
	CÓDIGO DE ETICA		
<u>Elaborado:</u> Comité de sustentabilidad	<u>Revisado:</u> Dirección	<u>Aprobado:</u> Dirección	Versión: 01 Fecha: 01-06-2020 Página: 1 de 12



CÓDIGO DE ÉTICA

	CÓDIGO DE ETICA		
<u>Elaborado:</u> Comité de sustentabilidad	<u>Revisado:</u> Dirección	<u>Aprobado:</u> Dirección	Versión: 01 Fecha: 01-06-2020 Página: 2 de 12

INTRODUCCIÓN

Toda institución necesita de un lugar donde plasmar sus normas. La Clínica Cruz Celeste toma este documento como un espacio donde traducir su visión, misión, valores y principios en normativa a respetar, difundir y promover por los miembros de su comunidad.

MOTIVO

Queremos asegurar la sostenibilidad de todo lo que hemos logrado en el tiempo, velando por el futuro de las generaciones venideras. Esto solo será posible transformando nuestros valores y principios en acciones y compromisos; asumiendo las responsabilidades, respetando y garantizando los derechos pertinentes a cada grupo con quien nos relacionamos y nuestro entorno. Este Código busca explicitar los comportamientos que se creen fundamentales.

FINALIDAD

El presente Código busca explicitar los comportamientos que se creen fundamentales para lograr un ámbito donde prime el respeto, la ética profesional, los derechos del paciente y la solidaridad. El mismo pretende ser una guía que oriente a nuestros profesionales en cuanto a las conductas esperadas. De este modo, con una profunda vocación por el servicio y aspirando siempre a mejorar la calidad de nuestra labor, los integrantes de la Comunidad Clínica Cruz Celeste se comprometen a cumplir, difundir y multiplicar mediante el ejemplo, las normas y principios enumerados en este Código, reflejo fiel de la filosofía de la Institución.

ALCANCE


Este documento pretende ser una guía para la conducta ética. Objeto de revisión periódica, no representa un set de normas para todas las situaciones éticas que pudieran acontecer, ni engloba todas las normativas y políticas aplicadas por la Clínica Cruz Celeste. No representa más que lineamientos, que no reemplazan el buen juicio y buscan orientar hacia el correcto accionar.

Involucra y compromete a todos los integrantes de la Comunidad CCC, es decir, a todo el personal de administración, operativos -dígase, camilleros, cardiología, enfermería, esterilización, farmacia, laboratorio, maestranza y rayos-, médicos, servicios tercerizados y dirección en el contexto de sus funciones y responsabilidades.

Esencia de la Clínica Cruz Celeste

Valores y principios - Conceptos fundacionales del Código de Ética

Respeto, Ética Profesional, Derechos del paciente, Solidaridad.

	CÓDIGO DE ETICA		
<u>Elaborado:</u> Comité de sustentabilidad	<u>Revisado:</u> Dirección	<u>Aprobado:</u> Dirección	Versión: 01 Fecha: 01-06-2020 Página: 3 de 12

De estos valores emanan los siguientes pilares que orientan la política institucional de la Clínica Cruz Celeste:

1. Gestionar participativamente
2. Tomar decisiones basadas en datos/información
3. Accionar con liderazgo
4. Desarrollar procesos y procedimientos
5. Auditar integralmente la Calidad
6. Mejorar continua y progresivamente

MISIÓN

Dedicarnos a la atención médica polivalente personalizada de nuestros pacientes con un equipo de calidad humana.


VISIÓN

Convertirnos en la Clínica de referencia en La Matanza por la calidez de nuestro trato asistencial. Ser un centro de referencia en cirugías con tecnología sanitaria de avanzada y equipos quirúrgicos líderes en la zona.

“QUEREMOS ATENDERTE BIEN”

Aspiramos a un modelo de atención centrada en la persona, priorizando al ser humano que existe detrás del paciente. Queremos ser los mejores cuidadores posibles, entendiendo que la experiencia de una persona que se atiende en nuestra institución es el resultado de la suma entre la excelencia clínica - experiencia médica- y el servicio de excelencia -experiencia no médica. Dicho esto, es esencial que todos los integrantes de nuestra comunidad estén atentos a identificar y asistir a pacientes y sus acompañantes cuando así se requiera.

