Hospital General Universitario
Gregorio Marañón

Pacto Mundial
Red Española

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Enero 2019

Índice

1. Presentación. Mensaje del Gerente
2. Introducción
3. Valores y compromisos
4. Alcance
5. Código ético y de conducta
    - 5.1. Compromiso del equipo directivo
    - 5.2. Compromiso con los pacientes
    - 5.3. Compromiso con los profesionales
    - 5.4. Compromisos de los profesionales
    - 5.5. Compromisos con los profesionales de la salud en formación y con los estudiantes de ciencias de la salud
    - 5.6. Compromisos de los profesionales de la salud en formación y los estudiantes de ciencias de la salud
    - 5.7. Compromiso con la gestión económica y con las empresas proveedoras y colaboradoras
    - 5.8. Compromiso con el medio ambiente
    - 5.9. Compromiso con la sociedad y nuestra comunidad.
    - 5.10. Compromiso con la Consejería de Sanidad y el SERMAS
    - 5.11. Compromiso con otros centros sanitarios y Atención Primaria
6. Cumplimiento del código ético y de conducta

“Algunas personas quieren que algo ocurra, otras sueñan con que pasará, otras hacen que suceda”

Michael Jordan

Presentación

Joseba Barroeta Urquiza

El Hospital General Universitario Gregorio Marañón es una organización con un legado de excelencia de más de 400 años vinculado a la actividad asistencial, docente e investigadora. El esfuerzo permanente y los altos estándares éticos de las personas que han trabajado y trabajan en nuestro Hospital, han contribuido a que seamos un referente tanto en la Comunidad de Madrid como a nivel nacional e internacional.

Todos los trabajadores del Hospital General Universitario Gregorio Marañón sabemos que el éxito, la reputación y el buen hacer del hospital depende de nuestras decisiones, nuestros actos y que de ellos depende la mejora continua de esta organización. Los valores institucionales de humanidad en la asistencia, compromiso con la calidad y seguridad, atención y respeto a los profesionales, ética profesional, trabajo en equipo y orgullo de pertenencia guían todas nuestras decisiones y acciones, y están integrados en todas nuestras actividades y programas.

El Código de Conducta define nuestro compromiso de larga data con la integridad y las normas profesionales y éticas con las que trabajamos, a la vez que cubre nuestras expectativas de comportamiento honesto, trabajo respetuoso dentro de los equipos y de conducta diaria de cada persona que trabaja en el Hospital General Universitario Gregorio Marañón.

Nuestras políticas y procedimientos no sólo deben estar alineadas con la mejora y el cumplimiento estricto de los requisitos legales; nuestro Código de Conducta quiere enfatizar que cada persona del Hospital tiene la responsabilidad de trabajar con integridad y honestidad todos los días.

El desarrollo sostenible de nuestra institución requiere de los principios esenciales de este Código en cada una de sus actividades o funciones: respeto y compromiso a las personas, en particular, los pacientes y sus familiares; respeto y compromiso con la institución, con sus profesionales y con nuestros proveedores y colaboradores; y, sin duda, respeto y compromiso con nuestra comunidad y el medio ambiente.

Implicación y compromiso de todos los profesionales

2. Introducción

El Hospital General Universitario Gregorio Marañón (en adelante, HGUGM), tiene como objetivo proporcionar una asistencia sanitaria universal, integral y personalizada, atendiendo las necesidades sanitarias de su área de salud, estando abierto a las demandas de otros hospitales y comunidades autónomas.

Nuestra misión es ***mejorar la salud y la calidad de vida de las personas,*** con una asistencia sanitaria especializada de vanguardia, con la excelencia técnica y humana de todos los que aquí trabajamos y con el magisterio y la investigación que desarrollamos.

Nuestra visión es ***ser reconocidos como un hospital de referencia en el SNS, en la vanguardia científica y tecnológica.*** Ser un centro al que los pacientes eligen por su trayectoria, prestigio y humanidad y donde las personas con talento desean incorporarse para crecer como profesionales.

