CÓDIGO ÉTICO,
DE VALORES A COMPORTAMIENTOS

El **Código Ético** es el documento que recoge los valores corporativos que inspiran la actuación de Hestia Health y sus centros. La evolución que el grupo Hestia Health ha experimentado desde su creación nos ha animado a trabajar en diferentes puntos estratégicos de nuestra organización, como por ejemplo nuestra misión, expresiva de lo que somos y nuestra visión, que define una perspectiva de futuro, hacia donde queremos llegar, teniendo muy presente que somos una organización que ha de estar centrada en las personas (pacientes, profesionales y comunidad).

Con el objectivo de crear identidad, facilitar la cohesión y la generación de compromiso, pusimos en marcha el Proyecto de Revisión de los Valores Corporativos que ha implicado a todos los profesionales de la organización. Es en este marco donde todos juntos formulamos nuestras preferencias sobre cómo hemos de actuar, es decir, nuestros valores corporativos. Seguidamente, abordamos la segunda fase de este proyecto identificando las competencias cardinales, características que nos permiten desarrollar nuestro trabajo de acuerdo con los valores formulados.

Para concluir este proyecto, únicamente faltaba concretar como los valores de nuestra organización se traducen en comportamientos tanto corporativos como individuales Precisamente, por este motivo, hemos redactado este código que tenéis en las manos y se articula en tres partes: nuestro punto de partida, que no es otro que el respeto a los derechos fundamentales; nuestros compromisos con los pacientes y la comunidad, los profesionales y la organización; y, finalmente, la garantia que supone Comité de Seguimiento de los Valores Corporativos respecto de la efectividad de este código.

En definitiva, este documento nos ha de ayudar a orientar nuestras actuaciones y alcanzar nuestra misión y visión, consiguiendo que la práctica del día a día de los centros que forman Hestia Health esté en consonancia con nuestros valores.

I.- NUESTRO PUNTO DE PARTIDA, RESPETO A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

Respeto a la diversidad

I.1.- Dentro de un compromiso general de respeto a la diversidad, Hestia Health aprecia los valores de las diferentes culturas, ideologías y formas de pensar que coexisten dentro de sus organizaciones, tanto de los profesionales que trabajan como de los pacientes, siempre que sean compatibles con el respeto a la persona, como un beneficio para cada uno y para la organización misma que hay que mantener.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

I.2.- Hestia Health y la totalidad de sus profesionales deben trabajar bajo el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación, tanto en materia de empleo como en cualquier otro ámbito. No puede aceptarse ninguna discriminación por razón de género, origen étnico o cultural, religión o creencias, edad u orientación sexual.

I.3.- Los méritos académicos, la cualificación profesional, la implicación y el compromiso y la capacidad de trabajo en equipo y dirección u otras competencias relacionadas con el puesto de trabajo deben ser los criterios utilizados en las decisiones relativas a la contratación y la promoción interna.

Confidencialidad

I.4.- Es deber de todos los profesionales tratar, con absoluta reserva y de acuerdo con el procedimiento establecido de confidencialidad y seguridad, los datos de carácter personal, tanto de los pacientes como de los profesionales como de los candidatos en procesos de selección. El acceso a los datos de carácter personal se limitará al necesario para la ejecución de las actividades y funciones asignadas, y en ningún caso, se utilizarán con otra finalidad que no sea la establecida en el contrato formalizado con nuestra entidad. La obligación de todos los profesionales de garantizar el secreto profesional se mantendrá, incluso, después de finalizada la relación con la misma.

I.5.- Los pacientes han de ser informados y atendidos en sus requerimientos con la privacidad necesaria.

Prevención del acoso

I.6.- Es compromiso de Hestia Health mantenerse libre de conductas susceptibles de ser consideradas como acoso o intimidación en el trabajo, o cualquier comportamiento no deseado que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. Todos los profesionales, y en especial los directivos y mandos, adoptarán una posición de prevención de estas conductas y tratarán con respeto y dignidad todas las personas con las que se relacionen, tanto dentro del centro de trabajo, como en eventos laborales, sociales o formativos fuera del centro relacionados con la actividad laboral.

