

# Código de Ética



GRUPO OROÑO

# Presentación

Grupo Oroño considera importante establecer como prioridad, la práctica de sus valores éticos, con el fin de lograr un clima y una cultura organizacional de autogestión y autocontrol que redunde en una mejor atención a sus usuarios.

Es por esta razón que el Código de Ética será la guía de los profesionales de Grupo Oroño, lo cual les permite internalizar esquemas claros tendientes a la creación y o el reforzamiento de conductas que mejoren la convivencia Laboral.

El código de ética de Grupo Oroño, brinda las herramientas que se constituyen en pilares para alcanzar el desarrollo de la misión, visión y política de calidad establecida en la Institución, con influencia directa en el cumplimiento de la gestión administrativa y asistencial de la Institución.

Cordialmente,

**Nicolas Villavicencio**

Presidente

# Introducción

El Código de Ética del Grupo Oroño tiene como propósito establecer las normas de conducta y las acciones que debe observar toda persona que preste servicios bajo cualquier modalidad en la institución, lo cual va encaminado al cumplimiento de sus responsabilidades y al ejercicio de sus atribuciones y funciones, bajo la observancia de las normas del sistema de gestión de calidad, el modelo estándar de control interno, el sistema administrativo institucional, y el reglamento interno de trabajo, entre otros.

Grupo Oroño toma para su Código de Ética, el Código de Ética de la Confederación Médica de la República Argentina, en el cual se determinan los valores que orientan a cada profesional de la salud para responder por un comportamiento social interno, que aporte a la cultura organizacional de la institución, en situaciones que requieran de un juicio moral y ético, que conduzcan a la práctica de la ética y el respeto para el desarrollo y cumplimiento de cada proceso, de la misión, de la visión y del servicio al cliente interno y externo.

Es por ello que el propósito fundamental de la Dirección, se encamina a promover una cultura corporativa basada en valores y principios concertados participativamente con todos los funcionarios, lo cual permite que el comportamiento organizacional se enmarque en actitudes consecuentes a estos, y que fomenten los principios y valores acordados, a través del compromiso, la identificación y el sentido de pertenencia, invitando a trabajar con rectitud e idoneidad al dar prioridad a los intereses de los usuarios y la comunidad.

## CODIGO DE ETICA DE GRUPO OROÑO

### ➔ 1. Identificación y naturaleza de la Institución

En cumplimiento de la normativa vigente, Grupo Oroño es una Institución prestadora de servicios de salud de III nivel de complejidad, debidamente habilitada.

Domicilio:

Jose Hernandez 1249 y Garibaldi 725, San Nicolas, Buenos Aires , Argentina.

Objeto Social:

Grupo Oroño tiene como objeto la prestación de servicios de salud de III nivel de complejidad, de conformidad con las políticas del sector salud, con base en su capacidad de atención y resolución, garantizando la calidad, eficiencia y la rentabilidad social en sus servicios.

### ➔ 2. Plataforma Estratégica

#### **NUESTRA MISION**

“Desde nuestro nacimiento hace más de dos décadas, el grupo de médicos que integran Grupo Oroño, marcaron nuestro rumbo con una serie de principios básicos que son aún hoy los rectores de nuestro trabajo. Estos son nuestra actitud de servicio, la permanente búsqueda y capacitación continua de nuestro recurso humano, la incorporación permanente de nuevas tecnologías médicas de resultados aprobados, y el compromiso con pacientes y familiares.

Nuestro ineludible apego a estos principios a lo largo de todos estos años ha convertido en lo que hoy somos, un Sanatorio monovalente referente en la ciudad y la región.

Prestacionalmente constituimos un modelo de cuidado de la salud y prevención de la enfermedad cardiológica muy interesante, de destacadísimos profesionales, fuertemente dotado de tecnología, y con una amplitud de servicios médicos que van desde una consulta clínica ambulatoria a trasplantes de corazón.

