

CODIGO DE ETICA

Clínica del Valle establece, mediante este documento llamado Código de Ética, los principios y pautas de conducta destinados a orientar la actuación de quienes integran esta comunidad sanitaria, con el fin de asegurar el respeto por las personas.

Principalmente, se intenta asegurar la autonomía y dignidad de las personas en el proceso de atención en salud.

La multiculturalidad de nuestra Ciudad nos ha motivado a convocar a un grupo interdisciplinario de entre nuestro personal, a quienes se les otorgó libertad y autonomía para que creen el presente Código de Ética, el que además cuenta con el pleno aval de la Clínica.

Toda persona integrante de nuestra comunidad de trabajo está comprometida éticamente con el presente Código, debiendo obrar con transparencia, lealtad, y en pleno respeto a los derechos de los paciente y sus familiares.

Asumen el presente compromiso: miembros de Dirección Ejecutiva, Gerencia Administrativa, Gerencia Operativa, Jefes de Departamentos Médicos y Departamentos Operativos, los profesionales de la salud y los pertenecientes a otras profesiones vinculadas a la organización, los empleados con y sin función asistencial, los residentes médicos, rotantes, pasantes, becarios y voluntarios; los invitados a actividades vinculadas con la docencia, la asistencia y/o la investigación.

Asimismo, Clínica compromete a toda persona que, de manera directa o indirecta, preste servicios en el grupo corporativo del cual forma parte – Grupo Corporativo Amanus -, integrado por Uno Salud, Emec, Valle Salud y La Farmacia.

Todos aquellos integrantes de la comunidad que asumen el compromiso de respetar las normas del Código de Ética, tienen como principios fundamentales:

- Respeto a la dignidad de las personas, de los pacientes y su grupo intrafamiliar.
- Respeto por los derechos de los pacientes.
- Compromiso de respetar la diversidad cultural, y no realizar diferencias por razones de sexo, género, salud mental, raza, religión, ni cualquier pretexto que pretenda menoscabar la dignidad ni los derechos de las personas.
- Respetar la institución y a todos quienes forman parte de ella.
- Compromiso a actuar con honestidad, transparencia y excelencia.
- Asumir el deber de intervenir en el mejoramiento de la institución.

Para asentar estos principios, Clínica se compromete a promover, capacitar, y generar programas de promoción sobre el Código de Ética y las normas y principios que éste recepta.

1. Compromisos que asume Clínica del Valle

- **Con sus pacientes y sus integrantes.**

El principal objetivo de Clínica del Valle es acompañar al desarrollo de sus integrantes en sus puestos de trabajo, y sus carreras.

Para Clínica es de suma importancia valorar a sus integrantes de acuerdo a sus aptitudes, y por su contribución diaria a los objetivos de la Clínica.

Clínica del Valle reconoce la identidad de sus integrantes, y garantiza el respeto por su dignidad, su libertad de culto, orientación política; así como garantiza el respeto a su persona en todas sus expresiones.

Ya sea en el marco de sus relaciones de trabajo, como de índole civil o comercial, el respeto de los derechos humanos es para Clínica del Valle un baluarte vital en el desarrollo institucional, principalmente:

- Derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad y al reconocimiento de su personalidad jurídica
- No discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, posición económica, y otros
- A no ser sometido a tratos crueles, inhumanos o desagradables
- A tener una vida privada sin ser objeto de injerencias arbitrarias
- A la libertad de expresión y opinión
- A un salario digno, al descanso y al disfrute del tiempo libre

La institución promueve y fomenta un clima de confianza, respeto y lealtad, comprometiéndose a:

- La promoción del trabajo en equipo
- El ofrecimiento de capacitación sobre estudios en derecho a la salud
- Favorecer a los integrantes de la institución la comunicación de errores o incidentes, como parte del proceso de mejora continua.
- La manutención de un diálogo constructivo con sus empleados y representantes
- La garantía del respeto a la afiliación sindical y representativa en la negociación colectiva
- El respeto a la legislación local vigente
- El respeto a la protección de datos, con independencia del soporte de almacenamiento
- Capacitar a sus integrantes para la puesta en práctica de su Código de Ética en todas las acciones o ámbitos vinculados a la organización
- Informar y capacitar respecto de los permisos y restricciones de uso de las instalaciones y los recursos
- Capacitar a sus integrantes en la comunicación con espíritu constructivo, de los posibles conflictos éticos.

▪ **Con los profesionales de salud**

- Brindar los recursos disponibles y una organización adecuada para el desarrollo de la actividad asistencial, centrada en el respeto por las personas, en particular los pacientes.
- Establecer medios eficaces para garantizar el acceso a la información entre todos los integrantes de la organización.
- Promover la formación continua de sus profesionales para garantizar sus competencias, y disponer órganos de garantía de calidad.
- Fomentar y llevar adelante políticas y programas de apoyo, para la mejor interrelación entre los equipos de trabajo de la organización.



