

**TABLA DE CONTENIDO**

<b><u>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</u></b>	<b><u>2</u></b>
<b>CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES</b>	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO II PRINCIPALES ÓRGANOS DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO III ACCIONISTAS Y ACCIONES DE LA SOCIEDAD</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO IV RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO V TRANSPARENCIA Y EQUIDAD</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO VI DE LOS CONTRATANTES Y DE LOS USUARIOS</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO VII DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y BENEFICIOS</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO VIII DE LOS PROFESIONALES E INSTITUCIONES ADSCRITAS</b>	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO IX POLITICAS DE MANEJO DE LA INFORMACION</b>	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO X VIGENCIA</b>	<b>21</b>
<b>CONTROL DE ACTUALIZACIONES</b>	<b>22</b>

## **CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO MEDISANITAS S.A. COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA**

### **PRESENTACIÓN**

En cumplimiento de la Ley 1122 de enero nueve (9) de 2.007, en la Circular Instructiva No. 45 de fecha primero (1) de agosto de 2007, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud y de lo establecido en los estatutos, la Junta Directiva de **MEDISANITAS S.A. COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA**. ha estructurado y compilado las políticas, normas, sistemas y principios éticos que orientan las actividades propias del objeto social, respecto de su gobierno, conducta y manejo de información, bajo parámetros de competencia, integridad, transparencia y responsabilidad social. Para el efecto expide el presente Código:

### **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

#### **1.1. OBJETO**

El presente Código de Buen Gobierno tiene como finalidad generar mayores niveles de confianza en el público, fortalecer la imagen en el sector y lograr mayores niveles de competitividad y productividad, y de esta forma gestionar las relaciones con los diferentes grupos de interés, esto es, inversionistas, contratantes, usuarios, los profesionales e instituciones adscritas y los empleados.

MEDISANITAS S.A. concibe las prácticas de Buen Gobierno como medidas adoptadas por la compañía, respecto de su gobierno, conducta e información, para que las actuaciones de los accionistas, órganos de control, administración y empleados, estén orientadas a garantizar la integridad ética empresarial y el adecuado manejo de sus asuntos.

#### **1.2. MARCO DE REFERENCIA**

El presente código es el resultado de la evaluación del funcionamiento y de los procedimientos que rigen la actividad de las diferentes áreas de la compañía y de sus órganos de control. Lo anterior, tomando como base la documentación

interna de MEDISANITAS S.A. que establece los lineamientos a seguir en cada uno de los procesos y actividades que se adelantan en las áreas y los estatutos que reglamentan su funcionamiento.

Así mismo, con el fin de garantizar el cumplimiento de los compromisos que MEDISANITAS S.A. adquiere con la adopción del presente código y en desarrollo de su objeto social, se aplicó lo dispuesto en el ordenamiento jurídico que regula el Sistema de Seguridad Social en Salud para estructurar su contenido.

#### **1.3. PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA**

Medisanitas S.A. Compañía de Medicina Prepagada se constituye el dieciséis (16) de enero de 1.992 en Bogotá, mediante escritura pública debidamente otorgada en la Notaría Treinta de Bogota e inscrita en el Registro mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá.

La Compañía fue autorizada para desarrollar las actividades comprendidas dentro de su objeto social, mediante Resolución 2028 del 2 de diciembre de 1992, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.

La Dirección General de Medisanitas S.A. está ubicada en la ciudad de Bogotá y cuenta con oficinas en varias ciudades del país clasificadas por regionales para garantizar cobertura y accesibilidad en la prestación del servicio.

Regional Bogotá: Bogotá y Tunja

Regional Cali: Cali.

Regional Medellín: Medellín.

Regional Barranquilla: Barranquilla.

Regional Bucaramanga: Bucaramanga.

Medisanitas S.A. a través de su amplia red de profesionales de la salud e instituciones clínicas adscritas, ofrece atención médica y diagnóstica, ambulatoria y hospitalaria, para la prevención y el tratamiento de enfermedades, afecciones o lesiones, mediante planes de medicina prepagada orientados a cubrir las necesidades empresariales y familiares de protección en salud a varios estratos socioeconómicos dadas las tarifas diferenciales que se otorgan.

#### **1.4. MISIÓN**

Ofrecer diversas alternativas de servicios integrales de salud en Medicina Prepagada, a través de una adecuada infraestructura administrativa y convenios con instituciones de salud y profesionales de la salud, que contribuya al bienestar de los usuarios, al desarrollo de sus profesionales adscritos, y generar oportunidades para los empleados manteniendo la sostenibilidad empresarial.

#### **1.5. VISIÓN**

Ser reconocidos siempre por la excelencia en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, por el modelo de gestión empresarial, por las relaciones de equidad y respeto con nuestros contratantes, usuarios, colaboradores, promotores comerciales, prestadores y por el enfoque humano, científico y técnico, como una Compañía de Medicina Prepagada líder en el mercado.

#### **1.6. VALORES CORPORATIVOS**

Los valores corporativos de **MEDISANITAS S.A. COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA** interiorizados y aplicados, son el resultado de una cultura empresarial; estos se expresan en cada actividad que se desarrolla en el entorno de la entidad: Accionistas, directivos, empleados, contratantes, usuarios, proveedores, Estado, competencia y la sociedad.

##### **1.6.1 JUSTICIA**

Sinónimo de equilibrio en el buen obrar, para que todas las personas

puedan recibir lo que les corresponde sin discriminaciones y con sujeción a sus derechos y deberes.

Se entiende también como Equidad, convirtiendo las desigualdades en diferencias: Las desigualdades sociales y económicas deben ordenarse de tal modo que sea razonable que generen ventajas para todos.

### **1.6.2 RESPETO**

Representado en el acatamiento y reconocimiento que tenemos por los derechos de los demás y en el cumplimiento de los propios deberes, con miras a un armónico convivir.

### **1.6.3 SOLIDARIDAD**

Capacidad para sentir como uno de nosotros a quien está dentro de nuestra comunidad; sentido colectivo de colaboración y apoyo sin diferenciación alguna (asumir al otro como ser humano), teniendo en cuenta el valor de cada una de las personas y de sus actos (constitución de interlocutores válidos). Es la capacidad de dar a los demás lo mejor de nosotros, con plena generosidad.

### **1.6.4 RESPONSABILIDAD**

Actuar con diligencia y prudencia, tomando las provisiones necesarias para garantizar el éxito y minimizar las posibilidades de fracaso.

Es una forma de asumir los valores. Somos una entidad que asume las consecuencias de nuestros actos, garantizando la efectiva prestación y calidad de los servicios. No se agota en los principios sino que toma en cuenta las consecuencias de las decisiones. Es la cualidad que nos permite ser exactos, ágiles y oportunos en el cumplimiento de nuestras obligaciones.

