

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 conforme se define grupo no artigo 42 do Código de Comércio espanhol (de agora em diante e indistintamente, o "Grupo QUIRÓNSALUD", "QUIRÓNSALUD" ou o "Grupo").
Resumo da Política	Esta Política regula os princípios gerais que regem e se aplicam ao procedimento de gestão das denúncias realizadas através do Canal de Denúncias do Grupo Quirónsalud, bem como as medidas de proteção ao denunciante.
Aprovação	Órgão de Administração da HELIOS HEALTHCARE SPAIN, S.L.U., após consulta com a representação legal dos trabalhadores.
Órgão Supervisor Versão	Comité de Riscos e Cumprimento do Grupo Quirónsalud. 2.0

Julho 2025

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	4
2. OBJETIVO	5
3. QUEM É QUE 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 QUE REQUISITOS DEVE CUMPRIR A MINHA DENÚNCIA?	6
4.1. Vias para apresentação de uma denúncia	6
4.2. Requisitos que a denúncia deve cumprir	6
5. O QUE POSSO DENUNCIAR?	7
5.1. Factos denunciáveis através do Canal	7
5.2. Factos que estão fora do âmbito do Canal	7
6. PRINCÍPIOS DE PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE	7
6.1. Confidencialidade	7
6.2. Anonimidade e não rastreabilidade	8
6.3. Independência	8
6.4. Exaustividade e fundamentação	8
6.5. Informação sobre o estado do processo	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. Confirmação de receção e registo	11
8.2. Análise preliminar da Denúncia	11
8.3. Categorização e designação do Órgão Instrutor/Investigador	12
8.4. Procedimento para denúncias enviadas por e-mail ou correio postal	12
8.5. Tramitação do Processo de Investigação	12
8.6. Conclusão da Investigação	13
8.7. Informação ao Denunciante e ao Denunciado	13
9. QUE DIREITOS TENHO SE FOR DENUNCIADO?	13
9.1. Informação	13
9.2. Presunção de inocência e princípio da defesa e contradição	14
9.3. Legalidade das atuações	14
10. QUEM É RESPONSÁVEL PELO CANAL DE DENÚNCIAS?	14
11. PROTEÇÃO DE DADOS	14
11.1. Cumprimento da legislação aplicável em matéria de Proteção de Dados	14

11.2.Pertinência, limitação da finalidade e minimização de dados.....	14
11.3.Limitação do prazo de conservação dos dados.	14
ANEXO I – Lista de Canais Externos de Informação	16
ANEXO II – Formulário para a apresentação de Denúncias por correio postal ou eletrônico	17
ANEXO III – Condutas que devem ser denunciadas	18

1. INTRODUÇÃO

O Grupo QUIRÓNSALUD é **líder** na prestação de **serviços de saúde** e de **prevenção de riscos laborais** em Espanha. Integrado no Grupo multinacional Fresenius, forma juntamente com a "Helios" o maior grupo hospitalar privado da Europa e um dos principais a nível mundial, gerindo mais de 100 unidades de saúde, principalmente em Espanha, com um compromisso absoluto com a saúde, assim como com o cuidado e a atenção integral e de elevada qualidade.

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

Os nossos valores, refletidos no nosso Código de Ética e Conduta, traduzem um compromisso com a **integridade** profissional, a **transparência**, o **respeito pela legalidade** e pelos **direitos humanos**, com o objetivo de oferecer serviços e atendimento da mais alta qualidade aos nossos pacientes, criando relações de confiança e colaborando para a melhoria do ambiente profissional, social e ético.

Neste sentido, todas as pessoas que trabalham no Grupo QUIRÓNSALUD - os Profissionais - devem atuar com **honestidade, cumprir as leis e normas internas** - em especial o nosso Código de Ética e Conduta - no desenvolvimento das suas atividades profissionais, colaborando para evitar que alguém atue de forma incorreta ou não íntegra.

Estamos conscientes de que o comportamento inadequado de um único Profissional pode prejudicar a nossa **imagem e reputação** a qualquer momento, podendo inclusive gerar responsabilidade de carácter penal para as sociedades que formam o Grupo QUIRÓNSALUD, como pessoas coletivas.

Por isso, no Grupo QUIRÓNSALUD trabalhamos ativamente para **prevenir e evitar** a possibilidade de tal acontecer.

A este respeito, a legislação atual reforça a necessidade de que as empresas disponham de sistemas e mecanismos de controlo que permitam prevenir, detetar e reagir perante o risco de que qualquer dos seus membros cometa uma atividade irregular ou ilícita, mesmo que esta possa, eventualmente, beneficiar a organização.

