



Centre Mèdic

Código Ético y de Cumplimiento
de los Centros Médicos de AXA

Querido equipo:

Si algo nos caracteriza a todas las personas que formamos parte de los Centros Médicos de AXA es la vocación de servicio, el respeto a la dignidad de las personas y la calidad asistencial, protegiendo lo que de verdad importa. Sin duda, es un orgullo trabajar mano a mano con profesionales así.

Pero nuestra responsabilidad va mucho más allá de buscar la calidad técnica. Queremos que se nos reconozca precisamente por la creación, mantenimiento y fortalecimiento de unas relaciones personales sólidas y a largo plazo, porque no sólo importa lo que hacemos sino cómo lo hacemos. Nos sentimos muy agradecidos por la confianza que todos los días depositan en nosotros miles de pacientes satisfechos y debemos enfocarnos en que así siga siendo.

Esta filosofía ha impulsado la redacción de este Código Ético y de Cumplimiento que contiene los valores esenciales que inspiran nuestras señas de identidad, así como las normas y pautas que tenemos que cumplir en nuestras relaciones, tanto con la propia organización AXA y el resto de sus miembros, como con pacientes, estudiantes y sociedad en general.

Este texto es mucho más que una declaración de principios. Define no sólo quiénes somos sino también cómo nos comportamos en el desarrollo de nuestra actividad profesional. Este Código nos da la oportunidad de hablar de nosotros, de una cultura corporativa compartida, de nuestra forma de trabajar y de los valores que nos mueven.

Deseamos que os sintáis parte del proyecto y por eso queremos animaros a que os leáis el documento con detenimiento. Todos y todas debemos conocer su contenido y actuar conforme a sus principios. Unos principios que estoy segura de que nos van a inspirar en nuestro compromiso con un proceso de mejora continua en el desarrollo de nuestro trabajo diario. Si tenéis cualquier tipo de duda sobre el Código Ético y de Cumplimiento, os invito a pedir consejo.

Os agradezco vuestra implicación en este gran equipo, un equipo en constante crecimiento, dinámico, cercano, comprometido e innovador, cuyo objetivo fundamental es cuidar de la salud de todos los pacientes, así como velar por su bienestar y calidad de vida, proporcionando una asistencia médica y quirúrgica de la mayor calidad.

Tengo claro que la clave del desarrollo de cualquier empresa son las personas. Por eso, en los Centros Médicos de AXA sabemos que lo que nos hace únicos como grupo es nuestro capital humano. Es el activo más importante que tenemos. Seguimos contando con vuestra colaboración y con vuestra experiencia para continuar creciendo y avanzando juntos.



• Carmen Corbatón •

Directora de Servicios Médicos AXA

Documento interactivo

Podrá acceder de manera rápida y sencilla a la sección que desee. Visualice este índice siempre que quiera pulsando sobre el hexágono (📄) que se encuentra en la esquina inferior izquierda.

¿Qué es el Código Ético y de Cumplimiento?

El Código Ético de los Centros Médicos de AXA contiene los valores y principios que inspiran nuestras señas de identidad, así como las normas y pautas de conducta que nos son exigibles a todas las personas trabajadoras en nuestras relaciones, tanto con la propia organización AXA y el resto de sus miembros, como con pacientes, estudiantes y sociedad en general.

El conjunto de estos valores, principios, normas y pautas de conducta es una extensión de los valores que inspiran el Código Ético y de Cumplimiento del Grupo AXA, constituye el modelo de comportamiento a seguir y es la guía de actuación en el desarrollo de la actividad profesional de todas las personas que formamos parte de los Centros Médicos de AXA.

¿QUIÉN DEBE CUMPLIRLO?

Todas aquellas personas que contribuimos a la actividad que desarrollamos en los Centros Médicos de AXA debemos cumplir con el presente Código Ético y colaborar en su cumplimiento, denunciando cualquier situación contraria a los valores y principios que defiende.

Todo el personal nos comprometemos a conocer los principios éticos y a cumplirlos

Todos y todas nos reconocemos en los valores, principios, normas y pautas de conducta establecidas en este Código. Lo cumplimos de forma voluntaria y libre, y nos comprometemos a cumplirlo y hacerlo cumplir, así como a mantenernos informados y formados en las actualizaciones y acciones formativas que se realicen.



