

# ***CÓDIGO DE CONDUCTA***

# **GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA**



## PRESENTACIÓN Y MENSAJE DE LA GERENTE

*Estimados profesionales, compañeros todos.*

*Me resulta muy satisfactorio tener la oportunidad de presentaros esta actualización del Código de Conducta de nuestra organización, que guía y orienta el trabajo que hacemos los profesionales de nuestra Gerencia Asistencial de Atención Primaria y cómo nos relacionamos con los demás.*

*Este documento da respuesta a nuestros valores y tiene en cuenta su desarrollo en relación con nuestro día a día y con nuestro quehacer profesional. Muestra el avance del compromiso ético y responsable de nuestra organización con los valores corporativos y los principios de la Responsabilidad Social Corporativa. Esta responsabilidad nos obliga a cumplir funciones y obligaciones legales, integrándolas con los aspectos sociales, económicos y medioambientales, todo ello enmarcado en la relación de transparencia con nuestros grupos de interés.*

*Necesitamos incorporar este Código de Conducta a nuestro trabajo diario, que forme parte de nuestra cultura y de nuestras relaciones. Busca el compromiso de todos los trabajadores de la Gerencia con los pacientes y sus familias, con la sociedad, con la Consejería de Sanidad y otras instituciones sanitarias, con todos nuestros proveedores, colaboradores, aliados y con el medio ambiente.*

*No me cabe duda de que vosotros, los profesionales de Atención Primaria, ya estáis en éste camino.*

*Maria Rosario Azcutia Gómez  
Gerente Asistencial de Atención Primaria*



## TABLA DE CONTENIDOS

<b>1.- INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>2.- OBJETIVOS</b> .....	<b>5</b>
<b>3.- PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN, VALORES</b> .....	<b>6</b>
<b>PROPÓSITO</b> .....	<b>6</b>
<b>MISIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>VISIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>VALORES</b> .....	<b>7</b>
<b>4.- DESTINATARIOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA</b> .....	<b>8</b>
<b>5.- COMPROMISOS</b> .....	<b>9</b>
<b>5.1.- DE LOS DIRECTIVOS DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA HACIA     LOS TRABAJADORES</b> .....	<b>9</b>
<b>5.2.- DE TODOS LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN     PRIMARIA HACIA SUS PROVEEDORES Y ALIADOS</b> .....	<b>10</b>
<b>5.3.- DE LOS DIRECTIVOS DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA HACIA     LA CONSEJERÍA DE SANIDAD</b> .....	<b>11</b>
<b>5.4.- DE TODOS LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN     PRIMARIA HACIA LOS CIUDADANOS</b> .....	<b>11</b>
<b>5.5.- DE TODOS LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN     PRIMARIA HACIA LA SOCIEDAD</b> .....	<b>13</b>
<b>5.6.- DE TODOS LOS TRABAJADORES HACIA LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN     PRIMARIA</b> .....	<b>14</b>
<b>5.7.- DE TODOS LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN     PRIMARIA HACIA LA CONSEJERÍA DE SANIDAD</b> .....	<b>14</b>
<b>5.8.- DE TODOS LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN     PRIMARIA HACIA LOS PROFESIONALES EN FORMACIÓN Y ESTUDIANTES</b> .....	<b>14</b>
<b>6.- CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS FRENTE A LA VIOLENCIA INTERNA</b> .....	<b>15</b>
<b>7.- CUMPLIMIENTO</b> .....	<b>16</b>
<b>8.- REFERENTES ÉTICO- JURÍDICOS</b> .....	<b>17</b>
<b>9.- BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>18</b>

# 1 INTRODUCCIÓN

**Nuestros principios de conducta son un conjunto de compromisos y pautas que reflejan los valores de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria**, que deben ser nuestra guía para comportarnos con integridad y cuyo cumplimiento contribuye a nuestra misión y visión.

**El Código de Conducta se aplica a todos los trabajadores de la Gerencia independientemente del puesto que ocupen**, y debe facilitar a todos los profesionales la toma de decisiones en sus relaciones con los diferentes grupos de interés de la organización.

