

Código Ético y de Conducta



Hospital Universitario Príncipe de Asturias

Ed. 1, Junio 2021

ÍNDICE

	Página
1. INTRODUCCIÓN	4
2. VALORES Y COMPROMISO DEL HOSPITAL.....	5
3. ALCANCE.....	6
4. COMPROMISOS DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA	6
4.1 Compromiso de la Dirección.....	6
4.2 Compromiso con los pacientes y familias.....	6
4.3 Compromiso con y de los profesionales.....	7
4.4 Compromiso con y de los profesionales en formación y de los estudiantes.....	8
4.5 Compromiso con la gestión económica y con y de las empresas proveedoras y colaboradores.....	9
4.6 Compromiso con el medio ambiente.....	10
4.7 Compromiso con la sociedad.....	10
4.8 Compromiso con la Consejería y el Servicio Madrileño de Salud.....	11
4.9 Compromiso con Atención primaria y otros centros sanitarios.....	11
5. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA	11

PRESENTACIÓN

Los profesionales que desarrollamos nuestra actividad en el Hospital Universitario Príncipe de Asturias (HUPA) tenemos la responsabilidad de mejorar día a día para ofrecer una calidad de la atención que hace que nuestro centro sea un lugar de prestigio y reconocimiento social.

Nuestro compromiso es conocer las necesidades y expectativas de los usuarios y de los demás grupos de interés para adecuar la atención que prestamos.

Debemos actuar con integridad para proteger la imagen y la reputación del Hospital, más allá del cumplimiento de los requisitos legales; y manteniendo un lugar de trabajo en el que estemos orgullosos de formar parte de él. Los valores institucionales de humanidad en la asistencia, compromiso con la calidad y seguridad del paciente, atención y respeto de los profesionales, ética profesional, trabajo en equipo y orgullo de pertenencia guían nuestras decisiones y acciones, que están integradas en todas nuestras actividades y planes.

Nuestro Código Ético y de Conducta quiere enfatizar que cada persona del Hospital tiene la responsabilidad de trabajar con integridad y honestidad todos los días.

El desarrollo sostenible de nuestro centro requiere de los principios esenciales de este Código en cada una de sus actividades, respeto y compromiso de las personas, en particular pacientes y sus familiares, respeto y compromiso con la institución, con sus profesionales y colaboradores y con nuestra comunidad y el medio ambiente.

Por último, agradecer a los profesionales de los diferentes estamentos y servicios del hospital, el excelente trabajo que realizan diariamente permitiendo que el HUPA sea un centro de referencia de calidad.

