

CODI ÈTIC

MURALLES SALUT



GRUP DE TREBALL

Carme Brunet – Unitat d'Atenció al Ciutadà. Equip directiu
Mercedes de la Cal – TCAI
Gemma Illa – Treballadora social
David Marcos – Fisioterapeuta
Rosa Margarit – Infermera
Jesús Martínez – Odontòleg
Ramon Monegal – Metge de família. Equip directiu
Mariola Ortega – Metgessa de família
Lydia Prieto – Pediatra
Rosa Rovira – Qualitat. Equip directiu
Montserrat Roig – Unitat d'Atenció al Ciutadà
Raquel Urbano – Infermera. Equip directiu

2a. Edició. Aprovada pel Consell d'administració de Murallles Salut
21/05/2024



muralles salut

SEGUIMENT DE MODIFICACIONS		
Edició	Data	Modificacions
01	Octubre 2012	Redactat inicial
02	Febrer 2024	Inclusió punt 2, 3, 4 i 6 Actualització punt 5
03	Gener 2026	Eliminem SLP

ÍNDEX

1. Introducció	_____	pàg. 4
2. Objectius	_____	pàg. 4
3. A qui va adreçat?	_____	pàg. 4
4. Valors i conductes a promoure	_____	pàg. 4
5. Declaració de principis	_____	pàg. 4
5.1. Intimitat del ciutadà	_____	pàg. 5
5.2. Autonomia	_____	pàg. 5
5.3. Justícia i equitat	_____	pàg. 6
5.4. No maleficència	_____	pàg. 7
5.5. Responsabilitat social corporativa	_____	pàg. 8
5.6. Integritat i transparència	_____	pàg. 9
6. Indicadors seguiment	_____	pàg. 10

1. INTRODUCCIÓ

Muralles Salut és conscient de la importància d'una guia per a la conducta professional dels seus membres i d'altres persones que puguin treballar al CAP Muralles. Per aquest motiu ha desenvolupat un Codi Ètic. Aquest neix amb la voluntat del centre de millorar, i ha estat elaborat des del consens dels diferents col·lectius professionals que integren la plantilla del CAP Muralles.

Els i les professionals que hi ha col·laborat han aportat la seva experiència i el seu tarannà professional, han treballat conjuntament en la redacció i posterior revisió d'aquest document que pretén ser un compromís ferm de les persones treballadores i de la institució envers la seva població, la societat i la mateixa institució, i ens compromet, individualment i com a col·lectiu, a regir-nos sota unes mateixes normes ètiques.

Aquest document, juntament amb la Visió, Propòsit, Missió i Valors del centre acceptats tant pel personal com per la direcció, conformen el nostre ideari.

Els i les professionals del CAP Muralles, doncs, ens comprometem a acceptar-lo com a document que fixa un marc de referència dins el qual desenvolupar la nostra tasca professional, sigui quina sigui la nostra responsabilitat dins el centre.

2. OBJECTIUS

- Compartir un compromís col·lectiu sobre allò que s'espera dels valors ètics dins l'organització
- Promoure un entorn de treball respectuós
- Fomentar la confiança dels / de les pacients i la comunitat en els serveis de salut que es proporcionen

3. A QUI VA ADREÇAT?

Els destinataris d'aquest Codi ètic són tots els i les professionals de Muralles Salut.

4. VALORS I CONDUCTES A PROMOURE

Consultar **Missió, Propòsit, Visió i Valors** de l'empresa:

<https://www.murallessalut.cat/missio.php>

5. DECLARACIÓ PRINCIPIS

El personal del CAP Muralles assumeix com a propis i ens comprometem a complir els següents

PRINCIPIS

5.1. Intimitat del ciutadà

Tot el personal que treballa al centre, tant si desenvolupa tasques assistencials com no, es compromet a guardar i vetllar per la confidencialitat de les dades que li són revelades en l'exercici de la seva tasca dins del centre. El secret professional, més enllà d'un deure legal, esdevé un bé preuat que tot el personal protegirem amb zel, evitant de comentar casos clínics si no és amb finalitats assistencials i abstenint-nos de fer-ho en ambients que no disposin de la confidencialitat i aïllament necessaris per tal que terceres persones no hi tinguin accés.

