

CÓDIGO DE CONDUCTA Y MARCO DE ACTUACIÓN ÉTICA



Ens preocupem per tu

Índice.

1. Presentación del Grupo Creu Blava.....	4
2. Objeto y alcance.....	5 - 6
3. Objetivos fundamentales.....	6
4. Identidad, propósito, misión, visión, valores y principios.....	7 - 12
4.1. Nuestra identidad	7
4.2 Nuestro propósito	7
4.3 Nuestra misión	7
4.4 Nuestra visión	8
4.5 Nuestros valores	8 - 11
4.6 Nuestros principios	12
5. Relación con nuestros usuarios/pacientes.....	12 - 15
5.1 Calidad asistencial, experiencia y seguridad del paciente	14
6. Relación entre profesionales.....	16 - 21
6.1 Respeto a la intimidad del usuario/paciente	16
6.2 Uso restringido de información confidencial	16
6.3 Estabilidad y no discriminación	16
6.4 Igualdad de oportunidades	16
6.5 Seguridad y salud en el trabajo	16
6.6 Prevención del acoso	16
6.7 Promovemos la participación activa	17
6.8 Imparcialidad y objetividad	17
6.9 Integridad	17
6.10 Defensa de la intimidad	17 - 18
6.11 Respeto y trabajo en equipo	18
6.12 Uso profesional de las herramientas de trabajo	18
6.13 Lealtad profesional	18
6.14 Compromiso con un servicio de calidad	19
6.15 Respeto a las instalaciones y medios materiales	20
6.16 Contratación de familiares y amigos	21 - 22
6.17 Personal en formación	22
6.18 Dilemas en la elección del tratamiento	22
6.19 Futilidad	22
7. Relación con nuestros clientes y proveedores.....	21 - 22
7.1 Compromisos estables	22
7.2 Creamos valor	22

7.3 Seleccionamos objetivamente a los proveedores	22
7.4 Respetamos los compromisos asumidos	22
8. Comunicación, difusión y adhesión al código de conducta.....	22 - 24
8.1 Comunicación	22
8.2 Difusión y adhesión	22- 23
8.3 Consultas	23
8.4 Relaciones con los medios de comunicación y redes sociales.....	23
8.5 Actividades políticas o asociativas	23 - 24
8.6 Prevención de la corrupción	24
9. Relación con la sociedad y relaciones institucionales.....	25 - 26
9.1 Protección de la marca Grupo Creu Blava	25
9.2 Corresponsables de la reputación Grupo Creu Blava	25
9.3 Comprometidos con la diversidad	26
9.4 Compromiso social y medioambiente	26
9.5 Responsabilidad medioambiental	26
10. Cumplimiento de la normativa y legalidad.....	28 - 31
10.1 Gestión eficiente	28
10.2 Gestión transparente	28
10.3 Protección de datos de carácter personal y confidencialidad	28
10.4 Respeto a la competencia	29
10.5 Conflicto de intereses	29
10.6 Derechos de propiedad industrial e intelectual	29
10.7 Relación ética con las administraciones	29
10.8 Claridad y transparencia en cobros y pagos	30
10.9 Blanqueo de capitales	30
10.10 Información financiera y no financiera	30
10.11 Cumplimiento de las obligaciones fiscales	30
10.12 Utilización de recursos públicos y fiscalidad	30
10.13 Colaboración con las autoridades administrativas y judiciales	31
11. Cumplimiento del Código de conducta.....	31 - 34
11.1 Órgano responsable del cumplimiento del Código	31
11.2 Difusión y comunicación	31 - 32
11.3 Sistema interno de información	32
11.4 Responsabilidad de todos	32- 33
11.5 Procedimiento de actuación	33 - 34
11.6 Régimen disciplinario	34
12. Aprobación y revisión	34
12.1 Aprobación	34
12.2 Revisión	34

1. PRESENTACIÓN DEL GRUPO CREU BLAVA.

Grupo Creu Blava es el grupo líder en la prestación de servicios sanitarios y de prevención de riesgos laborales de la zona del Maresme (Barcelona), el cuál gestiona centros sanitarios, actualmente situados en las poblaciones de Arenys de Mar, Malgrat de Mar y Santa Susanna (Barcelona). No obstante, nos encontramos en pleno proceso de expansión y no se descartan futuros centros médicos en otras ubicaciones, por lo tanto, este Código de Conducta se aplicaría en todos y cada uno de los centros del Grupo Creu Blava.

Trabajamos con un absoluto compromiso con la salud, así como con el cuidado y atención más integral y de mayor calidad. Ofrecemos una atención centrada en la persona de manera global, atendiendo tanto sus necesidades físicas, cognitivas, emocionales, etc. Sin perder nuestro carácter familiar y de proximidad.

En Grupo Creu Blava estamos comprometidos con la salud centrada en la persona, contando con los mejores profesionales en los servicios que dan cobertura a todas las especialidades médicas y con las mejores técnicas en diagnóstico y tratamiento.

Cómo bien describe nuestro lema, “NOS PREOCUPAMOS POR TI”.



2. OBJETO Y ALCANCE.

El Grupo Creu Blava en adelante, es una Organización Integral de Servicios de máxima Calidad y eficiencia en el ámbito de la Salud que desarrolla actividad de asistencia sanitaria; atiende a los enfermos de diferentes mutuas de salud, escolares y laborales. Disponemos de un amplio cuadro médico, el cuál puede escoger libremente cada paciente, garantizando una asistencia sanitaria adecuada al proceso que sufre el enfermo, de acuerdo con los conocimientos del momento y con la preparación del centro.

A lo largo de todos estos años, la máxima prioridad de todos los centros del Grupo Creu Blava, ha sido cuidar del bienestar de nuestros pacientes, quienes han depositado en nosotros toda su confianza y nos han encomendado velar por su salud y la de sus familias.

Su confianza es pilar fundamental que soporta nuestro trabajo diario y el motor que nos empuja a seguir construyendo y formando parte de este Grupo. Como parte de nuestro objetivo de constante crecimiento y mejora continua, hemos trabajado un código, que nos ayude a la hora de adoptar las decisiones más adecuadas en las actividades profesionales que llevamos a cabo diariamente en Grupo Creu Blava y que debe servir de referencia para realizar todas ellas.

De este modo, queremos reforzar nuestro compromiso con una política de calidad, con la necesidad de que desde todas las esferas de nuestra compañía se respete la legislación vigente y se desarrollen las mejores prácticas empresariales. Este código, obligatorio en todos sus apartados para la totalidad de personas que integramos Grupo Creu Blava, intenta reflejar ese compromiso.

La existencia de un Código Ético propio de la Institución Grupo Creu Blava, es un referente necesario que orienta la actuación colectiva e individual de los profesionales, dentro del respeto a los derechos de las personas enfermas, desarrollando líneas de actuación con referencia a las situaciones éticamente conflictivas.

El Código Ético tiene como misión principal la atención orientada a las necesidades de salud de las personas a las que se dirige, y quiere ser reconocido por la sociedad como una organización innovadora, centrada en la atención de proximidad a toda la población de referencia, y diferenciada por ofrecer una asistencia sanitaria integral y por la calidad en todos sus ámbitos de actuación.

La finalidad del Código Ético del Grupo Creu Blava, por lo tanto, es recoger, sistematizar y hacer públicas las pautas a seguir en la actuación de las personas relacionadas con el grupo y, por lo tanto, tiene por objeto establecer las pautas generales que deben regir obligatoriamente la conducta de Grupo Creu Blava, de sus dirigentes, consejeros, empleados, colaboradores, en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones profesionales, actuando de acuerdo con las leyes y respetando los principios éticos.

Así pues, el Código de Conducta constituye una guía de comportamiento que orienta la práctica profesional y la toma de decisiones con el fin último de que las actuaciones se desarrollen cumpliendo las normas legales, éticas, comerciales y financieras que

promueve Grupo Creu Blava y, como herramienta, ha creado esta guía/código que engloba el conjunto de estándares éticos que guían las actuaciones y los comportamientos de las personas, en consonancia con nuestra Cultura.

Protocolos, procedimientos e instrucciones referidos al nivel de servicio en aspectos asistenciales, técnicos, operativos y organizativos. Claves de las competencias de los profesionales Grupo Creu Blava y también refleja el interés de la compañía por la prevención, detección y erradicación de malas prácticas o irregularidades relacionadas con los incumplimientos de la Ley, del propio Código y del resto de normas internas.

Este Código no es un elemento aislado, sino que, junto con otros protocolos, procedimientos y manuales internos, conforma la fórmula exclusiva y diferencial sobre la que se articulan las políticas y los estándares de comportamiento para todos los profesionales en la forma que el Grupo Creu Blava.

El enfermo es más que una enfermedad y ésta es sólo una circunstancia en la vida del paciente, los derechos del cual son plenamente respetados por el Grupo Creu Blava, sin distinción por razón de edad, raza, ideología, religión, orientación sexual o grado de capacidad.