A estos elementos se agrega nuestra voluntad de someternos a los más exigentes estándares de calidad a través de la acreditación de ITAES y el

firme compromiso con nuestros pacientes y familiares por el cuidado de la salud, lo que nos convierte en el monovalente más completo y preparado de nuestra región.

Somos una Institución dedicada al diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, con una fuerte impronta en docencia e investigación, permanente formación y actualización de nuestros Recursos Humanos, con tecnología de vanguardia al servicio de la medicina para brindar un servicio de excelencia a nuestros pacientes y familiares.

## **NUESTRA VISION**

Ser la institución líder en la recepción, diagnóstico y resolución de urgencias y emergencias cardiovasculares de la región centro.

## **POLITICA DE CALIDAD**

Grupo Oroño en su misión y visión define la búsqueda de la excelencia en el cuidado y la preservación de la salud en los miembros de la comunidad. Para ello estructura al Departamento de Calidad y Seguridad. Esta estructura será la encargada de desarrollar e implementar un Programa de calidad y seguridad de los pacientes (ver Programa de Calidad y Seguridad), el cual deberá ser aprobado por el Directorio.

### **Entre sus tareas se encuentra:**

- ➔ Identificar las prioridades generales de medición y oportunidades de mejora de Grupo Oroño, y dentro de cada servicio;
- ➔ Llevar a cabo las actividades para respaldar la recolección de datos, el análisis de los mismos y la mejora de la calidad para las prioridades identificadas en todo el Grupo Oroño, así como las específicas de cada servicio. Incluye la obtención, el análisis y la respuesta a los eventos centinela, los eventos adversos y los incidentes de seguridad sin daño (near miss) (ver Política de Evento Centinela).
- ➔ Prevenir la ocurrencia de eventos adversos en los procesos de atención en salud mediante el despliegue de metodologías científicamente probadas y la adopción de herramientas prácticas que mejoren las barreras de seguridad y establezcan un entorno seguro de la atención en salud.

No adulterar o falsificar los datos de su carné de afiliación.

Presentar al momento de solicitar cualquiera de los servicios, los documentos exigidos por la ley.

Cumplir los acuerdos de pago y cuentas crediticias pactadas, con Grupo Oroño.

### **Compromisos de Grupo Oroño**

La institución ha desarrollado canales y mecanismos de comunicación con los usuarios, y se cuenta mecanismos de participación, mediante el análisis de encuestas, quejas y reclamos. Además se proyecta el mejoramiento en:

El diseño de un manual del Usuario.

Publicación y socialización de los Derechos del Paciente.

Compromiso con las 6 Metas Internacionales de la Seguridad del Paciente.

Grupo Oroño garantiza el servicio de urgencias basado en los principios de accesibilidad y oportunidad.

## **CAPITULO TERCERO**

### **Interacción con los servidores de la organización.**

#### **Proceder del profesional de la salud en relación al ejercicio de su trabajo:**

Los profesionales de la salud de Grupo Oroño, en desarrollo de las funciones asignadas, deberán aplicar y cumplir los siguientes procedimientos éticos:

Los profesionales de la salud, desarrollarán su trabajo con rectitud, sentido profesional, dedicación, compromiso, honestidad y sentido de pertenencia por la institución.

Los profesionales de la salud deben utilizar el tiempo laboral en un esfuerzo responsable para cumplir con sus obligaciones, de manera que el desempeño sea eficiente y eficaz.

Los profesionales de la salud de la Institución aportarán el conocimiento y esfuerzo necesarios para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales cuando lo amerite la necesidad del servicio.

