



**Hospital Universitario La Paz**

Hospital de Cantoblanco  
Hospital Carlos III

 **Comunidad de Madrid**

**IdiPAZ**  
Instituto de Investigación  
Hospital Universitario La Paz

# Código de Conducta



Abril 2015

## ÍNDICE

	Página
1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. PRINCIPIOS Y VALORES DEL HOSPITAL.....	5
3. ALCANCE .....	6
4. COMISIÓN DE DIRECCIÓN .....	6
5. RELACIÓN CON LOS PACIENTES .....	6
6. RELACIÓN CON LAS EMPRESAS PROVEEDORAS Y SUBCONTRATISTAS.....	7
7. RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS .....	7
8. RELACIÓN CON LA COMUNIDAD Y LA SOCIEDAD.....	9
9. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE.....	10
10. RELACIÓN CON LA CONSEJERÍA DE SANIDAD Y EL SERMAS.....	10
11. RELACIÓN CON LA OTROS CENTROS SANITARIOS.....	10
12. RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS .....	10
13. DIFUSIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.....	11
14. SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.....	11

## PRESENTACIÓN

*Quienes trabajamos en el Hospital Universitario La Paz, tenemos la responsabilidad de hacer de nuestro centro una institución en continua mejora, que acreciente su prestigio y reconocimiento social; donde sus integrantes se esfuercen cada día para superar la calidad de la atención que se brinda a los pacientes y sus familias, y se mantenga la imagen de excelencia que existe en la sociedad.*

*Nuestro compromiso es conocer las necesidades de nuestros pacientes, escuchar sus demandas y poner a su disposición los servicios adecuados para proporcionarles el diagnóstico y tratamiento que sea necesario.*

*También significa actuar con honestidad y tratar, a cada uno de nosotros, a nuestros pacientes, proveedores, colaboradores, de manera justa y con dignidad; actuando 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.*

*Por último, agradecer a los profesionales de los diferentes estamentos y servicios del hospital, el excelente trabajo que realizan diariamente y que ha permitido a La Paz recibir constantes galardones y felicitaciones. Nuestro éxito está tan estrechamente ligado a nuestra reputación que es responsabilidad de todos nosotros protegerlo.*

  
Director Gerente

Rafael Pérez-Santamarina Feijóo

## 1. INTRODUCCIÓN

El Código de Conducta es una guía en la cual se recopilan unas **pautas de comportamiento honestas, respetuosas e íntegras dirigidas tanto al equipo profesional del hospital** como a sus grupos de interés. El hospital, debido a su tipo de actividad, dispone también de otros códigos, como son el Código Deontológico y Código de Buenas Prácticas Asistenciales.

Este código y otros instrumentos como la **Política de Responsabilidad Social y la Comisión de Responsabilidad Social**, ayudan a difundir entre el personal el compromiso de respeto a valores como la honradez, lealtad, transparencia, legalidad, profesionalidad, confidencialidad, equidad y cultura socialmente responsable.

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

**Los grupos de interés** del Hospital Universitario La Paz son, entre otros:

- ❖ Pacientes y familiares de pacientes.
- ❖ Trabajadores de todos los estamentos, incluido el personal de los contratistas que trabajan habitualmente en nuestros centros.
- ❖ IdiPAZ y la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario La Paz.
- ❖ Proveedores de productos, servicios y colaboradores.
- ❖ Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Servicio Madrileño de Salud, Consejería de Sanidad y Comunidad de Madrid.
- ❖ Universidades, especialmente la UAM, fundaciones, servicio de ambulancias, otros hospitales y centros de salud que colaboran con el hospital.
- ❖ Otras administraciones con las que tenemos relación.
- ❖ Asociaciones de vecinos, asociaciones de pacientes, sociedades científicas, ONG, voluntariado y medios de comunicación.