Misión, visión y valores Centros Médicos de AXA

La excelencia en los servicios médicos y sanitarios garantizan la calidad y fiabilidad a todas las personas que depositan su confianza en este equipo.

Nuestra máxima prioridad es la seguridad de las personas para mejorar su experiencia y cumplir con sus expectativas, fortaleciendo esos niveles máximos de calidad que nos caracterizan

Nuestros servicios están orientados a mejorar la salud, el bienestar, la calidad de vida y la experiencia de pacientes y de su entorno familiar.

Nos mueve la vocación de servicio y unos altos estándares de calidad médica, sanitaria y educativa.



Búsqueda de la excelencia

A través de nuestro equipo humano, revisamos de forma permanente todos los protocolos operativos para ser más eficaces y eficientes, dentro de un proceso de mejora continua en la prestación de servicios de salud y educativos.



Ética profesional y deontológica

Tomamos decisiones profesionales de acuerdo con los principios deontológicos que rigen el respeto al ser humano y a la ciencia médica.



Orientación a pacientes

Nuestros servicios médicos y clínicos están orientados a cada paciente y se enfocan en comprender y solucionar las necesidades físicas y emocionales de las personas usuarias de los Centros Médicos de AXA.



Transparencia

Permitimos y facilitamos a cada paciente el acceso a la información que necesita sobre nuestros servicios, con respeto a la confidencialidad y privacidad.



Compromiso con el cumplimiento de la legalidad

Cumplimos escrupulosamente con las normas, convenios y requisitos que dan garantía de bienestar a pacientes y al colectivo usuario de nuestros centros.



Responsabilidad

Tenemos la capacidad y la disposición de responder por las acciones desarrolladas en el marco de nuestro trabajo.

Principios de actuación

Los principios de actuación son las pautas de comportamiento por los que nos regimos en nuestras relaciones con las personas.

Nos basamos en los siguientes principios.

01 Compromiso con la Calidad

Desempeñamos nuestras labores profesionales con compromiso, implicación y esfuerzo para prestar a cada paciente un servicio de calidad, eficaz y adecuado a sus necesidades de salud, además de velar por su bienestar y calidad de vida.

Ofrecemos siempre información y asesoramiento a las personas usuarias, promoviendo decisiones libres, voluntarias y conscientes.

Damos respuesta a las quejas y sugerencias que nos llegan y las analizamos para mejorar la calidad de nuestros procesos operativos, implicando a todas las personas trabajadoras en sus respectivos ámbitos de responsabilidad.

Dado el rápido avance de técnicas y conocimientos en el ámbito de la sanidad, todo el equipo de los Centros Médicos de AXA creemos en la formación continua para estar plenamente actualizados sobre las principales novedades en materia de diagnósticos y tratamientos.

Nos orientamos a conseguir la mejora continua en todos nuestros servicios asistenciales y docentes

Asimismo, como empresa comprometida en la formación de futuros profesionales, los Centros Médicos de AXA coordinamos la tarea docente con el deber asistencial, de manera que estas actividades no supongan un perjuicio para pacientes y ayuden a mejorar la práctica asistencial.





02 Respeto a la dignidad de la persona y no discriminación

El respeto es la base de nuestro trabajo diario y de todas las relaciones en los Centros Médicos de AXA. Evitamos todo tipo de intercambio verbal, escrito o conducta que suponga una agresión, discriminación, humillación o acoso moral, o contribuya a crear un mal entorno laboral o una relación intimidatoria con terceros.

de decisiones, poniendo especial cuidado en las personas menores o con alguna incapacidad. En estos últimos casos, se tendrá en cuenta su opinión en la medida de lo posible y siempre que la situación lo permita, junto con la tutela legal y representantes.

En el ámbito educativo, todas las personas trabajadoras se relacionarán con respeto con los alumnos y las alumnas.

