



Código de conducta

Directrices empresariales y corporativas
(Code of Conduct)

RESPETO | **RESPONSABILIDAD** | TOLERANCIA | COLABORACIÓN | SOSTENIBILIDAD
RESPONSABILIDAD | TOLERANCIA | **COLABORACIÓN** | SOSTENIBILIDAD | RESPETO
TOLERANCIA | COLABORACIÓN | SOSTENIBILIDAD | **RESPETO** | RESPONSABILIDAD
COLABORACIÓN | **SOSTENIBILIDAD** | RESPETO | RESPONSABILIDAD | TOLERANCIA
SOSTENIBILIDAD | RESPETO | RESPONSABILIDAD | **TOLERANCIA** | COLABORACIÓN

Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH

Somos su socio de confianza en rehabilitación
para gestionar el día a día de las personas
laringectomizadas, traqueotomizadas y ventiladas
fuera del hospital.»

Índice

Introducción 5

Ámbito de aplicación 6

Nuestros valores 7

1. Innovación y calidad 8

2. Orientación al cliente 9

3. Integridad y ética 10

4. Responsabilidad y sostenibilidad 13

5. Comunicación y colaboración 14

6. Toma de decisiones 15

7. Comentarios y resolución de conflictos 16

8. Confidencialidad y seguridad de los datos 18



Introducción



Desde hace más de 30 años, Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH es un socio de confianza para pacientes, personal médico especializado, centros asistenciales, hospitales y el comercio especializado. El suministro generalizado de aproximadamente 4.000 productos médicos se organiza de forma centralizada desde Colonia. A través de la filial en Berlín (desde 2002), así como las sucursales en Austria (2003) y Suiza (2019), se intensifica el contacto con los afectados.

Ya sea a escala nacional o allende las fronteras, en las últimas décadas un total de más de 150 000 pacientes de más de 80 países han recibido atención según sus necesidades. Ayer y hoy, los clientes aprecian nuestro trato de igual a igual y la fiabilidad de nuestro servicio.

Lo que empezó en una pequeña oficina en 1992 se ha consolidado hoy como especialista en recursos en los campos de la traqueotomía, la laringectomía y la ventilación, y como referencia internacional.

La empresa debe este éxito a la calidad fiable de sus productos, a su orientación al servicio, a una red de socios de confianza y, sobre todo, a sus empleados altamente cualificados y comprometidos. Un total de más de 270 empleados (en 2023) repartidos por todo el mundo dan lo mejor de sí cada día para garantizar una asistencia integral sin fisuras.

¡Juntos triunfamos!

Atentamente, Andreas Fahl
Gerente

Ámbito de aplicación

Somos una empresa consolidada en el mercado de fabricantes y proveedores de productos sanitarios. La tecnología médica es indispensable para la atención sanitaria de las personas. Esta es una de las razones por las que se somete a una supervisión especial de las autoridades y está estrictamente regulada.

En consecuencia, todos los empleados de Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH están obligados a garantizar el cumplimiento de toda la legislación y normativa en su trabajo diario. Todos los socios están también obligados a cumplirlas. Esto incluye explícitamente a clientes, proveedores y socios comerciales. Este código de conducta respalda el trabajo diario y sirve de guía. Debe considerarse una brújula que orienta el total de las actividades en todos los niveles de la organización.

Si hubiera diferencias entre los requisitos de este código de conducta y otras leyes y normas, prevalecerán los requisitos más estrictos.

Nuestros valores

Somos una empresa dirigida por sus propietarios con una larga tradición y estamos especialmente orgullosos de la calidad de nuestros productos y servicio. El bienestar de nuestros pacientes rige todo cuanto hacemos. Para lograrlo, es esencial que podamos conducirnos según nuestros valores.

Nuestra filosofía es desarrollar soluciones de tecnología médica de alta calidad que mejoren la vida de las personas e impulsen la industria sanitaria. Nuestra labor se basa en los siguientes valores fundamentales:

- 1. Innovación y calidad**
- 2. Orientación al cliente**
- 3. Integridad y ética**
- 4. Responsabilidad y sostenibilidad**
- 5. Comunicación y colaboración**
- 6. Toma de decisiones**
- 7. Comentarios y resolución de conflictos**
- 8. Confidencialidad y seguridad de los datos**

1. Innovación y calidad

- 1.1** Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH es un fabricante según lo dispuesto en la Directiva de productos sanitarios de la UE [Directiva 93/42/CEE | MDD] y un fabricante, distribuidor e importador de conformidad con el Reglamento de productos sanitarios de la UE [Reglamento UE 2017/745 | MDR].
- 1.2** El éxito de nuestra empresa se basa en la elevada calidad de nuestros productos y servicios, es decir,
- una gama de productos amplia, innovadora y de gran calidad
 - óptima capacidad de entrega
 - asesoramiento cordial y competente y asistencia flexible al cliente
 - nuestras ideas innovadoras y la capacidad de aplicarlas rápido en colaboración con las partes interesadas.

