

Quito, 04 de febrero de 2013

CAR/DEPCOM-ADM/004-2013

COMUNICACIÓN DE PROGRESO AL PACTO GLOBAL 2011 – 2012

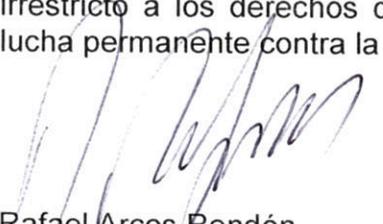
Declaración de Respaldo o Apoyo Continuo

El Hospital Metropolitano se ha consolidado como una organización socialmente responsable comprometida con el Desarrollo Sostenible a través del respeto absoluto a los Derechos Humanos de sus pacientes a quienes brinda atención de calidad y calidez; su cuerpo médico y colaboradores en general trabajan en un ambiente de respeto y relaciones laborales equitativas, además cuentan con herramientas tecnológicas de última generación e infraestructura adecuada para ofrecer servicios de primer nivel. A ello se suma el cuidado del medio ambiente, la mejora continua de sus procesos, el manejo adecuado de los desechos hospitalarios y el cumplimiento de las leyes y normas establecidas para su gestión.

Es fundamental para el Hospital Metropolitano generar alianzas con organismos nacionales e internacionales con quienes comparte visiones y principios, considerando dichas alianzas como una herramienta para fomentar las buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

La incorporación del Hospital Metropolitano al Pacto Global obedeció a una firme convicción de que la suma de esfuerzos disminuye las brechas sociales, e impulsa sociedades más democráticas. Las empresas juegan en esta misión un rol preponderante al convertirse en ciudadanos socialmente responsables, un estatus que nos obliga a cumplir con principios éticos y derechos en distintos niveles.

Nuestro compromiso con los principios del Pacto Global nos convoca a constantes esfuerzos, proyectos e ideas innovadoras. Hemos hecho honor a la membresía que ostentamos ratificando nuestra firme decisión de mantener los más altos estándares de atención médica, relaciones laborales transparentes, el respeto irrestricto a los derechos de las personas, el cuidado del medio ambiente, y la lucha permanente contra la corrupción.



Rafael Arcos Rendón
Gerente General Subrogante
Conclina C.A – Hospital Metropolitano

DERECHOS HUMANOS

Principio 1: *Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

El Hospital Metropolitano ratifica de manera permanente su respeto irrestricto a la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente y normados en la Constitución que rige al Estado Ecuatoriano. Respondemos al “Código de Conducta Empresarial” y ejercemos su normativa en todos los ámbitos de influencia del Hospital, es así que los valores de la Institución se basan en cuatro principios fundamentales: Seguridad, Calidad, Eficiencia y Calidez.

En el Hospital Metropolitano hacemos de los Derechos Humanos una práctica permanente considerando a la salud como un derecho prioritario de acceso universal. Para tal efecto contamos con la Fundación Metrofraternidad que ofrece el Centro Médico de Especialidades Fraternidad donde realiza consulta externa para pacientes de escasos recursos económicos. En los casos que estos pacientes requieren de cirugías, el Hospital Metropolitano pone a disposición toda su infraestructura, Cuerpo Médico y personal, principalmente en patologías de alta complejidad. De esta forma Metrofraternidad se erige como el brazo social del hospital Metropolitano.

La Fundación y el Hospital despliegan una serie de acciones para acercar la salud a diversos rincones del país, para ello moviliza a las brigadas médicas JUNTOS POR LA SALUD, conformada por médicos especialistas, y enfermeras. Abrazados por la solidaridad llegan a lugares necesitados y realizan evaluaciones clínicas y procedimientos quirúrgicos, generalmente los lugares identificados por esta labor son áreas que han enfrentado desastres naturales o regiones donde viven personas de escasos recursos económicos quienes muy difícilmente acceden a servicios de salud de especialidad.

Principio 2: *Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.*

Los valores institucionales antes mencionados y demás principios que sustentan la práctica del Hospital Metropolitano en los códigos de conducta interno y que garantizan un ejercicio pleno, respetuoso y consiente de los derechos humanos tanto entre el cuerpo médico, colaboradores, así como en los niveles de atención que se brinda al paciente. A ello se suma El “Código de Conducta Empresarial”

elaborado de acuerdo a las leyes del Estado Ecuatoriano, es considerado como un instrumento guía para la protección de los derechos humanos evitando cualquier indicio de vulneración de los mismos.