“Cada persona que trabaja en la organización tiene la oportunidad de crear en los pacientes una impresión positiva y duradera (...) Una atención verdaderamente centrada en el paciente debe incorporar los dones de la compasión, la empatía y la respuesta a los valores y necesidades expresadas de los pacientes.”

	CÓDIGO DE ETICA		
<u>Elaborado:</u> Comité de sustentabilidad	<u>Revisado:</u> Dirección	<u>Aprobado:</u> Dirección	Versión: 01 Fecha: 01-06-2020 Página: 4 de 12

FILOSOFÍA INSTITUCIONAL - POLÍTICA DE CALIDAD

Los pacientes son la razón de nuestra existencia. Optimizar nuestros estándares de seguridad y calidad para garantizar su cuidado es nuestra obligación. Por este motivo, damos vital importancia a las medidas adicionales que tomamos para protegerlos, considerando todos los estándares y puntos claves indicados en los manuales de CIDCAM y CENAS, instituciones de certificación y acreditación respectivamente. Esto es parte de nuestra responsabilidad para el crecimiento y rentabilidad.

Somos una institución enfocada en generar un clima de trabajo donde la participación, el trabajo en equipo, la comunicación y la motivación sean los pilares fundamentales para llevar adelante dichos procesos.

¿CÓMO SE LLEVAN A LA PRÁCTICA LOS PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA?

Nuestras acciones deben reflejar los valores de la Institución: Respeto, Ética Profesional, Derechos del paciente, Solidaridad. Somos responsables tanto individual como colectivamente de sostener estas banderas, alineando nuestros comportamientos y comunicándonos, planteando preguntas y problemas. Incorporando esta conducta ética en nuestro hacer cotidiano, lo que requiere de compromiso, dedicación, persistencia y motivación. Tomando el compromiso de ayudarnos entre todos a tomar las decisiones correctas. Dedicando energía a la evaluación de nuestras acciones, reflexionando si ejemplifican los valores y principios de la Institución. Persistiendo en nuestro afán por mejorar, aprendiendo de nuestros errores. Motivándonos sabiendo que detrás de estos esfuerzos está la felicidad de nuestros pacientes y nuestra comunidad.


COMPROMISO INSTITUCIONAL

¿A qué se compromete la Clínica Cruz Celeste en general?

A hacer todo lo que esté a su alcance para promover el bienestar social, ambiental y económico. Mediante un crecimiento rentable sostenido, sus posibilidades para abogar por este objetivo serán mayores. Lograrlo convierte en una prioridad la calidad de nuestros servicios ofrecidos, el ambiente de trabajo y la experiencia del paciente.

Aprender continuamente cómo mejorar los servicios que ofrecemos y la experiencia del paciente. A través del Plan Estratégico para la Calidad, nos comprometemos, con la participación activa de todos a: identificar, buscar, documentar, analizar e implementar procedimientos y procesos de mejora.

Ofrecer un buen ambiente de trabajo. Queremos que todos se sientan bienvenidos en nuestra comunidad. Nos comprometemos a garantizar el trato igualitario e igualdad de oportunidades de empleo. No se tolerarán conductas verbales o físicas abusivas, ofensivas, violentas, que degraden a otra persona o su desempeño laboral.

	CÓDIGO DE ETICA		
<u>Elaborado:</u> Comité de sustentabilidad	<u>Revisado:</u> Dirección	<u>Aprobado:</u> Dirección	Versión: 01 Fecha: 01-06-2020 Página: 5 de 12

¿Con sus pacientes?

Nos comprometemos a brindar una asistencia respetuosa, cálida y sin discriminaciones., haciendo participe, en la medida de lo posible, al paciente y su familia respecto de la asistencia y los tratamientos que debe atravesar. A fin de dar lugar a una participación activa, nos comprometemos a nivelar los conocimientos, cuando resulte necesario, para que todos puedan comprender la situación que se presente en torno a su salud.

