


Fresenius Medical Care





A continuación se exponen las prácticas y acciones que Fresenius Medical Care Argentina S.A. ha llevado a cabo durante el año 2010 con el fin de continuar la implementación de los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

<b>PRINCIPIO Nº 1</b>	<b>“Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional”</b>	
<b>PRINCIPIO Nº 2</b>	<b>“No se cómplices de abusos a los derechos humanos”</b>	

### Nuestro Compromiso o Política

Dentro del marco de su Política de Calidad FMC Argentina establece que: “El motivo central de todos nuestros esfuerzos es el ser humano, reconociendo así nuestra responsabilidad con nuestros pacientes, empleados, clientes, accionistas y la comunidad como un todo”; asumiendo un compromiso con los diversos grupos humanos que conforman el núcleo social dentro del cual está inserta.

FMC Argentina continúa implementando el Programa de Conformidad que a través del Código de Conducta enfatiza la importancia sobre principios éticos y buenas prácticas empresariales; teniendo en cuenta que la ética se orienta a cada persona dentro del proceso de toma de decisiones.

Este programa determina como objetivos:“(..) Desarrollar nuestras actividades en acuerdo con las reglamentaciones, dentro de los marcos legales existentes en cada área de trabajo y cumpliendo con los procedimientos internos que establecen las pautas para la realización de nuestras tareas en forma adecuada dentro de la empresa. Además nuestro accionar debe responder a principios éticos y de buenas prácticas empresariales. (...) El seguimiento de estos objetivos apunta a desarrollar una cultura de cumplimiento de las normas reglamentarias y éticas que represente un valor agregado para los que componemos FMC Argentina”



FMC Argentina proclama fehacientemente por medio de su Programa de Conformidad su adhesión a estos principios, principalmente con sus pacientes cuando declara que “Todos los pacientes deben ser tratados en todo momento con el respeto que corresponde a su dignidad de ser humano”.

Del Programa de Conformidad también surge explícitamente que FMC basa su prestigio en sus principios fundamentales de honestidad, integridad, desarrollo permanente, respeto y dignidad; siendo la salud y el bienestar del ser humano valores primordiales. Por esta razón, FMC asume un compromiso de calidad con los diversos grupos humanos vinculados a la Compañía.



## Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas

Existen en FMC Argentina dos grandes sistemas que permiten llevar adelante la implementación de estos principios:

### **1. Funcionamiento general y puesta en práctica del Programa de Conformidad, y Código de Conducta.**

Todos los empleados de FMC Argentina están sujetos al **Código de Conducta** vigente mientras desempeñan sus tareas. Este código tiene por objetivo servir como guía para alcanzar el resultado correcto, y es por eso que se espera que todo empleado lo analice detenidamente, de forma de conocer su contenido y que desempeñe sus actividades de acuerdo con los principios en él establecidos.

Por medio del **Programa de Conformidad**, se espera garantizar que todas las actividades empresariales de FMC Argentina cumplan con las obligaciones normativas y las políticas internas.

Para alcanzar esta meta, se dispone de una serie de elementos operativos:

- **Manual de Calidad:** donde se describe un sistema integrado de gestión que establece responsabilidades, autoridades y procesos, comunica la política de calidad y sus objetivos, incluyendo procesos de mejora y garantía de conformidad.
- **Una serie de políticas y procedimientos vinculados con una conducta empresarial adecuada:** dentro de este marco se engloban los lineamientos generales establecidos desde la Casa Matriz (por Ej.: "Políticas para trabajar con nuestros Clientes") y los procedimientos locales para el desempeño de las distintas tareas.
- **Entrenamiento del personal en temas de conformidad reglamentaria.**

Es obligación de todos los empleados actuar conforme a dichas normas, siendo plausible de sanciones disciplinarias en caso de incumplimiento

### **2. Sistema de Gestión de Salud y Seguridad para otorgar la más alta calidad al paciente:**

**En sus centros de atención a pacientes:**



Para FMC Argentina el Centro de diálisis es el lugar donde deben confluir aportes coordinados de varias actividades y especialidades para lograr una mejor atención al paciente. En este sentido, cada centro de diálisis de FMC Argentina cuenta con un plantel de profesionales médicos con formación nefrológica y de otras especialidades al que se suman psicólogos, nutricionistas, enfermeros con entrenamiento en diálisis, personal administrativo, técnicos y bioingenieros expertos en cuidado de equipos y control de calidad de agua. Todos ellos sumados a los trabajadores sociales que llevan a cabo diferentes actividades asistenciales, facilitando la solución de situaciones particulares de los pacientes.



