



MANUAL DE BUENAS PRACTICAS

2020

CODIGO DE ETICA CLINICA SAN AGUSTIN

La Clínica San Agustín reafirma el compromiso de su filosofía institucional, con la incorporación de un Código de Ética como guía de comportamiento y responsabilidad personal de cada uno de sus miembros.

El Código de Ética, 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.

La finalidad de este Código de Ética es el bien común, a través de la puesta en práctica de sus principios, a fin de asegurar una cultura de transparencia, excelencia y seguridad

En este marco, se ha elaborado el presente Código de Ética, con la participación y convalidación de los responsables e integrantes de los diferentes sectores de nuestra Institución

El código de ética de la Clínica San Agustín, brinda las herramientas que se constituyen en pilares para alcanzar el desarrollo de la misión, visión y política de calidad establecida en la Institución.

NUESTRA MISIÓN

Proporcionar asistencia sanitaria especializada de calidad a los habitantes de la provincia de Neuquén, contribuyendo a satisfacer las necesidades de salud y el bienestar de la comunidad.

Desarrollar nuestra vocación docente e investigadora, aportando en la capacitación de futuros profesionales especialistas.

Brindar en nuestros servicios equidad, eficiencia, excelencia y calidad.

NUESTRA VISIÓN

Queremos ser para los Neuquinos un lugar de referencia, que proporcione soluciones a sus problemas de salud de la manera más eficiente posible.

Queremos ser para los profesionales un lugar de trabajo atractivo, valorado por la eficacia clínica, el nivel tecnológico y una gestión de calidad.

Queremos ser, para las Instituciones y Organizaciones de nuestro entorno,

un colaborador necesario para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y el bienestar de la Comunidad.

NUESTROS VALORES

COMPROMISO CON EL PACIENTE

- Consideración integral del paciente
- Eficacia clínica
- Atención y trato personalizado
- Información adecuada

PROFESIONALIDAD

- Desarrollo de las competencias profesionales
- Actualización permanente de los conocimientos
- Ética profesional

Los conceptos fundamentales de este código son:

Comprometer a todos los integrantes de la comunidad Institucional para que, en cada una de sus actividades o funciones, tengan como principios:

- El respeto por las personas.
- El respeto por los derechos de los pacientes.
- El compromiso de orientar la vocación de servicio profesional al bien común.
- El compromiso de mantener una actitud sencilla y humilde, en particular con los pacientes.
- El respeto por la Institución.
- El compromiso con la cultura de seguridad, transparencia y excelencia.
- El compromiso y la responsabilidad social con la comunidad y el medio ambiente.

Compromiso de la Institución con sus pacientes

Para ellos adherimos absolutamente a la Ley Nacional 26.529 del 2009, de Derechos del Paciente y, de la Provincia de Neuquén, ley 2611 del 2008.

- Elegir libremente a sus médicos.
- Recibir atención médica competente y con prontitud.
- Ser atendido con consideración y respeto de sus preferencias y creencias.
- Que se respete su intimidad, privacidad y confidencialidad de su enfermedad.
- Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz en un lenguaje sencillo.
- Conocer con precisión el nombre completo de los profesionales y equipo que lo asisten.
- Participar en las decisiones de su diagnóstico y tratamiento.
- Tener una historia clínica completa y acceso a la misma.
- Obtener una 2° opinión médica en cualquier momento.
- Dar su consentimiento válidamente informado y revocarlo cuando considere.
- Negarse a recibir información y designar a una persona en ese rol.
- Ser protegido de cualquier agresión durante su estadía.
- Morir con dignidad, acompañado y respetando sus decisiones de atención de final de vida.
- Manifestar su disconformidad por la atención recibida y ser escuchado

Normas Éticas de la Institución

Normas Éticas para todos los profesionales que integran el Equipo de Salud

1. La medicina es una ciencia y profesión al servicio de la salud del ser humano y de la comunidad. Debe ser ejercida sin discriminación de ninguna naturaleza, por su pertenencia religiosa, étnica, conductas sexuales, sus ideas políticas, aspecto físico, discapacidades, nivel educativo y económico, enfermedades de transmisión sexual o relacionada a las drogadicciones, así como por ser exiliado o inmigrante.
2. La cronicidad o incurabilidad de una afección no constituyen por sí mismas motivos para privar de asistencia a ningún enfermo que la solicite.
3. Todos los integrantes del Equipo de Salud compartirán sin ninguna reserva, en beneficio de los pacientes, sus conocimientos científicos.
4. La confraternidad entre los Profesionales de la Salud es un deber primordial y sobre ella sólo tienen precedencia los derechos del paciente, deben tratarse entre sí con la debida deferencia, respeto y lealtad, sea cual fuere la relación jerárquica que exista entre ellos.
5. La relación entre los Profesionales no ha de propiciar su desprestigio público. Las discrepancias, han de ser discutidas en privado o en sesiones apropiadas
6. No debe recibir ningún beneficio financiero ni otros incentivos sólo por derivar pacientes o prescribir productos específicos. La institución no autoriza ni estimula percibir aportes económicos o cualquier otra clase de beneficios por la prescripción de medicamentos, prótesis e insumos o por la realización de exámenes auxiliares o de tratamientos complementarios realizados por terceros.
7. El secreto profesional es una obligación. No es ético revelarlo sin justa causa aún cuando no causare o pudiese causar daño a terceros. Sólo podrá revelar el diagnóstico, pronóstico o tratamiento al paciente o a sus allegados directos autorizados por este.