Para a eficácia destes sistemas de prevenção o **Canal de Denúncias** desempenha um papel fundamental, que permite o cumprimento da obrigatoriedade legal de informar sobre eventuais infrações e incumprimentos. Em linha com a nossa Cultura Ética e de Conformidade, esta obrigação está expressamente prevista no nosso Código de Ética e Conduta, e no nosso Modelo de *Corporate Defense*.

O Canal de Denúncias implementado no Grupo QUIRÓNSALUD foi concebido e regulado de forma a garantir, em todos os momentos, as condições adequadas de **confidencialidade, segurança e independência**. Do mesmo modo, o nosso Canal conta com uma série de medidas para **evitar que o Denunciante** - de acordo com a definição que se indica na secção 2 seguinte - **sofra qualquer tipo de represália** pelo simples facto de ter formulado uma denúncia.

O Canal de Denúncias que é objeto desta Política está disponível para os nossos colaboradores, fornecedores e, quando aplicável, pacientes e clientes, estando adaptado à Lei 2/2023, de 20 de fevereiro, que regula a proteção das pessoas que informem sobre infrações normativas e de luta contra a corrupção, assim como a qualquer outra legislação aplicável (doravante designada por "Lei de Proteção do Denunciante"), sendo a sua cooperação essencial para a deteção de eventuais condutas irregulares e incumprimentos.

Importa, no entanto, destacar que os pacientes têm uma via própria, distinta e específica, para apresentar as suas reclamações e queixas: o “Canal do Serviço de Atendimento ao Paciente”.

2. OBJETIVO

Esta Política tem como 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 façam uso do Canal de Denúncias nas condições definidas mais adiante (de agora em diante também denominadas como “Denunciantes”), e em conformidade com o disposto na Lei de Proteção do Denunciante.

A QUIRÓNSALUD assume os compromissos estabelecidos nesta Política e garante que todas as comunicações realizadas através do Canal, assim como as pessoas envolvidas no processo, serão tratadas com o rigor e os princípios descritos em seguida.

3. QUEM É QUE 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, trabalhadores subcontratados (incluindo o pessoal disponibilizado por empresas de trabalho temporário), estagiários, trabalhadores independentes e/ou autônomos contratados pelo Grupo, dirigentes, procuradores, administradores, sócios e acionistas, **podem** apresentar denúncias sempre que tenham suspeitas de qualquer presumível irregularidade, ato contrário à legalidade, à integridade ou às normas internas, especialmente ao Código de Ética e Conduta. Por outro lado, os Profissionais da QUIRÓNSALUD têm o **dever** de denunciar sempre que tenham conhecimento certo de alguma das situações descritas.

Só assim será possível verificar qualquer suspeita ou dúvida relativa a uma irregularidade e, se for caso disso, permitir que a QUIRÓNSALUD possa adotar as medidas adequadas para reparar as suas consequências e evitar que essa irregularidade se agrave ou se repita no futuro.

Com a **cooperação** de todos, contribuímos para melhorar o ambiente profissional, social, ético e de compromisso com o cumprimento das leis e normas da QUIRÓNSALUD.

3.2. As pessoas externas também podem denunciar

Qualquer pessoa externa à QUIRÓNSALUD, seja paciente, cliente, trabalhador de um fornecedor, empresa subcontratada, ou outro parceiro, bem como estagiários, candidatos em processo de recrutamento, ex-colaboradores ou qualquer pessoa com um interesse legítimo e de boa-fé, pode apresentar uma denúncia sobre uma conduta irregular de que tenha conhecimento e que viole ou tenha violado a legislação em vigor, as normas internas, os seus direitos, os da QUIRÓNSALUD, dos seus Profissionais, ou de terceiros relacionados com o Grupo ou com a sua atividade.

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

4.1. Vias para apresentação de uma denúncia

As denúncias podem ser apresentadas por escrito, através dos seguintes canais:

- Entrando na **página web corporativa** www.quironsalud.es, acedendo a:

<https://www.quironsalud.com/es/grupo/canal-denuncias>
- Por correio postal, dirigido à Direção de Compliance do Grupo Quirónsalud, para a morada: Calle de Zurbarán, 28, 28010 - Madrid, mencionando "Confidencial" no envelope.
- Por e-mail: canaldedenuncias@quironsalud.es, dirigido à Direção de Compliance, mencionando "Confidencial" no assunto do e-mail.

Adicionalmente, a QUIRÓNSALUD informa que qualquer pessoa interessada poderá denunciar os factos descritos na secção 5 seguinte "O que posso denunciar?", através dos **Canais Externos de Informação** da Autoridade Independente de Proteção do Denunciante ("A.A.I."), indicados no Anexo I, bem como através de quaisquer outros que venham a ser criados no futuro.

