

HOSPITAL SAN JAVIER

Código de Ética



Con casi 25 años de experiencia en la industria hospitalaria, HOSPITAL SAN JAVIER ha conservado su razón de ser al contribuir a la salud en la sociedad a través de un equipo de profesionales que promueven un ambiente laboral adecuado e incentivan la construcción de un impacto positivo en la comunidad en la que operan.

El Código de Ética de Hospital San Javier describe el compromiso de la organización con sus colaboradores, médicos, pacientes, familiares, visitantes y demás públicos relacionados. Contiene el modo de proceder que contribuye al logro de los objetivos institucionales. Los colaboradores deben conocer, comprender y aplicar este documento para mantener un comportamiento íntegro, profesional, saludable y humano. El éxito de la institución es responsabilidad de todos, por ello hay que garantizar que las tareas del hospital se lleven a cabo de acuerdo con las normas y principios estipulados en este código, el cual es aplicable a consejeros, directivos, colaboradores e incluso proveedores, concesionarios, y empresas asociadas o vinculadas.

Este escrito constituye un referente institucional formal en el que los miembros de la Junta Directiva y colaboradores pueden apoyarse para una toma de decisiones responsable, ya sea al interior de la organización o para la contratación de nuevos colaboradores, concesionarios y proveedores. Sin embargo, su utilidad no se limita a la logística interna, también es materia de interés para públicos externos, por lo que su difusión no debe obviarse al momento de comunicar su responsabilidad social.

Declaración de la Misión, Visión y Valores

El Consejo de Administración de Grupo Empresarial San Javier avala y ratifica la siguiente misión, visión y valores institucionales que promueven el respeto, la ética y el profesionalismo laboral. Lo cual aplicará para todas sus unidades hospitalarias del grupo.

MISIÓN

Somos una Institución que busca brindar a nuestros pacientes atención médica segura, eficiente y con calidez humana, apoyados con alta tecnología y basados en trabajo en equipo, esforzándonos en superar las expectativas de nuestros pacientes y usuarios.

VISIÓN

Alcanzar el liderazgo en la prestación de servicios médico-hospitalarios en el país, a través de servicios de alta tecnología y gran calidad que permitan cubrir las demandas existentes en materia de salud en la sociedad, utilizando la mejora continua sistemática en todos los procesos de atención.

VALORES

- Dignidad.
- Seguridad.
- Honestidad.
- Trabajo en equipo.
 - Lealtad.
 - Empatía.
 - Excelencia.

INTRODUCCIÓN

El presente Código de Ética ha sido adoptado y aprobado por el Consejo de Administración, refleja el objetivo de la dirección de reforzar la conducta adecuada en el modo de proceder y promover que en nuestro entorno laboral se viva la integridad, el respeto y la equidad. La dirección está convencida de que se alcanzan los objetivos de la institución a través de un seguimiento y acompañamiento a la comunidad San Javier, en la implementación de sus valores y principios.

El Código no aborda todas las situaciones a las que los colaboradores puedan enfrentarse. Es una guía que identifica las políticas de Hospital San Javier y promueve sus valores, con el fin de ayudar a tomar decisiones en favor de los objetivos institucionales que contribuyan al crecimiento personal y profesional de sus colaboradores. Cada uno de nosotros, como embajadores y miembros de la comunidad San Javier, nos comprometemos a seguir este código.

De nuestros valores, se desprenden siete compromisos que conforman este código.

I. COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN

Hospital San Javier es una institución médica hospitalaria con cerca de 25 años de experiencia, que se ha caracterizado por su crecimiento en infraestructura tecnológica, la obtención de reconocimientos y certificaciones de calidad, así como el desarrollo de clínicas y unidades especializadas en la atención de pacientes con padecimientos críticos que requieren diagnósticos certeros y tratamientos oportunos para su recuperación y mejor calidad de vida. Gracias a su tecnología de vanguardia, infraestructura y calidad en la prestación de sus servicios, respaldados por el espíritu hospitalario de su personal, Hospital San Javier se distingue como un hospital de especialidades que ofrece atención integral a sus pacientes.

