aprecio su contribución a la buena marcha de la institución.

Usted nunca...

- Nunca se niegue a responder solicitudes que impliquen explicar las razones de por qué un trabajo fue bien o incorrectamente realizado.
- Nunca desconozca ni desobedezca los acuerdos adoptados, aunque no coincidan con sus preferencias personales.
- Nunca oculte información que afecte el funcionamiento cooperativo del equipo.
- Evite dar por obvio que su interlocutor comprendió lo que quiso decir. Verifique preguntando.

### Actuando responsablemente y con honestidad

Los activos de Clínica Río Blanco, como su infraestructura, equipamiento, tiempo, información, bienes muebles, inmuebles, medios de transporte, equipos computacionales y celulares, entre otros, son para el beneficio de nuestra institución, pacientes y clientes.

Debemos utilizarlos sólo para la labor definida en el contexto laboral y debemos cuidarlos, previniendo daños o mal uso intencional. Los activos de Clínica Río Blanco nunca deben ser usados para beneficio personal.

¿Por qué?

Todos somos responsables de usar, proteger y cuidar adecuadamente los activos de Clínica Río Blanco.

Yo siempre...

- Respeto las leyes y procuro mantener una conducta laboral ejemplar.
- Doy la cara a todo evento, acepto la responsabilidad de mis acciones y omisiones.
- Cumplimiento con mis compromisos siendo realista y exigente a la vez.
- Asumo que la información y los resultados obtenidos por mi trabajo son propiedad de Clínica Río Blanco, incluso si dejo la Clínica.
- Informo inmediatamente, a los canales oficiales, cualquier situación irregular real o sospechosa respecto del manejo de dinero, auditoría, contabilidad, manejo indebido de insumos, fármacos y equipos, o temas de control interno.
- Informo, con rigurosidad y al detalle, gastos, reembolsos y horas extras o adicionales.
- Prevengo activamente el despilfarro o pérdida, daño o mal uso de los activos de Clínica Río Blanco.

**Usted nunca...**

- Nunca utilice equipos o instalaciones, insumos y fármacos para actividades personales, excepto si ha obtenido aprobación previa de la gerencia respectiva.
- Nunca oculte hechos o información. Esto es diferente de cuidar la confidencialidad.
- Nunca haga copias de llaves de instalaciones de Clínica Río Blanco, sin previa autorización.
- Nunca use equipos o instalaciones para tener acceso a material ofensivo, tal como pornografía.
- Nunca revele antecedentes de la vida privada de un trabajador, especialmente si es su superior jerárquico.

**Mejorando siempre**

En Clínica Río Blanco sabemos dónde vamos, lo que queremos y cuáles son nuestras fortalezas como equipo humano. Buscamos la excelencia en todo lo que hacemos como individuos y como equipos.

**?Por qué?**

Porque siendo excelentes en nuestras acciones respondemos a la confianza que nuestro fundador y nuestros pacientes y clientes depositan en nosotros cada día.

Para que Clínica Río Blanco sea un ejemplo para la industria, yo seré un ejemplo de excelencia en mi lugar de trabajo.

**Yo siempre...**

- Me esfuerzo para que nuestro trabajo sea cada vez más eficaz, seguro y productivo, y para que lo disfrutemos plenamente.
- Reparo las consecuencias de mis errores y busco aprender de ellos, para no cometerlos otra vez.
- Aplico y hago aplicar decididamente la reglamentación de Clínica Río Blanco en aquellos errores causados por negligencia o por faltas a la ética, a las normas o a las buenas prácticas.
- Me apoyo en otros para lograr un resultado de excelencia. Pedir ayuda o consejo me engrandece profesionalmente.
- Estoy disponible para recibir la capacitación necesaria para realizar mis funciones con mayor excelencia cuando la instrucción lo requiera. Doy las facilidades para que mis colaboradores puedan también hacerlo.
- Utilizo mis horas de trabajo en actividades de beneficio para Clínica Río Blanco, pues entiendo que mi tiempo laboral es un recurso contratado para beneficio de los pacientes y clientes de Clínica Río Blanco.

