



Código de Buenas Prácticas

Año 2017

Introducción

El respeto a las personas es uno de los principios básicos en el que se sustenta la actividad del Sistema Público de Salud de La Rioja.

Todos los trabajadores de las Instituciones Sanitarias Públicas de La Rioja, sin diferencia de régimen jurídico, relación o duración de empleo, tienen derecho a un entorno de trabajo sano y seguro, exento de discriminación y acoso en el cual puedan alcanzar los objetivos individuales así como los de la organización. Por lo que es necesario promover prácticas saludables frente a los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, basadas en valores éticos de seguridad, respeto mutuo, tolerancia, igualdad de oportunidades, cooperación y calidad del servicio.



En el *Procedimiento de actuación ante situaciones de conflictos en el ámbito laboral del SERIS*, aprobado por el Comité de Seguridad y Salud en diciembre de 2013, se asume el compromiso de fomentar una cultura preventiva de la organización frente a la violencia, con medidas proactivas como la elaboración e implementación de un **Código de Buenas Prácticas** que incluya el compromiso de la dirección con la prevención de los riesgos psicosociales.

Su elaboración por un grupo de trabajo, coordinado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, contando con la participación de los representantes de los trabajadores, la implicación de la dirección y las aportaciones de todos los trabajadores, viene a ser reflejo del compromiso colectivo existente con los valores éticos de la organización.

Este código pretende orientar la actuación del personal en sus relaciones interpersonales, prevenir prácticas incorrectas e incidentes y fomentar una cultura de respeto e integridad. Con la finalidad de proponer valores e ideales que se traduzcan en comportamientos, decisiones y responsabilidades; en modo alguno pretende ser un instrumento de control, siendo compatible con todos los códigos profesionales y deontológicos y alineado con la visión del Sistema Público de Salud de La Rioja: prestar una atención sanitaria de excelencia a la población riojana.

Definiciones

BUENAS PRÁCTICAS

Conjunto de acciones que, por experiencia y/o consenso, se consideran óptimas como guías para el desenvolvimiento de las actividades y procesos de trabajo propios de nuestro sistema público de salud.

Pudiendo resumirse en la máxima “hacer lo que hay que hacer y hacerlo bien”, presentan un marcado carácter de ejemplaridad como pautas o modelos a seguir, han de ser útiles por cuanto deben haber demostrado previamente su eficacia (experiencia propia o ajena) en relación con un fin concreto, percibidas como convenientes o necesarias podrán ser definidas progresivamente con la participación del conjunto de la organización y han de estar orientadas a la generación efectiva de resultados positivos los cuales deben ser objetivamente evaluables en el tiempo.

CÓDIGO ÉTICO

Documento que sistematiza de forma integral, coherente y ordenada los valores y principios de la organización, su misión y visión, así como el conjunto de buenas prácticas, directrices y reglas que han de orientar la conducta de todas las personas que la integran.

PRINCIPIOS DE CONVIVENCIA

Conjunto de directrices que han de guiar las relaciones interpersonales en la organización. Definidos con la participación de todos sus integrantes, compartidos a todos los niveles de la misma, son fundamento de una convivencia basada en el respeto mutuo, la profesionalidad y el compañerismo, con vocación de servicio y permanente orientación al bienestar individual y colectivo.

RELACIONES JERÁRQUICAS:

Relaciones interpersonales entre quienes comparten procesos de trabajo o estrategias comunes, caracterizadas por la graduación de los roles asignados normativamente a sus intervinientes, bien en atención a la existencia de diferentes niveles de responsabilidad, bien por establecer una relación de superioridad/subordinación al atribuir a una o varias personas poder de mando en la relación laboral respecto de otra u otras.

RESPETO

Consideración debida a las demás personas, así como a los enseres (equipos, aparatos, instrumentos) y al entorno de la organización (incluido el uso responsable de los recursos energéticos y materiales en general).

Consustancial a la tolerancia, al reconocimiento del otro como de un igual, así como la percepción empática de la diferencia, exige un comportamiento caracterizado por la buena educación, siéndole inherentes la equidad y el equilibrio en las relaciones interpersonales y la asunción de la responsabilidad por los propios actos.

Evaluación y seguimiento

El presente código será evaluado anualmente por los miembros del grupo de trabajo que lo han elaborado. Se tendrán en cuenta aspectos como el grado de conocimiento del mismo, su uso e implicación por parte de los profesionales, sugerencias y modificaciones incorporadas.