Clínica del Valle



Grupo Amanus

- Promover, con espíritu constructivo, la comunicación de errores y conflictos éticos, para enriquecer el proceso de mejora continua.
 - Proteger la información de carácter personal de sus profesionales y velar por el respeto de su intimidad.
 - Promover el entendimiento y respeto entre los profesionales para prevenir conflictos y/o trato injusto.
 - Establecer órganos consultivos de colaboración para la resolución de conflictos y dudas.
 - Brindar espacios para la realización de propuestas de mejora continua, eficiencia asistencial y calidad, y proporcionar posterior acompañamiento en su desarrollo.
 - Respetar la objeción de conciencia que manifieste el profesional actuante, siempre que otro profesional competente pueda hacerse cargo del paciente.
- **Con su comunidad: visitas guiadas, programas de becas y pasantías, convenios con universidades. Programas de Residencias y Concurrencias Médicas.**

Buscando colaborar en la formación de profesionales de la salud a nivel local, y resolver una problemática que afecta a la comunidad toda, Clínica desarrolla anualmente un programa de becas y prácticas universitarias dirigida a estudiantes de las carreras de Medicina, Farmacia, Enfermería y Bioquímica que se dictan en la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, sede Comodoro Rivadavia.

Esta iniciativa tiene como objetivo no solo la formación de futuros profesionales, sino también el poder generar lazos de colaboración que sirvan a la transmisión de conocimientos y competencias junto a los profesionales de la medicina actual, dentro del sistema de salud vigente.

Las becas están destinadas a apoyar, facilitar y fomentar el estudio universitario de carreras de salud, y se otorgan a estudiantes destacados para ayudar a solventar su carrera universitaria, y colaborar con su futura inserción en el mercado laboral.

La institución desarrolla un Programa de Responsabilidad Social Empresaria, a través del cual se realizan visitas guiadas por los distintos sectores de la clínica, con entrevistas a médicos y técnicos de los diferentes servicios.

Estas visitas, dirigidas principalmente a estudiantes de escuelas secundarias interesados en carreras de la salud, y de las que también participan actuales estudiantes de carreras afines, [contribuir activa y voluntaria al mejoramiento social](#) y sanitario por parte de nuestra institución, dándole un valor agregado a la actividad de la institución.

El programa de Responsabilidad Social Empresaria también abarca la firma de convenios con universidades e instituciones de estudios superiores, que tienen por objeto mancomunar esfuerzos y concretar acciones en común, tendientes a implementar actividades de docencia, investigación y extensión de interés común para ambas instituciones.

- **Con sus proveedores**

La institución debe cumplir con todas las reglamentaciones de sector, ya sea en la atención de proveedores, como en la atención de clientes internos (obras sociales, empresas de medicina prepaga). Deberá suministrar toda la información necesaria para el desarrollo del vínculo bilateral que se desarrolle entre la institución y sus proveedores, poniendo todo el esfuerzo de su parte para que la relación se desarrolle de forma idónea, expeditiva y bajo normas de respeto mutuo.

2. Compromisos que asumen los integrantes, los profesionales y los proveedores con la institución y la comunidad

- **De los integrantes de la institución con los pacientes**

- Respetar la dignidad de la persona atendida, sin discriminación por razones de edad, sexo, orientación sexual raza, condición social, ideas o creencias y discapacidad o grado de dependencia
- Recibir una atención con calidad que ponga a su servicio los recursos humanos, técnicos y tecnológicos de la institución
- Ofrecer información clara y veraz, necesaria y suficiente para la toma de decisiones por parte del usuario o su representante legal
- Fomentar el ejercicio de la autonomía de la voluntad, y prever la exigencia del consentimiento según determinan las leyes vigentes
- Conocer el nombre de las personas implicadas en su atención, instruir a sus profesionales y estudiantes/pasantes para que se identifiquen con su nombre, servicio y cargo
- Respetar el principio de derecho a la intimidad, confidencialidad y uso responsable de la información que se conozca por razón de atención o servicio prestado
- Hacer uso responsable de la información relativa al usuario atendido, siendo respetuoso en la obtención de la misma, justificando su necesidad y solicitando su consentimiento para utilizarla con otros fines que los meramente asistenciales
- Brindar un trato cálido, atento y respetuoso a todos los pacientes
- Otorgar asistencia conforme a las pautas culturales del paciente, siempre y cuando estas no afecten a terceros.
- Facilitar la comunicación adecuando el lenguaje a las necesidades y circunstancias de cada paciente
- Suministrar la información clara, oportuna, necesaria, completa, detallada y veraz a la familia o acompañantes de las o los usuarios, con referencia a su estado de salud
- Velar por el ejercicio de la política de seguridad del paciente y su familia, con el fin de estructurar habilidades y herramientas en la disminución de posibles eventos adversos durante la prestación del servicio
- Dar respuesta oportuna, coherente y asertiva a las peticiones emitidas por parte de los pacientes con referencia a la calidad en la atención y los servicios, teniendo en cuenta los criterios establecidos por la normatividad y procedimientos vigentes para el proceso