El eje de esta organización asistencial en red es el programa de calidad, cuya célula es el Comité de Calidad de cada centro, donde se reúnen los responsables de todas las actividades a fin de analizar los problemas y resolver las oportunidades de mejora. Estos equipos de trabajo fijan metas, revisan conjuntamente desvíos e incidentes y perseveran en la búsqueda de oportunidades de correcciones y mejoras.

A la propia apreciación se agregan calificaciones independientes a cargo de entidades externas de acreditación, certificación y vigilancia ya que los centros de diálisis están acreditando su calidad medica mediante la certificación acordada por la entidad argentina independiente ITAES.



Por otra parte, se ha concretado a lo largo de 10 años un registro ordenado y sistemático de información clínica de todos los pacientes. Esta base comprende al día de hoy el registro clínicos de 60.000 pacientes, que a su vez se suma a la base global de la Compañía. El análisis de esta colección de registros individuales permite con una buena base estadística, verificar el nivel de aplicación de las normas propuestas, observar la calidad de los resultados obtenidos y deducir conclusiones para elaborar con fundamento modificaciones y correcciones a la estrategia clínica aplicada.

### **En su proceso productivo:**



Para FMC, todos los desarrollos de nuevas modalidades terapéuticas e innovaciones técnicas tienen un único objetivo: lograr que quienes dependen de la diálisis tengan acceso a una mejor calidad de vida.

La integración vertical de tratamientos y productos permitió lograr innovaciones en todos los eslabones de la cadena del proceso de diálisis, sumando el arte multidisciplinario de los expertos del área asistencial, más la contribución de especialistas en el área de dispositivos médicos. Confluyendo de este modo las visiones consolidadas tanto de la tecnología como de las mejores prácticas clínicas para alcanzar continuas mejoras en la atención del paciente renal.

## **Actividades emprendidas en el último año y sus resultados / Actividades planificadas para el próximo año**

### **1. Actividades dirigidas a empleados y sus familias**

#### **• Difusión del Programa de Conformidad y del Código de Conducta:**

Como parte del proceso de inducción de todo nuevo empleado, se entrega un video informativo del Programa de Conformidad y una copia escrita del mismo que incluye el Código de Conducta. El Dpto. de Recursos Humanos posee una notificación fehaciente por parte del empleado de la recepción y comprensión del mismo, como de las políticas y procedimientos del área de trabajo.

Adicionalmente se organizan capacitaciones periódicas sobre temas relevantes con personal directamente involucrado.



Durante el año 2010 se continuaron capacitando a todos los colaboradores que ingresaron a la Compañía dentro del marco del programa "Compliance".

Para el año 2011 se espera reemplazar el video informativo por una capacitación on-line en marco de un programa de "E-learning" en vías de desarrollo. Esta herramienta permitirá realizar capacitaciones periódicas a todo el personal sobre diferentes temas en forma rápida y eficiente.

• **Programa Cuidándonos:**

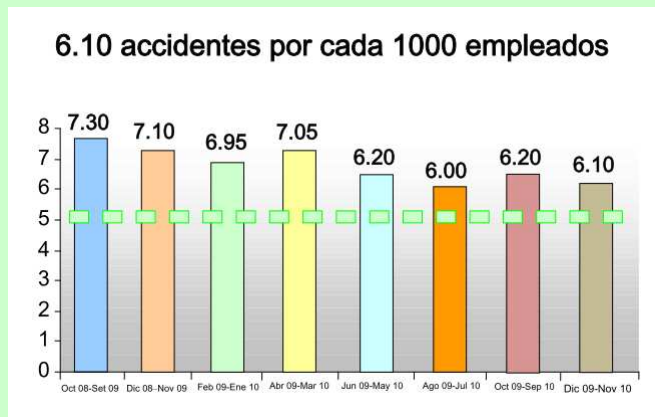
Dentro del marco del Programa de Calidad y ante la necesidad de encontrar una respuesta colectiva frente el tema de prevención de accidentes en el ámbito laboral, el Dpto. de Recursos Humanos, junto con asesores externos, puso en marcha el programa "Cuidándonos" con el objetivo de fortalecer entre todos los empleados el concepto de "Seguridad en el trabajo" como proceso de mejora continua.