3. OBJETIVOS FUNDAMENTALES.

El Código Ético del Grupo Creu Blava tiene unos objetivos fundamentales en los que se basa su desarrollo e implementación:

- a) Promover, mantener o restablecer la salud y evitar el sufrimiento.
- b) Respetar la autonomía de las personas y se procura el beneficio de los enfermos evitando posibles daños.
- c) Garantizar la atención sin discriminación ya sea de orden ideológico, social, económico, religioso, de género o de raza.
- d) El trato será humano, cordial y digno.
- e) Respetar los derechos de las personas enfermas.
- f) Garantizar confidencialidad y el respeto a los derechos del usuario.
- g) Velar por la calidad de su atención a los usuarios/pacientes.
- h) Velar por la actuación ética en la publicidad, comercialización, prácticas competitivas y procedimientos económico-financieros.
- i) Grupo Creu Blava aboga por la adecuación ética respecto a las relaciones de su personal.
- j) La mejora continua y la competencia es una exigencia de los profesionales del Grupo Creu Blava.
- k) Respetar la calidad de la asistencia sanitaria y equipo asistencial.

4. IDENTIDAD, PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS.



4.1 Nuestra identidad.

En Grupo Creu Blava convergen la juventud, la experiencia y la especialización de un numeroso equipo formado por profesionales cualificados, lo que se ve reflejado en nuestros hospitales y centros especializados, pues son referentes en sus respectivas áreas de influencia.

Compartimos una visión común y un compromiso a largo plazo: liderar la atención sanitaria en el Maresme y/o futuras localidades en beneficio de la sociedad para acercar la sanidad a la población.

Nuestro proyecto se basa, por encima de todo, en ofrecer un servicio excelente a cada paciente. Esta asistencia sanitaria de excelencia va unida al compromiso de contar con los mejores profesionales, una tecnología eficaz, infraestructuras actualizadas y el reconocimiento externo de nuestra labor. Es por ello que en Grupo Creu Blava estamos comprometidos con la calidad en todos sus ámbitos.

4.2 Nuestro propósito.

El propósito del Grupo Creu Blava es el de construir juntos un futuro sostenible de salud y bienestar para las personas. Para ello, tenemos la suerte de contar con un equipo de profesionales que comparten y hacen realidad nuestro propósito y trabajan con la creencia de un futuro más saludable y sostenible.

Queremos contribuir a mejorar el bienestar de las personas a través del cuidado de su salud, poniendo a su disposición los mejores profesionales, con los criterios científicos y la tecnología más eficaz y segura.

4.3 Nuestra misión.

La misión de Grupo Creu Blava es cuidar la salud y el bienestar de las personas, poniendo a su disposición servicios sanitarios y de prevención de riesgos laborales de máxima calidad con los mejores profesionales, unas modernas estructuras hospitalarias, unos avanzados medios tecnológicos y unos innovadores procesos de atención. Buscamos desarrollar nuestra actividad con la máxima profesionalidad, respeto y eficacia.

Damos una gran importancia y valor a la labor docente e investigadora, que sirve para transferir los resultados de nuestros avances al conjunto de la sociedad, así como para contribuir en el campo del conocimiento. Creemos que el eje en torno al que debe girar toda nuestra actividad es la persona. Por eso, nos identificamos totalmente con nuestro slogan *“NOS PREOCUPAMOS POR TI”*.

4.4 Nuestra visión.

Somos grupo referente a nivel local y comarcal y queremos ser reconocidos por pacientes, profesionales de la medicina, instituciones, empresas y trabajadores como entidad de confianza y garantía de calidad asistencial y preventiva. Por ello, en el Grupo Creu Blava optamos por:

- Desarrollar una identidad sólida y una imagen propia, que genere reconocimiento y orgullo de pertenencia.
- Tener una red eficiente de centros, que ofrezcan una atención integral, efectiva y adecuada a las necesidades de salud de los pacientes y sustentada en la excelencia asistencial, tecnológica y humana.
- Colaborar con el Sistema Público de Salud para que nuestros centros médicos puedan satisfacer las necesidades de una mayor parte de la población.
- Buscar la mejora constante de la calidad en el equipamiento tecnológico, humano y asistencial de todos nuestros centros.

Queremos ser la referencia en excelencia de la sanidad privada en el Maresme (Barcelona) y/o futuras localidades en las que abramos nuevos centros médicos, diferenciándolos por una sanidad de calidad y un esmerado servicio personal.

4.5 Nuestros valores.

Grupo Creu Blava cree en la necesidad de proyectar una serie de valores éticos que orienten realmente la manera de actuar del profesional de la salud. El aprendizaje de las virtudes es un saber práctico, que se adquiere ejerciéndolo y creando un ambiente adecuado que sirva para formar la personalidad del profesional.



Destacamos valores como la benevolencia, compromiso, el cuidado, la sinceridad, la amabilidad y la justicia entre otros importantes como pueden ser:

- **Profesionalidad o excelencia profesional;** la medicina debe dignificar y humanizar una profesión tan vinculada al sufrimiento humano. Los y las pacientes tienden a ser tratados más como usuarios o clientes que como personas que sufren. Debemos actuar correctamente es la manera de asumir la responsabilidad profesional y, al mismo tiempo, los deberes cívicos.
- **Respeto, amabilidad y sinceridad;** los y las profesionales y trabajadores/as del Grupo Creu Blava se esmeran en escuchar al paciente, tener en cuenta sus valores y puntos de vista, no verlo exclusivamente como una persona que está enferma y requiere un tratamiento. Son maneras de reconocer que el/la paciente ha de poder tomar parte en las decisiones sobre sus dolencias y debe ser tratado de forma que pueda hacer valer sus deseos y opiniones. El consentimiento del paciente está supeditado al deber por parte del médico de informarle adecuadamente. La virtud de la sinceridad es inherente a ese deber.
- **Compromiso con las personas;** las personas son las protagonistas de la atención que presta Grupo Creu Blava, que actúa por encima de cualquier otro interés para la mejora y mantenimiento de su salud. Respetar la autonomía de cada persona no es solo un deber ético, sino un objetivo de salud. El/la especialista en Medicina y/o profesión de cualquier especialidad del Grupo Creu Blava, se encarga de facilitar la información necesaria para que el propio paciente decida, junto con su colaboración, el curso de la atención que prefiere. La promoción de la autonomía del paciente para autocuidado es, en sí misma, un objetivo de salud esencial. Nuestro trabajo es atender a personas con unos

determinados problemas y creencias, inmersas en un contexto familiar y social, que constituye un todo indivisible que también es importante tener en cuenta.

- **Compromiso social:** el especialista y/o trabajador/a del Grupo Creu Blava, en cuanto se incorpora a nuestro equipo, adquiere un compromiso social en el uso eficiente de los recursos sanitarios y para evitar activamente la discriminación en el acceso a los servicios de salud. Como profesional que trabaja en nuestros centros médicos, debe asegurar una atención rápida a las personas que lo precisen, evitando crear barreras que dificulten el acceso a nuestros servicios o que favorezcan el acceso directo a otros servicios más especializados.
- **Compromiso científico:** el médico/a/profesional del Grupo Creu Blava, toma sus decisiones sobre la base de las evidencias científicas actualizadas y por ello mantiene al día sus conocimientos, habilidades y actitudes profesionales, reconociendo el valor del equipo en el que trabaja y minimizando la posibilidad de cometer errores a través de la mejora continua y el compromiso científico con la especialidad. Todo ello le/la convierte en un/a profesional esencial para el buen funcionamiento del sistema sanitario.
- **Compromiso ético:** el/la especialista en Medicina y/o profesional, es exigente con la Administración Sanitaria y con el resto de participantes en el sistema sanitario del Grupo Creu Blava. En sus actuaciones clínicas antepone de manera especial el principio de no-maleficencia al de beneficencia del paciente. Además, respeta la autonomía del paciente, asegurando su derecho a la intimidad y a la confidencialidad de su proceso.
- **Compromiso con los derechos humanos y laborales;** para cumplir con nuestra responsabilidad como empresa de atención médica, nos preocupamos por diferentes áreas en relación con los derechos humanos:
 - a) No toleramos el uso o la amenaza de violencia ni de ninguna otra forma de coerción.
 - b) Queda estrictamente prohibido, el uso, apoyo o la aprobación de la explotación infantil y el trabajo forzoso.
 - c) Apoyamos la igualdad de oportunidades y tomamos una postura clara contra la discriminación en todas sus formas.
 - d) Respetamos la libertad sindical y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva, así como los derechos reconocidos por la legislación y por los convenios colectivos vigentes.
- **Compromiso con igualdad de oportunidades y a la no discriminación:** garantizamos una oportunidad justa en el acceso al trabajo, así como en la promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de situaciones de discriminación o favoritismo por razón de raza, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas o sindicales, religiosas o cualquier otra condición personal, física o social.
- **Confidencialidad con el paciente:** es clave para ganar la confianza del paciente y mantener una correcta relación médico-enfermo. Este principio del profesionalismo se extiende a la información o debate con personas ajenas al propio/a paciente (sean profesionales de la medicina, familiares del enfermo, responsables legales, etc.). No es ética la utilización fraudulenta de la información clínica o su tergiversación. Grupo Creu Blava y su personal son

especialmente cuidadosos en el respeto a la intimidad de sus pacientes, asumiendo la custodia y el buen uso de los datos personales y de los relativos a su salud.

