



**Hospital Universitario
La Paz**
Hospital Carlos III
Hospital Cantoblanco

IdiPAZ
Instituto de Investigación
Hospital Universitario La Paz

CÓDIGO DE CONDUCTA





© Hospital Universitario La Paz / IdiPAZ
Madrid, noviembre de 2021

CÓDIGO DE CONDUCTA

CARTA DEL DIRECTOR GERENTE	5
INTRODUCCIÓN Y ALCANCE	6
NUESTRAS RELACIONES	
Pacientes	9
Compañeros	10
Proveedores	14
La Comunidad	16
Otras relaciones	17
¿QUÉ HACER?	18



Si tienes dudas sobre la conducta a adoptar ante una situación determinada, antes de hacer nada consulta a tu responsable inmediato o a la Dirección correspondiente.

CARTA DEL DIRECTOR GERENTE



Todos los que trabajamos en el Hospital Universitario La Paz y su instituto de investigación IdiPAZ, tenemos la responsabilidad de hacer de nuestro centro una institución en continua mejora. Por ello, cada día tenemos que esforzamos para superar la calidad de la atención que brindamos a nuestros pacientes y sus familias. Una actividad que persigue mantener y aumentar la excelencia, el prestigio y el reconocimiento de la sociedad a la que prestamos servicio.

Cuando celebramos el 50 aniversario del hospital en 2014, el lema de esta conmemoración era 50 años cuidando de ti, un resumen de lo que se venía haciendo cada día desde que abrió sus puertas y válido hoy porque es la esencia del principal valor que nos guía.

Nuestro compromiso fundamental es cuidar. Conocer las necesidades de los pacientes y sus familias, escuchar sus demandas y poner a su disposición los servicios más adecuados para proporcionarles el diagnóstico y los tratamientos necesarios para mejorar su salud y su calidad de vida.

Cuidamos de nuestros pacientes, pero también de nuestro entorno, de nuestros compañeros, colaboradores, proveedores y, en definitiva, de todos nuestros grupos de interés estratégicos y de nuestra cadena de valor. Debemos proceder con honestidad, integridad, justicia y dignidad. Actuando de esta forma, más allá del cumplimiento de los requisitos legales, cuidaremos a la sociedad y también la imagen y la reputación que nos hace sentir orgullosos de formar parte de La Paz.

Quiero agradecer a los profesionales que conforman el complejo hospitalario La Paz-IdiPAZ el excelente trabajo que realizan diariamente. Nuestro éxito está tan estrechamente ligado a nuestra reputación que es responsabilidad de todos nosotros cuidar de La Paz y sus valores. Para ayudarnos en ese camino tenemos el presente Código de Conducta que hemos actualizado para hacerlo un poco más comprensible, así como el procedimiento a seguir en caso de duda.

Rafael Pérez-Santamarina Feijóo

INTRODUCCIÓN

Este Código de Conducta es una guía básica en la que se ofrecen unas pautas de comportamiento honestas, respetuosas e íntegras para el equipo de profesionales del complejo, incorporando tanto a los trabajadores del Hospital Universitario La Paz como a los de IdiPAZ, su Instituto de Investigación Sanitaria.

Este documento está en consonancia con el Manual de [*Recomendaciones de estilo para los profesionales del Servicio Madrileño de Salud*](#), el decálogo de humanización y el programa de voluntariado del Hospital Universitario La Paz. Debido al tipo de actividad que realizan tanto el hospital como el instituto de investigación, ambos disponen de otros códigos o reglamentos específicos, como son los códigos deontológicos de diversas profesiones ([*Código de Deontología Médica*](#), [*Código Deontológico de la Enfermería Española*](#)), el [*Código de Ética y Buena Práctica Científica*](#), los diversos protocolos existentes en los servicios y unidades o la [*Carta Europea del Investigador y el Código de Conducta para la Contratación de Investigadores*](#).