### **1.6.5 VERDAD Y HONESTIDAD**

Todos los actos de **MEDISANITAS S.A. COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA** y de sus empleados se rigen por la transparencia, siendo merecedores de confianza, para que la información que transmitimos sea cierta y de ella se derive la confianza suficiente que permita una excelente relación organizacional y con su entorno.

### **1.6.6 SENTIDO COMÚN**

Capacidad de razonamiento que permite definir conductas claras y de complejidad acordes a las circunstancias. Es la aplicación pragmática de los conocimientos y principios.

**MEDISANITAS S.A.** se caracteriza por hacer simple lo complejo. Facilita la agilidad en la solución de los problemas, se adapta al cambio y maneja estructuras flexibles con resultados a corto y mediano plazo. Genera en el usuario la simplificación de los trámites.

## **CAPÍTULO II PRINCIPALES ÓRGANOS DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN**

La Compañía cuenta con órganos de dirección y administración que le fijan legal y estatutariamente las directrices de su gestión social y ejecutan y cumplen todos los actos en procura de la realización de su objeto social.

### **2.1 ASAMBLEA GENERAL**

El órgano superior de dirección de la sociedad es la Asamblea General de Accionistas que está conformada por los accionistas inscritos en el libro de registro de acciones en tal condición o de sus representantes o mandatarios, reunidos con las formalidades legales y con el quórum prescrito en los estatutos, quienes intervienen directamente en la toma de decisiones de la compañía.

### **2.1.1. CONVOCATORIA**

Toda convocatoria se efectúa mediante cartas suscritas por el representante legal y enviadas a los accionistas a la dirección que hayan registrado en la secretaría de la sociedad, ajustándose a las disposiciones legales y a los estatutos. Para las reuniones ordinarias de la Asamblea, la convocatoria se efectúa con por lo menos quince (15) días hábiles de anticipación y para las reuniones extraordinarias con cinco (5) días comunes de anticipación y en la convocatoria se inserta el orden del día.

La Asamblea General de Accionistas, podrá reunirse sin previa citación y en cualquier sitio, cuando estuvieren

representadas la totalidad de las acciones suscritas.

### **2.1.2. REUNIONES**

Las reuniones ordinarias o extraordinarias de la Asamblea General de Accionistas se rigen por lo dispuesto en la ley y en los estatutos.

### **2.1.3. ORDEN DEL DÍA**

Sin perjuicio del derecho que asiste a los accionistas para presentar sus propuestas en las reuniones de Asamblea, en el orden del día establecido para aquellas se desagregarán los diferentes asuntos por tratar, de modo que no se confundan unos con otros, dando al orden del día una secuencia lógica de temas, salvo aquellos puntos que deban discutirse conjuntamente por tener conexidad entre sí, hecho que será advertido cuando se de el caso.

### **2.1.4. QUÓRUM**

Los accionistas tienen participación en las decisiones de la Asamblea y para el efecto tanto para las reuniones ordinarias como para las reuniones

extraordinarias y otras, constituye quórum deliberativo y decisorio, el establecido en la ley y en los estatutos.

### **2.1.5. ACTAS**

De las reuniones de la Asamblea General de Accionistas se levantan actas en un libro especial debidamente foliado y registrado, actas que serán autorizadas por quién presida la reunión y por el secretario.

### **2.1.6. FUNCIONES**

Las funciones de la Asamblea General de Accionistas son aquellas establecidas en los estatutos y en la ley.

## **2.2 JUNTA DIRECTIVA**

En la jerarquía de los órganos de la sociedad, la Junta Directiva ocupa el segundo lugar después de la Asamblea General de Accionistas. Es órgano administrativo y encargado de la dirección general de la gestión de los negocios de la entidad con sujeción a los criterios adoptados por la Asamblea.

La Junta Directiva actuará de buena fe y con la información suficiente para ejercer sus derechos y obligaciones, sus miembros evitarán incurrir en situaciones que precipiten conflictos de interés y se comprometen a manejar con prudencia la información confidencial de uso interno a la que tengan acceso en ejercicio de su cargo.

### **2.2.1 COMPOSICIÓN**

La Junta Directiva está conformada por siete (7) miembros con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea General de Accionistas en sesiones ordinarias para un periodo de un (1) año. La elección de los miembros de la Junta Directiva se efectuará de acuerdo a los lineamientos establecidos en los estatutos y en la ley, atendiendo los criterios de idoneidad, trayectoria profesional, formación académica, conocimientos, experiencia y liderazgo.

Se pondrá a disposición de todo miembro de la Junta Directiva nombrado por primera vez la información suficiente para que pueda tener un conocimiento específico de las actividades de la compañía y del sector

en el que se desarrolla, así como aquella información relacionada con las responsabilidades, obligaciones y atribuciones que se derivan del cargo.

### **2.2.2 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES PARA LAS PLANCHAS**

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 13 del decreto 1570 de 1993 en materia de inhabilidades y/o incompatibilidades para los administradores, deberá verificarse que las planchas que se propongan en las reuniones de asamblea de accionistas de la compañía para nombramiento o ratificación de miembros de junta, se encuentren acompañadas de constancia escrita, en la que bajo la gravedad de juramento, los respectivos candidatos manifiesten no encontrarse incursos en las inhabilidades o incompatibilidades establecidas en dicha norma.

### **2.2.3 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES DE CANDIDATOS**

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 13 del decreto 1570 de 1993

en materia de inhabilidades y/o incompatibilidades para los administradores, deberá verificarse que el(os) candidato(s) a representantes legales que se propongan en las reuniones de junta directiva de la compañía para nombramiento o ratificación, presenten constancia escrita, en la que bajo la gravedad de juramento, manifiesten no encontrarse incursos en las inhabilidades o incompatibilidades establecidas en dicha norma.

### **2.2.4 REUNIONES**

La Junta Directiva celebra sesiones en el sitio, en la fecha y en la hora que ella misma señale. Puede además ser convocada por el Presidente de la Sociedad, por el Revisor Fiscal o por dos (2) de sus miembros que tengan la calidad de principales. La totalidad de sus miembros principales podrán reunirse en cualquier momento y en cualquier sitio. En todo caso se reunirá por lo menos una vez dentro de cada trimestre calendario.

### **2.2.5 QUÓRUM**

La Junta Directiva delibera y decide con el quórum señalado en los estatutos.

### **2.2.6 ACTAS**

De las reuniones de la Junta Directiva se levantan actas en un libro especial, las cuales son autorizadas con la firma de quién preside la reunión y del secretario de la sociedad. Copia de tales actas debidamente autorizadas con las firmas de quién preside la reunión y del secretario son enviadas a cada uno de los miembros de la Junta Directiva a la dirección que estos registran en la secretaria de la sociedad. Los acuerdos de la Junta Directiva podrán ser llevados a efecto desde el momento de su adopción sin esperar la aprobación del acta respectiva, si la Junta Directiva así lo dispone.

