

POLÍTICA DE PRINCÍPIOS GERAIS DO CANAL DE DENÚNCIAS E DE DEFESA DO DENUNCIANTE

GRUPO QUIRÓNSALUD



Âmbito de aplicação	A HELIOS HEALTHCARE SPAIN, S.L.U. e as restantes Sociedades do seu Grupo de empresas de acordo com a definição de grupo no artigo 42 do Código Comercial Espanhol (doravante e indistintamente, o "Grupo QUIRÓNSALUD", "QUIRÓNSALUD" ou o "Grupo").
Resumo da política	A presente Política regula os princípios gerais que regem e são aplicáveis ao procedimento de gestão das denúncias realizadas através do Canal de Denúncias do Grupo Quirónsalud, assim como as medidas de proteção do denunciante.
Aprovação	Órgão de Administração da HELIOS HEALTHCARE SPAIN, S.L.U., após consulta dos representantes legais dos trabalhadores.
Órgão de supervisão	Comité de Riscos e Conformidade do Grupo Quirónsalud.
Versão	1.0

Dezembro 2023

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	4
2. OBJETO	5
3. QUEM PODE/DEVE DENUNCIAR?	5
3.1. Os Profissionais da QUIRÓNSALUD podem e devem denunciar	5
3.2. As pessoas externas também podem denunciar	5
4. COMO POSSO DENUNCIAR E QUAIS OS REQUISITOS QUE A MINHA DENÚNCIA DEVE CUMPRIR?	6
4.1. Canais para apresentar uma denúncia	6
4.2. Requisitos que a denúncia deve cumprir	6
5. O QUE POSSO DENUNCIAR?	6
5.1. Eventos denunciáveis através do Canal	6
5.2. Eventos fora do âmbito do Canal	7
6. PRINCÍPIOS DE PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE	7
6.1. Confidencialidade	7
6.2. Anonimato e não rastreabilidade	8
6.3. Independência	8
6.4. Exaustividade e motivação	8
6.5. Informação sobre o estado do procedimento	8
6.6. Proibição de represálias	9
7. CONDIÇÕES PARA A PROTEÇÃO	10
8. PROCEDIMENTO PARA A GESTÃO E INVESTIGAÇÃO DAS DENÚNCIAS	11
8.1. Aviso de receção e registo	11
8.2. Análise preliminar da Denúncia	11
8.3. Categorização e atribuição do órgão de instrução/investigação	12
8.4. Procedimento relativo às denúncias enviadas por e-mail ou correio postal	12
8.5. Tratamento do processo de investigação	12
8.6. Conclusão da investigação	12
8.7. Informações para o Denunciante e o Denunciado	13
9. QUE DIREITOS TENHO SE FOR DENUNCIADO?	13
9.1. Informações	13
9.2. Presunção de inocência e princípio da defesa e do contraditório	14
9.3. Legalidade das ações	14
10. QUEM É RESPONSÁVEL PELO CANAL DE DENÚNCIAS?	14
11. PROTEÇÃO DE DADOS	14
11.1. Cumprimento dos regulamentos aplicáveis em matéria de proteção de dados	14

11.2.Relevância, limitação da finalidade e minimização dos dados.....	14
11.3.Limitação do período de conservação dos dados.	14
ANEXO I – Lista de canais de informação externos	16
ANEXO II – Formulário para apresentação de denúncias por correio postal ou por e-mail	17
ANEXO III – Comportamentos que devem ser denunciados	18

1. INTRODUÇÃO

QUIRÓNSALUD é o Grupo **líder** na prestação de **serviços de saúde e prevenção de riscos profissionais** em Espanha. Integrado no Grupo multinacional Fresenius, constitui juntamente com a "Helios" o maior grupo hospitalar privado da Europa e um dos principais do mundo, gerindo, com um compromisso absoluto com a saúde, assim como com os cuidados e a atenção mais completos e de maior qualidade, mais de 100 centros de saúde, principalmente em Espanha.

A QUIRÓNSALUD está **comprometida com a saúde e a segurança de todas as pessoas**, dispondo dos melhores profissionais nos serviços que abrangem todas as especialidades médicas, das melhores técnicas de diagnóstico e tratamento, e dos os melhores técnicos em matéria de prevenção dos riscos laborais, assim como dos mais elevados padrões em matéria de **responsabilidade social corporativa**.

Os nossos valores, refletidos no nosso Código de Conduta e Ética, implicam um compromisso com a **integridade** profissional, a **transparência**, o **respeito pela legalidade** e pelos **direitos humanos**, com o objetivo de oferecer a mais elevada qualidade nos serviços e cuidados aos nossos doentes, estabelecendo gerando relações de confiança e colaborando na melhoria do ambiente profissional, social e ético.

Neste sentido, todas e cada uma das pessoas que trabalham no Grupo QUIRÓNSALUD - os Profissionais - devem comportar-se com **honestidade, cumprir as leis e os regulamentos internos** - especialmente o nosso Código de Conduta e Ética - no desempenho das suas atividades profissionais, cooperando de modo a evitar que alguém aja de forma imprópria ou sem integridade.

Estamos conscientes de que o comportamento inadequado de um único Profissional pode prejudicar a nossa **imagem e reputação** em qualquer altura. E, inclusive, gerar uma responsabilidade de caráter penal para as empresas que constituem o Grupo QUIRÓNSALUD, enquanto pessoas coletivas.