Estas normas, así como el presente Código de Conducta y otros instrumentos como la Política Integrada de Sistemas de Gestión de La Paz y la Política de Responsabilidad Social de IdiPAZ, sirven para que los profesionales conozcan y asuman el compromiso de respetar valores esenciales como honradez, lealtad, transparencia, legalidad, profesionalidad, confidencialidad, equidad y cultura socialmente responsable, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible impulsados por Naciones Unidas.

La articulación de este código nos permite ser una organización que dé respuesta a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés contribuyendo a un desarrollo social y ambientalmente sostenible a la vez que económicamente viable.

Misión

Ofrecer a la sociedad una asistencia sanitaria segura basada en la excelencia profesional y humana, con el paciente y su familia como centro de nuestra atención.

Realizar investigación biomédica multidisciplinar en las áreas priorizadas, con tecnología puntera, colaborando con centros de prestigio nacional e internacional y orientado a la traslación del conocimiento a la práctica clínica, para preservar y mejorar la salud de los pacientes.

Visión

Ser centro de referencia y excelencia sanitaria nacional e internacional, en el ámbito asistencial, docente e investigador para todos los grupos de interés. Mejorar la atención sanitaria mediante la innovación y transformación tecnológica garantizando la sostenibilidad del sistema.

Ser un centro referente de investigación biomédica multidisciplinar traslacional de excelencia, tanto a nivel nacional como internacional. Y siempre comprometidos con la salud de los ciudadanos y de los pacientes.

Valores

Compromiso con el paciente	Humanización
Sentido de pertenencia	Trabajo en equipo
Seguridad	Calidad
Investigación	Innovación
Excelencia	Docencia
Sostenibilidad	Competencia profesional
Transparencia	

Compromiso con la sociedad	Fomento de la mejora y calidad
Excelencia	Diversidad e igualdad de oportunidades
Profesionalidad y prestigio	Alianzas, vocación internacional e impulso de la cooperación
Liderazgo en innovación y transferencia	Sentimiento de pertenencia a la organización
Rigor y transparencia	
Sostenibilidad	

Grupos de interés

Pacientes
Familiares y acompañantes
Ciudadanía/Sociedad
Asociaciones de pacientes

Profesionales y representantes de los trabajadores
Dirección corporativa

Entidades docentes
Entidades de investigación
Entidades sanitarias y sociosanitarias
Administración

Proveedores
Medios de comunicación
Sociedades científicas y colegios profesionales
Entidades relacionadas con el medioambiente y la sostenibilidad

Trabajadores de la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital La Paz
Investigadores de IdiPAZ
Universidad Autónoma de Madrid

Proveedores de bienes y servicios
Administradores
Financiadores

Pacientes y asociaciones de pacientes
Familiares de pacientes
Comunidad y sociedad

Los equipos directivos del Hospital Universitario La Paz y de IdiPAZ adquieren una serie de compromisos fundamentados en una gestión ética y con responsabilidad social, de los que hará partícipe a los integrantes de la organización, así como a todos sus colaboradores.

La Dirección de IdiPAZ y la Fundación de Investigación Biomédica del Hospital Universitario La Paz también establecen unos criterios éticos y de calidad que guían la actividad investigadora que se desarrolla en el ámbito del instituto ([Código de Ética y Buena Práctica Científica](#)). Además, tienen un compromiso de mejora continua de las políticas de recursos humanos de acuerdo con la [Carta Europea del Investigador y el Código de Conducta para la Contratación de Investigadores](#), en particular de lograr procedimientos de contratación que promuevan la transparencia, accesibilidad, equidad y excelencia en todas las convocatorias de empleo científico.

ALCANCE

Están obligados a conocer y respetar este código todas las personas que realizan cualquier tipo de actividad en el complejo del Hospital Universitario La Paz/IdiPAZ, ya sea a través de una relación laboral directa o mediante contrato empresarial o convenio de colaboración, voluntariado o mecenazgo.

