

**Quinta
Edición:**

Noviembre 2018



Código de Ética y Conducta Organizacional

 **CHRISTUS
MUGUERZA.**
Sistema de Salud

Código de Ética y Conducta Organizacional

1. Mensaje del Director	5
2. Introducción	6
3. Antecedentes	6
4. Legado	7
5. Misión	8
Extender el Ministerio Sanador de Jesucristo	8
Somos un Ministerio de la Iglesia Católica	8
Respondiendo al llamado	8
Valores	9
Responsabilidades	9
- <i>Responsabilidad de gobierno y liderazgo</i>	
- <i>Responsabilidad Ética y Legal</i>	
- <i>Responsabilidad Ética Organizacional, Clínica y de Negocios</i>	
El Programa de Compliance	11
- <i>Generación de reportes relacionados a inquietudes, denuncias y protección a represalias</i>	
- <i>Sin represalias</i>	
6. Dignidad	13
Servicio comunitario	13
- <i>Promoción de iniciativas</i>	
Diversidad e Inclusión	13
Relaciones positivas entre los Colaboradores	14
- <i>Tratar a los demás con respeto</i>	
- <i>Regalos compartidos entre Colaboradores</i>	
Esfuerzos de recaudación de fondos	14
Nepotismo	14
Medio ambiente digno	14
Respeto a la vida humana	14
- <i>Atención al inicio de la vida</i>	
- <i>Atención al final de la vida</i>	
Donación de órganos y tejidos	16
7. Integridad	16
Cumplimiento con las leyes, códigos y reglamentos	16
Relaciones institucionales	17
- <i>Médicos</i>	
- <i>Iglesia</i>	
Integridad en las decisiones clínicas	18
Proceso de toma de decisiones basado en valores	18
Consideraciones para expandir nuestras operaciones	18
Evitando conflictos de interés	18
Prevención de la corrupción	19
- <i>Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero</i>	
- <i>Anticorrupción y Anti-soborno</i>	
- <i>Sistema Nacional Anticorrupción en México</i>	
Obligaciones de los Proveedores	20
- <i>Cumplimiento del Proveedor al Código de Ética para Terceros</i>	
- <i>Regalos con los Proveedores</i>	
- <i>Participación del Proveedor en el Programa de Compliance</i>	
Comités de ética	21
- <i>Equipos de consultoría ética</i>	
- <i>Ética organizacional, clínica y de negocios</i>	

8. Excelencia	22
Enfoque al paciente y mercadotecnia	22
- <i>Documentación y archivos clínicos</i>	
- <i>Certificaciones</i>	
- <i>Mercadotecnia y comunicación apropiada</i>	
9. Compasión	24
Derechos de los pacientes y ética clínica	24
- <i>Énfasis en el comportamiento ético</i>	
- <i>Conflictos en la atención</i>	
- <i>Comunicación efectiva con los pacientes</i>	
Información acerca de los Proveedores de atención a su salud	26
Información que concierne a resultados	26
Participación en la atención médica	26
- <i>Involucramiento del paciente en la atención</i>	
- <i>Valoración y manejo de dolor</i>	
- <i>Rehusar la atención médica y servicios</i>	
Protección y seguridad al paciente	28
<i>Evitar todo abuso</i>	
- <i>Servicios de acompañamiento al paciente</i>	
Proceso de sugerencias y quejas	28
Protegiendo la privacidad de la información del paciente	28
Consentimiento Informado	29
Protección de los participantes en investigaciones de salud	29
Uso de medios sociales y fotografía	30
10. Prudencia en la Administración de los Recursos	31
Recurso humano	31
Selección y desarrollo de los Colaboradores	31
Compensaciones y beneficios	32
Evaluación del desempeño	32
Resolución de problemas	32
Asedio o intimidación	33
Recursos ambientales y financieros	33
Programa directo de inversión en la comunidad	33
Cumplimiento de los requisitos de facturación y codificación	34
Manteniendo registros precisos de negocios	34
Usando nuestros recursos	34
Protección de información confidencial	35
Inversión responsable	35
Sanciones	35

1. Mensaje del Director



Estimado Colaborador,

Incursionar en la atención integral de la salud requiere de nuestro compromiso y esfuerzo constante para mantenernos como líderes de la medicina hospitalaria privada en México e implementar nuevos modelos de negocio que contribuyan a satisfacer las necesidades de las comunidades donde tenemos presencia.

Nuestra Misión y Valores fundacionales dejan en claro que estas metas pueden alcanzarse si quienes formamos parte de CHRISTUS MUGUERZA, sus empresas filiales y/o subsidiarias, mantenemos el más alto nivel de integridad y conducta ética en el desempeño de nuestras actividades.

Para lograr lo anterior, es indispensable contar con lineamientos que guíen nuestro actuar, es por esto que hemos creado el Código de Ética y Conducta Organizacional, el cual permanentemente nos recuerda el comportamiento que debemos reflejar cuando establecemos relaciones en nombre de CHRISTUS MUGUERZA.

Gracias a este Código reflejamos nuestro compromiso con la ética dentro de los negocios y, de esta manera, procuramos blindar a nuestra organización de prácticas corruptas que atenten en contra de nuestra credibilidad y que, sobre todo, dañen la confianza que nuestros pacientes y los médicos que colaboran con nosotros han depositado en nuestra organización a lo largo de más de 80 años.

Tengamos presente que nuestro desempeño no sólo debe medirse por los resultados obtenidos, sino también por la forma en la que éstos son alcanzados, es por ello que los invito a conocer y promover nuestro Código de Ética y Conducta Organizacional y convertirlo en uno de nuestros principales aliados que nos lleve a seguir "Extendiendo el Ministerio Sanador de Jesucristo".

Cuento con su apoyo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Garza Ghio". The signature is written in a cursive, flowing style. It is positioned above a short horizontal purple line.

Dr. Horacio Garza Ghio
Director General del Sistema de Salud
CHRISTUS MUGUERZA

2. Introducción

Este Código de Ética y Conducta Organizacional fortalece nuestra cultura ética y alinea nuestro actuar a las directrices del Código de Ética y Conducta Organizacional de CHRISTUS *Health* para asegurar que nuestras prácticas de negocio sean productivas, sustentables y honradas. Además, con él, fomentamos la transparencia, eficiencia y orden en las decisiones de todos los que colaboramos en nombre de CHRISTUS MUGUERZA, sus empresas filiales y/o subsidiarias.

Los lineamientos contenidos en este Código de Ética y Conducta Organizacional son aplicables para todos los consejeros, accionistas, directivos, Colaboradores, Proveedores, médicos, internos, voluntarios y demás "stakeholders" que forman parte, colaboran o actúan en nombre de CHRISTUS MUGUERZA, sus empresas filiales y/o subsidiarias.

La lectura y comprensión de la información contenida en este documento, así como su cumplimiento en todas las regiones del país en donde tenemos presencia, siempre deberá estar alineado a las legislaciones y regulaciones vigentes localmente, es obligatorio, y en caso de presentarse dudas en relación a la interpretación y/o contenido del mismo, los Departamentos de Misión, Recursos Humanos y Compliance serán los responsables de acudir al llamado respectivo de quienes lo soliciten.

3. Antecedentes

CHRISTUS MUGUERZA es el sistema de salud de inspiración católica más grande de México y cuenta con una Misión única: "Extender el Ministerio Sanador de Jesucristo". A través de su oferta de servicios y programas de atención comunitaria, mejora la salud de las comunidades a las que sirve, siempre en apego a sus Valores fundacionales: Dignidad, Integridad, Excelencia, Compasión y Prudencia en la Administración de los Recursos.

Este Código de Ética y Conducta Organizacional describe la interrelación de los comportamientos entre CHRISTUS MUGUERZA, sus empresas filiales y/o subsidiarias, y sus Colaboradores, Proveedores, autoridades, médicos, residentes e internos, voluntarios y demás "stakeholders", por medio de la vivencia de la Misión y los Valores fundacionales como base de todas sus relaciones e interacciones.

El entendimiento de este Código de Ética y Conducta Organizacional nos permite cumplir con todas las políticas, guías, procedimientos, leyes y reglamentos vigentes y aplicables; además es una guía para seguir la tradición moral católica y los documentos sobre Pastoral de la Salud emanados de la Conferencia Episcopal para América Latina y el Caribe y la Conferencia de Obispos de Estados Unidos y así acatar nuestro modelo ético de calidad integral.

Todos nuestros accionistas, directivos, Colaboradores, Proveedores, médicos, residentes e internos, voluntarios y demás "stakeholders", están obligados a cumplir con el Código de Ética y Conducta Organizacional de CHRISTUS MUGUERZA y se espera que los líderes sean quienes, con su ejemplo, propicien las condiciones necesarias para lograr se cumpla el presente Código.

4. Legado

La historia de CHRISTUS MUGUERZA se remonta al año de 1934, cuando Don José A. Muguerza y su esposa Doña Adelaida Lafón deciden fundar el entonces Hospital Muguerza en Monterrey, Nuevo León, con la promesa de ofrecer a la ciudad un hospital moderno para brindar servicios de salud de la más alta calidad.

En 1996, se consolida la creación del Grupo Muguerza con el inicio de operaciones de un hospital en la ciudad de Saltillo, Coahuila y, años más tarde, en 2001, se fusiona con CHRISTUS *Health*, uno de los diez sistemas de salud católicos más grandes de Estados Unidos, para conformar el Sistema de Salud CHRISTUS MUGUERZA.

A partir de este hecho, CHRISTUS MUGUERZA comenzó a expandir su Ministerio a través de alianzas con hombres y mujeres que compartían la visión de nuestros fundadores, tales como el Dr. Pedro Leal en Chihuahua; Luis de Haro-Tamariz y Bernardino Tamariz Oropeza en Puebla; Isaac Garza, Doña Rosario Garza y Guillermo Zambrano en Monterrey.

Como parte del sistema internacional CHRISTUS *Health*, nuestra historia está fuertemente ligada a sus raíces que inician en 1866, cuando el obispo Claude Marie Dubuis, mientras atendía una epidemia de cólera en la ciudad de Galveston, Texas, pidió ayuda a una congregación de hermanas en su natal Francia a través de una carta que rezaba: “Nuestro Señor Jesucristo sufriendo en una multitud de enfermos y desvalidos de todas clases espera el alivio de vuestras manos”. Tres hermanas religiosas atendieron el llamado de Dubuis y viajaron desde Lyon, Francia, hasta Galveston, Texas. Ahí fundaron el primer hospital privado católico en Texas y meses después establecieron la Congregación de las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado en la ciudad de Houston, Texas. Posteriormente, en 1869, el Ministerio sanitario floreció y establecieron la Congregación de las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de San Antonio, en Texas.

En 1875, en Roma, la Madre María de Jesús, el Buen Pastor, fundó la Congregación de las Hermanas de la Sagrada Familia de Nazaret. Respondiendo a una invitación del Arzobispo Feehan de Chicago, Estados Unidos, las Hermanas ampliaron su Ministerio a los Estados Unidos en 1885.

En 1934 participaron en la fundación e inicio de operaciones del entonces Hospital Muguerza, en la ciudad de Monterrey, y muchos años después, en 1999, las Congregaciones de las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de Houston y San Antonio, fundaron el Ministerio de salud CHRISTUS *Health*. Así, es en 2016, cuando la Congregación de la Sagrada Familia de Nazaret se une a éstas como la tercera congregación patrocinadora de CHRISTUS *Health*.

Nuestro legado viene de diversos lugares, culturas y antecedentes, pero siempre en respuesta a un llamado común de dedicación para cuidar y atender las necesidades de los enfermos, los pobres y los más vulnerables.

5. Misión

“Extender el Ministerio Sanador de Jesucristo”

Nuestra Misión implica la búsqueda de la mejora de la salud de las comunidades a las que servimos con base en nuestros Valores fundacionales: Dignidad, Integridad, Excelencia, Compasión y Prudencia en la Administración de los Recursos.

Como proveedores de salud de inspiración católica, estamos comprometidos a adherirnos a los requisitos pertinentes del Código de Derecho Canónico, así como la enseñanza moral católica relacionada con la atención de la salud y los documentos sobre Pastoral de la Salud emanados de la Conferencia Episcopal para América Latina y el Caribe y la Conferencia de Obispos de Estados Unidos. De esta manera atendemos holísticamente a través del cuidado de las dimensiones físicas, espirituales, psicológicas y sociales a todas las personas.