## 2. PRINCIPIOS Y VALORES DEL HOSPITAL

Los principios, valores y comportamientos responsables del hospital son:

- ◆ La **honestidad** regirá todas las relaciones con Usuarios, Proveedores, Administración y con todos los Grupos de Interés del Hospital.
- ◆ Un **entorno laboral basado en el respeto**, no discriminación e igualdad de género.
- ◆ 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** por parte del todo el personal de la organización independientemente de su puesto o cargo.
- ◆ Compromiso con la **sostenibilidad** y con el **uso eficiente de los recursos**, a través de la adecuada protección de instalaciones y equipos, y del uso racional de la energía y otros recursos básicos necesarios para la prestación de servicios.
- ◆ **Cumplimiento escrupuloso del marco legal vigente** en las relaciones con los distintos grupos de interés.
- ◆ **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 como elemento material para el sostenimiento del sistema público.
- ◆ **Nivel de calidad asistencial** acorde con las exigencias de la sociedad.
- ◆ **La investigación, la innovación y la docencia** constituyen los pilares básicos de nuestra actividad y de la mejora de la atención sanitaria.

### 3. ALCANCE

Todas las personas que integran el Hospital Universitario La Paz y sus centros adscritos, ya sea a través de una relación laboral directa o mediante contratos de colaboración, están obligados a conocer y respetar este código en el desarrollo de sus actividades diarias.



### 4. COMISIÓN DE 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.

### 5. RELACIÓN CON LOS PACIENTES

La Paz tiene el compromiso de **prestar el mejor servicio y atención** a sus pacientes, cuidando de ellos a lo largo de toda la relación que mantengan. Nuestro compromiso con cada paciente implica:



- ❖ Tratar a los **pacientes sin discriminación**, con respeto, honestidad y amabilidad.
- ❖ **Facilitar a los pacientes información** sobre servicios asistenciales o cualquier otro requerimiento de forma clara, transparente y comprensible.
- ❖ Ofrecer una **atención constante y responsable** basada en un trabajo en equipo, con implicación de todos los empleados, independientemente del cargo, ocupación o departamento al que pertenezcan.
- ❖ Fomentar la mejora de la asistencia, mostrando interés, **ayudándole con sus problemas** independientemente del servicio al que pertenezca para mejorar su satisfacción con el trato recibido.
- ❖ **Diseñar y proporcionar servicios cómodos** en entornos accesibles y seguros, en la medida de nuestras posibilidades.



## 6. RELACIÓN CON LAS EMPRESAS PROVEEDORAS Y SUBCONTRATISTAS

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

- ❖ 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, cuando los intereses privados chocan o pueden chocar de cualquier manera con los intereses del Hospital La Paz. Se espera que el personal evite las situaciones que puedan desembocar en un conflicto sustancial, real, o posible entre sus propios intereses y sus deberes y responsabilidades como empleado, responsable o directivo del hospital. Los empleados que tuvieran una cuestión o duda sobre un potencial conflicto de interés deberían consultar al respecto a su responsable inmediato o a la Comisión de RSC.
- ❖ Exigir a nuestros proveedores **el cumplimiento de los contratos firmados** según lo establecido en la legislación de contratación pública.

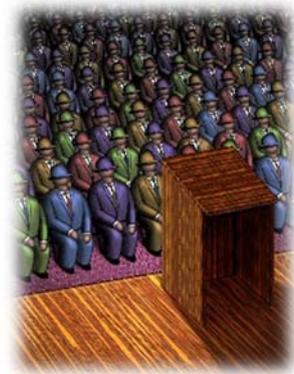
## 7. RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS

La Junta de Personal establece cauces oportunos de comunicación y coordinación en el trabajo, de forma que se impulse el intercambio de información, se mejore la eficiencia en el trabajo, se motive la labor en equipo y se fomente una cultura de confianza, apoyo y colaboración entre todo el personal.

La Comisión de Responsabilidad Social es uno de los foros de diálogo e información en materia de responsabilidad social, que recoge las necesidades del personal.