- ➔ Coordinar todas las iniciativas de mejora de la calidad (oportunidades identificadas) y la seguridad de los pacientes en el sanatorio, y la provisión de orientación y dirección para la capacitación del personal y la comunicación sobre la calidad y la seguridad de los pacientes.
- ➔ Direccionar las políticas institucionales y el diseño de los procesos de atención en salud hacia la promoción de una atención en salud segura, que se evidencien en la obtención de resultados tangibles y medibles (indicadores). Dichos indicadores deberán ser validados en forma interna y externa para determinar su fiabilidad, lo cual permitirá su comparación con otras instituciones dentro del país y el exterior (benchmarking). Dicha comparación constituye una herramienta eficaz para identificar las oportunidades de mejora y para documentar el nivel de desempeño del Sanatorio.

## **NORMATIVA**

El código de ética debe estar presente en la actitud que asuma cada uno de los profesionales de la salud de Grupo Oroño en su quehacer diario. Logrando así el cumplimiento de sus objetivos sociales en el ejercicio de sus funciones constitucionales y de lo instituido en la normativa Nacional como:

- ➔ Código de Ética Médica. Confederación Médica de la República Argentina. 1º edición 1955. Actualizado periódicamente.

## **TITULO I**

De los Principios Éticos.

**Definición.** Se entiende por principio el primer instante de la existencia de algo, lo que se acepta en esencia, origen y fundamento. Son las bases o normas morales que deben existir en toda institución, unidos a valores comunes y a una misión institucional, siendo claramente identificados se logrará el desarrollo organizacional.

**Finalidad.** Los principios éticos tienen como función primordial desarrollar hábitos y actitudes positivas en los servidores de Grupo Oroño, que permitan el cumplimiento de los fines institucionales para beneficio de la comunidad.

Los servidores de la Institución, procederán conforme los siguientes principios éticos en todo el desarrollo y ejercicio de la función:

**Honestidad:** El profesional de la salud actuará con pudor, decoro y recato, tendrá responsabilidad consigo mismo y con los demás, en relación con la calidad de su trabajo, el compromiso con la institución y el desarrollo de sus funciones, dando ejemplo de rectitud ante los demás servidores públicos y ante la comunidad en general.

**Respeto:** Es la atención y consideración para con los demás y consigo mismo, cuidando de no estropear la dignidad humana.

**Responsabilidad:** Es cumplir debidamente las funciones y asumir las consecuencias de las decisiones, actos u omisiones.

**Compromiso:** El profesional de la salud debe reflejar con su trabajo y desempeño, el compromiso con la institución y con la comunidad en su condición de empleados y/o servidores públicos.

**Lealtad:** Es asumir el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud, actuando siempre en bien a favor de la institución y con amplio sentido de pertenencia.

**Trabajo en Equipo:** Guardando el respeto por los demás, mantener disposición para un intercambio de acciones, experiencias e ideas para lograr un resultado, armonizando sus acciones para el cumplimiento de metas propuestas y asegurando un rápido y efectivo desarrollo de los objetivos comunes.

**Solidaridad:** Entendida esta como el sentimiento que impulsa a los servidores de la Institución a prestarse ayuda mutua, adoptando una forma de comportamiento que acarree beneficios para la vida individual y institucional.

**Ética:** Conducta personal puesta de manera estable y honrada al servicio de los demás y en beneficio propio, a impulsos de la propia vocación con la dignidad que corresponde a la persona humana.

**Transparencia:** Desarrollar las actividades Institucionales con honestidad y decoro acordes a la normatividad vigente que permita el autocontrol.

**Equidad:** Ofrecer servicios de salud de manera justa, integra y ecuánime que permita mejorar la calidad de vida de la población, sin reparo de su ideología política, religiosa, de su raza, sexo y de su régimen de vinculación al sistema de salud.

**Parágrafo:** el profesional que desempeñe sus tareas dentro de Grupo Oroño, debe mantener una conducta intachable, debiendo para ello cumplir la ley y someterse a los principios de la ética, estén o no regulados por la ley.

## De los Valores Institucionales

El cumplimiento de la Misión de Grupo Oroño se llevará a cabo conforme los principios y la observancia de los procesos, guías, protocolos, planes y programas institucionales.

