

CONTENIDO

I. OBJETIVOS4

 1.1. Objetivo General.....4

 1.2. Objetivos específicos.....4

II. VALORES INSTITUCIONALES.....4

III. DISPOSICIONES ESPECIFICAS5

IV. DEFINICIONES5

V.COMPORTAMIENTOS ÉTICOS.6

 a) Compromiso con la Organización.....6

 b) Compromiso de Acción.....7

 c) Compromiso con los colaboradores.....8

 d) Compromiso con los Pacientes.....11

La LIGA GUATEMALTECA DEL CORAZÓN es una Institución médica que se ha caracterizado por su crecimiento en infraestructura tecnológica, así como, el desarrollo de clínicas y unidades especializadas en la atención de pacientes con padecimientos del corazón 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 presentación de sus servicios, respaldados por el espíritu hospitalario de su personal, la LIGA GUATEMALTECA DEL CORAZÓN 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 todo su público en cada interacción. Fue desarrollada a través de un trabajo conjunto que dio como resultado la estrategia “Somos Corazón”, que genera lealtad y pertenencia en los colaboradores para 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.

I. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General.

Promover una cultura de integridad y preceptos éticos en el personal de la **Liga Guatemalteca del Corazón**, a través de lineamientos que orienten al desarrollo de una conducta correcta y eficiente al servicio de nuestra ciudadanía.

1.2. Objetivos específicos.

Lograr mediante la práctica de principios y valores éticos, el beneficio del trabajador a nivel interpersonal e interinstitucional, así como, el de los asegurados, proveedores, contratistas de la **Liga Guatemalteca del Corazón**, y del propio estado guatemalteco.

Como resultado de una gestión clara y transparente de calidad al servicio de la población, obtener una satisfacción plena.

II. VALORES INSTITUCIONALES

HUMANIDAD Y SERVICIO: Nuestra acción está orientada al excelente servicio de nuestros pacientes.

INCLUSIÓN: Garantizar todos los derechos de cada paciente y gozar independientemente de su condición socioeconómica, credo o afinidad ideológica.

COMPROMISO: Trabajamos para expandir y mejorar la calidad de nuestros servicios de acuerdo a las necesidades de los pacientes. Nuestro compromiso es fortalecer, mantener la confianza y, aportar a los servicios del desarrollo del país.

EXCELENCIA: Buscamos superarnos constantemente con la finalidad de brindar servicios eficientes y con altos estándares de calidad, así mismo, mantener en tiempo correcto el mejor resultado siempre en beneficio de nuestros pacientes.

AYUDA MUTUA: Mantener una actitud de colaboración, garantizando de manera equitativa, el acceso a pacientes privados, como pacientes referidos por las instituciones gubernamentales, cubriendo distintas necesidades de salud cardiovascular.

III. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Principios:

El personal de **Liga Guatemalteca del Corazón**, debe actuar dentro del marco de los siguientes principios, conforme han sido definidos en la LEY DEL CÓDIGO DE ÉTICA.

Respeto:

El personal debe actuar según la Constitución, las leyes y las normas internas de la **Liga Guatemalteca del Corazón**, en tal sentido, debe garantizar que en las fases del proceso de toma de decisiones y en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, se respete el derecho de defensa y el debido procedimiento, así como, la dignidad del personal, pacientes y ciudadanía en general. En este punto, se enfatiza el respeto a los asegurados, en vista del interés esencial de mejorar la calidad de atención.

IV. Definiciones.

a) Ética:

Proviene del griego ethos, que significa "modo de ser o carácter" en cuanto a la forma de vida adquirida o conquistada por el hombre. Es la teoría o ciencia del comportamiento moral de los hombres en sociedad.

b) Moral:

Proviene del latín mos, o mores, costumbre o costumbres, en el sentido de normas o reglas adquiridas por hábito. Podemos entender que Moral es un conjunto de normas y reglas de acción, destinadas a regular las relaciones de los individuos en una comunidad social dada. Esta relación entre ética y moral, es lo que se llama la determinación de la sustancia ética, es decir, la manera como el hombre se debe dar forma a sí mismo, para su bienestar y el bien común.

c) Código de Ética:

Es la política que detalla principios y valores de conducta personal y profesional que regula el manejo de relaciones entre empleado, clientes, proveedores y la comunidad.

d) Fraude:

Es un acto u omisión intencional cuyo objeto es perjudicar o engañar a otra persona u obtener un beneficio al que no se tiene derecho.

- **Soborno:**

Es un ofrecimiento intencional de dinero u otro tipo de beneficio que se otorga a otra persona, funcionario gubernamental, organización o compañía a fin de garantizar o intentar garantizar un beneficio en la realización de un deber, obtener o retener un negocio y recibir cualquier otra ventaja inadecuada. El soborno puede adoptar diferentes formas, como pagos en efectivo, transacciones de trueque, asignar un negocio a una persona o empresa en particular, hospitalidad indebida o la prestación de servicios u otros beneficios a una persona, organización o compañía.

e) Responsabilidad

Las disposiciones descritas en esta política son de cumplimiento obligatorio para todos los empleados, su desconocimiento no exime de responsabilidad a los puestos implicados en su cumplimiento.

V. COMPORTAMIENTOS ÉTICOS

a) COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN

Cada nuevo elemento que se integra a la LIGA GUATEMALTECA DEL CORAZÓN debe conocer, formarse y apegarse a esta estrategia que, en resumen, reconoce como hospitalario el siguiente comportamiento:

- Poseer una buena actitud
- Tener disponibilidad para resolver problemas
- Brindar un servicio oportuno y cercano
- Velar por la estancia de nuestros pacientes y familiares, con ello, asegurar su bienestar
- Lograr que el servicio hospitalario completo supere sus expectativas.