Nos esforzamos por buscar constantemente soluciones innovadoras para mejorar la asistencia sanitaria y establecer nuevos estándares.

- 1.3** Aplicamos normas de alta calidad en el desarrollo, la producción y el servicio al cliente. Como fabricante y empresa comercial, el nombre «Andreas Fahl» también es sinónimo de interlocutor de confianza en círculos especializados. Para garantizar una calidad constante, nuestro sistema de gestión de calidad está certificado por un organismo de certificación independiente desde 1998. Conforme a la norma DIN EN ISO 13485 y al anexo II, así como al anexo V de la Directiva europea sobre productos sanitarios 93/42/CEE, un organismo independiente inspecciona y certifica periódicamente nuestra empresa según normas definidas con claridad y en general vinculantes. La aplicación del nuevo Reglamento (UE) 2017/745 de la UE sobre productos sanitarios (MDR) ha finalizado y también ha sido auditada por un organismo independiente. Esto garantiza la conformidad con los requisitos aplicables.

2. Orientación al cliente

- 2.1** Atendemos a cuatro grupos de clientes: clientes finales/pacientes, distribuidores, hospitales y pagadores/socios contractuales. En el trato con estos distintos grupos, la colaboración respetuosa en pie de igualdad es nuestra máxima.
- 2.2** Escuchamos atentamente las opiniones de nuestros clientes y las utilizamos para mejorar continuamente nuestros productos y servicios.
- 2.3** Mantenemos amplios acuerdos contractuales con compañías de seguros médicos y socios de ventas internacionales como punto de partida en pro de asegurar nuestros futuros cimientos empresariales. Observamos el Código de Productos Sanitarios 2023 de la Asociación Alemana de Tecnología Médica (Bundesverband Medizintechnologie e.V.).

<https://www.bvmed.de/de/recht/healthcare-compliance>



3. Integridad y ética

- 3.1** Siempre actuamos con integridad y de acuerdo con las normas éticas más estrictas. Nuestras acciones se caracterizan por la confianza y la transparencia.
- 3.2** Nos comprometemos a crear un entorno en el que todos sean respetados y valorados, independientemente de su sexo, edad, color de piel, origen, religión, orientación sexual u otras características. Orientamos nuestras acciones a garantizar que todas las personas en Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH se sientan cómodas y sin discriminación, acoso ni intimidación. No toleramos ninguna forma de discriminación, intolerancia o marginación. Al respecto, las acusaciones o dudas pueden enviarse de forma confidencial y anónima a la Dirección de Cumplimiento Normativo compliance@fahl.de.
- 3.3** Rechazamos todas las formas de deshonestidad —como el soborno, la corrupción y la extorsión— y velamos por la integridad en todas nuestras relaciones comerciales. La conducta ilegal o inapropiada dará lugar a acciones civiles o penales con cada empleado, socio comercial y todas las partes interesadas de Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH.
- 3.4** Respetamos los derechos humanos y las obligaciones medioambientales reconocidas internacionalmente y perseguimos evitar las violaciones de los derechos humanos y la contaminación medioambiental en el contexto de nuestras actividades empresariales.
- 3.5** En particular, condenamos todas las formas de trabajo infantil y forzado, así como todas las formas de esclavitud y la trata (moderna) de seres humanos.

- 3.6** Asimismo, nos comprometemos a cumplir la normativa de protección laboral aplicable en el correspondiente lugar de trabajo, pagar una remuneración adecuada y proteger la libertad de asociación de nuestros empleados.

Como parte de la gestión de riesgos, realizamos análisis de riesgos anuales y en función de los sucesos, para identificar los riesgos relacionados con los derechos humanos y el medio ambiente a lo largo de nuestra cadena de suministro. Prestamos especial atención a los riesgos predominantes según nuestra experiencia en el sector de los productos sanitarios. Si, en el contexto de nuestro análisis de riesgos, determinamos que ya se ha producido o es inminente un incumplimiento de una obligación relacionada con los derechos humanos o el medio ambiente, adoptamos inmediatamente las medidas correctoras adecuadas. Los principios aquí expuestos se aplican tanto a nuestra propia área de negocio —es decir, a todos los empleados— como a los proveedores de la cadena de suministro.

- 3.7** Confiamos en que los proveedores y socios comerciales también se comprometan a cumplir nuestros principios, así como a diseñar e implantar procesos adecuados y eficaces para abordar y prevenir los riesgos e infracciones que hemos identificado, y para identificar otros riesgos potenciales. Para comunicar con transparencia nuestras expectativas a nuestros proveedores y socios comerciales, hemos elaborado un código de conducta para proveedores, que forma parte integrante de todos los contratos con proveedores.

4. Responsabilidad y sostenibilidad

- 4.1 Tenemos visión de futuro y actuamos con responsabilidad para garantizar la seguridad laboral. Todos los empleados y socios deben notificar cualquier indicio de infracción o desviación al responsable de seguridad laboral. También pueden hacerlo mediante el sistema de notificación de cumplimiento compliance@fahl.de.
- 4.2 Somos conscientes de nuestra responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente y nos esforzamos por promover prácticas sostenibles en nuestro quehacer.
- 4.3 Estamos activamente comprometidos con la responsabilidad social y medioambiental y contribuimos a generar cambios positivos en nuestro colectivo.