4.2. Requisitos que a denúncia deve cumprir

A apresentação de uma denúncia deve cumprir os seguintes requisitos formais:

- Ser apresentada através de um dos meios indicados na secção 4.1.
- Se a denúncia for apresentada por escrito (por e-mail ou correio postal), deve seguir o conteúdo do Formulário indicado no Anexo II.
- Anexar todas as informações e meios de prova de que o Denunciante disponha.

De igual modo, deve cumprir os seguintes requisitos materiais:

- Ser realizada de **boa-fé** e referir-se a factos verdadeiros. Não é admissível a comunicação de informações falsas, com má-fé do Denunciante ou com um intuito claro de prejudicar a pessoa cuja conduta seja mencionada.

Considera-se que existe "boa-fé" quando a comunicação é feita de forma honesta, completa e precisa, mesmo que posteriormente se comprove que a informação era infundada, incorreta ou errada.

- Referir-se a factos indicados no ponto 5 "O que posso denunciar?".

5. O QUE POSSO DENUNCIAR?

5.1. Factos denunciáveis através do Canal

Através do Canal de Denúncias, é possível alertar sobre factos, ações ou omissões que estejam a ocorrer no seio da Quirónsalud e que possam implicar um incidente, má prática, irregularidade ou infração do Código de Ética e Conduta ou da legislação, considerando-se como tal qualquer:

- Conduta abusiva, negligente ou contrária à legislação em vigor, em especial as infrações detalhadas no Anexo III.
- Conduta contrária aos princípios gerais de atuação e valores éticos de cumprimento obrigatório descritos no Código de Ética e Conduta e nas restantes normativas internas do Grupo QUIRÓNSALUD.
- Situação que represente um risco para a reputação e imagem da QUIRÓNSALUD.
- Conduta que possa ser considerada não íntegra ou geradora de um dilema ético.

5.2. Factos que estão fora do âmbito do Canal

Estão excluídas do âmbito do Canal de Denúncias, por existirem outros Canais adequados à sua receção, gestão e tratamento, as **consultas, sugestões ou reclamações**, por exemplo, queixas relacionadas com o atendimento ao paciente/ cliente (<https://www.quironsalud.com/es/grupo/experiencia-importa/canal-quejas-reclamaciones>), ou conflitos interpessoais no âmbito laboral, que não tenham gravidade legal.

As comunicações recebidas através do Canal de Denúncias que sejam consideradas como consultas, sugestões ou reclamações, serão arquivadas, sendo o Denunciante informado e orientado para o canal específico e adequado previsto para esse fim: Serviço de Atendimento ao Paciente, Canal de Queixas e Reclamações, ou outro.

6. PRINCÍPIOS DE PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE

6.1. Confidencialidade

Garante-se a confidencialidade na gestão do Canal de Denúncias, tornando-o um meio **seguro** de comunicação, sujeito a normas rigorosas de discrição, reserva e sigilo relativamente a todos os seus aspetos e em relação com todas as pessoas envolvidas e, especialmente no que diz respeito à proteção da identidade do Denunciante, do denunciado, que poderá tornar-se investigado, e de qualquer pessoa que seja mencionada na denúncia.

Salvo os casos legalmente previstos, a identidade do Denunciante não será relevada ao denunciado. Por isso, o exercício pelo denunciado do seu direito de acesso em matéria de Proteção de Dados (veja secção 11) não implicará o acesso à identidade do Denunciante.

O acesso às informações contidas no Canal de Denúncias está limitado exclusivamente às pessoas com responsabilidades e funções atribuídas à gestão das denúncias e à condução das investigações, designadas pela QUIRÓNSALUD, sujeitas a normas rigorosas de confidencialidade e obrigação de guardar sigilo, estando **proibidas** de divulgar qualquer tipo de informação sobre as denúncias.

A QUIRÓNSALUD zelarà pelo cumprimento do dever de confidencialidade e investigará e sancionará qualquer violação desta obrigação por parte das pessoas designadas pela QUIRÓNSALUD e daquelas às quais se tenham atribuído funções que impliquem o acesso às informações contidas nas denúncias.

Sem prejuízo do anterior, no caso de factos que constituam um ilícito penal ou administrativo, a informação poderá ser facultada às autoridades policiais, administrativas ou judiciais

competentes, para a tramitação dos procedimentos que forem pertinentes no quadro de uma investigação penal, disciplinar ou sancionatória.

Adicionalmente, se for considerada pertinente a adoção de medidas disciplinares contra um colaborador da QUIRÓNSALUD, o acesso à informação será pedido ao pessoal com funções de direção ou gestão da área de Recursos Humanos correspondente.

6.2. Anonimidade e não rastreabilidade

O Canal de Denúncias do Grupo QUIRÓNSALUD contempla a possibilidade da execução de comunicações de forma anónima, caso seja o pretendido, sem necessidade de fornecer dados de identificação nem de contacto.