En este sentido, el Código **se ha estructurado en función del grupo de interés con el que estemos interactuando**.



# 2 OBJETIVOS

**Mostrar el compromiso de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria** con una cultura y clima éticos que fortalezcan la identificación de sus profesionales con un proyecto común y que refuercen la identidad y pertenencia a la Organización.

**Ser un instrumento de referencia** para la creación, mantenimiento y desarrollo de la confianza entre los profesionales, la Organización y todos los grupos de interés.

**Definir la responsabilidad, los derechos y las obligaciones, así como el compromiso de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria con la satisfacción de sus grupos de interés.**

**Institucionalizar los valores, normas y criterios de decisión** que definen el proyecto de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria y que deben regir toda la actividad de la Organización.

# 3

## PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA

### PROPÓSITO

*Mejorar juntos la salud de las personas y cuidarlas toda la vida.*

### MISIÓN

*Prestamos servicios públicos sanitarios, contribuyendo a mejorar la salud integral y la autonomía de las personas, familias y comunidad; promoviendo la investigación y compartiendo el conocimiento; favoreciendo la calidad de vida, la satisfacción y la participación de la ciudadanía y profesionales”*

### VISIÓN

*Ser un referente en la contribución a la mejora de la salud y el bienestar de las personas, prestando una atención profesional, comprometida y excelente .*



## VALORES

### Los valores de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria son:

- **SEGURIDAD**

Estamos enfocados para **minimizar cualquier daño innecesario o potencial para el paciente, asociado a la atención sanitaria.**

- **ASISTENCIA HUMANIZADA Y PERSONALIZADA**

Establecemos una **relación profesional basada en la escucha activa y en la empatía**, ofreciendo a cada persona la **mejor respuesta por el profesional que más valor le puede aportar** en ese momento.

- **PROFESIONALIDAD**

Ejercemos nuestro trabajo con **honestidad, compromiso, eficacia, eficiencia y responsabilidad.**

- **INNOVACIÓN**

**Investigamos, generamos y convertimos ideas en soluciones.**

- **EXCELENCIA**

Trabajamos por la **mejora permanente**, facilitando el **aprendizaje**, la **adaptación al cambio y la transformación.**

- **NORMATIVA**

Nos regimos por un **código ético y de conducta**, siempre dentro de la **legislación y la transparencia.**

- **SOSTENIBILIDAD**

Estamos **comprometidos por el futuro de la GAAP y de la Sociedad**, según las dimensiones **medioambiental, social y económica**, y los **Objetivos de Desarrollo Sostenible.**

Además de los valores de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, se debe tener presente que el marco legal y ético de las profesiones sanitarias se basa en una serie de principios básicos en los que deben fundamentarse las actuaciones de los profesionales:

Principio de **no – maleficencia**: no hacer daño al paciente.

Principio de **beneficencia**: hacer lo mejor para el paciente

Principio de **justicia**: igualdad de oportunidades en salud.

Principio de **autonomía**: respetar las decisiones informadas del paciente.

---

## DESTINATARIOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

---

# 4

Los **destinatarios del Código de Conducta** son **todos los trabajadores de la Organización independientemente del puesto que ocupen, incluidos los profesionales en formación y estudiantes.**

Los valores compartidos de una Organización actúan como su propia conciencia y permiten la descentralización de la toma de decisiones. Sin embargo, es necesario que los profesionales de la Organización tengan una guía que les indique de una forma más explícita qué han de hacer o no hacer en determinadas circunstancias.



Es **responsabilidad de todos los trabajadores conocer y aplicar el Código de Conducta.**

**Los directivos** tienen la responsabilidad añadida de velar por el cumplimiento de estos principios en sus equipos y personas a su cargo.



# 5

## COMPROMISOS

A continuación, se recogen los Principios de Conducta y compromisos de los directivos y profesionales de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria y de los profesionales en formación y estudiantes.

### 5.1.- DE LOS DIRECTIVOS DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA HACIA LOS TRABAJADORES

**Nos comprometemos con la seguridad** de las personas que trabajan en la Organización, estableciendo las condiciones que garanticen la seguridad y protejan la salud en un entorno de comodidad y ergonomía en el puesto de trabajo.