En las páginas siguientes están los protagonistas de los principales grupos con los que tenemos relación y la forma de relacionarnos con ellos:

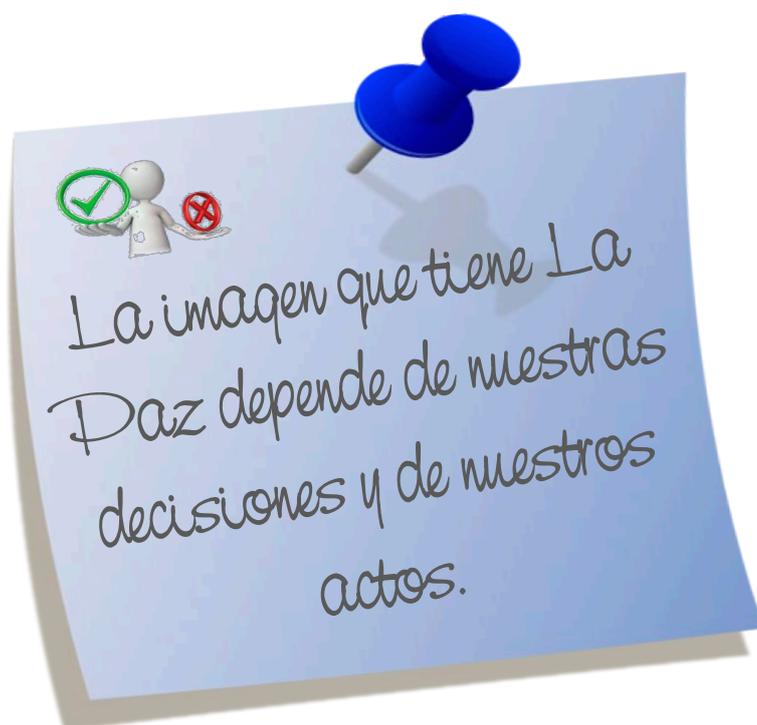
Nuestros pacientes

Nuestros compañeros

Nuestros proveedores

Nuestra comunidad

Otras relaciones





nuestros pacientes



Tenemos el compromiso de prestar el mejor servicio y atención a nuestros pacientes, cuidando de ellos a lo largo de toda la relación que mantengan con nosotros.

Nuestro compromiso con cada paciente implica:

- Cada paciente es único. Debemos tratar al paciente **sin discriminación**, con respeto, dignidad, honestidad y amabilidad.
- Facilitarle la **información** necesaria sobre servicios asistenciales o cualquier otro requerimiento de forma clara, transparente y comprensible.
- Ofrecerle una atención **constante y responsable** basada en un trabajo en equipo, con implicación de todos los trabajadores, independientemente del cargo, ocupación o departamento al que pertenezcan.
- Fomentar la mejora de la asistencia, mostrando empatía y ayudando para mejorar su satisfacción con el trato recibido.
- Diseñar y proporcionar **servicios confortables**, en entornos accesibles y seguros en la medida de nuestras posibilidades.
- Respetar la **intimidad** y la **confidencialidad** de la información en todo momento.
- Velar por la **seguridad del paciente** en todas las actuaciones que se realicen.



nuestros compañeros



La Junta de Personal y otros órganos de representación como la Junta Técnico Asistencial, establecen cauces oportunos de comunicación y coordinación, de forma que se impulse el intercambio de información, se mejore la eficiencia, se motive el trabajo en equipo y se fomente una cultura de confianza, apoyo y colaboración entre el personal.

El compromiso de la organización implica estos principios y comportamientos responsables:

- Asegurar un entorno laboral basado en el **respeto y la confianza**.
- Planificar y ejecutar un **programa formativo y de entrenamiento** adecuado a las necesidades.
- Cumplir con la **legislación vigente en materia laboral, social, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo**, así como aquellos requisitos adicionales suscritos por el hospital y el instituto de investigación.
- Ser referente en **igualdad de género** con el compromiso claro a través de los planes de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres¹. El hospital y el instituto de investigación cuentan con una Comisión de Igualdad constituida formalmente y trabajan a través de grupos de

¹ [Plan de Igualdad del Hospital La Paz](#) / [Plan de Igualdad y diversidad de IdiPAZ](#)

impulso en materia de recursos humanos, formación, conciliación, vigilancia, prevención y comunicación. Además, tanto el hospital como la fundación y el instituto se han adherido al [Charter de Diversidad](#).