- **Calidad asistencial**; es un objetivo prioritario y permanente del médico y de los trabajadores/as del Grupo Creu Blava. Nos obliga, al margen de mantener una competencia profesional, a ser capaces de trabajar en equipo para mejorar. Valores del médico y su carácter la eficiencia en la utilización de los recursos y los resultados de nuestras actuaciones. Además, el doctor/a a de implicarse en el diseño de los procesos de mejora continua de la asistencia sin considerar que 'son otros' los/las responsables de que la asistencia se deteriore o mejore. Buscamos la mejora continua en los procesos asistenciales, seguridad del paciente y gestión de la organización.
- **Honestidad con los pacientes**; el médico/doctora del Grupo Creu Blava, ha de mantener informado, de manera completa y honesta, a sus pacientes, con objeto de que éstos sean capaces de tomar decisiones en el ámbito de su autonomía que pueden afectar a procedimientos diagnósticos y terapéuticos. Esto no significa que el/la paciente se involucre en todas y cada una de las decisiones diarias, sino en aquellas que son las relevantes o componen los aspectos clave del plan de manejo de la enfermedad. Esta información a los/las pacientes debe alcanzar los efectos adversos que potencialmente se puedan producir o que hayan tenido lugar como consecuencia de errores o incidentes. En consecuencia, un valor derivado de este compromiso del doctor/a es analizar las razones de los posibles errores, no ignorándose o despreciándolos. Errar es humano, y la medicina hace humildes a los doctores/as porque nos enseña diariamente que nos podemos equivocar, y es preciso ser consciente de ello para evitar tales errores.
- **Trabajo en equipo**; los equipos de atención del Grupo Creu Blava colaboran para identificar y abordar problemas de manera eficaz, aprovechando el conocimiento y la experiencia de cada miembro. Esta colaboración multidisciplinaria promueve un enfoque integral en el tratamiento del paciente y mejora los resultados de salud.
- **Conciliación de la vida personal y familiar con la actividad laboral**; en el Grupo Creu Blava respetamos la vida personal y familiar del colectivo de Profesionales y propiciamos las políticas de conciliación que faciliten el mejor y mayor equilibrio con las responsabilidades profesionales, teniendo en cuenta la planificación de los servicios y las necesidades de los y las pacientes.
- **Cuidado de los recursos y bienes**; los/las profesionales que formamos Grupo Creu Blava tenemos la obligación de hacer un uso responsable y legítimo del patrimonio, bienes e instalaciones que la empresa pone a nuestra disposición para el desempeño del trabajo, como tecnología clínica, material sanitario, ordenadores, teléfonos, correos electrónicos, acceso a internet o cualquier otro instrumento, aparato o herramienta que debe utilizarse y manipularse con el máximo cuidado y diligencia para su óptima conservación.

4.6 Nuestros principios.

Los principios de conducta del Grupo Creu Blava, basados en el cumplimiento de la legislación y en la ética, deben ser cumplidos en el desarrollo de la actividad:

- Cumplir siempre con la ley y la normativa.
- Poner a las personas en primer lugar y ser respetuosos y sensibles con sus expectativas y necesidades.
- Estar comprometidos/as con la prestación de un servicio de atención integral, orientado al logro de la excelencia en la experiencia y seguridad del paciente, contando para ello con profesionales del más alto nivel, así como la tecnología médica y procedimientos más innovadores.
- Fomentar el desarrollo profesional y el trabajo en equipo.
- Proteger a nuestros profesionales para que desarrollen su actividad en un entorno de máxima seguridad, haciendo un uso efectivo, eficiente y adecuado de los recursos.
- Velar por la integridad, honestidad y cercanía en nuestras relaciones.
- Actuar de forma responsable en el ámbito social y medioambiental.

5. RELACIÓN CON NUESTROS USUARIOS/PACIENTES.



El/la paciente que acude a nuestros centros, teniendo dónde elegir, nos ha escogido a nosotros, por lo que debemos estar agradecidos y esmerarnos para superar sus expectativas. Nos comprometemos a ofrecer a nuestros pacientes un alto estándar de excelencia, calidad, seguridad e innovación en nuestros servicios, y a comunicarnos con ellos de manera clara y transparente. Para ello, todos los/las profesionales gestionamos la experiencia del paciente de forma personalizada en línea con el estilo Grupo Creu Blava.

El/la paciente es sujeto de toda clase de derechos. Es más que una enfermedad y ésta no es más que una circunstancia en su vida.

El papel protagonista que el usuario/a va adquiriendo en los temas de salud hace necesario el desarrollo y la garantía del cumplimiento de este capítulo. Los principios que a continuación se exponen son la base en la cual se centra el respeto a los derechos de los usuarios/enfermos en el Grupo Creu Blava:

- **Intimidad.** La institución y su personal deben ser especialmente cuidadosos en el respeto a la intimidad de sus pacientes. La desigualdad de la relación sanitaria obliga de forma especial al personal sanitario a velar por el respeto a este principio. Todas nuestras actuaciones profesionales serán escrupulosas con el respeto a la dignidad de la persona del paciente, a su intimidad, a la autonomía de su voluntad y, en general, a todos los derechos que le asisten.

- **Confidencialidad.** La gran cantidad de datos personales necesarios para una buena asistencia sanitaria, la incorporación de la informática y, en general, los medios técnicos disponibles actualmente hacen especialmente vulnerables los datos privados del usuario/paciente. Grupo Creu Blava se compromete a la custodia y al buen uso de los datos personales y de los relativos a su salud.
- **Custodia de la historia clínica.** La necesidad de que toda la información del paciente sea registrada, esté a disposición del enfermo y de su equipo asistencial, obliga a las instituciones a elaborar y custodiar la historia clínica del paciente. Los/las profesionales del Grupo Creu Blava también nos comprometemos a utilizar, custodiar y transmitir la información y documentación clínica guardando la reserva debida.
- **Derecho a la información.** A decidir y participar en el proceso diagnóstico y terapéutico.
- **Consentimiento informado.** Como expresión de la voluntad libre, informada y consciente mediante la cual el paciente autoriza al médico.
- **Derechos de autodeterminación informativa.** La persona usuaria puede solicitar el ejercicio de los derechos de autodeterminación informativa (acceso, rectificación, supresión, oposición al tratamiento, limitación del tratamiento o portabilidad) dirigiéndose al/la delegado/a de protección de datos: contabilidad@creublava.net
- **Derecho a escoger.** Respetar el derecho que, a su vez, es un principio de funcionamiento de nuestro Grupo, del enfermo/a a escoger médico, etc. Grupo Creu Blava favorece los mecanismos que permitan al usuario/paciente ejercer este derecho sin condicionamientos.
- **Participación de la familia.** Si así lo desea el propio paciente, en el proceso de atención de la enfermedad. A diferencia de otros modelos sociales, en el nuestro la familia juega un papel importante, a veces decisivo, en la atención del enfermo/a.
- **Derecho a realizar 'directrices anticipadas'** en el sentido de respetar los derechos del paciente respecto a condiciones previas en el proceso de su atención, expresadas libremente.
- **Mantener sus relaciones sociales.** En la medida de lo posible y siempre que así lo desee el/la usuario/paciente, Grupo Creu Blava debe facilitar al máximo la relación con la familia, los amigos y el entorno en general.
- **Seguridad.** En especial, Grupo Creu Blava promoverá en toda la organización la seguridad del paciente, implantando prácticas seguras orientadas a minimizar los riesgos asistenciales y a reducir los posibles daños asociados a la asistencia sanitaria. Para garantizar esta seguridad, todos los/las profesionales nos comprometemos a actuar en coherencia.
- **Atendemos las peticiones.** Todas las personas que prestamos nuestros servicios en Grupo Creu Blava debemos ser especialmente sensibles a las peticiones que, razonablemente, solicite el propio paciente o sus familiares y procuraremos satisfacerlas con diligencia, siempre que ello no vaya en detrimento de la propia asistencia del paciente o de terceras personas.

- **Cuidamos los detalles.** Como muestra de respeto y cortesía hacia nuestros pacientes, todos los/las profesionales seremos cuidadosos en transmitir una esmerada imagen que sea reflejo del estilo Grupo Creu Blava. Se utilizará una interlocución cortés y cuidaremos la vestimenta o uniformidad. Así mismo, el entorno de trabajo y las instalaciones en general se mantendrán limpias, en orden y en buen estado de conservación.
- **Promovemos los derechos del paciente.** Todas nuestras actuaciones profesionales serán escrupulosas con el respeto a la dignidad de la persona del paciente, a su intimidad, a la autonomía de su voluntad y, en general, a todos los derechos que le asisten. En especial, Grupo Creu Blava promoverá en toda la organización la seguridad del paciente, implantando prácticas seguras orientadas a minimizar los riesgos asistenciales y a reducir los posibles daños asociados a la asistencia sanitaria. Para garantizar esta seguridad, todos los/las profesionales nos comprometemos a actuar en coherencia.

5.1 Calidad asistencial, experiencia y seguridad del paciente.



El/la paciente que acude a nuestros centros, teniendo dónde elegir, nos ha escogido a nosotros, por lo que debemos estar agradecidos y esmerarnos para superar sus expectativas. Nos comprometemos a ofrecer a nuestros pacientes un alto estándar de excelencia, calidad, seguridad e innovación en nuestros servicios, y a comunicarnos con ellos de manera clara y transparente.

Para ello, todos/as los/las profesionales gestionamos la experiencia del paciente de forma personalizada en línea con el estilo Grupo Creu Blava ya que la seguridad y la calidad asistencial son uno de los pilares básicos en la estrategia de Grupo Creu Blava.