**Tenemos** el compromiso de garantizar la atención al profesional enfermo y nos implicamos para mejorar la conciliación de la vida familiar y laboral.

**Nos comprometemos** con el desarrollo de una cultura de prevención y rápida actuación ante situaciones de violencia hacia los trabajadores de la Organización.

**Acogemos** a los nuevos profesionales y les acompañamos durante su vida laboral, sobre todo en etapas de especial vulnerabilidad.

**Velamos** para que todos los trabajadores conozcan, cada uno en su entorno de trabajo, el plan de evacuación ante una emergencia.

**Fomentamos** un estilo de vida saludable y facilitamos la adquisición de nuevos hábitos saludables.

**Garantizamos** el cumplimiento de los derechos laborales de los profesionales que trabajan en Atención Primaria en colaboración con las organizaciones sindicales.

**Brindamos** un entorno de comunicación fluida y accesible entre todas las personas de los diferentes niveles de la Organización, para fomentar la implicación de las mismas en la toma de decisiones y de esta forma afianzar el sentimiento de pertenencia a la Organización.

**Nos comprometemos** a que la información interna de interés para los trabajadores esté disponible de una manera veraz, clara y transparente.

**Garantizamos** confidencialidad, privacidad y respeto a su intimidad a las personas que trabajan en la Organización.

**Proporcionamos** igualdad de oportunidades para el desarrollo personal y profesional de los trabajadores de la Organización, sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, orientación sexual, religión, opinión, capacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

**Proporcionamos** los recursos materiales, económicos y tecnológicos a nuestro alcance para que los trabajadores se puedan desarrollar adecuadamente y así posibilitar la mejora continua de los servicios.

**Nos comprometemos** con la actualización de los conocimientos científico-técnicos de todos los trabajadores de la Organización a través de un Plan de Formación, para que puedan ofrecer a los usuarios la mejor atención basada en el conocimiento disponible.

**Facilitamos** un entorno adecuado para que los trabajadores desarrollen al máximo sus capacidades.

**Trabajamos** para mejorar la satisfacción y motivación de las personas que trabajan en la Organización.

**Garantizamos** la libertad de actuación de los trabajadores de la Organización, dentro del marco legalmente establecido y de la adecuada práctica profesional.

**Nos comprometemos** a mejorar el clima laboral en la Organización.

**Conocemos, cumplimos y velamos** para que todos los trabajadores de la Organización conozcan y practiquen los principios de conducta.

## 5.2.- DE TODOS LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA HACIA SUS PROVEEDORES Y ALIADOS

---

**Colaboramos** con organizaciones, empresas y personas que asuman nuestros principios y valores y que además en sus organizaciones muestren evidencias concretas de compromisos adquiridos con las personas y el medio ambiente a través del cumplimiento legal.

**Trabajamos** conjuntamente con Atención Hospitalaria con objeto de garantizar al paciente la continuidad asistencial y la prestación de unos servicios coordinados.

**Tenemos el compromiso** de implantar los planes y estrategias que sean resultado del desarrollo de procesos integrados.

**Nos comprometemos** con la información transmitida a proveedores y aliados desde el punto de vista de la claridad, transparencia y objetividad.

**Respetamos** siempre la legislación vigente en materia de privacidad y tratamiento de información confidencial.

**Colaboramos** con los Ayuntamientos de nuestro ámbito de influencia en las acciones encaminadas a la mejora de los servicios sanitarios.

**Respetamos los acuerdos contractuales** y trabajamos con respeto mutuo en las relaciones transparentes y negociadas previamente fortaleciendo la confianza y respetando la confidencialidad.

**Colaboramos y cooperamos** con los proveedores en mejorar la actividad realizada en términos de eficacia, eficiencia, sostenibilidad.

