	CLÍNICA PALERMO	Código: MA-DG-01
	DIRECCIÓN GENERAL	Versión: 1
	DIRECCIÓN GENERAL	Fecha: 2011-05
	MANUAL CÓDIGO DE ÉTICA	Página: 1 de 8

PRESENTACIÓN

El Código de Ética constituye para la Clínica Palermo una norma de conducta orientada al desempeño integral que deben tener todos sus empleados, contratistas y proveedores, con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión, Principios y Valores Institucionales que se han trazado y que son la base para la calidad y competitividad del servicio a los usuarios, actuando siempre a la luz de las enseñanzas y filosofía que pregonó la Fundadora de la Congregación de las Hermanas de la Caridad Dominicas de La Presentación de la Santísima Virgen, MARIE POUSSEPIN, a través de la caridad, el evangelio y la humanización de la atención que se traduce en la razón de ser de la Clínica: “al servicio de la vida”.


Con este Código de Ética se pretende fomentar el compromiso institucional, la identidad y el sentido de pertenencia de todos y cada uno de los miembros que hacen parte de esta Institución para hacerla cada vez más competitiva y líder en el sector de la salud.

El objetivo no es otro que hacer una invitación permanente a trabajar en equipo con rectitud e idoneidad, promoviendo las reglas de ética, la conducta moral, el respeto, la confianza, la honestidad, el compromiso, la solidaridad, la lealtad y en general, los demás valores que conduzcan al bienestar de todos.

De esta manera, la Clínica Palermo mantiene su compromiso de servir a los demás a través de un equipo humano idóneo que siempre está a la vanguardia de los grandes avances, desarrollos tecnológicos y científicos, actuando bajo la mano y protección de DIOS.

El Código tiene como propósito dar los principios, las responsabilidades, las normas éticas y administrativas para el adecuado e idóneo ejercicio ético de los funcionarios de la Clínica en beneficio de las personas, de la institución y de la sociedad.

Elaboró: Hermana Maria Cecilia Gaitán/ Esperanza Bombiela	Revisó: Dr. Daniel José Charria / Tania Perez	Aprobó: Hermana Maria Cecilia Gaitán
Cargo: Directora General/Jefe de Calidad y Atención al Usuario	Cargo: Director Científico / Jefe área Jurídica – Integrantes Comité de Etica	Cargo: Directora General
Fecha: 2011-04	Fecha: 2011-05	Fecha: 2011-05
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____

	CLÍNICA PALERMO	Código: MA-DG-01
	DIRECCIÓN GENERAL	Versión: 1
	DIRECCIÓN GENERAL	Fecha: 2011-05
	MANUAL CÓDIGO DE ÉTICA	Página: 2 de 8

CAPITULO I. NATURALEZA DEL CODIGO DE ETICA

Artículo 1.- El Código de Ética en la Clínica Palermo es el conjunto de normas de conducta de los mínimos éticos objetivos que se deben y pueden ser exigidos a los empleados, contratistas y proveedores, para garantizar un idóneo cuidado de salud a los pacientes y su familia. Las personas que laboran o tiene relación con la Clínica deben ajustar su actuación de conformidad con los principios, valores, normas éticas y disposiciones del presente Código.

CAPITULO II. AMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 2.- El Código de Ética de la Clínica Palermo aplica a las conductas de los Empleados, Contratistas y Proveedores en el ejercicio de sus funciones dentro de la institución.

CAPITULO III. MISION, VISION, PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Artículo 3.- Son principios rectores de este Código, el respeto por la vida y la dignidad de los seres humanos y sus derechos sin distinción de edad, credo, sexo, raza, nacionalidad, lengua, cultura, condición socioeconómica e ideología política. La interpretación y aplicación de este Código estará en coherencia con la Misión, Visión y Principios Institucionales.

3.1. MISIÓN


Somos una institución católica de carácter privado con amplia trayectoria, orientada a la prestación de servicios de salud de alta complejidad, en todas las etapas de la vida. Ofrecemos atención humanizada, ética y segura con responsabilidad social y ambiental. Nuestros procesos están centrados en el paciente, basados en altos estándares de calidad, eficiencia y compromiso de todos nuestros colaboradores. Nos rigen los principios de la Congregación de las Hermanas de la Caridad Dominicanas de la Presentación de la Santísima Virgen.