Entenem que la interrupció de l'acte assistencial pot afectar la qualitat de l'atenció. Per aquest motiu s'eviten interrupcions innecessàries, llevat que hi hagi una justificació important.

De mateixa manera, en reconeixement de la privadesa del pacient, no es publicaran casos clínics, assaigs ni cap altre treball científic sense obtenir prèviament autorització per escrit de la persona afectada o del seu representant legal.

Alhora, també reflectim el nostre compromís en la salvaguarda de la intimitat de les persones com a un dels principis fonamentals en la nostra pràctica garantint un entorn de confort per a la comunicació i exploració, creant un espai segur i de confort perquè les persones usuàries puguin expressar-se lliurement i ser explorats de manera respectuosa.

Finalment, no es publicaran a les xarxes socials, ni a d'altres mitjans de comunicació, dades ni comentaris de cap tipus relacionat amb la feina i que puguin ser considerats despectius o reveladors de dades.

5.2. Autonomia

Tota persona atesa al centre, ja sigui pacient directament, tutor/a o aquella persona expressament autoritzada o delegada (mitjançant consentiment escrit), té dret a ser informada de forma clara, comprensible i veraç sobre tot allò que faci referència a la seva malaltia, incloent-hi diagnòstics, pronòstics, proves complementàries, tractaments, complicacions i qualsevol aspecte relacionat. De la mateixa manera, es respectarà el dret a "no voler saber" si manifesta lliurement no voler rebre informació i/o opta pel dret a no rebre tractament.

Per facilitar aquests drets, el centre posa a disposició dels i les professionals models de documents de “Consentiment informat”, assegurant així que aquests drets siguin garantits i respectats en tot moment.

El centre garanteix el dret de la ciutadania a la lliure elecció del/a professional, mèdic o d’infermeria, sempre que funcionalment sigui possible.

El centre porta un registre de documents de voluntats anticipades i/o el dret a l’eutanàsia i el posa a disposició de la ciutadania. A través d’ells, la ciutadania pot manifestar, lliurement i sense coacció, el desig de com vol ser atès en els moments finals de la seva vida si no es troba en condicions de manifestar-ho verbalment en aquell moment. Els i les professionals assistencials respectarem aquest desig sense claudicar davant pressions de terceres persones ni d’altres interessos que no siguin els del / de la pacient.

Finalment, és important subratllar que també reconeixem el dret dels menors madurs a ser informats i a participar en les decisions que afecten la seva pròpia atenció sanitària. Aquest compromís reforça la nostra dedicació a respectar i protegir l’autonomia i els drets de cada persona atesa al nostre centre.

5.3. Justícia i equitat

L’accessibilitat a la prestació de serveis de salut ha de ser garantida a qualsevol persona. Per tant, el centre es compromet a no posar barreres i a facilitar l’accés (tant al centre com als serveis que ofereix) a les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda.

El personal rebutja frontalment qualsevol actitud sexista, racista o qualsevol altre comportament que degradi o menyspreï la dignitat humana. De la mateixa manera, la direcció del centre no discriminarà ni usará arguments menystenidors en la selecció de personal. Per tot això, el centre respondrà de forma ràpida i contundent en front de qualsevol acte de violència de gènere, actes xenòfobs o agressivitat en general, posant-lo en coneixement de les autoritats que correspongui.

Es tractarà els/les pacients, i els seus familiars i/o tutors legals, d’acord amb les seves necessitats i circumstàncies, amb especial consideració a les persones més vulnerables.

La direcció del centre procurarà la formació adient i necessària a les persones treballadores per tal que el nivell de preparació del mateix sigui el necessari per a la millora constant de la seva praxi, alhora que estableix l’aplicació de protocols d’actuació a fi i efecte d’evitar diferències en el procés assistencial de diagnòstic, tractament i seguiment del pacient.