**Respetamos** siempre la legislación vigente en materia de privacidad y tratamiento de información confidencial.

**Cumplimos** con la normativa establecida en materia de regulación de la visita médica.

### 5.3.- DE LOS DIRECTIVOS DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA HACIA LA CONSEJERÍA DE SANIDAD

---

**Dedicamos** toda la capacidad profesional y esfuerzo personal de todos los trabajadores para lograr un desarrollo eficaz y eficiente de los recursos que el SERMAS pone a nuestra disposición.

**Seguimos y aplicamos** las directrices que emanan de los diversos órganos administrativos que regulan nuestras actividades.

**Actuamos** de conformidad con las normas y directrices que nos sean de aplicación. Proporcionamos información veraz, oportuna, sistematizada y fiable para satisfacer las exigencias legales.

**Nos comprometemos**, de la misma forma que exigimos compromiso, con las políticas a nivel local, autonómico y nacional que reviertan en una mejor atención al ciudadano y en su derecho a una prestación sanitaria cada vez mejor.

**Actuamos** como una Organización innovadora, comprometida con ser un referente de calidad, responsabilidad social, promoción de la salud y generación de conocimiento en la sanidad de la Comunidad de Madrid.

### 5.4.- DE TODOS LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA HACIA LOS CIUDADANOS

---



CS Eloy Gonzalo. DA Centro

**Tenemos** conciencia de la realidad plural y diversa de la comunidad atendida, y **respetamos** la dignidad de las personas desde el compromiso de no discriminar al usuario por razón de nacimiento, raza, sexo, orientación sexual, religión, opinión, capacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

**Ofrecemos** la misma calidad de atención a pacientes con necesidades similares independientemente del punto de atención, del momento y de las características personales del mismo.



CS Isla de Oza. DA Noroeste

**Respetamos** el derecho a la intimidad de los pacientes en todo lo referente a datos personales y sanitarios.

**Protegemos y no divulgamos** datos personales de los usuarios salvo por obligación legal, administrativa o judicial, respetando siempre la legislación vigente en materia de privacidad y tratamiento de datos de carácter personal.

**Custodiamos** la documentación que nos corresponda tanto clínica como administrativa.

**Tratamos** a los usuarios con respeto, empatía y calidez.

**Garantizamos** el derecho del paciente a

participar en la toma de decisiones hasta donde su capacidad y la normativa lo permiten, con especial cuidado hacia menores e incapacitados, ponderando su opción conjuntamente con sus tutores o representantes.

**Garantizamos** que el usuario recibe información comprensible y siempre respetando el principio de autonomía.

**Ofrecemos** a los usuarios la mejor atención posible basada en el conocimiento científico-técnico disponible.

**Mantenemos** el orden de las consultas y espacios en los centros de trabajo, contribuimos al mantenimiento adecuado de los edificios, instalaciones y aparataje vigilando el correcto funcionamiento de los mismos con el fin de prestar la mejor atención al usuario.

**Tenemos el compromiso** de evitar a los usuarios procedimientos y actuaciones innecesarias, a través de la coordinación con otros profesionales y organismos.

**Facilitamos** el acceso de los usuarios tanto a nuestros centros como a los servicios de salud que ofrecemos.

**Fomentamos** el desarrollo de las capacidades de los usuarios para el autocuidado y la promoción de estilos de vida saludables y para ello los profesionales incorporamos la educación para la salud y las intervenciones comunitarias en el trabajo diario.

**Nos comprometemos** a mejorar la seguridad del paciente, identificando y actuando sobre los riesgos asociados a las intervenciones sanitarias y poniendo en marcha las medidas correctoras que sean precisas.

**Trabajamos** con el compromiso de poner a disposición de los usuarios la tecnología e innovaciones que faciliten su atención en el marco de nuestras competencias y de la disponibilidad de recursos.

**Velamos** para que el ciudadano conozca, asuma y ejercite sus derechos y obligaciones con respecto a la institución según normativa vigente.

**Mantenemos** nuestra vocación de servicio al ciudadano.

**Nos comprometemos** a prestar una asistencia humanizada.

## 5.5.- DE TODOS LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA HACIA LA SOCIEDAD

---

**Actuamos** conforme a las leyes y normativas nacionales o internacionales que nos sean de aplicación garantizando los derechos humanos.