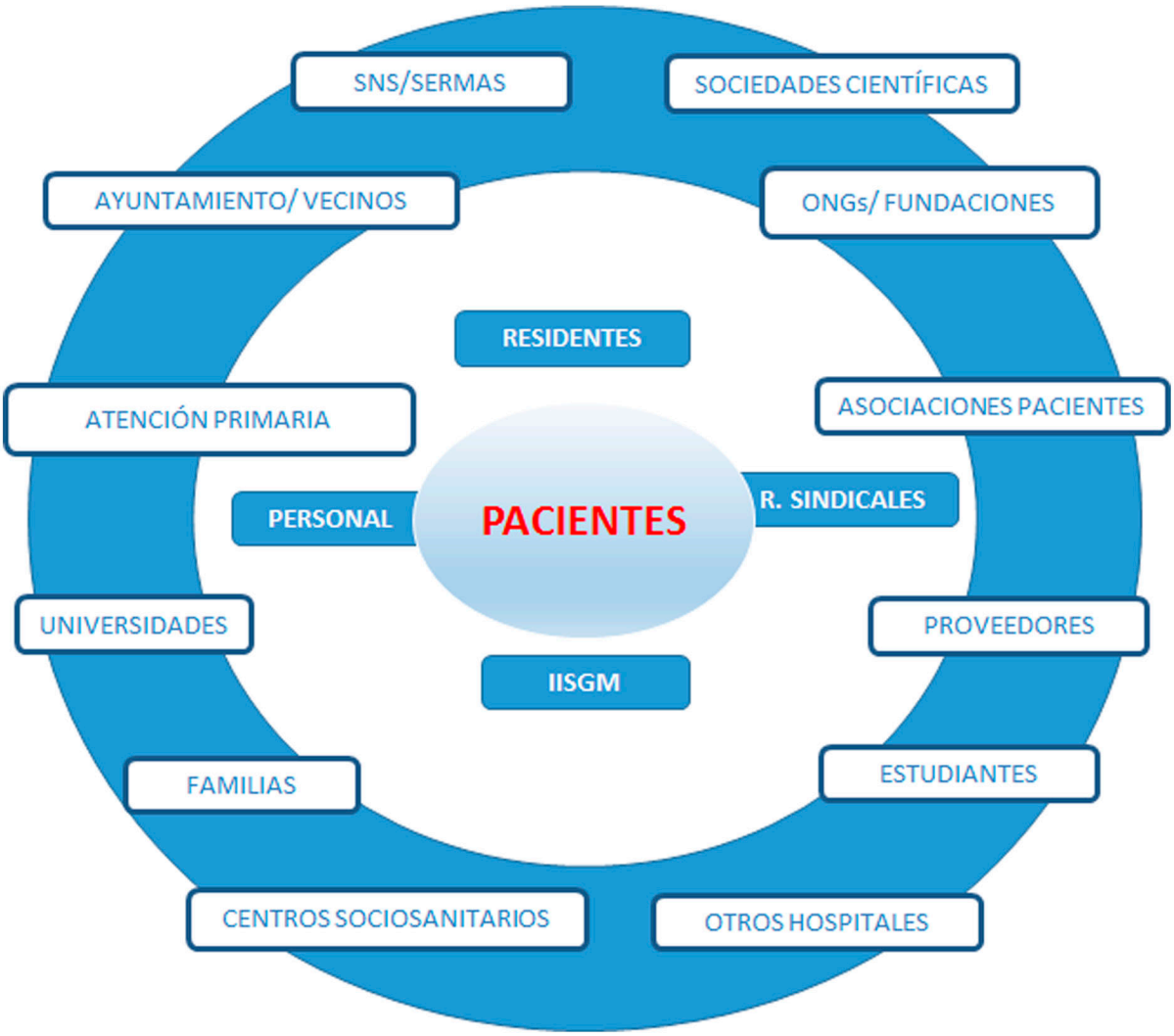
El Código de Conducta es una guía en la cual se recopilan las pautas de comportamiento basadas en el respeto, la integridad de las personas y la honestidad que guiarán tanto a los profesionales de nuestra institución como a los grupos de interés que se relacionan con el hospital.

Este código y otros instrumentos, como la Política de Responsabilidad Social y la Comisión de Responsabilidad Social, facilitan la difusión de los compromisos que la organización tiene hacia pacientes, familiares, profesionales y grupos de interés, entre los que destacan la honradez, la equidad, la transparencia, la confidencialidad y la cultura socialmente responsable.

Nuestros grupos de interés son aquellas personas u organizaciones que son esenciales para alcanzar los nuestros objetivos y lograr la excelencia. Identificamos dos niveles de grupos de interés: internos y externos a la propia organización y su funcionamiento. El cumplimiento de las necesidades y expectativas de cada grupo nos genera el deber de establecer y mejorar nuestros requisitos de servicio que permitirán añadir valor a la relación existente con cada una de ellos.