Directora Gerente
M^a Dolores Rubio y Lleonart

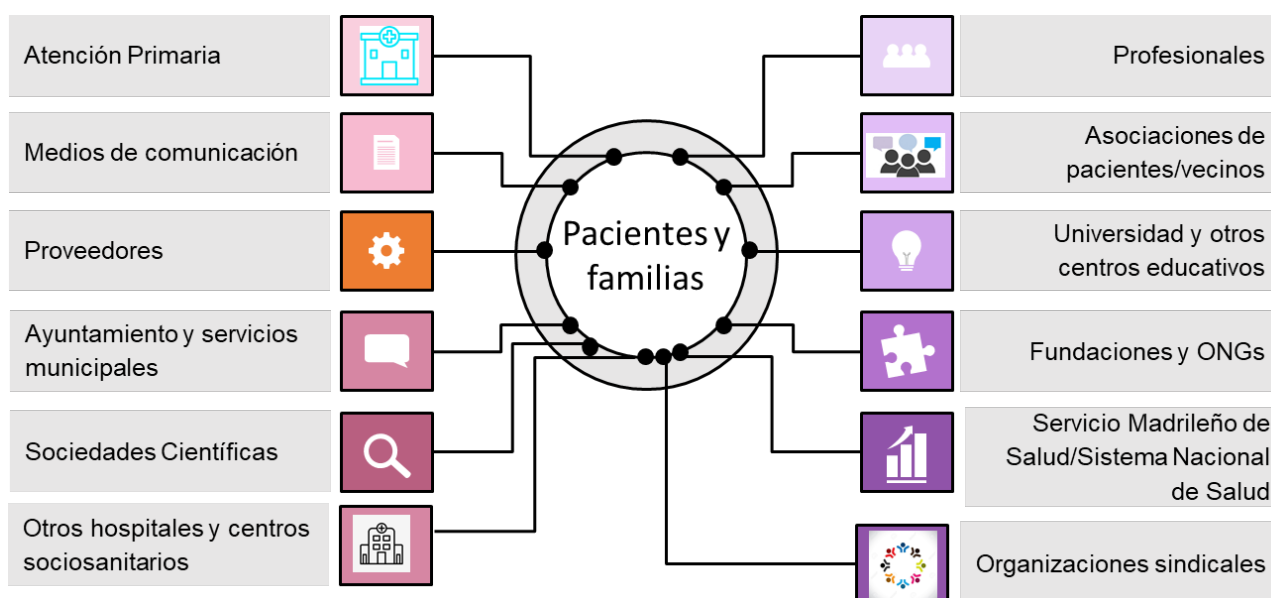
1. INTRODUCCIÓN

El Código de Conducta es una guía en la cual se recopilan unas pautas de comportamiento honestas, respetuosas e íntegras dirigidas tanto a los profesionales del hospital como a sus grupos de interés.

El cumplimiento de este código nos permitirá ser una organización que satisfaga las expectativas de los diferentes grupos de interés contribuyendo a un desarrollo económico, social y ambiental sostenible.

El Comité de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) ha elaborado este Código con la participación y aprobación del equipo directivo.

Los **grupos de interés** del Hospital Universitario Príncipe de Asturias son, entre otros:



2. VALORES Y COMPROMISO

Nuestros valores como organización son:

- Humanidad en la asistencia
- Compromiso con la calidad y seguridad del paciente
- Compromiso de equidad en la prestación de los servicios y actividades del hospital, evitando cualquier acto discriminatorio en la asistencia prestada y la distribución de los recursos sanitarios asignados.
- Compromiso con el cumplimiento de los requisitos legales, sociales, ambientales, laborales, etc., que sean de aplicación a la actividad del hospital, así como el seguimiento y control de otros compromisos y requisitos que se establezcan.
- Ofrecer información de forma transparente y objetiva a los medios de comunicación, a la población, a los pacientes y a sus familiares.
- Respetar la confidencialidad de la información, así como la concienciación en materia de seguridad y protección de datos.
- Compromiso con la sostenibilidad y con el uso eficiente de los recursos.
- Compromiso con la responsabilidad social, fomentando la incorporación del criterio social y ambiental en la gestión, contratación pública sostenible.
- Compromiso con el rigor presupuestario, gestionando mejor los recursos públicos para el sostenimiento del sistema.
- Promoción de la investigación e innovación, y la docencia como pilares básicos de nuestra actividad y de la mejora de la atención sanitaria.
- Atención y respeto a los profesionales.
- Ética profesional y trabajo en equipo.
- Orgullo de pertenencia y respeto



3. ALCANCE



El Código de Conducta del HUPA compromete en el marco de sus funciones y responsabilidades a todos nuestros grupos de interés, alianzas y proveedores. De este modo, deberán conocer y actuar de acuerdo a sus principios todas las personas que integran el hospital y centros adscritos, ya sea a través de una relación laboral directa o mediante contratos de colaboración en el desarrollo de sus actividades diarias.

4. COMPROMISOS DEL CÓDIGO ÉTICO Y CONDUCTA

4.1 Compromiso DIRECCIÓN

La Dirección del hospital adquiere una serie de compromisos en materia de gestión ética y socialmente responsable, de los que hará participe a las personas integrantes de la organización, así como a todos sus colaboradores.

4.2 Compromiso PACIENTES Y FAMILIAS

El HUPA tiene el compromiso de prestar la mejor atención a sus pacientes y familias, cuidando de ellos mientras dure esa relación. Este compromiso implica:

- Proporcionar una atención sanitaria sin discriminación por motivos socioeconómicos, raza, religión, cultura o creencias, teniendo especial atención hacia las personas más vulnerables.
- Respetar la privacidad e intimidad de cada paciente durante todo el proceso asistencial.
- Prestar asistencia conforme a las pautas culturales y religiosas del paciente siempre que sea posible.
- Garantizar y promover el derecho del paciente a participar en la toma de decisiones.
- Garantizar el derecho de la persona a ser informada para decidir sobre el consentimiento a la aplicación de cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico.