Los valores institucionales acordados y aprobados como base del desempeño en el día a día y desarrollo de la gestión institucional han sido concertados entre los directivos de las áreas y socializados con el fin de alcanzar el objetivo institucional y orientar su trabajo bajo los siguientes valores corporativos y organizacionales:

**a) Valores corporativos.** Cuando existen valores comunes que se unen a una Misión Institucional y están dirigidos por valores organizacionales claramente identificados, el resultado es el desarrollo personal y institucional.

**Unidad:** Implementar y articular los procesos internos, y externos de manera participativa.

**Participación y Compromiso:** Proporcionar espacios de participación y trabajo en equipo al personal de la Institución, que propendan por la calidad del servicio.

**Servicio:** Trabajar en pro de la buena atención al usuario ya que constituyen nuestra razón de ser.

**Transparencia:** Desarrollar las actividades Institucionales con honestidad y decoro acordes a la normatividad vigente que permita el autocontrol.

**Equidad:** Ofrecer servicios de salud de manera justa, integra y ecuánime que permita mejorar la calidad de vida de la población, sin reparo de su ideología política, religiosa, de su raza y de su régimen de vinculación al sistema de salud.

**Sentido de Pertenencia:** Fortalecer los vínculos Institucionales entre el personal de la Institución e implementar estrategias que permitan incrementar el sentido de pertenencia y vocación de servicio del personal.

**Responsabilidad y Cumplimiento:** Incentivar al personal para que cumpla sus labores con observancia y compromiso en mejora de los procesos institucionales.

**Crecimiento:** Estimular la búsqueda continua de progreso y aprendizaje del cliente interno, la satisfacción del cliente externo que permita el equilibrio financiero operacional de la Institución y la permanencia en el sistema.

**Calidad:** Prestar un servicio óptimo a todos los usuarios en tres aspectos básicos: Atención médica, ayudas diagnósticas, y procesos administrativos.

**b) Valores organizacionales:** Se entiende por valor organizacional todo lo favorable que tiene el ser humano y/o la Institución, que representa un valor y que permite su evolución y realización. Es importante para la Institución y sus servidores tomar conciencia de la importancia de los valores organizacionales y propiciar su aplicación en el desarrollo de la función pública. Estos son:

**Planificación:** Determinar las actividades a desarrollar enfocando los recursos disponibles al cumplimiento de la misión, conforme a lo establecido por los entes gubernamentales que rigen el sector de la salud, y la función pública; aplicando el ciclo PDSA. (Plan – Do – Study - Act).

**Control por procesos:** Ejercer la función de conformidad con los procesos, procedimientos y protocolos: Estratégicos, de apoyo y de evaluación, descritos en los manuales de procesos y Procedimientos de Grupo Oroño, conforme al programa de Mejora Continua de la Calidad institucional con énfasis en la aplicación de las políticas de actualización y mejoramiento de la calidad de los bienes y servicios prestados, orientándolos a la eficiencia y eficacia y a la satisfacción del cliente interno y externo.

**Desarrollo del Talento Humano con idoneidad:** Operar cambios de actitud en el recurso humano comprometido en el cumplimiento de la misión institucional, por medio del Programa de Capacitación, y orientado a mejorar el desempeño laboral.

**Participación Comunitaria:** Ejercer la gestión pública con la participación activa de la comunidad, promoviendo su participación, mediante diversos mecanismos, en defensa de sus derechos como usuarios del servicio.

## **TITULO II.**

### **POLITICAS A OBSERVAR PARA LA GESTION ETICA.**

#### **CAPITULO PRIMERO**

##### **Interacción y compromiso con los grupos de interés.**

Grupo Oroño reconoce como sus grupos de interés: a la ciudadanía en general, los usuarios de servicios en salud, los proveedores, los organismos de control, los organismos rectores y asesores de políticas en salud, las Instituciones en general, las organizaciones sociales y usuarios en general.