### Usted nunca...

- Nunca infrinja los procedimientos establecidos. Si no encuentra solución en ellos, proponga ideas en coordinación con su jefatura y equipo de trabajo.
- Nunca permita el deterioro injustificado, mal uso o alteraciones premeditadas de sus herramientas de trabajo, elementos de seguridad, maquinaria, etc.
- Nunca altere sus instrucciones relativas a la prestación de procedimientos de salud o de actividades administrativas sin consultar con su superior o médico tratante según corresponda.
- Evite el derroche de insumos, fármacos, materiales de oficina, elementos de seguridad, materias primas, agua, energía, etc.
- Evite dar por obvio que el trabajo quedó bien hecho. Revíselo, haciendo seguimiento en todas las etapas previstas.

### Creando soluciones

Clinica Río Blanco es líder en la industria hospitalaria de la zona de Aconcagua. Esto se debe a su conocimiento, a su saber otorgar prestaciones de salud de excelencia, pero por sobre todo a permitir y fomentar la creatividad de sus equipos, a la exploración de nuevos caminos, al espíritu de iniciativa, a la búsqueda de la transformación personal e institucional con toda su fuerza y coraje.

### ¿Por qué?

Crear nos engrandece como personas. Descubrir realidades nuevas y agregarlas al mundo es parte central del espíritu humano y en Clínica Río Blanco creemos que siempre hay una innovación que aún nos espera.

Soy de los que creen que siempre es posible crear nuevos y mejores procedimientos, sistemas y usos en la actividad clínica. Creo que podemos ser líderes en innovar.

### Yo siempre...

- Incentivo a mis jefes, pares y colaboradores a dialogar acerca de cómo mejorar creativamente nuestro trabajo.
- Comparto con otras personas, áreas y servicios una idea o acción que tuvo éxito.
- Parto de la siguiente premisa: "quien hace un trabajo, habitualmente tiene buenas ideas de cómo mejorarlo".
- Apoyo y ofrezco ayuda a quienes están aprendiendo.
- Apoyo iniciativas y acuerdos con universidades u otros centros que generan conocimiento para concebir nuevas oportunidades para Clínica Río Blanco.

### Usted nunca...

- Nunca utilice materiales con derecho de autor o marcas de terceros, en procesos o actividades que usted lleva adelante, sin el permiso del dueño o autor. Consulte con los equipos jurídicos.

- Nunca implemente o use tecnología nueva sin primero asegurarse de no estar infringiendo la normativa de los organismos fiscalizadores que sean pertinentes, como también los derechos de propiedad intelectual de un tercero.
- Evite rechazar un requerimiento de un cliente (interno o externo) o proveedor sin antes analizar si es una oportunidad de aprender algo nuevo o mejorar nuestros procesos.

## **.En relación con nuestros contratistas**

**Gestión de contratistas**

**Manejo de información**

**Conflicto de interés**

## Gestión de contratistas

Nuestros proveedores y contratistas son necesarios para lograr los resultados que necesitamos. En muchas actividades ellos exhiben niveles de especialización y eficiencia que no resulta posible replicar al interior de Clínica Río Blanco. Deben ser seleccionados con cuidado y contratados apropiadamente. Cualquier conducta indebida de ellos podría dañar la labor o reputación de Clínica Río Blanco y sus trabajadores.

Antes de iniciar la relación con el Contratista, debemos revisar su trayectoria, competencia técnica y calificación para desempeñar el trabajo. A la vez, debemos acordar compensaciones económicas razonables y cumplir fielmente las obligaciones que hemos asumido con ellos. Especial consideración le cabe a la revisión y evaluación de posibles conflictos de interés que pudiesen hacer inapropiada una contratación.

**¿Por qué?**

Porque valoramos a los contratistas y proveedores como parte esencial de nuestro éxito.

Queremos contratistas y proveedores conquistando la excelencia de igual manera que los trabajadores de Clínica Río Blanco.