Queremos cumplir nuestro deber principal, es decir, velar por su salud física, desde una perspectiva holística. En otras palabras, en adición al diagnóstico y tratamiento, aspiramos a contener y acompañar a cada paciente a lo largo de toda su experiencia vinculada a la Institución, médica y no médica.

Respetar la privacidad y confidencialidad de datos personales, Historias Clínicas, diagnósticos y tratamientos de los pacientes, adoptando las medidas que resulten necesarias. Formar a los integrantes de la comunidad en el adecuado manejo de la información confidencial.


¿Con su comunidad interna?

El bienestar social nace en nuestra comunidad. Estando comprometidos con nuestra gente: queremos nutrir el talento, desarrollar líderes y acompañar las trayectorias profesionales. Creemos que un equipo de personas con la oportunidad de compartir sus perspectivas y experiencias en un espacio laboral estimulante, marcado por el respeto mutuo, es la base de las ideas y la creatividad, antesala del progreso.

Tomamos el desafío de generar instancias de aprendizaje a partir de situaciones conflictivas, vinculadas a la identificación y el manejo de posibles conflictos futuros. Promover una cultura de seguridad, dar lugar al desarrollo humano y garantizar un buen clima organizacional, respetando la libertad de opinión y asociación de todos los integrantes de nuestra comunidad es el compromiso de la Institución.

¿Con sus referentes?

Las referencias ubican un lugar de confianza y liderazgo. Son quienes llevan al alza la bandera de nuestros principios y valores. Desde la Clínica Cruz Celeste, compartimos esa responsabilidad, capacitando sobre el manejo de equipos y dando seguimiento a la evolución del trabajo. Aspiramos a instruir en el uso consistente de un marco de comunicación que fomente el buen clima laboral; fortaleciendo la referencia como el punto inicial del manejo de cualquier situación, respetando los canales formales y procesos establecidos. Asimismo, brindar herramientas de gestión que permitan administrar los procesos de priorización, resolución, decisión, delegación y planificación requeridos en sus posiciones.

	CÓDIGO DE ETICA		
<u>Elaborado:</u> Comité de sustentabilidad	<u>Revisado:</u> Dirección	<u>Aprobado:</u> Dirección	Versión: 01 Fecha: 01-06-2020 Página: 6 de 12

¿Con profesionales de la salud en particular?

Dicho Código de Ética no pretende ir en contra ni considerarse una norma superadora al Código de Ética que los compromete en el ejercicio de su profesión desde el Distrito III del Colegio de Médicos de la Provincia de Buenos Aires. En verdad, este pretende ser un documento que refuerce la motivación y compromiso necesarios para el cumplimiento de las obligaciones mencionadas.

En adición, se comprende el marco normativo de ambos documentos como uno comprendido por el Código Civil y Comercial de la Nación, a nivel nacional y por los acuerdos que emanan de los organismos ligados al ejercicio de la medicina - Asociación Médica Mundial-, en una instancia internacional, trayendo aquí como ejemplo la Declaración de Helsinki.

Es nuestro deber como institución apoyar a nuestros profesionales de la salud en el debido cumplimiento de todas sus obligaciones legales. En caso de requerirse, se facilitará mayor información sobre los documentos mencionados, a fin de resolver cualquier desinformación que pudiese existir y comprometer el debido cumplimiento.


¿Con el medio ambiente?

Perseguir el desarrollo económico con sustentabilidad ambiental. Promover una cultura sustentable y de consumo responsable, a través de acciones socioambientales que evidencian resultados positivos. Liderando con el ejemplo, aspiramos a impactar positivamente, generando un efecto multiplicador entre nuestro entorno.

¿Con el desarrollo económico, transparencia comercial y financiera? ¿Proveedores?

Encarar todas nuestras actividades económicas y comerciales con respeto, transparencia, honestidad y justicia, pretendiendo reciprocidad por parte de los actores con los que interactuamos.

Nos comprometemos a trabajar, siempre que así sea posible, con proveedores que compartan el paradigma sustentable que nos identifica. El mismo nos lleva a tomar nuestras decisiones pensando en el beneficio de largo plazo de la Institución, conduciendo nuestra actividad de manera responsable y ética, evitando prácticas desleales o ilegales.