##### **Las prácticas a seguir con los diferentes grupos de interés son:**

Reconocer y garantizar los derechos establecidos por la ley.

Fomentar la cooperación activa de los diferentes grupos de interés para garantizar la adecuada interrelación entre sí y los objetivos y compromisos planteados en las diferentes negociaciones sin ir en contra de los intereses de la Institución, ni de las normas.

Seguimiento a los mecanismos de control, y autocontrol con que cuenta la Institución, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo en el desempeño individual, institucional y con los grupos que se relaciona.

Grupo Oroño, velará por el reconocimiento y la materialización de los derechos legales y contractuales que asuma con los grupos de interés reconocidos.

Grupo Oroño procurará garantizar mecanismos idóneos de consulta y participación que faciliten y enriquezcan la toma de decisiones frente a la calificación del servicio.

Para la Atención de los demás grupos de interés en Grupo Oroño, mantendrá canales de atención directa que le permitirán evaluar y resolver las inquietudes respecto a las relaciones contraídas.

Grupo Oroño se compromete a generar redes de trabajo en pro del usuario, con las diferentes aseguradoras y empresas administradoras de planes de beneficios.

Grupo Oroño se compromete a mantener un servicio de calidad para sus usuarios.

Por lo demás el propósito de Grupo Oroño, es mantener unas relaciones comerciales de mutuo beneficio y respeto con los proveedores y demás actores del sector.

## **CAPITULO SEGUNDO**

### **Interacción: la Institución respecto a los usuarios**

**Derechos de los usuarios.** Grupo Oroño reconoce los derechos de los usuarios, así:

Recibir atención en salud de forma integral y de calidad.

Recibir orientación sobre los planes y programas a que tiene derecho, según afiliación y su plan de cobertura.

Participar, a través de los mecanismos que tiene la ley en la verificación de la gestión y prestación del servicio en salud.

Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos, por los servicios obtenidos tanto por parte de los profesionales en salud como por las autoridades administrativas. Al igual que el derecho a que en casos de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.

La atención de urgencia, independiente de la procedencia o afiliación del paciente y el estado de su afiliación en el momento de la atención. Si la institución no cuenta con los recursos requeridos para la atención, el profesional responsable de la atención, deberá usar el procedimiento de referencia y contrareferencia, según esté dispuesto.

Ser informado y orientado sobre los servicios de ofrece Grupo Oroño.

Recibir de forma oportuna y pertinente los servicios de los programas de promoción y prevención.

Recibir el tratamiento necesario en un período de tiempo predeterminado y rápido de acuerdo con los estándares de calidad de Grupo Oroño, este derecho se aplica en cada fase del tratamiento.

**Deberes de los usuarios.** Dentro de los deberes de los usuarios se encuentran:

Ser responsable al seguir el plan de tratamiento recomendado, procurando el cuidado integral de su salud y el de la comunidad.

Respetar la autonomía del médico y no pedirle nada que contradiga los parámetros normales de la ciencia y sus convicciones éticas.

Reconocer y aceptar que la efectividad de los tratamientos recomendados no dependen solo de la pericia del médico tratante, sino también de la evolución natural de la enfermedad, la gravedad de la misma, el seguimiento a las recomendaciones médicas, así como los medios científicos reconocidos para tratarlo.

Garantizar, cuando le corresponda, el pago de los conceptos a que haya lugar. Suministrar información veraz clara y concreta sobre su estado de salud. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de la Institución y de los profesionales que le prestan atención en salud.

Cuidar y hacer uso racional de las instalaciones, los recursos, la dotación, equipos y servicios recibidos.

Tratar con dignidad y respeto al recurso humano que lo atiende, y respetar la intimidad de los demás pacientes.