As pessoas que desejem manter o anonimato podem preencher apenas os **dados** obrigatórios necessários para o **início** da respetiva **investigação**.

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

6.3. Independência:

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

Este Órgão pode ser interno da própria organização, ou externo (especialista na matéria), para garantir uma maior independência, objetividade e imparcialidade na gestão das comunicações.

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

6.4. Exaustividade e fundamentação:

A QUIRÓNSALUD efetuará uma análise exaustiva e completa dos factos e circunstâncias comunicados através o Canal de Denúncias, evitando qualquer arbitrariedade.

Todas as comunicações recebidas serão resolvidas de forma justificada e fundamentada.

6.5. Informação sobre o estado do processo:

O Denunciante, tanto opte por se identificar ou ficar no anonimato, poderá aceder às seguintes informações, através de um código de acesso que lhe será facultado, de forma automática, quando aceder ao Canal de Denúncias da QUIRÓNSALUD:

- Aceder ao relatório da sua denúncia;
- Consultar o estado da sua denúncia;
- Comunicar com o Órgão responsável pela gestão da sua denúncia;
- Ler as comunicações recebidas do Órgão responsável da gestão da sua denúncia;
- Enviar mensagens ou documentos adicionais.

6.6. Proibição de represálias

A QUIRÓNSALUD proíbe expressamente qualquer tipo de represália, consequência negativa, ameaça de represálias ou tentativas de represálias contra o Denunciante **de boa-fé**, pelo simples facto de apresentar uma denúncia através do Canal de Denúncias.

Para este efeito, entende-se por "represália" qualquer ato ou omissão proibido por Lei ou que, de forma direta ou indireta, impliquem um tratamento desfavorável que coloque a pessoa afetada em desvantagem particular em relação a outra no contexto laboral ou profissional, apenas por ser Denunciante.

Em consequência do que fica exposto, qualquer pessoa que apresente uma denúncia cumprindo os requisitos da secção 4.2, estará protegida contra a qualquer tipo de represália, discriminação e penalização motivada pela apresentação da denúncia.

A título de exemplo, serão consideradas como represálias as condutas seguintes:

- Suspensão do contrato de trabalho, despedimento, não renovação, ou cessação antecipada de um contrato de trabalho temporário após o período experimental.
- Cessação antecipada ou anulação de contratos de fornecimento de bens ou serviços.
- Aplicação de qualquer medida disciplinar, degradação ou recusa de promoções ou qualquer outra alteração substancial das condições de trabalho.
- Danos, incluindo os de carácter reputacional, perdas económicas, coações, intimidações ou assédio.
- Recusa de formação.
- Discriminação, ou tratamento desfavorável ou injusto.

A Quirónsalud aplicará as medidas de apoio e de proteção contra represálias previstas nos artigos 36, 37 e 38 da Lei espanhola de Proteção de Denunciante, assim como qualquer outras previstas na legislação que seja aplicável, oferecendo informação e aconselhamento gratuitos, sobre os procedimentos e recursos disponíveis, proteção contra represálias e direitos da pessoa afetada.

As medidas de proteção para o Denunciante poderão ser ampliadas, quando aplicável a:

- Pessoas da organização que, no cumprimento dos seus deveres estatutários, prestem apoio ao Denunciante durante o processo de gestão e investigação da denúncia;
- Pessoas relacionadas com o Denunciante que possam sofrer represálias, como colegas de Departamento ou familiares;
- Pessoas singulares que, pela sua estreita relação com o Denunciante, o possam influenciar ou ajudar na apresentação da denúncia e na disponibilização de informações ou provas.
- Empresas para as quais o Denunciante trabalhe ou com as quais mantenha qualquer tipo de relação laboral ou detenha participação significativa.

7. CONDIÇÕES PARA A PROTEÇÃO

As pessoas indicadas na secção 6.3. anterior estarão abrangidas pelo regime de proteção previsto nesta Política desde que:

- A denúncia tenha sido apresentada cumprindo os requisitos formais e materiais (secção 4.2) previstos nesta Política;
- A QUIRÓNSALUD tenha motivos razoáveis para acreditar que a informação denunciada é verídica no momento da apresentação da denúncia, mesmo que o denunciante não tenha conseguido apresentar provas conclusivas;
- A denúncia se enquadre no âmbito dos "Factos denunciáveis através do Canal" (secção 5.1.).

Pelo contrário, ficam expressamente excluídos de proteção os Denunciantes que comuniquem sobre:

- Informação que já esteja completamente disponível ao público;
- Denúncias que sejam consideradas inadmissíveis;
- Informação relacionada com conflitos interpessoais que não tenham gravidade legal¹ relevante e que afetem apenas o denunciante e o denunciado;
- Informação sobre factos que estejam fora do âmbito do Canal (secção 5.2).