Todos/as los y las profesionales que desempeñan su actividad en un centro Grupo Creu Blava adquieren, desde el momento en que se vinculan a éste, un compromiso ineludible con mantener el más alto nivel de exigencia personal y de su equipo con respecto a la calidad asistencial y la seguridad del paciente en todas y cada una de sus actuaciones.

Los y las profesionales deben aplicar en todo momento los procedimientos establecidos para tal fin por el Grupo Creu Blava, que están obligados a conocer al desarrollar su actividad. En este sentido, todos los/las profesionales adoptarán actitudes y conductas de comportamiento seguro para lograr la excelencia en experiencia y seguridad del paciente, maximizando los resultados en salud y minimizando los riesgos para reducir daños innecesarios al paciente asociados a la propia asistencia sanitaria.

Más concretamente, su actitud y comportamiento deberán estar alienados con las siguientes prácticas en el desempeño de su actividad, ya sea presencial o virtual:

- + Se debe tratar al paciente con respeto, empatía, de forma personalizada y adecuada a sus necesidades y expectativas, dentro de los estándares de atención marcados por Grupo Creu Blava para sus centros.
- + Es necesario proporcionar al paciente toda la información pertinente sobre el proceso asistencial, a fin de que pueda prestar su voluntad de manera libre y meditada, así como respetar la voluntad del paciente.
- + Obtener el consentimiento informado del paciente, en aquellos casos y requerimientos en los que sea necesario, con arreglo a los estándares de adecuación fijados para este documento por la normativa vigente y por los estándares de calidad del Grupo Creu Blava.
- + Cumplimentar en tiempo, de forma fidedigna y en los soportes determinados al efecto, los registros y documentos, clínicos y no clínicos definidos para la actividad realizada.
- + Es fundamental notificar a través de los canales establecidos en el centro los incidentes de seguridad del paciente e implicarse activamente en su prevención y resolución.
- + Contribuir a la prevención de la infección relacionada con la asistencia sanitaria (IRAS) con, entre otras, las siguientes pautas: extremar la higiene personal, realizar una correcta higiene de manos, utilizar de manera adecuada la uniformidad, cumplir con los protocolos de limpio y sucio, así como aplicar cualesquiera otras medidas que Grupo Creu Blava haya definido para prevenir las IRAS.
- + Cumplir con los protocolos establecidos al efecto para garantizar la seguridad en los procedimientos no invasivos, como, por ejemplo, realizar el proceso de verificación previa, el marcado del sitio quirúrgico en caso necesario, entre otros.
- * Fomentar la comunicación con otros/as profesionales en relación a la atención del paciente para que sea efectiva, oportuna, precisa, completa, inequívoca y comprendida por quien la recibe.
- * Extremar las precauciones en el manejo de los medicamentos y equipos de alto riesgo.
- * No está permitido realizar actividades para las que no tenga competencia demostrada, ni estén avaladas por la evidencia científica, las cuales solo podrán realizarse en el marco de estudios de investigación previamente aprobados.
- + Respetar las voluntades anticipadas de los/las pacientes. En los casos en que cualquier profesional identifique dificultades en la aplicación de estas prácticas o bien detecte necesidades de mejora en la aplicación de estas, lo pondrá en conocimiento de la Dirección del centro, de su superior jerárquico/coordinador.

6. RELACIÓN ENTRE PROFESIONALES.

6.1 Respeto a la intimidad del usuario/paciente.

La relación profesional dentro de Grupo Creu Blava, en todos los eslabones de la organización, debe regirse por el máximo respeto a las personas, garantizando su dignidad y la protección de su integridad física y moral. En Grupo Creu Blava tratamos a las personas como nos gustaría que nos trataran a nosotros y la cortesía, la educación, el respeto y la discreción marcan una diferencia de estilo en todas nuestras relaciones profesionales.

6.2 Uso restringido de información confidencial.

Todos los y las profesionales seremos extremadamente cuidadosos en la transmisión de información confidencial, asegurándonos de que se emite y recibe únicamente por los interlocutores necesarios y con las precauciones y garantías debidas.

6.3 Estabilidad y no discriminación.

Se fomentará la igualdad de oportunidades y la estabilidad profesional. En ningún caso se admitirán discriminaciones por razón de sexo, estado civil, nacimiento, origen étnico, creencias, orientación sexual o cualquier otra condición o circunstancia personal.

6.4 Igualdad de oportunidades.

El acceso al empleo se realizará en base al mérito y capacidad profesional, así como a valoraciones objetivas, inspiradas en criterios claros y comprensibles. Con el fin de evitar conflictos de interés que puedan suponer trato de favor, queda prohibido, con carácter general y salvo las excepciones previstas en los procedimientos internos, la contratación en Grupo Creu Blava de candidatos/as vinculados de manera directa o indirecta con el personal directivo, ya sea por relación matrimonial, familiar, amistad u otras de análoga naturaleza.



6.5 Seguridad y salud en el trabajo.

La base de un buen lugar para trabajar es contar con un entorno profesional sano y cuidadoso con el bienestar de las personas. La seguridad y la salud en el trabajo serán una preocupación constante de la organización y de todos los profesionales de Grupo Creu Blava.

Debemos cumplir rigurosamente las normas de salud y seguridad, y velar por nuestra propia seguridad, así como por la de las personas afectadas por nuestras actividades.

6.6 Prevención del acoso.

Grupo Creu Blava se compromete a mantener una tolerancia cero ante situaciones susceptibles de ser consideradas como acoso o intimidación en el trabajo, ya sea sexual o de cualquier otra naturaleza. Todos/as los y las profesionales y, en especial, quienes tengan una posición relevante dentro de la Compañía, deberemos adoptar las medidas oportunas para prevenir este tipo de conductas.

La prevención de éstas afectará tanto al centro donde se desarrolla la actividad como a viajes de trabajo y eventos sociales relacionados con la organización.

6.7 Promovemos la participación activa.



Estamos comprometidos/as con un liderazgo de calidad, impulsando que los líderes garanticen nuestra Cultura a través de una comunicación fluida con sus equipos, siendo accesibles a sus colaboradores y propiciando una dinámica que fomente la iniciativa, la participación, respete y valore todas las opiniones para alcanzar así los objetivos propuestos.

6.8 Imparcialidad y objetividad.

El equipo de profesionales no nos dejaremos influenciar en nuestra actuación profesional en modo alguno por terceros, debiendo garantizar siempre la imparcialidad y objetividad profesional.

6.9 Integridad.

El colectivo de profesionales de Grupo Creu Blava desarrollamos una actividad profesional íntegra. Se entiende como íntegra la que es recta, imparcial, honesta y conforme con los principios, valores e intereses del Grupo Creu Blava todo ello de conformidad con los términos del presente Código de Conducta.

En particular, el equipo de profesionales no participaremos en actividades ilegales o contrarias a los principios establecidos en este Código de Conducta.

6.10 Defensa de la intimidad.

Es fundamental respetar el derecho a la intimidad y privacidad en todos los ámbitos de cada persona y, especialmente, de nuestros pacientes. Por esta razón, no divulgaremos o filtramos ninguna información, noticia o acontecimiento sin autorización expresa del titular de la información.

Este respeto a la intimidad se debe preservar tanto en conversaciones formales como informales entre profesionales de Grupo Creu Blava y en cualquier momento, tanto dentro como fuera de las instalaciones de la compañía. La interlocución con los medios de comunicación corresponde ser autorizada por la Dirección.

6.11 Respeto y trabajo en equipo.

Esperamos que todos/as los y las profesionales trabajen de manera colaborativa, respetuosa y abierta, pensando siempre en el bienestar de las personas a las que tratamos. Fomentamos la escucha proactiva a cada Profesional y respetamos su vida personal.

El equipo de profesionales del Grupo Creu Blava, y especialmente quienes desempeñen funciones de dirección, deben propiciar un ambiente de cooperación y de colaboración que contribuya a la consecución de los objetivos del Grupo, dentro de un ambiente laboral positivo.

El acoso, el abuso, la intimidación, la falta de respeto y consideración o cualquier tipo de agresión física o verbal son totalmente inaceptables por el Grupo Creu Blava y no se permitirán ni tolerarán. Los y las profesionales con personal a su cargo en el Grupo Creu Blava deben prevenir y tomar medidas para que dichas situaciones no se produzcan.

En el Grupo Creu Blava no permitimos ninguna conducta que constituya acoso laboral, sexual, psicológico o de cualquier otra naturaleza entre los Profesionales ni hacia los o las pacientes, clientes o hacia cualquier persona que acuda a Grupo Creu Blava.

Cualquier persona trabajadora que crea haber sido objeto de acoso debe informar de esa conducta de inmediato a través del canal habilitado a tal efecto en su centro de trabajo. Todas las conductas inapropiadas deben comunicarse. Todas las comunicaciones serán tratadas con la máxima confidencialidad y respeto a la privacidad.

6.12 Uso profesional de las herramientas de trabajo.

Los medios y herramientas de trabajo que sean propiedad de la empresa, incluidos los teléfonos, ordenadores y correos electrónicos corporativos, se destinarán únicamente al uso profesional, absteniéndose, en todo caso, de darles un uso particular.