Abstenerse de llevar a cabo mecanismos engañosos o fraudulentos para obtener para sí o para terceros beneficios del Sistema, tarifas más bajas de las que corresponden, eludir o tratar de eludir pagos compartidos, cuotas moderadoras o deducibles.

Cumplir las recomendaciones del personal de salud, y acatar los avisos y señales que han sido instaladas en la Institución.

Firmar el documento de alta voluntaria, en los casos de no aceptación de los métodos del tratamiento.

Utilizar los canales y mecanismos de comunicación que tiene la Institución, para expresar sus inquietudes, sugerencias, solicitudes de mejoramiento, agradecimientos así como el deber de conocer y exigir que se cumplan sus derechos.

**Obligaciones.** Son obligaciones de los usuarios:

Abstenerse de solicitar u obtener servicios o medicamentos que no son necesarios, para sí o para terceros.

No prestar su carné de afiliación, ni el de cualquiera de los miembros de grupo familiar.

Velar por el buen nombre de la institución dentro y fuera de ella.

Proteger los bienes de la institución; y evitar la utilización de estos para fines distintos para lo cual fueron asignados.

### **Proceder del profesional de la salud frente a la institución.**

El profesional de la salud observará lealtad, compromiso, y sentido de pertenencia con la Institución y sus procesos, expresando su compromiso así:

Las relaciones dentro de la Institución se fundamentarán en el respeto, sin hacer ningún tipo de discriminación, tomando como base la cortesía, la puntualidad, el buen trato y el compromiso.

Los profesionales de la salud de la Institución, no aceptarán ninguna clase de recompensa u obsequios ofrecidos para el beneficio propio o de terceros.

Los profesionales de la salud, deben prestar servicios con calidad, veracidad, oportunidad, eficiencia y eficacia, que redunde en el bienestar de la institución.

Las declaraciones a nombre de la institución las hará sólo el gerente general, o quien él delegue.

Los profesionales de la salud de Grupo Oroño procurarán mantener el buen nombre de la Institución, cuidando su proceder dentro y fuera de ella.

Los servidores de la Institución no buscarán obtener fines personales o de terceros, a nombre de la Institución.

## **CAPITULO CUARTO**

Interacción de la Institución frente a relaciones externas.

El comportamiento de los profesionales de la salud frente a los entes externos, deberá observar las siguientes actitudes:

Las relaciones entre los directivos y demás profesionales se deben basar en el respeto, aunando esfuerzos y poniendo todo el empeño para cumplir con las expectativas de los usuarios y o grupos de interés.

Evitar hechos que pongan en peligro la integridad y seguridad de la institución, de los usuarios y empleados.

Toda inversión que ejecute la institución debe estar precedida por criterios de garantía, calidad, seguridad, protección, precio y rentabilidad.

Es deber de los profesionales es actuar responsablemente.

En situación de conflicto de intereses no se obtendrá beneficio personal o a favor de terceros a costa de la institución.

Como ciudadanos, los profesionales de la salud de Grupo Oroño, y éste como institución, darán ejemplo en la observancia de sus deberes cívicos, sociales y políticos; de participación, solidaridad y colaboración.

Acatar y cumplir los planes de mejoramiento, que resulten de las evaluaciones externas, a las que esté sometida la Institución: órganos de control y vigilancia tanto nacionales como internacionales, contratistas y proveedores.

## **CAPITULO QUINTO**

Políticas de interacción frente a la Sociedad

Políticas del buen servicio:

Frente a la prestación del servicio, además de la accesibilidad, oportunidad, calidad y pertinencia, el profesional de Grupo Oroño debe tener en cuenta:

El paciente es la persona más importante en nuestra institución.

El paciente no depende de nosotros, nosotros dependemos del paciente, nosotros trabajamos para nuestros usuarios.

Toda persona merece respeto, nuestros usuarios son la mayor razón de ser de nuestro objetivo, por lo tanto se debe actuar cada día para que su salud sea la mejor.