Clínica del Valle



Grupo Amanus

- Brindar todos los mecanismos para que la atención se brinde de una forma humanizada, incidiendo positivamente en los niveles de satisfacción frente a los servicios brindados por Clínica del Valle
- Respetar el derecho del paciente a rehusar o interrumpir tratamientos conforme a lo permitido por ley
- Respetar el derecho del paciente a contar con una segunda opinión
- Otorgar al paciente toda la información necesaria acerca de la posibilidad de ser donante de órganos y de expresar su voluntad al respecto
- Registrar los datos personales relativos a la salud física mental de los pacientes bajos principios del secreto profesional y la normativa vigente
- Dar a conocer al paciente de forma anticipada, las normas institucionales y los gastos estimativos que generará su atención
- Brindar al paciente constancia detallada de los gastos generados por su atención, de acuerdo a la normativa vigente.
- Velar por el interés superior de niños, adolescentes e incapaces

▪ **De los profesionales de salud con la institución**

- Asumir las actividades asistenciales de acuerdo a las propias posibilidades y límites.
- Realizar las tareas en el marco de la organización de la Institución para la seguridad de los pacientes.
- Brindar respeto, trato digno y cuidados recíprocos con independencia de su función, vínculo contractual o jerarquía.
- Recibir capacitaciones en nuevas técnicas y tecnologías que se implementen en la Institución.
- Actualizar de manera continua los conocimientos y habilidades propios de su ciencia
- Comunicar sus logros personales y profesionales a la institución.
- Servir al paciente y a la institución con ejemplos de buenas prácticas.
- Comunicar con espíritu constructivo los errores y conflictos éticos, a fin de enriquecer los procesos de mejora continua.
- Eximirse del deber de asistencia solo cuando se hubiere hecho cargo efectivamente del paciente otro profesional competente
- Comunicar si se encuentran inscriptos en el registro público de objetores de conciencia
- Realizar trabajos de investigación clínica en forma transparente, debidamente sometidos a aprobación de los comités pertinentes y de acuerdo a las normas internacionales de ética en investigación
- Asumir las actividades formativas que la Institución les brinda, de acuerdo con las propias posibilidades, reconociendo los límites individuales y legales que garanticen la seguridad de los pacientes.
- Promover con espíritu constructivo la comunicación de los errores y reacciones adversas, a fin de establecer, junto a los organismos que supervisan el proceso formativo, acciones correctoras y medidas de control.
- 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 la cordialidad hacia los demás integrantes del equipo, a pesar de las discrepancias que pudieran aparecer.



Clínica del Valle



Grupo Amanus

- Tener una actitud proactiva hacia el aprendizaje de nuevas técnicas y tecnologías que se implementen en el Hospital y que formen parte del proceso de aprendizaje.
- Respetar las reglas fijadas por los organismos de control extra e intra-institucionales para los protocolos de investigación, cuando la participación en los mismos forme parte del proceso formativo. Contribuir a la mejora de la calidad del proceso formativo.

- **De los proveedores**

- Desarrollar su actividad con honestidad, evitando desvíos en los procedimientos y su control
- Conducirse conforme a las normas de competencia leal y a la legislación vigente sobre derecho del trabajo, calidad, salud, seguridad y medio ambiente.
- Obtener y mantener actualizados todos los permisos, licencias y registros necesarios relacionados con su actividad.
- Garantizar la calidad de los productos y servicios de su empresa, cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad reconocidos o pautados oportunamente y aceptados comúnmente.
- Implementar un mecanismo que sirva para identificar, determinar y gestionar los riesgos de sus productos y servicios, en base a la mejora continua.
- Contar con un sistema rápido y eficaz en relación a los reclamos de los usuarios, en pos de la satisfacción de éstos y la calidad de sus productos y servicios.
- Proteger y usar los datos conforme al deber de confidencialidad que surge de la normativa vigente y de lo acordado entre las partes.

3. Resolución de conflictos éticos.

Todos los integrantes de Clínica del Valle se comprometen a identificar y comunicar al Comité de Ética Asistencial (CEA) de los posibles conflictos éticos o conductas no éticas. El CEA mantendrá disponibles vías seguras de comunicación de conflictos éticos.

Los responsables y referentes de Clínica del Valle se comprometen a implementar procedimientos ecuanímes para tratar conflictos éticos, que garanticen soluciones justas y ejemplificadoras.