### **2.2.7 FUNCIONES**

Las funciones de la Junta Directiva son aquellas establecidas en los estatutos y en la ley.

## **2.3 PRESIDENTE**

El presidente de la sociedad es elegido por la Asamblea General para un periodo de un (1) año que vence el treinta (30) de abril del año siguiente a la reelección y podrá ser reelegido; sin embargo, podrá ser removido en cualquier momento. Aún cuando hay vencido el término, el presidente seguirá ocupando su cargo hasta que la Asamblea haga nueva elección.

El presidente de la sociedad presidirá las reuniones de la Asamblea General de Accionistas y las de la Junta Directiva; convocará a la Asamblea General a sesiones extraordinarias y ejercerá las demás funciones que le asigne la Junta Directiva de acuerdo al artículo treinta y uno (31) de los estatutos.

## **2.4 REPRESENTACION LEGAL**

La representación legal de la sociedad estará a cargo del Gerente y sus dos (2) suplentes, en los términos y condiciones que se establecen en los estatutos. La sociedad podrá tener uno o más representantes legales para asuntos judiciales y para asuntos tributarios, aduaneros y cambiarios.

### **2.4.1 GERENTE**

El Gerente de la sociedad y sus dos (2) suplentes son elegidos por la Junta Directiva. Podrán ser removidos en cualquier momento. Aún cuando haya vencido el término el Gerente y sus suplentes seguirán ocupando sus cargos hasta que la Junta haga nueva elección.

La sociedad podrá tener uno o más representantes legales para asuntos judiciales, elegido por la Junta Directiva para periodos de un (1) año, pudiendo ser removidos en cualquier momento. Vencido el término continuarán ejerciendo sus funciones hasta cuando la Junta Directiva haga nueva elección. Los representantes legales para asuntos judiciales solo actuarán en representación legal de la sociedad, cuando por virtud de la ley sea obligatoria la presencia del representante legal de la sociedad, con o sin apoderado, ante los despachos judiciales e instancias competentes dentro de cualquier proceso jurisdiccional, administrativo o de otra naturaleza, como por ejemplo, conciliaciones judiciales, prejudiciales o extrajudiciales o audiencias en



acciones populares. Dichos representantes tendrán las facultades estatutarias de representación legal pero limitadas a los asuntos anteriormente relacionados.

La sociedad podrá tener uno o más Representantes Legales para asuntos tributarios, aduaneros y cambiarios, elegidos por la Junta Directiva para períodos de un (1) año, pudiendo ser removidos en cualquier momento. Vencido el término continuarán ejerciendo sus funciones hasta tanto la Junta Directiva haga nueva elección. Los representantes legales para asuntos tributarios, aduaneros y cambiarios sólo actuarán en representación legal de la sociedad cuando por virtud de la ley sea necesaria la presencia del representante legal de la sociedad, con o sin apoderado, ante toda clase de personas y entidades de cualquier índole, en todo lo relacionado con impuestos, tasas y contribuciones nacionales, departamentales, distritales y municipales al igual que con Asuntos Aduaneros, Cambiarios y de Comercio e Inversiones Internacionales. Dichos representantes tendrán las facultades estatutarias de representación legal

pero limitadas a los asuntos anteriormente relacionados, pudiendo actuar en todas las etapas y diligencias procesales en que, por ley, deba actuar el representante legal, como audiencias de conciliación, interrogatorios de parte, descargos y demás actuaciones judiciales y/o administrativas en los que se ventilen asuntos Tributarios, Aduaneros y Cambiarios.

## **2.5 REVISORÍA FISCAL**

La sociedad cuenta con un Revisor Fiscal con su respectivo suplente los cuales serán nombrados por la Asamblea General de Accionistas para periodos de un (1) año que expiran el treinta (30) de Abril del año siguiente y podrán ser reelegidos indefinidamente. El suplente reemplazará al principal en sus fallas absolutas, temporales o accidentales.

### **2.5.1 REQUISITOS**

El Revisor Fiscal deberá ser Contador Público, su escogencia se hará teniendo en cuenta la experiencia, el

liderazgo, la honorabilidad, calidades morales, personales y profesionales.

### **2.5.2 RESPONSABILIDADES**

El Revisor Fiscal desempeña las funciones que le señalen la ley y los estatutos sociales.

### **2.5.3 CALIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

El Revisor Fiscal no podrá tener acciones de la sociedad, estar ligado por matrimonio o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero civil o segundo de afinidad, o ser consocio de los administradores o funcionarios directivos, del cajero, auditor o contador de la sociedad o desempeñar otro cargo en la sociedad o en sus subsidiarias.

### **2.5.4 POSIBILIDAD QUE TIENE EL REVISOR FISCAL DE CONVOCAR A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS A**



## **REUNIONES EXTRAORDINARIAS**

La Asamblea General de Accionistas podrá ser convocada a sesiones extraordinarias cuando lo juzgue necesario el Revisor Fiscal, previa convocatoria efectuada con cinco (5) días comunes de antelación.

### **2.5.5 INDEPENDENCIA DEL REVISOR FISCAL**

El Revisor Fiscal debe cumplir con las responsabilidades que le asigna la ley. Su gestión debe ser libre de todo conflicto de intereses que le reste independencia y ajena a cualquier tipo de subordinación respecto de los altos funcionarios.

### **2.6 VIGILANCIA Y CONTROL**

MEDISANITAS S.A. está sometida a la vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud y como Compañía de Medicina Prepagada debidamente autorizada, se rige por las normas que emite el gobierno en materia de salud; igualmente se rige por las normas que expida la Superintendencia de

Sociedades en lo relativo a las Sociedades Anónimas, en cuanto a competencia residual conforme a lo dispuesto en las normas legales que rigen la materia.

## **CAPÍTULO III ACCIONISTAS Y ACCIONES DE LA SOCIEDAD**

### **3.1 ACCIONES**

Las acciones en que se divide el capital social están representadas en títulos nominativos cuya forma y texto determina la Junta Directiva y que deben cumplir con los requisitos señalados en la ley y llevar la firma del Gerente y del Secretario de la sociedad.

### **3.2 EMISIÓN DE ACCIONES**

Corresponde a la Asamblea General de Accionistas crear acciones privilegiadas o de goce y reglamentar su suscripción.

La Junta Directiva por su parte, ordena la emisión de las acciones, distintas de las acciones privilegiadas y de goce, que la sociedad tenga en reserva y

aprobar el correspondiente reglamento de suscripción.