La direcció i les persones professionals del CAP, sent sensibles a les necessitats de la població, programem els nostres serveis en horari que faci compatible la conciliació de les diferents realitats socials i laborals dels nostres ciutadans amb les prestacions que oferim.

Així mateix, el personal utilitzarà les eines disponibles per a reduir al màxim les barreres idiomàtiques.

Els i les professionals estem compromesos amb la sostenibilitat del sistema públic de salut. Prescrivint els fàrmacs més eficients, aquells que provoquen els mateixos efectes a menor preu, ajudem a l'optimització dels limitats recursos del sistema i contribuïm a la seva supervivència. Impedint que els diners es malbaratin ajudem que més persones es puguin veure beneficiades per la prestació de serveis públics.

Ens comprometem, doncs, a mantenir la sostenibilitat del sistema, actuant amb transparència i responsabilitat social proporcionant els millors resultats possibles amb els recursos econòmics disponibles.

5.4. No maleficència

En el compromís amb el principi de no maleficència, reconeixem que no provocar mals majors als qui ja pateixen, i evitar causar-ne de nous, és una prioritat inqüestionable en la prestació dels nostres serveis assistencials.

Com a personal de CAP Muralles, ens comprometem a:

- Evitar proves innecessàries, assegurant-nos que cada intervenció o examen estigui justificat i contribueixi de manera significativa al diagnòstic o tractament del pacient.
- Abstenir-nos de prescriure tractaments l'eficàcia dels quals no estigui correctament validada científicament, garantint així que les teràpies aplicades siguin segures i basades en l'evidència.
- Reconèixer la importància de la prevenció quaternària, que implica evitar intervencions i tractaments excessius que podrien provocar més dany que benefici. Ens comprometem a avaluar críticament les intervencions assistencials i assegurar-nos que siguin necessàries i proporcionades pel benefici del pacient,
- S'actuarà sempre segons els criteris de bona pràctica, evitant deixar-se influir per les exigències dels / de les pacients. La decisió clínica es prendrà amb imparcialitat i en el seu benefici i/o seguint criteris de Salut Pública.

La direcció del centre, així com la mateixa persona treballadora, es comprometen a vetllar perquè el nivell formatiu de l'equip no decaigui i sigui el necessari per assolir el nivell de qualitat tècnica i humana que exigim. Aquesta dedicació

constant a la formació vol garantir que el personal estigui actualitzat en pràctiques i coneixements i, d'aquesta manera, poder oferir una atenció d'excel·lència.

5.5. Responsabilitat social corporativa

El model de gestió que seguim a Muralles Salut té en compte els seus grups d'interès i de la societat en general amb l'objectiu d'alinejar els nostres serveis amb les necessitats reals de la població que atenem. I ho fem promovent la sostenibilitat econòmica i mediambiental, així com la igualtat social en les nostres actuacions.

En aquest sentit, aquest model de gestió el basem en:

- Practicar una atenció sanitària que promogui la prevenció i promoció d'hàbits saludables, i on es tingui en compte els diferents agents implicats (professionals, ciutadans, proveïdors i CatSalut).
- Promoure una cultura de qualitat, avaluació i millora contínua per oferir una atenció sanitària òptima, cercant el millor resultat, la màxima satisfacció i el mínim risc en les nostres actuacions, tant de cara al ciutadà com a la societat en general.
- Vetllar per la competència, igualtat i desenvolupament professional de l'equip humà que forma part de la nostra empresa.
- Ser respectuosos amb el medi ambient: no malbaratar els recursos naturals del planeta és responsabilitat de tots. A més, és prou coneguda la repercussió que la qualitat del medi ambient té sobre la salut de la població. Per això des del centre realitzem la recollida selectiva de les deixalles que genera la nostra activitat, alhora que en promovem la seva reducció. El personal de CAP Muralles ens comprometem a fer un ús correcte dels materials, instal·lacions i instruments del centre, evitant així d'escurçar-ne la vida útil. També a l'hora de seleccionar els proveïdors, es prioritzaran aquells que ofereixin major durabilitat del producte, menor generació d'emballatges i que tinguin implementada una política de respecte mediambiental o certificacions de qualitat en aquest sentit. Així mateix, establim mesures d'estalvi energètic encaminades a reduir el consum d'aigua i electricitat. Amb tot això, les persones professionals i la direcció del centre ens comprometem a reduir l'impacte mediambiental que la nostra activitat generi en el nostre entorn.