El ejercicio práctico de nuestro Código se ve reflejado en el tipo de atención brindado a los pacientes quienes tienen derecho a:

- Recibir de los integrantes del hospital, un trato digno, cordial, cálido, respetuoso de su identidad cultural, creencias, costumbres y valores. El Hospital cataloga como falta grave, todo acto descortés o de menosprecio, violencia o coacción.
- Conocer, comprender y ejercer, con plena libertad, en términos de voluntad, las decisiones relacionadas con los tratamientos para proteger su salud. Estos derechos puede ejercerlos por sí o por medio de una persona que le represente y que, en su nombre, tome las decisiones que considere apropiadas en lo relativo a su salud.
- Recibir atención médica de alta calidad, es decir, respetuosa, considerada, personalizada, responsable, oportuna, continua, segura, adecuada a su problema de salud, integral, que respete sus mejores intereses y técnicamente óptima.
- Recibir asistencia con todos los recursos tecnológicos y humanos disponibles, adecuados para aliviar su padecimiento, y a no ser sometido a tratamientos que impliquen un aislamiento innecesario de su medio familiar, laboral o social.
- Conocer el nombre del médico responsable de coordinar su cuidado, y los nombres y especialidades de todos los profesionales que le atienden.
- Gozar de total privacidad, tanto en lo referente a su vida privada como en lo relativo al proceso de atención. Para el efecto, la valoración clínica, el examen físico, la discusión de su problema de salud, la ejecución del tratamiento, son actos confidenciales que el profesional que le atiende debe conducir discretamente.
- Tiene derecho a que se guarde absoluta reserva sobre toda la información relativa a su vida privada, al diagnóstico, al tratamiento que se establezca o al resultado de las pruebas o de las intervenciones que se le practiquen.
- Tiene derecho a conocer la razón de la presencia de cualquier persona, y a rechazar esa presencia si así le parece.
- Recibir información veraz, clara, completa y oportuna, acerca de su enfermedad, del tratamiento que se piensa realizar y de los resultados de éste, así como sobre la evolución y el pronóstico de su problema de salud.
-

Recibir toda la información que considere necesaria para aceptar o rechazar la aplicación de cualquier tratamiento o procedimiento que se le proponga llevar a cabo. Salvo en emergencias, esa información incluirá la descripción del procedimiento o del tratamiento, los riesgos significativos desde el punto de vista clínico, las alternativas que se pueden considerar, incluida la de no intervenir, los riesgos inherentes a cada alternativa y el nombre de las personas que llevarían a cabo el tratamiento.

- Participar activamente en las decisiones concernientes a su atención, hasta el punto que lo permita la ley; ello incluye el derecho a que le examinen y a someterse a prácticas médicas, así como a rechazar un tratamiento para el cual no ha dado su consentimiento.
- Elegir o cambiar libremente a su médico y a solicitar la opinión o la intervención de otro médico en cualquier momento.
- Tener oportuna y razonable respuesta a sus solicitudes y a que tengan en cuenta y se satisfaga sus expectativas.
- Abandonar el hospital, bajo su responsabilidad, expresada por escrito, aún en contra de la indicación médica.
- Conocer si el tratamiento que se le propone forma parte de una investigación que se esté llevando a cabo en el hospital o es un tratamiento de carácter experimental, y a negarse a formar parte de ella o de él. Además, tiene derecho a saber si la atención que se le brinda forma parte de un proceso de enseñanza en salud, y a negarse a tomar parte en el mismo.
- En caso de que la enfermedad sea terminal, el paciente o su representante tienen libertad de solicitar, no se efectúen procedimientos extraordinarios para prolongar su vida, y a recibir en todo caso, toda la atención disponible para aliviar sufrimientos.
- Recibir asistencia religiosa, moral o espiritual mientras dure la atención, o a rechazarla.
- Exigir agilidad y sencillez en los procedimientos administrativos que requiera su atención y a examinar y a recibir las explicaciones del caso respecto de la cuenta de cobro que le presente el hospital por los servicios que le prestó o por los honorarios de los profesionales que le atendieron, independientemente de la fuente de pago.
- Ejercer estos derechos sin discriminación ninguna por razones de raza, sexo, orientación sexual, culturales, económicas, educativas, sociales, políticas, religiosas, o asociadas a las decisiones que tome ante la atención que se le brinda, o relacionadas con la fuente o con la forma de pago del valor de los servicios que se le presentan.

ESTÁNDARES LABORALES

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Los integrantes del cuerpo médico del hospital Metropolitano no tienen limitación alguna para afiliarse y pertenecer a cualquier asociación, siempre y cuando no difiera en los servicios ofrecidos por la institución. Así también, pueden participar activamente en actividades del hospital, como de sus respectivas asociaciones.

Los equipos de profesionales técnicos de la salud también están en libertad de suscribirse a diferentes asociaciones como a la "Federación Ecuatoriana de Enfermeras y Enfermeros", participar activamente y gozar de los beneficios de ese establecimiento. Esto puede verse reflejado en el descuento directo previamente autorizado al rol de pagos de quien considere y acepte asociarse a cualquier agrupación.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Tanto el Código de Conducta como el Reglamento Interno del Hospital Metropolitano regidos ambos instrumentos por el Código de Trabajo vigente para todo el Estado Ecuatoriano contemplan los niveles de relación laboral y determinan con absoluta claridad el respeto por el trabajo y las condiciones en que este debe ser desarrollado, eliminando cualquier tipo de trabajo forzoso o bajo coacción. Los contratos laborales se suscriben al amparo de la Constitución, Leyes y Reglamentos.