Los principios y comportamientos responsables suponen:

- ❖ Asegurar un entorno laboral basado en el **respeto**.
- ❖ 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.
- ❖ Evaluar y reconocer el trabajo del personal, ofertando **oportunidades en igualdad** de condiciones para acceder a la promoción laboral.
- ❖ Velar por la existencia de un **clima laboral** adecuado, así como tomar las medidas que permitan una mejora del mismo, por parte del hospital y todos los empleados.
- ❖ Disponer de una plantilla equilibrada, respetando **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 tanto profesional como personal de nuestra plantilla.
- ❖ Respetar la **libertad de sindicación y el derecho a la negociación colectiva**.
- ❖ Establecer políticas beneficiosas que permiten **la conciliación de la vida personal y laboral** de quien lo requiere.
- ❖ **Respetar al máximo el uso de datos confidenciales** que afecten tanto a los profesionales como a los pacientes.
- ❖ **Difundir entre el personal la información** necesaria para el **adecuado desarrollo de sus funciones, aumentando la implicación** de jefes de servicio y mandos intermedios para la consecución de los objetivos establecidos.



El empleado velará por transmitir interna y externamente una imagen adecuada del hospital, mediante unas reglas básicas de comportamiento:

- ❖ **Proteger los activos** del hospital o de terceros como usuarios y proveedores, que están en las instalaciones del centro. Se incluye no sólo el uso indebido, sino también el robo y su utilización fuera del ámbito profesional.
- ❖ **Cuidar** de las instalaciones, equipos y espacios, haciendo un **uso racional de los recursos disponibles** como materiales, agua, luz, etc. No está permitido retirar, eliminar o destruir activos del hospital salvo los autorizados por donación, cesión o caducidad.
- ❖ **Fomentar el sentimiento de pertenencia y lealtad a la institución**. Para ello se deben solucionar los problemas existentes, evitar la propagación de información que dañe la imagen del hospital en medios de comunicación y redes sociales y no difundir información de carácter confidencial.



- ❖ **Los intereses y relaciones personales** no deben interferir ni parecer interferir con la capacidad para tomar decisiones y no deben afectar al desempeño del trabajo.
- ❖ **Compromiso** de no aceptar de usuarios, familiares, proveedores u organizaciones externas **regalos mayores a un valor anecdótico**, comidas u otro tipo de atenciones y favores si al hacerlo pudiera comprometer su capacidad para tomar decisiones objetivas, u obliga o parece obligar a la persona que lo reciba. Quedan excluidos los regalos de agradecimiento posteriores a una actividad realizada o finalizada, siempre que fueran realizadas siguiendo las pautas deontológicas o de buena práctica clínica.
- ❖ Se podrán aceptar regalos, favores o actividades de ocio exclusivamente si cumplen los siguientes criterios:
  - Si no contravienen la ley o la política de la otra parte,
  - Si guardan coherencia con las prácticas comerciales habituales del país, sector, etc.
  - Si guardan una relación razonable con las relaciones comerciales,
  - Si guardan coherencia con las directrices del sector y del hospital,
  - Si no pueden interpretarse como cohecho, soborno, o influencia inadecuada
  - Si no infringen los valores y la ética del hospital.



## 8. RELACIÓN CON LA COMUNIDAD Y LA SOCIEDAD

El Hospital Universitario La Paz en su compromiso con la sociedad establece los siguientes principios y comportamientos responsables:

- ❖ **Compromiso de equidad** en la prestación de los servicios y actividad del hospital, **evitando cualquier acto discriminatorio** en la asistencia prestada y la distribución de los recursos.
- ❖ **Apoyo a proyectos de desarrollo social, local y promoción de la contratación de personas discapacitadas.**
- ❖ **Dar prioridad a la salud y seguridad de los ciudadanos.**
- ❖ Responsabilidad y respuesta ante el perjuicio que pudiéramos ocasionar sobre terceras personas en el ejercicio de nuestra actividad.
- ❖ **Garantizar la seguridad de nuestros empleados 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 y 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.
- ❖ Colaboración activa, transparente y honesta con las ONG.

