

Código de Ética y Conducta

Asegurar que el comportamiento y desempeño del personal del hospital responda de manera profesional, ética y apropiada para las operaciones de la empresa.

APROBADA

090

☑ 23/03/06



REVISADA

090

☞ 23/10/08

☞ 15/12/17

REVISADA

CO-01

☞ 05/04/21

Todos los empleados, médicos, profesionales de la salud, voluntarios, estudiantes y contratistas se regirán por el código de ética y conducta de la Corporación contenido en esta política, en el “Manual de Ética y Conducta de los Empleados” y en los principios de ética de su profesión, según aplique. Los principios básicos de este código son:

Principios básicos:

Está prohibido el discrimen en la prestación de servicios por razón de:

- Raza
- Edad
- Color
- Género
- Afiliación o credo político
- Religión
- Condición social
- Nacionalidad
- Discapacidad
- Orientación sexual
- Identidad de género
- Condición militar
- Cualquier otra clasificación creada por la ley o reglamento en relación con prácticas anti-discriminatorias en el servicio.

Se le debe ofrecer a los pacientes información correcta y precisa sobre la naturaleza de los servicios disponibles, informándoles de sus derechos, deberes, oportunidades y riesgos que pudieran estar asociados con los servicios que recibirán.

Se deben mercadear los servicios que realmente se prestan en el hospital. Bajo ninguna circunstancia se producirán anuncios que provoquen falsas expectativas del servicio.

Se debe proveer copia fiel y exacta de la factura al paciente cuando así se solicite.

Debe prevalecer la honestidad, integridad y respeto por los valores humanos en toda prestación de servicio al cliente y en la relación entre los profesionales del hospital y el equipo multidisciplinario.

Reconocer que es deber fundamental de todos los profesionales de la salud conservar la vida, aliviar el sufrimiento y fomentar la salud de los pacientes.

Se debe anteponer el bienestar del paciente a los intereses personales.

Se debe respetar y proteger la confidencialidad de la información relativa al paciente, su privacidad y seguridad en todo momento.

La conducta de todos los componentes de la Empresa debe estar basada en el respeto mutuo, actuando siempre con los más altos estándares de conducta hacia los pacientes, familiares, compañeros y público en general.

Aceptar la responsabilidad de informar a las autoridades competentes dentro de la Organización, de cualquier acto que ponga en riesgo el bienestar del paciente, la calidad del servicio o el prestigio del Hospital.

Establecer el mejoramiento continuo de los servicios médicos y de salud como una prioridad e identificar las oportunidades para el mejoramiento de los servicios con la colaboración de todos los integrantes del equipo de salud.

Proveer educación relevante a la población a quien se sirve y respaldar programas educativos para los pacientes que los ayuden a mejorar el cuidado de su salud.

Evaluar eficientemente las necesidades del paciente relacionadas con el manejo del dolor y tratamiento requerido.

Garantizar que todo paciente esté libre de cualquier forma de abuso y hostigamiento de parte del personal, visitantes y otros pacientes. Referir y manejar los casos detectados durante la hospitalización según corresponda.

No aceptar remuneración económica personal por los servicios que se prestan a los pacientes y sus familiares.

Reconocer el derecho de los profesionales de la salud a expresar su reserva en la participación de algún procedimiento o manejo de casos que interfiera con sus creencias o valores. Sin embargo, dicha expresión no puede ser motivo para negarse a ejecutar órdenes médicas ni poner en riesgo al paciente.

Conflicto de Interés

Todos los empleados, médicos facultativos, voluntarios y contratistas de la empresa deben divulgar posibles conflictos de interés y manejarlos asegurando que sus decisiones de negocio y comportamiento profesional no estén influenciados por el interés personal.

Los conflictos de interés pueden surgir cuando un empleado coloque su interés personal ante los intereses de la empresa y cuando tales intereses personales influyan indebidamente en el juicio de negocio y en las decisiones o acciones del empleado. Esto puede incluir personas estrechamente relacionadas con el empleado. El hacer juicio, tomar decisiones o la realización de acciones cuando se enfrenta un conflicto de interés, puede hacer difícil realizar el trabajo de forma objetiva y eficaz y puede tener consecuencias legales.

Esta política aplica a los conflictos de interés reales, donde el empleado se enfrenta a un conflicto verdadero y existente y a los conflictos de interés potenciales, donde el empleado está o podría estar en una situación que pueda dar lugar a un conflicto.

Se espera que los empleados reconozcan cuando tienen o podrían tener un conflicto de intereses. Evitar un conflicto de interés no siempre es posible o práctico. La acción requerida para que un empleado evite un conflicto de interés es divulgarlo. Los empleados deben consultar a su supervisor si tienen dudas sobre qué circunstancias podrían crear un conflicto de interés. La transparencia, a través de la divulgación, es fundamental y ayuda a proteger la integridad y la reputación de la empresa y el empleado.

Todos los empleados o médicos facultativos, voluntarios y contratistas deberán completar el formulario de divulgación de conflicto de interés que les aplique y debe ser actualizado tan pronto se identifique un posible conflicto de interés nuevo.

Para mitigar el riesgo, se requiere divulgar y manejar el conflicto de interés. Es responsabilidad del supervisor inmediato del individuo manejar el conflicto de las siguientes formas:

- Tratar la información divulgada con la adecuada confidencialidad y sin prejuicios.

- Evaluar de forma justa la situación de conflicto de interés divulgada, incluyendo los riesgos para los intereses comerciales y la reputación de la empresa.
- Buscar orientación de la entidad apropiada, incluyendo de la Administración, División Legal, Manejo de Riesgo y de la Oficina de Cumplimiento, para que se tome una decisión sobre el conflicto y su resolución, si alguna existiera.
- Comunicar la decisión y el razonamiento del manejo del conflicto y dar seguimiento al cumplimiento.
- Conservar la documentación de la decisión utilizando el formulario aplicable.

Cualquier persona que se entere de una posible violación a esta política, está obligada a informar sus sospechas de forma inmediata a su supervisor, Oficial de Cumplimiento, Director de Cumplimiento Corporativo o anónimamente a través de la Línea de Cumplimiento (“Hotline”) 1-877-876-7654.

La empresa no tomará represalias contra algún empleado que de buena fe informe o colabore en una investigación de conducta impropia o contra un denunciante.

El Departamento de Recursos Humanos será responsable de asegurar que los conflictos de interés se den a conocer por todos los empleados, de resolver reportes de conflictos de interés sometidos a su atención y de mantener los formularios generados en cumplimiento de esta política.

Todos los empleados son responsables de cumplir con los principios y normas establecidos en esta política. El incumplimiento de esta política no será tolerado y puede llevar a acciones disciplinarias, que pueden conllevar el despido del empleado.