Além disso, a QUIRÓNSALUD não tolerará a apresentação de denúncias falsas, com total desprezo pela verdade, má-fé ou abuso de direito.

Por este motivo, caso a investigação interna determine que a denúncia era falsa e que o Denunciante tinha conhecimento da sua falsidade, atuando de má-fé, não estará abrangido pelas medidas de proteção descritas na secção 6.3, podendo tal conduta constituir uma infração grave sujeita a medidas disciplinares e/ou sanções por parte da QUIRÓNSALUD, sem prejuízo das responsabilidades laborais, administrativas ou penais² previstas na legislação, incluindo o regime disciplinar laboral.

¹ Para os devidos efeitos, esclarece-se que os factos que possam constituir uma situação de assédio laboral ou sexual não são considerados como conflitos interpessoais e, portanto, os Denunciantes que comuniquem este tipo de situações (Anexo III – Condutas que devem ser denunciadas), estarão abrangidas pelo âmbito de proteção desta Política e da Lei.

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

8. PROCEDIMENTO PARA A GESTÃO E INVESTIGAÇÃO DAS DENÚNCIAS

8.1. Confirmação de receção e registo

A confirmação de receção da Denúncia será efetuado no prazo máximo de **sete (7)** dias³, a partir da sua receção, desde que o Denunciante tenha fornecido um meio de comunicação seguro e fiável⁴, e tenha facultado dados que garantam que será o único recetor da informação.

Os processos derivados da tramitação das 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, sendo toda a informação considerada confidencial.

8.2. Análise preliminar da Denúncia

Será realizada uma análise preliminar, cujo objetivo é determinar se a Denúncia:

- **É inadmitida:** quando:
 - Não cumpre os requisitos formais ou materiais indicados na secção 4.2. desta Política;
 - Os factos denunciados careçam de credibilidade mínima;
 - A denúncia apresentada careça de fundamento;
 - Existam indícios racionais de que a informação facultada com a denúncia foi obtida através da prática de um crime;
 - A denúncia não apresenta informação nova ou relevante em relação a uma denúncia anterior já concluída (salvo se legalmente a situação tiver mudado ou existir um novo facto relevante).

Neste caso, a denúncia será arquivada e será enviada uma comunicação ao Denunciante, caso este se tenha identificado e não tenha optado pelo anonimato, informando da decisão. Os dados pessoais serão eliminados ou anonimizados, ou, se aplicável, o Denunciante será redirecionado para o canal adequado.

- **É admitida:** sendo considerada pertinente. Neste caso, será enviada uma comunicação ao Denunciante, informando da abertura do processo de investigação. Se necessário, será solicitada informação adicional antes de iniciar o processo. Poderão ser propostas medidas cautelares para proteger o Denunciante e/ou evitar a repetição do comportamento irregular. Estas medidas devem ser justificadas, fundamentadas e proporcionais.

Em qualquer dos casos, os motivos para arquivar ou admitir a denúncia serão devidamente documentados e justificados.

³ Salvo indicação em contrário, os prazos indicados em dias referem-se a dias seguidos, isto é, incluindo sábados, domingos e feriados.

⁴ Não será considerado seguro ou fiável o uso de endereços de e-mail genéricos ou moradas postais excessivamente genéricas.

8.3. Categorização e designação do Órgão Instrutor/Investigador

Quando a Denúncia for considerada pertinente, procede-se à sua categorização, de acordo com a sua matéria, e será designado o Órgão Instrutor responsável pelas diligências de investigação.

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

No caso de denúncias remetidas à Direção de Compliance do Grupo QUIRÓNSALUD, por e-mail ou correio postal, isto é, por uma via diferente do Canal de Denúncias, procede-se da seguinte forma:

- A Direção de Compliance da QUIRÓNSALUD procederá de acordo com o que está indicado nas secções 8.1 e 8.2 anteriores.
- As denúncias que constituam um risco baixo ou médio para a organização serão inseridas pela própria Direção de Compliance da QUIRÓNSALUD no Canal de Denúncias para a sua gestão regular, sendo categorizadas e atribuídas a um Órgão Instrutor, conforme indicado na secção 8.3 anterior.
- As denúncias que constituam um risco alto ou crítico⁵ para a organização, serão imediatamente encaminhadas aos órgãos responsáveis e competentes em matéria de Compliance do Grupo multinacional Fresenius, que designarão o Órgão Instrutor responsável por efetuar as diligências de investigação.

8.5. Tramitação do Processo de Investigação

A tramitação do processo será realizada num **prazo não superior a três (3) meses** a contar da data do aviso de receção da denúncia ou, caso tal aviso não tenha sido emitido (por não ter o Denunciante fornecido um meio de comunicação seguro e fiável), a contar do termo do prazo de sete (7) dias desde a receção da denúncia, salvo se esse prazo for insuficiente para realizar uma investigação adequada dos factos, podendo então ser prorrogado por um máximo de mais três (3) meses.