Somos un Ministerio de la Iglesia Católica

CHRISTUS MUGUERZA conduce el Ministerio de acuerdo con las enseñanzas sociales de la Iglesia Católica que implican:

- Actuar en conjunto con la Iglesia Católica, con base en el carisma heredado de las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de Houston y de San Antonio y las Hermanas de la Sagrada Familia de Nazaret, para atender al enfermo que sufre y que muere, independientemente de su condición, sobre todo al más necesitado.
- Solidarizarse con aquellos que viven en la pobreza. Atender a los más necesitados y vulnerables en nuestras comunidades, caminar y abogar por ellos en sus situaciones difíciles.
- Procurar mantener una relación cordial con la Pastoral de la Salud de las Diócesis que atendemos y trabajar junto con los Obispos para coordinar la ayuda comunitaria que se requiera de su parte.
- Brindar un cuidado holístico que atienda las dimensiones físicas, psicológicas, espirituales y sociales de las personas.
- Respetar la vida humana. Dar testimonio de la santidad de la vida desde el momento de la concepción hasta la muerte natural.
- Ser una comunidad participativa de trabajo y respeto mutuo. Alentar a nuestros Colaboradores y médicos a tomar decisiones al más alto nivel ético para la organización y a participar proactivamente en las decisiones que afectan su trabajo; brindar apoyo, capacitación y desarrollo necesarios para ejercer efectivamente esta responsabilidad.
- Administrar los recursos con sabiduría y eficiencia para avanzar en el cumplimiento de la Misión; respetar el medio ambiente y los recursos naturales encontrados en la creación de Dios.

Respondiendo al Llamado

La recuperación de la salud, física, emocional, social y espiritual; es el elemento fundamental en el ministerio de Jesucristo. En apego a este ministerio, la Iglesia Católica ha servido al enfermo, al sufriente y al moribundo de diversas maneras a lo largo de la historia de la humanidad.

El ministerio de salud católico está fundamentado en la decisión de promover y defender la dignidad de toda persona, como cimiento de la preocupación por el respeto a lo sagrado de la vida humana desde la concepción hasta la muerte. Hoy, los Colaboradores de CHRISTUS MUGUERZA, sus empresas filiales y/o subsidiarias, continuamos extendiendo el Ministerio Sanador de Jesucristo en las comunidades a las que

servimos. Esta Misión y nuestros Valores fundacionales fluyen para proveer una cimentación y dar una guía al trabajo de cada persona que forma parte de CHRISTUS MUGUERZA, sus empresas filiales y/o subsidiarias, mientras se continúa en el cumplimiento de las responsabilidades adquiridas con aquellos a los que servimos.

Valores

Los valores son las convicciones que nos mueven a realizar de manera integral y congruente el servicio de salud que ofrecemos.

Responsabilidades

Responsabilidad de Gobierno y Liderazgo

La responsabilidad de la Dirección General de CHRISTUS MUGUERZA, se desarrolla en dos líneas: el Gobierno del Sistema de Salud y la Delegación del Liderazgo. Cada línea tiene sus metas, roles, responsabilidades y expectativas.

En el Gobierno del Sistema de Salud CHRISTUS MUGUERZA, la autoridad emana del Consejo de Administración, quien define las responsabilidades de la Dirección General con respecto al Gobierno y las políticas del Sistema.

El Director General establece su equipo directivo para crear un ambiente que permita el cumplimiento de la Misión, el logro de las metas estratégicas, la definición de las responsabilidades y que provea los mecanismos necesarios para garantizar el éxito institucional. El liderazgo efectivo se mide por los resultados operativos relativos al Sistema de Administración Estratégica (SAE), que debe fluir hacia toda las Unidades de Servicio de CHRISTUS MUGUERZA.

Responsabilidad Ética y Legal

Nuestra Misión florece al ofrecer una experiencia positiva memorable a nuestros pacientes y demás “*stakeholders*”, de la misma manera que cuando se crean relaciones de confianza, se proporciona una atención compasiva, un servicio de excelencia o se logran resultados que reconocen y respetan los derechos de cada paciente y “*stakeholders*” promoviendo la dignidad, la integridad y la excelencia en el servicio.

Se ha establecido una relación estrecha con los Colaboradores para desarrollar relaciones fructíferas y positivas en las áreas de trabajo.

Este Código de Ética y Conducta Organizacional define esas responsabilidades y expectativas entre CHRISTUS MUGUERZA y sus Colaboradores y médicos, enfocado en la atención a la salud y en el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos.

CHRISTUS MUGUERZA tiene la responsabilidad de:

- Asegurar que sus Colaboradores conozcan, entiendan y practiquen este Código de Ética y Conducta Organizacional.
- Implementar y mantener programas que aseguren la integridad institucional, a través de sus políticas y reglamentos.
- Constituir comités de Ética (Bioética) hospitalarios, multidisciplinarios, que vigilen y supervisen los asuntos ético-clínicos y ético-organizacionales, a través de la educación, normatividad (creación de políticas) y análisis de casos clínico-éticos, así como asesorías al respecto.
- Crear un ambiente que promueva la búsqueda del bien común y que se oriente al crecimiento y desarrollo en toda la organización.
- Reconocer que el conocimiento es importante y que el aprendizaje es un proceso continuo que ocurre a través de toda la vida, ayuda en la toma de decisiones y a respetar las ideas de los demás.
- Realizar acciones y tomar decisiones con apego a las normativas internas y externas aplicables, las cuales deben ser bajo las mejores prácticas de integridad y ética organizacional, y en las que se anteponga el rechazo a potenciales conflictos de interés, prácticas corruptas, fraudes, competencia

desleal u otras acciones violatorias a nuestros Valores fundacionales, Misión y Visión.

- Asegurar que la Misión y los Valores estén presentes en el crecimiento y desarrollo de todos los Colaboradores.
- Brindar a los Colaboradores oportunidades de capacitación respecto a políticas, procesos y procedimientos existentes para garantizar la continuidad de las operaciones y de sus actividades inherentes dentro del sistema de salud.
- Utilizar el proceso de “Toma de Decisiones Basada en Valores” creado por CHRISTUS *Health* y adoptado por CHRISTUS MUGUERZA desde el Consejo de Administración, la Dirección General, el Equipo de Liderazgo, los Gerentes y Jefaturas, para que exista una uniformidad en la toma de decisiones, acorde a la Misión, la Visión y los Valores de CHRISTUS MUGUERZA.
- Proveer un sistema de reporte institucional sin represalias, mediante el cual los Colaboradores puedan manifestar sus preocupaciones e inquietudes o denuncias en un ambiente de seguridad y confidencialidad.
- Propiciar que los Colaboradores entiendan y se adhieran a las políticas de generación de inquietudes, denuncias o preocupaciones, con la idea de que no serán culpados o habrá represalias por situaciones que dependan de errores del sistema o la institución, y no de la persona.
- Proveer a los pacientes y sus familiares de información acerca de sus responsabilidades en la atención de su salud.
- Mantener las estructuras y procesos para proveer una atención de excelencia y calidad, de acuerdo al conocimiento biomédico actualizado, aumentando la posibilidad de obtener los resultados deseados en cada uno de sus pacientes.

Cada **Colaborador** tiene la responsabilidad de:

- Leer, comprender y valorar este Código de Ética y Conducta Organizacional y buscar aclaración con el jefe directo, o con los Departamentos de Recursos Humanos, Misión o Compliance cuando algo no queda claro.
- Respetar y sostener la Misión y los Valores fundacionales de CHRISTUS MUGUERZA y adherirse a sus normas y reglamentos, manteniendo los estándares profesionales y promoviendo la consigna de la institución a respetar la dignidad humana y la búsqueda del bien y la verdad.
- Proteger, respetar y acrecentar los recursos institucionales para cumplir su misión de servir a los demás.
- Cumplir con todas sus responsabilidades y obligaciones de una manera consciente y honesta, aprendiendo de los errores y compartiendo las soluciones como parte de una mejora continua personal e Institucional.
- Influir e impactar la experiencia de servicio al paciente y su familia, brindando una atención compasiva que promueva la restitución de la salud y ofrezca esperanza.
- Mantener los estándares de la ética organizacional en todas sus acciones y oportunidades de servicio y de negocio, cumpliendo con las políticas, directrices administrativas, guías de procesos, procedimientos, reglamentos y normas oficiales, además de este Código de Ética y Conducta Organizacional.
- Entender el proceso de generación de inquietudes, denuncias o preocupaciones, reportando cualquier sospecha razonable de actos no éticos, de prácticas corruptas o violatorios a nuestras políticas, Valores fundacionales o regulaciones aplicables, sin represalias de por medio.
- Luchar por proveer calidad y calidez en el servicio, así como atención y servicio integral con consistencia y resultados predecibles.
- Salvaguardar la confidencialidad de información que esté bajo su responsabilidad y darle el tratamiento legítimo para el cual se obtuvo, no importando si ésta es clínica o administrativa.
- Respetar el valor intrínseco de todas las personas y tratarlas con el mayor respeto a su dignidad, manteniendo un entorno que busque identificar, asegurar y utilizar los dones y talentos personales.
- Cumplir con todos los requisitos de certificación profesional y educación continua, requeridos para la cobertura y desempeño de sus labores en la institución.

Los **pacientes y sus familias** tienen la responsabilidad de:

- Proveer información completa y adecuada acerca de su enfermedad, sus antecedentes, hospitalizaciones previas y medicamentos usados.
- Informar a los médicos de los posibles riesgos conocidos o percibidos durante su atención y de todo cambio inesperado en su condición de salud.
- Seguir los procedimientos de atención, tratamiento y el plan de salud desarrollados para ellos y resolver sus dudas respecto a la atención de su salud.
- Comprender los pronósticos no favorables que se puedan presentar cuando no se siguen las pautas establecidas en su plan terapéutico, de servicio o de atención.
- Seguir y obedecer los reglamentos, normas y conductas establecidas por la Institución, sobre todo las que afectan directamente a ellos y sus familiares e invitados o visitantes.
- Ser respetuoso con el personal clínico y no clínico de la Institución, así como con los demás pacientes, familias y sus pertenencias además de las instalaciones.
- Cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones financieras en forma rápida y completa.

Responsabilidad Ética Organizacional, Clínica y de Negocios

Vivir la ética organizacional significa vivir la Misión, Visión y Valores fundacionales en toda acción (clínica y administrativa) que realizamos y construir a partir de ello confianza, con base en nuestras destrezas y los resultados obtenidos rumbo a la excelencia.

CHRISTUS MUGUERZA tiene una responsabilidad ética con sus pacientes y las comunidades a las que sirve. Para cumplir esta responsabilidad, la atención integral, el tratamiento y toda práctica que signifique servicio, debe estar soportada por prácticas éticas organizacionales.

El máximo grado de cumplimiento de estas prácticas éticas en la atención a la salud y los procesos administrativos (de negocios), afecta positivamente la experiencia y vivencias de cada paciente, así como su respuesta a la atención misma, al tratamiento y a su percepción de nuestro servicio.

Cada Colaborador y médico tiene la responsabilidad de actuar de manera responsable, profesional y ética, de acuerdo con este Código y las políticas de CHRISTUS MUGUERZA. Además, los directivos, gerentes y líderes tienen responsabilidades adicionales de liderar con el ejemplo, promover este Código con sus Colaboradores, dar retroalimentación adecuada, y tomar medidas necesarias cuando las circunstancias lo exijan. Cualquier infracción a este Código de Ética y Conducta Organizacional podrá resultar en acciones disciplinarias, incluyendo la rescisión de la relación contractual.

El Programa de Compliance

CHRISTUS MUGUERZA cuenta con un Programa de Compliance que fomenta la conducta legal y ética de los accionistas, directivos, Colaboradores, Proveedores, médicos, residentes e internos, voluntarios y demás “*stakeholders*” y que permite detectar, corregir y prevenir el fraude, la corrupción y el incumplimiento de este Código de Ética y Conducta Organizacional y las leyes, normas y reglamentos aplicables vigentes.

El Responsable del Departamento de Compliance supervisa el Programa de Compliance, incluyendo los programas de auditoría y monitoreo, y reporta de manera regular al Consejo de Administración de CHRISTUS MUGUERZA, a través del Comité de Finanzas, Auditoría y Compliance.

En conjunto con el Vicepresidente de Compliance y Privacidad de CHRISTUS *Health*, el Departamento de Compliance promueve el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas corporativas. Adicionalmente, colabora con otros departamentos de CHRISTUS MUGUERZA como Asuntos Jurídicos, Auditoría, Misión, Recursos Humanos y Finanzas durante las investigaciones.

Como representante de CHRISTUS MUGUERZA, cada Colaborador y/o médico tiene la responsabilidad de tener un conducta ética y de mantener la reputación de la organización. En consecuencia, la participación en el Programa de Compliance de CHRISTUS MUGUERZA es una condición para el empleo, para ser

nombrado como miembro del Consejo de Administración y para mantener una relación comercial con CHRISTUS MUGUERZA.