	CÓDIGO DE ETICA		
<u>Elaborado:</u> Comité de sustentabilidad	<u>Revisado:</u> Dirección	<u>Aprobado:</u> Dirección	Versión: 01 Fecha: 01-06-2020 Página: 7 de 12

COMPROMISOS DE LOS INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD CON LA CLÍNICA CRUZ CELESTE

¿A qué se comprometen los integrantes de la comunidad en general?

Entendiendo que en cada palabra y acción representan a la Clínica, se comprometen a actuar correctamente, apoyándose en las guías aquí descritas. Pensando en la persona que hay detrás de cada paciente, los integrantes asumen su responsabilidad personal de hacer lo correcto, aceptando el deber de detener o evitar acciones que pudieran resultar perjudiciales.

Buscar el aprendizaje detrás del error, creciendo como profesionales. Mantener una actitud positiva y transparente, que fomente confianza, armonía y seguridad en el cumplimiento del rol correspondiente dentro de la comunidad.

Frente a situaciones conflictivas, acudir a los equipos de trabajos, compañeros y referentes; buscar el aprendizaje para manejar futuras situaciones y prevenir. Proteger y promover un marco de respeto en todas las interacciones, respetando la dignidad de todo miembro de la Institución y fomentando los intercambios constructivos. Defender y difundir una cultura de seguridad, el desarrollo humano y el buen clima organizacional, respetando la libertad de opinión y comprendiendo que estas cuestiones dependen de la construcción y promoción colectiva.


Los integrantes de la comunidad CCC asumen llevar adelante sus actividades cotidianas con transparencia, integridad, cuidado propio y hacia el otro y la debida confidencialidad. Esto implica seguir todas las medidas tomadas por la Institución en lo relativo a seguridad, higiene y calidad, además de dar aviso sobre alguna dificultad relativa a su cumplimiento, ya que esto puede comprometer la seguridad de ellos mismos, sus compañeros de trabajo y/o pacientes.

Promover y favorecer el respeto mutuo mediante el ejemplo, empleando un lenguaje adecuado, respetuoso y libre de insultos. Cada acción y palabra, tanto con pacientes como con otros miembros de la comunidad, representa a la Clínica Cruz Celeste.

¿Los referentes de cada área?

Se comprometen a representar, promulgar y enseñar los valores y principios de la Institución a todos los integrantes de sus respectivas áreas. Es vital su labor en y con cada uno de los integrantes de sus equipos en pos de: enseñar cuál es el correcto accionar en diferentes situaciones; brindar herramientas vinculadas a la compasión, la empatía y la respuesta a los valores y necesidades expresadas de los pacientes; fomentar un buen clima laboral; liderar y enseñar el comportamiento ético con el ejemplo.

Fortalecer el ambiente de trabajo manteniendo actitudes amables, cordiales y tolerantes. Enseñando con el ejemplo a colocar al paciente en el centro de nuestras acciones, entendiéndolo como el éxito para la elección de nuestra institución por parte del paciente para cuidar de su salud.

	CÓDIGO DE ETICA		
<u>Elaborado:</u> Comité de sustentabilidad	<u>Revisado:</u> Dirección	<u>Aprobado:</u> Dirección	Versión: 01 Fecha: 01-06-2020 Página: 8 de 12

Por otro lado, es su deber sistematizar e impulsar el trabajo de sus áreas, mediante las políticas y herramientas brindadas en el marco del Plan Estratégico para la Calidad. Las mismas permiten administrar los procesos de priorización, resolución, decisión, delegación y planificación requeridos en sus posiciones.

Desde su rol de referencia, son quienes garantizan que todo el equipo comprenda y adscriba a las guías actitudinales aquí pautadas. Consecuentemente, deben alentar a todos los integrantes de sus áreas a evacuar sus dudas, plantear inquietudes, aportar críticas constructivas y dar aviso de posibles incumplimientos.

¿Profesionales de la salud?