- Colaborar en ofrecer al paciente una información transparente y veraz, en términos comprensibles, preservándose la confidencialidad de esta.
- Respetar el derecho del paciente a rehusar o interrumpir tratamientos conforme a lo permitido por la ley.
- Promover el derecho del paciente a que se formulen y respeten sus voluntades anticipadas.
- Desarrollar la actividad profesional de acuerdo con las políticas y procedimientos del hospital, vigilando por el cumplimiento de sus requisitos.
- Informar adecuadamente a los usuarios de los servicios que ofrece el hospital. Atender sus reclamaciones y sugerencias como una posibilidad de mejora de la calidad asistencial.
- Registrar los datos personales relativos a la salud de los pacientes bajo los principios del secreto profesional y la normativa vigente.
- Adoptar las medidas técnicas y organizativas para mantener la seguridad de la información de los datos personales de los pacientes, respetando la confidencialidad de estos.
- Diseñar y proporcionar servicios adecuados en entornos accesibles y seguros.
- Ofrecer una atención responsable basada en un trabajo en equipo, con implicación de todo el personal.

4.3 Compromiso PROFESIONALES

El compromiso con los profesionales implica:

- Asegurar un entorno laboral basado en el respeto y la confianza, que permitan la existencia de un clima laboral adecuado.
- Establecer canales eficaces de comunicación y difusión de la información en todos los niveles de la organización.
- Fomentar y participar en acciones que mejoren la salud y el bienestar de los empleados del hospital, especialmente de los profesionales en situaciones de vulnerabilidad.
- Promover y participar en la resolución de conflictos de forma ética y constructiva, para llegar a acuerdos entre los profesionales.
- Potenciar la gestión de competencias de los profesionales, mediante la formación continua. Promover la actualización periódica de los conocimientos y habilidades técnicas.
- Evaluar y reconocer el trabajo del personal, ofertando oportunidades en igualdad de condiciones para acceder a la promoción laboral.
- Garantizar la igualdad de trato y oportunidades, respetando el principio de no discriminación, evitando el acoso y el comportamiento ofensivo. Trabajar por un entorno favorable para el desarrollo profesional y personal.



- Establecer políticas beneficiosas que permitan la conciliación de la vida personal y laboral.
- Respetar la confidencialidad de los datos que afectan a los profesionales.
- Cumplir con la legislación vigente en materia laboral, social, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.

El compromiso **de** los profesionales implica:

- Orientar sus actividades hacia las buenas prácticas, trabajo en equipo, seguridad del paciente y mejora en la calidad de los servicios.
- Recibir capacitaciones en nuevas técnicas y tecnologías que se implementen en el centro.
- Cuidar de las instalaciones, equipos y espacios, haciendo un uso racional de los recursos disponibles (materiales, agua, luz, papel, etc). Sólo se podrá retirar, eliminar o destruir activos del hospital que estén autorizados por donación, cesión o caducidad.
- Los intereses y relaciones interpersonales no deben interferir con la capacidad de tomar decisiones y no deben afectar al desempeño del trabajo.
- No aceptar de usuarios, familiares, proveedores u organizaciones externas regalos mayores a un valor anecdótico.
- Fomentar el sentimiento de pertenencia y lealtad a la institución. Para ello se deben solucionar los problemas existentes, evitar la difusión de información de carácter confidencial y aquella que dañe la imagen del hospital en medios de comunicación y redes sociales.

4.4 Compromiso PROFESIONALES en formación y ESTUDIANTES

El HUPA como centro referente que actúa de forma colaborativa con el Ministerio de Educación y la Universidad de Alcalá se compromete a:

- Proporcionar los medios adecuados que resulten posibles, para que los estudiantes y profesionales en formación puedan desarrollar su formación en un ambiente de respeto y tolerancia.
- Proveer a los alumnos, residentes, becarios, rotantes, visitantes la supervisión continua de los profesionales del centro, que el proceso de enseñanza-aprendizaje requiere.
- Promover acciones dirigidas a resolver conflictos, contradicciones, discrepancias o dudas, estableciendo órganos consultivos y de apoyo al proceso formativo.
- Respetar la intimidad y velar por la confidencialidad de la información de carácter personal.
- Dar impulso y apoyo a las iniciativas de mejora y de búsqueda de calidad y la eficiencia, en el marco del proceso formativo, garantizando la seguridad de los pacientes.