El departamento de Recursos Humanos del Hospital Metropolitano cuenta con manuales descriptivos de acuerdo a los cargos por puestos trabajo, que regulan las actividades de cada uno de los colaboradores en el marco del respeto a sus derechos y deberes.

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

El Código de Trabajo del Estado ecuatoriano sanciona toda forma de trabajo infantil. El Hospital Metropolitano consciente de que dicha práctica atenta a los derechos de los niños, niñas y adolescentes cumple a cabalidad con lo establecido por el Estado ecuatoriano.

La edad mínima para trabajar en la institución es de 18 años, lo cual es verificado a través del censo emitido por el sistema de recursos humanos, en el que se muestran datos sobre edades mínimas, máximas y el promedio.

Principio 6: *Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.*

El Código de Conducta del Hospital Metropolitano avala la abolición de cualquier forma de discriminación a través de la siguiente norma aplicada por todo los miembros del Hospital: "Primar en toda interacción: el respeto a la dignidad humana, raza, color, sexo, idioma, religión, estrato social, formación, tendencia política, o cualquier otra condición."

MEDIO AMBIENTE

Principio 7: *Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*

El Hospital Metropolitano desarrolla una serie de medidas dirigidas al cuidado del medio ambiente. Se destacan rigurosos procedimientos para el adecuado manejo y tratamiento de los residuos sólidos, infecciosos y peligrosos, así como de líquidos intrahospitalarios, se cuenta con el soporte de un equipo de agentes especializados para el retiro y traslado de desechos. Los procesos responden a una serie de leyes y reglamentos establecidos para el sector, además de ordenanzas provenientes del Gobierno Local.

Procesos:

- Los desechos generales se transportan en fundas negras selladas, los contaminados se transportan en doble funda roja sellada y etiquetada.

- Los coches funcionales tiene incorporados contenedores diferenciados para la separación de material de bioseguridad.
- Los materiales reciclables se almacenan en los patios de bodega general para su posterior entrega a los respectivos gestores.
- Los residuos entregados a los gestores ambientales se custodian a través de una cadena de seguridad para su respectivo transporte.

El Hospital Metropolitano cuenta además con procedimientos de prevención, control y corrección de contingencias y emergencias ambientales, tales como:

- El personal nuevo recibe inducción en prevención de riesgos.
- El manual de seguridad y prevención de riesgos es socializado entre todo el personal que forman parte del Hospital.
- El Departamento de Seguridad lleva un control permanente de los sistemas de extinción.
- Se realiza un simulacro anual, sectorizado, en las instalaciones del Complejo Hospitalario.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Cumpliendo con las normas de Buen Vivir determinadas en la Constitución vigente, el Hospital Metropolitano impulsa una serie de iniciativas dirigidas fomentar la responsabilidad ambiental como uno de los ejes transversales en la cultura organizacional. Se aplican el programa las tres "R": reducir, reciclar y reutilizar, el mismo que es complementado con un programa de clasificación de basura que recolecta, embala, etiqueta, almacena y transporta a lugares destinados para tal efecto.

Cada uno los equipos tecnológicos, responde a un plan adecuado para el uso eficiente de la energía y de los equipos, con un mantenimiento permanente para garantizar su vida útil.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Para el desarrollo y la difusión de las buenas prácticas de respeto al medio ambiente cada uno de los equipos tecnológicos responde a un plan adecuado de uso de la energía y uso eficiente de los mismos con un mantenimiento permanente para garantizar su vida útil.

El personal en sus distintos niveles recibe capacitación permanente de acuerdo a sus niveles de responsabilidad y ámbitos de gestión.

- Los nuevos empleados del área de servicios ambientales, lavandería y hotelería cumplen un entrenamiento de orientación previo al inicio de sus funciones.
- Las áreas de servicios ambientales, lavandería y hotelería toman cada año los siguientes entrenamientos: manejo de desechos, manejo de derrames, limpieza de áreas críticas, manejo de desinfectantes, lavado de manos.

ANTICORRUPCIÓN

Principio 10: *Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.*

Para fomentar buenas prácticas de Gobierno Corporativo, el Hospital Metropolitano mantiene alianzas comerciales bajo normas de transparencia con todos sus proveedores; impulsa entre sus colaboradores y cuerpo médico los principios éticos y de equidad institucional. Prioriza la atención segura y de alta calidad centrada en el paciente, impulsa el cumplimiento normas adecuadas para el cuidado de los intereses de todos sus accionistas, colaboradores y cuerpo médico. Sus resultados económicos son reportados de manera transparente a las autoridades de control, a sus accionistas y colaboradores y la rentabilidad del negocio lo ha conducido a ser un actor importante en la bolsa de valores. Su sistema de negocio es responsable con la sociedad en general.

El Hospital Metropolitano cuenta con un Código de Conducta cuyos lineamientos apuntan a mantener la ética personal y profesional a nivel interno y externo precautelando la reputación y modelo de negocio blindándolo de cualquier

acto de corrupción. Este comportamiento se vive en la práctica diaria con toda su red comercial de proveedores y con los actores que conforman el sector.