

Preguntas frecuentes (FAQs)

Contenido

| | |
|--|---|
| <i>¿Qué es el Canal de Denuncias?</i> | 3 |
| <i>¿Quién puede usar el Canal de Denuncias?</i> | 3 |
| <i>¿Qué puedo Denunciar en el Canal de Denuncias?</i> | 3 |
| <i>¿Es necesario que los Denunciantes verifiquen previamente la información presentada?</i> | 4 |
| <i>¿Quién recibe e investiga mi Denuncia?</i> | 4 |
| <i>¿Qué principios se garantizan al tramitar una Denuncia?</i> | 4 |
| <i>¿Qué sucede si se demuestra que los hechos Denunciados son veraces?</i> | 5 |
| <i>¿Está garantizada la anonimidad del Denunciante?</i> | 5 |
| <i>¿Cómo puedo comunicarme con el destinatario de mi Denuncia?</i> | 5 |
| <i>¿Cómo puedo conocer el estado de mi Denuncia?</i> | 5 |
| <i>¿Qué ámbitos se encuentran fuera del Canal de Denuncias y a donde debo acudir?@</i> | 5 |
| <i>¿Puedo interponer una Denuncia por otra vía distinta al Canal de Denuncias?</i> | 6 |
| <i>¿Quién está protegido además del Denunciante?</i> | 6 |
| <i>¿Qué quiere decir que el Denunciante se encuentre protegido? ¿Cuánto tiempo me encontraré protegido?</i> | 6 |
| <i>¿Puedo retirar una Denuncia?</i> | 6 |
| <i>¿Durante cuánto tiempo deberá ser archivada la Denuncia?</i> | 7 |

¿Qué es el Canal de Denuncias?

El Canal de Denuncias es la herramienta que permite informar de forma confidencial y segura cualquier conducta irregular que pueda estar ocurriendo en la organización como, por ejemplo, actos contra la legalidad, contra el código ético, contra las normas internas o contra la violación de derechos humanos y/o medioambientales.

¿Quién puede usar el Canal de Denuncias?

Cualquier profesional de Quirónsalud, así como cualquier tercero (paciente, cliente, proveedor, becarios, etc.) que tenga un interés legítimo y de buena fe. A estos efectos, se consideran profesionales todas las personas vinculadas laboral, profesional o comercialmente al Grupo Quirónsalud, así como aquellas que ya hayan finalizado dicha relación o se encuentren en procesos de selección, prácticas o periodos de formación.

En el caso de reclamaciones de pacientes relacionadas con quejas y reclamaciones o sugerencias sobre la asistencia recibida, existen otros canales abiertos al público para presentar dichas solicitudes.

¿Qué puedo Denunciar en el Canal de Denuncias?

- 1) Aquellos hechos, actuaciones y omisiones que se estén llevando a cabo en el seno de la empresa y que puedan suponer una incidencia, mala práctica, irregularidad o infracción de lo previsto en el [Código de Conducta y Ético de Quirónsalud](#) o en la normativa aplicable.
- 2) Todas las violaciones de derechos humanos y/o medioambientales que se resumen en la [Declaración de Derechos Humanos de nuestro Grupo](#).
- 3) Aquellos delitos penales establecidos tanto en el Código Penal español que se realicen por un representante legal o empleado, en beneficio directo o indirecto del Grupo, tales como: delitos contra la intimidad personal y familiar, estafa, insolvencias punibles, daños informáticos, propiedad intelectual, secretos de empresa, publicidad engañosa, corrupción, blanqueo de capitales, fraude a las administraciones públicas, falsedades contables, etc.

En caso de ser testigo o tener conocimiento de actos delictivos en el ejercicio de la actividad profesional, se puede presentar una Denuncia a través de este Canal, siendo necesario incluir toda la información posible. En concreto, aquella que responda a las siguientes preguntas:

- ¿Qué ocurrió?
- ¿Cuándo ocurrió?
- ¿Quién está implicado o afectado?
- ¿Dónde tuvo lugar el incidente?

Hay que tener en cuenta que denunciar a alguien puede acarrear graves consecuencias para esa persona. Por ello, el Canal de Denuncias debe utilizarse con responsabilidad. Se insta a los Denunciantes a que solo transmitan información que, a su leal saber y entender, sea cierta. Las Denuncias de mala fe y el suministro de información falsa a sabiendas pueden ser sancionados por la legislación penal y laboral.