Detrás de su quehacer profesional, hay una cultura organizacional desarrollada para definir las características específicas que como institución debe entregar a todos sus públicos en cada interacción, fue desarrollada a través de un trabajo conjunto que dio como resultado la estrategia "Somos San Javier...Somos hospitalarios", que genera lealtad y pertenencia en los colaboradores para con la institución, a través de la presentación de su origen y discurso, apegados a una ideología de hospitalidad respaldada en la importancia del servicio, la comunicación asertiva y el trabajo en equipo.

Cada nuevo elemento que se integra al hospital debe conocer, formarse y apegarse a esta estrategia que, en resumen, reconoce como hospitalario el siguiente comportamiento:

- a) Tener una buena actitud.
- b) Tener disposición para resolver problemas.
- c) Brindar un servicio oportuno y cercano.
- d) Cuidar la estancia de nuestros pacientes y familiares y asegurar su bienestar.
- e) Lograr que el servicio hospitalario completo supere sus expectativas.

Nos comprometemos a través de esta estrategia, a construir relaciones fuertes y duraderas con nuestros públicos, fundadas en la confianza y el beneficio mutuo. Reconociendo la importancia de respetar a las empresas de nuestro entorno profesional, incluidos nuestros competidores, operando y apegándonos a las buenas prácticas de administración.

Dentro de nuestra cultura organizacional, existe la política de calidad, que es la declaración de nuestro compromiso con la mejora continua y el cumplimiento de los requerimientos y expectativas de nuestros pacientes, familiares, médicos y demás públicos relacionados. Es el referente para la toma de decisiones ante una situación inusual.

Nuestra estrategia de liderazgo se basa en la continua inversión en tecnología, instalaciones, equipos y servicios integrales y diferenciados.

II. COMPROMISO DE ACCIÓN

Servir a nuestros públicos

- Las relaciones con nuestros públicos están basadas en el respeto a la dignidad, seguridad, empatía, honestidad y responsabilidad.
- En una adecuada atención a nuestros pacientes, vinculada con la excelencia en la prestación de servicios médicos y nuestro espíritu hospitalario.
- Con nuestros públicos potenciales, llevamos una relación de beneficio mutuo que acerca los servicios de salud y toda nuestra ideología a sus espacios laborales.

Apoyar a nuestros colaboradores

- Se brinda desarrollo personal y profesional, orientación, asesoramiento y retroalimentación sobre su desempeño.
- Siempre actuaremos como miembros de un mismo equipo, con una cultura corporativa de colaboración.

Promover el liderazgo

- La principal responsabilidad de todo director será el éxito de su equipo; potencializar las aportaciones individuales que enriquezcan el resultado global y el logro de los objetivos.
- Impulsaremos a través de la comunicación asertiva y positiva, la cultura de reconocimiento y agradecimiento entre los miembros de la institución.
- Nos comprometemos a fomentar un equilibrio apropiado entre la vida profesional y la vida privada.

III. COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

Nuestros colaboradores son nuestro mayor activo. Creemos en un trato presidido por el respeto mutuo y la generación de un ambiente de comunicación abierto y honesto, por ello hemos integrado en las áreas de trabajo, personal con un alto grado de compromiso.

Condiciones de trabajo equitativas

Hospital San Javier ha generado entornos con igualdad de oportunidades laborales, donde se valora la diversidad. Las políticas y actividades del departamento de recursos humanos contribuyen a la creación de un ambiente en el que cada individuo tiene la oportunidad de crecer, se le trata con respeto y se promueve un intercambio abierto de opiniones, juicios e ideas.

Respeto a todas las personas

Entre nosotros, nos tratamos con justicia. Respetamos las diferencias de nuestros colaboradores, sin importar su procedencia. Las decisiones relativas a la contratación de personal se basan en el cumplimiento del perfil del puesto solicitado, así como en el nivel académico, experiencia, competencias y soft skills de los aspirantes. En cada contratación se toma de conformidad la legislación laboral aplicable.

Política contra el acoso

Es inadmisibles, una conducta insultante, ofensiva o de acoso, ya sea verbal, física o visual, así como amenazas, actos de violencia o intimidación física. Se invita a los colaboradores, a comunicar cualquier conducta de algún colaborador como las anteriormente señaladas.