**Prestamos** atención a la pluralidad poblacional presente en todo el territorio de la Comunidad de Madrid.

**Respetamos** los derechos humanos y libertades, no ejercemos ni toleramos ninguna forma de discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, orientación sexual, religión, opinión, capacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

**Desarrollamos** acciones locales comunitarias sobre asuntos de salud con contactos permanentes con líderes sociales. Trabajamos activamente con los Consejos de Salud y participamos con la comunidad en aquellos eventos saludables que se puedan organizar.

**Colaboramos** con asociaciones de pacientes, vecinos, asociaciones de inmigrantes y ONGs comprometidos con los mismos valores de nuestra Organización.

**Nos relacionamos** con los sindicatos según el marco establecido buscando los compromisos mutuos más beneficiosos.

**Colaboramos** activamente con los medios de comunicación en temas relacionados con la salud.

**Trabajamos** conjuntamente con la comunidad escolar implementando actividades de educación para la salud.

**Informamos** de forma objetiva e independiente con criterios de transparencia, veracidad y claridad.

**Mantenemos** un alto nivel de competencia profesional.

**Nos implicamos** en la mejora y cuidado de nuestras instalaciones e infraestructuras de cara a dar un servicio de mayor calidad.

**Cuidamos** el entorno en nuestras instalaciones, para contribuir a la intimidad y el bienestar de nuestros usuarios.

**Nos comprometemos** con la traslación de nuevos conocimientos a la sociedad.

**Nos comprometemos** con la formación de nuevos profesionales.

**Nos comprometemos** con la Política de Gestión Ambiental de la Gerencia, asumiendo el compromiso y la implicación de nuestra Organización con la protección del medioambiente.

**Somos imparciales** en nuestras actuaciones y buscamos siempre el bien común.

**Nos abstendremos** de participar en aquellos asuntos o actividades privadas o públicas que puedan suponer un riesgo de plantear conflictos de intereses con nuestro puesto público.

**No aceptaremos** trato de favor, privilegio, regalo o ventaja por parte de personas o entidades privadas en relación con nuestro desempeño profesional.

**Velamos** para que nuestro comportamiento y manifestaciones en redes sociales y medios de comunicación no dañen la imagen de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, evitando conductas ofensivas o injuriosas, siempre salvaguardando la libertad personal y de expresión.

## 5.6.- DE TODOS LOS TRABAJADORES HACIA LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA

---

**Integramos** los principios de conducta en nuestra dinámica de relaciones y desempeño profesional.

**Nos comprometemos** a desarrollar al máximo nuestras capacidades en el desempeño de nuestras funciones.

**Nos tratamos** con respeto, dignidad y cordialidad, contribuyendo a un buen clima laboral dentro de la Organización.

**Nos comprometemos** para canalizar los conflictos entre nosotros como oportunidad de mejora de relación personal. En caso de producirse debemos tener la voluntad de solucionarlos. En cualquier caso, los usuarios nunca resultarán afectados.

**Nos comprometemos** a cuidar diligentemente los recursos de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria. Utilizamos sus bienes y activos de acuerdo a la finalidad profesional en el marco fijado. Es nuestro compromiso no utilizar los recursos con fines personales y protegerlos contra cualquier tipo de deterioro, alteración, fraude o pérdida.

## 5.7.- DE TODOS LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA HACIA LA CONSEJERÍA DE SANIDAD

---

**Nos comprometemos** con la sostenibilidad del propio sistema sanitario haciendo buen uso de los recursos, las instalaciones y los medios puestos a nuestro servicio y el de la sociedad, dándoles un trato cuidadoso y adecuado.

**Somos** leales con la institución.

Todos los trabajadores de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria **actuamos** siempre con el compromiso de cumplimiento de la normativa de referencia y del propio espíritu de la norma y aportamos el valor de transparencia y proactividad en las relaciones con las administraciones públicas correspondientes.