Algunas responsabilidades incluyen:

- Observar, comprender y cumplir con las políticas y los procedimientos pertinentes de Compliance.
- Cumplir con las capacitaciones relacionadas con la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA por sus siglas en inglés) al ser una subsidiaria de una compañía norteamericana, así como de las leyes anticorrupción en México, las leyes de Privacidad de Datos, antifraude, abuso y otros temas pensados para promover el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas aplicables en sus actividades cotidianas.
- Conocer el nombre del Responsable del Departamento de Compliance.
- Conocer el número y/o el sitio web de la Línea de Integridad.
- Revisar las comunicaciones relacionadas con Compliance, particularmente en lo que se refiere a deberes laborales.
- Responder rápidamente a las solicitudes de información o asistencia relacionadas con las actividades del Programa de Compliance, incluyendo investigaciones, monitoreo y auditoría.
- Conocer, entender y cumplir con la obligación de reportar cualquier sospecha razonable de actos no éticos, de prácticas corruptas o violatorias a nuestras políticas, Valores fundacionales o regulaciones aplicables.
- Participar activamente en los esfuerzos de CHRISTUS MUGUERZA para investigar el alcance, la razón y la solución de cualquier incidente de incumplimiento.
- Mantener la Misión y los Valores fundacionales de CHRISTUS MUGUERZA, incluyendo las enseñanzas morales y sociales de la Iglesia Católica en su relación con el cuidado de la salud.

Generación de reportes relacionados a inquietudes, denuncias y protección a represalias

Todos los accionistas, directivos, Colaboradores, Proveedores, médicos, residentes e internos, voluntarios y demás “*stakeholders*” de CHRISTUS MUGUERZA, sus empresas filiales y/o subsidiarias, tienen la responsabilidad de denunciar potenciales violaciones a la ley, regulación, políticas o el presente Código de Ética y Conducta Organizacional.

CHRISTUS MUGUERZA tiene una política de puertas abiertas, y los Colaboradores deben sentirse cómodos denunciando inquietudes a su jefe directo o Recursos Humanos. Los Colaboradores pueden en cualquier momento alzar la mano y reportar situaciones que consideren que no están bien, incluso si no están seguros del evento.

Si su problema no puede ser abordado por el jefe directo, se puede contactar al Departamento de Compliance en forma directa, también pueden comunicarse con su Comité de Ética, el área de Recursos Humanos o con la dirección de Misión, quien también está disponible como un recurso para ayudar a resolver las inquietudes que puedan tener.

Además, los Colaboradores siempre tienen la opción de reportar en cualquier momento del día anónimamente sus inquietudes en la Línea de Integridad:

Teléfono sin costo:
001-844-268-9569

Página Web:
<http://lineadeintegridad.com>

Las inquietudes, denuncias o preocupaciones reportadas en la Línea de Integridad son recibidas por profesionales contratados por un Proveedor externo que están capacitados para documentarlas. Todos los asuntos denunciados serán investigados y tratados de forma apropiada de acuerdo a los Valores fundacionales de nuestro Ministerio.

Sin represalias

CHRISTUS MUGUERZA tiene una política de puertas abiertas, no represalias y confidencialidad para promover la transparencia y fomentar un ambiente seguro y ético entre los Colaboradores que se involucran en esfuerzos legales para dar atención a las investigaciones en curso.

Mantiene la confidencialidad en la mayor medida posible durante las revisiones e investigaciones. En ocasiones, la naturaleza de una investigación o ciertos requisitos legales pueden limitar la confidencialidad. Al realizar una denuncia anónima a través de la Línea de Integridad, CHRISTUS MUGUERZA respeta la identidad del informante en todo momento.

Al participar en una investigación de Compliance, se espera que todas las partes involucradas mantengan de manera confidencial los detalles del proceso. La preservación de la confidencialidad protege a los individuos que participan en el proceso, al tiempo que permite una investigación completa y justa.

Las políticas de no represalias no eximen a los accionistas, directivos, Colaboradores, Proveedores, médicos, residentes e internos, voluntarios y demás "stakeholders" de acciones civiles, penales o disciplinarias relacionadas con su propio comportamiento o acción si han estado involucrados en una conducta no ética.

6.

Dignidad

Respeto a las personas, todos somos importantes

Servicio comunitario

CHRISTUS MUGUERZA asegura el cumplimiento de su Misión y su Visión, por medio de iniciativas que impulsan la generación de comunidades más saludables e incrementan los accesos a la atención de los más vulnerables. Cada acción está definida con presupuestos uniformes, indicadores de desempeño y reportes periódicos de los resultados de su rentabilidad.

La creación de comunidades saludables y educadas es una estrategia central de CHRISTUS *Health* y, por ende, también de CHRISTUS MUGUERZA. Esto incluye el servicio y representatividad hacia aquellas personas cuyas condiciones sociales presentan marginación y mayor necesidad de salud.

CHRISTUS MUGUERZA es consciente de sus responsabilidades con la comunidad, aunado a la atención de sus necesidades de salud, debe incluir el desarrollo de programas de seguridad, de protección al medio ambiente, además de otras actividades como la atención a contingencias comunitarias y sus planes de acción.

Promoción de iniciativas

Como parte inherente a su Misión, CHRISTUS MUGUERZA busca y procura en la medida de su alcance, la promoción de sus iniciativas de apoyo comunitario ante las autoridades locales y estatales para asegurar que sus objetivos sean llevados a cabo y cubran la mayor cantidad de personas en dichas comunidades.

Diversidad e Inclusión

CHRISTUS MUGUERZA valora la diversidad de sus Colaboradores y médicos y entiende cómo a través de ella, puede mejorar la experiencia del paciente. Existe un compromiso por nutrir un ambiente de trabajo inclusivo que respete la diversidad ideológica, de estrato social y de origen étnico. Como organización apoya

el empleo con igualdad de oportunidades y los programas de desarrollo diseñados para fomentar continuamente el crecimiento personal y profesional.

Relaciones positivas entre los Colaboradores

Tratar a los demás con respeto

CHRISTUS MUGUERZA honra la dignidad de cada Colaborador y médico, y se compromete a tratarlos respetuosamente y con justicia, reconociendo que ambos son nuestros recursos más importantes. CHRISTUS MUGUERZA se esfuerza en crear un ambiente donde las relaciones se basen en la confianza permitiendo a los Colaboradores reconocer y apreciar las contribuciones de los demás en un entorno abierto y colaborativo.

CHRISTUS MUGUERZA espera que los accionistas, directivos, Colaboradores, Proveedores, médicos, residentes e internos, voluntarios y demás “*stakeholders*” sean compasivos unos con otros, respetando las creencias personales, preferencias y la integridad de los demás. CHRISTUS MUGUERZA no tolera actos de violencia, incluyendo burlas, intimidación, agresión, amenazas, comportamientos hostiles, abuso, acoso, vandalismo, posesión o uso de armas, comentarios sobre la intención de violencia o cualquier otra conducta que la institución considere violenta o que viole la dignidad y el respeto de los demás.

CHRISTUS MUGUERZA no tolera el acoso en ninguna forma y ejerce las medidas apropiadas para prevenir tal comportamiento, además de ejercer acciones correctivas para las desviaciones identificadas.

Regalos compartidos entre Colaboradores

Los Colaboradores no deben sentirse presionados a dar regalos a sus compañeros de trabajo. Cualquier regalo ofrecido o recibido entre Colaboradores debe ser apropiado a las circunstancias, de acuerdo con las políticas de CHRISTUS MUGUERZA.

Esfuerzos de recaudación de fondos

Cuando CHRISTUS MUGUERZA opta por apoyar a organizaciones de beneficencia, como fundaciones o asociaciones civiles con propósito social, los Colaboradores son libres de elegir su participación sin temor a represalias. Ninguna persona debe sentirse obligada a participar en los esfuerzos de recaudación de fondos llevados a cabo por compañeros o cualquier otro socio estratégico de la organización.

Nepotismo

Ser familiar de un Colaborador de CHRISTUS MUGUERZA no debe ser una ventaja ni una desventaja para el empleo, la promoción, las transferencias, las reasignaciones, el salario u otra condición de empleo. Una solicitud no se considerará para empleo si la relación laboral del solicitante pudiera considerarse prohibida, según lo definido por Recursos Humanos.

Medio ambiente digno

Toda persona tiene derecho a un ambiente que preserve la dignidad y contribuya a una imagen positiva de sí mismo. CHRISTUS MUGUERZA provee ese ambiente propicio y digno para todos sus accionistas, directivos, Colaboradores, Proveedores, médicos, residentes e internos, voluntarios y demás “*stakeholders*”.

Respeto a la vida humana

Atención al inicio de la vida

CHRISTUS MUGUERZA promueve el respeto por el matrimonio y la familia, y es testigo de la santidad de la vida humana desde el momento de la concepción. Para ello provee servicios de atención médica prenatales, obstétricos perinatales y pediátricos postnatales de acuerdo a su Misión y sus Valores.

Por motivos legítimos de la paternidad responsable, las parejas casadas pueden limitar el número de sus hijos por medios naturales. Como sistema de inspiración católica, CHRISTUS MUGUERZA no aprueba las intervenciones de anticoncepción que en previsión del acto conyugal, o en su realización o en el desarrollo de sus consecuencias naturales, tienen el propósito, ya sea como un fin o un medio, el de hacer imposible la procreación.

Por lo tanto CHRISTUS MUGUERZA, como organización patrocinada por congregaciones católicas de atención a la salud, no recomienda:

- **La práctica anticonceptiva:** pero debe ofrecer a las parejas casadas y el personal médico que las aconseja, la instrucción sobre la enseñanza de la Iglesia en cuanto a la paternidad responsable, así como los métodos de planificación familiar natural.
- **La esterilización, permanente o temporal, directa de hombres o mujeres:** pero lo permitirá cuando su efecto directo es la curación o alivio de una patología real y seria, cuando un tratamiento más simple no está disponible (principio del doble efecto).
- **El uso de técnicas de reproducción asistida:** como resultado de los avances científicos y tecno-biológicos médicos, existen tecnologías para tratar de resolver los problemas de infertilidad y de esterilidad en las parejas. CHRISTUS MUGUERZA está consciente de que algunas técnicas de reproducción pueden estar de acuerdo con la opinión católica de respetar los significados unitivos y procreativos en la pareja; pero decide no aceptar el uso en ninguna de sus instituciones.
- **La interrupción del embarazo, o aborto:** debido a los aspectos morales y religiosos de CHRISTUS MUGUERZA y a los aspectos legales en México y en las entidades federativas donde se encuentran nuestras instituciones, así como a nuestro respeto a la dignidad humana desde su concepción, CHRISTUS MUGUERZA NO permite la interrupción del embarazo (aborto) en ningún momento de la gestación. En el caso en que exista una condición médica grave en una paciente embarazada y que derive en un tratamiento que sin duda afecte la viabilidad del embrión o del feto y no pueda retrasarse, será necesario establecer prioridades en un Comité de Obstetricia y a través de él decidir por el principio del doble efecto.

El diagnóstico prenatal (amniocentesis, etc.) está permitido cuando el diagnóstico buscado provea información para guiar la atención preventiva en la madre o la atención subsecuente del feto o del recién nacido.

CHRISTUS MUGUERZA reconoce el derecho y la obligación que cada persona tiene para proteger y preservar su integridad física y corporal, que puede ser alterada solo con el único propósito de preservar su salud y su vida.

Atención al final de la vida

Como organización de inspiración católica, CHRISTUS MUGUERZA se comporta respetando la dignidad, Compasión y soporte a pacientes y sus familiares, cuando están enfrentando la realidad de la muerte.

Para los pacientes que están en la etapa final de la vida y respetan la dignidad de su persona, CHRISTUS MUGUERZA ofrece una atención compasiva que les brinda confort, atiende su dolor y ofrece esperanza ante tal situación.

Sus políticas y procedimientos aseguran que:

- Las necesidades biológicas, psicológicas, emocionales, relacionales (sociales y culturales) y espirituales de sus pacientes y familiares sean tomadas en cuenta y respetadas en todo momento.
- Las voluntades anticipadas (Directrices avanzadas) sean analizadas y respetadas.
- Los integrantes de la Dirección de Misión se aboquen a asistir a los pacientes y sus familias independientemente de sus creencias religiosas.
- Los Comités de Bioética Hospitalarios provean educación, direccionamiento y normatividad ética para facilitar la respuesta clínica de sus pacientes.

Donación de órganos y tejidos

CHRISTUS MUGUERZA está inscrito en los sistemas nacionales y estatales de trasplantes y donaciones de órganos y tejidos, de acuerdo con la regulación aplicable, para facilitar la labor de procuración y de trasplante de órganos.

Cuenta con un sistema de políticas, procedimientos y un comité de trasplantes para analizar y determinar la aprobación, requisición, aviso sanitario, procuración, donación y trasplante de un órgano dentro de la institución.

7.

Integridad

Honestidad, justicia y consistencia en todas las relaciones

Cumplimiento con las leyes, códigos y reglamentos

El cumplimiento de las leyes y reglamentos que rigen la atención de la salud en México, es un aspecto integral de la operación de nuestra organización, en consonancia con nuestro valor fundacional de la Integridad. En ese contexto CHRISTUS MUGUERZA se esfuerza por cumplir con los requisitos legales en todas sus funciones y áreas.