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

b) COMPROMISO DE ACCIÓN:***Servir a nuestro público***

- Las relaciones con nuestro público 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 presentación de servicios médicos y nuestro espíritu hospitalario.
- Con nuestro público potenciales, llevábamos una relación de beneficio mutuo que acerca los servicios de salud y toda nuestra ideología a sus espacios laborales.

Apoyar a nuestros colaboradores y/o trabajadores

- Se brinda desarrollo persona y profesión, 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 vía profesional y la vía de compromiso.

c) Políticas

Todo empleado tiene responsabilidad de conocer a profundidad la presente política y cumplir en el desarrollo de las funciones de su puesto de trabajo, con su familia y en la sociedad. Todo empleado debe tener como guía de conducta ética los valores institucionales:

- Responsabilidad y Compromiso con el paciente
- Excelencia en el Servicio
- Trabajo en Equipo
- Innovación
- Equidad
- Liderazgo
- Respeto

- a) La Dirección General Administrativa y empleados en puestos de liderazgo son responsables de asegurar que todo empleado tenga conocimiento de la presente política.
- b) Los empleados son responsables de cumplir las normas y políticas aplicables al realizar las funciones de puesto de trabajo. Infringir las leyes, políticas, normas y procedimientos puede dar lugar tanto a tomar medidas descritas en el Código de Trabajo como a la responsabilidad civil o penal. Todo empleado debe:
- Cumplir en su totalidad con todas las leyes, políticas, normas y procedimientos que apliquen al cumplimiento de sus obligaciones laborales,
 - Nunca cometer ni transigir en un acto ilegal o contra los valores institucionales o autorizar a otras personas para llevarlas a cabo.

d) COMPROMISO CON LOS COLABORADORES:

Nuestros colaboradores y/o trabajadores 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 el área de trabajo, personal con un alto grado de compromiso.

- ***Condiciones de trabajo equitativas***

Liga del corazón 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***

En LGC nos tratamos con justicia, respetamos las diferencias de nuestros colaboradores sin importar su procedencia, nos preocupamos por el impacto de nuestras acciones en los demás y así, crear una sana convivencia.

- ***Políticas contra el acoso***

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

Seguridad e Higiene

- ✓ Liga del corazón y todos sus colaboradores tiene la responsabilidad de mantener un lugar de trabajo seguro a través del seguimiento de las normas y positivas de seguridad e higiene.
- ✓ Es indispensable que los colaboradores, informen inmediato de la existencia o riesgos de accidentes, lesiones de trabajo, así como la existencia de condiciones de trabajo inseguros o insalubres.
- ✓ La utilización de drogas ilegales en el lugar de trabajo no es permitida y se sancionara conforme al reglamento interior de trabajo y lo establecido en la ley correspondiente.

Sistema de comunicación, teléfono, correo electrónico, redes sociales e internet.

Es necesario aplicar el uso de nuevas tecnologías para optimizar el proceso de comunicaciones en LGC.

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:

- Que los colaboradores y/o trabajadores hagan uso de computadoras e internet para propósitos no laborales.
- Comentarios negativos incluidos en medios de digitales personales y en correo institucionales.
- Proteger la confidencialidad: toda la información que se confía a los colaboradores y/o trabajadores 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 interés” cuando una persona busca ventajas personales que defieren o condicionan la reputación de la liga Guatemalteca del Corazón. En situaciones de conflicto, los intereses de la institución no deben verse afectados, pueden surgir que requieren especial atención, y la gestión de una posible crisis, incluidas las siguientes:

- a) Los colaboradores no reciben beneficios personales como resultado de sus gestiones en **Liga Guatemalteca del Corazón**, ni utilizan para beneficio personal información confidencial. No hacen uso de información corporativa.
- b) Los colaboradores no podrán ejercer como consejeros, directores, empleados o asesores de organizaciones empresariales externas que puedan ofertar negativamente su motivación a su desempeño, salvo que tal servicio haya sido aprobado específicamente por la Dirección General Administrativa o la Junta Directiva.

- c) **Liga Guatemalteca del Corazón** anima a sus colaboradores a participar en la prestación de servicios en sus respectivas comunidades locales y en actividades altruistas. No obstante, debe organizarse en todas las actividades externas, incluso de carácter benéfico, no den lugar a conflictos de interés ni sean incompatibles con su labor.

Protección y utilización apropiada de activos.

Los colaboradores y/o Trabajadores tiene coactivamente la responsabilidad de salvaguardar los bienes de **Liga Guatemalteca del Corazón** y darles un uso apropiado y eficiente. Además, cada uno tiene la obligación de protegerlos de pérdidas, daños. Mal uso, robo, malversación o destrucción. Cualquier situación o incidente que pueda dar lugar a tal resultado, será comunicado a su superior.

e) 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 médicas-hospitalarias apegadas a las leyes, normas y reglamentos aplicables
- De acuerdo a nuestros valores y principios, garantizamos la reputación de la institución, a través del cumplimiento de lo expresado en este código de ética.

Información y cumplimiento de obligaciones

- Protegeremos la información sensible, privada y confidencial de todo nuestro público, se sancionará el incumplimiento de esta política conforme a lo establecido en la ley y los reglamentos internos correspondientes.
- Licencia y cumplimiento de obligaciones
- Cada servicio que prestamos está avalado por su licencia correspondiente, no se brinda ningún servicio carente de permisos oficiales.
- Cumplimos con la obligaciones legales y contractuales requerida para el desarrollo de nuestro objetivo y los requerimientos de nuestro público.