### **3.3 DERECHO DE SUSCRIPCIÓN DE ACCIONES**

Las acciones que la sociedad emita en el curso de la vida social deberán colocarse preferentemente entre los accionistas en proporción al número de acciones que cada uno posea en la fecha en que el reglamento de colocación sea aprobado por el órgano social competente. No obstante con el voto de no menos del setenta por ciento (70%) de las acciones suscritas por los accionistas de la sociedad, ésta podrá disponer que una determinada emisión de acciones ordinarias sea colocada sin sujeción al derecho de preferencia.

### **3.4 EXPEDICIÓN DE TÍTULOS**

A todo suscriptor de acciones deberá expedírsele por la sociedad y dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la respectiva suscripción, el título (s) que justifiquen su calidad de accionista.

### **3.5 TÍTULOS PROVISIONALES**

Mientras el valor de las acciones no esté cubierto íntegramente, solo se expedirán certificados provisionales a los suscriptores. La transferencia de los certificados se sujetará a las condiciones señaladas en los estatutos, y del importe no pagado, responderán solidariamente cedentes y cesionarios.

Pagadas totalmente las acciones se reemplazarán los certificados provisionales por títulos definitivos.

### **3.6 CONTENIDO DE LOS TÍTULOS.**

Los títulos se expedirán en series continuas, con las firmas del representante legal y el secretario, y en ellos se indicarán:

- a. La denominación de la sociedad, su domicilio principal, la Notaría, número y fecha de la escritura constitutiva.
- b. La cantidad de acciones representadas en cada título, el valor nominal de las mismas, si son privilegiadas o de industria, si su negociabilidad está limitada por el

derecho de preferencia y las condiciones para su ejercicio.

c. El nombre completo de la persona en cuyo favor se expidan y la fecha de expedición.

d. Al dorso de los títulos de acciones privilegiadas constarán los derechos inherentes a ellas.

### **3.7 SUSTITUCIÓN DE TÍTULOS.**

En los casos de robo o hurto de un título nominativo, la sociedad los sustituirá entregándole un duplicado al propietario que aparezca inscrito en el Registro de Acciones, previa comprobación del hecho por la Junta Directiva de la sociedad. En todo caso, el accionista presentará la copia auténtica del denuncia penal correspondiente. Cuando el accionista solicite un duplicado por pérdida del título, dará la garantía que le exija la Junta Directiva. En caso de deterioro, la expedición del duplicado requerirá la entrega por parte del accionista, de los títulos originales para que la sociedad los anule.

### **3.8 LIBRO DE REGISTRO DE ACCIONES.**

Los títulos definitivos, al igual que la enajenación, el traspaso de acciones, los embargos y demandas judiciales que se relacionen con ellas, las prendas o demás gravámenes o limitaciones a su dominio se inscribirán en el Libro de Registro de Acciones, que se llevará por la sociedad en la forma prescrita por la ley.

La Sociedad reconocerá la calidad de accionista o titular de derecho sobre acciones, únicamente a la persona que figure inscrita como tal en el mencionado libro. Por consiguiente ningún acto de enajenación o traspaso de acciones producirá efecto respecto de la sociedad y de terceros, sino en virtud de la inscripción en el libro de registro de acciones.

### **3.9 INSCRIPCIONES EN EL LIBRO DE REGISTRO**

La sociedad no podrá negarse a hacer las inscripciones relacionadas con enajenaciones, traspasos, endosos, etc., en el libro de registro de acciones sino por orden de autoridad competente o cuando se trata de acciones para cuya negociación se

requiera determinados requisitos o formalidades que no se han cumplido.

### **3.10 ENAJENACIÓN DE ACCIONES**

Para efectos de la enajenación de acciones, se dará aplicación al derecho de preferencia establecido en los estatutos sociales.

Las acciones serán enajenadas conforme a las leyes, pero no podrán ser vendidas ni traspasadas libremente sino cuando dicha cesión se verifique a favor de un accionista.

## **CAPÍTULO IV RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

### **4.1 MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

Las diferencias que se presenten entre los accionistas o entre la sociedad y éstos por razón del contrato social, o en razón de la liquidación de la sociedad, incluyendo las acciones de impugnación de decisiones de junta o asamblea, serán sometidas a la decisión en

derecho de un tribunal de arbitramento constituido por tres (3) árbitros designados de común acuerdo entre las partes y en su defecto por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá en donde funcionará el tribunal y a cuyas reglas y procedimiento se someterá el arbitramento.

## **CAPITULO V TRANSPARENCIA Y EQUIDAD**

### **5.1 POLÍTICAS DE SELECCIÓN Y REMUNERACIÓN GENERAL DE PERSONAL.**

Medisanitas S.A. tiene establecido un proceso de selección de personal a través de la Central de Desarrollo Humano con el fin de Proveer personal idóneo a través de procesos de selección transparentes, ajustados a los perfiles y competencias de los diferentes cargos de la entidad, con el fin de contar con el mejor recurso humano.

La Sociedad dará cumplimiento a la relación contractual relacionada con la contraprestación económica adquirida con los funcionarios de la entidad

teniendo en cuenta las normas legales y políticas de la misma.

### **5.2 CONFLICTOS ENTRE FUNCIONARIOS**

Para dar solución a los conflictos que surjan entre la Sociedad y sus empleados se llevarán a cabo los procedimientos establecidos en el Reglamento Interno de la entidad, en la ley y en el contrato de trabajo. En caso de ser necesario la Sociedad podrá dar aplicación al procedimiento disciplinario establecido en las normas vigentes.

### **5.3 SELECCIÓN DE LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS**

La Selección de Proveedores en todos los negocios relacionados se hará de manera objetiva de acuerdo a los principios de **MEDISANITAS S.A.** y teniendo en cuenta lo siguiente:

1. No se llevarán a cabo negocios con personas naturales o Jurídicas cuyo comportamiento ético social y empresarial sea contrario a las leyes, ética y buenas costumbres o

que se encuentren cuestionados legalmente.

2. La selección será objetiva de acuerdo al ofrecimiento más favorable a la Sociedad y a los fines que ella busca, sin tener consideraciones de afecto o de interés y en general cualquier clase de motivación subjetiva.
3. La sociedad deberá tener un registro de proveedores que podrá ser consultados para efectos de control de lavado de activos.
4. Se informa a los proveedores de servicios sobre los procesos y criterios considerados por la entidad para la auditoría de cuentas y garantizar el flujo adecuado de recursos dentro del marco legal y contractual.
5. Se incluyen en los contratos los mecanismos y razones por los cuales procede el ajuste en tiempo y valor de los contratos.

#### **5.4 CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

La compañía ha adoptado como uno de sus propósitos, el de mantener una excelente calidad en los servicios y productos que ofrece.

Siendo esto así, se ha documentado e implantado el Sistema de Gestión de Calidad como herramienta soporte y guía para la gestión, evaluación y mejoramiento continuo en el desempeño de sus procesos de la Prestación del Servicio.