La articulación de este código nos permitirá ser una organización que satisfaga las expectativas de los diferentes grupos de interés contribuyendo a un desarrollo social y ambientalmente sostenible a la vez que económicamente viable.

Con este marco, la Comisión de Responsabilidad Social del Hospital ha elaborado el presente Código de Conducta, con la participación y convalidación por parte del equipo directivo. En dicha Comisión se encuentran representadas, a través de diferentes profesionales del hospital, todas aquellas áreas que, de alguna manera, pueden contribuir a la consecución de los objetivos mencionados.



3. Valores y compromiso

Nuestros valores como organización son:

- Humanidad en la asistencia
- Compromiso con la calidad y la seguridad del paciente
- Promoción de la investigación e innovación
- Compromiso con la docencia
- Atención y respeto a los profesionales
- Ética profesional
- Trabajo en equipo
- Orgullo de pertenencia y respeto
- Compromiso con la sanidad pública
- Responsabilidad Social

Además de estos valores, hay que resaltar algunos compromisos derivados de nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y a sus 10 Principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción, tales como:

- Compromiso de equidad en la prestación de los servicios y actividades del hospital, evitando cualquier acto discriminatorio en la asistencia prestada y la distribución de los recursos sanitarios asignados.
- Transparencia
- Concienciación en materia de seguridad y la protección de datos
- Compromiso con la sostenibilidad y con el uso eficiente de los recursos, a través de la adecuada protección de instalaciones y equipos, y del uso racional de la energía y otros recursos básicos necesarios para la prestación de servicios.

4. Alcance

El Código de Conducta del HGUGM compromete, en el marco de sus funciones y responsabilidades, a todos nuestros grupos de interés, alianzas y proveedores. De este modo, deberán actuar de acuerdo a sus principios: todos los profesionales que trabajan en el hospital, con funciones directivas, asistenciales, no asistenciales, y/o de representación sindical; los residentes en formación y estudiantes así como los centros docentes y de investigación con quienes el hospital mantiene alianza; el Instituto de Investigación Sanitaria del Gregorio Marañón (IISGM) en su acción sinérgica con el hospital; las asociaciones de pacientes, fundaciones/voluntariado/ONGs y sociedades científicas que colaboran en la mejora de la calidad de la atención a nuestros pacientes; las instituciones de las cuales depende el hospital (SERMAS/SNS) y el resto de niveles asistenciales (Atención Primaria, otros hospitales, centros sociosanitarios) con quienes el hospital coordina sus planes de atención; así como los proveedores de productos y servicios incluyendo a su personal interviniente.

5. Código ético y de conducta

Este Código incluye los siguientes compromisos:

5.1. Compromiso de la Dirección

El equipo directivo mantiene el compromiso en materia de gestión ética y socialmente responsable, que hará partícipe a todos sus colaboradores, velando por conseguir la mayor eficiencia y eficacia de toda la organización, así como aumentar el beneficio que esta organización reporta a la sociedad.

5.2. Compromiso con los pacientes y sus familiares

El Hospital General Universitario Gregorio Marañón mantiene el compromiso de prestar la mejor atención a sus pacientes, cuidando de ellos a lo largo de todo su proceso asistencial o no. Nuestro compromiso con cada paciente y sus familiares implica:

5.2.1. Asistencia respetuosa

- Proporcionar una atención sanitaria atenta hacia los pacientes, sin discriminación por motivos de condición socioeconómica, sexo, raza, religión, cultura o creencias, manteniendo especial consideración hacia las personas más vulnerables.
- Promover una correcta identificación de los pacientes, garantizando su seguridad y brindando una asistencia de forma cuidadosa, con deferencia a su persona, presentándose con nombre, servicio y cargo de cada profesional que les atiende.
- Respetar la privacidad e intimidad de cada paciente durante todo el proceso asistencial, incluso una vez terminado el mismo.
- Brindar asistencia conforme a las pautas culturales y religiosas del paciente, siempre

5.2.2. Promoción de la participación de los pacientes en las decisiones clínicas y la información

- Garantizar y promover el derecho del paciente a participar en la toma de decisiones, con especial cuidado hacia menores e incapacitados, ponderando su opinión conjuntamente con sus tutores o representantes.