Lo anterior poniendo énfasis en el cumplimiento de las siguientes disposiciones legales, entre otras:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Salud y sus Reglamentos
- Código Civil Federal y sus correlativos en los Estados
- Código de Comercio
- Código Fiscal de la Federación
- Código de Procedimientos Civiles
- Código Penal Federal
- Código Nacional de Procedimientos Penales
- Ley Federal para la Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
- Ley Federal del Trabajo
- Ley Federal de Competencia Económica
- Ley de Títulos y Operaciones de Crédito
- Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus Reglamentos
- Ley del Impuesto sobre la Renta y sus Reglamentos
- Normas Oficiales Mexicanas
- Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas
- Ley General de Sociedades Mercantiles
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción
- Ley General de Sanciones Administrativas
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente
- Ley de Bioseguridad de Organismos Genéticamente Modificados
- Ley Federal de Responsabilidad Ambiental

- Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación
- Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores
- Ley del Seguro Social
- Acuerdos de Cumplimiento en Materia Administrativa y Judicial
- Circulares de Disposiciones Administrativas Estatales y Federales
- Plan Nacional de Desarrollo
- Leyes y Tratados Internacionales
- Jurisprudencias Específicas en Temas Administrativos y de Salud

Relaciones institucionales

Médicos

CHRISTUS MUGUERZA valora sus relaciones con los médicos; ya que son fundamentales para el proceso de curación del paciente y el cumplimiento de nuestra Misión. CHRISTUS MUGUERZA se compromete a fortalecer las relaciones con los médicos, los cuales deberán cumplir en todo momento con las leyes y reglamentos correspondientes durante el ejercicio de su servicio. En consecuencia, sus políticas y procedimientos incluyen las siguientes prácticas:

- Los Colaboradores que interactúan con los médicos para el arrendamiento de espacio deben cumplir con los procesos definidos que rigen dicha vinculación de manera transparente y equitativa. Tales acuerdos se establecen por escrito y son aprobados por el departamento de Asuntos Jurídicos.
- Aceptamos referencias y admisiones de pacientes basadas únicamente en las necesidades del paciente y en nuestra capacidad para proporcionar el servicio. CHRISTUS MUGUERZA no paga ni ofrece dar algún intercambio de valor a ninguna persona por la referencia de pacientes.
- Ningún accionista, directivo, Colaborador de CHRISTUS MUGUERZA, sus empresas filiales y/o subsidiarias, o sus Proveedores, médicos, residentes e internos, voluntarios y demás "*stakeholders*", o cualquier otra persona que actúe en nombre de la organización, está autorizado a solicitar o recibir cualquier objeto de valor, directa o indirectamente, a cambio de la remisión de pacientes.
- CHRISTUS MUGUERZA no considera el volumen o el valor de las referencias de pacientes que se hagan a CHRISTUS MUGUERZA al momento de considerar formalizar relaciones, legalmente permitidas, que involucren remuneración financiera a los médicos.

Iglesia

CHRISTUS MUGUERZA reconoce y da ejemplo público acerca de su Misión de "Extender el Ministerio Sanador de Jesucristo" y guarda una relación integral con la Iglesia Católica; por lo que:

- Continúa, junto con la Iglesia, el carisma heredado de las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de Houston y San Antonio y la Sagrada Familia de Nazaret de atender al enfermo que sufre y que muere, independiente de su condición y sobre todo al más necesitado.
- Lleva a cabo, junto con la Iglesia, el respeto a la santidad de la vida humana, a través del cuidado y atención a la nueva vida, desde el momento de la concepción.
- Atiende todas las dimensiones de la persona: biológica, psicológica, social y espiritual, pues va de acuerdo con su Misión y sus Valores Fundacionales.
- Procura mantener una relación cordial con Pastoral de la Salud, de las Diócesis que atiende, trabajando junto con los Obispos, para coordinar la ayuda comunitaria que se requiera de su parte.

Integridad en las decisiones clínicas

La integridad en las decisiones clínicas se mantiene con base en las necesidades de los pacientes. CHRISTUS MUGUERZA ha implementado políticas y procedimientos que refieren la relación entre el uso de sus servicios y la remuneración financiera.

Estas políticas y procedimientos se encuentran disponibles para consulta de los Colaboradores y mediante una reunión formal, se pueden informar a los pacientes, familiares, médicos y demás involucrados; para ello CHRISTUS MUGUERZA:

- Provee servicios de diagnóstico y tratamiento basado en las necesidades de los pacientes y sus médicos responsables.
- Se asegura de que las decisiones clínicas estén basadas en las necesidades de atención de los pacientes, independientemente de cómo la institución compensa o comparte los riesgos financieros con sus líderes, gerentes, médicos, Colaboradores o personas independientes.
- Respetar el que algún Colaborador o médico, al momento de presentarse situaciones particulares durante el ejercicio de sus funciones, que pudieran derivar en potenciales conflictos de interés, soliciten ser excluidos de participar en algún aspecto de la atención clínica, diagnóstico, tratamiento u otros servicios, con el objeto de asegurar que la atención se lleve a cabo de la mejor manera posible.

Proceso de toma de decisiones basado en valores

CHRISTUS MUGUERZA cuenta con un proceso de “Toma de Decisiones Basada en Valores” creado por CHRISTUS *Health* y adoptado por el Consejo de Administración, la Dirección General, el Equipo de Liderazgo, los Gerentes y Jefaturas, para que exista una uniformidad en la toma de decisiones, acorde a la Misión, la Visión y los Valores de CHRISTUS MUGUERZA. Este proceso se encuentra dividido en dos etapas:

1. Encuadre

- Define la situación: identifica los sucesos clave, las partes interesadas y otros elementos importantes.
- Aclara la perspectiva: comparte tu propia visión y valora la perspectiva de los demás.
- Identifica los valores: Nombra los valores importantes que estén en juego.

2. Resolución e Implementación

- Considera alternativas: Imagina posibles alternativas.
- Toma una decisión: Escoge entre las posibles alternativas.
- Implementa: Identifica un proceso para llevar a cabo la decisión.

Consideraciones para expandir nuestras operaciones

Cuando se consideran nuevas alianzas comerciales, *joint ventures*, adquisiciones, fusiones, asociaciones, etc., CHRISTUS MUGUERZA se involucra en un proceso de auditoría y revisión para asegurar que la nueva empresa o potencial socio sea compatible con la Misión, los Valores fundacionales, reputación y la identidad católica de la organización. Cualquier transacción comercial se rige por el principio moral de cooperación con la orientación del Departamento de Misión.

Evitando conflictos de interés

CHRISTUS MUGUERZA revisa en forma constante las relaciones entre Colaboradores, médicos y Proveedores, con otras personas, instituciones, empresas, y terceros pagadores; para asegurar que las relaciones se llevan a cabo dentro de la legalidad y apegadas a las normas y reglamentos internos y externos.

Los conflictos pueden ocurrir por actividades financieras, comerciales o de otros tipos, que influyeran la toma de decisiones objetivas en el curso de relaciones de trabajo. CHRISTUS MUGUERZA transparenta la existencia de potenciales conflictos de interés hacia el interior y el exterior de la institución y ventilará los conflictos potenciales cuando estos existan. En forma adicional todos los Colaboradores, directivos, accionistas, Proveedores, médicos, residentes e internos, voluntarios, miembros de los Consejos de Administración y demás “*stakeholders*” de CHRISTUS MUGUERZA, sus empresas filiales y/o subsidiarias, firmarán por política interna una Declaración de Conflictos de Interés.

Es por esto que los accionistas, directivos, Colaboradores, Proveedores, médicos, residentes e internos, voluntarios y demás “*stakeholders*” de CHRISTUS MUGUERZA, sus empresas filiales y/o subsidiarias, no se involucrarán en actividades, convenios o contratos que representen conflictos de interés o que tengan apariencia de ello y se comprometen a:

- Conducirse de tal forma que no den oportunidad de desconfianza en cuanto a su integridad, imparcialidad y lealtad a los mejores intereses de CHRISTUS MUGUERZA.
- No solicitar pagos, propinas o tratos comerciales con pacientes, sus familiares, médicos u otros que los busquen para tal efecto, o propicien situaciones de ese tipo.
- No aceptar dinero en efectivo, equivalentes a efectivo, pagarés o préstamos de ninguna fuente externa o interna que busque hacer negocios o esté en competencia franca con la institución.
- No divulgar o proporcionar información institucional de ningún tipo para ganancias personales, de otras instituciones o para otros.
- No proveer pagos o beneficios de cualquier tipo en algún intento de obtener referencias de pacientes.
- No aceptar empleo de fuentes externas que estén haciendo o tratando de hacer convenios o ser socios con CHRISTUS MUGUERZA, a menos de que los ofrecimientos no constituyan conflictos de interés o no interfieran con sus responsabilidades en la institución.
- No proporcionar supervisiones o servicios de consultoría en forma externa a la institución que interfiera con situaciones de competencia, sin la expresa autorización del Departamento de Compliance y la Dirección General de CHRISTUS MUGUERZA.
- No competir directa o indirectamente con CHRISTUS MUGUERZA en la compra - venta de muebles o inmuebles, servicios, aplicaciones u otros equipos de cualquier naturaleza.
- No tener ni aspirar directa o indirectamente a ninguna posición, oferta financiera o sociedad en un negocio que CHRISTUS MUGUERZA esté tratando de obtener para materiales o suministros, o tampoco brindando servicios a la institución.
- Cumplir con todas las disposiciones, políticas y reglamentos de CHRISTUS MUGUERZA en cuanto a la aceptación de regalos, comidas, viajes, propinas, entretenimientos u otros favores de personas o instituciones que tengan relaciones contractuales, comerciales o de otro tipo, o representen competencia para CHRISTUS MUGUERZA.
- Las actividades de los médicos se deben constituir sin potenciales conflictos de intereses (o con situaciones que lo aparenten).
- No buscar negocios personales o regalías de los pacientes, sus familias, Colaboradores, médicos o demás que estén buscando negociar con CHRISTUS MUGUERZA.

Prevención de la corrupción

Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero

La Ley de Prácticas Corruptas Extranjeras (FCPA, por sus siglas en inglés) regula a las compañías estadounidenses que hacen negocios en el extranjero. La FCPA tipifica como ilegal para los empleados de las compañías de Estados Unidos de Norteamérica, sus subsidiarias, como lo es CHRISTUS MUGUERZA o agentes, directa o indirectamente, dar sobornos o cualquier cosa de valor a un funcionario gubernamental, candidato a cargo público, partido político o funcionario de un partido político con el fin de obtener una

ventaja comercial indebida. La FCPA también tipifica como ilegal registrar incorrectamente las transacciones financieras en los libros contables.

Ningún Colaborador o cualquier persona que actúe en representación de CHRISTUS MUGUERZA, sus empresas filiales y/o subsidiarias, ofrecerá, autorizará, prometerá o hará un pago (incluido el pago de beneficios no monetarios) que tenga la intención de influir indebidamente en un funcionario público para obtener ventajas comerciales desleales. Para propósitos de la FCPA, se considera “Funcionario de Gobierno” toda persona a quien se ha encomendado el ejercicio de la función pública. No hay un umbral monetario – aún el soborno más pequeño está prohibido.

Para facilitar el cumplimiento de FCPA, CHRISTUS MUGUERZA realiza evaluaciones de debida diligencia relacionadas con FCPA sobre los Terceros con los que se vincula.

Anticorrupción y Anti-soborno

Los Proveedores deben cumplir con todas las políticas de anticorrupción, antisoborno y antilavado de dinero de CHRISTUS MUGUERZA, incluyendo las declaraciones de políticas proporcionadas en este Código. Ningún Proveedor que actúe en nombre de CHRISTUS MUGUERZA, sus empresas filiales y/o subsidiarias, puede ofrecer o pagar, directa o indirectamente, cualquier soborno a cualquier empleado, funcionario o agente de cualquier gobierno, entidad comercial o persona en relación con el negocio de CHRISTUS MUGUERZA. Un soborno es algo de valor ofrecido o dado con la intención de obtener alguna ventaja inapropiada para CHRISTUS MUGUERZA.

Sistema Nacional Anticorrupción en México

El Sistema Nacional Anticorrupción (en lo subsiguiente el “SNA”) es una instancia de coordinación entre distintas autoridades federales y locales que buscan combatir eficazmente la corrupción en el sector público y privado. Adicional a la alineación que CHRISTUS MUGUERZA mantiene respecto al cumplimiento y observancia de la Ley FCPA, se encuentra comprometido a cumplir con el eje rector que emana de las Leyes del SNA, y con ello luchar contra uno de los mayores retos que enfrenta el mundo, la corrupción, ya que es un problema que impacta negativamente la confianza pública, amenaza el desarrollo económico y social y, principalmente, impide la competencia justa. Por ello, CHRISTUS MUGUERZA, reafirma, “cero tolerancia” en relación con cualquier acto de corrupción y soborno que sean cometidos por Colaboradores o por cualquier persona que actúe para o en nombre de CHRISTUS MUGUERZA, sus empresas filiales y/o subsidiarias, y que pudiera influenciar indebidamente sobre decisiones que afecten a nuestra organización.