Durante el año 2010 se realizaron aproximadamente 200 cursos el marco del programa "Cuidándonos", sobre diferentes temas de acuerdo al siguiente detalle:

	Cantidad de Cursos	Participantes
Prevención de Accidentes in-itinere	99	1749
Plan de Evacuación y manejo de extintores	100	1942
Brigadas de Emergencias	2	30
Prácticas Primeros Auxilios	1	10

Logrando reducirse el índice de accidentes laborales de 7.05 accidentes cada 1.000 empleados a 6.10 tal como muestra el siguiente gráfico:



• **Vacunación gratuita contra el virus de la influenza; hepatitis B y pandemia gripe A:**

Desde ya hace varios años todos los empleados y pacientes tienen la posibilidad de ser vacunados gratuitamente contra el virus de la gripe. Por otra parte; todo el personal que está o puede llegar a estar en contacto con pacientes infectados con el virus de la hepatitis es vacunado en caso de no contar con los anticuerpos correspondientes.



Aproximadamente 1.200 empleados recibieron las vacunas contra el virus de la influenza A durante el año 2010, asimismo se realizaron los estudios necesarios a todos el personal que ingresó a las clínicas a fin de determinar la necesidad de recibir la vacuna contra la hepatitis B.

## **2. Programas orientados a pacientes en diálisis y prevención de la insuficiencia renal crónica:**

FMC Argentina pretende lograr que aquellas personas que dependan de la diálisis tengan acceso a una mejor calidad de vida basada no solo en el servicio tecnológico de vanguardia sino también en acciones terapéuticas desarrolladas para el paciente.

En este sentido; la Compañía propone a sus pacientes diversas temáticas de actividades:

### **• Opción Renal:**

FMC Argentina cuenta con un programa informativo a pacientes denominado “Opción Renal” que consiste en la entrega de boletines/ guía educativa sobre la enfermedad que lo acontece.

El objetivo de dicho folleto es educar a los pacientes que ingresan en diálisis, sobre su situación médica; detallar las diversas opciones de tratamiento y como sobrellevar una mejor calidad de vida. En base a esta información, profesionales médicos asesoran y aconsejan a los pacientes teniendo en cuenta la situación particular de cada uno.



Todo paciente es registrado en la base de datos del INCUCAI como parte de nuestra política principal de promoción del trasplante renal. Adicionalmente FMC Argentina se suma a los esfuerzos de promoción del trasplante renal y de la donación de órganos.

### **• Programa Pro Huerta:**

A través de la siembra y cosecha de su propia producción, este programa permite a los pacientes participantes acceder a una actividad de desarrollo productivo. El programa comenzó con una experiencia en tiempos de crisis política, social y económica que atravesaba el país en el año 2001, poniendo al desnudo la vulnerabilidad de nuestros pacientes. Se pensó en la posibilidad de aportar bolsas de semillas para aquellos pacientes o parientes que pudieran cultivarla y contribuir así al presupuesto familiar. Para ello FMC firmó un acuerdo con el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria quien se encarga de suministrar las semillas a los pacientes y, al mismo tiempo capacitarlos en las actividades de siembra y cosecha.

Algunos beneficios asociados a esta actividad son:

- ✓ Brindar a los participantes la oportunidad de provisión de alimentos.
- ✓ Servir sino que sirve como una herramienta terapéutica para la calidad de vida y posibilidad de rehabilitación integral.
- ✓ Brinda la posibilidad de aprender a tolerar las frustraciones haciéndolo extensivo a otras situaciones que su condición le





impone en su vida cotidiana.

- ✓ La práctica de la jardinería involucra distintos grados de actividad física, beneficiando la coordinación, el desarrollo muscular que puede estar atrofiado por falta de uso, y en el caso de quienes trabajan la tierra, una actividad aeróbica.

Más allá de los aportes de la horticultura como terapia ocupacional o medio de rehabilitación, el estudio de los testimonios de los participantes del programa revela efectos benéficos de la actividad huerta asociados a la idea de recuperación de dimensiones percibidas a causa de la enfermedad: Producir, sentirse útil, etc.

Alrededor de 4.000 pacientes participan activamente del programa de las 85 clínicas de la Compañía; presentes en más del 60% de las provincias de nuestro país. En la provincia de Corrientes se alcanza la mayor superficie de cultivo incluida en el programa. Un 56% de pacientes participantes han aumentado su actividad física por el trabajo que conlleva cuidar la tierra.