## 5.8.- DE TODOS LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA HACIA LOS PROFESIONALES EN FORMACIÓN Y ESTUDIANTES

---

Quedan incluidos todos los compromisos del apartado 5.1 (De los directivos de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria hacia los trabajadores) y además estos específicos:

**Proporcionamos** los medios para que los profesionales en formación y estudiantes de Ciencias de la Salud puedan desarrollar su formación en un ambiente de tolerancia, respeto y supervisión adecuada.

**Nos comprometemos** a que la información interna de interés para los profesionales en formación y estudiantes de Ciencias de la Salud esté disponible de una manera veraz, clara y transparente.

**Nos comprometemos** a impulsar las iniciativas para mejorar todas las dimensiones de la calidad del proceso formativo.

## CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS FRENTE A LA VIOLENCIA INTERNA

# 6

### PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

- Todos los trabajadores, sin diferencia de régimen jurídico, relación o duración de empleo tienen derecho a un trato digno y respetuoso.
- Ningún trabajador puede ser sometido a tratos degradantes, humillantes u ofensivos ni puede ser objeto de discriminación por ninguna razón o diferencia.
- Cualquier trabajador que se considere objeto de conductas de violencia en el trabajo tiene el derecho y el deber de notificarlo para poner en marcha las actuaciones que permitan su resolución.

### CONDUCTAS A PROMOVER EN EL LUGAR DE TRABAJO.

- ◇ Fomentar el trato cortés, basado en los valores de igualdad, no discriminación, respeto, dignidad e integridad física y moral.
- ◇ Utilizar estilos de comunicación respetuosos, con tono de voz adecuado, evitando que sea agresivo o malsonante.
- ◇ Utilizar gestos, palabras o actitudes que no resulten ofensivas. d) Respetar las creencias, opiniones y estilo de vida de los demás trabajadores.
- ◇ Utilizar canales de comunicación fluidos y eficaces transmitiendo la información de manera veraz, concreta y fundamentada.
- ◇ Emitir opiniones teniendo en cuenta a los demás, de manera constructiva y sin censura pública de los errores ajenos.
- ◇ Evitar comportamientos que perjudiquen la buena reputación de los compañeros.
- ◇ Fomentar el trabajo en equipo y la implicación de los trabajadores en el buen funcionamiento del mismo y en la solución de problemas.
- ◇ Facilitar el contraste de ideas, con actitud constructiva, así como la búsqueda de soluciones y alternativas.
- ◇ Notificar las situaciones de conflicto entre compañeros de trabajo para poder darles una solución.



## **CONDUCTAS NO PERMITIDAS EN EL LUGAR DE TRABAJO.**

### **Conductas organizacionales no permitidas:**

- Marginar a un trabajador, con el propósito de afectar a su bienestar psicosocial.
- No asignar tareas al trabajador o encomendarle tareas no acordes a las funciones inherentes a su categoría profesional.
- Devaluar y/o descalificar en el ejercicio profesional, a través de cualquier medio o forma de comunicación.
- Tolerar, permitir o silenciar la discriminación, el maltrato o la agresión a un trabajador por parte de otro u otros.
- Llevar a cabo acciones de represalia contra trabajadores que hayan planteado quejas o denuncias, o contra los que hayan colaborado con ellos.

### **Conductas que lleven al aislamiento social del trabajador:**

- Restringiendo a los compañeros la posibilidad de hablar con él.
- Ignorando su presencia.
- Negándole la comunicación.

### **Ataques hacia la dignidad y la vida privada de la persona, a través de cualquier medio:**

- Calumniar o hablar mal.
- Difundir rumores.
- Atacar aspectos personales.