Apostamos por un trato cercano, humano y con respeto como base de unas relaciones sólidas

En especial, los profesionales y las profesionales en el ámbito asistencial ofrecerán siempre a pacientes un trato cercano, humano y con respeto.

Garantizamos a cada paciente el derecho a ser informado y a participar en la toma

03 Integridad, lealtad, buena fe e independencia

El personal de los Centros Médicos de AXA actuamos de forma íntegra, leal, de buena fe y con independencia.

La integridad se basa en el cumplimiento de conductas justas, éticas, razonables y honradas, tanto en el ejercicio de nuestro trabajo como en el ámbito de la actuación personal.

La lealtad tiene una perspectiva interna y otra externa. Con respecto a la primera, se concreta en la franqueza y solidaridad entre los miembros de los Centros Médicos. La externa se traduce en la preferencia de los legítimos intereses de pacientes y personas usuarias sobre cualquier otro objetivo.

En los Centros Médicos de AXA nos caracterizamos por ser íntegros, leales y actuar de buena fe y con independencia

La buena fe exige que nos comportemos con el sincero convencimiento de hallarnos asistidos de razón y con la suficiente y debida información para tomar cada decisión.

La independencia supone la garantía de ausencia de interferencias o factores externos que puedan perturbarnos en el buen servicio prestado a cada paciente.





04 Confidencialidad

Toda la información que recabamos de cada paciente es estrictamente confidencial. Se exige el máximo respeto a la privacidad e intimidad de los pacientes y sus familias. En este sentido, aplicamos con todo rigor las medidas de protección y seguridad de la información confidencial establecidas en los Centros Médicos.

daños a la imagen y reputación de la compañía, pérdidas económicas materiales y/o sanciones de cualquier clase.

La privacidad e intimidad de pacientes y familiares, prioridades de nuestra mejora asistencial

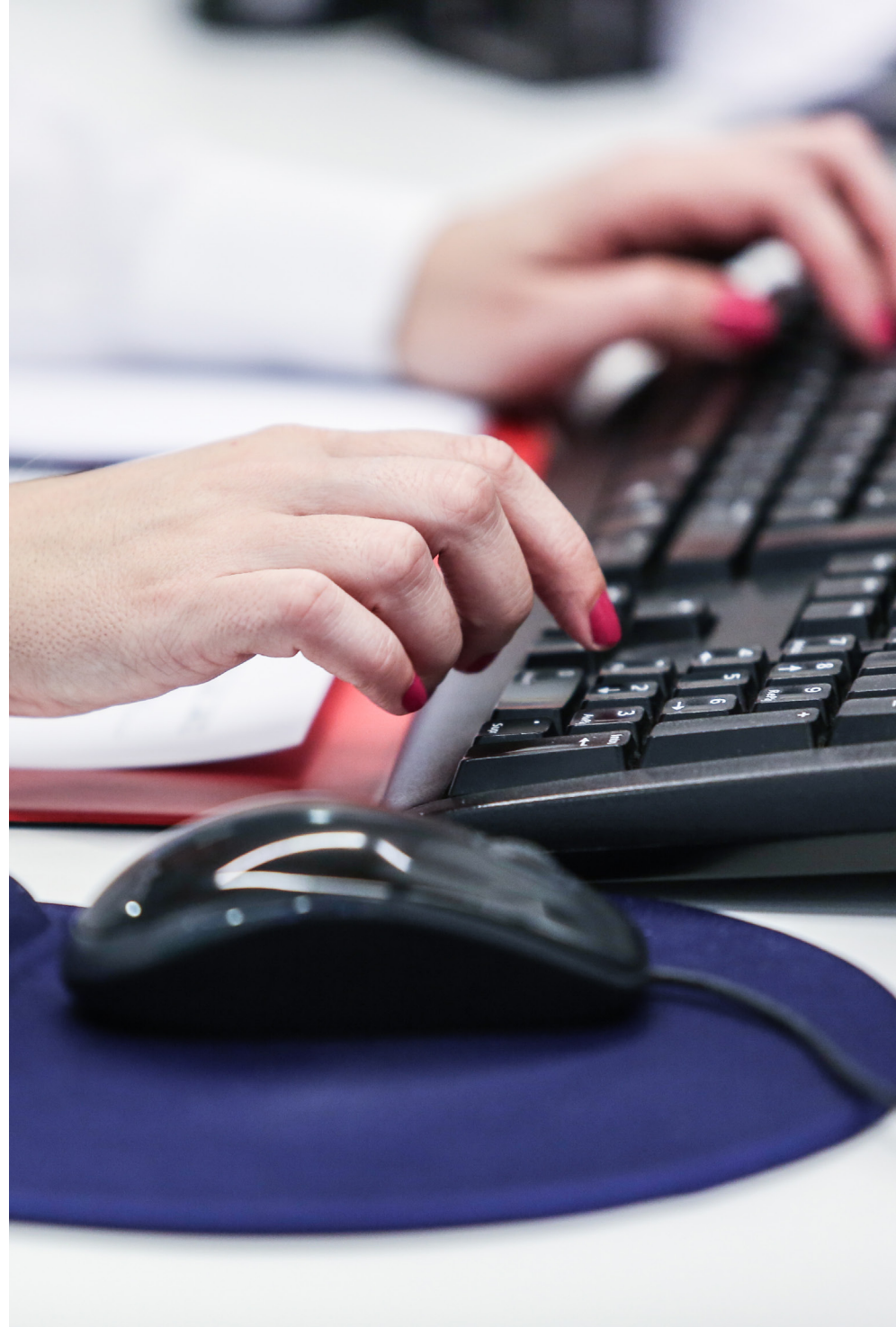
Toda aquella información no pública referida a los Centros Médicos (información estratégica, financiera, planes de negocio, o datos personales) es información sensible. Una divulgación indebida o acceso no autorizado podría causar