- **Actividad física durante la sesión de diálisis:**

Teniendo en cuenta que el sedentarismo es un factor de riesgo en pacientes en diálisis que impacta directamente en su calidad de vida; se creó un programa de estímulo de actividad física durante el tratamiento. Las clases se realizan una vez por semana con una duración de entre 35 y 45 minutos con el objetivo de abarcar la mayor cantidad de pacientes para mejorar la capacidad funcional y estimular la actividad física extra diálisis.

Algunos de los beneficios que brindan la actividad física a pacientes en diálisis son:

- ✓ Mejora la capacidad funcional, respiratoria y cardiovascular.
- ✓ Ayuda a controlar la tensión arterial.
- ✓ Permite al paciente recuperar fuerza muscular otorgándole mayor flexibilidad y equilibrio.
- ✓ El resultado final de la diálisis mejora notablemente.
- ✓ Beneficia a mejorar el estado anímico y la autoestima de los pacientes participantes.



El programa de actividad física intradiálisis demostró que estimula la actividad física extra diálisis, es inclusivo para pacientes con otras discapacidades y los pacientes perciben mejoras a nivel físico y psíquico.

Durante el año 2010 aproximadamente 800 pacientes distribuidos en 23 clínicas participaron activamente del programa de actividad física.

- **Arteterapia y Talleres de Narración:**



Los objetivos de la actividad son desarrollar la capacidad de expresión y la comunicación con interacción grupal; permitiendo un conocimiento interpersonal, estimulando la imaginación y la creatividad, produciendo valoración de las aptitudes y aportes de los pacientes. Con la asistencia de profesionales se trabaja con el sentido del humor y se convierte el tiempo de tratamiento en energía reparadora por medio de la generación de "Obras de arte"



Alrededor de 50 pacientes participaron durante el año 2010 del programa de arte.

Durante el año 2010 se llevó adelante un proyecto piloto, que espera extenderse para el año 2011 de rehabilitación visual del cual participaron exitosamente 30 pacientes en clínicas de la provincia de Salta.

Para el año 2011 se espera incorporar al programa:

- ✓ Talleres de Narración en el Gran Buenos Aires en acuerdo con las delegaciones de Pami regionales.
- ✓ Distintos talleres sensoriales
- ✓ Biblioteca de libros grabados para pacientes (AudiLibros).
- ✓ Talleres de desarrollo artesanal.



Por otra parte, durante el año 2010 se llevo adelante un Proyecto de Escolaridad de Adultos, junto con la Dirección General de Escuelas de la Provincia de Buenos Aires con el objetivo de brindar la oportunidad de concluir estudios primarios a pacientes adultos de varias clínicas del Gran Buenos Aires.

Este proyecto se realizó con la participación de docentes e inspectores de la Secretaría de Educación del Adulto de la Provincia de Buenos Aires y participaron más de 80 pacientes de 4 clínicas, finalizando sus estudios 10 pacientes.



Se espera continuar y ampliar este proyecto durante el año 2011.

Dentro del marco de las actividades desarrolladas durante el Día del Riñón, se realizó una recopilación de vivencias y testimonios de pacientes que será editada como libro "Historias de Vida".

#### • **Programas de prevención:**

FMC considera que crear conciencia sobre la enfermedad renal crónica constituye una estrategia sanitaria necesaria; en tal sentido intenta movilizar a la opinión pública generando conciencia acerca de la magnitud del impacto de esta enfermedad; alentar a acciones para su detección y atención temprana y desarrollar criterios para la aplicación racional de recursos materiales y humanos a tal fin.

Algunas de las actividades realizadas son:

- ✓ Demostraciones piloto acerca de la facilidad y efectividad de acciones de detección de riesgo cardiovascular y renal.
- ✓ Charlas a profesionales, especialmente médicos de atención primaria.
- ✓ Charlas a la comunidad, dirigidas especialmente a poblaciones de riesgo.
- ✓ Distribución de afiches y folletos de concientización
- ✓ Aplicación de un cuestionario para conocer el riesgo de enfermedad renal.







## Fresenius Medical Care

- ✓ Caminatas o actividades que favorezcan hábitos saludables.
- ✓ Entrevistas en medios de comunicación.

En tal sentido, todos los segundos jueves del mes de Marzo FMC se suma a las actividades del “Día Mundial del Riñón”, con el objetivo crear concientización a la comunidad sobre el cuidado de los riñones y prevenir la insuficiencia renal crónica.