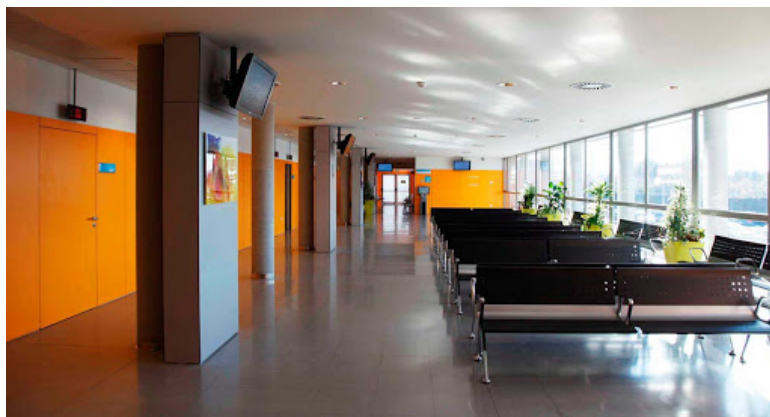


Los alumnos, estudiantes, residentes, becarios y visitantes se comprometen a:

- Asumir las actividades formativas que el Hospital les brinda.
- Ofrecer ejemplo de buenas prácticas y compromiso con las instituciones que velan por su formación.
- Mantener el respeto, la confianza, el espíritu de colaboración y cordialidad hacia los demás integrantes del equipo, a pesar de las discrepancias que pudieran aparecer.
- Respetar las reglas establecidas por el Hospital así como las normas nacionales e internacionales de ética en investigación, cuando su participación en los mismos forme parte del proceso formativo.
- Contribuir a la mejora de la calidad del proceso formativo.

4.5 Compromiso GESTIÓN ECONÓMICA y empresas PROVEEDORAS y colaboradoras

El HUPA está comprometido con la implantación de sistemas que garanticen la sostenibilidad y el uso adecuado de los recursos. Los compromisos del HUPA con la gestión económica son:



- Facilitar la información respecto a su actividad financiera y económica de una forma clara y sencilla.
- Garantizar el cumplimiento efectivo de sus políticas, normas y procedimientos de registro, control y auditoría, para impedir cualquier manera de corrupción, competencia desleal o incumplimiento de la legislación vigente.

Respecto a los proveedores el HUPA se **compromete a**:

- Fomentar la concurrencia de proveedores ante la necesidad de adquisición de cualquier bien o servicio.
- Seleccionar y relacionarse con aquellos proveedores de bienes y servicios cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, el medio ambiente, el presente marco ético y la legislación vigente.
- Establecer reglas, para el concurso de selección de proveedores, que aseguren la leal y libre competencia en función de los antecedentes, calidad, precio y distribución de bienes y servicios.
- Implementar políticas institucionales que permitan la revisión de competencia e idoneidad de los proveedores seleccionados, conforme las normas éticas y legales, en base a la búsqueda de excelencia, calidad y satisfacción esperada por los usuarios.

A los proveedores el HUPA se **les solicita que:**

- Realicen su actividad de forma que se cree una relación basada en el respeto, confianza, lealtad mutua, evitando los conflictos de intereses.
- Tener actualizados todos los requisitos legales relacionados con su actividad empresarial.
- Trabajen cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad acordados, según el contrato firmado establecido en la legislación de contratación pública.
- Identificar y gestionar todos los riesgos derivados del uso de su servicio o producto proporcionado. En este sentido, se exigirá el cumplimiento de los requisitos ambientales que fueran aplicables en cada caso.
- Gestionar y dar adecuada contestación a las reclamaciones planteadas por el Hospital.
- Tratar de forma confidencial todos los datos derivados de la relación comercial con el Hospital.

4.6 Compromiso MEDIO AMBIENTE

El HUPA dispone de un Sistema de Gestión Ambiental certificado por la norma UNE-EN-ISO: 14001 que evidencia su compromiso e implicación con el medio ambiente. Para ello, todos los grupos de interés:

- Deben conocer y asumir la Política del centro, conocer los impactos ambientales que puede generar su actividad y actuar en todo momento de acuerdo con los criterios de respeto y sostenibilidad.
- Adoptar hábitos y conductas relacionadas con las buenas prácticas ambientales y contribuir así al logro de los objetivos establecidos. Impulsar para ellos acciones de formación que garanticen la implicación y participación de todos los profesionales y otros grupos de interés.
- Procurar un uso eficiente en la utilización de las instalaciones, equipos, medios de trabajo y otros recursos puesto a su disposición.