5. Comunicación y colaboración

- 5.1** Nos comunicamos abierta y respetuosamente entre nosotros y promovemos una cultura de diálogo respetuoso, ya sea en conversación directa, por teléfono o por correspondencia.
- 5.2** Escuchamos activamente, valoramos la diversidad de ideas y opiniones de nuestros compañeros y socios y contribuimos constructivamente a encontrar soluciones.

6. Toma de decisiones

- 6.1** Pensamos, trabajamos y actuamos orientados a la búsqueda de soluciones y estamos abiertos a sugerencias. Para ello, tenemos en cuenta diversos aspectos que también pueden aportarse mediante la colaboración conjunta.
- 6.2** Participamos resolutivamente en los debates y procesos de toma de decisiones y aceptamos las decisiones mayoritarias.
- 6.3** En las reuniones, respetamos el orden del día y los horarios establecidos. Llegamos a tiempo, nos preparamos adecuadamente y documentamos los resultados en cuestión de minutos.

7. Comentarios y resolución de conflictos

- 7.1** Queremos crecer y mejorar como organización. Por tanto, damos y recibimos opiniones de forma constructiva y coherente. Valoramos los comentarios críticos como una oportunidad de mejora.
- 7.2** Las ideas, propuestas de mejora o informes pueden enviarse por escrito a la dirección electrónica compliance@fahl.de o introducirse de forma anónima en los buzones habilitados para ello. Para facilitar la notificación, hay un formulario de información conveniente.
- 7.3** Resolvemos los conflictos de forma constructiva y respetuosa. Utilizamos la comunicación como herramienta para resolver las diferencias de opinión.



8. Confidencialidad y seguridad de los datos

- 8.1** Para poder ofrecer nuestra gama de productos y servicios a los pacientes, Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH debe recopilar, almacenar y procesar datos de pacientes. Tratamos estos datos de carácter social personales muy sensibles con sumo cuidado y sensibilidad. Todos los empleados con acceso a esos datos están especialmente obligados a preservar la confidencialidad.
- 8.2** Hemos establecido un sistema de gestión de la protección de datos (SGDP) para cumplir con nuestra especial responsabilidad al respecto. De esta manera se protegen adecuadamente los datos y la información confidenciales.
- 8.3** Las acusaciones y las infracciones deben dirigirse al responsable de cumplimiento o a compliance@fahl.de.

Las acusaciones se tratarán con absoluta confidencialidad, de conformidad con la Ley de protección de denunciantes. No toleramos ningún tipo de discriminación o represalia contra los denunciantes.

Las acusaciones se pueden comunicar a cualquier superior o personalmente al responsable de cumplimiento Thomas Schwerdt: compliance@fahl.de.

El cumplimiento de este código de conducta es vinculante para todos los empleados de Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH. El incumplimiento del código de conducta repercute negativamente en las relaciones comerciales y la reputación de Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH. Creemos que la aplicación de estos principios contribuirá al cumplimiento de nuestro cometido, así como al afianzamiento de nuestra posición como empresa responsable e innovadora en el sector de la tecnología médica.

Somos su socio de confianza en rehabilitación
para gestionar el día a día de las personas
laringectomizadas, traqueotomizadas y ventiladas
fuera del hospital.»

Andreas Fahl, Gerente

RESPETO | RESPONSABILIDAD | TOLERANCIA | COLABORACIÓN | SOSTENIBILIDAD
RESPONSABILIDAD | TOLERANCIA | COLABORACIÓN | SOSTENIBILIDAD | RESPETO
TOLERANCIA | COLABORACIÓN | SOSTENIBILIDAD | RESPETO | RESPONSABILIDAD
COLABORACIÓN | SOSTENIBILIDAD | RESPETO | RESPONSABILIDAD | TOLERANCIA
SOSTENIBILIDAD | RESPETO | RESPONSABILIDAD | TOLERANCIA | COLABORACIÓN



Andreas Fahl
Medizintechnik-Vertrieb GmbH
August-Horch-Str. 4a
51149 Colonia - Alemania
Teléfono +49 (0) 22 03/29 80-0
Fax +49 (0) 22 03/29 80-100
E-Mail info@fahl.de
Web www.fahl.com

Filial Berlin
Am Borsigturm 62
13507 Berlin - Alemania
Teléfono +49 (0) 30/43 73 139-0
Fax +49 (0) 30/43 73 139-35

Sucursal Austria
Triester Straße 14 / Bürohaus 2
2351 Wiener Neudorf - Austria
Teléfono +43 (0) 22 36/89 28 38-0
Fax +43 (0) 22 36/89 28 38-14

Sucursal Suiza
Cherstrasse 4
8152 Glattbrugg - Suiza
Teléfono +41 (0) 448293060
Fax +41 (0) 448293061