Seguridad y salud

I.7.- Hestia Health promueve, coordina y ejecuta la adopción de políticas de seguridad y de salud en el trabajo, y adopta las medidas preventivas que establece la legislación vigente. Asimismo, procura la aplicación de las normas y políticas de prevención de riesgos y la promoción de la salud laboral por parte de las empresas colaboradoras y de los proveedores con los que trabaja.

En el respeto y aplicación de la política y normativa en materia de prevención de riesgos y salud laboral de Hestia Health, es responsabilidad tanto de las direcciones como de los mandos velar por la seguridad y salud de las personas a su cargo, y proporcionar la información y los medios necesarios para garantizar que los procedimientos e instrucciones preventivas sean aplicadas en la práctica de la actividad diaria.

I.8.- Los profesionales de Hestia Health deben conocer y cumplir las normas de protección de la salud y la seguridad en el trabajo, y comunicarán de inmediato a sus mandos cualquier situación que pueda suponer un riesgo para la seguridad o la salud propia o la de los pacientes, los proveedores, los colaboradores y, en general, de todas las personas que puedan verse afectadas en el desarrollo de sus actividades.

II.- NUESTROS COMPROMISOS

1.- Compromiso con los usuarios y la comunidad

Información y comunicación

II.1.1.- Los profesionales de Hestia Health deben ir identificados y correctamente uniformados ante el usuario, de manera que éste se pueda dirigir y conocer en todo momento quién le atiende.

II.1.2.- Los profesionales asistenciales de Hestia Health deben dar a los pacientes toda la información pertinente sobre su proceso diagnóstico, pronóstico y tratamiento en términos que éstos puedan entender, y deben facilitar que participen en la toma de decisiones sobre su salud.

II.1.3.- La Dirección escuchará sistemáticamente a los usuarios de la organización para conocer el grado de satisfacción y expectativas y, en base a las mismas, poder adecuar y potenciar nuestros servicios, asimismo, dará respuesta individualizada a sus quejas y sugerencias que utilizará para mejorar.

II.1.4.- Las propuestas, sugerencias y quejas de los usuarios son una oportunidad de mejora, por lo que las agradeceremos, considerando en todos los casos que cuando alguna persona reclama cree que tiene una razón válida para hacerlo, y si las expectativas del usuario son desmesuradas o erróneas, habrá ofrecerle las explicaciones correspondientes.

Adecuación y personalización de los servicios

II.1.5.- Los usuarios deben ser atendidos con amabilidad, respeto y diligencia, sin hacer distinción por razón de edad, origen étnico, género, religión ni ninguna otra condición social o personal, dentro del marco legal de referencia, y siempre adecuando nuestra actitud y comportamiento a las características de cada cliente.

II.1.6.- Se procurará la adecuación constante de los servicios ofrecidos por Hestia Health a las necesidades de la comunidad y los servicios y requerimientos concertados.

Promoción de la salud

II.1.7.- Hestia Health fomentará las actividades de promoción de la salud (educativas y preventivas) dentro de su comunidad.

II.1.7.- Hestia Health fomentará las actividades de promoción de la salud (educativas y preventivas) dentro de su comunidad.

Medio ambiente

II.1.8.- Es compromiso de la organización y de cada profesional utilizar y tratar los residuos que genere en su trabajo de una manera adecuada y respetuosa con el medio ambiente, así como adoptar las medidas razonables y necesarias para evitar cualquier riesgo de contaminación medioambiental o minimizar sus efectos.

2.- Compromiso con los profesionales

Vinculación

II.2.1.- Hestia Health llevará a cabo las actuaciones necesarias para atraer y vincular un equipo de personas competente y profesional, ofreciendo unas óptimas posibilidades de desarrollo de las propias competencias, respeto, participación, cooperación y reconocimiento, y una compensación global adecuada, cuya base debe ser la retribución equitativa en el Grupo Hestia Health y con el sector.

II.2.2.- Los profesionales de Hestia Health deben tratarse con respeto. Deben propiciarse unas relaciones cordiales y un entorno de trabajo agradable, saludable y seguro.

Información y comunicación

II.2.3. - La Dirección debe desarrollar herramientas, circuitos y hábitos para mejorar la comunicación interna así como promover y fomentar la utilización de los canales de comunicación y de información adecuados. Por otra parte, todos los profesionales deben informar y explicar a los demás con suficiente tiempo todo lo necesario para el correcto desarrollo de su trabajo.