- Velar por la existencia de un **clima laboral** respetuoso y amable, tomando las medidas necesarias que permitan una mejora del mismo.
- Disponer de una plantilla equilibrada.
- Respetar el **principio de no discriminación** en el más amplio sentido (género, raza, religión, discapacidad, edad, etc.), evitando el acoso, el comportamiento ofensivo y trabajando para garantizar la igualdad de trato y oportunidades, así como un entorno favorable para el desarrollo profesional y personal.
- Respetar la **libertad de sindicación y el derecho a la negociación colectiva**.
- Facilitar la **conciliación de la vida personal y laboral**.
- Respetar escrupulosamente el **uso de datos confidenciales** que afecten tanto a los profesionales como a los pacientes.
- Proporcionar al personal la **información** necesaria para el desarrollo de sus funciones y aumentar la **implicación** de jefes de servicio y mandos intermedios para la consecución de objetivos establecidos.
- Fomentar la **lealtad a la Institución**, ofreciendo solución a los problemas.
- Fomentar la **participación** en grupos de mejora.
- IdiPAZ y la fundación de investigación tienen el sello de calidad internacional [Human Resources Excellence in Research-HRS4R](#), lo que supone un compromiso de mejora continua de las políticas de recursos humanos de acuerdo con la Carta Europea del Investigador y el Código de Conducta para la Contratación de Investigadores.



El empleado velará por transmitir interna y externamente la mejor imagen del hospital y de su instituto, mediante el siguiente comportamiento.

El compromiso del trabajador implica estos comportamientos responsables:

- Mantener visible la **tarjeta de identificación**. Durante el proceso de atención al usuario, las personas que trabajan en el hospital deben **comunicar verbalmente su nombre y categoría profesional**, lo cual favorece una adecuada relación asistencial².
- Mantener un **aspecto adecuado y el uniforme limpio**. En caso de salpicaduras o contacto con sustancias o fluidos corporales, cambiarlo lo antes posible porque además de formar parte de la imagen corporativa, contribuye a disminuir el riesgo biológico.
- La uniformidad, especialmente la quirúrgica, no debe utilizarse fuera de las ubicaciones previstas, según establece la normativa interna del centro.³
- Si no se precisa uniforme, la ropa de calle debe llevarse con corrección, evitando prendas de vestir inadecuadas.
- Mantener ordenado y limpio el puesto de trabajo y las instalaciones.
- Cuidar las instalaciones, equipos, espacios y hacer un **uso racional de los recursos (agua, luz, materiales)**. No está permitido retirar, eliminar o destruir activos salvo los autorizados reglamentariamente por donación, cesión o caducidad.
- **Proteger los activos** de la institución, evitando no sólo el uso indebido, sino también la sustracción y su utilización fuera del ámbito profesional.

² Artículo 19 del [Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud](#)

³ [Normas de uso de vestimenta quirúrgica y medidas barrera en el bloque quirúrgico.](#)

- Mantener la **lealtad a la Institución**, evitando la propagación de información que dañe su imagen o vulnere el principio de confidencialidad.
- Cuidar que **intereses y relaciones personales** no afecten al desempeño del trabajo, ni interfieran o parezca que interfieran en la toma de decisiones.
- Evitar acciones que conduzcan al cohecho, soborno, o influencia inadecuada. Para ello, **no aceptar regalos, atenciones o favores** de pacientes, familiares, proveedores, organizaciones externas al hospital si con ello se puede contravenir la ley, infringir la ética y valores de la institución o comprometer la capacidad para tomar decisiones objetivas.
- Cumplir el manual de [Recomendaciones de Estilo para los profesionales del Servicio Madrileño de Salud](#).
- **No fumar en las instalaciones del hospital**. Además de cumplir la ley vigente, como trabajadores del Sistema Nacional de Salud, debemos tener una actitud ejemplar ante el paciente, promover estilos de vida saludables y garantizar el derecho de la ciudadanía a respirar un aire libre de humo.