A prorrogação do prazo de investigação para além dos três (3) meses iniciais deverá ser devidamente fundamentada e justificada por escrito pelo Órgão Instrutor.

O objetivo da investigação será esclarecer os factos ocorridos, identificar os seus responsáveis e determinar se existem indícios de uma atuação irregular, ilícita ou criminosa. A investigação interna baseada nos princípios de responsabilidade e transparência, direito à defesa e contradição, e sob um regime estrito de confidencialidade.

⁵ Para os efeitos da presente Política, entende-se que existe um risco alto ou crítico para a organização quando a denúncia: (i) puder ter impacto na Helios Healthcare GmbH ou em alguma sociedade do Grupo Helios/Fresenius; (ii) afetar algum membro do Comité de Riscos e Compliance do Grupo Quirónsalud, ou de algum dos seus Órgãos de Governo.

8.6. Conclusão da Investigação

Depois de concluída a investigação, o Órgão Instrutor elaborará um **Relatório de Conclusões**.

Este relatório incluirá:

- Uma exposição dos factos relatados na denúncia identificada com o número de referência individual e a data de registo.
- As diligências realizadas e meios adotados para o esclarecimento dos factos.
- Análise da informação, documentação e provas apresentadas com a denúncia, das recolhidas pelo Órgão Instrutor durante a investigação, e das fornecidas pelo Denunciado, bem como testemunhas, se for caso disso.
- Avaliação das alegações efetuadas pelo Denunciado no âmbito do direito de audiência.
- Os factos considerados comprovados e/ou evidências e/ou indícios que tenham sido relevados, com base nas provas e diligências efetuadas durante a investigação.
- Os eventuais incumprimentos cometidos.
- As conclusões alcançadas pelo Órgão Instrutor com base na avaliação das diligências e provas efetuadas e dos indícios que as sustentam.
- A proposta de medidas a adotar, tanto disciplinares, como corretivas ou preventivas.

8.7. Informação ao Denunciante e ao Denunciado

Do resultado do Relatório de Conclusões elaborado pelo Órgão Instrutor, será dada informação ao:

- Denunciante, sempre que não tenha optado pelo anonimato, ou tenha renunciado à receção de comunicações.
- Denunciado relativamente ao conteúdo da resolução e às medidas sancionatórias ou corretivas adotadas, se for caso disso, com as garantias de confidencialidade e proteção de dados que sejam legalmente pertinentes.

Por fim, o Órgão Instrutor marcará a Denúncia como "*Resolvida*", descarregará o conteúdo numa localização diferente do Canal e procederá à sua anonimização, tentando oferecer um prazo razoável para que o Denunciante aceda ao Canal para consultar o processo.

9. QUE DIREITOS TENHO SE FOR DENUNCIADO?

A proteção do Denunciado, que poderá passar a ser Investigado, caso a denúncia seja admitida por se considerar pertinente e se inicie uma investigação, fundamenta-se, por parte da QUIRÓNSALUD, além da aplicação de medidas de discrição e confidencialidade, tanto relativamente à sua identidade como ao próprio processo, nos seguintes princípios:

9.1. Informação

O Investigado e as pessoas que possam ser afetadas por uma investigação interna têm o direito de serem **informados sobre as ações ou omissões que lhes são atribuídas**, sendo sempre respeitados o direito à honra e a presunção de inocência.

Este trâmite de audiência terá lugar no tempo e forma que se considere adequados para garantir o bom desfecho da investigação.

9.2. Presunção de inocência e princípio da defesa e contradição:

Na tramitação das denúncias e na realização das investigações internas, a QUIRÓNSALUD respeitará, em todos os momentos, os direitos que assistem ao Denunciado e ao Investigado, em especial, a presunção de inocência e o princípio da defesa e contradição, podendo estes apresentar as **alegações e fornecer as provas que considerem oportunas em sua defesa**.

9.3. Legalidade das atuações:

Todas as atuações por parte da QUIRÓNSALUD serão realizadas com rigoroso respeito pela **legalidade**, de forma que seja possível a sua apresentação num processo administrativo ou judicial, se for necessário.

10. QUEM É RESPONSÁVEL PELO CANAL DE DENÚNCIAS?

O Responsável pelo Canal de Denúncias, pelas Investigações Internas que decorram dos factos denunciados e pela aplicação e cumprimento dos Princípios descritos nesta Política, é o **Comité de Riscos e Compliance**, que é o Órgão responsável por zelar pelo cumprimento normativo e pelas boas práticas na QUIRÓNSALUD, e é composto por pessoal diretivo de todas as áreas de negócios do Grupo.