Como tal, o Grupo QUIRÓNSALUD trabalha ativamente para **prevenir e evitar** a possibilidade de isto ocorrer.

A este respeito, a legislação em vigor reforça a necessidade de as empresas disporem de sistemas e mecanismos de controlo que permitam prevenir, detetar e reagir ao risco de qualquer um dos seus membros realizar uma atividade irregular ou criminosa, mesmo que tal possa beneficiar a organização.

O **Canal de Denúncias** desempenha um papel fundamental na eficácia destes sistemas de prevenção, que nos permite cumprir a obrigação legal que temos de comunicar possíveis infrações e incumprimentos. Em linha com a nossa Cultura Ética e de Conformidade, isto está expressamente estabelecido no nosso Código de Conduta e Ética e no nosso Modelo de Corporate Defense.

O Canal de Denúncias que temos implementado no Grupo QUIRÓNSALUD está concebido e regulamentado de forma a garantir as condições adequadas de **confidencialidade, segurança e independência** em qualquer momento. Do mesmo modo, o nosso Canal dispõe de uma série de medidas para **evitar que o Denunciante** - de acordo com a definição indicada na secção 2 seguinte - **sofra algum tipo de represália** pelo simples fato de ter realizado uma denúncia.

O Canal de Denúncias objeto da presente Política é disponibilizado aos nossos funcionários, colaboradores e fornecedores e, quando apropriado, doentes e clientes, adaptado às garantias da Lei 2/2023, de 20 de fevereiro, que regula a proteção das pessoas que denunciam infrações regulamentares e a luta contra a corrupção (doravante referida como “Lei 2/2023 sobre Proteção do Denunciante”), uma vez que para detetar possíveis comportamentos irregulares e incumprimentos, a sua cooperação é de grande importância.

No entanto, é essencial salientar que os doentes dispõem de um canal próprio, diferente e específico, para encaminhar as suas reclamações e queixas: o “Canal do Serviço de Atendimento ao Doente».

2. OBJETIVO

A presente Política tem por objetivo estabelecer (i) os **princípios gerais** aplicáveis à gestão das comunicações recebidas através do Canal de Denúncias do Grupo QUIRÓNSALUD e (ii) as **garantias de proteção** das pessoas que utilizem o Canal de Denúncias nas condições abaixo definidas (doravante também designadas por “Denunciantes”), e em conformidade com o estabelecido na Lei 2/2023, sobre a Proteção do Denunciante”.

A QUIRÓNSALUD assume os compromissos estabelecidos na presente Política e garante que todas as comunicações realizadas através do Canal, assim como as pessoas que intervenham no processo, serão tratadas com o rigor e os princípios descritos a seguir.

3. QUEM PODE/DEVE DENUNCIAR?

3.1. Os Profissionais da QUIRÓNSALUD podem e devem denunciar

Os Profissionais da QUIRÓNSALUD, entendidos como os trabalhadores por conta de outrem, os trabalhadores subcontratados (incluindo o pessoal disponibilizado por ETT), estagiários, trabalhadores independentes contratados pelo Grupo, Executivos, Representantes, Administradores, Sócios e Acionistas, **podem** denunciar, quando suspeitarem de qualquer suposta irregularidade, ato contrário à lei, à integridade ou às normas internas - especialmente do Código de Conduta e Ética -. Por outro lado, os profissionais da QUIRÓNSALUD têm o **dever** de denunciar quando tiverem conhecimento e a certeza de alguma das situações descritas acima.

Apenas assim será possível verificar qualquer suspeita ou dúvida de irregularidade e, se necessário, a QUIRÓNSALUD poderá adotar as medidas adequadas para remediar as suas consequências e evitar que essa irregularidade se agrave ou se repita no futuro.

Com a **colaboração** de todos, melhoramos o ambiente profissional, social e ético e o compromisso de cumprimento das leis e regulamentos da QUIRÓNSALUD.

3.2. As pessoas externas também podem denunciar

Qualquer pessoa externa à QUIRÓNSALUD, quer seja doente, cliente, qualquer pessoa que trabalhe para (ou sob a supervisão ou direção de) um fornecedor, uma empresa subcontratada, ou outros colaboradores, assim como estagiários, candidatos em processo de seleção e antigos funcionários, ou qualquer pessoa com um interesse legítimo e de boa fé, pode denunciar qualquer conduta irregular de que tenha conhecimento e que viole ou tenha violado os regulamentos em vigor, as normas internas, os seus direitos, os direitos da QUIRÓNSALUD, os direitos dos seus Profissionais ou os direitos de terceiros relacionados com o Grupo ou com a sua atividade.

4. COMO POSSO DENUNCIAR E QUAIS OS REQUISITOS QUE A MINHA DENÚNCIA DEVE CUMPRIR?

4.1. Canais para apresentar uma denúncia

As denúncias podem ser comunicadas por escrito:

- Entre na **página web institucional** www.quironsalud.es, e aceda a:
<https://www.quironsalud.es/es/grupo/experiencia-importa/canal-denuncias>
- Por correio postal, ao cuidado do Departamento de Conformidade do Grupo Quirónsalud, Calle de Zurbarán, 28, 28010 - Madrid, com a menção "Confidencial" no envelope.
- Por correio eletrónico: canaldedenuncias@quironsalud.es, ao cuidado do Departamento de Conformidade, incluindo a menção "Confidencial" no assunto do correio eletrónico.