**Yo siempre...**

- Selección proveedores y contrato servicios de acuerdo a estándares y procedimientos de Clínica Río Blanco.
- Al inicio del contrato doy a conocer nuestras expectativas claramente y entrego copia del Código de Conducta.
- Informo a mi jefatura cualquier brecha o comportamiento que sea inconsistente con nuestra Carta de Valores y con el Código por parte del contratista.

• Siempre que doy o recibo algún regalo de clientes, proveedores o contratistas, verifico que sean de un valor razonable. Si tengo dudas consulto a mi jefatura. Por razonable se entiende un regalo por un valor no superior a 5 Unidades de Fomento.

• **Me comunico por medios formales, periódicos y claros con las empresas contratistas.**

**Usted nunca...**

- Nunca acepte o realice favores, pagos o dádivas a clientes, proveedores o contratistas que lo beneficien a usted o a otras personas ilegítimamente.
- Nunca acepte, bajo ninguna circunstancia, invitaciones de proveedores o clientes que signifiquen pagos de pasaje para viajes o estada en hoteles. Cuando Clínica Río Blanco considere necesario algún viaje, pagará directamente esos gastos.
- Nunca entregue información asociada a procesos de licitación en curso, mientras no termine la asignación del contrato (use normas y procedimientos asociados) ni, en cualquier tiempo, información confidencial o sensible relacionada con dichos procesos.
- Nunca continúe usando un proveedor o contratista si está consciente de un comportamiento inadecuado; cualquier tema debe ser investigado y aclarado (documentado), antes de continuar el acuerdo comercial.
- Nunca deje de informar si existe cambio en las condiciones o personas asociadas al contrato, sobre todo si esto puede significar directa o indirectamente un conflicto de interés.

## Manejo de información

En su labor diaria usted puede enterarse de información privilegiada o confidencial de Clínica Río Blanco "datos sensibles" de nuestros pacientes- clientes antes de que se haga pública, según los procedimientos institucionales. Se considerará información privilegiada o confidencial, aquella que no está disponible públicamente y afecta las decisiones de un tercero sobre Clínica Río Blanco. Asimismo, se entiende por "datos sensibles", a los datos personales que se refieren a las "características físicas y morales de las personas, hechos y circunstancias de su vida privada o íntima, tales como hábitos personales, origen étnico, ideología, opiniones políticas o religiosas, estado de salud física y psíquica, etc.". Estos "datos sensibles", no pueden ser "objeto de tratamiento", "salvo que la ley lo autorice, exista consentimiento del titular, o sea necesario para el otorgamiento de beneficios de salud a los titulares". Se entiende por "tratamiento" "cualquier operación o complejo de operaciones, o procesos técnicos que signifiquen utilizarlos en cualquier forma".

El usar esta información para su beneficio personal o financiero, o transmitir esta información a otros, está considerada una conducta con consecuencias, incluso legales.

Puede ser considerado incumplimiento de sus obligaciones de confidencialidad el divulgar información a otros (trabajadores, contratistas, familia, amigos), independientemente de que la persona a quien usted divulga la use o no para obtener beneficio.

### ¿Por qué?

Toda entrega de información privilegiada o confidencial o "dato sensible" es una falta en sí y puede ser cultivo para actos deshonestos o corruptos, esto daña a Clínica Río Blanco, a sus pacientes – clientes y a sus trabajadores.

Soy digno de confianza y lo demuestro con mis actos.

### Yo siempre...

- Mantengo la confidencialidad de la información de Clínica Río Blanco.
- Respeto las normas y procedimientos clínicos definidos y autorizados para el otorgamiento de las prestaciones de salud.
- Respeto las normas y ciclos de procesos de contratación de servicios.
- Busco el consejo de mi jefatura si tengo dudas de la confidencialidad de algún documento o material.
- Guardo adecuadamente la información confidencial, evitando que sea mal usada (ejemplo: accesos a fichas clínicas o antecedentes propios de los pacientes -clientes, sobre escritorios, en fotocopiadoras, etc.)

