

## Código de Conducta

### **1. Propósito**

Este código de conducta subraya nuestra capacidad de comportarnos de una manera consistente con nuestros valores. Nuestro código no pretende proporcionar una guía específica sobre cada situación en la que quizás necesitemos responder a la pregunta “¿Qué es lo correcto?” En cambio, esta es una guía basada en principios que nos ayuda a pensar en preguntas difíciles, y nos anima a hablar si tenemos preocupaciones.

### **2. Alcance**

Nuestro código de conducta alcanza a todas las empresas, a sus directores, gerentes, colaboradores y proveedores, sin importar la nacionalidad, condición contractual o lugar de residencia. Asimismo, aplica a todas las empresas o consorcios donde la empresa ejerza control.

### **3. Visión**

Nuestra visión se enfoca en mejorar de forma eficiente y eficaz el sistema de salud público y privado de Latinoamérica.

### **4. Misión**

Somos un sistema asistencial con base tecnológica, que brinda servicios y productos asistenciales de forma eficiente, eficaz e innovadora, con un alto grado de profesionalismo, generando confianza y enfoque en el cliente, ya que nuestra meta es mejorar el sistema de salud público y privado a nivel latinoamericano.

### **5. Nuestros valores**

#### **5.1 Enfoque al Cliente:**

Salud accesible para todos los ciudadanos latinoamericanos sin límites de área y cobertura, costo – eficiente con excelente satisfacción del servicio, calificado por los pacientes

#### **5.2 Profesionalismo:**

Control de calidad y auditoría absoluta en tiempo real mediante registros electrónicos con enfoque de mejoramiento continuo

#### **5.3 Eficiencia:**

Bases de datos estructuradas con indicadores de gestión en tiempo real y analítica de datos avanzada para toma de decisiones acertadas y oportunas por parte de directivos y autoridades.

#### **5.4 Innovación:**

Desarrollo de base tecnológica en modelo asistencial para cumplimiento de objetivos universales de salud en la población.

## **5.5 Eficacia**

Alianzas estratégicas para la investigación y alineamiento de política pública referente a sistematización asistencial, telemedicina e inteligencia artificial aplicado al triaje y atenciones médicas.

## **6. Reglas**

Se espera de los colaboradores y proveedores las siguientes conductas:

- 6.1** Respetar el orden interno en el centro de trabajo, absteniéndose de adoptar actitudes o promover actos que atenten contra el buen orden y la disciplina. Respetar a sus superiores y compañeros de trabajo, mostrando en todo momento compostura, trato correcto y positivo. Mantener la protección de datos personales, discrecionalidad y confidencialidad respectiva a su cargo como responsables en la salud.
- 6.2** Cuidar los útiles de trabajo, así como los uniformes, equipo de protección personal, unidades de transporte, equipos, instrumentos, enseres y valores que les hayan sido asignados para el desarrollo de sus actividades. Notificar a sus jefes o quien haga sus veces la pérdida, daño o destrucción de dichos bienes y las fallas o desperfectos de estos, a fin de proceder a su inmediata reparación o reemplazo, según corresponda. El trabajador será responsable ante la empresa por cualquier daño, desperfecto o pérdida que aquellos sufrieren por uso inadecuado o negligente que le hubieran dado.
- 6.3** Cumplir a cabalidad y respetar las normas de uso de los bienes de propiedad de INSTASALUD o de la empresa cliente que le sean asignados, así como los protocolos de servicio, seguridad y atención correspondientes.
- 6.4** Actuar con imparcialidad, objetividad, honestidad, respeto, transparencia, justicia y cortesía con todos los colaboradores, clientes y proveedores de la empresa.
- 6.5** Mantener de manera confidencial toda la información que llegue a conocimiento de forma directa o indirecta con relación a los negocios de la empresa y en el caso de personal destacado a locales de clientes, esta obligación de confidencialidad se extiende a la información del cliente. La obligación subsistirá aún después de terminada la relación laboral con la empresa y su incumplimiento genera la correspondiente responsabilidad por daños y perjuicios que pudiera configurarse.
- 6.6** Está prohibido hacer uso del cargo que ocupe cada colaborador con el objetivo de conseguir beneficios u otras formas de ventaja ilegítimas para sí mismo o para terceros, aceptar regalos o favores que puedan comprometer o dar la impresión de comprometer su profesionalismo o imparcialidad en la toma de decisiones.
- 6.7** Se encuentra prohibido otorgar regalos, atenciones, dádivas, entretenimientos, entre otros que pudieran interpretarse como una forma de influencia en una relación o decisión de negocios.

## **7. Disciplina**

- 7.1** Los colaboradores deben de informar de cualquier violación o conducta no ética a su jefe inmediato y/o gerente del área de recursos humanos.
- 7.2** En ninguna circunstancia, un colaborador será sujeto a medidas disciplinarias por reportar o denunciar conductas irregulares. La empresa deberá garantizar la confidencialidad de las comunicaciones relacionadas al código de conducta.
- 7.3** Todas las denuncias y/o violaciones al código de conducta deben ser investigadas y resueltas por los jefes y gerencias de la empresa con apoyo de la jefatura de recursos humanos y legal.
- 7.4** Las medidas disciplinarias al código incluyen llamadas de atención verbal, por escrito, suspensión y despido. Se considerará la naturaleza y gravedad de la infracción para aplicar las sanciones disciplinarias correspondientes. En caso de que afecten a los activos de las empresas, se podrá solicitar una compensación económica.