A QUIRÓNSALUD informa ainda que qualquer interessado pode denunciar os factos descritos na secção 5 seguinte "O que posso denunciar?", através dos **Canais de informação externos** da Autoridade Independente para a Proteção do Denunciante ("A.A.I."), indicados no Anexo I, e através dos canais que venham a ser criados no futuro.

4.2. Requisitos que a denúncia deve cumprir

A apresentação de uma denúncia deve obedecer a determinados requisitos formais:

- Deve ser apresentada através de um dos canais previstos na secção 4.1.
- Se a denúncia for apresentada por escrito (por correio eletrónico ou por correio postal), deve ser apresentada de acordo com o conteúdo do Formulário constante do Anexo II.
- Juntar todas as informações e meios de prova de que o denunciante disponha.

Adicionalmente, deve cumprir os seguintes requisitos materiais:

- Ser realizada de **boa-fé** e versar sobre factos verdadeiros, não sendo admissível a comunicação de informações falsas, com má-fé por parte do Denunciante ou com intenção clara de prejudicar a pessoa cuja conduta seja mencionada.

Considera-se que existe "boa-fé" na comunicação se esta tiver sido realizada de forma honesta, completa e precisa, mesmo nos casos em que se demonstre posteriormente que a informação não tinha fundamento, era errada ou incorreta.

- Tratar os factos referidos na secção "5. O que posso denunciar?" seguinte.

5. O QUE POSSO DENUNCIAR?

5.1. Eventos denunciáveis através do Canal

Através do Canal de denúncias pode comunicar factos, ações ou omissões que estejam a ocorrer na QUIRÓNSALUD, e que possam envolver um incidente, má prática, irregularidade ou violação do Código de Conduta e Ética ou da Lei, considerando-se como tal, qualquer ação ou conduta, real ou potencial, por parte de uma pessoa que faça parte da QUIRÓNSALUD

que:

- Seja abusiva, negligente ou contrária à legislação vigente e, em particular, às infrações detalhadas no Anexo III.
- Seja contrária aos princípios gerais de atuação e aos valores éticos de cumprimento obrigatório descritos no Código de Conduta e Ética, assim como nos restantes regulamentos internos do Grupo QUIRÓNSALUD.
- Representa um risco para a reputação e a imagem da QUIRÓNSALUD.
- Pode ser considerada não íntegra ou gerar um dilema ético.

5.2. Factos fora do âmbito do Canal

Estão excluídas do âmbito do Canal de Denúncias as **consultas, sugestões ou reclamações**, por exemplo, queixas relativas ao atendimento ao doente/cliente (<https://www.quironsalud.com/es/grupo/experiencia-importa/canal-quejas-reclamaciones>), ou meros conflitos interpessoais no local de trabalho, uma vez que existem outros Canais adequados para a sua receção, gestão e tratamento.

As comunicações recebidas através do Canal de denúncias que sejam consideradas consultas, sugestões ou reclamações serão arquivadas, informando o Denunciante e indicando-lhe o canal específico e adequado disponibilizado para o efeito: Serviço de Atendimento ao doente, Canal de Denúncias e Reclamações ou outro.

6. PRINCÍPIOS DE PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE

6.1. Confidencialidade

Na gestão do Canal de Denúncias, é garantida a confidencialidade, de modo a que este canal se torne um meio de comunicação **seguro**, sujeito a regulamentos estritos de discrição, reserva e sigilo relativamente a todos os seus fins e em relação a todas as pessoas envolvidas e, especialmente, no que diz respeito à proteção da identidade do Denunciante, do denunciado que, se for caso disso, pode tornar-se a pessoa sob investigação, e de qualquer pessoa que seja citada na denúncia.

Por seu lado, e exceto em casos legalmente estabelecidos, a identidade do Denunciante não será fornecida ao denunciado. Por conseguinte, o exercício pelo denunciado do seu direito de acesso em matéria de Proteção de dados (ver secção 11) não implicará o acesso à identidade do Denunciante.

O acesso à informação contida no Canal de Denúncias está limitado exclusivamente às pessoas com responsabilidades e funções afetas à gestão de denúncias e ao tratamento das investigações, designadas pela QUIRÓNSALUD, que estão sujeitas a regulamentos estritos de confidencialidade e à obrigação de manter o sigilo e que estão **proibidas** de divulgar qualquer tipo de informação sobre as denúncias.

A QUIRÓNSALUD irá zelar pelo cumprimento do dever de confidencialidade e irá investigar e sancionar qualquer infração desta obrigação por parte das pessoas designadas pela QUIRÓNSALUD e a quem tenham sido atribuídas funções que impliquem o acesso às informações contidas nas denúncias.

Sem prejuízo do que precede, em caso de factos que constituam uma infração penal ou administrativa, estas informações podem ser comunicadas às autoridades policiais, administrativas ou judiciais para o tratamento dos procedimentos adequados no âmbito de uma investigação penal, disciplinar ou sancionatória.

Adicionalmente, quando se considere oportuno adotar medidas disciplinares contra uma pessoa que faça parte da QUIRÓNSALUD, este acesso será concedido ao pessoal com funções executivas e de direção da Área de Recursos Humanos correspondente.