05 Protección de datos de carácter personal

Los Centros Médicos de AXA debemos cumplir en todo momento lo establecido en la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal y, en particular, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, o cualquier otra norma que la desarrolle o sustituya en el futuro, así como lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

Confidencialidad, obtención de consentimientos y refuerzo de las medidas de seguridad, ejes de nuestra estrategia

En el desarrollo de nuestra actividad, las personas que accedemos de forma habitual a datos personales de terceros, realizando labores de tratamiento de los mismos, debemos cumplir lo establecido en la legislación aplicable, en el presente Código y en la Política de Protección de Datos de Carácter Personal aprobada a tal efecto y demás normativa interna, garantizando el acceso autorizado a los datos del historial clínico de cada paciente.





06 Información financiera fiable y transparencia

La información contable de los Centros Médicos de AXA refleja fielmente su realidad económica, financiera y patrimonial, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas internacionales de información financiera que sean aplicables.

los datos e informes que resulten necesarios para la elaboración de los estados financieros, puesto que su adecuado registro e interpretación resultan imprescindibles para asegurar la correcta aplicación de los criterios de valoración correspondientes a cada saldo contable, transacción o contingencia.

Apostamos por un control financiero transparente para garantizar la estabilidad económica

La dirección financiera tiene el deber y la responsabilidad de cumplir diligentemente con sus tareas de registro, tratamiento y actualización de la información financiera compartiendo la misma de forma transparente. Esta responsabilidad es especialmente importante respecto de

07 Protección del medio ambiente

Los miembros de los Centros Médicos de AXA cuidamos, de forma activa y responsable, del medio ambiente, minimizando el impacto de nuestras actividades sobre él. Además, trabajamos en la difusión de una cultura del respeto al planeta como principio de conducta de todas nuestras actuaciones.

Contamos con un sistema de gestión comprometido con la sostenibilidad y el medio ambiente





08 Protección de la salud pública

Los profesionales de los Centros Médicos de AXA colaborarán con el control de las infecciones relacionadas con la asistencia y otros efectos adversos ligados a la hospitalización. Además, de acuerdo con las autoridades sanitarias, no se tolerarán conductas que pongan en peligro la salud de pacientes y, en general, la salud pública.

Nos distinguimos por apostar por la colaboración, tanto dentro como fuera de los Centros Médicos de AXA

09 Uso diligente y protección de los activos y recursos

Los Centros Médicos de AXA ponemos a disposición de nuestros miembros los recursos y los medios necesarios para el desempeño de su actividad profesional.