### Usted nunca...

- Nunca entregue o divulgue información confidencial de Clínica Río Blanco o de relacionada con sus pacientes - clientes, sea directamente o a través de miembros de la familia u otras personas o entidades, mientras usted está consciente de que es información privilegiada.
- Nunca compre o venda información privilegiada o sugiera a otros entregarla.
- Nunca disemine información falsa, para actos de manipulación de precios u otros a proveedores, contratistas o clientes.

## Conflicto de Interés

Clinica Rio Blanco respeta la privacidad de sus trabajadores. Sin embargo, durante el ejercicio de su desempeño en los horarios de trabajo y dependencias institucionales, sus acciones y conductas deben ser guiadas plenamente por los Valores, normas, políticas, procedimientos e intereses de Clínica Rio Blanco y sus pacientes - clientes.

Valoramos la responsabilidad y compromiso de cada uno con Clínica Rio Blanco. Exigimos la capacidad de tomar decisiones de negocio imparciales y la calidad en el desempeño laboral. No aceptamos ser influidos indebidamente por agentes o circunstancias que entren en conflicto de intereses con Clínica Rio Blanco y sus pacientes - clientes.

**¿Por qué?**

Sacar provecho indebido de mi trabajo es injusto y desleal con mis colegas y con Clínica Rio Blanco.

Soy leal y justo; me gano mi sustento de manera honrada.

**Yo siempre...**

Me excludo de cualquier acto o proceso de toma de decisión, donde tenga un interés personal que influya, o sea percibido de esta forma, sobre los intereses de Clínica Rio Blanco o sus pacientes - clientes.

Conduco las relaciones comerciales de manera profesional, imparcial y asegurando la competitividad de Clínica Rio Blanco.

Evito todo asunto de negocio y relaciones personales que puedan causar, real o potencialmente, o que creen la apariencia de un conflicto de interés con mis obligaciones hacia Clínica Rio Blanco.

Informo a mi jefatura cualquier situación que me pueda relacionar con un conflicto de interés o dé la apariencia de ello.

**Usted nunca...**

•Nunca aproveche para su beneficio personal, de su familia o de cualquier otra persona su condición de trabajador de Clínica Rio Blanco.

•Nunca tome decisiones sobre negocios de Clínica Rio Blanco con empresas en las que usted o sus cercanos tengan vinculación de propiedad o de gestión. Si esto ocurre, informe a sus superiores.

Nunca promueva, contrate o supervise a un pariente cercano, a menos que sea expresamente autorizado.

Nunca solicite un regalo personal o condición comercial especial por el ejercicio de sus funciones.

Nunca proceda con una transacción si hay dudas de conflicto de interés.

Además, Clínica Rio Blanco cuenta con una Política sobre Conflicto de Intereses Personales y Empresariales, que establece que todas las decisiones tomadas por el personal deberán salvaguardar adecuadamente los intereses de la institución por sobre los intereses particulares, y que frente a un conflicto de intereses, el ejecutivo o funcionario deberá informarlo oportunamente a su superior directo, pidiendo su relevo en la decisión a tomar. Para dar cumplimiento a la Política y velar por una adecuada transparencia en su proceso de decisiones, se estableció una Norma y un Procedimiento que define los pasos a seguir para resolver eventuales conflictos de intereses que pudiesen presentarse frente a un acto, contrato u operación en la que deba intervenir la institución o empresas filiales, asegurando la debida protección de los intereses de Clínica Rio Blanco.

Estas normas internas fueron aprobadas por la administración superior de la institución, son obligatorias para todos los funcionarios y se encuentran a su disposición en intranet.

## En relación con nuestro entorno

### Cuidado del medio ambiente

#### Ser buen vecino

#### Comunicaciones

#### Contribuciones y donaciones políticas

### Cuidado del medio ambiente

Estamos comprometidos con el Desarrollo Sustentable y queremos dar cumplimiento e ir más allá de la normativa exigida para el medio ambiente, según estándares corporativos.

#### ¿Por qué?

Nos interesa la sustentabilidad y queremos un presente y futuro limpio, sano y abundante para nosotros, nuestros hijos, nietos y sus descendientes.