Seguridad e Higiene

- Hospital San Javier y todos sus colaboradores tienen la responsabilidad de mantener un lugar de trabajo seguro a través del seguimiento de las normas y políticas de seguridad e higiene.
- Es indispensable que los colaboradores, informen inmediatamente de la existencia o riesgo de accidentes, lesiones de trabajo, así como la existencia de condiciones de trabajo inseguras o insalubres.
- La utilización de drogas ilegales en el lugar de trabajo no es permitida y se sancionará conforme al reglamento interior de trabajo y lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.

Sistemas de comunicación, teléfono, correo electrónico, redes sociales e internet

Es necesario aplicar el uso de nuevas tecnologías para optimizar el proceso de comunicación en el hospital.

Por otro lado, así como las nuevas tecnologías permiten un mejor desempeño en las organizaciones, también tienen aspectos negativos que dificultan o atrasan la productividad. Los siguientes puntos no están permitidos en la institución:

- 1.** Que los colaboradores hagan uso de computadoras e internet para propósitos no laborales.
- 2.** Usar las horas de trabajo para visitar redes sociales, blogs personales o sitios para hacer compras en línea.
- 3.** Considerar la información y actividades en línea, como privadas, pues la organización estará al tanto de la navegación en sitios web, así como de lo resguardado en cada equipo y determinar consecuencias por el abuso en el uso de la tecnología y otros servicios.
- 4.** El uso de distractores, tales como tabletas, audífonos, celulares, y la atención a llamadas telefónicas para propósitos no laborales.
- 5.** Comentarios negativos incluidos en medios digitales personales y en correos institucionales.
- 6.** Proteger la confidencialidad: Toda la información que se confía a los colaboradores debe ser compartida bajo las normas que rige este hospital, gran parte de ella se encuentra en los equipos de cómputo, por lo que debe ser protegida.

Conflicto de intereses

Se entiende como “conflicto de intereses” cuando una persona busca ventajas personales que difieren o condicionan la reputación de Hospital San Javier. En situaciones de conflicto, los intereses del hospital no deben verse afectados, pueden surgir situaciones que requieren especial atención, y la gestión de una posible crisis, incluidas las siguientes:

- Los colaboradores no reciben beneficios personales como resultado de sus gestiones en Hospital San Javier, ni utilizan para beneficio personal información confidencial. No hacen uso de información corporativa.
- Los colaboradores no podrán ejercer como consejeros, directores, empleados o asesores de organizaciones empresariales externas que puedan afectar negativamente su motivación o su desempeño, salvo que tal servicio haya sido aprobado específicamente por el Consejo de Administración.
- Hospital San Javier anima a sus colaboradores a participar en la prestación de servicios en sus respectivas comunidades locales y en actividades altruistas. No obstante, debe garantizarse que todas las actividades externas, incluso de carácter benéfico u honorífico, no den lugar a conflictos de intereses ni sean incompatibles con su labor en el hospital.

Protección y utilización apropiada de activos

Los colaboradores tienen colectivamente la responsabilidad de salvaguardar los bienes de Hospital San Javier y darles un uso apropiado y eficiente. Además, cada uno tiene la obligación de protegerlos de pérdidas, daños, mal uso, robos, malversación o destrucción. Cualquier situación o incidente que pueda dar lugar a tal resultado, será comunicado a su superior.

IV. COMPROMISO CON LOS PACIENTES

Anteponemos el interés de nuestros pacientes en todo lo que hacemos y nos esforzamos para satisfacer sus necesidades a través de nuestro espíritu hospitalario.

Normas profesionales

- Realizamos nuestras actividades médico-hospitalarias apegados a las leyes, normas y reglamentos aplicables.
- De acuerdo con nuestros valores y principios, garantizamos el cuidado de la reputación de las instituciones que integran a Grupo Empresarial San Javier, a través del cumplimiento de lo expresado en este código de ética.

Información del Paciente-colaborador-médico

Protegeremos la información sensible, privada y confidencial de todos nuestros públicos, se sancionará el incumplimiento de esta política conforme a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo y reglamentos internos correspondientes.