Implantamos los mecanismos necesarios para evitar el uso inadecuado de nuestros recursos

Las personas que prestan su actividad en los Centros Médicos de AXA usamos apropiadamente, y conforme a las políticas y protocolos establecidos, los recursos que la organización pone a nuestra disposición (entre los que se incluye la propiedad intelectual e industrial propia o de terceros, las instalaciones, los equipos y los recursos financieros).

La utilización de archivos o programas de procedencia externa está totalmente

prohibida, ya que puede entrañar graves riesgos para la seguridad de la empresa y, asimismo, constituir una infracción de la propiedad intelectual si no se recaba la correspondiente licencia o autorización.





10 Prevención de la corrupción

En los Centros Médicos de AXA no se admite ningún acto de corrupción, en ninguna de sus modalidades, incluyendo los sobornos, cohechos, tráfico de influencias, pagos de facilitación, etcétera. Rechazamos cualquier acto de corrupción. De ahí, que estemos obligados a trasladar el hecho a nuestros mandos superiores si tenemos conocimiento de algún caso o a usar los canales habilitados de acuerdo con la política de denuncia de irregularidades.

El cumplimiento de las normas y una conducta ética son las bases fundamentales de nuestro trabajo diario

En los Centros Médicos de AXA sólo se podrán admitir regalos de escaso valor económico o simbólico, siempre que respondan a razones de cortesía o gratitud

en el desarrollo de la prestación asistencial y no se consideren desproporcionados, excesivos o irracionales. Sin embargo, no se acepta dar o recibir obsequios, regalos o invitaciones orientados a obtener cualquier clase de ventaja o que puedan condicionar la independencia o influir en las decisiones que hayan de tomar o adoptar terceros respecto a AXA.

En ningún caso, está permitido aceptar o entregar dinero en efectivo como obsequio o regalo.

11 Prevención de conflictos de interés

Existe un “conflicto de interés” cuando participamos en actividades o relaciones con terceros que dificultan el desempeño de nuestro trabajo de manera objetiva y efectiva. En otras palabras, el conflicto interfiere en la capacidad de actuar en el mejor interés de AXA. Al evitar los conflictos de intereses, contribuimos a mantener la integridad y la confianza que nuestros pacientes y, en general, nuestros socios de negocio han depositado en nosotros.

La confianza que depositan en nosotros miles de personas marca nuestra forma de comportarnos en sociedad

Todo el equipo tenemos el deber de evitar situaciones que impliquen conflictos de interés.

Si se plantea una situación que genera o puede generar un conflicto de este tipo, los Centros Médicos de AXA proporcionan a sus empleados la información y los procedimientos necesarios para comunicar y resolver estas situaciones.





12 Cumplimiento de la legalidad y de la normativa interna

En los Centros Médicos de AXA, en el ejercicio de nuestro desempeño profesional, cumplimos de manera inexcusable con toda la legislación vigente aplicable a nuestra actividad, normas deontológicas, principios y valores recogidos en este Código Ético y de Cumplimiento. Asimismo, acatamos las políticas y procedimientos internos propios, que complementan nuestras pautas de actuación en la búsqueda de la excelencia en la prestación de nuestros servicios de salud y educativos.

contraria a la normativa externa e interna, que pueda cometer tanto el personal de la empresa como clientes, proveedores o empresas colaboradoras externas, debiendo poner en conocimiento de nuestros mandos responsables tales hechos y/o comunicarlos a través del Canal de Denuncias de la organización.

Hemos implantado un Canal de Denuncias para la comunicación colaborativa de cualquier acto irregular

Todas las personas vinculadas a los Centros Médicos de AXA rechazamos cualquier actuación, práctica u orden que sea



Centre Mèdic

Código Ético y de Cumplimiento

Mayo 2023 | Versión 1.0

Elaborada por Centros Médicos AXA

Gran Vía de les Corts Catalanes, 657 | 08010 Barcelona

Carrer de Girona, 48 | 08009 Barcelona

932 47 66 80 | www.centromedicobarcelona.axa.es