



AHOSGAL
Asociación de
Hospitales de Galicia

Compromiso ético y de buenas prácticas

Compromiso ético y de buenas prácticas

La **Asociación de Hospitales de Galicia (Ahosgal)**, como asociación empresarial de carácter no lucrativo, tiene entre sus objetivos y fines la promoción de la **asistencia sanitaria de calidad** en la Comunidad Autónoma de Galicia, además de la defensa de los intereses económicos y sociales de los miembros que la integran.

Su principal compromiso es velar por la salud de los usuarios, por lo que todas sus acciones están dirigidas a **defender, promover y desarrollar los derechos de los ciudadanos a acceder a una sanidad universal y de calidad**, así como la contribución de los centros sanitarios privados para lograr un sistema sanitario sostenible, cercano y accesible para todos los usuarios.

Ahosgal, como organización que representa a los hospitales gallegos acreditados por el Servicio Galego de Saúde, promueve entre sus asociados **comportamientos éticos y deontológicos responsables**, que constituyan la garantía de que se respetan y cumplen los derechos de los usuarios, proveedores, clientes y grupos de interés, como única vía para la eliminación de la desigualdad y la injusticia en cuanto a acceso a la salud y el tratamiento médico.

El **Compromiso ético y de buenas prácticas** de Ahosgal es el patrón de comportamiento para identificar a los hospitales que integran la asociación, basado en la gestión transparente, de modo que todos ellos se comprometen firmemente a cumplirlo o, en su defecto, a explicarlo ante la asociación y la sociedad en general.

Ahosgal defiende que la ética prescribe niveles de conducta más altos que los que establece la legislación y, a veces, exige que se realice una observancia sobre su cumplimiento si no sirve a los fines superiores para los que fueron promulgadas las leyes, como la equidad, la igualdad o la justicia. Por ello, asume compromisos que van más allá del simple cumplimiento de la normativa vigente y promoverá la defensa de estos valores, tanto como asociación como entre sus miembros.



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, tanto de la asociación como de sus asociados. Este principio respetará el derecho de confidencialidad que rige para el personal (sanitario y no sanitario), usuarios y clientes.



Principio de honestidad

Las relaciones con los grupos de interés y los usuarios estarán basadas en la buena fe.



Principio de solidaridad social

Colaboración con los poderes públicos y/o sociales para lograr que se haga efectiva la equidad y la igualdad en el acceso a la sanidad universal y de calidad de todos los ciudadanos.

1. Compromisos generales

El **Compromiso ético y de buenas prácticas** constituye el conjunto de normas de funcionamiento interno de la Asociación, que velará por su cumplimiento, de acuerdo con lo establecido en los Estatutos de Ahosgal.

La Asamblea reclamará a sus socios la aplicación de lo establecido en este Compromiso ético y, en caso de incumplimiento, podrá adoptar medidas de sanción, según lo previsto en los Estatutos, o reclamar explicaciones dentro de sus propios órganos. Cualquier acción que se adopte por la Asamblea sobre posibles incumplimientos, se publicará en la página web de Ahosgal.

1.1.

Los socios de Ahosgal se comprometen a difundir el contenido del Compromiso ético entre sus usuarios y grupos de interés, mediante su publicación en la web y por otros medios, como folletos, correo electrónico, etc.

1.2.

Los hospitales asumen el compromiso de buenas prácticas profesionales, rechazando en todo caso aquellas que estén destinadas a causar mala reputación a otros centros de la competencia, por el objetivo de obtener ventajas competitivas.

1.3.

Ahosgal y sus asociados se comprometen a denunciar públicamente, y si fuese pertinente ante los órganos judiciales, los casos de mala praxis profesional o empresarial, tanto los centros de carácter público como privado.

1.4.

Ahosgal y sus asociados se comprometen a denunciar pública o judicialmente las prácticas abusivas de proveedores y clientes que supongan un menoscabo de los principios generales que deben regir la prestación sanitaria de calidad, de igual y de equidad.

1.5.

Ahosgal se compromete a difundir los informes, documentos y análisis sobre el sector sanitario que contribuyan a construir una percepción adecuada de su cartera de clientes y usuarios.