En el 2010, en el marco del Día del Riñón, se desarrollaron distintas actividades:

- ✓ Entrega de información sobre prevención de enfermedades renales.
- ✓ Realización de chequeos de presión y glucemia.
- ✓ Jornadas de educación para la prevención de la diabetes.
- ✓ Caminatas promoviendo la toma de conciencia acerca de la importancia de los cuidados de la salud y chequeos preventivos.
- ✓ Jornada de Cardiología para la identificación de casos de alto riesgo cardiovascular.

<b>PRINCIPIO Nº 3</b>	<b>“Apoyar los principios de la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos de negociación colectiva”</b>
-----------------------	--

### **Nuestro Compromiso o Política**

FMC continúa asegurándose de cumplir con la normativa vigente de libre asociación sindical existente en Argentina. La afiliación sindical es una decisión subjetiva y voluntaria de cada empleado de FMC Argentina dentro de los Convenios Colectivos de Trabajo aplicables.

### **Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas**

Al momento del ingreso de todos los empleados que se encuentran incluidos dentro de la órbita de los Convenios Colectivos aplicables a la actividad, se los informa sobre la opción de afiliación al sindicato y se respeta la voluntad de adhesión de cada empleado en particular.

### **Actividades emprendidas en el último año y sus resultados / Actividades planificadas para el próximo año**

FMC asesora a sus empleados acerca del convenio colectivo aplicable a la actividad de la empresa y respeta las voluntades de cada empleado de libre asociación.



<b>PRINCIPIO N° 4</b>	<b>“Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio”</b>
-----------------------	---

### **Nuestro Compromiso o Política**

FMC se adhiere a la eliminación de todo trabajo forzoso o coacción según lo dictamina el Convenio N° 29 de Organización Internacional del Trabajo (OIT) y se compromete por medio de su Programa de Conformidad a:

- “[...]buscar que todos sus empleados disfruten de un ambiente laboral libre de cualquier tipo de acoso”,
- “No tolerar la violencia, el abusos o los comportamientos agresivos”.

La Compañía promueve el trabajo en equipo como la mejor forma de interrelación y como base para el logro efectivo de las metas; inculcando el desempeño de toda tarea con espíritu emprendedor, superando desafíos y orientando a proteger la seguridad de los empleados y la salud de los pacientes.

### **Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas**

FMC se asegura de no emplear trabajo forzoso, ni de obligar a sus empleados bajo amenaza dando cumplimiento a las leyes laborales vigentes y Convenios Colectivos de trabajo aplicables.

En tal sentido; como parte del ingreso de todo empleado a la Compañía, se realizan capacitaciones en las tareas a realizar y sobre las condiciones de seguridad necesarias para realizar su trabajo. Adicionalmente, todo trabajador es notificado sobre la compañía aseguradora de riesgos de trabajo (ART) con la cual trabaja la FMC Argentina.



A través de consultores externos La Compañía revisa y evalúa todos los años las condiciones de seguridad e higiene de las distintas tareas, organizando, de ser necesario capacitaciones y/o revisiones de procesos.

FMC cree que la transparencia y la honestidad son aspectos fundamentales para un buen desempeño personal y profesional; es por ello que por medio de su programa de Conformidad, promueve el diálogo entre empleados y sus superiores estableciendo distintos mecanismos de consulta o reclamo para los empleados.

### **Actividades emprendidas en el último año y sus resultados / Actividades planificadas para el próximo año**

Anualmente el Dpto. de Recursos Humanos organiza capacitaciones sobre Seguridad e Higiene orientadas específicamente a las tareas desarrolladas por cada área.



## Fresenius Medical Care

Con el objetivo de asegurar los más altos estándares de calidad de atención a los pacientes y la mayor seguridad a los empleados, periódicamente se realizan capacitaciones al personal sobre cuestiones inherentes a su trabajo, situaciones de riesgo, enfermedad, etc.

Durante el año 2010:

- ✓ Se incorporó el sistema de capacitación a distancia por medio de internet.
- ✓ Se realizaron distintas capacitaciones de acuerdo al siguiente detalle:

Area Temática	Cant. de Cursos	Participantes
Médica	41	624
Técnica	31	100
Gestional	35	298
Metodológica	235	4.139
Profesional	14	16
Total	356	5.177

<b>PRINCIPIO Nº 5</b>	<b>“Abolir cualquier forma de trabajo infantil”</b>
-----------------------	---

### **Nuestro Compromiso o Política**

FMC no contrata menores de edad, conforme a lo previsto por la convención de la Organización Internacional del Trabajo en sus artículos 138 y 182.