Cada usuario en salud tiene derecho a su integridad, por lo tanto el contenido de su historia clínica debe ser reservado y preservado.

El usuario tiene derecho a servicios de alta calidad. El usuario no interrumpe nuestro trabajo, sino es el propósito de nuestro trabajo.

## **CAPITULO SEXTO**

Políticas frente al manejo y uso de los bienes.

El profesional de la salud es depositario de los bienes.

Uno de los compromisos que asume el profesional de la salud al momento de vincularse con Grupo Oroño, es el de responder por el cuidado, manejo y custodia de los bienes propios de la Institución y será solidario de los resultados que por el mal uso, pérdida o daño se susciten. La Institución ha definido las siguientes políticas al respecto:

Aseguramiento y protección de los activos fijos de la Institución. Mantener el control a través de las pólizas de aseguramiento contratadas por la Institución y pólizas de cumplimiento exigidas a los contratistas.

Ingreso de Activos fijos. Garantizar que el ingreso de los activos fijos se haga conforme los procesos de adquisición y registro, con el fin de que sean incluidos en los inventarios de la Institución.

Traslado de activos fijos. Garantizar el ordenado y sistémico registro de los diferentes movimientos de los activos, logrando así un completo seguimiento a las hojas de vida, su mantenimiento, altas y bajas.

Baja de activos. Garantizar la ejecución organizada del procedimiento de baja de activos, así como definir técnicamente su obsolescencia, e inoperancia y determinar mediante acto motivado la comercialización, destrucción y destino final.

## **CAPITULO SEPTIMO**

Políticas sobre el manejo de información.

Con el fin de garantizar el uso adecuado de la información, su divulgación y comunicación, los profesionales de la salud de Grupo Oroño deberán ajustarse a las Políticas y Procedimientos escritos, los cuales hacen referencia a la Ley 26.529:

- ➔ Los profesionales de la salud, mantendrán la debida reserva y protegerán los documentos de trabajo e información confidencial que este a su cuidado.
- ➔ Las contraseñas o clase de acceso de los sistemas de cómputo personales deberán

ser confidenciales y no divulgadas a terceros, de modo que se impida el acceso no autorizado a personas ajenas a su proceso o cargo.

- ➔ Los negocios pertinentes a la contratación de Grupo Oroño y otros que involucren información confidencial de la Institución deberán permanecer fuera del alcance de personas ajenas al proceso.
- ➔ Los visitantes deberán esperar en áreas destinadas para ello, y no se les permitirá el acceso a oficinas, archivos, áreas de trabajo, áreas de impresión y fotocopiado, o instalaciones de cómputo, a menos que dicha visita esté debidamente autorizada.
- ➔ Grupo Oroño, establecerá los parámetros de elaboración, manejo, archivo, custodia y gestión de documentos que contengan información y comunicados, los responsables de su elaboración, difusión y destinatarios de la misma. Así como los encargados de su divulgación para su implantación y cumplimiento.
- ➔ El Gerente General conocerá toda la comunicación oficial que ingrese y salga de la Institución. Así mismo ninguna comunicación puede salir de Grupo Oroño, sin la firma del gerente, excepto la que con anterioridad haya sido autorizada por el mismo. Toda la comunicación debe quedar registrada en un libro de actas ad-hoc.
- ➔ La Institución se compromete a adoptar mecanismos de comunicación adecuados, con el fin de que los grupos de interés tengan acceso a información oportuna, veraz y confiable, bajo políticas de producción, manejo y circularización de la información acorde con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

## **CAPITULO OCTAVO**

Política frente a la Competencia.

Los Directivos y servidores de Grupo Oroño, observarán frente a sus relaciones comerciales las siguientes normas de conducta:

- ➔ Respeto de los principios éticos de competencia leal en las relaciones comerciales, protegiendo como es debido los intereses de nuestra Institución.
- ➔ La competitividad para los servicios y productos se regirá bajo las normas, de calidad, veracidad, seguridad y adquisición lícita sobre la información de la competencia.