- Garantizar el derecho de la persona a ser informada, para que pueda decidir si da su consentimiento antes de que se le aplique cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico.

- Velar, favorecer y colaborar en una información transparente y veraz a los pacientes, en términos comprensibles, para poder tomar una decisión realmente autónoma sobre su propia salud y proceso de atención, preservándose durante todo el proceso la confidencialidad de la información y la intimidad del paciente.

- Fomentar la participación del paciente en la planificación de su plan de tratamiento

- Respetar el derecho del paciente a rehusar o interrumpir tratamientos conforme a lo permitido por la ley.

- Velar porque el paciente no reciba un tratamiento experimental sin su consentimiento.

- Desarrollar la actividad profesional de acuerdo a las políticas y procedimientos del hospital, vigilando por el cumplimiento de sus requisitos.

- Respetar el derecho del paciente a contar con una segunda opinión.

- Informar adecuadamente a los usuarios de los servicios que ofrece el hospital. Atender sus reclamaciones y sugerencias como una posibilidad de mejora de la calidad asistencial, no solamente desde el Servicio de Atención al Paciente, sino también por parte de los/las profesionales de forma individualizada.

- Promover el derecho del paciente a que se formulen y respeten sus voluntades anticipadas.

5.2.3. Asegurar la confidencialidad de la información y la protección de datos

- Fomentar el principio de transparencia, informando al paciente y/o familiares en su caso, acerca del tratamiento que se está llevando a cabo con sus datos, así como de los derechos que le asisten.

- Registrar los datos personales relativos a la salud de los pacientes bajo los principios del secreto profesional y la normativa vigente.

- Respetar la confidencialidad de la Historia Clínica, diagnóstico, pronóstico y atención de los pacientes.

- Preservar la confidencialidad de la información a la que se tenga acceso durante el desempeño laboral, y en especial, a la información relativa a los pacientes, no revelándola a terceros sin su consentimiento, y adoptar las medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para mantener la seguridad de la información de los datos personales de los pacientes.

5.3. Compromiso con los profesionales

- Compromiso para que todas las actividades, tanto asistenciales como investigadoras y de apoyo, tengan como centro la atención al paciente y la mejora continua de la misma.

- Compromiso con la implantación y mantenimiento de sistemas que garanticen la sostenibilidad, la gestión ambiental, eficiencia y competitividad.

- Establecer canales eficaces para garantizar la comunicación y la difusión de la información entre todos los niveles de la organización.

- Fomentar y participar en acciones que mejoren la salud y el bienestar de los empleados del hospital, especialmente de profesionales en situaciones de vulnerabilidad y necesidades especiales de conciliación familiar.

- Promover y participar en la resolución de conflictos de forma ética y constructiva, permitiendo llegar a acuerdos razonables entre los profesionales.

- Potenciar la gestión de competencias de los profesionales, mediante la formación continua, así como favorecer las expectativas formativas complementarias de las personas de la organización, velando por compatibilizar esta actividad con su práctica diaria.

- Promover la seguridad clínica en la atención a los pacientes (p.e. vacunación antigripal de los empleados, cumplimiento de precauciones estándar, identificación de pacientes).

- Potenciar un ambiente de trabajo en el que se garantice el respeto y confianza entre los compañeros de cualquier estamento.

- Actualizar periódicamente los conocimientos y las habilidades técnicas. Tener una actitud proactiva en el aprendizaje de nuevas técnicas y tecnologías que se implanten en el hospital.

- Realizar trabajos de investigación clínica en forma transparente, debidamente sometidos a aprobación de los comités pertinentes y de acuerdo a la normativa vigente en materia de protección de datos, seguridad de la información, y en especial, a la legislación internacional de ética en investigación.

- Brindar los recursos disponibles y una organización adecuada para el desarrollo de la actividad asistencial y de investigación, centrada en el respeto por las personas, en particular los pacientes.

- Evaluar y reconocer el trabajo del personal, ofertando oportunidades en igualdad de condiciones para acceder a la promoción laboral.

- Velar por la existencia de un clima laboral adecuado, así como tomar las medidas que permitan una mejora del mismo, por parte del hospital y todos los empleados.

- Disponer de una plantilla equilibrada, respetando el principio de no discriminación en el más amplio sentido (género, raza, religión, discapacidad, edad, etc.), evitando el acoso, el comportamiento ofensivo y trabajando para garantizar la igualdad de trato y oportunidades, así como un entorno favorable para el desarrollo tanto profesional como personal de nuestra plantilla

- Establecer políticas beneficiosas que permiten la conciliación de la vida personal y laboral de quien lo requiere.