Todos los profesionales de la salud vinculados a la Comunidad Clínica Cruz Celeste son responsables, a nivel provincial, del debido cumplimiento y respeto del [Código de Ética](#) establecido por el Colegio de Médicos de la Provincia de Buenos Aires, Distrito III, independientemente del estado de su proceso de matriculación. A nivel nacional, del cumplimiento de la responsabilidad médica establecida en la versión actualizada del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina. A nivel internacional, de todas las declaraciones, acuerdos y tratados que hayan sido ratificados por Argentina.

Al volverse parte de la Comunidad CCC, todos nuestros integrantes -incluidos los profesionales de la salud- asumen el compromiso de representar nuestra institución, así como su filosofía institucional. Como representantes de la Clínica Cruz Celeste, serán fieles al marco establecido en la sección anterior al momento de llevar adelante sus funciones. Dichos compromisos abarcan los establecidos para con los pacientes, demás miembros de nuestra comunidad, el medio ambiente, la responsabilidad social y la transparencia comercial y financiera.

¿Con quién puedo hablar ante un posible conflicto ético o potencial conducta no ética?


Gran parte de nuestra Comunidad acompañó el crecimiento de la Institución, crecieron como profesionales a la par de la Clínica Cruz Celeste. Por otro lado, tenemos personas que se incorporan como profesionales formados en otros ámbitos, con experiencias diferentes y otros conocimientos. Esto nos lleva a ser parte de una comunidad diversa, rica en perspectivas, sabidurías y propuestas, pero con una misma base que nos debe unir: Respeto, Ética Profesional, Derechos del paciente y Solidaridad. Contamos con una Política de Puertas Abiertas, donde incentivamos y promovemos que cada integrante pueda conversar sobre sus dudas, problemas y posibles inquietudes tanto con sus superiores como con el área de Recursos Humanos.

Sin embargo, cabe destacar que, frente a una conducta que atente contra el presente Código de Ética, el área de Recursos Humanos se verá en el deber de iniciar un sumario interno, de carácter informativo. En

	CÓDIGO DE ETICA		
<u>Elaborado:</u> Comité de sustentabilidad	<u>Revisado:</u> Dirección	<u>Aprobado:</u> Dirección	Versión: 01 Fecha:01-06-2020 Página: 9 de 12

adición, pasará a dar seguimiento al caso junto al Directorio y las partes involucradas, quienes definirán la forma de proceder a fin de salvaguardar los valores y principios de la Institución previamente mencionados.

Se repudia cualquier tipo de acción que vaya en contra de los integrantes que notifiquen una conducta no ética o asistan en el seguimiento de un caso. Se tomarán medidas para proteger a dichas personas siempre y cuando hayan actuado de buena fe y bajo una creencia razonable de que la información es verídica.

	CÓDIGO DE ETICA		
<u>Elaborado:</u> Comité de sustentabilidad	<u>Revisado:</u> Dirección	<u>Aprobado:</u> Dirección	Versión: 01 Fecha: 01-06-2020 Página: 10 de 12

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ÉTICOS O CONDUCTAS NO ÉTICAS

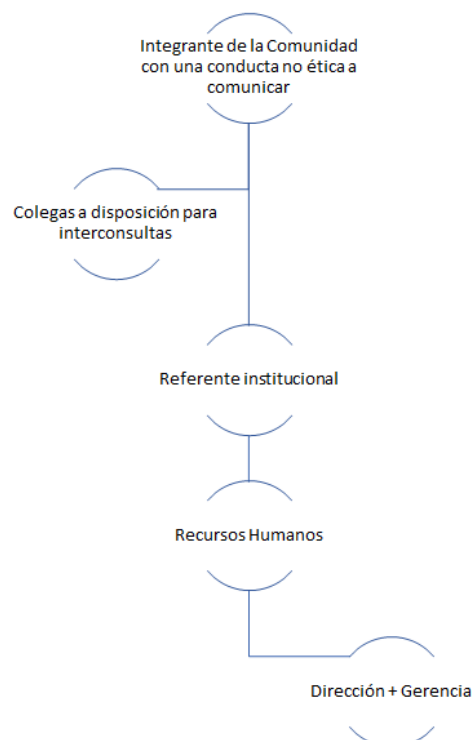
Identificación


Los referentes de cada área de la Institución, involucrados íntimamente con el desempeño de los integrantes de la comunidad, son naturalmente los principales promotores de este Código de Ética, y quienes velan por el debido cumplimiento de los compromisos aquí descritos. Sus equipos contarán con las capacitaciones que ellos otorguen para la identificación de conductas no éticas.