Obligaciones de los Proveedores

La FCPA y el SNA incluyen como elementos clave el vigilar el comportamiento de Terceros que actúan en nombre de CHRISTUS MUGUERZA. Por lo tanto, todos los Proveedores de CHRISTUS MUGUERZA, sus empresas filiales y/o subsidiarias, deben acordar cumplir con la FCPA y las leyes que emanan del Sistema Nacional Anticorrupción de México contra el soborno. Ningún Proveedor u otro Tercero que actúe en su nombre ofrecerá, autorizará, prometerá o hará un pago o beneficio monetario o no monetario:

- Para o por el uso o beneficio de cualquier Funcionario del Gobierno nacional o extranjero.
- A cualquier otra persona donde el Proveedor conozca o tenga motivos para sospechar que cualquier parte de dicho pago será entregado o pagado por esa u otra persona a cualquier funcionario gubernamental nacional o extranjero.
- A cualquier persona donde tal pago viole cualquier ley, decreto, reglamento o política que tenga fuerza de ley en el país donde se encuentre la persona o las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y los Estados Unidos de Norteamérica.

Los Proveedores no deberán haber sido condenados, declarados culpables o acusados de ningún delito que involucre fraude, corrupción o soborno en cualquier jurisdicción o país. Si en algún momento durante la vigencia de la relación con CHRISTUS MUGUERZA, el Proveedor, Tercero o cualquier afiliado a ellos es declarado culpable, se declara culpable o es acusado de cualquier delito que implique fraude, corrupción o

soborno en cualquier jurisdicción o país, el Proveedor deberá notificar inmediatamente a CHRISTUS MUGUERZA.

Los Proveedores deberán informar inmediatamente a CHRISTUS MUGUERZA si se ha producido una posible infracción o violación por parte del Proveedor respecto a las leyes que emanan del SNA, FCPA, o políticas relacionadas con la lucha contra la corrupción. Además, si algún funcionario del gobierno o algún familiar de un funcionario del gobierno solicita, pide o intenta extorsionar con dinero o algún objeto de valor hacia el Proveedor en nombre de CHRISTUS MUGUERZA, el Proveedor rechazará tal solicitud, pedido o extorsión, informará inmediatamente de la situación a CHRISTUS MUGUERZA.

Cumplimiento del Proveedor con el Código de Ética para Terceros

CHRISTUS MUGUERZA está comprometido con establecer relaciones de consultorías, subcontratistas y Proveedores (colectivamente, "Terceros") de una manera justa y razonable, libre de conflictos de intereses, prácticas corruptas y consistente con todas las leyes aplicables y buenas prácticas comerciales. Seleccionamos a nuestros Terceros con base en criterios objetivos, incluyendo calidad, precio, tiempos de entrega, cumplimiento de los horarios, servicio, mantenimiento de fuentes adecuadas de suministro, desempeño pasado y reputación.

CHRISTUS MUGUERZA se esfuerza por mantener la confidencialidad y la integridad apropiadas en las decisiones de compra y contratación de procesos, sobre la capacidad de la entidad para satisfacer nuestras necesidades.

Al momento de celebrar contratos de prestación de servicios con Proveedores y demás Terceros, CHRISTUS MUGUERZA proporciona una copia del Código de Ética para Terceros de CHRISTUS MUGUERZA, documento complementario a este Código de Ética y Conducta Organizacional, el cual deberá ser firmado al momento de la celebración del contrato. CHRISTUS MUGUERZA puede rescindir aquellos contratos con Proveedores cuyas acciones contravengan a este Código o leyes aplicables.

Regalos con los Proveedores

La aceptación de regalos o entretenimientos por los Colaboradores de CHRISTUS MUGUERZA no pueden tenerse en cuenta en la selección del Proveedor o en la continuación de las relaciones con el Proveedor.

El comportamiento de los Colaboradores debe demostrar integridad, imparcialidad y/o lealtad a los mejores intereses de CHRISTUS MUGUERZA. Cualquier decisión de aceptar o dar regalos y entretenimiento relacionados con negocios debe basarse en un juicio prudente, una buena administración y el impacto en la reputación en la imagen pública de CHRISTUS MUGUERZA. Ningún elemento de valor puede ser dado o aceptado como condición para conducir negocios con un Tercero, a cambio de proporcionar o recibir tratamiento preferencial de/a un Tercero, o a cambio de suministrar o recibir información confidencial a/de un Tercero.

Participación del Proveedor en el programa de Compliance

No se toman represalias contra Proveedores por su participación de buena fe en el programa de Compliance de CHRISTUS MUGUERZA, que incluye reportar potenciales problemas, participar en la investigación de algún asunto, colaborar con autoevaluaciones o auditorías realizadas sobre las transacciones realizadas con CHRISTUS MUGUERZA, e informar cualquier tema relacionado con este Código de Ética al departamento de Compliance.

Comités de Ética

Cada región cuenta con un Comité de Ética integrado por Colaboradores y médicos de esa región. Las funciones del comité son:

- Revisar y aprobar las políticas relacionadas con la ética.
- Organizar la educación ética para Colaboradores y médicos.

- Mejorar los procesos integrando los conceptos de ética en los flujos de trabajo diarios.
- Proporcionar una consulta ética sobre cuestiones clínicas y organizacionales;
- Interactuar con la comunidad en temas relacionados con la ética.

Equipos de consultoría Ética

Cada Unidad de Servicio cuenta con un equipo de consultoría ética que es responsable de responder a las consultas y otras necesidades éticas de ese lugar. Los equipos están compuestos por Colaboradores y médicos que han sido capacitados para responder a las consultas éticas. Cualquier persona puede pedir una consulta ética en cualquier momento. Para aprender a hacer una consulta de ética, comuníquese con el Departamento de Misión o con un miembro del Comité de Ética.

Ética organizacional, clínica y de negocios

El departamento de Tesorería de CHRISTUS MUGUERZA, y otros Líderes, se involucran en estrategias de inversión. Además, CHRISTUS MUGUERZA tiene la responsabilidad de usar sus activos para promover la salud y la dignidad humana. Por lo tanto, CHRISTUS MUGUERZA ha adoptado políticas para dirigir a sus gestores de inversiones a invertir sus activos de una manera ética y socialmente responsable.

8.

Excelencia

Altos niveles de servicio y superación constante

Enfoque al paciente y mercadotecnia

CHRISTUS MUGUERZA tiene una responsabilidad ética y de excelencia con sus pacientes y las comunidades a las que sirve. Para cumplir esta responsabilidad, la atención integral, el tratamiento y todo servicio debe estar soportado por prácticas éticas y de excelencia organizacional. El cumplimiento de estas prácticas de ética en la atención a la salud y ética administrativa (de negocios) afecta positivamente la experiencia y vivencias de cada paciente, así como su respuesta a la atención misma, al tratamiento y a su perspectiva de nuestro servicio. CHRISTUS MUGUERZA está convencido de proporcionar un ambiente e instalaciones seguras para sus pacientes y familiares, sus Colaboradores, sus médicos, y Proveedores, y por lo tanto se compromete a:

- Estructurar un Plan de Seguridad Integral con una serie de programas específicos para la seguridad total de la institución.
- Proveer seguridad, protección y vigilancia de acuerdo con las normas, regulaciones y estándares establecidos en general.
- Mantener un control efectivo de infecciones, llevado a cabo por las unidades de vigilancia epidemiológicas (UVEH), para identificar y lograr reducir los riesgos de adquirir y transmitir infecciones.
- Solicitar de sus pacientes, familiares, médicos, Colaboradores y demás personas dentro de la institución el reporte de accidentes al departamento de Calidad y Seguridad Integral o cualquier Colaborador relacionado, de acuerdo con los requisitos y guías establecidas.
- No tolerar la adquisición, producción, distribución, posesión o uso ilegal de sustancias prohibidas o controladas, en las áreas institucionales o fuera de ellas al estar trabajando para la organización.
- No tolerar la presencia en el área de trabajo de personas, incluyendo Colaboradores que se encuentren bajo los efectos del alcohol o de sustancias enervantes y/o controladas y no permitirá que desempeñen sus labores, además de suspenderlos temporal o definitivamente.
- Mantener un ambiente libre de humo de tabaco en todas sus instalaciones, de acuerdo con lineamientos municipales, estatales y federales.

- No permitir a personas sin autorización expresa de la institución, el portar armas, instrumentos punzocortantes, explosivos o demás artefactos de armamento dentro de sus instalaciones.
- Proteger sus edificios e instalaciones con programas contra incendio, riesgos y desastres, además promoviendo las alertas múltiples a través de codificaciones específicas.
- Cumplir irrestrictamente con todos los ordenamientos, normas y reglamentos referentes a la disposición segura de los residuos peligrosos de todo tipo, incluyendo los radioactivos, explosivos y venenosos, dentro de sus instalaciones.

Documentación y archivos clínicos

Reconociendo la confianza puesta en CHRISTUS MUGUERZA por sus pacientes, familiares, médicos, Colaboradores, otros pagadores y socios de negocios; se documentan las actividades comerciales en forma correcta y completa, salvaguardando dicha información y protegiéndola en forma confidencial. Además, la organización debe:

- Preparar y mantener toda la información de pacientes e institucional, incluyendo expedientes, reportes y demás Datos Personales, de manera fidedigna y verdadera para adherirnos a los estándares aplicables a la protección de la información y a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.
- Proveer a los pacientes la información actualizada cuando sea necesario, además de la relativa a los cargos de los que sean responsables.
- Mantener expedientes clínicos completos y veraces de cada paciente y proteger dicha información contra la pérdida de privacidad.
- Emitir facturas para pago o reembolso solo por los servicios proporcionados y asegurarse de que las reclamaciones de pago sean por servicios medicamente necesarios.
- Remitir facturas para pago o reembolso de elementos que sean conocidos, verdaderos, no falsos, fraudulentos o incorrectos. Establecer una función de auditoría para validar la veracidad de los elementos reclamados.
- Asegurar que toda facturación esté codificada y documentada en forma apropiada y archivada de acuerdo a las normas, reglamentos, políticas y procedimientos de CHRISTUS MUGUERZA.

Certificaciones

La acreditación por la *Joint Commission International*, y otros organismos de acreditación, es un símbolo importante del alto nivel de cuidado que CHRISTUS MUGUERZA proporciona. Colaboradores y médicos deben involucrarse con representantes de agencias de acreditación y medición externas de manera honesta y directa.

En ocasiones, agencias certificadoras o gubernamentales pueden realizar encuestas en nuestras instalaciones. CHRISTUS MUGUERZA responderá con apertura e información precisa.

No se debe tomar ninguna acción para engañar u obstruir directa o indirectamente las actividades de los inspectores. Los Colaboradores y/o médicos nunca deben ocultar, destruir o alterar cualquier documento o hacer declaraciones engañosas al representante de la agencia o intentar hacer que otro representante de CHRISTUS MUGUERZA no proporcione información exacta, obstruya o retrase la comunicación de información o registros relacionados con una posible infracción o violación de la ley.

Mercadotecnia y comunicación apropiada

La autenticidad de la marca CHRISTUS MUGUERZA juega un papel crucial en el desempeño de nuestra organización y de manera puntual, las prácticas de mercadotecnia deben ser un reflejo de los elementos de identidad de la marca, sus Valores fundacionales, Misión, Visión y cultura organizacional.

Con base en los principios éticos establecidos en este Código de Ética y Conducta Organizacional, CHRISTUS MUGUERZA debe ejercer una comunicación honesta y confiable en todas sus relaciones con sus clientes a través de los canales de comunicación masivos o propios que utilice.

Asimismo, reconoce y respeta el derecho de accionistas, directivos, Colaboradores, Proveedores, médicos, residentes e internos, voluntarios y demás "*stakeholders*" de CHRISTUS MUGUERZA, sus empresas subsidiarias y/o filiales, a una comunicación conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y vela por el cuidado de su información personal en todo momento.

En la mercadotecnia de sus servicios, CHRISTUS MUGUERZA debe:

- Mantener la confidencialidad y privacidad adecuadas de todos los pacientes, Colaboradores, médicos, clientes y consumidores de sus servicios.
- Proporcionar información escrita apropiada a la edad, comprensión y lenguaje del paciente.
- Ser sincero y proporcionar información para la educación en salud que sea beneficiosa para el público y, que sea diseñada para informar y no para engañar.
- Proporcionar información basada en hechos que sean soportados por datos confiables propios o de organismos regulatorios y dentro de los requisitos legales aplicables.
- Evitar el daño a la reputación de otra institución o sistema en estricto apego a la regulación aplicable.
- Presentar reclamos ante los organismos regulatorios sobre publicaciones que se consideren injustas y que puedan ser soportados al hacer comparaciones con competidores u ofertas competitivas.
- Cumplir con los requisitos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, la Comisión Federal para la Protección de Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) y las Comisiones Estatales para la Protección de Riesgos Sanitarios (COESPRIS).