## 9. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE



El hospital dispone de un Sistema de Gestión Ambiental certificado por AENOR en la norma UNE-EN-ISO: 14001 desde el año 2008 lo que evidencia su compromiso e implicación con el Medio Ambiente. Para ello realiza las correspondientes auditorías y establece objetivos de mejora ambiental.

## 10. RELACIÓN CON LA CONSEJERÍA DE SANIDAD Y EL SERMAS

El Hospital Universitario La Paz depende del Servicio Madrileño de Salud y de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid y ha de cumplir con las obligaciones establecidas y dar respuesta a la información solicitada.

## 11. RELACIÓN CON OTROS CENTROS SANITARIOS

El Hospital Universitario La Paz es un centro público integrado en la red sanitaria del Servicio Madrileño de Salud y tiene relaciones con los centros de esta red así como con otros hospitales del Sistema Nacional de Salud. Las relaciones con otros centros sanitarios pueden ser de colaboración o de provisión de servicios.

## 12. RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El Hospital Universitario La Paz colabora siempre que se le solicita, en la medida de sus posibilidades y conocimientos, con las distintas Administraciones.



Los principios y comportamientos responsables son:

- ❖ Mantener una relación con las Administraciones competentes basadas en la honestidad, integridad, transparencia y veracidad de la información.
- ❖ Cumplir con las obligaciones impuestas por las diversas Administraciones Públicas, y dar respuesta a la información solicitada por las mismas.

### **13. DIFUSIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA**

El Código de Conducta está a disposición de todos grupos de interés en de la página web ([www.madrid.org/hospitallapaz](http://www.madrid.org/hospitallapaz)) y en la Intranet. Además se realizará una difusión periódica del mismo a los empleados del hospital a través de los distintos responsables del centro.

Para aquellos grupos de interés que se estime oportuno se enviará a través del correo electrónico y en el caso de los proveedores, se indicará dónde está disponible o se entregará copia del mismo a la firma del contrato.

### **14. SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA**

Es obligación de todos los empleados del Hospital Universitario La Paz y de sus centros adscritos conocer y respetar el código de conducta.

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 realizan anualmente auditorías internas y externas en temas de Responsabilidad Social Corporativa.

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 de Responsabilidad Social.

Los incumplimientos del Código de Conducta pueden ser comunicados por cualquier grupo de interés mediante el envío de un correo electrónico a la dirección [gestionpublresp.hulp@salud.madrid.org](mailto:gestionpublresp.hulp@salud.madrid.org).

Existen otras vías de comunicación de incumplimientos del código de conducta que se harán llegar al representante de RSC en la Dirección que son, según el grupo de interés, las siguientes:

1. **Pacientes:** A través de las reclamaciones registradas por el Servicio de Atención al Paciente, se identificarán aquellas relacionadas con esta cuestión.
2. **Proveedores y Contratistas:** El Servicio de Contratación las identificará a través de la página para proveedores del Hospital La Paz en la web (<http://hulp.es/>) se recogerán las específicas sobre este tema.
3. **Empleado:** A través de la Oficina del Empleado del área de Recursos Humanos y en la Intranet del hospital en el apartado "Tu opinión sí importa".
4. **Asociaciones de Pacientes:** A través del Servicio de Atención al Paciente, de la página web.
5. 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 al Representante del Sistema de RSC en la Dirección, quien junto con el subdirector gerente del Hospital Materno-Infantil y el Subdirector gerente del Hospital General y Traumatología, las analizarán y tomarán las medidas pertinentes en cada situación. En caso necesario serán aplicadas las correspondientes sanciones según la legislación aplicable.

En ningún caso habrá represalias con los empleados que identifiquen posibles situaciones contrarias a 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.

### Código de conducta