3.2. VISIÓN

En el 2014 la Clínica Palermo será una Institución acreditada que integra la asistencia, la docencia y la investigación; reconocida nacionalmente por un servicio humanizado, alto nivel científico y tecnológico, para el bienestar de los pacientes.

3.3. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- **RESPONSABILIDAD:** Obligación moral que se acepta cuando se adquiere un compromiso o cargo, e implica responder por sus actos y asumir las consecuencias éticas y legales.
- **ACTITUD DE SERVICIO:** Disponibilidad, entrega, trato humano, cálido y actitud permanente de amabilidad con las personas.
- **SENTIDO DE PERTENENCIA:** Expresión de compromiso y lealtad con la Institución, para contribuir al fortalecimiento de la calidad de la atención en salud y a la imagen corporativa.
- **VERDAD:** Coherencia entre aquello que es, piensa y hace una persona, para facilitar a las demás el acceso a lo que se puede sustentar como cierto.
- **RESPECTO:** Reconocimiento y valoración de la dignidad humana, de sus derechos y deberes individuales y colectivos.

	CLÍNICA PALERMO	Código: MA-DG-01
	DIRECCIÓN GENERAL	Versión: 1
	DIRECCIÓN GENERAL	Fecha: 2011-05
	MANUAL CÓDIGO DE ÉTICA	Página: 3 de 8

- **SOLIDARIDAD:** Sensibilidad e interés para actuar frente a los derechos, necesidades y el sufrimiento humano; se traduce en el compromiso de todos para lograr el bien común por encima del individual.
- **CALIDAD:** Compromiso de todos los funcionarios para ofrecer una atención que garantice el mayor beneficio, los menores riesgos, con los recursos disponibles y que logre la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas (Cliente interno Cliente Externo).
- **EFICIENCIA:** Utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros de la institución, para prestar una atención en salud adecuada, oportuna y suficiente.

Artículo 4.- Además de los Principios y Valores corporativos, los principios éticos de beneficencia, no-maleficencia, autonomía, justicia, lealtad, confidencialidad y fidelidad, orientarán la responsabilidad ética de los funcionarios, contratistas, proveedores y demás talento humano.

- **BENEFICENCIA, no maleficencia:** hacer o promover el bien y prevenir o apartar el mal o minimizar el daño a los seres humanos.
- **AUTONOMÍA:** Es el ejercicio de la libertad de las personas para la autodeterminación y la toma de decisiones de acuerdo con sus necesidades, valores, creencias e intereses.
- **JUSTICIA:** distribución equitativa de los beneficios, recursos y obligaciones, de acuerdo a las necesidades de las personas, teniendo en cuenta la igualdad entre iguales y la diferencia entre desiguales.
- **LEALTAD:** honradez y rectitud en el actuar, en relación a los compromisos con otras personas, la comunidad, la profesión y las instituciones.
- **CONFIDENCIALIDAD:** respeto a la información reservada o secreta de los seres humanos que no deben o no pueden ser difundidos en público o transmitidos a terceros, sin el consentimiento del interesado.
- **FIDELIDAD:** deber de cumplir los compromisos y promesas que se hacen a otro; incluye el mantenimiento de la confidencialidad y se traduce en una relación interpersonal de respeto, confiabilidad y credibilidad.


CAPITULO IV. RESPONSABILIDADES ETICAS DE LOS EMPLEADOS, CONTRATISTAS Y PROVEEDORES EN EL EJERCICIO DE SUS OBLIGACIONES DE LA CLINICA PALERMO

DEBERES CON LOS SUJETOS DE CUIDADO

Artículo 5.- Es deber de Empleados, Contratistas y Proveedores en el ejercicio de sus obligaciones con la Clínica respetar y proteger el derecho a la vida de los seres humanos desde la concepción hasta la muerte. Así mismo respetar su dignidad, integridad genética, física, espiritual y síquica.

Artículo 6.- Se debe abogar para que se respeten los siguientes derechos de los pacientes especialmente de quienes estén limitados en el ejercicio de su autonomía:

1. A elegir libremente el Médico y a los profesionales de la salud, para que le presten la atención requerida dentro de las posibilidades de la Clínica.