- Respetar al máximo el uso de datos confidenciales que afecten a nuestros profesionales.

5.4. Compromisos de los profesionales

Los profesionales se comprometen a:

- Realizar las tareas en el marco de la organización del Hospital para la seguridad de los pacientes.

- Comunicar con espíritu constructivo los errores y conflictos éticos, a fin de enriquecer los procesos de mejora continua.

- Orientar sus actividades hacia las buenas prácticas, trabajo en equipo y mejora en la calidad de los servicios.

- Brindar respeto, trato digno y cuidados recíprocos con independencia de su función, vínculo contractual o jerarquía.

- Recibir capacitaciones en nuevas técnicas y tecnologías que se implementen en la Institución

- Actualizar de manera continua los conocimientos y habilidades inherentes a su actividad.

- Realizar trabajos de investigación clínica en forma transparente, debidamente sometidos a aprobación de los comités pertinentes y de acuerdo a las normas internacionales de ética en investigación.

- Cuidar de las instalaciones, equipos y espacios, haciendo un uso racional de los recursos disponibles como materiales, agua, luz, etc. Sólo se podrá retirar, eliminar o destruir activos del hospital que estén autorizados por donación, cesión o caducidad.

- Los intereses y relaciones interpersonales no deben interferir con la capacidad para tomar decisiones y no deben afectar al desempeño del trabajo.

- No aceptar de usuarios, familiares, proveedores u organizaciones externas regalos mayores a un valor anecdótico.

5.5 Compromisos con los profesionales de la salud en formación y con los estudiantes de ciencias de la salud

El HGUGM, en su acción sinérgica con el Ministerio de Educación y la Universidad Complutense de Madrid, se compromete a:

- Proporcionar los medios adecuados que resulten posibles, para que los estudiantes y profesionales en formación puedan desarrollar su formación en un ambiente de respeto y tolerancia.

- Proveer a los alumnos, residentes, becarios, rotantes y visitantes la supervisión permanente, por parte de profesionales, que el proceso de enseñanza- aprendizaje requiere.

- Promover acciones dirigidas a resolver conflictos, contradicciones, discrepancias o dudas, estableciendo órganos consultivos y de apoyo al proceso formativo.

- Respetar la intimidad y velar por la confidencialidad de la información de carácter personal.

- Establecer canales eficaces para garantizar la comunicación y la difusión de la información entre todos los niveles de la organización.

- Dar impulso y apoyo a las iniciativas de mejora y de búsqueda de la calidad y la eficiencia, en el marco del proceso formativo, garantizando la seguridad de los pacientes.

- Respetar y hacer respetar, a estudiantes y profesionales en formación involucrados en protocolos de investigación, las reglas de seguridad de los pacientes establecidas por el Hospital así como las normas nacionales e internacionales de ética en investigación.

5.6 . Compromisos de los profesionales de la salud en formación y los estudiantes de ciencias de la salud

Los alumnos, estudiantes, residentes, becarios y visitantes se comprometen a:

- Asumir las actividades formativas que el Hospital les brinda, de acuerdo con las propias posibilidades, reconociendo los límites individuales y legales que garanticen la seguridad de los pacientes.

- Promover con espíritu constructivo la comunicación de los errores y reacciones adversas, a fin de establecer, junto a los organismos que supervisan el proceso formativo, acciones correctoras y medidas de control.

- Ofrecer ejemplo de buenas prácticas y compromiso con las instituciones que velan por su formación.

- Mantener el respeto, la confianza, el espíritu de colaboración y la cordialidad hacia los demás integrantes del equipo, a pesar de las discrepancias que pudieran aparecer

- Tener una actitud proactiva hacia el aprendizaje de nuevas técnicas y tecnologías que se implementen en el Hospital y que formen parte del proceso de aprendizaje.

- Respetar las reglas establecidas por el Hospital así como las normas nacionales e internacionales de ética en investigación, cuando su participación en los mismos forme parte del proceso formativo.

- Contribuir a la mejora de la calidad del proceso formativo.