### **CAPÍTULO VI DE LOS CONTRATANTES Y DE LOS USUARIOS**

#### **6.1 CONTRATANTE**

Es la persona que celebra y suscribe el contrato de prestación de servicios de medicina prepagada en nombre propio y por cuenta propia, y/o en nombre, representación y beneficio de terceros denominados usuarios.

#### **6.2 USUARIO**

Persona natural que ha sido aceptada por MEDISANITAS S.A. para utilizar los servicios aquí contratados, siempre que

cumpla con los requisitos pactados para el efecto<sup>1</sup>.

#### **6.3 OBLIGACION DE MEDISANITAS CON LOS CONTRATANTES**

**MEDISANITAS S.A.** se obliga con el contratante a contratar con los profesionales adscritos y las entidades adscritas, de acuerdo con la disponibilidad de cada uno de ellos, la prestación de los servicios médicos, quirúrgicos y hospitalarios a favor los usuarios que así lo requieran, para la prevención y/o tratamiento de las enfermedades, afecciones y/o lesiones amparadas por el contrato que se suscriba, e igualmente se obliga a pagar directamente a los profesionales adscritos y a las entidades adscritas el valor total de los servicios y suministros, todo ello dentro de los términos y bajo las condiciones estipuladas en el contrato de medicina prepagada que se suscriba.

#### **6.4 OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

<sup>1</sup> Ibídem; Art. 1, numeral 2. "USUARIO, BENEFICIARIO O AFILIADO. Persona con derecho a los servicios contratados."

1. Seguir el trámite establecido para el acceso a los servicios convenido para el efecto y de acuerdo a lo establecido en el contrato de Medicina Prepagada celebrado.
2. Acudir a la respectiva cita médica, con el fin de que le sean practicados los exámenes de ingreso, cuando a ello haya lugar.
3. Hacer entrega a MEDISANITAS S.A. de los carnés de afiliación y vales de asistencia médica u órdenes de compra de servicios de asistencia médica no utilizadas, a la terminación del contrato o retiro de usuarios. En caso contrario, se hacen responsables por la indebida utilización que se de a estos documentos.
4. Notificar por escrito a MEDISANITAS S.A., el extravío o hurto del carné, al siguiente día hábil en que conoció o debió haber tenido conocimiento del hecho con el fin de exonerarse de responsabilidad por la indebida utilización del carné.
5. Restituir a MEDISANITAS S.A. los costos ocasionados por los servicios recibidos por él o por terceros, sin perjuicio de las acciones legales a las que haya

lugar, como consecuencia del uso indebido del carné o de los vales de asistencia médica u órdenes de compra de servicios de asistencia médica.

6. Las demás que les correspondan acorde con lo establecido en el contrato de medicina prepagada que suscriban.

#### **6.5 DEBERES COMO CONTRATANTE FRENTE A LA COMPAÑÍA**

1. Pagar las cuotas del contrato dentro de los seis (6) primeros días, de cada uno de los periodos pactados para el efecto, de acuerdo a lo establecido en el contrato que se suscriba.
2. Notificará por escrito en las oficinas de MEDISANITAS S.A. las novedades de ingreso o retiro de usuarios al contrato, en los términos establecidos en el respectivo contrato de medicina prepagada.
3. Las demás obligaciones que se establezcan el contrato de medicina prepagada que se suscriba.

#### **6.6 MORA**

El Contratante o el Usuario según sea el caso, se constituirá en mora cuando hayan transcurrido los plazos establecidos para el pago de las sumas debidas, y éste no se haya realizado efectivamente.

En el caso de mora por parte del Contratante, MEDISANITAS S.A. podrá suspender la prestación del servicio e interrumpir los términos para adquirir derecho a las prestaciones respecto de todos los usuarios, o podrá dar por terminado el contrato, pudiendo reclamar judicial o extrajudicialmente la totalidad de los importes parciales que adeude el Contratante. Para efectos de la prestación de los servicios, MEDISANITAS S.A. está sujeta en todo caso en las cláusulas estipuladas en el contrato de medicina prepagada que se suscriba.

#### **6.7 TRASLADO A OTRO CONTRATO**

Cuando un usuario se retire del contrato y solicite afiliarse a otro contrato de Medicina Prepagada de Medisanitas S.A. esta estudiará la solicitud para

impartir su aceptación o rechazo. En caso de aceptarla, su nueva afiliación se registrará por las cláusulas del contrato al cual se traslade, salvo en lo referente al tiempo de afiliación el cual se contará desde la fecha de afiliación al contrato de medicina prepagada inicial, siempre y cuando tal solicitud se presente dentro de los treinta (30) días comunes siguientes al retiro de éste y el mismo no se encuentre en mora.

## **6.8 TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

Para la terminación del contrato de prestación de servicios, MEDISANITAS S.A. está sujeta a las cláusulas estipuladas en el contrato de medicina prepagada que se suscriba.

## **6.9 CONCILIACIÓN**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 1122 de 2007, la Superintendencia Nacional de Salud podrá actuar como conciliadora, de oficio o a petición de parte, en los conflictos que surjan entre sus vigilados y/o entre estos y los usuarios generados en problemas que no les permitan atender sus obligaciones

dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, afectando el acceso efectivo de los usuarios al servicio de salud<sup>2</sup>.

## **CAPÍTULO VII DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y BENEFICIOS**

### **7.1 ACCESO A LOS SERVICIOS**

MEDISANITAS S.A. garantiza la prestación de los servicios a través de una red contratada de instituciones prestadoras de servicios y profesionales de la salud, en los términos y condiciones que se establecen en los contratos de medicina prepagada debidamente aprobados pro la Superintendencia Nacional de Salud.

Al solicitar el usuario cualquiera de los servicios objeto del contrato de medicina prepagada deberá presentar al profesional o entidad adscrita, o en

---

<sup>2</sup> Ley 1122 de 2007 “por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”; Art. 38

las oficinas de MEDISANITAS S.A., según el caso, el carné de afiliación vigente y su documento de identidad. Por otra parte deberá presentarse la autorización del servicio expedida por MEDISANITAS S.A., tratándose de servicios que así lo especifique el contrato de medicina prepagada que se suscriba.

### **7.2 PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD**

La Compañía por intermedio de los procesos de Auditoria propende por el mejoramiento continuo, centrado en el cliente (Interno y Externo) y sus necesidades.

Se consideran los siguientes como los principios fundamentales que deben tenerse en cuenta en el desarrollo de la Auditoría.

*Objetividad:* Forma de analizar una determinada situación, focalizando el análisis en la causa principal de acuerdo al razonamiento lógico-científico.



*Equidad:* Se refiere a la igualdad de procedimientos analíticos a aplicar ante situaciones que se presentan.