6.2. Anonimato e não rastreabilidade

Para os denunciantes que assim o preferirem, o Canal de Denúncias do Grupo QUIRÓNSALUD proporciona a possibilidade de realizar denúncias de forma **anónima**, para as quais não é necessária a identificação nem as informações de contacto.

Para tal, as pessoas que desejem denunciar suspeitas de irregularidades e que pretendam manter o anonimato podem fazê-lo preenchendo apenas os **dados** obrigatórios necessários para **iniciar a investigação** correspondente.

A QUIRÓNSALUD garante que **nenhuma denúncia anónima será rastreada**.

6.3. Independência:

As ações decorrentes das informações reveladas pelo Denunciante serão geridas pelo Órgão designado pela QUIRÓNSALUD, de forma equitativa, íntegra, objetiva, independente e honesta.

O órgão designado pela QUIRÓNSALUD poderá ser interno da própria organização ou externo (um especialista na matéria), de modo a promover uma maior independência, objetividade e imparcialidade na gestão das comunicações.

Em qualquer caso, a QUIRÓNSALUD garante a **independência, a imparcialidade** e a **ausência de conflitos de interesses** em todas as fases do processo de gestão das denúncias e das investigações internas.

6.4. Exaustividade e motivação

A QUIRÓNSALUD irá realizar uma análise exaustiva e completa dos factos e das circunstâncias comunicadas através do Canal de Denúncias, **evitando** qualquer **arbitrariedade**.

Neste sentido, todas e cada uma das comunicações recebidas serão resolvidas de forma justificada e fundamentada.

6.5. Informação sobre o estado do procedimento:

O Denunciante, quer opte por se identificar ou por manter o anonimato, poderá obter e consultar as seguintes informações, através de um código de acesso que lhe será fornecido automaticamente quando aceder ao Canal de Denúncias da QUIRÓNSALUD:

- Aceder ao relatório sobre a sua denúncia;
- Rever o estado da sua denúncia,
- Comunicar com o Órgão responsável pela gestão da sua denúncia,
- Ler as comunicações do Órgão responsável pela gestão da sua denúncia,
- Fornecer mais informações enviando mensagens ou ficheiros de acompanhamento

6.6. Proibição de represálias

A QUIRÓNSALUD proíbe expressamente qualquer tipo de represália, consequência negativa, ameaça de represálias ou tentativa de represálias contra o Denunciante em **boa-fé** que realize a sua denúncia através do Canal de Denúncias, pelo simples facto de realizar uma denúncia.

Para este efeito, entende-se por “represália” qualquer ato ou omissão proibida por lei ou que, direta ou indiretamente, implique um tratamento desfavorável que coloque a pessoa que a sofre numa situação de desvantagem em relação a outra, no contexto laboral ou profissional, unicamente devido à sua qualidade de Denunciante.

Como consequência do acima exposto, quem apresentar uma denúncia em conformidade com os requisitos da secção 4.2 supra estará protegida contra qualquer tipo de represália, discriminação e penalização motivada pela sua apresentação.

Como exemplo, serão considerados atos de represália os seguintes comportamentos:

- Suspensão do contrato de trabalho, despedimento, não renovação ou rescisão antecipada de um contrato de trabalho temporário após o período experimental.
- Rescisão antecipada ou anulação de contratos de bens ou serviços.
- Imposição de qualquer ação disciplinar, despromoção ou recusa de promoção e qualquer outra alteração substancial das condições de trabalho.
- Danos, incluindo danos de carácter reputacional ou perdas financeiras, coerção, intimidação ou assédio.
- Recusa de formação.
- Discriminação ou tratamento desfavorável ou injusto.

A QUIRÓNSALUD irá aplicar as medidas de apoio e de proteção contra as represálias previstas nos artigos 36, 37 e 38 da Lei 2/2023 sobre a Proteção do Denunciante, fornecendo informações e aconselhamento gratuitos sobre os procedimentos e recursos disponíveis, a proteção contra represálias e os direitos da pessoa afetada.

As medidas de proteção do Denunciante serão alargadas, se aplicável, a:

- Se o Denunciante for um trabalhador da QUIRÓNSALUD, às pessoas da organização que, no cumprimento dos seus deveres estatutários, o assistam no processo de gestão da denúncia e de investigação;
- Pessoas relacionadas com o Denunciante e que possam sofrer represálias, tais como colegas do departamento ou familiares do Denunciante;

- As pessoas singulares que, devido à sua relação próxima com o Denunciante, o possam influenciar ou condicionar na apresentação de uma denúncia e fornecer informações e eventuais meios de prova, e
- Empresas para as quais o Denunciante trabalhe ou com as quais tenha qualquer outro tipo de relação num contexto laboral ou nas quais o Denunciante tenha uma participação significativa.

7. CONDIÇÕES PARA A PROTEÇÃO

O regime de proteção previsto na presente Política será aplicado às pessoas indicadas na secção 6.3. supra, desde que:

- A denúncia tenha sido apresentada em conformidade com os requisitos formais e materiais (secção 4.2) estabelecidos na presente Política;
- A QUIRÓNSALUD tenha motivos razoáveis para acreditar que as informações comunicadas são verdadeiras no momento da apresentação da denúncia, mesmo que o denunciante não tenha podido apresentar provas conclusivas, e
- A denúncia se insira no âmbito dos “Eventos denunciáveis através do Canal”. (secção 5.1.)