8. Los actos Profesionales quedarán registrados en la correspondiente historia clínica, teniendo el deber y el derecho de volcar en ella todo lo concerniente al diagnóstico, tratamiento y pronóstico del paciente.
9. Todos los pacientes tienen derecho a una atención Profesional de calidad humana y científica. El médico tiene la responsabilidad de prestarla y se compromete a emplear los recursos de la ciencia médica de manera adecuada a su paciente, según los conocimientos científicos vigentes y las posibilidades a su alcance.
10. El profesional está obligado a promover la calidad y la excelencia de la institución en que trabaja. Secundará lealmente las normas Institucionales vigentes que tiendan a la mejor asistencia de los enfermos.
11. La atención debe hacerse con apego a los conocimientos científicos vigentes. Para mantener la vigencia de sus conocimientos, los Profesionales deben estar involucrados en un proceso de educación continua y actualizar su certificación con la periodicidad establecida.
12. Debe evitarse en el proceso de atención, el empleo de medidas terapéuticas exageradas o de soporte vital que ocasionen sufrimiento al paciente o prolonguen su agonía, como consecuencia de una obstinación terapéutica no justificada, particularmente cuando no está en condiciones de expresar sus decisiones.
13. La conducta Profesional se encuentra acotada por el principio de autonomía y los derechos de los pacientes. debiendo quedar expresamente detallado cualquier situación de este tipo en la historia clínica correspondiente.
14. La institución recomienda a los profesionales y considera de buena práctica asistir sin honorarios al colega, su esposa, sus hijos y los parientes de primer grado, siempre que se encuentren sometidos a su cargo y no se hallen amparados por ningún régimen de previsión.
15. La mejor enseñanza de la ética radica en el ejemplo constante que se brinda a través de su conducta en relación con los pacientes y sus familiares, los colegas y los miembros del equipo de

Normas Éticas para Médicos de habito Quirúrgico en la Institución

1. No supone faltar al deber de confraternidad el que un médico comunique a la institución, de forma objetiva y con la debida discreción las infracciones de sus colegas contra las reglas de la ética médica o de la práctica profesional.
2. En interés del enfermo debe procurarse sustituir, cuando sea necesario, a un colega temporalmente impedido. El médico que haya sustituido a un colega no debe atraer para sí los enfermos de éste.
3. Cuando lo estime oportuno el médico propondrá al colega que considere más idóneo como consultor o aceptará al que elija el paciente. Si sus opiniones difirieran radicalmente y el paciente o su familia decidieran seguir el dictamen del consultor, el médico que venia tratando al paciente quedará en libertad para suspender sus servicios.
4. Sin perjuicio de las posibles responsabilidades subsidiarias, la responsabilidad deontológica del médico no desaparece ni se diluye por el hecho de trabajar en equipo.
5. La jerarquía dentro del equipo asistencial deberá ser respetada, pero nunca podrá constituir un instrumento de dominio o exaltación personal. Quien ostente la dirección del grupo cuidará de que exista un ambiente de exigencia ética y de tolerancia para la diversidad de opiniones profesionales.
6. Los Colegios no autorizarán la constitución de grupos profesionales en los que pudiera darse la explotación de alguno de sus miembros por parte de otros.
7. El médico respetará el ámbito de las peculiares competencias de las personas que colaboran con él. Procurará que cada miembro del grupo cumpla correctamente sus responsabilidades específicas.