	CLÍNICA PALERMO	Código: MA-DG-01
	DIRECCIÓN GENERAL	Versión: 1
	DIRECCIÓN GENERAL	Fecha: 2011-05
	MANUAL CÓDIGO DE ÉTICA	Página: 4 de 8

2. A disfrutar una comunicación plena y clara con el Médico, obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar.
3. A recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres siempre que no contravengan el correcto modo de conducta profesional en salud y no represente un riesgo de seguridad para la institución y sus usuarios.
4. A que todos los informes de la historia Clínica sean tratados de manera confidencial.
5. A que se respete su privacidad, confidencialidad y secreto profesional aún después de la muerte.
6. A que se respete su privacidad, confidencialidad salvo las excepciones de ley.
7. A que se le preste la atención de referencia y contra referencia que se requiera, de acuerdo a sus necesidades explicando claramente el por qué de su traslado
8. A revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos
9. A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia disponible.
10. A recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profese.
11. A que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado.
12. A que se respete la voluntad de aceptar o rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.
13. A morir con dignidad y a que en la fase terminal de su enfermedad, se le respete su voluntad.
14. A utilizar las vías de reclamación y sugerencias a través de la oficina de Atención al Usuario.
15. A tener libertad de expresar si desea o no recibir visitas durante su hospitalización.

Artículo 7.- Establecer una comunicación asertiva con el paciente y su familia, para ello se debe respetar la dignidad de la persona, ser claro, veraz, humano y confiable.

Artículo 8.- Proteger los derechos de las personas a la comunicación y a mantener sus lazos afectivos con la familia y amigos aun frente a las normas institucionales que puedan limitar estos derechos.

Artículo 9.- Adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los pacientes en la prestación de los servicios de salud.

Artículo 10.- Proteger al paciente de la exposición a riesgos o daños que le puedan causar con su conducta, desempeño, estado de salud, o la de sus colegas o la del talento humano de orden administrativo o los estudiantes, e informar a quien corresponda y colaborar para investigar la realidad de los hechos.


Artículo 11.- Adoptar una conducta respetuosa y tolerante frente a las creencias, valores culturales y convicciones religiosas de las personas que conforman la comunidad hospitalaria.

Artículo 12.- Guardar el secreto profesional en todos los momentos del cuidado de la salud, aun después de la muerte de la persona, salvo en las situaciones previstas por la Ley.

Artículo 13.- Ofrecer alternativas de cuidado contempladas por la Lex artis, ya sea intra o extra institucionalmente, cuando el paciente no acepte la conducta médica propuesta,

Artículo 14.- Abstenerse de informar a los usuarios o familiares pronósticos o evaluaciones con respecto a los diagnósticos, procedimientos, intervenciones y tratamientos prescritos que no correspondan a la función específica de su profesión.

Artículo 15.- El consentimiento del paciente, ha de ser obtenido siempre, con carácter previo a cualquier tratamiento, intervención o cuidado, respetando la autonomía del paciente. No se emplearán medidas coercitivas para obtener el consentimiento.

	CLÍNICA PALERMO	Código: MA-DG-01
	DIRECCIÓN GENERAL	Versión: 1
	DIRECCIÓN GENERAL	Fecha: 2011-05
	MANUAL CÓDIGO DE ÉTICA	Página: 5 de 8

DEBERES ETICOS LOS EMPLEADOS, CONTRATISTAS Y PROVEEDORES EN EL EJERCICIO DE SUS OBLIGACIONES CON LOS COLEGAS Y COMPAÑEROS DE TRABAJO

Artículo 16.- Los empleados, contratistas y proveedores en el ejercicio de sus obligaciones guardarán respeto por las personas y funciones que desempeñen sus compañeros en la Clínica, independiente del nivel jerárquico y de su tipo de relación con la Institución.

Artículo 17.- Se deben utilizar los espacios, momentos o escenarios adecuados para exponer las opiniones y argumentos en aquéllos casos en que no se comparta o esté de acuerdo con el desempeño de un funcionario o un compañero de trabajo y no se harán comentarios que puedan afectar el buen nombre y la honra tanto de las personas como de la Institución.

Artículo 18.- Apoyar y asistir solidariamente en las diferentes dificultades laborales y personales que puedan tener los compañeros de trabajo, cuando estos lo requieran.

Artículo 19.- Dar información, apoyo y asesoría a quien lo requiera para el buen desempeño de las funciones.

Artículo 20.- Evitar la competencia desleal, por consiguiente, en ningún caso se mencionarán las limitaciones, deficiencias o fracasos de los colegas, ni se descalificarán sus actuaciones para menoscabar sus derechos y estimular el ascenso o progreso profesional de un mismo o de terceros. También se evitará, en las relaciones con los colegas todo tipo de conductas lesivas.