Por outro lado, são expressamente excluídos da proteção os Denunciantes que comuniquem:

- Informações que já estão totalmente disponíveis ao público;
- Denúncias não admissíveis;
- Informações relacionadas com conflitos interpessoais que não sejam graves para efeitos jurídicos¹ e que afetem apenas o denunciante e o denunciado;
- Informações sobre eventos fora do âmbito do Canal (secção 5.2).

Adicionalmente, a QUIRÓNSALUD não irá tolerar a apresentação de denúncias falsas, com total desrespeito pela verdade, de má-fé ou de abuso de direito.

Por este motivo, caso a investigação interna determine que a denúncia é falsa e que o Denunciante tinha conhecimento da sua falsidade, agindo assim de má-fé, este não será abrangido pelas medidas de proteção descritas na secção 6.3, e esta ação poderá constituir uma infração grave que poderá ser passível de ações disciplinares e/ou sanções por parte da QUIRÓNSALUD, sem prejuízo das responsabilidades laborais, administrativas ou penais² previstas no ordenamento jurídico, incluindo o regime disciplinar laboral.

¹ Para os devidos efeitos, declara-se que os factos que possam constituir uma situação de assédio laboral ou sexual não são considerados conflitos interpessoais e, por isso, os Denunciantes que comuniquem este tipo de situações (Anexo III - Comportamentos que devem ser denunciados), estarão no âmbito de proteção desta Política e da Lei.

² De acordo com o disposto no artigo 456º e seguintes do Código Penal, a acusação, a denúncia falsa e a simulação de delitos são consideradas crimes, sendo puníveis com pena de prisão de até dois anos.

8. PROCEDIMENTO PARA A GESTÃO E INVESTIGAÇÃO DAS DENÚNCIAS

8.1. Aviso de receção e registo

O aviso de receção da Denúncia será realizado no prazo máximo de **sete (7) dias**³ a partir da sua receção, desde que o Denunciante tenha disponibilizado um meio de comunicação seguro e fiável⁴ e que tenha fornecido dados que garantam que será o único destinatário da informação.

Os processos resultantes do tratamento de denúncias serão documentados e registados com um número de referência individual, sendo-lhes aplicadas medidas de segurança para a guarda, arquivo, acesso, reprodução e distribuição da informação, que será considerada confidencial.

8.2. Análise preliminar da Denúncia

Será realizada uma análise preliminar para determinar se a denúncia:

- **Não é admitida:** quando:
 - A denúncia não cumpra os requisitos formais ou materiais indicados na secção 4.2. da presente Política;
 - Os factos denunciados carecem de um mínimo de credibilidade;
 - A denúncia apresentada é infundada;
 - Existem indícios racionais de que as informações fornecidas com a denúncia foram obtidas através da prática de um delito;
 - A denúncia não fornece novas informações significativas em relação a uma denúncia anterior já concluída (exceto se a situação tiver mudado legalmente ou se existir algum facto novo e suficientemente relevante).

Neste caso, a denúncia é arquivada e é enviada uma comunicação ao Denunciante, desde que este se tenha identificado e não tenha optado pelo anonimato, informando-o da referida decisão e, os dados pessoais nela contidos serão eliminados ou anonimizados ou, se for o caso, o denunciante será reencaminhado para o canal adequado.

- **É admitida:** se considerada relevante, caso em que será enviada uma comunicação ao Denunciante informando-o da abertura do processo de investigação. Neste caso, se forem necessárias informações adicionais para a investigação da denúncia, estas serão pedidas antes da abertura do processo de investigação. Se necessário, será proposta a adoção de medidas cautelares para proteger o Denunciante e/ou evitar a repetição do comportamento irregular. Em todos os casos, as medidas devem ser justificadas, fundamentadas e proporcionais.

Em qualquer dos casos acima referidos, os motivos que conduziram ao arquivamento ou à admissão do processo devem ser devidamente documentados e justificados.

³ Quando a presente Política especificar um período de dias, salvo indicação expressa em contrário, entender-se-á que se trata de dias de calendário, ou seja, são incluídos sábados, domingos e feriados.

⁴ A utilização de um endereço de correio eletrónico genérico, que possa ser acedido por mais do que um utilizador, ou de um endereço postal excessivamente genérico, não será considerada segura nem fiável.

8.3. Categorização e atribuição do órgão de instrução/investigação

Quando a denúncia for considerada relevante, será classificada de acordo com o seu objeto e será atribuída ao Órgão de instrução responsável pela realização das diligências de investigação.

8.4. Procedimento relativo às denúncias enviadas por e-mail ou correio postal

No caso de denúncias enviadas ao Departamento de Conformidade do Grupo QUIRÓNSALUD, por correio eletrónico ou correio postal, ou seja, através de um canal diferente do Canal de Denúncias, o procedimento será indicado em seguida:

- O Departamento de Conformidade da QUIRÓNSALUD procederá conforme indicado nas secções 8.1 e 8.2 acima.
- As denúncias que constituam um risco baixo ou médio para a organização serão introduzidas pelo próprio Departamento de Conformidade da QUIRÓNSALUD no Canal de Denúncias de gestão comum, sendo classificadas e atribuídas a um Órgão de instrução, conforme indicado na secção 8.3 acima.
- As denúncias que constituam um risco alto ou crítico⁵ para a organização serão imediatamente remetidas para os órgãos responsáveis e competentes em matéria de Conformidade do Grupo Internacional Fresenius, que designarão o Órgão de instrução responsável pela realização das diligências de investigação.