9. Compasión

Servicio con empatía y preocupación por la otra persona

Derechos de los pacientes y ética clínica

CHRISTUS MUGUERZA respeta los derechos inherentes a cada uno de nuestros pacientes, al igual que los de nuestros accionistas, directivos, Colaboradores, Proveedores, médicos, residentes e internos, voluntarios y demás "*stakeholders*".

Debido a lo anterior, se deberá preservar la vida y salud, en los casos dónde los procedimientos médicos ofrezcan probabilidades razonables de esperanza de vida y beneficio, sin imponer cargas graves o riesgos innecesarios.

CHRISTUS MUGUERZA promueve una cultura en la que toda persona dentro de la institución se espera que interactúe de forma respetuosa en un ambiente propicio para ello, y debe:

- Respetar y promulgar los derechos de todos, al tratar a los pacientes con dignidad, respeto y compasión.
- Buscar la excelencia en la calidad de la atención y los servicios que provee a los que sirve, independientemente de su edad, género, orientación sexual, discapacidad, religión, raza, color o nacionalidad de origen.
- Respetar los valores personales, culturales, psicológicos y espirituales; las creencias y preferencias, reconociendo plenamente los derechos y diversidad de los pacientes y sus familias, a expresarse en

cuanto a las decisiones sobre su diagnóstico y tratamiento, siempre y cuando no interfieran con las normas y reglamentos y nadie sea lastimado física o moralmente.

- Honrar los derechos de los pacientes en todos los aspectos de su atención médica, tratamientos y brindar educación cuando sea necesario.
- Mantener políticas acerca de los derechos de pacientes de larga estancia hospitalaria y sus decisiones respecto a practicarse o refutar tratamientos o procedimientos en su persona.
- Proveer atención espiritual a toda persona dentro de la institución, incluyendo la proporción de sacramentos posibles (bautismo de emergencia, confesión y comunión) a aquellos a los que lo soliciten, a través del Departamento de Pastoral, con personal adecuado y capacitado para llevarlo a cabo.
- Entregar al momento de la admisión, información acerca de los derechos y obligaciones de los pacientes, así como de los derechos de los médicos, de una manera clara, práctica y entendible.
- Determinar al momento de la admisión, según el caso, la posibilidad de que el paciente haya hecho o desee hacer una declaración de Voluntad Anticipada y de ser así, asegurar que se respete en caso de ser necesario, durante su estancia en el hospital, siempre de acuerdo a la proporcionalidad del uso de los medios de atención médica y de acuerdo a sus principios morales y de toda la regulación aplicable.
- Documentar la acción en el expediente clínico.
- Reconocer que el paciente tiene el derecho a acceder, revisar, solicitar correcciones y recibir su estado de cuenta y copia de la nota de egreso clínico del hospital, de acuerdo a la ley y sus normativas.

Énfasis en el comportamiento ético

CHRISTUS MUGUERZA reconoce los derechos de los pacientes a recibir una atención adecuada con respecto al diagnóstico y tratamiento de sus problemas y fija sus límites en cuanto a la capacidad instalada necesaria.

Para ello tiene políticas que lo señalan y que modulan su quehacer como una institución de atención a la salud de inspiración católica.

Cuando CHRISTUS MUGUERZA no puede asegurar la atención adecuada debe:

- Tener políticas y mecanismos para lograr un rápido y seguro traslado de pacientes que requieran lo que no puede llevarse a cabo en la institución.
- Garantizar que los pacientes, en caso de su ingreso por Urgencias, sean estabilizados y transferidos de acuerdo a las disposiciones de ley, a pesar de su incapacidad para solventar los servicios adicionales requeridos o por la incapacidad de la institución local para proporcionar el tipo y la calidad del cuidado requerido por los deseos, condiciones o diagnóstico del paciente.
- Involucrar a los médicos, pacientes y sus familiares en las decisiones de traslado, incluyendo los Consentimientos Informados para dicho traslado.

Conflictos en la atención

En ocasiones un conflicto aparece entre la responsabilidad del profesional y la de la institución para proveer atención, diagnóstico, tratamiento u otros servicios; si esto ocurre las decisiones deben tomarse de acuerdo con las necesidades de los pacientes. El paciente y/o su familia deben de ser involucrados en dichas decisiones.

Comunicación efectiva con los pacientes

CHRISTUS MUGUERZA debe establecer los mecanismos bidireccionales a través de los cuáles se mantendrá comunicación con los pacientes y sus familiares. Para asegurar esto, se debe:

- Reconocer y respetar el derecho de sus pacientes y familiares a una comunicación efectiva.

- Proveer información apropiada por escrito de acuerdo con la edad, la comprensión y, cuando así se necesite, la cultura, el lenguaje y las creencias de los pacientes. También se proveerán servicios de traducción cuando se requiera.
- Brindar acceso a los pacientes respecto a la información generada en su proceso de estancia hospitalaria a través del médico responsable de la atención y cuando él lo considere necesario se dará por escrito previa autorización.

Este tipo de restricciones son para el cumplimiento con las normas y regulaciones nacionales y podrán ser explicadas en forma amplia en cualquier momento a pacientes y familiares.

Información acerca de los Proveedores de atención a su salud

Las instituciones hospitalarias de CHRISTUS MUGUERZA tienen políticas y procedimientos que tienden a informar a sus pacientes acerca de:

- El nombre de su médico(s) tratante(s), así como el demás personal profesional que atiende al paciente y que tienen responsabilidad de las acciones de salud que se generan al respecto, tanto en el diagnóstico, el tratamiento y otros servicios relacionados.
- Las credenciales y preparación profesional de todos los involucrados en la atención a la salud del paciente.
- Cualquier tipo de relación profesional sanitaria que suscite dilemas o dudas con respecto a conflictos de interés.
- La relación de CHRISTUS MUGUERZA, y sus médicos con instituciones académicas que puedan involucrarse en la atención a sus pacientes (estudiantes, residentes y demás).
- Cualquier relación de negocio entre los individuos profesionales de la salud que intervienen en la atención directa a los pacientes y/o entre ellos y la institución; con propósito de determinar acciones de salud en los pacientes.

Información que concierne a resultados

CHRISTUS MUGUERZA se preocupa por la información que brinda a sus pacientes, y cuando sea apropiado a sus familiares, acerca de los avances y resultados de la atención médica, ya sea en el diagnóstico y/o tratamiento, incluyendo los resultados adversos y las posibles reacciones o efectos secundarios, complicaciones y posibles errores en la atención; lo que requiere una claridad, veracidad y totalidad respecto a la dignidad de sus pacientes. De acuerdo a su Misión y a sus Valores fundacionales, CHRISTUS MUGUERZA debe:

- Promover la información veraz y oportuna entre su cuerpo médico y con sus Colaboradores para que el paciente y sus familiares puedan participar activamente en las decisiones presentes y futuras acerca de su atención, su diagnóstico y su tratamiento.
- Proveer la información de eventos indeseables, posibles errores o eventos centinela, así como una disculpa anticipada, aún antes de establecer una investigación, por medio de la cual se evalúa con profundidad, analiza y determina qué cambios o mejoras deben de realizarse; todo ante la presencia del paciente y sus familiares en cuanto al esclarecimiento de la información, ya sea a través del médico responsable o de las autoridades específicas del hospital.

Participación en la atención médica

Involucramiento del paciente en la atención

CHRISTUS MUGUERZA reconoce el derecho de sus pacientes y familiares a ser involucrados en su atención médica, tanto en el diagnóstico, tratamiento u otras decisiones. Es común que existan dudas,

conflictos y otros dilemas relacionados a la atención de la salud, por lo que CHRISTUS MUGUERZA desarrolla políticas y procedimientos para asegurar que los pacientes y/o sus familiares se involucren y sean tomados en cuenta en las decisiones relacionadas a la atención de paciente.

CHRISTUS MUGUERZA se asegura de que:

- Sus pacientes sean tomados en cuenta en la toma de decisiones por parte de sus médicos y demás profesionales de la salud o Colaboradores, resolviendo sus preguntas, dudas y dilemas acerca de la atención, el diagnóstico, el tratamiento y demás acciones de servicio que se presenten.
- Los pacientes tengan el derecho de excluir a sus familiares (todos o algunos) de la toma de decisiones respecto a su estado de salud y la atención al mismo.
- Se identifique un responsable directo del paciente, de acuerdo con las leyes y reglamentos, si éste no puede tomar decisiones. Dicho responsable legal debe tomar el lugar del paciente y participar en la toma de decisiones, aprobando u opinando acerca de esos puntos en las acciones de atención a la salud.
- Los familiares se involucren en dicha toma de decisiones sólo con la aprobación del paciente o su representante legal y de acuerdo a las leyes y reglamentos.
- Las distintas instituciones de CHRISTUS MUGUERZA a través de sus Comités de Bioética Hospitalarios, los cuales son multidisciplinarios, respondan a las situaciones de conflicto clínico-ético suscitados durante la atención intrahospitalaria y asistan a los pacientes y sus familias, a los médicos, a los Colaboradores y demás clientes de la institución en la resolución de dicha problemática, dilemas o conflictos que se presenten, mediante su proceso de análisis de quejas y si es necesario, por la Consulta Bioética Clínica o la Mediación Bioética.
- Cuando los pacientes no estén capacitados para tomar decisiones por sí mismos, especialmente cuando sean menores de edad o no posean la capacidad física y/o jurídica para dicho efecto, CHRISTUS MUGUERZA tiene políticas y procedimientos que permiten a los padres, familiares o representantes legales, participar en la toma de decisiones y firmar las formas apropiadas de Consentimiento Informado, según sea necesario.

Valoración y manejo del dolor

CHRISTUS MUGUERZA reconoce que los pacientes tienen derecho al manejo activo y compasivo del dolor y desarrolla guías, políticas y procedimientos que permiten la apropiada evaluación y el manejo efectivo del dolor, asegurando que:

- El dolor se evalúa en forma inicial y periódicamente.
- Se maneja en forma adecuada de acuerdo con el plan de atención médica y de tratamiento.
- Se proporciona educación y capacitación acerca de evaluación y respuesta al dolor a todos sus Colaboradores directamente relacionados con la atención a sus pacientes (enfermería, sobre todo).
- Se proporciona educación a los pacientes y sus familiares, acerca del proceso de evaluación y manejo del dolor, así como de las potenciales limitaciones y efectos colaterales del tratamiento.
- Se procura una sensibilidad de los Colaboradores acerca de las creencias personales, culturales, emocionales, étnicas y espirituales de los pacientes y sus familiares con respecto a la comunicación acerca del manejo del dolor.

Rehusar la atención médica y servicios

CHRISTUS MUGUERZA reconoce el derecho de los pacientes a refutar y rehusar la atención profesional propuesta, tanto de diagnóstico, de tratamiento o de otro tipo de servicios; esto de acuerdo con las leyes, reglamentos y demás parámetros relacionados con su Misión y sus Valores fundacionales. Cuando el paciente no tenga la capacidad, la decisión será tomada con los mismos derechos por el representante legal, de acuerdo con las mismas leyes y en beneficio de su representado.

Protección y seguridad al paciente

Evitar todo abuso

Los pacientes tienen el derecho a estar libres de cualquier tipo de abuso, negligencia, intimidación o explotación: físico, mental, verbal o sexual. CHRISTUS MUGUERZA desarrolla políticas y procedimientos para la protección no sólo de sus pacientes y familiares, sino también de accionistas, directivos, Colaboradores, Proveedores, médicos, residentes e internos, voluntarios y demás "stakeholders".

Los aislamientos o reclusión sólo deben de usarse cuando sean médicamente indicados por el estado de salud de los pacientes o en los sitios específicos del hospital donde se encuentran (ejemplo: las unidades de cuidados intensivos o las salas de atención especiales: quirófanos, urgencias, endoscopías, etc.); buscando que la atención suministrada sea la óptima de acuerdo a las condiciones y no se tomen las medidas como restrictivas, sino como protectoras; de acuerdo con el médico o médicos responsables y no como una muestra de coerción, disciplina, conveniencia o presión de ningún tipo.

Servicios de acompañamiento al paciente

En ocasiones algunos pacientes necesitan protección y consejo debido a situaciones que ponen en peligro su salud y rara vez su vida; CHRISTUS MUGUERZA a través de sus Comités de Bioética Hospitalarios puede orientar a sus familiares en la búsqueda de soluciones para dicha problemática. Asimismo, diseña políticas y procedimientos que definen las conductas a seguir, evalúan las problemáticas y aseguran que las acciones se definan de acuerdo a los intereses del paciente, su salud y su bien. Cuando se requiera CHRISTUS MUGUERZA, a través de instancias específicas, contactará a las personas o instituciones apropiadas para mejorar la ayuda posible en este tipo de casos.