### **Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas**

FMC se adhiere a disposiciones reglamentarias y a normativas laborales sobre la edad laboral mínima.

### **Actividades emprendidas en el último año y sus resultados / Actividades planificadas para el próximo año**

No existen menores de edad en la nómina de FMC.



<b>PRINCIPIO N° 6</b>	<b>“Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación”</b>
-----------------------	--

### **Nuestro Compromiso o Política**

FMC se compromete a eliminar cualquier tipo de discriminación según lo dictamina la Convención Nro. 111 de la Organización Internacional del Trabajo.

Es así, que por medio de su Programa de Conformidad y su Código de Conducta declara: [...] *“No permitir la discriminación en la contratación o en el lugar de trabajo basada en la raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, estado marital, ciudadanía, discapacidad, orientación sexual, condición de veteranos, o cualquier otra consideración ilegal.”*

Adicionalmente por medio de su Política de Calidad, la Compañía establece como objetivo para con sus empleados: *“Contratar y retener empleados calificados y promover su desarrollo profesional.”* Promoviendo el trabajo decente y colaborando en el desarrollo de las habilidades y conocimientos de sus empleados, por medio del fomento de la capacitación continua.

### **Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas**

- **Reclutamiento de personal:**

FMC establece un procedimiento claro e igualitario para realizar el reclutamiento e ingreso de personal, a través del Dpto. de Recursos Humanos.

Teniendo en cuenta la dispersión geográfica de sus centros de atención, FMC Argentina tiene por política seleccionar e incorporar al candidato local más apto para cada posición; asegurando que tanto mujeres como hombre participan de este proceso garantizando la igualdad de oportunidades.

Una vez que se define y autoriza la vacante a ocupar, cada centro de atención, localmente inicia la búsqueda y selección del candidato que se ajuste con mayor precisión a lo requerido, por medio de una serie de exámenes preocupacionales, psicotécnicos y técnicos dependiendo del perfil a cubrir. El área de Empleos de Recursos Humanos brinda asesoramiento y colaboración necesaria.

Todos los empleados de FMC Argentina reciben a su ingreso a la Compañía una capacitación del Programa de Conformidad y el Código de Conducta, quedando la misma registrada en los legajos; de esta forma se asegura que todos los integrantes de FMC Argentina conozcan la filosofía de la empresa.

- **Capacitación al personal:**

Siendo parte fundamental de su política de Calidad, FMC Argentina promueve la capacitación y desarrollo constante de sus empleados, atento a las distintas necesidades que puedan surgir.



## Fresenius Medical Care

Para ello, una vez detectadas las necesidades se recurre a profesionales, ya sea interno o externo con el fin de brindar una capacitación adecuada.

Esta actitud pre activa frente a la capacitación incluye no solo cuestiones técnicas específicas de cada tarea sino también cuestiones destinadas a mejorar la calidad de vida de sus empleados y familias (por ej. mejoras para la salud maternal, programas contra el tabaquismo y reeducación alimentaria, etc.).

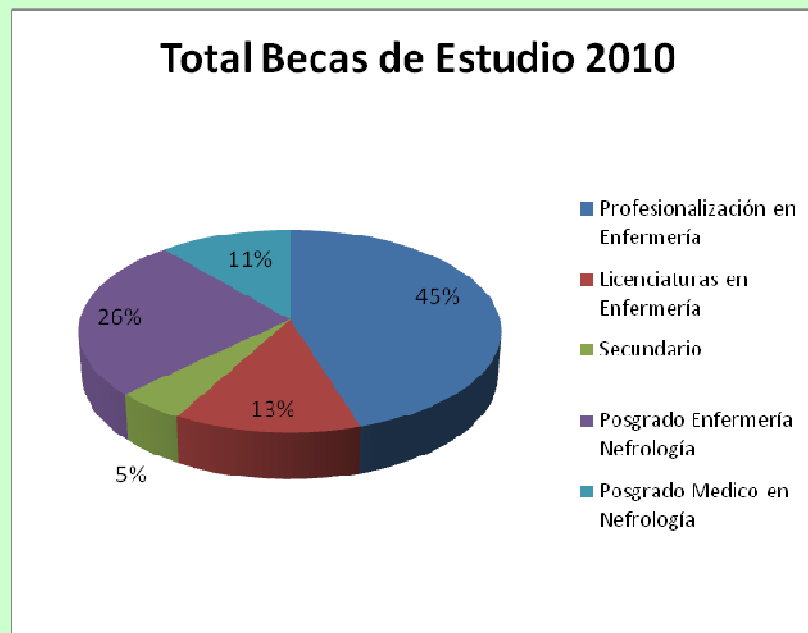
### Actividades emprendidas en el último año y sus resultados / Actividades planificadas para el próximo año