5.7 . Compromiso con la gestión económica y con las empresas proveedoras y colaboradoras

El HGUGM como organización está fuertemente comprometido con la implantación de sistemas que garanticen la sostenibilidad y el uso adecuado de los recursos, apostando por la renovación de productos y la gestión de nuevas inversiones que mejoren la eficiencia y competitividad del hospital. En este sentido, los compromisos del HGUGM con la gestión económica son:

- Facilitar la información respecto a su actividad financiera y económica de una forma clara y sencilla para que cualquier usuario pueda comprender el significado de éste

- Garantizar el cumplimiento efectivo de sus políticas, normas y procedimientos de registro, control y auditoria, para impedir cualquier manera de corrupción, competencia desleal, daño empresarial o incumplimiento de la legislación vigente.

La relación con las empresas proveedoras de bienes y servicios son elementos claves para nuestra organización. Nuestra relación se basa en el cumplimiento de la legislación de contratación pública. Por ello, el HGUGM se compromete respecto a los proveedores a:

- Fomentar la concurrencia de proveedores ante la necesidad de la adquisición de cualquier bien o servicio.

- Seleccionar y relacionarse con aquellos proveedores de bienes y servicios cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, el medio ambiente, el presente marco ético y la legislación vigente.

- Establecer reglas, para el concurso de selección de proveedores, que aseguren la leal y libre competencia en función de los antecedentes, calidad, precio y distribución de bienes y servicios.

- No aceptar el recibir atenciones u obsequios de los proveedores que tengan como finalidad la obtención de ventajas indebidas.

- Establecer una política de selección de proveedores basada en el cumplimiento de las normas éticas y legales, teniendo como referencia la búsqueda de la excelencia, calidad y satisfacción de los usuarios.

- Implementar políticas institucionales que permitan la revisión de competencia e idoneidad de los proveedores seleccionados, conforme las normas éticas y legales, en base a la búsqueda de excelencia, calidad y satisfacción esperada por los usuarios y consumidores de los bienes y servicios.

A los proveedores del HGUGM se les pide que:

- Realicen su actividad de forma que se evite cualquier situación de extorsión o corrupción.

- Tener actualizados todos los requisitos legales relacionados con su actividad empresarial.

- Trabajen cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad acordados.

- Identificar y gestionar todos los riesgos derivados del uso de su servicio o producto proporcionado.

- Se exigirá el cumplimiento de los procedimientos y requisitos ambientales que fueran aplicables en cada caso.

- Gestionar y dar adecuada contestación a las reclamaciones planteadas por el Hospital.

- Tratar todos los datos derivados con la relación comercial del hospital de forma confidencial.

5.8 Compromiso con el medio ambiente

Bajo los principios rectores de su política ambiental, el HGUGM establece su compromiso para la protección del medio ambiente, identificando y evaluando los aspectos ambientales de efectos adversos así como sus riesgos para mitigar su impacto. Asimismo aprovecha los impactos ambientales beneficiosos en especial los de consecuencias estratégicas. Para ello, todas las partes interesadas:

- Deben conocer y asumir dicha política, conocer los impactos ambientales que puede generar su actividad y actuar en todo momento de acuerdo con los criterios de respeto y sostenibilidad que inspira.

- Adoptar hábitos y conductas relacionados con las buenas prácticas ambientales.

- Contribuir positiva y eficazmente al logro de los objetivos establecidos.

- Procurar un uso eficiente en la utilización de las instalaciones, equipos y medios de trabajo puestos a su disposición y de los recursos empleados.

- Se fomenta el respeto al entorno y el medio ambiente, promoviéndose políticas de ahorro energético y la educación para la protección activa y responsable en la protección y conservación del medio ambiente.

- Impulsar acciones de formación que garanticen la implicación y participación de todos los profesionales, promoviendo una conducta respetuosa con el medio ambiente de cara a los principios de sostenibilidad.

- Se fomenta el NO uso de papel.

5.9. Compromiso con la sociedad y nuestra comunidad

El HGUGM establece un compromiso de:

- Velar por la equidad realizando una atención sanitaria hacia los pacientes sin discriminación por motivos de condición socioeconómica, sexo, raza, religión, cultura o creencias, manteniendo especial consideración hacia las personas más vulnerables.

- Apoyar proyectos de desarrollo social, local y de promoción de la contratación de personas discapacitadas.

- Promover la participación de los profesionales en actividades conjuntas con grupos de interés (asociaciones, ONGs) que redunden en beneficio de la sociedad.