4.7 Compromiso SOCIEDAD

El HUPA establece un compromiso de:

- Equidad en la prestación de los servicios y actividad del hospital, evitando cualquier acto discriminatorio.
- Apoyar proyectos de desarrollo social y local.
- Promover las actividades de voluntariado en nuestro ámbito de actividad y la participación de los profesionales con grupos de interés



- (Asociaciones, ONGs) que redunden en beneficio de la sociedad.
- Participación activa en la educación para la salud para la comunidad a través de diferentes canales y formatos.
- Impulsar y desarrollar proyectos de investigación en el área de la salud.

4.8 Compromiso con la CONSEJERÍA y el SERMAS

El HUPA, depende del Servicio Madrileño de Salud y de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, debiendo cumplir las obligaciones establecidas, así como las derivadas del Contrato Programa anual, facilitando la información solicitada.

4.9 Compromiso con ATENCIÓN PRIMARIA y otros centros sanitarios

El HUPA es un centro público integrado en la red sanitaria del Servicio Madrileño de Salud, manteniendo alianzas y colaboración con otros centros de la red pública.

Igualmente el HUPA tiene adscritos 12 centros de Atención Primaria con los que se compromete a:

- Proveer de los servicios necesarios en accesibilidad a pruebas y consultas de acuerdo a los criterios marcados por el SERMAS.
- Establecer canales eficaces que garanticen la continuidad asistencial y de registro de la información.
- Colaborar en la implantación de los planes y estrategias, así como en el desarrollo de procesos integrados que se deriven de estas.
- Elaborar circuitos de comunicación ágiles que aporten valor al paciente.
- Favorecer el trabajo en equipo y la formación continuada entre profesionales de los dos ámbitos asistenciales.
- Contribuir a una atención segura y de calidad en el ámbito de la continuidad asistencial.



5. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO Y CONDUCTA

Es obligación de todos los empleados del HUPA, y de sus centros de adscripción conocer y respetar el código de conducta.

El código de conducta está disponible para todos los grupos de interés en la página web del HUPA: <https://www.comunidad.madrid/centros/hospital-universitario-principe-asturias> y en la intranet.

Si en el desempeño del trabajo algún empleado tuviera dudas sobre la conducta a adoptar ante una situación, antes de realizar acción alguna deberá elevar la consulta a su responsable o a su Dirección correspondiente.

Para garantizar el cumplimiento del Código de Conducta se realizarán periódicamente auditorías en temas de RSC.

Cualquier empleado o colaborador podrá proponer algún cambio al contenido del código comunicándolo a través de la dirección correspondiente que será posteriormente revisada por la Comisión que corresponda.

Los incumplimientos del Código de Conducta pueden ser comunicados por cualquier grupo de interés mediante los siguientes canales:

1. Pacientes y asociaciones de pacientes: A través de las reclamaciones registradas por el Servicio de Atención al Paciente identificando aquellas relacionadas con esta cuestión.
2. Proveedores y Contratistas: El Servicio de Contratación las identificará a través de los cauces administrativos regulados por ley y/o a través del correo del Servicio de Suministros: sersum.hupa@salud.madrid.org.
3. Empleado: A través del área de Recursos Humanos, subgesrrhh.hupa@salud.madrid.org.
4. Cualquier grupo de interés podrá notificar incumplimiento del código de conducta a través del Registro del hospital, en el que queda registrado oficialmente sin posibilidad de pérdida alguna.

Dichas comunicaciones serán enviadas a la Dirección correspondiente que las analizará y tomará las medidas pertinentes en cada situación. En caso necesario serán aplicadas las correspondientes sanciones según la legislación aplicable. Dependiendo de la comunicación se valorarán también en el Comité de Dirección.

En ningún caso habrá represalias con los empleados que identifiquen posibles situaciones contrarias a la legislación o a este Código de Conducta. No obstante será una violación de este código la realización de acusaciones a sabiendas de la falsedad o inexactitud de los argumentos o situación presentada.