En mis acciones, busco ser protagonista del cuidado del medio ambiente.

#### Yo siempre...

- Cumpló a cabalidad las leyes y reglamentos medioambientales vigentes en las operaciones de Clínica Río Blanco y en las localidades donde operamos. Voto porque contratistas y proveedores también lo hagan.
- Manejo, transporte y dispongo residuos peligrosos y no peligrosos en sitios autorizados, con total seguridad ambiental y con responsabilidad hacia la sociedad.
- Prefiero el uso de tecnologías limpias. Cuido el agua, el aire y el clima global, utilizando eficientemente los recursos.
- Informo inmediatamente a mi superior acerca de cualquier riesgo al medio ambiente. Prevengo estas situaciones cumpliendo la normativa ambiental vigente.
- Apoyo toda acción o investigación que genere conocimiento científico respecto de la influencia del cobre en la salud humana y en el medio ambiente.

#### Usted nunca...

- Nunca ignore un incidente medioambiental potencial o real. Informe según lo indique el procedimiento y no suponga que otra persona lo informará.
- Nunca contrate a proveedores, contratistas o socios que no cumplan con las normas medio ambientales y sanitarias aplicables al efecto.
- Nunca elimine un residuo sólido o líquido en algún lugar que no esté autorizado para recibirlo.
- Nunca afecte áreas protegidas, ni especies protegidas o en peligro de extinción.

#### Ser buen vecino

Buscamos activamente ser aceptados por las comunidades en que vivimos y trabajamos, influir positivamente en su salud, bienestar y calidad de vida y ser reconocidos como "buenos vecinos" ..

#### ¿Por qué?

Soy parte de la comunidad cercana a Clínica Río Blanco. Como tal busco integrarme a ella mostrando el compromiso de todos por su bienestar.

#### Yo siempre...

- Respeto la cultura, el patrimonio y las costumbres propias de cada comunidad vecina al establecimiento en donde realizo mis actividades.
- En mi actuar diario me relaciono y comunico con transparencia los intereses y objetivos de programas de apoyo a la comunidad.
- Informo a las comunidades vecinas, por canales formales y autorizados, acerca de los planes y proyectos de la institución, y mantengo una disposición permanente al diálogo con ellas.

#### Usted nunca...

- Nunca ofrezca un programa hacia la comunidad "a cambio de" o para influir ilegítimamente en decisiones a favor de Clínica Río Blanco.
- Nunca tergiversar información de la institución frente a la comunidad para obtener ventajas personales o del negocio.
- Nunca favorezca intencionalmente a personas por el hecho de pertenecer a grupos políticos, religiosos o étnicos determinados.
- Nunca busque ni acepte un trato especial en la comunidad por pertenecer a Clínica Río Blanco.

## Comunicaciones

Para Clínica Río Blanco actuar con transparencia es una obligación. La divulgación de nuestras informaciones debe ser oportuna, veraz, completa y precisa. Buscamos el aprecio y respeto de todos y, por ello, nos esforzamos para dar a conocer nuestra gestión, proyectos y aportes.

**?Por qué?**

Clínica Río Blanco es la principal institución de salud privada de la zona de Aconcaguay fue fundada por Codelco. Somos un actor relevante en la sociedad regional. La manera como nos comunicamos, las redes que creamos y los valores que transmitimos determinan cómo seremos vistos.

Somos cuidadosos y responsables con nuestros mensajes. Sabemos que las palabras crean realidad.

**Yo siempre...**

- Respeto a los voceros oficiales de Clínica Río Blanco.
- Me esfuerzo para que mis mensajes sean completos, exactos, oportunos y comprensibles. Chequeo que sean recibidos y comprendidos por colaboradores, proveedores, clientes, la comunidad o los medios de comunicación.
- Cuido nuestra imagen y reputación. Hablo bien de nuestra gente y de nuestras operaciones en ambientes informales.
- Me intereso por lo que ocurre en la institución. Leo las publicaciones, entro en nuestra intranet, veo los diarios murales.
- Me aseguro de que los colaboradores conozcan nuestra Carta de Valores y Código de Conducta, y promuevo que actúen en consecuencia con ellos.