II.2.4.- Hestia Health declara la veracidad de la información como principio básico en todas sus actuaciones. Tanto la Dirección como los profesionales, ningún caso, proporcionarán, conscientemente, información incorrecta o inexacta que pueda inducir a error a quien la recibe.

I.2.5.- Hestia Health apuesta decididamente por la transparencia en relación con la información corporativa y financiera, respecto a los profesionales que trabajan y sus órganos de gestión. En este sentido, hará público anualmente un informe sobre resultados y objetivos, que incluirá la información sobre los proyectos en curso y los principales resultados alcanzados en cada ámbito de la organización.

II.2.6.- La Dirección pone a disposición de todas las personas de la organización, con la frecuencia necesaria, la información sobre la estrategia a corto, medio y largo plazo y sobre los acontecimientos relevantes de la organización.

Liderazgo

II.2.7.- El mando debe mostrar un comportamiento ejemplar en las relaciones hacia las personas y los debe otorgar la necesaria atención individual y colectiva. Dentro de las responsabilidades asignadas a los mandos está la coordinación, la comunicación, la información, la seguridad (prevención de los riesgos), la evaluación y el reconocimiento o reorientación, la formación y el desarrollo de los profesionales a su cargo.

II.2.8.- La Dirección siempre apoyará a los mandos. Asimismo, se asegurará que toda la línea de mando mantenga la coherencia con la estrategia y los valores corporativos.

II.2.9.- Los directivos y mandos han de crear espíritu de equipo, reconociendo el mérito de los miembros del grupo que trabajan bien, facilitando que las personas del equipo puedan desplegar sus capacidades y se sientan parte importante del equipo, fomentando la confianza y la cohesión, y mantener el nivel óptimo de discusión del grupo a fin de enriquecer el equipo gracias a la diversidad de todos los miembros.

II.2.10.- Los directivos y mandos utilizarán herramientas y habilidades para afrontar de manera fructífera las discrepancias que surjan entre las personas y prevenir los conflictos, con el objetivo de mejorar la comunicación dentro del equipo o bien entre los mismos, y llegar a acuerdos duraderos que aseguren la continuidad de las relaciones laborales.

Cooperación

II.2.11.- La actuación profesional debe estar guiada por el respeto mutuo, la unidad de esfuerzos individuales y la cooperación intradisciplinar y multidisciplinar para conseguir el objetivo común, imprescindible para dar un servicio de calidad, integral e integrado a nuestros pacientes.

II.2.12.- Hestia Health apoyará las iniciativas socioculturales que potencien compartir intereses comunes no laborales entre profesionales de diferentes ámbitos y centros.

II.2.13.- Hestia Health propicia un entorno de cooperación y trabajo en equipo para un mejor aprovechamiento de todas las capacidades y recursos.

Conciliación de la vida laboral y personal

II.2.14.- Hestia Health facilitará la conciliación entre la vida laboral y la vida personal.

Satisfacción y motivación

II.2.15.- Hestia Health velará por la máxima adecuación entre las características de cada persona y su lugar de trabajo, para que todo el mundo esté en el lugar donde pueda desplegar al máximo su talento y sus competencias, y le procure mayor satisfacción. Esto implica la necesidad de seleccionar teniendo en cuenta criterios de idoneidad y evaluar para adecuar, formar y desarrollar continuamente.

II.2.16.- La Dirección escuchará periódicamente a las personas de la organización para conocer su grado de satisfacción y motivación, y poder adecuar y potenciar los aspectos que influyen en la satisfacción profesional.

II.2.17.- Directivos y mandos procurarán que las personas a su cargo puedan satisfacer sus motivaciones relacionadas con el trabajo. La motivación individual, la ilusión y el entusiasmo ante la misión particular son el motor para el logro de los retos personales y profesionales.

Actualització y transmisión de conocimientos

II.2.18.- Cada profesional debe estar correctamente capacitado para llevar a cabo las responsabilidades asignadas y es responsable de actualizar su formación; por tanto, debe interesarse por saber y llevar a cabo las actualizaciones de conocimientos y competencias necesarias para mantenrse profesionalmente al día, propiciar su progreso profesional y aportar valor a los usuarios y a la sociedad en general. Todos los profesionales deben participar de manera activa en los planes de formación que Hestia Health les pone al alcance.