### **Agresiones físicas y verbales:**

- Amenazas verbales.
- Uso de violencia física.
- Conductas de naturaleza sexual (físicas y/o verbales) no deseadas por la persona afectada.
- Gritos, insultos o ridiculizaciones.
- Daños en el puesto de trabajo y/o a las pertenencias personales

---

## **CUMPLIMIENTO**

---

**Todos los trabajadores de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, independientemente del puesto que ocupen en la organización, tienen la obligación de conocer y cumplir el Código de Conducta y el Código de Buenas Prácticas frente a la violencia interna.**





## REFERENTES ÉTICO- JURÍDICOS



- La Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)
- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966)
- El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966)
- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (1989)
- El Pacto global de la ONU sobre derechos humanos, trabajo y medio ambiente (1999)
- Los Convenios de la Organización Internacional de Trabajo sobre diversos aspectos de la protección de los trabajadores.
- La Declaración de Helsinki.
- La Carta Social Europea (1961)
- La Declaración sobre la promoción de los derechos de los pacientes en Europa de la Oficina Regional para Europa de la OMS (1994)
- El Convenio para la protección de los derechos humanos y la dignidad del ser humano respecto de las aplicaciones de la biología y la medicina (Convenio sobre los derechos del hombre y la biomedicina) (1997), que además es ley en España desde el 1 de enero de 2000.
- La Constitución Española (1978)
- La Ley General de Sanidad (1986)
- La Ley Orgánica de Protección de Datos (1999)
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- La Ley Básica Reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica (2002)
- Orden SSI/81/2017, de 19 de enero, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión de Recursos Humanos del sistema Nacional de Salud, por el que se aprueba el protocolo mediante el que se determinan pautas básicas destinadas a asegurar y proteger el derecho a la intimidad del paciente por los alumnos y residentes en Ciencias de la Salud.
- Resolución del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2007, sobre la responsabilidad social de las empresas: una nueva asociación.
- Código de Conducta de los empleados públicos que se desarrolla en el capítulo VI, artículos 52 al 54 del Estatuto del Empleado Público (Ley 7/2007 de 12 de Abril)
- La Ley de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud (2003)
- Decreto 195/2015 de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno por el que se establece la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud (BOCAM, 30 de septiembre de 2015).
- BOCAM del 19 de octubre de 2007. Protocolo de prevención y actuación ante las situaciones de conflictos internos y frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud.
- Las leyes autonómicas que desarrollen, complementen o hagan referencia a normas anteriores.

# 9

## BIBLIOGRAFÍA

- Principios de Conducta Área 1 de Atención Primaria.
- Marco Estratégico de Promoción de la Responsabilidad Social Sociosanitaria de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.
- Informe de autoevaluación EFQM 2017. Gerencia Asistencial de Atención Primaria.
- Código ético y de Conducta del Hospital General Universitario Gregorio Marañón.
- Código Ético Responsabilidad Social Corporativa Hospital Clínico San Carlos.
- Código de Conducta del Hospital Universitario La Paz.
- Plan de Humanización de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.
- Informe de Autoevaluación EFQM 2022. Gerencia Asistencial de Atención Primaria.
- RESOLUCIÓN de 26 de septiembre de 2017, de la Dirección General del Servicio Madrileño de Salud, por la que se aprueba el Protocolo de Prevención y Actuación ante las situaciones de conflictos internos y frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud.

### Muchas gracias por la lectura del:

### “Código de Conducta de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria”

<b>VERSIÓN 1</b>	Mayo 2022
<b>VERSIÓN 2</b>	Septiembre 2023
<b>VERSIÓN 3</b>	Enero 2025
<b>CONTROL DE CAMBIOS VERSIÓN 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de la misión, visión y valores de la GAAP.</li> <li>• Inclusión del propósito de la GAAP.</li> </ul>
<b>CONTROL DE CAMBIOS VERSIÓN 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se añade el punto 6. Código de buenas prácticas frente a la violencia interna.</li> <li>• Se añade bibliografía: RESOLUCIÓN de 26 de septiembre de 2017, de la Dirección General del Servicio Madrileño de Salud y BOCAM del 19 de octubre de 2007. Protocolo de prevención y actuación ante las situaciones de conflictos internos y frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud.</li> </ul>

*Los principios contenidos en este documento están en plena consonancia con el Código de Conducta de los empleados públicos que se desarrolla en el capítulo VI, artículos 52 al 54 del Estatuto del Empleado Público (Ley 7/2007 de 12 de Abril), así como lo contenido en los referentes ético-jurídicos que se enumeran en el apartado 8 del presente documento*