*Durante el año 2010:*

- ✓ *El procedimiento de búsqueda y selección de personal se realizó utilizando los siguientes medios:*

<b>Canales</b>	<b>% Utilización</b>
<i>Diarios</i>	2
<i>Buscadores de Internet</i>	22
<i>Bolsas de trabajo</i>	2
<i>Consultoras Especializadas</i>	45
<i>Referidos</i>	29
<b>Total</b>	<b>100</b>

- ✓ *Se otorgaron aproximadamente 60 Becas de estudio para diferentes programas:*



- ✓ *Se continuó con la capacitación de inglés en la medida que el puesto así lo*



requiera.

- ✓ Se realizaron capacitaciones a distintos empleados en distintas áreas para un total de más de 5.000 participantes.
- ✓ Se desarrolló una plataforma on-line de capacitación (E-learning) para distintas áreas que facilitar una fluida interacción entre los participantes cubriendo fácilmente las dificultades planteadas por la gran dispersión geográfica de las distintas locaciones. A diciembre de 2010 se registraron 36 módulos (programas de capacitación), para un total de 300 participantes.
- ✓ Por medio de la plataforma de E-learning se estableció un sistema de inducción para nuevos empleados de forma de asegurar la integración de todos los colaboradores a la estructura organizativa incluyendo cuestiones referentes al Programa de Conformidad, Seguridad e Higiene, Seguridad informática, Política de Calidad, normas de bioseguridad y buenas prácticas de manufactura.

Durante el año 2010 se implementó el programa “Frecuente” por medio del cual se entregaron tarjetas con diferentes descuentos a todo el personal. Este programa esta orientado a desarrollar y profundizar el contacto con los empleados a través de la presentación de beneficios que serán consolidados en una página web accesible a todos los miembros de la Compañía. Allí se puede encontrar información sobre las características y alcance de los beneficios vigentes y conocer las novedades que se día a día se suman a la propuesta .



Se espera continuar con estas prácticas durante el año 2011. Adicionalmente, se encuentra planificada la entrega de un set de útiles escolares a todo el personal que cuente con hijos de entre 3 a 12 años cursando estudios de jardín y primaria.

<b>PRINCIPIO Nº 7</b>	<b>“Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos ambientales”</b>
<b>PRINCIPIO Nº 8</b>	<b>“Promover una mayor responsabilidad ambiental”</b>
<b>PRINCIPIO Nº 9</b>	<b>“Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente”</b>

**Nuestro Compromiso o Política**

FMC mantiene su compromiso con la gestión ambiental responsable, reconociendo los riesgos, atendiendo a las demandas sociales y/o visualizando oportunidades.

Dentro de este contexto, FMC por medio de su Política de Calidad determina como parte de su objetivo para con la Comunidad contribuir a la preservación del medio ambiente.



Es así que la Compañía mantiene sus instalaciones en condiciones adecuada con el objetivo de garantizar la seguridad, optimizar la utilización de recursos e insumos y asegurar que el impacto medioambiental de los proyectos de desarrollo se mantengan dentro de los niveles aceptables.

FMC enfrenta el desafío continuo a la hora de mejorar la sustentabilidad de las tecnologías, los procesos y materiales que utilizan en sus operaciones logrando así reducción de impacto en el medioambiente.

### Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas.

Para efectuar tratamientos dialíticos, es necesario utilizar una determinada cantidad de litros de agua potable por sesión. A fin de alcanzar niveles de pureza especiales, cada una de las clínicas que FMC posee en el país cuenta con una planta de agua preparada para el tratamiento de grandes volúmenes de agua de muy alta calidad.

Por otra parte, los altos estándares de calidad establecidos por FMC, también incluyen normas estrictas sobre la adecuada desinfección de los equipos y el tratamiento de los residuos patológicos que se generan.