6.13 Lealtad profesional.

Los y las profesionales de Grupo Creu Blava no podremos desarrollar actividades incompatibles que concurran o entren en conflicto con nuestra actividad dentro de la compañía sin previo acuerdo o autorización. Se podrán desarrollar actividades laborales y profesionales ajenas a las realizadas en Grupo Creu Blava siempre y cuando estas no interfieran en la jornada de trabajo o en la prestación de servicios pactada, no supongan una merma en la eficacia esperada en el desempeño de nuestras funciones y no se consideren competencia desleal.

6.14 Compromiso con un servicio de calidad.

El principal objetivo del Grupo Creu Blava es el de prestar servicios integrales de salud a las personas que confían en nosotros para recibir nuestros servicios, ya sean los de asistencia sanitaria o los de prevención de riesgos laborales, en un contexto de excelencia en cuanto a adecuación y efectividad de los medios diagnósticos y terapéuticos empleados, al trato humano y la eficiencia de la organización y el uso de los recursos.

En el Grupo Creu Blava consideramos la calidad asistencial, la experiencia y la seguridad del o de la paciente como uno de los pilares de la actividad que realizamos y un valor esencial en nuestro desempeño profesional.

Es deber de cada profesional el mantener el más alto nivel de exigencia personal y profesional, con el máximo respeto y decoro en el desempeño de sus funciones y en las relaciones con pacientes, clientes y demás profesionales, sin realizar discriminación alguna por razón de sexo, edad, religión, orientación sexual o por cualquier otro motivo y siendo muy cuidadosos con los comentarios o valoraciones personales, con el objetivo de no herir ninguna sensibilidad.

Debemos tratar de la mejor forma en lo humano y en lo asistencial a nuestros pacientes y a sus acompañantes.

Nos comprometemos con esa obligación moral y profesional y ello implica una labor de acompañamiento en el proceso de prevención, curación o dolencia.

En el Grupo Creu Blava se promueve e impulsa el compromiso con la adecuación de la práctica clínica, actuando bajo las mejores prácticas nacionales e internacionales. En consecuencia, cada Profesional tiene como objetivo la consecución de los más altos niveles de excelencia en la prestación de servicios a nuestros/as pacientes, quienes confían en nosotros/as en sus momentos más delicados y que sin duda, se merecen la mejor de las atenciones. Por ello no son aceptables decisiones asistenciales basadas en criterios no sustentados en la evidencia científica y la adecuación en el uso de los recursos, y menos aún en nuestro interés y beneficio, sino que debe en todo momento primar la propuesta de valor asistencial en el desempeño de cada Profesional en el Grupo Creu Blava.



En consecuencia, cada Profesional tiene como objetivo la consecución de los más altos niveles de excelencia en la prestación de servicios a nuestros/as pacientes, quienes confían en nosotros/as en sus momentos más delicados y que sin duda, se merecen la mejor de las atenciones. Por ello no son aceptables decisiones asistenciales basadas en criterios no sustentados en la evidencia científica y la adecuación en el uso de los recursos, y menos aún en nuestro interés y beneficio, sino que debe en todo momento primar la propuesta de valor asistencial en el desempeño de cada Profesional en el Grupo Creu Blava.

Grupo Creu Blava debe garantizar una asistencia sanitaria adecuada al proceso que sufre el enfermo, de acuerdo con los conocimientos del momento. Por eso, la institución debe velar por los aspectos siguientes:

- **Instalaciones y equipamientos de nivel adecuado** para la prestación del servicio en condiciones, su mantenimiento y su actualización en el tiempo. En

definitiva, facilitar los medios de trabajo que necesiten los profesionales para que los resultados de la actividad sean óptimos.

- **Organización**, orientada a resolver los problemas del paciente y a facilitar el trabajo asistencial.
- **Capacitación del personal**. Como garantía del nivel de conocimientos teóricos (titulaciones) necesarios para el cumplimiento del cargo y de su actualización a lo largo del tiempo (formación continuada).
- **Competencia del personal**. Entendida como la aplicación correcta, en la práctica diaria, de aquellos conocimientos teóricos y de su actualización a lo largo del tiempo.
- **Estándares profesionales**. Como sistema de normalización y definición previa de unos objetivos y/o resultados que disminuyen la variabilidad de la práctica (ofrecer idénticas oportunidades a todos/as los y las pacientes), aportando evidencia -cuando sea posible- y organización a la práctica asistencial, y permitiendo medir los resultados. En este sentido, la elaboración de protocolos y guías de práctica, el establecimiento de procedimientos para enfermería, de normas de funcionamiento, etc. se han demostrado instrumentos de gran utilidad.
- **Límites de la asistencia**. La institución debe autolimitarse en la atención de aquellos procesos para los cuales no esté convenientemente preparada, advertir de ello al paciente y facilitarle la solución a su problema.
- **Favorecer la fidelidad del equipo al paciente y viceversa**. Respetar y favorecer la relación médico-enfermo.

6.15 Respeto a las instalaciones y medios materiales.

El equipo de Profesionales debemos realizar nuestra actividad haciendo un uso correcto y responsable de los equipos, instalaciones, servicios y recursos económicos que se ponen a nuestro alcance, siendo responsables de los activos que nos han sido encomendados y preservandolos de cualquier pérdida, daño, robo o uso ilegal o deshonesto.

6.16 Contratación de familiares y amigos.

El Grupo establece unas reglas fijas y transparentes en relación con la contratación y el empleo evitando la contratación de servicios de familiares cercanos a los empleados del Grupo basados en dicho motivo. Estas reglas están especialmente encaminadas a evitar cualquier riesgo o percepción de favoritismo o nepotismo.

Como norma general, no se permite la contratación de familiares excepto en aquellos casos en que el familiar vaya a trabajar en un centro de trabajo diferente a aquel donde trabaje el/la Profesional del Grupo, independientemente del grado de parentesco y del tipo de contrato que se realice y siempre Código de Conducta y Ético Grupo Creu Blava y cuando se haya accedido a dicho puesto de trabajo únicamente por méritos propios mediante un proceso abierto y concursado.

Ninguna contratación contempla favoritismo alguno con personas candidatas que sean familiares o amigos de cualquier Profesional. A fin de garantizar la objetividad y evitar conflictos de interés, los/las familiares no tendrán relaciones de jerarquía directas o indirectas entre ellos, salvo que sean exceptuadas por la dirección/gerencia, quien velará por que la contratación y promoción profesional se base en la meritocracia, sin que influyan las relaciones familiares y personales.

6.17 Personal en formación.

La existencia de doctores/as y otros/as profesionales en formación debe regularse de forma que no pueda perjudicar nunca al enfermo.

6.18 Dilemas en la elección del tratamiento.

Grupo Creu Blava procurará que al enfermo/a se le ofrezca la mejor alternativa posible de tratamiento de eficacia demostrada, por encima de los intereses personales del profesional o de la propia institución.

6.19 Futilidad.

Entendida como el uso de tratamientos que se han demostrado no útiles. Grupo Creu Blava entiende que el debate sobre la futilidad hay que hacerlo teniendo en cuenta los criterios profesionales y los principios de bioética. El coste no es el primer y principal aspecto a considerar y nuestro sistema se puede permitir y debe anteponer estos criterios y principios a los del coste.

7. RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES Y PROVEEDORES.

7.1 Compromisos estables.

En Grupo Creu Blava queremos ser percibidos como una de las mejores organizaciones de salud para establecer acuerdos y compromisos mediante convenios de colaboración justos, de mutuo beneficio, duraderos en el tiempo y que sean generadores de valor para las partes.

La selección de proveedores y subcontratistas se debe realizar con criterios de transparencia, objetividad y libre competencia, de manera que se garantice la calidad del bien adquirido o del servicio contratado y las mejores condiciones económicas, valorando la solvencia técnica y financiera del proveedor/contratista, así como la experiencia previa y sus compromisos éticos, sociales y ambientales.

Los/las profesionales y muy especialmente, aquellos con intervención en decisiones sobre la contratación de suministros, servicios o la fijación de las condiciones económicas, deberán evitar cualquier clase de interferencia que pueda afectar a la imparcialidad u objetividad en el proceso de contratación.



7.2 Creamos valor.

En Grupo Creu Blava somos conscientes de que el camino a la excelencia requiere de la identificación y colaboración con socios/as que aporten sus competencias clave para crear valor juntos, tanto a las organizaciones como, fundamentalmente, a nuestros grupos de interés, mejorando, innovando o creando nuevos servicios y procesos.

Todos los y las profesionales promoveremos que esta colaboración e implicación incluya los valores y principios que rigen nuestro Código de Conducta.

7.3 Seleccionamos objetivamente a los proveedores.

Todos los y las profesionales de Grupo Creu Blava nos relacionamos con nuestros proveedores de bienes y servicios de forma lícita, ética y respetuosa.

Garantizamos que la selección de los proveedores se rija por criterios de mérito, capacidad, objetividad y transparencia, conciliando el interés de la empresa en la obtención de las mejores condiciones con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables.

Las actividades en materia de compras y aprovisionamientos se desarrollarán con estricto cumplimiento de las normas y procedimientos en vigor. Todos/as tenemos la obligación de proteger de manera confidencial la información relativa a las condiciones establecidas en la cadena de aprovisionamiento.