8.5. Tratamento do processo de investigação

O tratamento do processo deverá ser realizado num **prazo não superior a três (3) meses** a partir do aviso de receção da denúncia ou, na falta deste (se o Denunciante não tiver fornecido um meio de comunicação seguro e fiável), a partir do termo do prazo de sete (7) dias desde a receção da denúncia, exceto se este prazo for insuficiente para proceder a uma investigação adequada dos factos, caso em que pode ser prorrogado por um período máximo de três (3) meses.

A prorrogação do período de investigação superior aos três (3) meses iniciais deve ser devidamente fundamentada e justificada por escrito, pelo Órgão de instrução.

O objetivo da investigação é esclarecer os factos ocorridos, identificar os responsáveis e determinar se existem indícios de conduta irregular, ilícita ou criminosa. A investigação interna basear-se-á nos princípios de responsabilidade e de transparência, do direito de defesa e do contraditório, e segundo um regime estrito de confidencialidade.

8.6. Conclusão da investigação

Após a conclusão da investigação, o Órgão de instrução irá elaborar um **Relatório de conclusões**.

O Relatório de conclusões deve conter:

⁵ Para efeitos da presente Política, considera-se que existe um risco alto ou crítico para a organização quando a denúncia: (i) possa ter um impacto na Helios Healthcare GmbH ou em qualquer empresa do Grupo Helios/Fresenius; (ii) afete qualquer membro do Comité de Riscos e Conformidade do Grupo QUIRÓNSALUD, ou qualquer um dos seus Órgãos Corporativos.

- Uma exposição dos factos descritos na denúncia, identificada com o número de referência individual e a data de registo.
- As diligências realizadas e os meios adoptados para esclarecer os factos.
- Análise da informação, documentação e provas fornecidas com a denúncia, as recolhidas pelo Órgão de instrução durante a investigação e as fornecidas pelo Denunciado, assim como pelas testemunhas, se as houver.
- Avaliação das alegações realizadas pelo Denunciado durante o processo da audiência.
- Os factos considerados como acreditados e/ou as provas e/ou os indícios expostos, a partir das provas e das diligências realizadas durante a investigação.
- Os possíveis incumprimentos cometidos.
- As conclusões do Órgão de instrução baseadas na avaliação das diligências e provas realizadas e nos indícios que as fundamentam.
- A proposta de medidas a adotar, sejam elas disciplinares, corretivas ou preventivas.

8.7. Informações para o Denunciante e o Denunciado

O resultado do Relatório de conclusões elaborado pelo Órgão de instrução, será informado a:

- Denunciante, se não tiver optado pelo anonimato, ou que tenha renunciado ao direito de receber comunicações.
- Denunciado, relativamente ao conteúdo da resolução e às medidas sancionatórias ou corretivas adoptadas, se for caso disso, com as garantias de confidencialidade e de proteção de dados que legalmente lhe correspondam.

Por último, o Órgão de instrução irá marca a denúncia como “Resolvida”, irá transferir o conteúdo para um local diferente do Canal e irá proceder à sua anonimização, tentando proporcionar uma margem razoável para que o Denunciante tenha acedido ao Canal para analisar os novos desenvolvimentos.

9. QUE DIREITOS TENHO SE FOR DENUNCIADO?

A proteção do Denunciado, que se pode tornar Pessoa sob investigação, se a denúncia for considerada pertinente e se se iniciar uma investigação, baseia-se, por parte da QUIRÓNSALUD, para além da aplicação de medidas de discricção e confidencialidade, no que diz respeito à sua identidade como ao próprio processo, nos seguintes **princípios**:

9.1. Informações

A Pessoa sob investigação e as pessoas que possam ser afetadas por uma investigação interna têm o direito de ser **informadas sobre as ações ou omissões que lhes são imputadas**, respeitando, em todos os casos, o direito à honra e à presunção de inocência.

Esta audiência irá ocorrer no momento e no modo considerados adequados para garantir o bom desenrolar da investigação.

9.2. Presunção de inocência e princípio da defesa e do contraditório:

No tratamento das denúncias e na realização das investigações internas, a QUIRÓNSALUD irá respeitar sempre os direitos do Denunciado e da Pessoa sob investigação, nomeadamente a presunção de inocência e o princípio da defesa e do contraditório, podendo estes apresentar, **em sua defesa, as alegações e as provas que considerem adequados.**

9.3. Legalidade das ações:

Todas as ações realizadas pela QUIRÓNSALUD serão realizadas em estrito cumprimento da **lei**, de modo a poderem ser utilizadas em processos administrativos ou judiciais, se necessário.

10. QUEM É RESPONSÁVEL PELO CANAL DE DENÚNCIAS?

O responsável pelo Canal de Denúncias, pelas Investigações Internas decorrentes dos factos denunciados e pela aplicação e cumprimento dos Princípios descritos na presente Política é o **Comité de Riscos e Conformidade**, que é o Órgão que supervisiona o cumprimento da regulamentação e das boas práticas na QUIRÓNSALUD, e que é composto por pessoal de gestão de todas as áreas de negócio do Grupo.