8. La principal obligación de un Cirujano para con sus pacientes es brindarle, a través de su conocimiento, las mejores posibilidades para la curación de su enfermedad en relación al tratamiento propuesto.
9. En ningún caso podrá intervenir pacientes que en condiciones de lucidez se nieguen a ser operados, y en caso de incapacidad del paciente, su representante legal o familiares.
10. Siempre deberá haber explicado correctamente, el consentimiento informado que corresponda, al paciente, representante legal o familiar. Debe asegurar la comprensión de dicho consentimiento y firmar junto con el paciente. En caso de las cirugías programadas la institución aconseja la entrega, explicación y firma del consentimiento informado en la entrevista de consultorio en días previos a la intervención.
11. Es una exigencia ética que la calidad de los servicios prestados, sean siempre lo mejor que puede brindar, acorde con su capacidad y las exigencias de cada caso. Todos los pacientes tienen derecho a una atención médica de calidad humana y científica. El médico cirujano tiene la responsabilidad de prestarla, cualquiera que sea la modalidad de su práctica profesional y se compromete a emplear los recursos de la ciencia médica de manera adecuada a su paciente, según el arte médico, los conocimientos científicos vigentes y las posibilidades a su alcance.
12. El cirujano no debe indicar exploraciones o tratamientos que no tienen otro fin que su protección. La Medicina defensiva es contraria a la ética médica.
13. El médico cirujano debe abstenerse de actuaciones que sobrepasen su capacidad. En tal caso, propondrá que se recurra a otro colega competente en la materia.
14. Constituye una grave falta de ética negarse a intervenir pacientes por su condición de portadores de enfermedades contagiosas.
15. Con objetivo docente podrán incluirse en el equipo de trabajo cirujanos en formación o estudiantes avanzados para la ejecución de tareas acordes con su capacidad y con la debida supervisión de un especialista, siempre que ello no comprometa el desarrollo de la intervención o afecte sus resultados.

- 16.El cirujano se abstendrá de aplicar a sus pacientes procedimientos diagnósticos, anestésicos o terapéuticos que no hayan sido suficientemente experimentados o sometidos al control de autoridades científicas reconocidas.
- 17.En su quehacer quirúrgico específico, el cirujano actuará siempre que no haya obstáculos insalvables con la colaboración de por lo menos otro médico o cirujano.
- 18.En ningún caso podrá el cirujano actuante negarse a realizar una consulta o junta cuando el paciente o sus familiares lo soliciten.
- 19.La participación de honorarios médicos sin conocimiento del paciente constituye una grave falta de ética.
- 20.El Cirujano debe participar en la educación médica no sólo en sus aspectos científicos o técnicos, sino, muy especialmente en los éticos.

Normas Éticas para Profesionales de Enfermería de la Institución

1. La profesión de Enfermería tiene cuatro pilares fundamentales: promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento. La necesidad de la enfermería es universal.
2. Demostrará valores profesionales tales como el respeto, la disponibilidad, la compasión, la confianza y la integridad,
3. Todo Profesional de Enfermería adhiere a las Normas Éticas para todos los Profesionales que integran el Equipo de Salud.
4. Al dispensar los cuidados, promoverá un entorno en el que se respeten los derechos humanos, valores, costumbres y creencias espirituales de la persona, la familia y la comunidad.
5. Guardar el secreto profesional observando los límites del mismo, ante riesgo o daño a la propia persona o a terceros.
6. Será personalmente responsable y deberá rendir cuentas de la práctica de enfermería y del mantenimiento de su competencia mediante la formación continua.
7. Observará en todo momento normas de conducta personal que honren a la profesión y fomenten su imagen y la confianza del público.
8. Procurar que el entorno laboral sea seguro tanto para los pacientes, sujetos de la atención de enfermería, como para quienes conforman el equipo de salud.
9. Mantendrá una relación respetuosa de cooperación con las personas con las que trabaje en la enfermería y en otros sectores.
10. Pugnar por el desarrollo de la profesión y dignificar su ejercicio, manteniendo y promoviendo los principios de la Bioética:
 - No maleficencia
 - Justicia
 - Beneficencia
 - Autonomía.
11. Fomentar y participar en la capacitación continua del personal.

Normas Éticas para Personal Administrativo

1. Brindar un servicio cálido y humano, que garantice el buen trato.
2. Brindar un servicio de excelencia con solidaridad y disponibilidad permanente.
3. Desarrollar su actividad con honestidad, ética y compromiso evitando toda situación propicia a actos de corrupción, o de tolerancia a desvíos en los procedimientos y su control.
4. Sentido de excelencias en las actividades y el respeto por los derechos de los pacientes.
5. El respeto por la Institución.
6. El compromiso con la cultura de seguridad, transparencia y excelencia
7. Dar a conocer al paciente, en forma anticipada, las normas institucionales y los gastos estimativos que generará su atención.
8. No realizar omisiones o actos discriminatorios por motivos de etnia, religión, nacionalidad, ideología, condición social, orientación sexual o caracteres físicos
9. Posibilitar que el paciente acceda a su Historia Clínica, siguiendo las normativas de la Institución en consonancia con la normativa vigente.
10. Respetar la confidencialidad de la Historia Clínica, diagnóstico y pronóstico de los pacientes.
11. Siendo la Salud responsabilidad de todos aquellos profesionales y no Profesionales, no pertenecientes a las profesiones de las Ciencias Médicas, al actuar en Salud, se transforman en Agentes de Salud por lo que deben privilegiar los intereses de la población sobre los particulares cuando actúan en Salud.