*Racionalidad Técnico – Científica:* Aplicación correcta de los procedimientos del método científico, en los procesos evaluativos del saber y de la utilización de la tecnología biomédica en los procesos de atención en salud.

*Imparcialidad:* Es la falta de prejuicio favorable o adverso cuando se debe emitir un DICTAMEN, el cual deberá realizarse basado en las conclusiones que refleje el análisis objetivo de los hechos, haciendo caso omiso de los intereses particulares que pudieren presentarse.

*Confiabilidad:* Capacidad para dar consistentemente la misma lectura, al medir el mismo atributo.

*Evaluación Del Medio:* Evaluación que se realice de los procesos utilizados para la presentación de los servicios de salud, debe contemplar siempre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se realice la atención en salud.

*Evaluación Entre Pares:* La evaluación de la atención en salud, deberá realizarse por profesionales que cuenten con la formación y la capacitación, acorde con la

complejidad de la materia objeto de análisis.

*Documentación:* Uno de los aspectos de análisis de la Auditoría se refiere a los documentos que proporcionan información sobre la atención en salud.

*Planeación:* Se propone el logro de objetivos concretos según una política institucional, disponiendo de recursos determinados.

*Continuidad:* La Auditoría debe ser una actividad permanente y parte integrante de los planes y programas institucionales. La Auditoría Médica no debe obedecer a casos fortuitos como muerte o daño al paciente o derivada de acciones judiciales, conflictos, sino que deben ser una tarea de rutina, propia de una entidad.

*Confidencialidad:* Las personas que realicen Auditoría Médica, estarán obligadas a guardar la reserva de los documentos que manejen. Así mismo las acciones de Auditoría Médica deberán respetar el derecho a la intimidad consagrado constitucionalmente.

En los diferentes niveles de Auditoría se desarrolla un modelo fundamentado en el ciclo de mejoramiento, se identifican las necesidades y

expectativas del cliente y orientado a él busca obtener los resultados para el mejoramiento permanente.

## 7.2.1 NIVELES DE OPERACIÓN DE LA AUDITORIA

### ▪ **Autocontrol**

Las diferentes áreas de la OSI realizan tareas de planeación, ejecución, verificación y ajuste de los resultados de sus propios procesos mediante acciones de mejoramiento necesarias para lograr sus objetivos.

Tiene definidos estándares de calidad y monitoriza de forma sistemática los resultados obtenidos.

### ▪ **Auditoría Interna**

Esta visión del proceso donde se monitorea el cumplimiento de acuerdos, prácticas de racionalización de recursos, mediante estudios e investigación de temas. La auditoría de segundo orden es parte de un proceso de aprendizaje organizacional basado en el desarrollo de relaciones de confianza y colaboración.

### ▪ **Auditoría Externa**



Existe un programa de auditoria externa sobre los prestadores de servicios de salud de nuestra red el cual cumple las mismas características diseñadas para la auditoria de nuestra infraestructura propia.

Su Misión es “Realizar seguimiento a la prestación de los servicios de salud mediante la identificación de problemas y posibles soluciones promoviendo escenarios multidisciplinarios que permitan el mejoramiento continuo”.

Teniendo en cuenta los diferentes grados de complejidad y los tipos de servicios de salud, se establece inicialmente que los procesos de Auditoría deben ser concordantes con los procesos de la atención en salud y en consecuencia, deben desarrollarse para cada entidad, de acuerdo con sus características propias, sin embargo se rige por unos principios fundamentales que permiten la interacción de los actores de una manera clara y transparente de forma tal que la Auditoría se convierte en un proceso que se traduce en el mejoramiento de la calidad de la atención en beneficio de los usuarios, las entidades y la población.

### 7.2.2 TIPOS DE ACCIONES DE LA AUDITORIA

Con el fin de que la auditoria logre obtener los resultados deseados adopta acciones Preventivas, de Seguimiento y Coyunturales.

Las **Acciones Preventivas** están dirigidas a garantizar en forma previa la calidad en la prestación de los servicios, para esto se tienen implementados procedimientos que se encuentran detalladamente descritos, difundidos a todos los involucrados y publicados en nuestro portal de información “Intrasanitas” para su consulta y actualización permanente.

Acciones:

- Estandarización, documentación y difusión de procesos y procedimientos.
- Juntas de decisiones administrativas y médico quirúrgicas.
- Establecimiento de guías para la autorización de servicios.
- Definición de criterios claros para la vinculación de nuevos prestadores.

- Documentación de guías de manejo para las principales patologías según nuestro perfil epidemiológico para servicios de urgencias, consulta externa y hospitalización.

**Acciones de Seguimiento** que se realizan a los procesos definidos como prioritarios con el fin de controlar oportunamente el cumplimiento de los procedimientos establecidos, existen mecanismos sistemáticos de medición y canales para informar los resultados obtenidos y las acciones necesarias para el mejoramiento. Hay otras acciones de seguimiento que son establecidas por la Auditoria Interna que conlleva a la recomendación de acciones de mejoramiento para los procesos o procedimientos evaluados.

Acciones:

- Medición y análisis mensual de indicadores.
- Comités Interinstitucionales.
- Comité de Auditoria Médica.
- Seguimiento a la adherencia a Guías de manejo en los servicios asistenciales (urgencias, consulta externa y hospitalización).
- Realización de Encuestas de Satisfacción.

Para el análisis, detección, corrección y prevención las fallas o eventos adversos presentados existen las **Acciones Coyunturales** que buscan solucionar oportunamente los inconvenientes presentados y evitar que ocurran nuevamente.

Acciones:

- Comités Técnico Científico.
- Comité de Evaluación Médica.
- Comité Adscripción de prestadores.

### **7.2.3 PROCESOS DE AUDITORIA**

#### Autoevaluación de la Red de Prestadores de Servicios de Salud

1. Evaluación sistemática de la suficiencia de la red:
  - 1.1. Evaluación Suficiencia de la red.
  - 1.2. Cambios en la demanda de nuestros usuarios.
  - 1.3. Intervenciones a nuestro perfil epidemiológico.
2. Desempeño del Sistema de Referencia y Contrarreferencia.
  - 2.1. Ubicación paciente de urgencias en un nivel de mayor complejidad.

- 2.2. Seguimiento a Referencia de pacientes de consulta externa.
- 2.3. Evaluación actividades de Detección Temprana y Protección Específica
3. Sistema Único de Habilitación.
  - 3.1. Habilitación de todos los prestadores.
4. Seguimiento a la calidad en la Atención de Salud según el SOGC (Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad).
  - 4.1. Medición de la oportunidad y accesibilidad de Atención.
  - 4.2. Evaluación y seguimiento de la Pertinencia en la prestación de servicios de salud.
  - 4.3. Seguridad de los procesos de Atención en Salud.
5. Verificación en el cumplimiento de procesos y procedimientos internos.
  - 5.1. Trámite de Comunicaciones del usuario
  - 5.2. Oportunidad de entrega de medicamentos
  - 5.3. Seguimiento a Tutelas por no prestación de servicios
  - 5.4. Traslados de usuarios a otras EAPB (Entidades Administradas de Planes de Beneficios).