- ➔ No se permitirán prácticas de competencia desleal, ni a favor ni en contra de nuestra Institución.
- ➔ La conducta Ética de la Institución, será la de mantener y consolidar el liderazgo, frente al ambiente de competencia en el sector.

Responsabilidad con el medio ambiente:

La Institución se compromete a salvaguardar del medio ambiente a través de la aplicación de procesos de reciclado y manejo responsable de residuos bio-patogénicos. Dentro de las políticas implantadas por El ICR, se encuentran:

- ➔ El manejo del código de colores implementado para la institución.
- ➔ Desarrollo y manejo de un programa de reciclaje.
- ➔ Seguimiento a las infecciones asociadas al cuidado de la salud a través del Comité de Prevención y Control de Infecciones.
- ➔ Socialización permanente de las normas de bioseguridad en el desarrollo de las funciones médico asistenciales.
- ➔ Publicidad de las normas de bioseguridad en lugares visibles de la institución con el fin de proteger la salud de los visitantes, y personal de la Institución.

## **CAPITULO NOVENO**

### **CONTROL SOBRE EL SISTEMA DE GESTION ETICA INSTITUCIONAL**

De los procesos e instancias para el desarrollo de Indicadores de Gestión Ética. Grupo Oroño, establece indicadores de gestión ética, que permitan medir su impacto y desarrollo, tales como:

- A.** Índice en la gestión ética que permite medir anualmente los resultados internos, en cuanto a instrumentos adoptados y su impacto.
- B.** Porcentaje de satisfacción de los usuarios, permite medir la percepción de la satisfacción de los usuarios frente a la calidad y la eficiencia de los servicios.
- C.** Indicadores operativos y de gestión que permiten medir la calidad en la prestación de los servicios.

De la Evaluación y seguimiento:

Con el fin de garantizar el desarrollo del Sistema de gestión Ética, se llevan a cabo los siguientes compromisos.

La evaluación y seguimiento se realizara a través del comité de Ética, el cual hará semestralmente el seguimiento de los indicadores.

Se programarán reuniones de socialización y actualización del proceder ético de los servidores de acuerdo a los resultados y las necesidades de la Institución.

Se acordarán protocolos éticos con los diferentes gremios de profesionales responsables de la prestación del servicio de salud de la Institución.

Se diseñará el sistema de méritos, sanciones y correctivos aplicables a las faltas contra la ética y los compromisos descritos en el presente Código.

De todas las gestiones adelantadas se llevarán los registros pertinentes, a fin de dar cuentas y rendir los informes respectivos a los órganos de control y vigilancia.

Todos los profesionales de la salud de Grupo Oroño están obligados desde el punto de vista ético, a ajustar su actuación profesional en el desarrollo de las funciones asignadas a los conceptos básicos y disposiciones del presente código.

#### Resolución de Conflictos

Todas aquellas actuaciones que vayan en detrimento de la ética, ya sean reportadas por medio de las quejas interpuestas por los usuarios y/o por los trabajadores, se diligenciarán a la Dirección Médica. El formato de presentación y su pertinencia serán evaluados por dicha dirección. Se determinara si el caso de hecho va en contra del presente código de ética, y de ser así, se elevará a la reunión del comité de ética para su estudio y respuesta. Posteriormente se remitirá para estudio de la Gerencia General.

## **CONCLUSION**

Al concluir la lectura de este documento se espera que el profesional de la salud de Grupo Oroño incremente todo su entusiasmo y su fe en el compromiso que ha asumido por el hecho de formar parte de esta organización, a fin de que en el ejercicio de su profesión u oficio, entregue todo su leal saber y entender con ética, al servicio de esta institución, que está comprometida con el desarrollo humano integral, sostenible, y con la revitalización de los valores propios de la especie humana.