Artículo 21.- Cuando un profesional considere que como consecuencia de una prescripción se puede llegar a causar daño, someter a riesgo o tratamientos injustificados al sujeto de cuidado, contactará a quien emitió la prescripción, a fin de aclarar las dudas y los fundamentos de su preocupación. En todo caso prevalecerá el criterio del Médico tratante.

Artículo 22.- Reportar conforme al conducto regular y/o Dirección General, cualquier comportamiento, de un miembro del equipo de trabajo, superior jerárquico, médico, contratista o proveedor que actúe de manera inapropiada, violando las leyes o el presente código. Se garantizará la confidencialidad de la identidad del funcionario que reporte las conductas inapropiadas previstas en éste código, así como el compromiso de mantener un ambiente libre de represalias.

Artículo 23.- Las relaciones de los empleados, contratistas y proveedores, estarán basados en la honradez y honestidad.


DEBERES DE LOS EMPLEADOS, CONTRATISTAS Y PROVEEDORES EN EL EJERCICIO DE SUS OBLIGACIONES CON LA INSTITUCIÓN.

Artículo 24.- Los empleados, contratistas y proveedores en el ejercicio de sus obligaciones propenderán por conocer la historia de la Congregación las Hermanas de la Caridad Dominicanas de la Presentación de la Santísima Virgen y de la Clínica.

Artículo 25.- Se deberá apropiarse en su relación con la Institución diaria la Misión, Visión y Principios y Valores Corporativos.

Artículo 26.- Asumir y cumplir las Políticas Institucionales y el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de la Clínica en el desarrollo de sus obligaciones.

Artículo 27.- Trabajar con lealtad y contribuir al fortalecimiento de la calidad del cuidado de salud y la imagen de la institución.

	CLÍNICA PALERMO	Código: MA-DG-01
	DIRECCIÓN GENERAL	Versión: 1
	DIRECCIÓN GENERAL	Fecha: 2011-05
	MANUAL CÓDIGO DE ÉTICA	Página: 6 de 8

Artículo 28.- Cumplir las responsabilidades inherentes al cargo que desempeñen en la institución siempre y cuando éstas no impongan obligaciones que violen las leyes del Estado o estén en contra de su conciencia ante la Dirección respectiva.

Artículo 29.- Abstenerse de asumir funciones para las cuales no esté debidamente capacitado y que no correspondan a su preparación académica y experiencia.

Artículo 30.- Desempeñar sus actividades en forma integral, recta y profesional con respeto, calidez, en forma oportuna segura y técnica.

Artículo 31.- Preservar, cuidar y dar el uso debido a los bienes de la Institución incluyendo el tiempo, materiales, insumos, equipos e información. Estos bienes no se deben utilizar para beneficio personal o con fines distintos a la función para la cual fueron asignados. Velará por la conservación de los recursos materiales y financieros, informando los riesgos y daños que se presenten.

Artículo 32.- Aportar su conocimiento y destrezas en favor de la atención que se presta en la Institución.

Artículo 33.- Mantener el buen nombre de la Institución dentro y fuera de ella

Artículo 34.- Abstenerse de recibir dinero, donaciones, recompensas, dádivas u otro tipo de obsequios ofrecidos por los proveedores, terceros, pacientes, sus familiares o visitantes como contraprestación para obtener beneficios que se deriven del servicio. La calidad de la atención a los pacientes no estará condicionada a dichas prebendas.

Artículo 35.- La adquisición y utilización de bienes o servicios debe realizarse bajo criterios técnicos, científicos y financieros pertinentes.

Artículo 36.- No se utilizarán los cargos o funciones de autoridad para obtener beneficio personal.

Artículo 37.- La presentación de documentos adulterados y/o falsificados para acreditar estudios o experiencia constituye una falta a la ética sin perjuicio de las sanciones administrativas, legales, civiles o penales a que dé lugar.

DEBERES DE LOS EMPLEADOS, CONTRATISTAS Y PROVEEDORES EN EL EJERCICIO DE SUS OBLIGACIONES CON LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE


Artículo 38. Los empleados contratistas y proveedores se abstendrán de participar a nombre de la Institución o beneficio propio dentro de la Institución en propaganda, promoción y venta de productos cuando conoce los daños o efectos nocivos que producen a los seres humanos o al medio ambiente.