De modo especial, informará de los conciertos con la sanidad pública y los acuerdos alcanzados con la Administración pública; de la evolución de la sanidad privada en España y Galicia; de los protocolos y condiciones de los centros sanitarios para desarrollar su actividad y de los nuevos convenios con las aseguradoras que afecten a seguros de salud, tráfico, mutuas o cualquier otro tipo de clientes.

1.6.

Los socios de Ahosgal exigirán a sus directivos comportamientos profesionales, éticos y responsables.

1.7.

Ahosgal hará públicos los acuerdos, convenios o pactos alcanzados con sus grupos de interés.

1.8.

La asociación y los centros hospitalarios defienden que la prestación sanitaria de calidad es el objetivo fundamental de su actividad y se comprometen a que éste no puede ser cercenado por la obtención de resultados financieros. La salud es el compromiso de todos.

1.9.

Ahosgal y sus socios promoverán acciones para fomentar la sanidad de calidad y acciones solidarias con los colectivos más desfavorecidos socialmente, sobre todo, con iniciativas de carácter sanitario.

2. Compromisos con los usuarios

Ahosgal y sus socios se comprometen a **respetar, difundir y promover** los **derechos** de los **pacientes y usuarios** de los centros sanitarios, de modo que tengan conocimiento de todas las **alternativas disponibles**, tanto terapéuticas como asistenciales. De modo especial, velará por el respeto a su **personalidad, dignidad humana e intimidad**, sin que pueda ser discriminado por su origen racial o étnico, por razón de género y orientación sexual, de discapacidad o de cualquier otra circunstancia personal o social.

2.1.

Los centros de Ahosgal facilitarán a los usuarios la información sobre los servicios sanitarios que prestan y los requisitos necesarios para su uso. Las comunicaciones se realizarán en un lenguaje respetuoso y comprensible para los interlocutores.

2.2.

Los hospitales de Ahosgal se comprometen a informar a los usuarios, en los casos que proceda, sobre su derecho a la libre elección de médico y de centro hospitalario. Sobre todo, para los pacientes lesionados de tráfico, privados o concertados. Asimismo, informará a los usuarios beneficiarios de alguna póliza de seguros y los servicios cubiertos.

2.3.

Los centros informarán a los usuarios del coste de las atenciones, antes de proceder a las mismas, en el caso de que no estén cubiertas por ningún sistema de aseguramiento. Las facturas serán claras, precisas y comprensibles para los usuarios.

2.4.

Los centros asociados a Ahosgal garantizan a los usuarios la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso asistencial y con su estancia. También se comprometen a no utilizar los datos, salvo autorización expresa del paciente, para investigaciones clínicas.

2.5.

Los hospitales asignarán a sus pacientes un médico e informarán de todas las alternativas terapéuticas. Asimismo, indicarán al paciente si existe la posibilidad de un mejor tratamiento o consulta de facultativo en otro centro de Ahosgal. En ningún caso, los centros o sus profesionales admitirán a pacientes procedentes de otros centros si no hay una voluntad expresa del usuario o la recomendación del hospital de origen.

2.6.

Los socios de Ahosgal ofrecerán a los usuarios información veraz y honesta de la cartera de servicios y la relación de facultativos especialistas con los que cuenta para la prestación de la atención médica.

2.7.

Los centros facilitarán a sus usuarios las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias, mediante formularios y buzones (físicos y electrónicos), que recibirán debida respuesta.

2.8.

Los hospitales facilitarán a los usuarios los informes o certificaciones acreditativos de su estado de salud. Éstos serán gratuitos, en los supuestos previstos por la normativa vigente.

2.9.

Todos los profesionales que prestan sus servicios en los centros de Ahosgal contarán con la titulación adecuada para el desarrollo de las funciones encomendadas, de acuerdo con lo previsto en la ley. Todos los facultativos estarán debidamente colegiados.

3. Compromisos con los profesionales

Ahosgal y los centros asociados consideran que, para poder prestar una atención sanitaria de calidad, es imprescindible contar con los mejores profesionales. En este sentido, entienden que los médicos son el **principal portavoz** entre los **hospitales y los pacientes**, por lo que es necesario **proteger su actividad** y **promover su prestigio profesional**, pero también deben mantener una actitud **exigente** para que se cumplan las expectativas de confianza y seguridad de los usuarios.