Las empresas proveedoras y subcontratistas son clave para nosotros. Nuestra relación se basa en el cumplimiento de la legislación de la contratación pública.

El Servicio de Suministros del hospital encuadra la Política de Compras en el marco de las políticas de Calidad, Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad de La Paz. Al efectuar todo tipo de compras y adquisiciones, tenemos la responsabilidad y el compromiso de:

- Satisfacer las **necesidades de los profesionales** para realizar una correcta atención a pacientes y familiares.
- Velar por el cumplimiento de la **normativa vigente** en relación a la adquisición de materiales y cuidado medioambiental.
- Basar las relaciones con nuestros proveedores en el respeto, la confianza, el apoyo, la lealtad mutua, evitando los **conflictos de intereses**. Se entiende por conflicto de interés, el que se da en una situación en la que los intereses privados difieren o se contraponen con los intereses de la institución, en este caso el hospital o el instituto de investigación.

Se espera que el personal evite aquellas situaciones que puedan desembocar en un conflicto sustancial, real o posible entre sus propios intereses particulares y sus deberes y responsabilidades como empleado, responsable o directivo.

El trabajador que tenga alguna duda o cuestión relacionada con un potencial conflicto de intereses debe consultarlo con su responsable inmediato o con la Dirección.

- Exigir a nuestros proveedores el **cumplimiento de los contratos firmados** según lo establecido en la legislación de contratación pública.
- Realizar el aprovisionamiento de material y la logística para su distribución.
- Adquirir materiales de calidad respetando el marco presupuestario y, si es posible, criterios de sostenibilidad.
- Mantener una relación fluida con los servicios asistenciales y centros dependientes del hospital para dotarles del material necesario, garantizar la seguridad de los profesionales, garantizar el cumplimiento de la legislación vigente y evitar trámites innecesarios y duplicidad de tareas.



Nuestra comunidad



Nuestro compromiso con la sociedad establece los siguientes principios y comportamientos responsables:

- **Equidad** en la prestación de los servicios, evitando cualquier acto discriminatorio en la asistencia prestada y distribución de los recursos.
- Apoyo a proyectos de **desarrollo social y local**. Promoción de la contratación de personas con **discapacidad**.
- Dar prioridad a la **salud y seguridad** de los ciudadanos.
- Asunción de **responsabilidad y respuesta** ante el perjuicio que pudiéramos ocasionar sobre terceras personas en el ejercicio de nuestra actividad.
- Garantía de **seguridad** de nuestros trabajadores y pacientes, cumpliendo las disposiciones en materia de seguridad y salud.
- Fomento del respeto y cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, ambiental y de seguridad y salud por parte de nuestros colaboradores y proveedores.
- **Información** puntual, transparente y objetiva a los pacientes, familiares y a la sociedad a través de los medios de comunicación.
- Hacer frente a cualquier tipo de **corrupción** en el desempeño de nuestra actividad. Es nuestra responsabilidad informar de cualquier sospecha de corrupción.



Otras relaciones

Medioambiente



El hospital dispone de un Sistema de Gestión Ambiental certificado por AENOR desde 2008 (UNE-EN-ISO: 14001) lo que evidencia su compromiso e implicación con el medioambiente. Realiza las correspondientes auditorías y establece objetivos de mejora ambiental y desarrollo sostenible

Consejería de Sanidad



El hospital está adscrito a la Consejería de Sanidad, a través del Servicio Madrileño de Salud, por lo que cumple con todas las obligaciones requeridas, además de las especificadas cada año en el Contrato Programa.