Proceso de sugerencias y quejas

CHRISTUS MUGUERZA informa a los pacientes, familiares, médicos, Colaboradores y demás clientes acerca de sus plataformas para la atención de sugerencias, quejas, felicitaciones o agregar cualquier tipo de comentarios o retroalimentación relacionadas al servicio recibido.

Dichas eventualidades pueden ser expresadas por cualquiera de sus clientes por medio de las encuestas electrónicas de salida para pacientes hospitalizados; dirigidas a las cuentas oficiales en medios sociales; o de manera personal con los Departamentos de Atención a Clientes.

El proceso formal de atención consta de un mensaje inicial personalizado al remitente de acuerdo al evento. Posteriormente, si el evento está relacionado con una falla del servicio, se inicia un proceso de investigación, que conlleva un análisis causa-raíz del evento, el planteamiento de la solución y un reporte detallado personal al cliente hasta lograr su completa satisfacción.

Protegiendo la privacidad de la información del paciente

Se recopila información sobre la condición médica del paciente, la historia, la medicación y los antecedentes médicos familiares con el fin de proporcionar la más alta calidad de atención. CHRISTUS MUGUERZA entiende la naturaleza sensible de la información de salud protegida y la información de identificación personal y se compromete a salvaguardar la confidencialidad de esta información.

De acuerdo con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, no se usa, revela o discute información específica del paciente, incluyendo datos financieros, con terceras partes a menos que sea necesario para servir al paciente o que sea requerido por alguna autoridad. Con excepción de las emergencias, la información del paciente será divulgada solamente a las personas autorizadas de acuerdo a las disposiciones de ley.

CHRISTUS MUGUERZA cuenta con políticas, procesos y procedimientos para asegurar la información alineados a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. Toda

información generada y utilizada en cualquier área de negocio se considera propiedad y ventaja de CHRISTUS MUGUERZA, por lo que los Colaboradores deben:

- Proteger y mantener la privacidad y confidencialidad de los expedientes clínicos como requiere la NOM-004-SSA3 del expediente clínico, otras normas, políticas y procedimientos institucionales.
- Mantener toda información íntegra y segura a través de la imposición de controles estrictos y apropiados para protegerla de evidenciarla en forma no autorizada, modificaciones, divulgación, malos usos o destrucción.
- Proteger, acceder, usar, compartir y distribuir la información de CHRISTUS MUGUERZA, sólo de acuerdo con las políticas, directrices administrativas, guías de manejo y procedimientos institucionales.
- Capacitarse y conocer a fondo la información de los estándares de protección de la información en las áreas de trabajo, reconociendo el valor que dicha información representa para la institución y la importancia de salvaguardarla.
- Proteger la información de CHRISTUS MUGUERZA de la diseminación a terceras personas, a menos que exista una razón importante para ello y sea de acuerdo con nuestras políticas y reglamentos internos.
- Conocer que no tienen el derecho a apropiarse de información institucional o clínica, más que lo estrictamente necesario para cumplir con su trabajo.
- Llevar a cabo la discusión de la información acerca de los pacientes, su atención médica, asuntos personales, entre otros, únicamente con las personas involucradas directamente con su atención o con aquellos cuyas responsabilidades directas necesitan esencialmente dicha información.

Consentimiento informado

CHRISTUS MUGUERZA tiene políticas y procedimientos que refieren la importancia del Consentimiento Informado y que describen las situaciones en las cuales se debe informar en forma completa, clara y entendible acerca de los procedimientos que requieren, en forma obligatoria, el llenado y firmado de formatos de Consentimiento Informado. La finalidad es estructurar una toma de decisiones mutua entre el paciente, el médico y los Colaboradores de atención directa al paciente; los procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos deben formar parte y cumplir con los requerimientos del expediente clínico.

La información y explicación previas a la firma del consentimiento deben incluir:

- La naturaleza de la atención propuesta, el diagnóstico y/o tratamiento propuesto, los procedimientos, intervenciones, medicamentos y demás situaciones requeridas.
- Los potenciales beneficios, riesgos o efectos colaterales, así como posibles complicaciones relacionadas con él o los procedimientos.
- La posibilidad de éxito.
- Las alternativas razonables y los riesgos inherentes, incluyendo los posibles resultados si no se lleva a cabo dicho procedimiento.
- Cualquier limitación en la privacidad y confidencialidad de la información por obtenerse y desarrollarse con él, o los procedimientos propuestos.

Protección de los participantes en investigaciones de salud

CHRISTUS MUGUERZA promueve la investigación clínica acorde a su Misión, sus Valores Fundacionales y su espíritu académico, tratando de que la ciencia progrese y coadyuve a “Extender el Ministerio Sanador de Jesucristo”

Los proyectos de investigación clínica llevados a cabo en los hospitales de CHRISTUS MUGUERZA, involucran a seres humanos como sujetos de investigación y tienen como prioridad fundamental garantizar la seguridad del paciente/sujeto de investigación, su salud y el beneficio que se pueda obtener para ellos.

De acuerdo con la ley y los reglamentos, se cuenta con un Comité de Bioética y Bioseguridad en la Investigación, que reúne a las comisiones de Investigación, Ética y Bioseguridad y es gestionado de acuerdo con las buenas prácticas clínicas de la investigación. Este comité está a cargo de la aprobación de los protocolos de investigación y es quien decide la continuidad de una investigación cuando se presenta una lesión o complicación en el protocolo. Para ello, es obligación del investigador reportar cualquier incidente al comité a fin de que este pueda tomar una decisión con base en los riesgos identificados para los sujetos en la investigación, llevando sus lineamientos hasta las últimas consecuencias.

El comité evalúa los protocolos suscritos de acuerdo con la Misión, los Valores Fundacionales, las buenas prácticas clínicas, el aspecto científico, ético y de bioseguridad de la organización; tomando en cuenta los riesgos y beneficios de los sujetos de investigación. Se asegura de que los pacientes escogidos por el investigador reciban toda la información clara, veraz y práctica, que les permita tomar la decisión respecto a su participación, y con ello firmen el Consentimiento Informado respectivo, el cual debe incluir:

- La descripción del protocolo y la intención de la investigación.
- La información completa conocida acerca de los potenciales beneficios y de todos los riesgos inherentes a la investigación.
- La descripción de lo conocido y desconocido acerca de la investigación y sus potenciales peligros con respecto a su participación.
- La explicación completa acerca de los procedimientos a seguir con todos sus detalles.
- La negación de ser sujetos a participar en un proceso de investigación, y la aclaración de que aun cuando hayan aceptado, en cualquier momento pueden retirarse, sin ningún efecto nocivo para ellos de parte del investigador o la compañía responsable del soporte económico del protocolo y tampoco de la institución hospitalaria adscrita.
- La explicación amplia de la manera en que la privacidad y la confidencialidad de los sujetos de investigación va a ser protegida durante toda la duración del protocolo y después de terminado el mismo.
- El soporte económico en caso de complicaciones, lesiones o enfermedad relacionada con el proyecto de investigación.
- Cuál será el seguimiento y planteamiento de los resultados al término de la investigación.
- La forma en que la información y los resultados van a afectar a los sujetos en el protocolo, tanto para su beneficio, como para alertarlos en caso de fallar en mejorar las condiciones clínicas relacionadas con su enfermedad.
- La manera en que se procesa, se analiza y se concluye con la información obtenida de la totalidad de los sujetos de investigación.

Uso de medios sociales y fotografía

CHRISTUS MUGUERZA se asegura de obtener la autorización por escrito de los pacientes para cualquier grabación o filmación que será revelada a las personas con fines distintos del tratamiento, pago u operaciones de atención médica. Está prohibido que los Colaboradores tomen fotos de pacientes con dispositivos electrónicos personales.

Los medios de comunicación social pueden desempeñar un papel importante en nuestra vida personal y profesional. En CHRISTUS MUGUERZA, fomentamos el que nuestros Colaboradores compartan sus experiencias de formar parte de nuestro Ministerio y al respecto pedimos discreción y cuidado al compartir contenido, opiniones y experiencias en medios sociales y otros foros de Internet. En general:

- Ser sincero, preciso, profesional y respetuoso.
- Observar y cumplir con las leyes de derechos de autor.
- No revelar información confidencial sobre ni propiedad de CHRISTUS MUGUERZA.

- Remitir todas las consultas y oportunidades de los medios de comunicación o redes sociales al equipo de Comunicación y Mercadotecnia del Sistema de Salud CHRISTUS MUGUERZA.
- No publicar información del paciente ni fotografías, incluso si el paciente no está identificado, sin el permiso por escrito del paciente.

Puede haber requisitos específicos para materiales de medios electrónicos y sociales patrocinados por CHRISTUS MUGUERZA. Los Colaboradores deben obtener aprobación antes de publicar contenido relacionado con los productos y servicios de CHRISTUS MUGUERZA.

CHRISTUS MUGUERZA reconoce y respeta los derechos de los Colaboradores de comunicarse libremente unos con otros acerca de los beneficios y las condiciones de empleo, incluso en las plataformas de medios sociales. Consulta los lineamientos del Departamento de Comunicación y Mercadotecnia para obtener información adicional.

Como Colaborador o médico de CHRISTUS MUGUERZA se debe:

- Tener acceso únicamente a información clínica protegida, cuando sea necesario para cumplir con sus responsabilidades laborales.
- Mantener todos los datos de acceso y contraseñas confidenciales y seguros.
- Almacenar información clínica en forma adecuada y evitar transmitir a Proveedores u otros Terceros a través de canales no seguros (como correos electrónicos no seguros, almacenamiento en la nube u otros métodos no aprobados). En caso de necesidad de transmitir un archivo que exceda la capacidad establecida en las políticas, se debe contactar al departamento de Tecnologías de la Información para elegir el canal adecuado.

10.

Prudencia en la Administración de los Recursos

Uso prudente y justo de talentos y recursos en colaboración mutua

CHRISTUS MUGUERZA es una Institución responsable que promueve la Prudencia en la Administración de sus Recursos, siendo una institución responsable y justa promueve la equidad en el trato y en la atención, asegurando los derechos de toda persona, el respeto a la atención a su salud y al bien de toda la comunidad que atiende.

Participar en el Ministerio Sanador de Jesucristo, es un privilegio para todos los Colaboradores, pero también una gran responsabilidad de respetar, proteger y aumentar los recursos materiales de CHRISTUS MUGUERZA.

Recurso Humano

Los Colaboradores de CHRISTUS MUGUERZA son su recurso más importante, por lo que la institución respeta la dignidad de cada uno de ellos, además de promover, un trato respetuoso y justo entre y para ellos.

Selección y desarrollo de los Colaboradores

CHRISTUS MUGUERZA se ha propuesto establecer procesos y prácticas que aseguren la selección, capacitación, desarrollo y crecimiento de sus Colaboradores, para lo cual:

- Define las competencias requeridas por los Colaboradores, de acuerdo con su área de trabajo (perfiles de puesto) y se asegura de que su plantilla laboral esté completa.
- Provee una capacitación efectiva a los nuevos Colaboradores a través de un curso de inducción, donde se explica desde la historia y fundamentación filosófica de la institución, el convenio con CHRISTUS *Health*, la Misión y los Valores Fundacionales, las situaciones generales administrativas y las diferentes áreas de la institución donde laborarán.
- Promueve la diversidad y la equidad en el trato, así como también en la selección de su personal, además en la toma de decisiones de los Colaboradores, sin importar su religión, género, orientación, ideología, discapacidad, edad, raza, color o nacionalidad.
- Promueve el crecimiento de los Colaboradores proporcionando oportunidades para el desarrollo y uso de talentos y habilidades, para que su desempeño sea a su máximo potencial.

Compensaciones y beneficios

CHRISTUS MUGUERZA provee a sus Colaboradores con prestaciones y compensaciones justas, por lo que busca:

- Establecer salarios justos como parte de un paquete de prestaciones que incluye beneficios sociales con la intención de salvaguardar y promover la calidad de vida y de salud de ellos y de sus familias.
- Proveer a sus Colaboradores de una propuesta transparente de prestaciones y compensaciones laborales.
- Soportar y promover un plan de progresión de los salarios y prestaciones de acuerdo con evaluaciones y desarrollo del Colaborador que debe superarse en forma continua.
- Crear planes laborales para establecer proyectos de seguros de salud, el retiro, seguro de vida, además de oportunidades de descanso justo y sobre todo de seguridad en las áreas de trabajo.