### Actividades emprendidas en el último año y sus resultados / Actividades planificadas para el próximo año

FMC cuenta con un equipo de Bioingenieros y técnicos especialmente entrenados para vigilar y mantener las instalaciones críticas de las clínicas en correcto estado, libre de riesgos y contaminaciones



Por medio de acuerdos con distintas empresas privadas y organismos locales, FMC se asegura de otorgar el tratamiento adecuado de los residuos patológicos que genera.

FMC tiene como objetivo desarrollar indicadores sobre consumo de energía, tratamiento de residuos, consumo de agua, de forma de contar con información de base para trabajar en la reducción en el consumo de estos recursos.

<b>PRINCIPIO Nº 10</b>	<b>“Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el fraude”</b>
------------------------	--

### Nuestro Compromiso o Política

FMC rechaza todo tipo de acción que se relacione con la corrupción, la extorsión y el soborno



en todas sus formas y relaciones.

Es por ello que su **Código de Conducta** incluido en el **Programa de Conformidad**, es considerado como un elemento de guía y referencia para el accionar de los empleados cuando representan a la Compañía, estableciendo que:

*“Se trata de desarrollar nuestras actividades en acuerdo con las reglamentaciones, dentro de los marcos legales existentes en cada área de trabajo y cumpliendo con los procedimientos internos que establece las pautas para la realización de nuestras tareas en forma adecuada dentro de la empresa. Además nuestro accionar debe responder a principios éticos y de buenas prácticas empresariales”.*

Por otra parte, el **Código de Conducta**, explícitamente establece que los empleados de FMC no deben ofrecer ni aceptar regalos que no sean de valor mínimo o simbólico de proveedores, pacientes, y/o funcionarios públicos relacionadas con la Compañía.

FME se compromete sobre esta base explicativa, a generar y conducir acciones entre sus empleados para combatir cualquier situación comprometedora y de sospecha de accionar no debido.

Asimismo, FMC no consiente infracción alguna de la ley, la deshonestidad o trato comercial no ético por parte de ningún empleado.

#### **Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas.**

Mientras desempeñen tareas para FMC, todos los empleados están sujetos al Código de Conducta y al Programa de Conformidad.

Dicho programa es la adecuación cabal a las normas establecidas por las leyes, con el objetivo de garantizar que todas las actividades de la Compañía cumplan con las obligaciones reglamentarias y políticas internas, contando como soporte con una serie de políticas y procedimientos vinculados con una conducta empresarial adecuada.

El programa de Conformidad establece que las dudas que puedan aparecer a la labor cotidiana deben ser esclarecidas discutiendo los temas con los superiores inmediatos o por medio de una consulta al área de Conformidad y de colaborar con toda auditoría que evalúe el buen funcionamiento del programa.

Toda denuncia de los empleados está debidamente protegida por la **política de no represalias**, que prohíbe terminantemente el acoso o represalias a un empleado si este informa sobre una actividad o comportamiento reñido con la ley o el Código de Conducta; y por la **política de confidencialidad**, que establece que los datos personales de todos los denunciantes serán considerados información confidencial para FMC.

El no cumplimiento por parte de los empleados de las leyes, normativa interna y buenas prácticas empresariales (en definitiva, el no cumplimiento con el Programa de Conformidad) será considerado como una falta grave y estará expuesto a recibir las correspondientes sanciones disciplinarias.

FMC cuenta con una política específica que establece la relación con clientes y las buenas





## Fresenius Medical Care

prácticas empresariales reconocidas a tal efecto.

Por otra parte, la Compañía evalúa periódicamente el desempeño de las distintas áreas y/o clínicas por medio de auditorías internas y externas dentro del marco de la ley americana Sarbanes Oxley Act (SOX) que establece las pautas básicas para los procedimientos de control interno.

### **Actividades emprendidas en el último año y sus resultados / Actividades planificadas para el próximo año**

Durante el año 2010 se realizaron:

- ✓ Auditorías internas a 20 clínicas de FME.
- ✓ Revisiones especiales a distintos procesos relevantes (Compras, Pago a Proveedores, Ventas, Cobranzas, etc.)

Dando como resultado aproximadamente 150 recomendaciones y oportunidades de mejora.

Periódicamente se continúan realizando capacitaciones a empleados sobre buenas prácticas.

Se continúa reportando semestralmente a Casa Matriz relevamientos sobre control interno de los procesos claves.