Ahora, ens adherim al compromís de Nacions Unides per tal d'aconseguir un desenvolupament sostenible per el 2030. Dels 17 objectius que formen part del Pla per aconseguir un futur sostenible per a tots, a Muralles Salut prioritzem els següents:

- ODS 3: Garantir una vida sana i promoure el benestar per a tots en totes les edats
- ODS 4: Garantir una educació inclusiva, equitativa i de qualitat i promoure oportunitats d'aprenentatge durant tota la vida per a tots.

- ODS 8: Promoure el creixement econòmic inclusiu i sostenible, la feina i el treball digne per a tothom.
- ODS 13: Adoptar mesures urgents per a combatre el canvi climàtic i els seus efectes.
- ODS 16: Promoure societats justes, pacífiques i inclusives.

5.6. Integritat i transparència

Per a Muralles Salut la integritat i la transparència són pilars essencials que volem que defineixin la nostra conducta i cultura empresarial.

Ens comprometem fermament a actuar amb integritat en tots els aspectes de les nostres accions i relacions. Aquesta integritat es reflecteix en:

- *Honestedat*: ens comprometem a actuar amb sinceritat i veracitat en totes les nostres interaccions, mantenint la coherència entre les nostres paraules i accions.
- *Ètica professional*: compliment amb els valors de la nostra organització i els corresponents codis deontològics.
- *Responsabilitat personal*: cada professional de l'organització assumeix la responsabilitat de les seves accions i decisions.

Creiem en la transparència com a fonament de la confiança i la credibilitat de la nostra organització. Això implica:

- Comunicació oberta: treballar per a mantenir una comunicació clara i oberta tant internament com externament.
- Accessibilitat a la informació: posar a disposició de tots els grups d'interès la informació rellevant, sempre que sigui possible, salvaguardant la confidencialitat quan sigui necessari.
- Rendir comptes: ser responsables davant els nostres grups d'interès.

Com ho fem:

- El present Codi ètic
- Codi de Bon Govern d'ACEBA
- Codi ètic dels socis
- Codis deontològics
- Protocol de recollida de l'opinió de l'usuari
- Protocol d'assetjament
- Auditories externes anuals: comptable, Codi de Bon Govern ACEBA...
- Reglament del Consell d'Administració
- Redacció de la nostra Missió, propòsit, visió i valors
- Apartat de transparència en la nostra pàgina web: inclou tota la informació anterior i també l'organigrama de l'empresa, principals proveïdors així com la seva selecció i avaluació, contracte amb

CatSalut, informació econòmica, el conveni col·lectiu, memòria d'activitat i resultats assistencials...

- Bústia / canal de denúncies: canal confidencial perquè qualsevol treballador o persona que hagi mantingut alguna relació amb l'empresa (laboral, comercial...) pugui denunciar les infraccions empresàries de manera segura i anònima.

6. INDICADORS DE SEGUIMENT

- Nombre anual de reclamacions i queixes orals ("escolta activa") o escrites relacionades amb la intimitat, confidencialitat, privadesa, equitat, autonomia dels ciutadans, manca de transparència
- Nombre anual i motiu de denúncies registrades en el Canal de denúncies de l'empresa
- Puntuació anual mitjana registrada a la pregunta núm. 8 de l'enquesta de *Satisfacció de visita*: "*Considera que els seus drets i voluntats com a pacient s'han tingut en compte*".
Indicador ok >90%
- Puntuació anual EQA adults i EQA pediatria: "Estàndard de qualitat assistencial".
Indicador ok >750