7.4 Respetamos los compromisos asumidos.

Basaremos nuestra relación con clientes y proveedores en el respeto, la transparencia y el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Queremos que nuestra organización sea atractiva y elegida como modelo para el desarrollo de conocimiento, proyectos y actuaciones conjuntas.

8. COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y ADHESIÓN AL CÓDIGO DE CONDUCTA.

8.1 Comunicación.

Corresponde al Comité de Riesgos y Cumplimiento velar de forma permanente y proactiva por el cumplimiento y actualización del Código de Conducta del Grupo por parte de todos los y las Profesionales impulsando las acciones necesarias para su difusión y conocimiento.

8.2 Difusión y adhesión.

Todos los y las profesionales tenemos acceso en el Portal del Empleado al presente Código, debiendo aceptar el contenido completo del mismo, sus modificaciones y

actualizaciones. Dicho documento de aceptación forma parte de modo permanente, de los expedientes profesionales.

Asimismo, el Grupo pone a disposición de sus profesionales distintos canales y herramientas para potenciar la difusión de este Código, como puede ser: disponer de información en el Portal del Empleado y en la carpeta de “Código Ético” del Round Cube, recepción de comunicados internos, consultas al departamento de cumplimiento, cursos formativos, entre otros.

8.3 Consultas.

Corresponde al Comité de Riesgos y Cumplimiento resolver cualquier consulta o duda que se le pueda plantear a cualquier Profesional en relación con el Código. También se pueden plantear dudas o solicitar asesoramiento a la Dirección de Riesgos, Auditoría Interna y Cumplimiento, a través del siguiente correo electrónico: coordinacion@creublava.net

Disponer de canales de comunicación abierta, sin temor a represalias será esencial para asegurar la efectiva implantación de este Código en el Grupo. Es por ello que Grupo Creu Blava tiene el deber de proteger al informante y asegurar su confidencialidad.

8.4 Relaciones con los medios de comunicación y redes sociales.

El equipo de profesionales nos abstendremos de transmitir, por iniciativa propia o a requerimiento de terceros, cualquier información o noticia sobre el Grupo Creu Blava o sobre terceros a los medios de comunicación, remitiéndose para ello, en todo caso, Departamento de Coordinación del Grupo Creu Blava.

En caso de que la solicitud de información sea efectuada por un organismo supervisor o autoridad judicial o administrativa, informaremos inmediatamente a la dirección del Grupo Creu Blava.

El equipo de profesionales del Grupo Creu Blava debemos aplicar los protocolos de comunicación del Grupo, tanto generales como en redes sociales. En cualquier caso, el equipo de Profesionales evitaremos la difusión de cualquier comentario o rumor que pueda perjudicar al Grupo Creu Blava.

8.5 Actividades políticas o asociativas.

La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan de los propios del Grupo, así como las contribuciones o servicios a los mismos, deberán hacerse de manera que quede claro el carácter personal de las mismas y evitando cualquier perjuicio al nombre del Grupo Creu Blava y dentro de la observancia estricta de la legalidad vigente en cada momento.



al

Ens preocupam per tu

 **creublava**
 **www.creublava.com**

La imagen y la reputación de Grupo Creu Blava son un elemento clave para nuestra entidad, por lo que los mensajes emitidos interna y externamente por los Profesionales deberán ser siempre claros, únicos, siguiendo el principio de neutralidad política y en línea con nuestra misión, visión y valores.

8.6 Prevención de la corrupción.

Queda absolutamente prohibido solicitar o aceptar, directa o indirectamente, ventajas o favores, cualquiera que sea su naturaleza, en beneficio propio y personal, con el fin de influir en la decisión de establecer, mantener o finalizar una relación o negocio con un tercero, derivado o relacionado con operaciones efectuadas por o en nombre de Grupo Creu Blava.

Así mismo, queda absolutamente prohibido prometer u ofrecer a un tercero, ya sea público o privado, directa o indirectamente, regalos, dádivas o favores no permitidos por este Código y en el tráfico mercantil ordinario, cualquiera que sea su naturaleza y con el fin de obtener, conseguir o retener un negocio o ventaja en operaciones efectuadas por o en nombre de Grupo Creu Blava.

Esta prohibición hace referencia a todas las relaciones, tanto con otros empleados como con pacientes, clientes, proveedores, contrapartes, intermediarios o cualquier otro tercero, ya sea público o privado.

- Se debe rechazar tanto el ofrecimiento como la aceptación de cualquier regalo, atención, descuento o invitación que, por su valor, frecuencia u otras características, pueda entenderse que afecta al criterio objetivo en la toma de decisiones de la persona que lo recibe.
- Se consideran aceptables aquellos regalos que tengan un valor económico simbólico o sean de carácter promocional o de cortesía. Estos deben tener siempre un carácter desinteresado y no deben buscar ni conseguir una conducta determinada ni un trato de favor. Podrán también aceptarse las invitaciones consideradas ordinarias o habituales conforme a los usos sociales y dentro de unos límites módicos y razonables.
- En todos los supuestos, cuando el regalo, atención o invitación supere el importe económico de cien euros, deberá ser puesto en conocimiento del Comité de Conducta para que decida sobre la manera adecuada de proceder.

En este sentido, está terminantemente prohibido todo gasto no justificado, regalo o atención que exceda la práctica empresarial ordinaria destinada a mantener relaciones comerciales duraderas y sólidas, que tengan un valor desproporcionado respecto del fin lícito perseguido y/o que tengan por objeto el soborno o pretender que quien los reciba adopte una decisión inequitativa o incumpla los compromisos adquiridos con otras entidades, lo que afectaría a su imparcialidad y el buen juicio. En caso de que el personal y/o las personas asociadas a Grupo Creu Blava hubieran ofrecido, prometido, puesto a disposición, solicitado y/o aceptado algún regalo, obsequio o atención injustificada, o en el caso de que fueran conscientes, deberán dirigirse inmediatamente a la Dirección y/o Coordinación del centro, que determinará la forma de proceder.

9. RELACIÓN CON LA SOCIEDAD Y RELACIONES INSTITUCIONALES.

9.1 Protección de la marca Grupo Creu Blava.

Todos los profesionales debemos respetar la normativa de uso de los elementos de identidad e imagen corporativa.

La marca Creu Blava y la de cada una de las sociedades pertenecientes a su Grupo, así como todas las aplicaciones de la identidad de marca de cada centro, deberán tener un uso estrictamente profesional y relacionado con la actividad de Grupo Creu Blava.

En consecuencia, el nombre, marca, logo u otra simbología corporativa no podrá ser utilizada, en ningún caso, para motivos o intereses personales y deberán ser aplicados según lo que marque la normativa de imagen y estilo correspondiente.



9.2 Corresponsables de la reputación Grupo Creu Blava.

Debemos considerar el ámbito y alcance de cada una de nuestras actuaciones, tanto profesionales como personales, con el fin de no dañar la imagen y buena reputación de la compañía, por lo que es responsabilidad de cada profesional conocer y valorar adecuadamente las prácticas locales.

Todo el equipo de Profesionales debemos:

- a) Abstenernos de realizar cualquier actuación que pueda menoscabar la reputación del Grupo.
- b) Poner en conocimiento de la Dirección y Coordinación cualquier situación que pueda afectar negativamente a la reputación del Grupo.
- c) Actuar teniendo en cuenta el respeto al buen nombre y reputación de Grupo Creu Blava.
- d) Aplicar los valores de Grupo Creu Blava en nuestra actuación diaria.
- e) En nuestro ejercicio profesional, evitar hablar o escribir sobre asuntos que están fuera de nuestro ámbito de actuación.

9.3 Comprometidos con la diversidad.

Estamos altamente sensibilizados con la diversidad de nuestros pacientes, de las personas que trabajan y colaboran con nosotros y de nuestra comunidad. Por ello, trabajamos para desarrollar actuaciones dirigidas a atender sus necesidades específicas con la máxima comprensión y nos comprometemos a respetar las culturas locales de las comunidades y lugares donde tenemos nuestros centros médicos.

9.4 Compromiso social y medioambiente.

Grupo Creu Blava mantiene un compromiso social y medioambiental en el desarrollo de sus actividades y en beneficio de todos sus grupos de interés. Entendemos que la Compañía genera impactos sociales, económicos y medioambientales en la comunidad y en el entorno donde prestamos nuestros servicios, por lo que nuestro compromiso se extiende a la identificación y gestión adecuada de esos impactos. Esto constituye nuestra contribución al desarrollo sostenible, potenciando los impactos positivos y reduciendo o eliminando los negativos.

El Grupo Creu Blava es consciente de las necesidades del entorno tanto social como medioambiental, por lo que todas las personas trabajadoras del Grupo actuaremos de forma responsable, siendo sensibles a las realidades sociales y medioambientales adoptando hábitos y conductas relacionadas con las buenas prácticas del sector y las políticas desarrolladas por el Grupo.



Protegemos la salud de nuestro entorno, contribuyendo firmemente en la lucha contra el cambio climático y promoviendo los principios de economía circular. Apostamos por la Acción Social participando en iniciativas sociales que contribuyan a mejorar la salud y el bienestar de todas las personas, promoviendo, contribuyendo y difundiendo al conjunto de la sociedad una educación que promueva hábitos de vida saludables, potenciando la cultura de la prevención y de las buenas prácticas de ejercicio físico, salud mental y nutricional.