- Poner un especial énfasis en la educación sanitaria de excelencia en grado, postgrado, y sistemas de becas y estancias de perfeccionamiento.

- Participación activa en la educación en salud para la comunidad a través de diversos canales (cursos, jornadas, talleres, publicaciones gratuitas, etc.).

- Promover las actividades de voluntariado en nuestro ámbito de actividades.

- Impulsar y desarrollar proyectos de investigación en el área de la salud tanto en la línea clínica como en la básica.

5.10. Compromiso con la Consejería y el SERMAS

El HGUGM, al ser un hospital público de la red de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, depende de ésta, debiendo cumplir las obligaciones establecidas, así como las derivadas de nuestro Contrato Programa, facilitando toda la información que se le solicite.

5.11. Compromiso con otros centros sanitarios y Atención Primaria

El HGUGM es un centro público integrado en la red sanitaria del Servicio Madrileño de Salud, por lo que mantiene alianzas y colaboración o provisión con otros centros de la red pública, tanto de la Comunidad de Madrid como del Sistema Nacional de Salud.

Igualmente, al HGUGM están adscritos 11 centros de Atención Primaria con los que se compromete a:

- Proveer de los servicios necesarios en accesibilidad a pruebas y consultas de acuerdo a los criterios marcados en cada momento por el SERMAS.

- Establecer canales eficaces en el marco de la organización del Hospital que garanticen la continuidad asistencial en los ámbitos asistenciales y de registro de la información.

- Colaborar en la implantación de los planes y estrategias, así como en el desarrollo de procesos clínicos integrados que se deriven de estas, en nuestro ámbito de referencia.

- Desarrollar aspectos de seguridad del paciente en el ámbito de la continuidad asistencial.

- Elaborar circuitos de comunicación ágiles que aporten valor al paciente y eviten la fragmentación de los cuidados.

- Favorecer el trabajo en equipo entre profesionales de ambos niveles asistenciales.

- Favorecer la formación continuada entre profesionales de ambos niveles asistenciales.

- Trabajar en equipo con la Dirección Asistencial de Atención Primaria a la hora de diseñar e implantar procesos o modelos de Continuidad Asistencial

6. Cumplimiento del código ético y de conducta

Es obligación de todos los empleados del HGUGM, y de sus centros adscritos, conocer y respetar el código de conducta.

Si en el desempeño del trabajo algún empleado tuviera dudas sobre la conducta a adoptar ante una situación, antes de realizar acción alguna, deberá elevar la consulta a su responsable o a su Dirección correspondiente.

Para garantizar el cumplimiento del Código de Conducta se realizan anualmente auditorías internas y externas en temas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).
Cualquier empleado o colaborador podrá proponer algún cambio al contenido del código comunicándolo a través de la dirección correspondiente, que será posteriormente revisada por la Comisión de RSC.

De igual forma, los incumplimientos del Código de Conducta pueden ser comunicados por cualquier grupo de interés a la Comisión de RSC a través de los siguientes canales:

1. **Pacientes:** A través de las reclamaciones registradas por el Servicio de Atención al Paciente, se identificarán aquellas relacionadas con esta cuestión:
https://bit.ly/2CHbDGj

2. Proveedores y Contratistas

El Servicio de Contratación las identificará a través de la página para proveedores del Hospital HGUGM en la web:
https://bit.ly/2WDIxzg y a través de los circuitos habituales.

3. Empleado

A través de la Oficina de Atención al Trabajador:
https://bit.ly/2ut5VTU

4. Asociaciones de Pacientes

A través del Servicio de Atención al Paciente, de la página web anteriormente citada.

5. Cualquier grupo de interés podrá notificar incumplimiento del código de conducta a través del Registro del hospital, en el que queda registrado oficialmente sin posibilidad de pérdida alguna.

Dichas comunicaciones serán recibidas por la Comisión de RSC quien, junto con la Subgerencia del Hospital, las analizará y tomará las medidas pertinentes en cada situación. En caso necesario, serán analizadas las correspondientes sanciones según la legislación aplicable.

En ningún caso habrá represalias con los empleados que identifiquen posibles situaciones contrarias a legislación o a este Código de Conducta. No obstante, será una violación de este código la realización de acusaciones a sabiendas de la falsedad o inexactitud de los argumentos o situación presentada.

SaludMadrid

Hospital General Universitario Gregorio Marañón

UN GLOBAL COMPACT

Pacto Mundial
Red Española