#### Atención al Usuario

1. Evaluación sistemática de la Satisfacción de los usuarios.
2. Identificación de las expectativas de los usuarios (Atención personalizada, telefónica y por medios electrónicos).
3. Acciones frente a la Negación de Servicios.

### **7.3 PETICIONES Y QUEJAS**

De acuerdo con la normatividad vigente y como herramienta de calidad, la MEDISANITAS S.A. tiene establecido un sistema de recepción, trámite, respuesta y acción de las quejas y peticiones que se presenten por los diferentes actores del sistema.

### **7.4 DEFENSORÍA DEL USUARIO**

Con el fin de dar un adecuado y oportuno trámite a las comunicaciones, peticiones o inquietudes presentadas por los usuarios, MEDISANITAS S.A. cuenta con un área de Defensoría del Usuario, que permite conocer los diferentes procedimientos administrativos para solucionar o aclarar las diferentes situaciones que se presenten.

Para esto, las solicitudes que presenten los usuarios ya sea de forma escrita o por medios magnéticos o telefónicos, son registradas en un sistema de información que permite el registro, control y administración de las comunicaciones de las diferentes peticiones o inquietudes, asignando a cada solicitud un funcionario responsable de dar respuesta completa y oportuna al usuario.

En todo caso, se informa a los usuarios la posibilidad de acudir a la Superintendencia Nacional de Salud cuando considere que su petición o solicitud no es atendida en debida forma o cuando subsista la controversia.

## **7.5 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN EN LOS PROCESOS**

La compañía MEDISANITAS S.A. tiene definida una estructura de procesos y de prevención del riesgo que promueve la mejora continua y el autocontrol integral; en cumplimiento de los requisitos establecidos en el marco legal y de la empresa, para satisfacer las necesidades y expectativas de sus afiliados, colaboradores, prestadores

de servicios y proveedores, garantizando una adecuada prestación de servicios de Medicina Prepagada.

Cada proceso cuenta con un líder o responsable quien con autonomía lo gestiona, asegurando el cumplimiento de las políticas, directrices establecidas y promoviendo el logro de los objetivos formulados y las disposiciones contempladas.

El Sistema de Gestión de MEDISANITAS S.A. considera los procesos misionales de Gestión de la vinculación, Prestación del servicio de salud, Gestión de necesidades de los usuarios, Aseguramiento en salud que incluye los subprocesos de Gestión integral de la salud y Gestión de la red de prestadores, así como el proceso de apoyo propio de Gestión de recursos. Además, se cuenta con los procesos de apoyo que prestan servicios transversales a las empresas que hacen parte de la Organización Sanitas Internacional.

Cada proceso cuenta con indicadores documentados que le permiten mantener el control y seguimiento a la calidad de los mismos. Adicionalmente,

con el fin de obtener índices para evaluar y mejorar la calidad de la atención en salud y dar cumplimiento a los requerimientos de la circular 030 del 2006 emitida por la Superintendencia de Salud, la entidad realiza estudios mensuales de satisfacción de usuarios, que permiten conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos.

Así las cosas, se manejan mediciones frente a puntos específicos tales como:

1. Facilidad de acceso a los servicios
2. Prestación oportuna de los servicios médicos
3. Seguridad y confianza que brinda la red de asistencia médica
4. Adherencia en los tratamientos médicos requeridos para los pacientes incluidos en programas de salud.
5. Servicio general prestado por las instituciones y médicos de la red de asistencia médica
6. Servicios de atención telefónica
7. Satisfacción general con el servicio prestado por la EPS Sanitas S.A.

Adicionalmente, en las oficinas se mide el nivel de satisfacción de los usuarios, con los siguientes servicios:

1. Autorización de Servicios Médicos
2. Atención en Cajas
3. Asesoría Comercial.

A través de las siguientes variables:

1. Amabilidad del personal
2. Agilidad en la atención
3. Orientación dada por el personal en las oficinas

Teniendo en cuenta los resultados de las mediciones, planeación y verificación del resultado del desempeño de los mismos, entre otros, se promueve la implementación de acciones correctivas de mejora, que permitan alcanzar los resultados planificados y de mejora continua.

## 7.6 CANALES DE COMUNICACIÓN

Los usuarios de los servicios que presta MEDISANITAS S.A. tienen a su disposición los siguientes medios para obtener información actualizada sobre

los servicios y puntos de atención y para comunicar sus inquietudes:

- a. Atención personalizada en las oficinas Medisanitas ubicadas en los diferentes puntos a nivel nacional, donde los usuarios pueden acceder a los servicios de: asesoría comercial, trámite de afiliaciones, autorización de servicios médicos, venta de vales, venta de cuadros médicos, entre otros.
- b. Fonosanitas: Es un servicio telefónico que además de resolver inquietudes médicas, administrativas o comerciales, orienta a los usuarios frente a temas médicos, asesoría en casos de urgencia, información sobre su contrato, servicio de Médico Domiciliario o ambulancias y autorización de servicios (375 9000 en Bogotá o 01 8000 919100 en el resto del país).
- c. Página Web [www.medisanitas.com](http://www.medisanitas.com), donde puede consultar información de los servicios, cuadro médico, Directorio Puntos de Atención, Noticias, Videos, entre otros.

- d. Buzón de sugerencias ubicados en los puntos de atención, donde puede depositar todas sus inquietudes, las cuales serán respondidas posteriormente por el área de Defensoría del usuario Sanitas.
- e. Carteleros: ubicados en las oficinas y puntos de atención propios. En las carteleros se publican afiches, comunicados, avisos y demás información corporativa de importancia para los usuarios.
- f. Folletos/volantes: piezas de comunicación que generalmente hacen parte de alguna campaña de comunicación y que son colocadas en oficinas y puntos de atención propios.
- g. Prensa: avisos informativos en diarios y revistas de circulación nacional para comunicar información a los usuarios.
- h. Correo Directo (cartas): es un canal directo que transmite información personalizada a los usuarios.
- i. Mensajes Telefónicos Programados: Es el sistema de mensajes telefónicos que se activa cada vez que el usuario se encuentra en espera, a través del

cual se difunden las últimas novedades.