11. PROTEÇÃO DE DADOS

11.1. Cumprimento da legislação aplicável em matéria de Proteção de Dados

No uso do Canal de Denúncias, a QUIRÓNSALUD garante o pleno cumprimento da legislação aplicável em matéria de proteção de dados. Em especial 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 respeita ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação destes dados e revoga a Diretiva 95/46/CE e a lei de execução, assim como os restantes regulamentos que possam ser aplicáveis em virtude da área geográfica onde estejamos localizados.

11.2. Pertinência, limitação da finalidade e minimização de dados.

Não serão recolhidos dados pessoais cuja pertinência não seja evidente para o tratamento de uma informação específica ou, caso sejam recolhidos acidentalmente, serão eliminados sem demora injustificada, devendo existir sistemas de eliminação seguros e adequados.

Em nenhum caso serão objeto de tratamento os dados pessoais que não sejam necessários para o conhecimento e a investigação dos factos denunciados, procedendo-se, se for caso, à sua eliminação imediata.

Se a informação recebida contiver dados pessoais incluídos nas categorias especiais de dados, proceder-se-á à sua eliminação imediata, sem que se proceda ao registo e tratamento dos mesmos.

11.3. Limitação do prazo de conservação dos dados.

Os dados pessoais relativos às informações recebidas e às investigações serão conservados apenas durante o período que for necessário e proporcional para cumprir a Lei de Proteção do Informador. Em qualquer caso, os dados não serão conservados por um período superior a dez anos.

Os dados que sejam objeto de tratamento só poderão ser conservados no sistema de informação do Grupo QUIRÓNSALUD durante o tempo imprescindível para se decidir sobre a pertinência do início de uma investigação sobre os factos informados. Caso se acredite que a informação facultada ou parte dela não é verídica, deverá proceder-se à sua eliminação imediata a partir do momento em que se tenha conhecimento de tal facto, salvo se tal falta de veracidade puder constituir um ilícito penal, caso em que se guardarão as informações pelo tempo necessário durante o qual se tramite o processo judicial.

Decorridos três meses a contar da receção da comunicação sem que se tenham iniciado ações de investigação, proceder-se-á à sua eliminação, salvo se a finalidade da conservação for deixar evidência do funcionamento do sistema. As comunicações que não se tenha dado seguimento só serão registadas de forma anonimizada, sem que seja aplicável a obrigação de bloqueio prevista no artigo 32 do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) da União Europeia.

ANEXO I – Lista de Canais Externos de Informação

- Canal do Serviço Nacional de Coordenação Antifraude

<https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/snca/Paginas/ComunicacionSNCA.aspx>

- Endereço de e-mail antifraude - Canal de denúncias do Mecanismo para a Recuperação e Resiliência

<https://planderecuperacion.gob.es/buzon-antifraude-canal-de-denuncias-del-mecanismo-para-la-recuperacion-y-resiliencia>

- Agência Antifraude da Catalunha

<https://seuelectronica.antifrau.cat/es/denuncia.html>

- Agência Andaluza Antifraude

<https://buzon.antifraudeandalucia.es/#/>

- Canal de denúncias do portal de transparência e governo aberto da Xunta de Galicia

https://transparencia.xunta.gal/canle-de-denuncias?langId=es_ES

- Agência de atendimento aos cidadãos 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 luta contra a corrupção do Principado das Astúrias

<https://transparencia.asturias.es/detalle/-/categories/>

- Agência de Prevenção e Luta contra a Corrupção nas Ilhas Baleares

<https://www.oaib.es/denuncias/>

- Agência 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 Luta contra a Fraude e a Corrupção da Comunitat Valenciana

<https://www.antifraucv.es/buzon-de-denuncias>

ANEXO II – Formulário para a apresentação de Denúncias por correio postal ou eletrónico

Nome e sobrenomes do denunciante (opcional)

Endereço ou meio para efeitos de notificações escolhido pelo denunciante (e-mail, correio postal, telefone)

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

Caso seja empregado, indique o Departamento ou a Área a que pertence (opcional)

Nome e sobrenomes da pessoa denunciada

Departamento/Área a que o denunciado pertence

Descrição dos factos

Se for caso disso, anexar a documentação de suporte em que a denúncia se baseia

☐

Declaro que efetuo a presente comunicação de boa-fé e por factos de que tive conhecimento, direta ou indiretamente sem prejuízo da eventual falta de provas, ou de algum eventual erro, inexatidão ou omissão que possa cometer de forma involuntária.