11. PROTEÇÃO DE DADOS

11.1. Cumprimento dos regulamentos aplicáveis em matéria de proteção de dados

Na Utilização do Canal de Denúncias, a QUIRÓNSALUD garante o pleno cumprimento dos regulamentos aplicáveis em matéria de proteção de dados. Em particular, o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE e respetivos regulamentos, a Lei Orgânica 3/2018, de 5 de dezembro, relativa à Proteção de Dados Pessoais e garantia dos direitos digitais, assim como a Lei Orgânica 7/2021, de 26 de maio, relativa à proteção dos dados pessoais tratados para efeitos de prevenção, deteção, investigação e repressão de infrações penais e execução de sanções penais, quando aplicável.

11.2. Relevância, limitação da finalidade e minimização dos dados.

Os dados pessoais não serão recolhidos se não forem manifestamente relevantes para o tratamento de informações específicas ou, se forem recolhidos acidentalmente, serão eliminados imediatamente, devendo ser previstos sistemas seguros e adequados de apagamento.

Os dados pessoais que não sejam necessários para o conhecimento e a investigação dos factos denunciados não podem, em caso algum, ser tratados e, devem ser imediatamente apagados.

Se a informação recebida contiver dados pessoais, que estejam incluídos nas categorias especiais de dados, estes serão imediatamente apagados, sem qualquer registo e tratamento.

11.3. Limitação do período de conservação dos dados.

Os dados pessoais relativos às informações recebidas e às investigações serão mantidos apenas durante o período necessário e proporcionado para efeitos do cumprimento da lei 2/2023 de Proteção do Denunciante. Em qualquer caso, os dados não serão mantidos por um período superior a dez anos.

Os dados tratados podem ser mantidos no sistema de informação do Grupo QUIRÓNSALUD apenas durante o tempo necessário para decidir se é necessário iniciar uma investigação sobre os factos comunicados. Se for provado que as informações fornecidas ou parte delas não são verdadeiras, devem ser imediatamente apagados assim que essa circunstância for conhecida, exceto se essa falta de veracidade puder constituir uma infração penal, caso em que as informações serão mantidas durante o tempo necessário para o processo judicial.

Decorridos três meses após a receção da comunicação sem que tenha sido iniciada qualquer investigação, a mesma será apagada, exceto se o objetivo de a manter for permitir provas do funcionamento do sistema. As comunicações que não tenham sido objeto de tratamento serão apenas registadas de forma anónima, não sendo aplicável a obrigação de bloqueio prevista no artigo 32.º da Lei Orgânica 3/2018, de 5 de dezembro.

ANEXO I – Lista de canais de informação externos

- Canal do Serviço Nacional de Coordenação Antifraude
<https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/snca/Paginas/ComunicacionSNCA.aspx>
- E-mail antifraude - Canal de denúncias do Mecanismo de Recuperação e Resiliência
<https://planderecuperacion.gob.es/buzon-antifraude-canal-de-denuncias-del-mecanismo-para-la-recuperacion-y-resiliencia>
- Gabinete Antifraude da Catalunha
<https://seuelectronica.antifrau.cat/es/denuncia.html>
- Gabinete Antifraude da Andaluzia
<https://buzon.antifraudeandalucia.es/#/>
- Canal de denúncias do portal de transparência e administração aberta da Junta de Galícia
https://transparencia.xunta.gal/canle-de-denuncias?langId=es_ES
- Gabinete de Apoio ao Cidadão da Cantábria
<https://www.federcantabria.es/prevencion-del-riesgo-de-fraude>
- Canal de denúncias do Governo de Aragão
<https://www.aragon.es/-/next-generation-eu-antifraude>
- Canal de combate à corrupção do Principado das Astúrias
<https://transparencia.asturias.es/detalle/-/categories/>
- Gabinete de Prevenção e combate à corrupção nas Ilhas Baleares
<https://www.oaib.es/denuncias/>
- Gabinete Municipal contra a Fraude e a Corrupção da Comunidade de Madrid
<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Denuncias>
- Agência de Prevenção e Combate à Fraude e à Corrupção da Comunidade Valenciana
<https://www.antifraucv.es/buzon-de-denuncias>

ANEXO II – Formulário para apresentação de denúncias por correio postal ou por e-mail

Nome e apelidos do denunciante (opcional)

Endereço ou meio de notificação escolhido pelo denunciante (correio eletrónico, correio postal, telefone)

Relação que o denunciante tem com o Grupo (por exemplo, funcionário, fornecedor, contratante, doente, cliente, etc.).

Se for funcionário, indicar o Departamento ou Área a que pertence (opcional)

Nome e apelidos da pessoa denunciada

Departamento / Área a que pertence o denunciado

Descrição dos factos

Se os houver, anexar os documentos comprovativos em que se baseia a denúncia

Declaro que a presente comunicação é realizada de boa-fé e com base em factos de que tive conhecimento, direta ou indiretamente, sem prejuízo de eventual falta de provas ou de eventual erro, inexatidão ou omissão que possa cometer de forma involuntária.