- j. Noticiero Sanitas Hoy: Es el formato periodístico y televisivo, que se emite en las oficinas y puntos de atención. Cuenta con secciones en las que se presentan noticias relacionadas con las empresas de salud de la OSI.
- k. Revista Bienestar Sanitas: Es la revista de la Organización Sanitas Internacional en la que los usuarios de Medisanitas encuentran artículos de vida, salud, belleza, así como las últimas noticias relacionadas con los productos y servicios que presta la compañía.
- l. Material POP: material publicitario creado para divulgar alguna información específica o crear recordación de marca.

## **CAPÍTULO VIII DE LOS PROFESIONALES E INSTITUCIONES ADSCRITAS**

Los servicios convenidos en el contrato de Medicina Prepagada se prestan a través de una red de Instituciones prestadoras de servicios de salud y de médicos adscritos a la entidad.

### **8.1 ADSCRIPCIÓN DE PRESTADORES**

MEDISANITAS S.A. contrata para la prestación de los servicios con las instituciones y profesionales que se encuentren debidamente habilitados por las autoridades competentes en materia de salud. La entidad conviene con los prestadores la forma de contratación y pago de los servicios.

### **8.2 CUADROS MÉDICOS**

Para garantizar la prestación de los servicios, MEDISANITAS S.A. cuenta con un Cuadro Médico que relaciona las diferentes instituciones y prestadores médicos disponibles para la atención de sus usuarios. Es responsabilidad de los funcionarios de la entidad encargados, mantener actualizada la información de los prestadores adscritos al cuadro médico y reportar los cambios o novedades en lo referente a su ubicación (dirección, teléfono, etc.).

La utilización por parte del usuario, de profesional y/o entidad no adscritos exonera a MEDISANITAS S.A. de toda

responsabilidad por la totalidad de los gastos en que se haya incurrido, salvo los caso de urgencia en lugares donde MEDISANITAS S.A. no tenga sede, de acuerdo al contrato de prestación de servicios de Medicina Prepagada que se suscriba. Se exonera igualmente a MEDISANITAS S.A. de toda responsabilidad que pudiera derivarse de un tratamiento, examen, procedimiento o intervención por parte de algunos de tales profesionales o entidades, o por parte de profesionales o entidades no adscritas, y en ningún caso se invocará la responsabilidad solidaria de MEDISANITAS S.A.

## **CAPÍTULO IX POLITICAS DE MANEJO DE LA INFORMACION**

MEDISANITAS S.A. está comprometida con el respeto y garantía de los derechos de sus usuarios, prestadores y accionistas entre otros. Por eso adoptó un manual de políticas y procedimientos de tratamiento de información personal, de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación y transferencia de esa

información siendo de obligatorio y estricto cumplimiento para MEDISANITAS S.A. en calidad de responsable, así como de todos los terceros que obran en nombre de la misma o que sin actuar en nombre de la misma tratan datos personales por disposición de ésta como encargados. Esas políticas así como el aviso de privacidad se pueden consultar en las páginas web [www.medisanitas.com](http://www.medisanitas.com)

Los usuarios y prestadores titulares de la información pueden solicitar la actualización, rectificación y supresión de sus datos (siempre que no exista un mandato legal o contractual que faculte a MEDISANITAS S.A. para continuar con el tratamiento directamente), en cualquier momento, siguiendo el procedimiento establecido en las políticas anteriormente mencionadas. Para cualquier duda, comentario, precisión, actualización y/o ejercicio de los derechos relacionados con habeas data, los usuarios se podrán contactar en Bogotá a los teléfonos 3759000, 4871920 o fuera de Bogotá D.C. a los números 018000979020 – 018000919100 opción Defensoría del Usuario y los prestadores, enviando un

correo electrónico a la dirección [protecciondatosprov@colsanitas.com](mailto:protecciondatosprov@colsanitas.com).

## **CAPÍTULO X VIGENCIA**

El presente Código de Buen Gobierno entrará en vigor a los cinco (5) días hábiles siguientes a su aprobación por la Junta Directiva de Medisanitas S.A. Compañía de Medicina Prepagada.

Aprobado por la Junta Directiva realizada el veintinueve (29) de agosto de dos mil siete (2007).



### CONTROL DE ACTUALIZACIONES

VERSIÓN QUE SE MODIFICA	TEMA MODIFICADO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	COMUNICACIÓN		
			FECHA	SOLICITADA POR	APROBADA POR
V0	Políticas de manejo de la información.	El Doctor Fonseca informa que con fundamento en el documento remitido por la entidad de control, se propone modificar el Código de Buen Gobierno de tal manera que los textos atiendan las observaciones efectuadas por la mencionada superintendencia.	09/03/2009	Adriana Rodríguez – Gerente Central de Jurídica	Junta Directiva de marzo de 2009
V1	Políticas de manejo de la información.	Se incluye el capítulo X sobre protección de datos personales en atención a la ley 1581/2012 y Decreto 1377/2013	25/10/2013	Karem Johanna Mahecha Niño, Directora Central de Ingeniería de Procesos.	Junta Directiva de diciembre de 2013
V2	Principales órganos de control y administración – Junta Directiva	Carolina Buendía informa que con ocasión de la visita de la Superintendencia Nacional de Salud y los hallazgos encontrados en la misma, se hizo someter a consideración de la junta la propuesta de modificar el Código de Buen Gobierno de la compañía con el objeto de incluir la exigencia de verificar que las personas que se vayan a designar como administradores de la compañía (miembros de junta directiva o representantes legales) presenten constancia escrita de no estar incurso en inhabilidades e incompatibilidades.	30/03/2015	Eliana Patricia Granados Garrido, Gerente.	Junta Directiva de febrero de 2015



VERSIÓN QUE SE MODIFICA	TEMA MODIFICADO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	COMUNICACIÓN		
			FECHA	SOLICITADA POR	APROBADA POR
V3	Sistemas de Gestión	Se excluye el capítulo 7.4 sobre Sistema de Gestión de la Calidad. Se elimina del código cualquier mención de la norma ISO y/o certificación. Complementar capítulo 7.6 Seguimiento y medición de los procesos incluyendo responsabilidad de los líderes de los procesos, relación de procesos de la cadena de valor, análisis de las variables de los procesos para generar acciones correctivas y de mejora.	17/04/2015	Karem Johanna Mahecha Niño, Directora Central de Ingeniería de Procesos	Junta Directiva de abril de 2015
	Ajustes por las modificaciones a los estatutos de la sociedad	Numeral 2.3 Representación legal: Incluir la figura de representantes legales para asuntos tributarios, aduaneros y cambiarios y sus respectivas funciones.  Numeral 2.2.1 Composición de los miembros de la Junta Directiva Incluir el número actual de miembros de Junta Directiva el cual fue ajustado.  Numeral 4.1 Mecanismos de Resolución de conflictos Actualizar el texto conforme a la modificación que en estatutos se realizó sobre la materia a efectos de ajustarlo a las disposiciones de ley vigentes.		Adriana Rodríguez – Gerente Central de Jurídica	