Comunicación

Habrán momentos en los que nuestros colegas requieran de cooperación para poder transmitir la filosofía institucional en sus acciones cotidianas. Parte del compromiso tomado en este código es la difusión y promoción del mismo. Es un compromiso solidario de todos sus adherentes apoyar a las personas que requieran de asistencia para llevar adelante su cumplimiento.

Frente a la identificación de una conducta no ética, debe primar la comunicación. Una comunicación confidencial, reservada, en la que la información sea canalizada exclusivamente a través de las vías seguras que la Institución establece para su notificación. Dichos canales son:



	CÓDIGO DE ETICA		
<u>Elaborado:</u> Comité de sustentabilidad	<u>Revisado:</u> Dirección	<u>Aprobado:</u> Dirección	Versión: 01 Fecha: 01-06-2020 Página: 11 de 12

El área de Recursos Humanos, a través de un acta elaborada por el referente del sector tomará notificación del caso y tomará las medidas que considere apropiadas para acompañar a las partes involucradas. Estas medidas están comprendidas dentro del proceso detallado a continuación, que se verá adaptado a la particularidad de cada situación.

Cabe destacar que la provisión o comunicación de cualquier tipo de información falsa se tomará como una conducta no ética, sujeto a seguimiento por parte del área de Recursos Humanos.

Evaluación

Tomado el caso por el área de Recursos Humanos, se inicia un sumario interno -de carácter informativo- y crea un espacio donde las partes comprometidas puedan exponer su vivencia y, de forma participativa, recopilar los hechos. Se procederá a escuchar las versiones de todas las personas involucradas en la situación o que hayan presenciado la misma.

A continuación, se procede a la instancia de aprendizaje. La misma consta de un momento de autoevaluación junto a la persona que protagonizó la conducta no ética, la gerencia y recursos humanos. Su objetivo es reflexionar conjuntamente sobre los acontecimientos y dar lugar una introspección sobre las actitudes tomadas.


Con toda la información previa recopilada, el área de Recursos Humanos convoca a una mesa redonda a la gerencia, el directorio, el referente involucrado y el departamento de legales. Aquí se evalúa la evidencia y los resultados de la instancia de aprendizaje para tomar una resolución.

Resolución

En la mesa redonda previamente mencionada, y basándose en las vivencias narradas por las personas involucradas, la gerencia, el directorio, el referente involucrado y el departamento de legales toman una determinación respecto de los pasos a seguir.

Comunicación

Una vez tomada la resolución, se pone a disposición de quien lo pudiera requerir una explicación de la situación, junto a las medidas tomadas. Asimismo, se realiza una comunicación personalizada a la persona cuyo comportamiento fue tomado como no ético. El espacio y el medio para dicha comunicación será a considerar según la particularidad de la situación, pudiendo ser los comunicadores la gerencia, recursos y/o el departamento de legales. Por otro lado, se hablará acerca de la resolución y los argumentos que la respaldan con la persona afectada por la conducta y su referente.

	CÓDIGO DE ETICA		
<u>Elaborado:</u> Comité de sustentabilidad	<u>Revisado:</u> Dirección	<u>Aprobado:</u> Dirección	Versión: 01 Fecha:01-06-2020 Página: 12 de 12

Seguimiento

El área de Recursos Humanos dará seguimiento a la persona afectada por la conducta no ética para acompañarla en los días posteriores a la comunicación de la resolución.

Luego de un periodo de revisión y aportes de nuestra comunidad, siendo el 01 de Junio de 2020 el presente código entra en vigencia. Los miembros de la comunidad se dan por notificados.