Informações em matéria de proteção de dados

Os dados pessoais fornecidos através deste canal de denúncias serão tratados pelo Grupo QUIRÓNSALUD como responsável legal, em cumprimento das obrigações legais decorrentes da Lei de Proteção do Denunciante e para tentar evitar a prática de possíveis atividades criminosas. As pessoas envolvidas podem exercer os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento ou oposição, nos termos legalmente estabelecidos, através do contacto dpo@quironsalud.es. Para obter mais informações legais, consulte a Política de Privacidade do Canal de Denúncias, disponível na nossa página web e na intranet institucional, ou solicite-a através do mesmo endereço de correio eletrónico.

ANEXO III – Conduta objeto do canal

O Canal de denúncias da QUIRÓNSALUD será utilizado para qualquer conduta (por ação ou omissão) que possa constituir:

1. **Infrações ao Código de Conduta e Ética do Grupo Quirónsalud (a título de exemplo, entre outros)⁶:**

- Cumprir sempre as leis e regulamentos
- Segurança e saúde
- Qualidade assistencial
- Competência
- Propriedade intelectual
- Proteção de bens
- Proteção de dados
- Utilização de sistemas
- Informação financeira e não financeira
- Anticorrupção
- Branqueamento de capitais
- Conformidade fiscal
- Colaboração com as autoridades

2. **Infrações a regulamentos em ambiente de trabalho, tais como (a título de exemplo, entre outros)⁷:**

- Assédio laboral
- Assédio sexual e baseado no género
- Violência ocupacional
- Discriminação e tratamento favorável
- Segurança e saúde no trabalho
- Conflito de interesses

3. **Infrações ao Direito da União Europeia se:**

- Forem relativas a qualquer uma das matérias identificadas no Anexo I da Diretiva 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que denunciam infrações ao Direito da União ("Diretiva sobre Whistleblowing"), a título informativo entre outros, as que sejam sobre as seguintes matérias:
 - Qualidade e segurança dos órgãos e substâncias de origem humana e, em particular.

⁶ Ver "Código de Conduta e Ética do Grupo Quirónsalud".

⁷ No âmbito de regulamentos do trabalho e devido aos períodos de prescrição, os comportamentos que possam constituir uma violação das condições de trabalho não serão objeto do canal. Nestes casos, o Denunciante será acompanhado para que possa contactar a(s) pessoa(s) de referência do Departamento de Recursos Humanos.

- Qualidade e segurança dos medicamentos e produtos de uso médico.
 - Direitos dos doentes.
 - Recrutamento público
 - Segurança alimentar
 - Saúde pública
 - Fixação de preços em concursos públicos e hastas públicas
 - Serviços, produtos e mercados financeiros
 - Segurança e conformidade dos produtos
 - Proteção do meio ambiente
 - Proteção dos consumidores
 - Proteção da privacidade e dos dados pessoais e segurança das redes e dos sistemas de informação
 - Outros direitos humanos que não se enquadrem nas infrações acima referidas
- Afetem os interesses financeiros da União Europeia.
 - Afetem o mercado interno, incluindo infrações a regulamentos da UE sobre competência e ajudas concedidas pelos Estados, assim como infrações relativas ao mercado interno relacionadas com atos que violem os regulamentos do imposto sobre as empresas ou com práticas destinadas a obter uma vantagem fiscal que contrarie o objeto ou a finalidade do direito do imposto sobre as empresas.

4. Infrações penais ou administrativas graves ou muito graves, nomeadamente as que impliquem prejuízo financeiro para a Administração Fiscal e para a Segurança Social.

5. Infrações que possam constituir um delito que dê origem a responsabilidade penal da pessoa coletiva (a título de exemplo, entre outros):

- Tráfico ilícito de órgãos humanos.
- Manipulação genética
- Contra a privacidade pessoal e familiar
- Contra os direitos dos trabalhadores
- Assédio sexual.
- Descoberta e divulgação de segredos e pirataria informática.
- Burla.
- Frustração da execução.
- Insolvência punível.
- Danos informáticos.
- Relativos a propriedade intelectual e industrial.
- Revelação de segredos da empresa.
- Publicidade enganosa
- Fixação de preços em concursos públicos e hastas públicas
- Saúde pública
- Corrupção nas empresas.

- Branqueamento de capitais e financiamento de terrorismo.
- Financiamento ilegal de partidos políticos.
- Fraude contra o Tesouro Público.
- Fraude contra a Segurança Social
- Fraude de subsídios.
- Relacionadas com o incumprimento e a falsificação de obrigações contabilísticas
- Fraude contra os orçamentos gerais da União Europeia
- Obstrução a atividades de inspeção
- Contra o ordenamento do território
- Riscos causados por explosivos e outros agentes
- Relativo a energia nuclear e a radiações ionizantes
- Contra os recursos naturais e o meio ambiente.
- Suborno.
- Tráfico de influência.
- Corrupção de funcionários
- Contrabando.

6. Infrações relativas a Direitos humanos, relacionadas, nomeadamente, com:

- Trabalho infantil
- Trabalho forçado e/ou trabalho escravo
- Discriminação e igualdade de tratamento
- Segurança e saúde no trabalho
- Liberdade de associação
- Remuneração justa
- Abuso de poder
- Despejo ilegal
- Danos no meio ambiente