**Usted nunca...**

- Nunca divulgue información, por cualquier medio, a menos que esté autorizado para hacerlo.
- Nunca dé a conocer lo que puede ser información confidencial o sensible, ya sea interna o externamente.
- Nunca esconda hechos o información que pueda ser relevante para la organización.
- Nunca utilice los sistemas de información de Clínica Río Blanco, como el email @clinicarioblanco.cl, para negocios personales. Nunca utilice los sistemas de información de Clínica Río Blanco para diseminar información maliciosa o errada que pudiera atentar contra la imagen de Clínica Río Blanco. En caso que utilice ocasionalmente el email @ClinicaRioBlanco.cl para comunicaciones personales, guarde tales notas en una carpeta denominada "personal".
- Nunca realice comunicaciones ofensivas a la moral, como racismo o pornografía, o que pongan en riesgo la reputación de Clínica Río Blanco, aun cuando estas comunicaciones se realicen entre colegas.

## Contribuciones y donaciones políticas

Valoramos que los trabajadores de Clínica Río Blanco sean ciudadanos responsables y actores relevantes en la sociedad. Al mismo tiempo, Clínica Río Blanco mantendrá siempre una posición imparcial ante cualquier actividad o partido político. Clínica Río Blanco no efectúa ni efectuará contribuciones de carácter político de ninguna especie. Los trabajadores de Clínica Río Blanco que participen en actividades políticas o realicen contribuciones hacia organismos políticos lo hacen a título personal y no en representación de Clínica Río Blanco.

**¿Por qué?**

Clínica Río Blanco trasciende mis legítimas preferencias y acciones políticas.

Puedo participar de muchas maneras en la sociedad manteniendo claros los límites.

**Yo siempre...**

- Soy cuidadoso de separar mis actividades político-partidistas de mis responsabilidades y de mi horario laboral.
- Soy consciente de que la reputación de Clínica Río Blanco y de su fundador Codelco puede verse comprometida si participo de la vida política mientras soy trabajador de la institución, aunque lo haga fuera de las horas de trabajo.
- Dejo claro que estoy hablando por mí y no por Clínica Río Blanco o su fundador Codelco al participar en actividades políticas personales.
- Dialogo con mis jefaturas antes de postular o aceptar un cargo político. Necesito estar seguro de que no implique conflicto de interés. Debo dejar constancia escrita de esto.

**Usted nunca...**

- Nunca use Clínica Río Blanco como plataforma o medio para el desarrollo de actividades políticas.
- Nunca organice o participe en actividades político-partidistas dentro de su horario de trabajo.
- Nunca utilice, en el ejercicio de sus derechos ciudadanos, fondos, tiempo, instalaciones u otros recursos de la organización.
- Nunca haga una contribución en efectivo o especies ni incurra en un gasto usando una cuenta de Clínica Río Blanco para cualquier campaña política, partido, candidato, funcionario elegido o a cualquier organización política.
- Nunca use su cargo en Clínica Río Blanco para influir en las preferencias o actividades políticas de sus colaboradores.

## Marco normativo y legal

El Código de Conducta de Negocios está basado en tratados internacionales, leyes, normas y reglamentos que son aplicables a Clínica Río Blanco y que debemos cumplir. Aquí hay una reseña de los más importantes:

- Ley N° 19628 "De la Protección de la Vida Privada".
- Código Sanitario. DFL N°725 de 31 de enero de 1968.
- Decreto Supremo N° 161 Ministerio de Salud. Fija Reglamento de es y Clínicas Privadas.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (ONU).
- Derechos del Niño de las Naciones Unidas.
- Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo.
- PACI (Partnering Against Corruption Initiative – Iniciativa Conjunta Contra la Corrupción) del Foro Económico Mundial, 2005.
- GRI (Global Reporting Initiative – Iniciativa Global de Reportes), información sobre sustentabilidad.
- Código del Trabajo y leyes complementarias.
- Ley N° 19.300, General de Bases del Medioambiente y normativa relacionada.
- Estándares y Normas ISO y OHSAS.
- Políticas Corporativas.