II. 2.19.- La institución asignará los recursos necesarios a la formación continuada y facilitará, en la medida de lo posible y de acuerdo con el nivel de conocimientos y competencias existente, y las prioridades que se establezcan, los medios para el acceso de todos los profesionales, individual y colectivamente, a la formación que necesiten para el correcto desarrollo de su trabajo actual y de su potencial en la organización.

Asimismo, evaluará la calidad de la formación y su aplicabilidad e impacto.
Las personas que ejercen cargos de dirección o de mando deben actuar como facilitadores del desarrollo profesional de sus colaboradores, de manera que se propicie el crecimiento profesional.

II.2.20.- Se promoverá la investigación y la ampliación de conocimientos más allá del área de actividad inmediata dentro del ámbito de nuestra misión, facilitando el acceso a ayudas económicas y mediante soporte metodológico.

II.2.21.- Cada profesional debe transferir los conocimientos y prácticas relacionados con el trabajo, adquiridos en la práctica profesional, investigadora o bien a través de acciones formativas, en el resto de profesionales de la organización a quienes les pueda interesar para su trabajo. También tendrá la posibilidad de transmitirlo al exterior de la organización, con previa autorización. Con esta finalidad la Dirección velará por la idoneidad de la actividad docente.

II.2.22.- Los directivos y mandos deben garantizar que la información y el conocimiento que se generan en la organización fluyan de manera adecuada entre todos los profesionales y unidades organizativas. Los profesionales tienen el deber de preservar el conocimiento que se genere dentro de la organización, de facilitar su difusión a otros profesionales y de ponerlo a disposición de los sistemas de gestión del conocimiento que se habiliten dentro de la institución.

Los informes, los documentos, el material de apoyo y otros similares recopilados durante el ejercicio de la función en cualquier unidad o servicio de Hestia Health deben quedar en el ámbito para el que fueron creados o recogidos para que las personas que nos sucedan los puedan utilizar para desarrollar mejor sus responsabilidades.

II.2.23.- Se facilitará el intercambio de experiencias y el compartir conocimientos, bien sea entre servicios de la misma especialidad de diferentes centros, entre profesionales de diferentes ámbitos con tareas o situaciones similares, o bien pertenecientes a procesos relacionados.

Resolución de conflictos

II.2.24.- Hestia Health promoverá la mediación como alternativa de resolución de conflictos para fomentar la corresponsabilización, la comunicación, el respetoy la aceptación de la diversidad como enriquecimiento colectivo de las diferentes alternativas.

Reconocimiento

II.2.25.- Hestia Health fomentará el espíritu de superación mediante el reconocimiento moral y material de los esfuerzos personales que contribuyan al éxito colectivo.

3.- Compromiso con la organización

Calidad

II.3.1.- Todas las personas que trabajan en Hestia Health deben hacerlo con profesionalidad, entendida como el resultado de la combinación de la capacitación técnica en el ámbito de la propia competencia, la actitud genuina para actuar de acuerdo con las finalidades y responsabilidades encomendadas, y los principios deontológicos o códigos de conducta de la propia profesión y organización, y ponerlo a la práctica en el día a día, a pesar de las dificultades o limitaciones que pueda haber.

II.3.2.- Los profesionales de Hestia Health deben tomar decisiones a todos los niveles, según las competencias y atribuciones, y lo más próximas posibles al punto donde se produce la situación a resolver, a fin de agilizar la gestión y

de enriquecer el contenido de todos los puestos de trabajo. Cada profesional debe resolver por sí mismo el máximo número de problemas que estén a su alcance, siguiendo las directrices generales de la organización tales como la orientación básica, e informando a sumando de las principales decisiones que ha adoptado. Con el objetivo de fomentar la delegación, la participación y la asunción de responsabilidades, se pedirá a cada profesional que, cuando plantee un problema a su mando, procure presentar al mismo tiempo propuestas alternativas de solución.