9.5 Responsabilidad medioambiental.

El equipo de Profesionales del Grupo Creu Blava se compromete activa y responsablemente con la protección del Medio Ambiente y con el cumplimiento de la legislación en esa materia, siguiendo las recomendaciones y procedimientos establecidos por el Grupo Creu Blava para la correcta gestión medioambiental de cada centro, que incluye la gestión eficiente de los recursos, en particular, la energía, el agua y los materiales, así como la adecuada gestión y posterior tratamiento de los residuos que generen.

Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, aplicamos el principio de precaución para minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad, tomando las

medidas preventivas adecuadas y avanzando así en la mejora continua hacia procesos más respetuosos con el entorno, puesto que un entorno saludable es crucial para la salud, foco de nuestra actividad. Por ello, la protección del medio ambiente es un área fundamental en la política de Grupo Creu Blava.

Buscamos activamente utilizar nuevas tecnologías y procesos más sostenibles, así como reducir al mínimo nuestro impacto Código de Conducta y Ético Grupo Creu Blava medioambiental. Todos debemos identificar posibles mejoras y trabajar de forma constante por un entorno de trabajo mejor y más sostenible, basado en:

- El compromiso firme en la lucha contra el Cambio Climático, a través del desarrollo de planes para la mitigación y adaptación al mismo.
- El fomento de la ecoeficiencia mediante el uso racional de recursos naturales y la minimización de residuos.
- La concienciación acerca de la gestión responsable del medio ambiente en la toma de decisiones, en la operativa de los negocios, así como en los hábitos cotidianos y de consumo. En actividades diagnósticas y de tratamientos médicos que implican la utilización de maquinaria, aplicamos las medidas de prevención y seguridad que a tal fin se establecen en los programas de protección radiológica, garantizando la calidad en el radiodiagnóstico.

10. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA Y LA LEGALIDAD.

Todos los profesionales que formamos Grupo Creu Blava actuaremos con respeto a la Ley y a la dignidad humana en el desempeño de nuestro trabajo, garantizando los derechos humanos y las libertades públicas.

Nadie, independientemente de su posición en el Grupo Creu Blava, está autorizado a solicitar a un tercero que contravenga lo que establece la Ley y este Código y tampoco podrá justificar un comportamiento que atente contra la Ley o el Código de Conducta amparándose en una orden superior o en el desconocimiento del contenido del Código.

En el Grupo Creu Blava estamos plenamente comprometidos con el cumplimiento de toda la normativa aplicable a la actividad que realizamos, entre la que se encuentra:

- La normativa sanitaria.
- La normativa que protege los derechos de las personas trabajadoras, incluyendo su protección y salud, seguridad laboral e higiene.
- El cumplimiento con los Derechos Humanos.
- Las normas de seguridad del paciente y calidad asistencial.
- La normativa de protección del medio ambiente.
- La normativa fiscal, mercantil y de competencia.
- La normativa que regula la protección de datos.

En Grupo Creu Blava es prioritario e inexcusable el cumplimiento de la legalidad, lo que implica la obligación, sin excepciones, de cumplir siempre con la legislación vigente y con las políticas y reglamentos internos. En particular, declaramos nuestro

rechazo a cualquier comportamiento, práctica o forma de corrupción, tanto pública como privada, prohibiendo de forma expresa cualquier actuación de esa naturaleza y favoreciendo la toma de decisiones de acuerdo con los principios recogidos en nuestro Código de Conducta.

Todos los profesionales que formamos Grupo Creu Blava actuaremos con respeto a la Ley y a la dignidad humana en el desempeño de nuestro trabajo, garantizando los derechos humanos y las libertades públicas. Nadie, independientemente de su posición en la Compañía, está autorizado a solicitar a un tercero que contravenga lo que establece la Ley y este Código y tampoco podrá justificar un comportamiento que atente contra la Ley o el Código de Conducta amparándose en una orden superior o en el desconocimiento del contenido del Código.

10.1 Gestión eficiente.

Todos los y las profesionales de Grupo Creu Blava trabajamos para que la eficiencia sea una máxima en nuestras actuaciones, en la gestión y en la toma de decisiones, identificando y aplicando aquellas prácticas de gestión, tecnología o conocimiento que nos permitan crear valor sostenible a todas las partes interesadas, con los máximos estándares de calidad y teniendo en cuenta los intereses a corto, medio y largo plazo.

10.2 Gestión transparente.

En la relación con nuestros accionistas, como propietarios y actores clave en el desarrollo empresarial, nos guiamos por las mejores prácticas de gobierno, mediante una gestión transparente y una información veraz, así como por medio de la auditoría de nuestros resultados.

La información financiera de Grupo Creu Blava se elaborará con fiabilidad y rigor, y refleja fielmente las transacciones, hechos y demás eventos con relevancia contable, financiera y tributaria.

Los empleados de Grupo Creu Blava introducirán la información financiera en los sistemas de la compañía de forma veraz, clara, precisa y en las fechas que corresponda.

10.3 Protección de datos de carácter personal y confidencialidad.

El equipo de Profesionales de Grupo Creu Blava, cumplimos con la normativa aplicable en materia de protección de datos y garantizamos del derecho a la intimidad, guardando el secreto profesional respecto de cuantos datos o información no públicos conocemos como consecuencia del ejercicio de nuestra actividad profesional, ya procedan o se refieran a pacientes, a clientes, al Grupo Creu Blava, a otros y otras Profesionales y/o a cualquier otro tercero.

Esta obligación de secreto y de respeto a la normativa de protección de datos persiste incluso una vez terminada la relación con el Grupo Creu Blava y es de carácter esencial, atendiendo a la naturaleza de los datos y a la especial importancia y protección que merecen los mismos.

10.4 Respeto a la Competencia.

El Grupo Creu Blava, su órgano de administración y todo el colectivo de profesionales debe rechazar y abstenerse de realizar cualquier comportamiento destinado a impedir, restringir o distorsionar la competencia de mercado o bien cualquier acto que pueda ser considerado como competencia desleal.

El Grupo Creu Blava no mantiene ningún tipo de vínculo o acuerdo con sus competidores, ni hace uso de ninguna posición de dominio en el mercado para discriminar a otros competidores utilizando prácticas de negocio ilícitas.

Promovemos una mayor y más justa competencia en el mercado y trata y se compromete a tratar a sus competidores, proveedores y clientes, de manera justa, profesional, honesta y respetuosa.

Grupo Creu Blava compite en el mercado de manera leal, sin admitir en ningún caso conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas. Así mismo, los profesionales que formamos Grupo Creu Blava rechazaremos cualquier información sobre competidores obtenida de manera impropia o violando la confidencialidad bajo la que la mantienen sus propietarios.

10.5 Conflicto de intereses.

Todos los profesionales debemos prevenir los conflictos de interés, evitando el beneficio particular, directo o indirecto derivado de situaciones o circunstancias propiciadas en el ámbito de nuestra relación con Grupo Creu Blava y que supongan un detrimento del interés legítimo de la compañía.

10.6 Derechos de propiedad industrial e intelectual.

En el Grupo Creu Blava no se permite ninguna acción deliberada tendente a infringir los derechos de propiedad industrial e intelectual de terceros, con independencia de la motivación de dichos actos.

De esta manera, no se revelará ninguna clase de documentación perteneciente al Grupo Creu Blava, salvo que se cuente con autorización expresa del órgano directivo, ni se utilizará dicha documentación en beneficio propio o de un tercero. Esta obligación de confidencialidad persiste, incluso, una vez terminada la relación con Grupo Creu Blava.

10.7 Relación ética con las administraciones.

La relación con las autoridades e instituciones públicas se hará de forma lícita, ética y respetuosa. Aquellos profesionales de Grupo Creu Blava que mantengan interlocución con representantes de las administraciones públicas deberán estar específicamente autorizados y documentar las decisiones tomadas, así como asegurar el cumplimiento de las normas legales e internas de aplicación. Su objetivo es facilitar que los órganos de control de la compañía puedan revisar el cumplimiento normativo en este ámbito.

10.8 Claridad y transparencia en cobros y pagos.

Los servicios prestados a los clientes serán facturados con exactitud y claridad, asegurándonos la total comprensión por parte del cliente de la factura emitida. Se cuidará con máximo rigor la transparencia en los procesos de cobro y pago.

10.9 Blanqueo de capitales.

Los Profesionales rechazamos cualquier transacción que pueda tener indicios o riesgo de incurrir en Blanqueo de Capitales o financiación del terrorismo, por lo que nos comprometemos a identificar adecuadamente a nuestros clientes y a exigir el pago preferentemente por banco o tarjeta de crédito, no permitiendo los pagos en efectivo por encima de los límites de la normativa aplicable en cada momento.

10.10 Información financiera y no financiera.

El colectivo de Profesionales nos aseguramos de que todos los datos, información y documentos que elaboramos o de los que seamos responsables ante terceros sean exactos y fieles. En el Grupo cumplimos con las leyes y normas de contabilidad que son de aplicación, y velamos por que la información financiera que presentamos o publicamos refleje de forma exacta, veraz y fiel nuestra situación patrimonial, económica y financiera.

10.11 Cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Todo el colectivo de Profesionales debemos cumplir con las obligaciones fiscales que afectan a nuestra actividad, evitando cualquier práctica que pueda suponer una infracción, elusión de impuestos o perjuicio para con terceros. Esto incluye el pago de todos los impuestos aplicables, así como el cumplimiento de toda la normativa fiscal.