52

## Glosario

### Acoso

Perseguir, apremiar y/o importunar a alguien con molestias o requerimientos.

### Acoso sexual

Requerimientos sexuales que una persona realice en forma indebida por cualquier medio, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

### Almuerzos / cenas de negocio o trabajo

A veces, un desayuno, almuerzo o cena de trabajo puede ser el único momento que tienen las personas de juntarse para discutir negocios. Para que pueda ser "de negocios", esta instancia debe ser organizada específicamente para discutir negocios de Clínica Río Blanco y deben asistir sólo aquellos que se espera contribuyan al objetivo de la reunión.

### Comportamiento / material ofensivo

Cualquier acción o material que puede ofender a otros.

### Conflicto de interés

Situación donde consideraciones financieras o personales, o intereses de cualquier tipo, afectan o pudiesen afectar directa y significativamente la objetividad e independencia de un empleado o contratista al ejercer su capacidad de cumplir cualquier deber o responsabilidad para con Clínica Río Blanco.

### Consultor / asesor

Un experto que cobra un honorario por proveer asesoría o servicios en un ámbito específico.

### Contratista

Un individuo, compañía u otra entidad legal que realiza trabajo o entrega servicios para Clínica Río Blanco en relación a un contrato de servicios.

53

**Contrato**

Un acuerdo que legalmente obliga a una parte a dar, hacer o no hacer cierta cosa.

**Copyright (derechos de autor)**

El derecho legal exclusivo de un autor o creador para publicar, reproducir o vender su trabajo.

**Corrupción**

El abuso de un lugar de poder, empleo o confianza para obtener una ventaja o beneficio impropio. Incluye ofrecer, otorgar, pedir o aceptar un incentivo o recompensa para acciones indebidas, y cualquier acción o solicitud inapropiada, directamente o a través de otra persona, para actuar en cualquier forma que pudiese afectar negativamente a Clínica Río Blanco.

**Derechos humanos.**

Estándares básicos de tratamiento a los cuales todas las personas tienen derecho, sin importar la nacionalidad, género, raza, estatus económico o religión.

**Desarrollo sustentable**

Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las mismas necesidades o similares.

**Discriminación**

Acciones que, intencionalmente o no, tratan a las personas con desigualdad por su raza, color, religión, género, discapacidad, estado civil, edad o país de origen, etc.

**Drogas**

Drogas determinadas como ilegales y drogas con receta que se poseen sin una receta médica válida. Incluye marihuana, LSD, otros alucinógenos, cocaína, heroína, otros narcóticos, anfetaminas, barbitúricos o tranquilizantes que no están bajo las indicaciones del médico tratante.

**Fraude**

Un engaño intencional para un beneficio indebido. Cualquier acto u omisión ilegal por medio del cual se hace una tergiversación con la intención de defraudar, que causa un perjuicio real o que e potencialmente perjudicial para otro, haya o no un beneficio personal para el autor.

**Gestión de desechos**

Proceso para reducir el impacto ambiental de la eliminación de todo tipo de materiales usados por los negocios.

**Igualdad de oportunidades**

El derecho de todas las personas a ser consideradas igualmente sobre la base del mérito u otros criterios significativos y relevantes, sin importar la raza, color, género, religión, asociaciones personales, país de origen, edad, discapacidad, estado civil, orientación sexual y responsabilidades familiares.

**Incumplimiento**

Los incumplimientos a la conducta de negocio incluyen, pero no están limitados a, problemas de fraude, robo, actividades deshonestas, prácticas incorrectas de salud y seguridad, conflictos de interés, corrupción, acoso o intimidación (bullying), y cualquier otro tipo de comportamiento que contravenga este Código.

**Información privilegiada**

Aquella que no está disponible públicamente y pudiere afectar las decisiones de un tercero sobre Clínica Río Blanco.

**Malticoso**

Motivado por, o resultante de, un deseo de causar daño o dolor a otro.