Otros centros



La Paz es un centro público del Sistema Nacional de Salud y las relaciones con otros centros sanitarios son de colaboración o para provisión de servicios.

Administraciones Públicas



El hospital colabora con las distintas administraciones competentes siempre que se le solicita en la medida de sus posibilidades y conocimientos. Los principios y comportamientos responsables son:

- Mantener una relación basada en la honestidad, integridad, transparencia y veracidad de la información.
- Cumplir con las obligaciones impuestas y dar respuesta a la información solicitada.

¿QUÉ HACER?

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



Para establecer contacto con La Paz e IdiPAZ se puede hacer presencialmente o a través de los formularios de los distintos servicios en la web del hospital, en los [teléfonos generales](#) o en los siguientes correo electrónicos:

Pacientes [Formulario web](#)
atepac.hulp@salud.madrid.org

Empleados atencionalempleado.hulp@salud.madrid.org
[Formulario intranet](#) (enviar al correo Atención Empleado)

Proveedores contratacion.hulp@salud.madrid.org
geseco.hulp@salud.madrid.org

Gestión Pública Responsable gestionpublresp.hulp@salud.madrid.org

Agenda 2030 agenda2030.hulp@salud.madrid.org

Investigadores [Contacto](#) / RSC@idipaz.es

Para garantizar el cumplimiento del Código de Conducta están contempladas auditorías periódicas internas y externas tanto en el hospital como en la fundación e IdiPAZ⁴. Cualquier empleado o colaborador podrá proponer

⁴ [Comisión de Humanización y Responsabilidad Social y Científica de IdiPAZ/FIBHULP](#)

Es obligación de todos los empleados del Hospital Universitario La Paz, IdiPAZ y centros adscritos conocer, respetar y cumplir el Código de Conducta

cambios al contenido del código comunicándolo a través de la dirección correspondiente. La propuesta será revisada posteriormente por la Comisión de Cumplimiento y elevada a la Dirección.

Como decía el gerente, es responsabilidad de todos los que forman parte de La Paz e IdiPAZ cuidar de sus valores. Esa responsabilidad incluye el deber de informar de cualquier sospecha de corrupción o de incumplimiento de los principios básicos del Código de Conducta. En ningún caso habrá represalias o agravios hacia las personas que identifiquen posibles situaciones contrarias a la legislación o a este código. No obstante, si constituirá una vulneración del código la realización de acusaciones a sabiendas de su falsedad o inexactitud de los argumentos utilizados.