Artículo 39. Mantenerse informado y en condiciones de poder informar sobre las medidas preventivas contra los riesgos de los factores ambientales y comunicar los efectos nocivos.

Artículo 40. Impartir información y orientación a los pacientes y a sus familias, que contribuya a la formación de una conciencia sobre los problemas del medio ambiente.

Artículo 41. Cooperar con las autoridades de salud en las actividades de control del medio ambiente emanadas de las políticas, nacionales, regionales e institucionales.

Artículo 42. Cumplir con las normas establecidas por la institución para la protección del medio ambiente.

	CLÍNICA PALERMO	Código: MA-DG-01
	DIRECCIÓN GENERAL	Versión: 1
	DIRECCIÓN GENERAL	Fecha: 2011-05
	MANUAL CÓDIGO DE ÉTICA	Página: 7 de 8

LA PERSONA Y SU COMPORTAMIENTO ÉTICO EN LA INVESTIGACIÓN Y LA DOCENCIA

Artículo 43. Salvaguardar la dignidad, la integridad y los derechos de los seres humanos acorde a las normas nacionales e internacionales vigentes, en los procesos de investigación científica en que la Clínica participe o adelante.

Artículo 44. Preservar la ética en el cuidado de la salud que brindan los estudiantes en sus prácticas de aprendizaje.

Artículo 45. Respetar la condición y dignidad de los estudiantes así como su derecho a recibir la enseñanza acorde con su proceso educativo.

Artículo 46. Evaluar objetivamente el desempeño de los educandos que estén bajo su dirección y supervisión.

Artículo 47. Respetar y reconocer conforme a la normatividad aplicable la propiedad intelectual de los estudiantes, los colegas y otros profesionales que comparten su función de investigación y de docencia. En todo caso se otorgarán los créditos a la Clínica en lo que sea pertinente.

MANEJO DE LA INFORMACION Y MEDIOS ELECTRONICOS

Artículo 48.- Los empleados, contratistas y proveedores reconocerán y aceptarán que la información catalogada como confidencial o de uso restringido solo puede ser conocida o divulgada previa autorización expresa y escrita por las directivas de la Clínica o los procedimientos previstos por la ley.

Artículo 49.- Se preservará la confidencialidad, veracidad, disponibilidad e integridad de la información que es propiedad y/o está bajo custodia de la institución.

Artículo 50.- Utilizar para asuntos de trabajo los sistemas de comunicación, entre otros, correo electrónico, intranet, acceso a internet, teléfonos, contestadores.


Artículo 51.- Abstenerse de falsificar o adulterar documentos de uso institucional, o divulgar información restringida sin autorización de su propietario o responsable.

Artículo 52.- Mantener la confidencialidad de la información que ha visto, recibido o utilizado durante su desempeño en la Institución aún después de finalizar su vínculo institucional.

MANEJO DE LA HISTORIA CLINICA

Artículo 53. La Historia Clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, por lo tanto solo puede ser conocido por el paciente, por el quipo de salud vinculado a la situación en particular, por terceros previo autorización del sujeto de cuidado o su representante legal, o en los casos previstos por la ley.

Artículo 54. Los registros de la historia clinica deben ser diligenciados en forma veraz, secuencial, coherente, clara y sin utilizar siglas. Las correcciones a que haya lugar se harán haciendo la salvedad respectiva.

	CLÍNICA PALERMO	Código: MA-DG-01
	DIRECCIÓN GENERAL	Versión: 1
	DIRECCIÓN GENERAL	Fecha: 2011-05
	MANUAL CÓDIGO DE ÉTICA	Página: 8 de 8

CAPITULO V. DE RESOLUCION DE CONFLICTOS A LA FALTA ÉTICA

Artículo 55. Los dilemas de carácter ético, serán reportados al Comité de Ética de la Clínica Palermo, a través de la Dirección General.

CAPITULO VI. MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PRESENTE CÓDIGO

Artículo 56. El Departamento de Gestión Humana será la responsable de divulgar el presente Código de Ética a todo el personal que se encuentra vinculado laboralmente con la Institución. Los proveedores de bienes y servicios, en sus obligaciones de tipo contractual, deberán conocer y acatar el presente Código de Ética.

El presente Código de Ética deberá ser publicado en la página de web de la Clínica.

VIGENCIA: El Presente Código de Ética rige a partir de la fecha de aprobación.

REVISIÓN: Este documento se revisará cada dos años y estará a cargo de Gestión Humana y del Comité de Ética.