Evaluación del desempeño

CHRISTUS MUGUERZA deberá:

- Evaluar objetivamente los resultados del desempeño de una manera continua y reportar cuando menos dos veces al año los resultados, por medio de una retroalimentación provechosa a través de las “Evaluaciones Verticales” con los Colaboradores y de esa manera reconocer la mejora continua y el cumplimiento de sus objetivos para los Colaboradores.
- Soportar y animar a sus Colaboradores al desarrollo de herramientas y habilidades para mejorar la atención y el servicio brindado en el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Establecer y designar responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos trazados individualmente.
- Animar a sus Colaboradores a lograr un balance entre su vida personal y profesional (laboral).

Resolución de problemas:

CHRISTUS MUGUERZA:

- Tratará de resolver los problemas a través de una discusión abierta y directa, con la supervisión apropiada y si el problema se mantiene sin solución, seguirá la Política de Generación de Reportes Relacionados a Inquietudes, Denuncias y Protección a Represalias (Línea de Integridad).
- Tomará acciones disciplinarias con respecto a las violaciones a este Código de Ética y Conducta Organizacional.

- Solicitará un proceso por escrito en cuanto a las peticiones de los Colaboradores en relación a la práctica de sus labores y sus posibles diferencias con las políticas y procedimientos de la institución o factores de posible discriminación.

Asedio o intimidación

CHRISTUS MUGUERZA no tolerará ninguna forma de asedio o intimidación de ninguna persona, Colaborador o no, contra cualquier persona dentro de las instalaciones que sean parte de CHRISTUS MUGUERZA; sus filiales y/o subsidiarias, y tomará las medidas apropiadas para prevenir dicho comportamiento.

Recursos ambientales y financieros

Los accionistas, directivos, Colaboradores, Proveedores, médicos, residentes e internos, voluntarios y demás "stakeholders" de CHRISTUS MUGUERZA respetarán, protegerán y aumentarán los recursos ambientales y financieros de la institución, y tendrán la obligación de:

- Respetar la relación con el planeta y el universo a través de la implementación de programas que promuevan un ambiente sustentable, seguro y saludable.
- Asegurar las acciones y decisiones necesarias para mantener la sustentabilidad y sostenibilidad de su Misión.
- Proteger sus activos contra mal uso, pérdida, robo, etc., y reportará todo uso inapropiado de los mismos.
- Promover el uso apropiado de equipo y materiales de la manera más económica y de bajo costo posible.
- Disponer tanto de los excesos como de la obsolescencia de sus activos, además de los desechos o residuos de acuerdo con las políticas, los procesos y los procedimientos establecidos.

Programa directo de inversión en la comunidad

Este programa pretende utilizar inversiones directas en la comunidad para reforzar aspectos de salud y otros proyectos de desarrollo, que permitan a las personas que están en desventaja económica progresar y buscar una mejora de sus condiciones de salud y de calidad de vida en sus comunidades.

CHRISTUS MUGUERZA elabora políticas, programas y acciones para que el dinamismo de la construcción social sea una realidad tangible en las zonas vulnerables del país. Asimismo, en colaboración con otras organizaciones y empresas apoyará acciones y políticas en solidaridad con los grupos más necesitados que habitan las regiones en donde opera.

Como parte del cumplimiento de nuestra Visión y Misión, estamos comprometidos con beneficiar a las comunidades más vulnerables económicamente realizando esfuerzos filantrópicos que brinden servicios de salud de calidad a bajo costo y/o gratuitamente. Como parte de estos esfuerzos se realizan jornadas y programas de cirugías gratuitas, los cuales combaten principalmente enfermedades de mayor incidencia en el país o bien que en conjunto con otras instituciones se puede mejorar la calidad de vida a una mayor cantidad de pacientes en estado de necesidad.

CHRISTUS MUGUERZA pretende apoyar a las comunidades que sirve y que están en desventaja a través de fondos que permitan un desarrollo sostenible tanto en salud como en la función social. La intención es proveer recursos propios, además de donativos y fondos obtenidos de otras fuentes cuyas metas, Misión y Visión sean similares a las de CHRISTUS MUGUERZA.

Cumplimiento de los requisitos de facturación y codificación

Cada Colaborador de CHRISTUS MUGUERZA, debe documentar la actividad comercial con exactitud, y proteger la confidencialidad de CHRISTUS MUGUERZA y la información del paciente. Además, deberás:

- Preparar y mantener los datos, registros e informes del paciente y la organización con exactitud y veracidad, y cumplir con las normas aplicables en el mantenimiento de todos los registros.
- Proporcionar a los pacientes información anticipada, cuando sea posible, sobre los cargos por los cuales serán responsables.
- Presentar reclamaciones de pago o reembolso sólo por servicios que realmente fueron proporcionados y médicamente necesarios evitando la presentación de reclamaciones falsas, fraudulentas o incorrectas.
- Cooperar con una función establecida de auditoría y monitoreo para validar la exactitud de la presentación de reclamos.
- Asegurar que todas las reclamaciones presentadas estén debidamente codificadas, documentadas y archivadas de acuerdo con todas las leyes y regulaciones aplicables. No presentamos reclamaciones exageradas o ficticias.
- Responder prontamente a las inquietudes y revisar los posibles errores, y una vez cuantificados, presentar la corrección oportuna de los errores identificados.
- Participar en un diálogo respetuoso, transparente y honesto con las agencias gubernamentales, los pagadores comerciales y los pacientes.
- Involucrar a contratistas que demuestren habilidades apropiadas, procesos de control de calidad y sistemas para asegurar la terminación y presentación de reportes de costos precisos.
- Archivar en tiempo, informes externos completos y precisos. Estos incluyen informes de costos, informes de impuestos, planes de acción correctivos, e informes a entidades acreditadoras privadas como la *Joint Commission International*.

Si se notara un error en una reclamación o informe, se debe corregir antes de enviarlo. Si no se está seguro de cómo proceder, se debe pedir ayuda al jefe directo, o en su caso al Responsable del Departamento de Compliance.

Manteniendo registros precisos de negocios

Se debe hacer todo lo posible para proteger la reputación de nuestros pacientes y de CHRISTUS MUGUERZA. Se trabaja para que los expedientes médicos de los pacientes sean claros, completos y reflejen la atención recibida por el paciente. Asimismo, se trata con diligencia los documentos organizacionales tales como reclamaciones y estados financieros. Cuando se firma un documento, se está confirmando que la información contenida en él es verdadera y correcta. No se debe firmar en nombre de otras personas o usar sus contraseñas.

Los documentos de CHRISTUS MUGUERZA, tanto médicos como comerciales, se mantienen de acuerdo con la ley y nuestra política de retención de registros. Nadie puede retirar o destruir registros antes de la fecha especificada sin previa aprobación del Departamento de Asuntos Jurídicos.

Usando nuestros recursos

CHRISTUS MUGUERZA está comprometido a ser un buen administrador de nuestros recursos, incluyendo recursos humanos, financieros, equipos, sistemas electrónicos, suministros e información. Por lo anterior, se tiene la obligación de:

- Utilizar los recursos de CHRISTUS MUGUERZA únicamente para propósitos legítimos de CHRISTUS MUGUERZA, de acuerdo con las políticas y procedimientos pertinentes.

- Utilizar y cuidar correctamente todos los bienes y equipos de CHRISTUS MUGUERZA que hayan sido confiados.
- Mantener los inventarios y suministros seguros, de acuerdo con las políticas pertinentes.
- Eliminar artículos sobrantes u obsoletos de acuerdo con las políticas y procedimientos pertinentes.
- Usar todos los sistemas de comunicaciones de CHRISTUS MUGUERZA, incluyendo computadoras, correo electrónico, intranet e internet, teléfonos y buzón de voz, para los fines de la operación diaria, de acuerdo con nuestras políticas y procedimientos de administración de información. Los usuarios pueden asumir que estas herramientas de comunicación no son privadas, y CHRISTUS MUGUERZA se reserva el derecho de monitorear y/o acceder al contenido de acuerdo con nuestras políticas.

Protección de información confidencial

La información confidencial de CHRISTUS MUGUERZA es otro activo que se debe proteger y asegurar para ser un buen administrador de recursos. Información confidencial significa toda información que no se conoce públicamente o está restringida a un público limitado. Ejemplos de información confidencial de CHRISTUS MUGUERZA incluyen: información personal, listas de pacientes, precios de los Proveedores o términos del contrato, datos de investigación, propiedad intelectual, información financiera y registros legales/comerciales.

No se debe revelar la información confidencial de CHRISTUS MUGUERZA en ningún momento, incluyendo conversaciones ocasionales o en lugares públicos. Sólo se comparte información confidencial o sensible con aquellos que tienen una necesidad legítima y legal de recibirla.

Si no se está seguro de si una solicitud es legítima, se debe consultar con el jefe inmediato, o al Departamento de Asuntos Jurídicos. Se debe poner en contacto con el Departamento de Asuntos Jurídicos para generar un acuerdo de no divulgación (NDA) con los Proveedores u otros Terceros cuando sea apropiado y antes del intercambio de información con dichos Terceros.

Inversión Responsable

Ser un buen administrador de nuestros fondos invertidos es una parte importante de nuestro valor fundacional de Prudencia en la Administración de los Recursos. El departamento de Tesorería de CHRISTUS MUGUERZA y otros Líderes se involucran en estrategias de inversión prudentes, las cuales contribuyen en mantener finanzas sanas, estables y sostenibles, que coadyuvan con la expansión de nuestra presencia en el territorio en donde mantenemos operaciones.

Además, CHRISTUS MUGUERZA tiene la responsabilidad de usar sus activos para promover la salud y la dignidad humana. Por lo tanto, CHRISTUS MUGUERZA ha adoptado políticas para dirigir a sus gestores de inversiones a invertir sus activos de una manera ética y socialmente responsable.

Sanciones

Cualquier Colaborador que realice un acto de infracción, violación o incumplimiento al presente Código de Ética y Conducta Organizacional podrá ser sujeto a sanciones que van desde la amonestación verbal o escrita hasta la rescisión de contrato expresadas en el Sistema de Medidas Disciplinario. Si la falta implica además la infracción, violación a disposiciones legales vigentes, el Colaborador podría ser denunciado ante autoridades civiles o penales a efecto que enfrente sanciones mayores, según sea el caso.

Manifiesto de apego al Código de Ética y Conducta Organizacional de CHRISTUS MUGUERZA

Yo, _____, hago constar que he recibido el Código de Ética y Conducta Organizacional de CHRISTUS MUGUERZA. Comprendo que es mi responsabilidad leerlo, y me comprometo a acatar los principios establecidos en este documento rector. En caso de dudas de aplicación del Código, solicitaré apoyo a mi jefe directo, al área de Recursos Humanos, Misión o Compliance para su aclaración.

Lo anterior me obliga a evitar toda conducta que propicie actos violatorios al Código durante el desempeño de mis funciones en nombre del Sistema de Salud CHRISTUS MUGUERZA.

Al marcar "Sí" en las siguientes casillas, manifiesto que comprendo mi obligación para:

1. Cumplir con nuestra Misión y Visión de acuerdo a lo indicado en el Código de Ética y Conducta Organizacional de CHRISTUS MUGUERZA. Sí No
2. Fomentar el conocimiento y cumplimiento del Código en todos los miembros del Comité de Auditoría y Compliance y/o del Consejo de Administración. Sí No
3. Consultar a las áreas de Recursos Humanos, Misión o Compliance, ante cualquier duda en relación al presente Código. Sí No
4. Denunciar a través de mi jefe directo, o las áreas de Recursos Humanos, Asuntos Jurídicos, Finanzas, Misión, Compliance, o mediante los canales de denuncia establecidos por CHRISTUS MUGUERZA (Línea de Integridad), cualquier acto violatorio al presente Código. Sí No
5. Respetar los Valores Fundacionales de CHRISTUS MUGUERZA listados en el presente Código: Dignidad, Compasión, Integridad, Excelencia y Prudencia en la Administración de los Recursos. Sí No
6. Respetar a los Accionistas, Miembros del Consejo de Administración, Directivos, Jefes y Supervisores, Compañeros, Colaboradores y Pacientes de CHRISTUS MUGUERZA. Sí No
7. Tomar decisiones durante los Comités de Auditoría y Compliance y/o Consejo de Administración de CHRISTUS MUGUERZA alineadas al presente Código de Ética y Conducta Organizacional. Sí No

Libremente reitero mi acuerdo con cumplir con los puntos anteriores.

Lugar: _____.

Unidad de Servicio: _____.

Número de Nómina: _____.

Fecha: _____ de _____ del _____.

Firma: _____.

El nombre “CHRISTUS” proviene de la palabra latina para “Cristo” y proclama públicamente el núcleo de nuestra Misión, “Extender el Ministerio Sanador de Jesucristo”. También ejemplifica el patrimonio y la espiritualidad de nuestras tres congregaciones Patrocinadoras que 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 un color de resurrección y la realeza de Cristo, mientras que el lienzo que fluye reafirma nuestra esperanza en una nueva vida y nuestro compromiso de progresar y avanzar en el servicio a nuestras comunidades.