Comunicación de incumplimientos del Código de Conducta

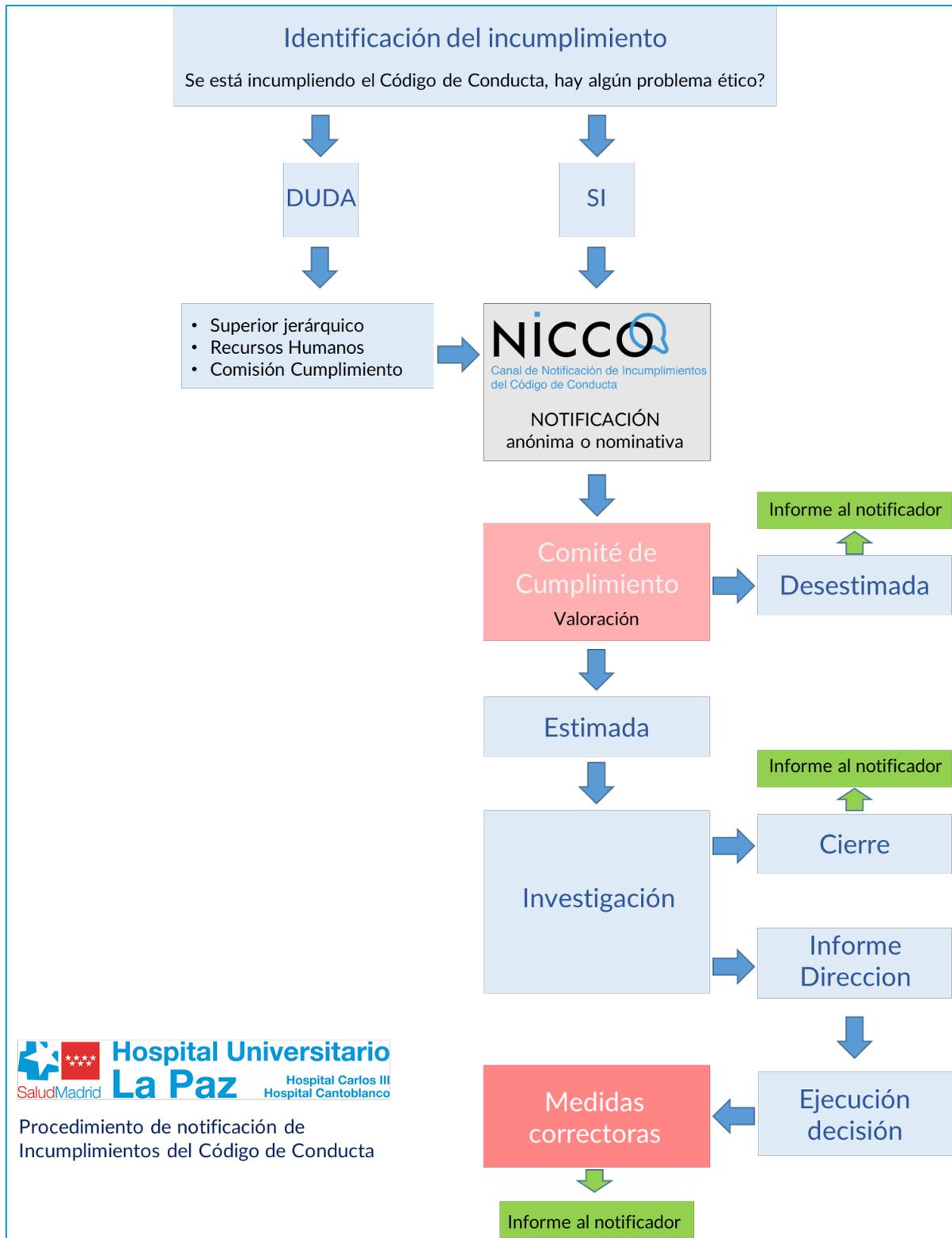
Cualquier grupo de interés puede comunicar oficialmente un incumplimiento detectado a través del Registro del hospital y del Registro de IdiPAZ, así como a través del Canal de Notificación de Incumplimientos del Código de Conducta (Canal NICCO) al que los trabajadores pueden acceder desde la [intranet](#) y otros grupos de interés al [formulario](#) de la web. La notificación se puede hacer de forma anónima o identificada. Todas las comunicaciones sobre incumplimientos recibidas en los distintos servicios serán remitidas para su análisis y elevación al Comité de Cumplimiento del Código de Conducta con el fin de tomar las medidas pertinentes en cada situación. En caso necesario, serán aplicadas las correspondientes sanciones según la legislación aplicable.



DIFUSIÓN

El Código de Conducta está disponible en la web del [Hospital La Paz](#) y de [IdiPAZ](#), así como en la [Intranet](#) y en la *Guía de Acogida*. Además, se contempla una difusión periódica a través de otros canales de comunicación internos y de los responsables de los servicios y unidades. También se puede enviar por correo electrónico y, en el caso de los proveedores, se les indica dónde está disponible o se les envía por correo electrónico a la firma del contrato.

PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA



NICCO

Canal de Notificación de Incumplimientos
del Código de Conducta



Si lo tienes claro, no lo dudes y

utiliza el canal

NICCO

Está disponible en la intranet y en la
web del hospital