Para [quejas y reclamaciones o sugerencias](#) en relación con la atención recibida existen otros canales abiertos al público para presentar dichas solicitudes, las cuales son gestionadas con las mismas garantías con las que se investigan las Denuncias.

Por último, hay que tener en cuenta que el Canal de Denuncias no es la vía adecuada para informar sobre emergencias. En caso de peligro grave e inminente, habrá que ponerse en contacto con los servicios de emergencia.

¿Es necesario que los Denunciantes verifiquen previamente la información presentada?

Las Denuncias de una posible infracción deben basarse en sospechas razonables. Es decir, que ha de haber indicios o pruebas claras sobre una infracción o que el Denunciante ha presenciado/observado personalmente dichas declaraciones o acciones. Los meros rumores no son suficientes. En caso de no estar seguro sobre si un comportamiento constituye o no una infracción, se puede contactar con el Departamento de Riesgos, Auditoría Interna y Cumplimiento.

¿Quién recibe e investiga mi Denuncia?

La Denuncia es recibida por el responsable del Canal de Denuncias tan pronto como se interpone por parte del Denunciante. En el plazo de siete (7) días se envía al Denunciante un acuse de recibo de la Denuncia.

El responsable del Canal de Denuncias realiza un análisis inicial de su contenido y, en caso de cumplir los requisitos para que la misma sea admitida, asigna al órgano instructor correspondiente (en función de la materia y sociedad afectada) la investigación de los hechos y el posterior informe de conclusiones. Una vez emitido el informe de conclusiones, si se considera que se ha cometido una posible infracción o incumplimiento, se da traslado del mismo al órgano competente (Comité de Cumplimiento/Dirección del Grupo) para que sea éste quien adopte las medidas correctivas que, en su caso, procedan. En todo momento las Denuncias son tratadas de manera confidencial.

¿Qué principios se garantizan al tramitar una Denuncia?

Todo Denunciante estará amparado por los siguientes principios:

- **Confidencialidad:** se garantiza la absoluta confidencialidad en la gestión de las Denuncias, respecto a todos sus extremos y en relación con todas las personas que intervengan en la misma, especialmente, en lo que se refiere a la protección de identidad del Denunciante.
- **Anonimidad y no rastreabilidad:** se reconoce la posibilidad de interponer Denuncias completamente anónimas, respecto de las cuales no se requerirá la facilitación de ningún tipo de datos identificativo ni de contacto. Además, se garantiza que ninguna Denuncia anónima será rastreada.
- **Independencia:** las actuaciones derivadas de cualquier Denuncia se gestión por un órgano designado por Quirónsalud, de manera totalmente equitativa, íntegra, objetiva, independiente y honesta. Quirónsalud garantiza la independencia, imparcialidad y ausencia de conflictos de intereses en todas las fases del proceso de gestión de las Denuncias e investigaciones internas.
- **Exhaustividad y motivación:** se garantiza la realización de un análisis exhaustivo y completo de los hechos y circunstancias Denuncias, evitando cualquier arbitrariedad. Las Denuncias se revolverán de manera justificada y motivada.

- **Información:** todo Denunciante podrá acceder, revisar y consultar en todo momento el estado de su Denuncia, así como comunicarse con el órgano encargado de su gestión; incluso en las Denuncias anónimas.

Prohibición de represalias: se prohíbe expresamente cualquier tipo de represalia, consecuencia negativa y amenaza o tentativa de represalia contra cualquier denunciante que de buena fe Denuncia un hecho a través del Canal de Denuncias, por el simple hecho de interponerla.

¿Qué sucede si se demuestra que los hechos Denunciados son veraces?

Tras la pertinente investigación, en caso de concluirse que los hechos reportados pueden constituir una infracción o incumplimiento: (i) se da traslado al órgano competente para que adopte las medidas disciplinarias, correctoras o preventivas que se consideren apropiadas y (ii) se informa al Denunciante y al Denunciado de las conclusiones obtenidas.

Posteriormente, el órgano competente realizará un seguimiento de control para garantizar que las medidas adoptadas se han llevado a cabo adecuadamente y que no se ha producido ningún tipo de represalia o consecuencia negativa contra el Denunciante.

¿Está garantizada la anonimidad del Denunciante?