Licencias y cumplimiento de obligaciones

- Cada servicio que prestamos esta avalado por su licencia correspondiente, no se brinda ningún servicio carente de permiso oficial.
- Cumplimos con las obligaciones legales y contractuales requeridas para el desarrollo de nuestro objetivo y los requerimientos de nuestros públicos.

V. COMPROMISO CON EL MERCADO

Responsabilidad corporativa

- Hospital San Javier pone todo su empeño en actuar de modo responsable desde un punto de vista económico, social y medioambiental, se apega a los principios del desarrollo sostenible.
- La salud y seguridad de la comunidad San Javier, colaboradores, pacientes, médicos, concesionarios, vecinos y proveedores, incluyendo todos los que puedan tener repercusión por las actividades propias del hospital tienen alta prioridad. Aseguramos que los procesos cumplan la normativa vigente. La gestión de la calidad representa una parte integral de todas nuestras operaciones.
- Como institución hospitalaria dedicamos nuestros esfuerzos al progreso de la medicina, la seguridad del paciente, la recuperación de su salud y la mejora de su calidad de vida.

Lucha antimonopolios y comercio leal

Hospital San Javier promueve de manera activa, competente y ética, el cumplimiento de las leyes aplicables en materia de la lucha antimonopolios, competencia y comercio leal en todos los mercados en los que opera, evita obtener ventajas sobre los demás, ya se trate de clientes, proveedores o competidores.

Lucha anticorrupción

Nos oponemos a la corrupción y al soborno, no toleramos prácticas cuyo fin sea hacer negocios a través de medios ilegales. No se permite a ningún colaborador de Hospital San Javier ofrecer a personas o empresarios, ni recibir o aceptar, algún tipo de beneficio que pueda poner en peligro su reputación.

VI. COMPROMISO HACIA LA COMUNIDAD

Acciones de beneficio social

- Contamos con una Fundación “Hospitales San Javier” que apoya la atención médica para diversos sectores desprotegidos de la población, de igual forma, participa u organiza diferentes eventos de carácter social, deportivo, cultural y académico, con la intención de recaudar fondos para ser entregados a diferentes asociaciones civiles que brindan apoyo a causas específicas de nuestra sociedad.
- Los colaboradores que presten su servicio de voluntariado en cualquier asociación externa deben asegurarse de que sus actividades externas no interfieran en su rendimiento laboral.
- Buscamos activamente favorecer a grupos sociales desprotegidos y nos sumamos a otras empresas que compartan nuestros valores y compromisos éticos para lograr un impacto mayor.

Explotación infantil

No damos empleo a personas menores de 16 años.

No llevamos a cabo prácticas de trabajo infantil opresivas o injustas, ni contratamos a proveedores ni nos asociamos con empresas que lleven a cabo prácticas de trabajo infantil opresivas o injustas.

Cumplimiento de responsabilidades

La totalidad del personal así como los miembros del Consejo de Administración están obligados a cumplir las normas establecidas en el presente Código. Las infracciones del Código darán lugar a consecuencias. En los casos graves, tales consecuencias pueden incluir el cese en el puesto y la extinción de la relación laboral.

VII. RESPONSABILIDAD HACIA EL MEDIO AMBIENTE

- Cumplimos con las leyes y regulaciones ambientales aplicables al sector hospitalario.
- Empleamos de forma diligente los procedimientos adecuados con respecto al tratamiento y eliminación de residuos peligrosos y biopeligrosos.
- Observamos todos los requisitos para el adecuado tratamiento de sustancias peligrosas y alertamos a nuestros superiores de cualquier situación relacionada con el vertido de una sustancia peligrosa, de un vertido incorrecto o de cualquier situación que pueda ser perjudicial para el medio ambiente.
- Contribuimos a la salud en la sociedad. Por ello somos conscientes de nuestro impacto en el entorno natural y la biodiversidad y procuramos constantemente reducirlo: estamos decididos a evitar poner en peligro el futuro pensando en el presente.
- Contribuimos positivamente en nuestra comunidad, respetamos las diferencias culturales y sociales.
- Nos comprometemos a respetar los derechos humanos.