10.12 Utilización de recursos públicos y fiscalidad.

Grupo Creu Blava se asegurará de que, en su caso, los fondos y ayudas solicitadas o recibidas de las administraciones públicas reciban el uso adecuado para el que fueron otorgadas y que la solicitud sea transparente, rigurosa y veraz.

Ningún profesional de Grupo Creu Blava podrá ofrecer, otorgar o conceder, directa o indirectamente, regalos, favores o compensaciones, cualquiera que sea su naturaleza, a autoridades, funcionarios o empleados públicos, más allá de los meramente promocionales o de cortesía.

Grupo Creu Blava cumplirá en todo momento con la normativa fiscal, evitando prácticas que supongan una ilícita elusión del pago de tributos en perjuicio de la Hacienda Pública.

10.13 Colaboración con las autoridades administrativas y judiciales.

Todo Profesional debe mantener una actitud de respeto y colaboración con los representantes de las autoridades administrativas y judiciales en el marco de nuestras competencias.

El equipo de profesionales debemos trasladar con prontitud a los servicios jurídicos del Grupo Creu Blava aquellas solicitudes de información o comunicaciones de inspección de carácter judicial y/o administrativo para que se pueda dar respuesta a dichos requerimientos y comunicaciones.

11. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.

El presente Código de Conducta ha sido redactado a propuesta de la Dirección y Administración del Grupo, que es el órgano que vela por el cumplimiento normativo y las buenas prácticas en el Grupo Creu Blava y está compuesto por el personal directivo de todas las áreas de negocio.

Cualquier Profesional o cualquier tercero interesado puede contactar con la Dirección y Administración a través del Canal de Denuncias que se encuentra habilitado en la página web corporativa Grupo, bien para aspectos relacionados con el Código de Conducta o para cualquier otro tema relacionado con la prevención de delitos y con el cumplimiento normativo.

Los y las Profesionales tenemos la obligación de conocer y cumplir el presente Código de Conducta y de colaborar para facilitar su implantación en el Grupo Creu Blava, así como de asistir y participar en todas aquellas acciones formativas a las que seamos convocados para el adecuado conocimiento de este Código de Conducta y Ético Grupo Creu Blava.

11.1 Órgano responsable del cumplimiento del Código.

El Consejo de Administración del Grupo no tolerará ningún tipo de incumplimiento de este Código de Conducta, por lo que ningún Profesional, independientemente de su nivel o posición, está autorizado para incumplir o solicitar a cualquier otro Profesional, que contravenga lo establecido en este Código.

De igual forma, ningún Profesional puede justificar una conducta impropia amparándose en una orden de sus responsables, en el desconocimiento de este documento ni en conductas encubiertas bajo comportamientos aparentemente adecuados.

11.2 Difusión y comunicación.

Se garantizará la completa difusión de este Código entre todos los profesionales, mediante los diferentes canales y herramientas de los que la empresa dispone (intranet, comunicados internos, correo electrónico, formación ad hoc, y otros que se definan).

En la medida que alcanza a todas las personas de la empresa, trabajaremos para que estas lo conozcan, lo entiendan y lo compartan, y se familiaricen con los valores y principios, comportamientos y compromisos recogidos en este Código.

11.3 Sistema interno de información.

Canal de Denuncias.

Se pone a disposición de toda persona interesada un canal de comunicación confidencial, seguro e independiente, denominado "Canal de Denuncias", con el objetivo de que cualquier persona pueda advertir o denunciar hechos, comportamientos o situaciones que puedan considerarse no éticos o no íntegros, contrarios a los principios y normas previstos en este Código, o contrarios a la Ley o a la normativa interna del Grupo.

Dicho Canal de denuncias se encuentra accesible en la página web corporativa en: www.creublava.com

El mismo Canal de Denuncias se encuentra a disposición de los Profesionales en la propia Roundcube del Grupo con el objetivo de que éste se encuentre accesible para todo Profesional que tenga conocimiento o sospecha fundada de un incumplimiento del presente Código y pueda informar sobre el mismo.

Asimismo, con el objetivo de poner a disposición un canal alternativo de comunicación se podrán dirigir comunicaciones de incumplimientos detectados a través de correo electrónico a: info@creublava.net

El objetivo es que el Grupo Creu Blava pueda prevenir, detectar, reaccionar y reparar aquellos actos u omisiones que puedan constituir una irregularidad, incumplimiento o infracción, limitando y minimizando sus consecuencias y perjuicios, y evitando que se vuelvan a repetir en el futuro.

La Dirección y Administración garantizará la confidencialidad de las denuncias que reciba conforme a lo dispuesto por la "Política del Canal de Denuncias", quedando rigurosamente prohibido adoptar represalia alguna contra el Profesional del Grupo que hubiese realizado una denuncia, conforme a lo establecido en la Ley 2/2023 reguladora de la protección a las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Esta prohibición no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan si la investigación interna determinase que la denuncia es falsa y ha sido formulada de mala fe.

11.4 Responsabilidad de todos.

Nuestro comportamiento profesional, tanto por acción como por omisión, debe ajustarse al cumplimiento de este Código de Conducta. Todos los profesionales que formamos Grupo Creu Blava debemos esforzarnos por mantener una actitud colaboradora y responsable en la identificación de situaciones de incumplimiento real o potencial de los principios éticos y normas de conducta contenidas en este Código y comunicarlas a las instancias encargadas de resolverlas.

Todos cumplimos con nuestro Código Grupo Creu Blava. Todos, en nuestro trabajo, debemos cumplir la Ley, el Código de Conducta y las políticas de empresa. Nuestra reputación nace de actuar con ética y responsabilidad, y se construye a partir de cada una de las decisiones que tomamos a diario en nuestro trabajo. Nuestro Código, junto con el resto de políticas de la compañía, nos proporciona la información necesaria para realizar nuestro trabajo con ética.

Es responsabilidad de cada persona conocer y cumplir las políticas aplicables al trabajo que realizamos y a las decisiones que tomamos. Todos somos ejemplo ante los demás compañeros y somos la imagen de Grupo Creu Blava ante nuestros grupos de interés.

Esperamos que todos/as comprendamos y cumplamos las pautas recogidas en el Código y en la Ley, donde quiera que estemos, y que actuemos con integridad y prediquemos con el ejemplo para ser un modelo positivo que inspire a los demás a imitar nuestro comportamiento.

11.5 Procedimiento de actuación.

Cualquier profesional que tenga dudas sobre la aplicación del Código debe consultar su actuación con el Coordinador/a de su Área o Centro. También se pueden plantear dudas o solicitar asesoramiento a la Dirección y/o Administración del Grupo.

El profesional que observe una situación que pueda suponer un incumplimiento o vulneración de cualquiera de los principios y normas establecidas en este Código u observe una actuación o comportamiento ilícito en el seno de la Compañía, deberá ponerlo en conocimiento de la Dirección y/o Coordinación que actuará en el ámbito de sus funciones como responsable del Sistema interno de información, tramitando, investigando y resolviendo sobre los actos planteados.

Para la adecuada implementación de este Código es vital la comunicación abierta y sin temor a consecuencias negativas por parte de quien tenga conocimiento de situaciones no éticas o de acciones u omisiones que puedan constituir infracciones penales o administrativas graves o muy graves o que afecten al Derecho de la Unión Europea.

Para lograrlo, Grupo Creu Blava garantiza la confidencialidad sobre la persona que informe sobre una actuación contraria al Código o a la legalidad y también garantiza que no le supondrá ningún tipo de consecuencia negativa, ni personal ni profesional. Por otro lado, Grupo Creu Blava podrá adoptar las medidas disciplinarias que procedan cuando se concluya que la denuncia presentada es falsa y ha sido formulada de mala fe.

Grupo Creu Blava garantiza que no habrá represalias por poner, de buena fe, un incumplimiento del Código de Conducta o una infracción legal en conocimiento del Comité responsable ni por haber participado en algún procedimiento de investigación.

Las decisiones del Comité de Conducta son vinculantes para la empresa y para los profesionales afectados. Todos los profesionales de Grupo Creu Blava tienen el deber de cooperar en las investigaciones que se lleven a cabo sobre posibles incumplimientos.

El incumplimiento de cualquiera de los criterios de actuación contenidos en el presente Código de Conducta podrá ser sancionado de acuerdo con el régimen disciplinario vigente, sin perjuicio de cualesquiera otras consecuencias o responsabilidades en las que el infractor pudiera haber incurrido.

11.6 Régimen disciplinario.

El incumplimiento del Código de Conducta puede dar lugar a las sanciones establecidas en el Régimen Disciplinario del Grupo Creu Blava, sin perjuicio de las responsabilidades laborales, administrativas o penales que prevea el ordenamiento jurídico, incluyendo el régimen disciplinario laboral, así como a la resolución de contratos mercantiles, de prestación de servicios y de colaboración.

12. APROBACIÓN Y REVISIÓN.

Código de Conducta y Ética Grupo Creu Blava.

12.1. Aprobación.

El presente Código de Conducta ha sido aprobado en 2024 por la Dirección y Administración del Grupo.

12.2. Revisión.

Toda modificación del presente Código de Conducta deberá ser aprobada por el Consejo de Administración y Dirección del Grupo.