Objetivo

El presente código tiene como objetivo **fundamental crear un ambiente de trabajo respetuoso, cordial y positivo**, estableciendo un referente ético para guiar las actitudes, prácticas y formas de actuación de los trabajadores del **Sistema Público de salud de La Rioja**, con el fin de orientar las conductas de todos los profesionales, generando una cultura de respeto e integridad.

Ámbito de aplicación

Este código será de aplicación a todos los trabajadores del **Sistema Público de Salud de La Rioja** en sus relaciones con los compañeros, con pacientes, usuarios y familiares, así como en las relaciones jerárquicas y de responsabilidad profesional.

Principios de convivencia

Los principios a los cuales se refiere el presente código orientarán las normas de convivencia en los diferentes tipos de relaciones interprofesionales del **Sistema Público de Salud de La Rioja**: entre compañeros, jerárquicas, con pacientes y familiares, estableciendo asimismo unos principios básicos de responsabilidad profesional.

RELACIONES ENTRE COMPAÑEROS

Conductas a promover:

- ▾ Respetar a los compañeros, en todo momento y lugar, incluyendo a todas las personas que trabajen en la institución, personal en formación, personal de contratos, otro personal.
- ▾ Tratar a todo el personal con corrección, dignidad y cortesía.
- ▾ Adoptar modales de educación como saludar y despedirse de los compañeros de trabajo, dar las gracias y pedir por favor.
- ▾ Estimular las relaciones sanas con los compañeros de trabajo, basadas en la sinceridad y confianza.
- ▾ Respetar la vida privada de los compañeros
- ▾ Escuchar a las personas antes de emitir juicios sobre ellos
- ▾ Expresar las ideas y opiniones de forma clara y precisa

Conductas a evitar:

- ▾ Gritar, insultar, amenazar.
- ▾ Miradas, gestos de intimidación, desprecio o rechazo
- ▾ Realizar comentarios o críticas despectivos o malintencionados sobre la situación personal o laboral
- ▾ Difundir rumores, hablar mal o calumniar a algún compañero
- ▾ Ignorar la presencia de algún compañero, no dejarle hablar, ocultarle información
- ▾ La crítica destructiva, descalificar o desprestigiar las actividades realizadas por otros con mala intención.
- ▾ Consentir enfrentamientos o situaciones violentas

RELACIONES JERÁRQUICAS

Conductas a promover:

- ▼ Reconocer el valor de todos los trabajadores para la institución, independientemente de su categoría profesional, relación jerárquica o contractual.
- ▼ Repartir de forma equitativa las tareas de todos los profesionales dentro de cada unidad.
- ▼ Manifestar de forma coherente y respetuosa las órdenes o tareas.
- ▼ Informar con veracidad, oportunidad y claridad aspectos relevantes y decisiones que adopte la organización que incidan e involucren a los trabajadores, en especial los objetivos comunes de la institución.
- ▼ Fomentar la participación en las reuniones, donde los profesionales se sientan cómodos para realizar sus aportaciones
- ▼ Fomentar el diálogo respetuoso como instrumento esencial para construir acuerdos
- ▼ Expresar a compañeros y colaboradores el aprecio, interés y reconocimiento por su trabajo, los logros y buenos resultados.
- ▼ Destacar más las fortalezas que las debilidades, como forma de mantener una actitud motivadora y positiva.
- ▼ Delegar en los colaboradores funciones, como forma de facilitar el desarrollo y permitir la asunción de responsabilidades
- ▼ Promover acciones dirigidas a prevenir y evitar conflictos, contradicciones, malentendidos, discrepancias, dudas.
- ▼ Resolver los conflictos de forma activa y actitud positiva.
- ▼ Fomento del trabajo en equipo, colaborando activamente para conseguir los objetivos comunes.
- ▼ Dar apoyo a las iniciativas de mejora y de búsqueda de la calidad y la eficiencia asistencial.

Conductas a evitar:

- ▼ Tolerar actos de violencia como amenazas o represalias por parte de algún empleado hacia otros compañeros
- ▼ Permitir conductas o prácticas inadecuadas
- ▼ Tratar con prepotencia, menosprecio, autoritarismo o con un exceso de familiaridad cuando no se ha otorgado éste.
- ▼ Discriminar por cualquier causa, como también favorecer en detrimento de otras personas
- ▼ Prevalerse de la condición de superioridad y de la información que posea de sus trabajadores para desprestigiarlos, desmerecer sus funciones o denegarles permisos.