**Pariente cercano**

Un pariente cercano incluye padres, hijos, abuelos, hermanos, nietos, cónyuges y a las personas con igual parentesco con este último.

**Pornografía**

Material verbal o visual o actos que contienen violencia, coerción, discriminación, fuerza o brutalidad en mujeres, hombres, niños o animales, en actos sexuales.

**Privacidad**

La capacidad de un individuo o grupo de mantener sus vidas y asuntos personales fuera de la vista de todos, o controlar la información sobre estos.

**Propiedad intelectual**

Cualquier creación humana que tiene un valor comercial potencial y que está protegida por alguna marca patente o derecho de autor.

**Proveedor**

Un individuo o un negocio que provee materiales, equipos o servicios.

**Represalia**

Acción injusta, ilegal o indebida tomada como contrapartida de una lesión u ofensa real o percibida.

**Riesgo**

La posibilidad de que pase algo que tendrá un impacto en los objetivos.

**Rumor**

Información supuestamente cierta que circula sin evidencia que la corrobore.

**Instalaciones**

El sitio o lugar de un activo operacional de Clínica Río Blanco.

**Tercero**

Una persona que no es una parte en un contrato pero puede verse involucrada de manera indirecta o ser afectada por él.

**Trabajo de menores**

Menores a la edad legal para trabajar y que por regla general corresponde a 18 años, sin perjuicio de las excepciones legales que puedan existir.

**Viajero**

Una asignación fija diaria para gastos, sin importar el valor de los gastos.

# Índice temático

## A

- Abuso de sustancias 22
- Accidentes 21
- Acoso 27
- Actividades políticas 54, 55
- Alcohol 22, 23
- Amenazas y represalias 17
- Anonimato 17

## C

- Capacitación 21, 35
- Carta de Valores 8, 9, 12, 14, 16, 41, 53
- Clientes 12, 13, 26, 34, 37, 41, 43
- Comportamiento ofensivo 27, 53
- Comunicaciones 53, 54
- Confidencialidad 17, 33, 41, 43, 53
- Conflictos 31
- Conflicto de interés 41, 45, 55
- Consultores, consultorías 14
- Contratación 16, 25, 35, 40, 41, 43
- Contratistas 15, 21, 25, 33, 41, 43, 49
- Correo electrónico 53
- Corrupción 43, 57
- Cultura y costumbres locales 25, 51

## D

- Derechos de autor 37
- Derrames de material 49

58

- Discriminación 25, 27, 51
- Divulgar información 43
- Drogas 23

## F

- Familia 15, 21, 23, 43, 45
- Fumar 23

## I

- Igualdad de oportunidades 25
- Incumplimientos 15, 16, 17, 43,
- Información confidencial 17, 33, 41, 43, 53
- Información ofensiva 27, 53
- Información privilegiada 41, 43
- Intranet, intranet 27, 53

## L

- Leyes 33, 49, 57
- Liderazgo, jefaturas 9, 16

## M

- Material ofensivo, pornográfico 27, 33, 53
- Medios de comunicación 53

## P

- Pagos indebidos 41
- Parientes y conflictos de interés 45
- Privacidad 45
- Programas comunitarios 51
- Promoción de empleados 25
- Propiedad de Clínica Río Blanco 33

59

Propiedad intelectual 37  
Proveedores 12, 14, 37, 41, 53

R

Reembolsos 33  
Regalos 41, 45  
Relaciones con la comunidad 51, 53  
Religión 25, 27, 51  
Reputación 41, 53, 55  
Rumores 27

S

Salud y seguridad 21, 23  
Sanciones 17, 23

T

Terceros 37, 43  
Trabajo forzado, infantil 25  
Transparencia 33, 51, 53  
Trato justo 27, 45

U

Uso de equipos y vehículos 21, 33, 35  
Uso del tiempo, horarios 33, 35, 45, 55  
Uso de IT y comunicaciones 33, 43, 53

V

Valores 8, 9, 12, 15, 16, 25, 41, 45, 53  
Viajes 41