La protección de la identidad de los Denunciantes está garantizada de conformidad con lo previsto en la Ley 2/2023.

En este sentido, en el proceso de Denuncia el Denunciante puede decidir si ofrece sus datos de contacto o no. Si decide no hacerlo, debe realizar su propio seguimiento mediante el Canal de Denuncias para ver los avances y la resolución.

La herramienta del Canal de Denuncias es independiente de la empresa y no registra información de la IP desde donde se conecta.

¿Cómo puedo comunicarme con el destinatario de mi Denuncia?

El Denunciante puede, a su elección, identificarse con sus datos de contacto o crear un usuario a través del Canal de Denuncias para comunicarse con la persona que tramita la Denuncia. Sin embargo, en el caso de optar por la segunda vía, es necesario que se revise asiduamente los cambios producidos en el estado de la Denuncia, ya que en caso de cualquier duda se contactará con el Denunciante por esa vía y de no proporcionarse la información requerida, no será posible seguir tramitando la Denuncia.

¿Cómo puedo conocer el estado de mi Denuncia?

En el momento de realizar la Denuncia, se recibirá un código de seguimiento que el Denunciante puede consultar en cualquier momento para conocer el estado en el que la misma se encuentra.

¿Qué ámbitos se encuentran fuera del Canal de Denuncias y a donde debo acudir?

Para cualquier comunicación relacionada con la propia experiencia de usuarios y pacientes (**agradecimientos, sugerencias y/o quejas y reclamaciones**) existe un [canal habilitado en la web corporativa](#) al que cualquier tercero se puede dirigir. Dichas comunicaciones se gestionan directamente por los servicios de Experiencia/Atención al paciente del centro sobre el que versan.

Las reclamaciones sobre **brechas de seguridad** se reportan vía ServiceDesk (en caso de trabajadores) o mediante correo electrónico dirigido al DPO (en el caso de terceros).

Por último, las reclamaciones en **materia laboral** sobre cuestiones que quedan fuera del ámbito del Canal de Denuncias han de reportarse directamente ante el responsable de RRHH del centro o, en su defecto, ante el responsable de RRHH corporativo.

¿Puedo interponer una Denuncia por otra vía distinta al Canal de Denuncias?

Sí, la Ley 2/2023 establece la creación de un canal externo de información y el nombramiento de una Autoridad Independiente de Protección del Informante ante la que cualquier persona física podrá informar de la comisión de cualesquiera acciones u omisiones incluidas en el ámbito de aplicación de dicha Ley.

¿Quién está protegido además del Denunciante?

Todas las personas afectadas se encontrarán protegidas hasta que se haya establecido su culpabilidad o se haya concluido sobre su grado de participación en la infracción investigada. Se entenderá como “*Persona Afectada*” a aquella que sea mencionada por su nombre o en el contexto de la descripción aportada.

¿Qué quiere decir que el Denunciante se encuentre protegido? ¿Cuánto tiempo me encontraré protegido?

La protección del Denunciante incluye la prohibición expresa de actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación conforme a lo previsto la Ley 2/2023. Se entiende por represalia cualesquiera actos u omisiones que estén prohibidos por la ley, como:

- Suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral o estatutaria, incluyendo la no renovación o la terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal una vez superado el período de prueba
- Daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.
- Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.
- Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios.
- Denegación o anulación de una licencia o permiso.
- Denegación de formación.
- Discriminación, o trato desfavorable o injusto.

La persona que viera lesionados sus derechos por causa de su comunicación o revelación una vez transcurrido el plazo de dos (2) años podrá solicitar la protección de la autoridad competente que, excepcionalmente y de forma justificada, podrá extender el período de protección, previa audiencia de las personas u órganos que pudieran verse afectados. La denegación de la extensión del período de protección deberá estar motivada.

¿Puedo retirar una Denuncia?

Una vez que se interpone una Denuncia, la misma queda archivada y registrada en el sistema y no es posible su eliminación. No obstante, en caso de querer añadir alguna apreciación se puede contactar con los responsables del Canal mediante el usuario/datos de contacto facilitados al interponer la Denuncia.

¿Durante cuánto tiempo deberá ser archivada la Denuncia?

Los registros de los informes se suprimirán al cabo de tres (3) años por tiempos de prescripción), si bien puede estar justificado un almacenamiento más largo, por ejemplo en caso de litigio, siempre que sea necesario y proporcionado.