RELACIONES CON PACIENTES O FAMILIARES

Conductas a promover:

- ▼ Facilitar la identificación de las personas, presentándose a trabajadores, pacientes y familiares
- ▼ Pedir permiso a los pacientes y profesionales para entrar en las salas de consulta y habitaciones
- ▼ Promover la cultura de la confidencialidad y la actitud de discreción entre los pacientes y trabajadores.
- ▼ Estilos de comunicación respetuosos, con tono de voz adecuado y evitando que sea agresivo o malsonante.
- ▼ Asignar un interlocutor del paciente en los procesos clínicos.
- ▼ Señalar espacios para facilitar información clínica a pacientes y familiares.
- ▼ Minimizar los ruidos que producimos en la actividad laboral diaria, especialmente en aquellas zonas con menor aislamiento como pueden ser boxes, uci, hospital de día...
- ▼ Facilitar el descanso de los pacientes, en la medida de lo posible

Conductas a evitar:

- ▼ Interrumpir en las consultas, salas, habitaciones sin pedir permiso, así como autorizar la entrada a terceras personas durante el acto asistencial, sin el consentimiento de los pacientes
- ▼ Informar en lugares o de maneras que no garanticen la confidencialidad (salas de espera, pasillos, ascensores).
- ▼ Ser curiosos con la intimidad de los enfermos y acompañantes.
- ▼ Tratar con prepotencia, menosprecio, autoritarismo o con un exceso de familiaridad cuando no se ha otorgado éste.

PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

Conductas a promover:

- ▼ Realizar el desempeño de las tareas correspondientes al puesto de trabajo de forma diligente y cumpliendo la jornada y el horario establecidos.
- ▼ Cumplir con todas las normas internas adoptadas para el buen funcionamiento de la institución, incluidas las normas sobre seguridad y salud laboral.
- ▼ Mantener la formación y su actualización.
- ▼ Administrar y velar por la conservación de los recursos y bienes públicos y no utilizar los mismos en beneficio propio o de allegados.
- ▼ Actuar de acuerdo a los principios de eficacia y eficiencia y vigilar el cumplimiento de los objetivos de interés general.
- ▼ Actitud de compromiso hacia la institución y hacia las personas con las que se desarrolla el trabajo. Protegiendo y conservando adecuadamente los recursos públicos, respetando las instalaciones, equipos y materiales.
- ▼ Respetar el espacio de trabajo compartido:
 - Depositar los residuos en los lugares establecidos.
 - Hacer un uso responsable de la cantidad de agua, recursos energéticos y materiales en general.
 - Dejar los baños como nos gustaría encontrarlos, limpios.
 - Organizar el mobiliario al terminar reuniones de trabajo o de descanso.
 - Todos los espacios deben estar libres de humo.

Conductas a evitar:

- ▼ Participar en asuntos en los que se tenga un interés personal, así como en cualquier actividad privada que pueda suponer un riesgo de plantear conflictos de intereses con su puesto público.
- ▼ Desatención de las tareas a realizar en su puesto de trabajo.
- ▼ Realizar conductas contrarias que comprometan la neutralidad en el ejercicio de los servicios públicos.
- ▼ Aceptar trato de favor o situación que implique privilegio por parte de personas físicas o entidades privadas.
- ▼ Consumir cualquier tipo de drogas (tabaco, alcohol, cannabis,...) en el lugar de trabajo.
- ▼ Utilizar los equipos informáticos para fines distintos de la institución, así como el uso excesivo e inadecuado del propio teléfono móvil.

Formación

Para cumplir el objetivo de este **Código de Buenas Prácticas** y conseguir un cambio efectivo de actitudes en todas las personas de la organización es necesario contar con el refuerzo de la formación, siendo recomendable que se establezcan de manera obligatoria para todos los trabajadores un número concreto de horas de formación en aspectos referentes a la mejora de las actitudes, cohesión de equipos de trabajo, estrategias de comunicación, etc.

Estas actividades formativas se desarrollarán a tres niveles:

▾ **Dirigidas a trabajadores en general:**

Formación sobre estrategias adecuadas de comunicación, comunicación verbal y no verbal, escucha activa, etc.

▾ **Dirigidas a equipos de trabajo:**

Formación sobre estrategias adecuadas de comunicación, comunicación verbal y no verbal, escucha activa, resolución de conflictos, cohesión grupal, trabajo cooperativo, etc.