Informação em matéria de proteção de dados

Os dados pessoais que forem facultados através deste canal de denúncias serão tratados pelo Grupo Quirónsalud como entidade legalmente responsável, no cumprimento das obrigações legais derivadas da Lei de Proteção do Informador e para se tentar evitar o desenvolvimento de eventuais atividades criminosas. As pessoas envolvidas podem exercer os direitos de acesso, retificação, eliminação, limitação do tratamento ou oposição, nos termos legalmente estabelecidos, dirigindo-se a dpo@quironsalud.es. Para mais informações legais, pode consultar a Política de Privacidade do Canal de Denúncias, disponível na nossa página web e na intranet corporativa, ou solicitá-la através do mesmo endereço de e-mail.

ANEXO III – Condutas que devem ser denunciadas

Serão objeto do Canal de Denúncias da QUIRÓNSALUD as condutas (por ação ou omissão) que possam constituir:

1. Infrações ao Código de Conduta e Ético do Grupo Quirónsalud (a título exemplificativo, e não limitativo)⁶:

- Cumprimento da lei e da regulamentação
- Segurança e saúde
- Qualidade assistencial
- Concorrência
- Propriedade intelectual
- Proteção de ativos
- Proteção de dados
- Utilização de sistemas
- Informação financeira e não financeira
- Anticorrupção
- Branqueamento de capitais
- Cumprimento fiscal
- Colaboração com autoridades

2. Infrações à legislação no âmbito laboral, tais como (a título exemplificativo, e não limitativo)⁷:

- Assédio laboral
- Assédio sexual e por razão de género
- Violência ocupacional
- Discriminação e favorecimento
- Segurança e saúde no trabalho
- Conflito de Interesses

3. Infrações do Direito da União Europeia quando:

- Digam respeito a qualquer uma das matérias indicadas 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 denunciem sobre infrações do Direito da União ("Diretiva Whistleblowing"), nomeadamente, e a título informativo e não limitativo:
 - Qualidade e segurança de órgãos e substâncias de origem humana, entre outros.

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

⁷No âmbito da legislação laboral e devido aos prazos de prescrição, as condutas que podem constituir violação de condições laborais não serão objeto do canal. Nestes casos, será realizado um acompanhamento ao informador para que este possa entrar em contacto com a(s) pessoa(s) de referência do Departamento de Pessoas.

- Qualidade e segurança dos medicamentos e produtos de uso médico.
 - Direitos dos pacientes.
 - Contratação pública
 - Segurança alimentar
 - Saúde pública
 - Manipulação de preços em concursos e leilões públicas
 - Serviços, produtos e mercados financeiros
 - Segurança dos produtos e conformidade
 - Proteção ambiental
 - 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 anteriores
- Afetem os interesses financeiros da União Europeia.
 - Incidam no mercado nacional, incluindo infrações às normas da União Europeia em matéria de concorrência e auxílios estatais, assim como as infrações relacionadas com o mercado interno no que diz respeito a atos que violem as normas do imposto sobre sociedades ou práticas destinadas a obter uma vantagem fiscal que desvirtue o objetivo ou a finalidade da legislação aplicável a esse imposto.

4. Infrações penais ou administrativas graves ou muito graves, em especial as que impliquem perda económica para a Autoridade Tributária e para a Segurança Social.

5. Infrações que possam constituir crime que gere responsabilidade penal para a pessoa coletiva (a título exemplificativo, e não limitativo):

- Tráfico ilegal de órgãos humanos
- Manipulação genética
- Contra a intimidade pessoal e familiar
- Contra os direitos dos trabalhadores
- Assédio sexual
- Descoberta e divulgação de segredos e intrusão informática
- Burla
- Frustração da execução
- Insolvências dolosas
- Danos informáticos
- Relacionados com a propriedade intelectual e industrial
- Divulgação de segredos empresariais
- Publicidade enganosa
- Manipulação de preços em concursos e leilões públicos
- Saúde pública
- Corrupção nos negócios

- Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo
- Financiamento ilegal de partidos políticos
- Fraude contra a Autoridade Tributária
- Fraude contra a Segurança Social
- Fraude em subsídios
- Relacionados com o incumprimento e falsificação de obrigações contabilísticas
- Fraude aos orçamentos gerais da União Europeia
- Obstrução à atividade inspetora
- Contra o ordenamento do território
- Risco provocado por explosivos e outros agentes
- Relacionados com a energia nuclear e radiações ionizantes
- Contra os recursos naturais e o ambiente
- Corrupção
- Tráfego de influências
- Corrupção de funcionários
- Contrabando

6. Infrações relativas a Direitos Humanos relacionadas, entre outras:

- Trabalho infantil
- Trabalho forçado e/ou escravatura
- Discriminação e respeito pela igualdade de tratamento
- Segurança e saúde no trabalho
- Liberdade de associação
- Remuneração justa
- Abuso de poder
- Despejo ilegal
- Danos ambientais