II.3.3.- Procedimientos y protocolos constituyen, en general, el marco general de actuación bajo el que circunscribir una gran parte de las actuaciones profesionales. Las actuaciones asistenciales se harán de acuerdo con las pautas del Sistema de Salud, basadas en las guías de práctica clínica y en la evidencia científica. Habrá que evaluar el grado de cumplimiento de los protocolos y procedimientos, revisarlos periódicamente y también dar a conocer al mando las actuaciones que no se ajusten a protocolo.

Los responsables de los procesos han de diseñar procedimientos de trabajo ágiles, eficientes y orientados a las necesidades de los usuarios, de forma que sea posible dispensar la atención al paciente con el tiempo que cada situación requiera. Todas las personas implicadas en los procesos deberán contribuir a la agilidad y eficiencia de los procesos de trabajo, a la interrelación entre los mismos, además de atender a los usuarios en los tiempos de respuesta más adecuadas.

I.3.4.- Todos los profesionales deben establecer prioridades y objetivos de actuación sopesando los recursos a utilizar respecto a los resultados a conseguir.

II.3.5.- Por otra parte, los recursos y los sistemas de información y de apoyo deben ser ágiles, eficientes e integrados; hay que diseñarlos y estructurarlos para facilitar los procesos comunicativos, operativos y de gestión.

Mejora continua

II.3.6.- La búsqueda de la calidad debe ser asumida en todos los niveles de la organización y aplicada a todas las actividades y procesos que se llevan a cabo. Es por eso que todo el mundo deberá integrar, dentro de su actividad cotidiana, el círculo de mejora continua: planificar - actuar - evaluar y revisar resultados - actuar para mejorar.

II.3.9.- Se valora positivamente la actitud proactiva en vez la actitud pasiva. Esto implica actuar, hacer, proponer, sugerir, construir y eludir comportamientos tales como esperar pasivamente la solución de los problemas, quejarse sin alternativas o hacer crítica destructiva. En este sentido, son deseables las iniciativas individuales que lleven al logro de resultados y aporten posibilidades reales de mejora. Asimismo, se facilitará la creación y funcionamiento de grupos de mejora o equipos de personas que, bajo cualquier denominación, trabajen para mejorar los procesos internos, servicios o resultados sobre los usuarios.

II.3.10.- La Dirección y los mandos promoverán la innovación y la creatividad. Los profesionales podrán proponer nuevos enfoques o actividades o formas diferentes y mejores de hacer las cosas y la Dirección dará respuesta a las propuestas innovadoras y creativas.

II.3.11.- Actuar implica la posibilidad de no acertar. Entendemos que hay que valorar el error y la queja como oportunidades para enderezar actuaciones, revisar decisiones tomadas, mejorar los procesos actuales, prevenir que se vuelvan a reproducir situaciones no deseadas y transmitir a otras personas de la organización el conocimiento adquirido a través de este aprendizaje.

Uso de activos, recursos y sostenibilidad

II.3.12.- Hestia Health velará por mantener un estado económico y financiero "saludable", y generar los recursos necesarios para invertir en el mantenimiento y desarrollo del adecuado nivel competencial y tecnológico de sus servicios. La Dirección propondrá presupuestos adecuados a los requerimientos de los servicios y hará un seguimiento cuidadoso, detectando y resolviendo posibles desviaciones, asignará los recursos en lo realmente prioritario, pondrá a disposición de las personas los recursos necesarios para poder hacer el trabajo asignado y hará una evaluación continuada de todos los procesos y sus resultados, garantizando la sostenibilidad económica de la organización.

II.3.13.- Hestia Health velará por la adecuación constante de instalaciones, equipamientos, materiales y tecnología a las necesidades de los usuarios y clientes.

II.3.14.- Todos los profesionales deben utilizar con criterios de responsabilidad y eficiencia los recursos al alcance (materiales, técnicos, de tiempo o humanos). Todos los profesionales deben trabajar de manera eficiente durante la jornada laboral e intentar aportar el máximo valor a todos los procesos en los que participan.

II.3.15.- Hestia Health opta por el crecimiento y expansión de la organización como un proyecto institucional a largo plazo, perdurable en el tiempo y sostenible social, económica y medioambientalmente.

II.3.16.- Cada profesional debe tener cuidado y utilizar adecuadamente los activos y utensilios propiedad de la organización. Con carácter general, los profesionales únicamente utilizarán los medios y los utensilios de trabajo propiedad de la organización para el desarrollo de su actividad laboral, con el objetivo de garantizar la eficiencia en los recursos compartidos.