▾ **Dirigidas a trabajadores con personas a su cargo:**

Técnicas de liderazgo, Estilos de dirección, Resolución de conflictos, Gestión de personas y gestión de equipos.

Principios Normativos

El cumplimiento normativo es presupuesto necesario del presente Código. Todos los trabajadores del **Sistema Público de Salud de La Rioja** deben cumplir la legislación vigente en cada uno de los Centros de Trabajo donde desarrollen sus actividades. La aplicación del presente Código en ningún caso podrá suponer el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

El compromiso del Servicio Riojano de Salud se asienta sobre los siguientes principios normativos:

- ▾ **Principio de legalidad:** Observancia escrupulosa de las leyes y, en caso, de considerarlas injustas o abusivas, realizar las acciones para promover la subsanación de sus posibles carencias.
- ▾ **Principio de transparencia:** Difusión de la información, derechos y acuerdos con los grupos de interés. Este principio respetará el derecho de confidencialidad que rige para el personal (sanitario y no sanitario), usuarios y clientes.
- ▾ **Principio de honradez:** Las relaciones con los superiores, compañeros, subordinados, pacientes y usuarios estarán basadas en la lealtad y buena fe.
- ▾ **Actuarán de acuerdo, con los principios de eficacia, economía y eficiencia,** y vigilarán la consecución del interés general y el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- ▾ **Su conducta se basará en el respeto de los derechos fundamentales y libertades públicas,** evitando toda actuación que pueda producir discriminación alguna por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo, orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal.
- ▾ **Guardarán el secreto,** de las materias clasificadas u otras cuya difusión esté prohibida legalmente, y mantendrán la debida discreción sobre aquellos asuntos que conozcan por razón de su cargo, sin que puedan hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceros, o en perjuicio del interés público.
- ▾ **Obedecerán las instrucciones y ordenes profesionales de los superiores,** salvo que constituyan una infracción manifiesta del ordenamiento jurídico, en cuyo caso las pondrán inmediatamente en conocimiento de los órganos de inspección procedentes.
- ▾ **Los órganos competentes de cada servicio de salud ejercerán la potestad disciplinaria** por las infracciones que cometa su personal estatutario, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial, civil o penal que pueda derivarse de tales infracciones



MEDIDAS DISCIPLINARIAS

El **Sistema Público de Salud de La Rioja** pondrá las medidas disciplinarias que se adapten a la naturaleza y circunstancias de cada violación del Código o de los derechos implicados.

De acuerdo con *Ley 55/2003 del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud*, se impondrán las sanciones disciplinarias adecuándose a la falta cometida, estableciéndose una graduación que dará lugar a sanciones establecidas en el **artículo 73** de la citada norma y que podrán consistir en la separación del servicio, el traslado forzoso con cambio de localidad, la suspensión de funciones, el traslado forzoso a otra institución o centro sin cambio de localidad o el apercibimiento, que será siempre por escrito, y sólo se impondrá por faltas leves.

Asimismo, el personal laboral podrá ser sancionado por la dirección de las empresas en virtud de incumplimientos laborales, de acuerdo con la graduación de faltas y sanciones que se establezcan en las disposiciones legales o en el convenio colectivo que sea aplicable.

NORMATIVA DE REFERENCIA

- **Ley 55/2003**, de 16 de diciembre del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud.
- **Real Decreto Legislativo 5/2015**, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- **Real Decreto Legislativo 2/2015**, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- **Ley 16/2003**, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.
- **Ley 14/1986**, de 25 de abril, General de Sanidad.
- **Ley 2/2002**, de 17 de abril, de Salud de la Rioja.
- **Ley 41/2002**, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- **Ley Orgánica 15/1999**, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- **Decreto 85/2015** de 11 Sep., CA La Rioja (estructura orgánica y funciones de la Gerencia del Servicio Riojano de Salud)
- **Convenio colectivo de trabajo para la Fundación Hospital Calahorra.**
- **Convenio colectivo de trabajo para la Fundación Riojasalud**
- **Real Decreto 183/2008**, de 8 de febrero, que determina especialidades en Salud y desarrolla la formación sanitaria especializada.
- **Real Decreto 1146/2006**, de 6 de octubre, por el que se regula la relación laboral especial de residencia para la formación de especialistas en Ciencias de la Salud.
- **Orden 5/2016**, de 28 de junio, de la Consejería de Administración Pública y Hacienda, sobre Política de Uso aceptable de Sistemas Información.