Integrar

II.3.17.- La Dirección de cada centro, así como losman dos y los responsables de los procesos, velarán por la integración de los servicios y la continuidad de la atención que reciben los pacientes de Hestia Health analizando las posibles relaciones con los procesos de otros centros y el impacto tanto a nivel de usuario como de comunidad.

II.3.18.- Hestia Health promoverá las formas de organización y gestión que favorezcan el trabajo en equipo (gestión por procesos, comisiones interdisciplinarias, grupos de mejora, iniciativas de coordinación entre equipos, procesos o centros, creación de sistemas de información integrados, establecimiento de objetivos de equipo, etcétera).

La Dirección potenciará las iniciativas de coordinación entre niveles asistenciales, el intercambio de información, conocimiento y experiencias entre profesionales de diferentes ámbitos y entre servicios similares de diferentes centros (complementariedad técnicas, protocolos, ...), así como los intercambios formativos y de reciclaje que potencien los vínculos y flujos de trabajo entre servicios, centros o niveles asistenciales.

II.3.19.- Cada responsable debe analizar de qué forma los procesos o proyectos que tiene asignados afectan a otros procesos, personas y equipos, y comunicarlo y coordinarse con los responsables de los procesos implicados.

Relaciones exteriores

II.3.20.- Hestia Health está representado por sus profesionales. Al actuar como profesional de Hestia San José está representando la organización en sus relaciones con el exterior, por lo que deberá adecuar su conducta a los principios establecidos en esta guía. Los profesionales deben comunicar cualquier intervención en acontecimientos que puedan tener una difusión pública, en caso de que aparezcan como profesionales de Hestia Health.

II.3.21.- Hestia Health respeta la vida privada de sus profesionales, sin inferir en las actividades o conductas que tengan fuera del ámbito de trabajo.

II.3.22.- Las relaciones con los proveedores en el contexto actual exigen un comportamiento cooperativo: por un lado, deben regirse por los principios de integridad y honestidad, y su elección responderá a los principios de solvencia y competencia técnica y productiva, atendiendo a la relación entre la calidad del producto o servicio y su coste y teniendo en cuenta la compatibilidad de las políticas y actuaciones de nuestros proveedores con nuestros valores.

Habrá que hacer extensivos estos valores a los proveedores de bienes y servicios para nuestros usuarios. Por otra parte, comprender las necesidades y objetivos de los proveedores con nuestros requerimientos, permitirá construir una mutua cooperación, más provechosa para todas las partes a largo plazo.

II.3.23.- Es política de Hestia Health no ofrecer ni recibir regalos o compensaciones con el propósito de persuadir o recompensar clientes o proveedores, que puedan tener influencia directa en el desarrollo de la relación operativa, comercial o administrativa con dichas personas o entidades. Habrá que evitar los comportamientos que puedan comprometer nuestra independencia. Los beneficios obtenidos mediante cualquier actividad promocional de nuestros proveedores son para la entidad y no son personales.

III.- NUESTRA GARANTÍA, EL COMITÉ DE SEGUIMIENTO DE LOS VALORES CORPORATIVOS

El Comité de Seguimiento de los Valores Corporativos es el órgano delegado que asesora a la Dirección Hestia Health en la adopción de políticas que promuevan la adhesión a los valores corporativos. Por tanto, el Comité de Seguimiento de los Valores Corporativos presentará sus propuestas a la Dirección.

Las **funciones** delegadas del Comité de Seguimiento de los Valores Corporativos son las siguientes:

- Mantener permanentemente actualizada la presente guía de comportamientos.
- Atender las consultas relacionadas con la comprensión de los comportamientos de esta guía.
- Asesorar en aquellas cuestiones que le sean consutadas en relación a eventuales conflictos de valor.
- Proponer actuaciones para promover el desarrollo de los comportamientos coherentes con los valores a toda la organización.
- Evaluar el cumplimiento de los comportamientos en todos los niveles y ámbitos de la organización.

Composición

La composición del Comité tiene en cuenta las diferentes profesiones, centros y líneas de actividad de Hestia Health. Sus miembros son nombrados por la Dirección.