Para ello, aplicarán diferentes **compromisos internos** para garantizar prácticas éticas, honestas y que procuren la mejor atención a los pacientes. Además de la plena observancia y cumplimiento de la normativa laboral y reguladora de la profesión, los centros de Ahosgal respetarán y velarán por el cumplimiento de las **normas de deontología** que regula la actividad médica. Así, fomentarán entre sus profesionales la integridad, la honradez, la veracidad y la empatía, además de la mejora continua en el ejercicio profesional y en la calidad asistencial.

3.1.

Los centros de Ahosgal reclamarán a sus profesionales sanitarios que atiendan con la misma diligencia y solicitud a todos los pacientes, sin discriminación alguna, ya que su principal lealtad es con el paciente y la salud de éste debe anteponerse a cualquier otra conveniencia.

3.2.

Los hospitales reclamarán a sus profesionales sanitarios que jamás perjudiquen intencionadamente al paciente y exigen atención con prudencia y competencia, evitando cualquier demora injustificada en su asistencia.

3.3.

Ahosgal y sus socios demandan de sus profesionales sanitarios un compromiso activo en la atención y promoción de la salud, por lo que deben velar porque se den los requisitos de calidad, suficiencia asistencial y mantenimiento de los principios éticos. Por ello, están obligados a denunciar las deficiencias, en tanto que puedan afectar a la correcta atención de los pacientes.

3.4.

Los centros reclamarán a sus profesionales sanitarios que cuiden su actitud, lenguaje, formas, imagen y, en general, su conducta para favorecer la plena confianza del paciente. Además, debe respetar sus derechos, convicciones e intimidad.

3.5.

Los hospitales de Ahosgal velarán para que los profesionales realicen una prestación sanitaria de calidad, utilizando los procedimientos, tratamientos y técnicas médicas que garanticen la mayor calidad y la mejor relación coste/eficiencia, en la forma que la práctica médica exige.

3.6.

Los centros respetarán la libertad de prescripción médica, respetando la evidencia científica y las indicaciones autorizadas, que le permita actuar con independencia y garantía de calidad. En todo caso, mantendrán una actitud vigilante para que esa libertad sea acorde con una práctica médica basada en la evidencia y con los mejores protocolos y procedimientos profesionales.

3.7.

Los profesionales con responsabilidades en la dirección y gestión de recursos actuarán siempre guiados por el bien colectivo y la equidad. No pueden imponer ni aceptar una remuneración fundada en normas de productividad, de rendimiento horario o cualquier otra disposición que atente objetivamente contra la calidad de su asistencia.

3.8.

Los centros médicos de Ahosgal respetarán el secreto profesional de los médicos y estarán vigilantes para su debido cumplimiento, en los términos previstos en la legislación vigente y las normas deontológicas de la profesión. También garantizarán el derecho a la objeción de conciencia y no tolerarán que un profesional mantenga una disparidad de criterio en función de los centros en los que prestan el servicio.

3.9.

Los hospitales publicarán sus plantillas de médicos y especialidades. En los casos en que sean facultativos que presten sus servicios en otros centros públicos, exigirán el cumplimiento de la normativa de compatibilidad prevista por la ley y las normativas específicas del Sergas.

Los centros se comprometen a prescindir de los profesionales que deriven pacientes del Sistema Público a su consulta privada. También rescindirán toda relación con profesionales sanitarios afectados por sanciones colegiales por mala praxis profesional continuada.

3.10.

Ahosgal y sus hospitales no aceptarán los servicios de los médicos que desarrollen prácticas contrarias a la deontología profesional por intereses económicos, ya sea por imposición de terceros o lucro personal. También se comprometen a no aceptar entre sus plantillas a los facultativos que desarrollen actividades de competencia desleal.

3.11.

Los hospitales de Ahosgal buscarán a los mejores profesionales de la sanidad inscritos en los colegios profesionales de Galicia. En el caso de necesitar nuevos profesionales, realizarán selecciones de personal atendiendo a criterios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad. Así, informarán públicamente (a través sus respectivas páginas web u otros medios) cuando se seleccionen profesionales para completar su cartera de servicios.

3.12.

Los hospitales promoverán para el conjunto de sus trabajadores prácticas laborales honestas, de acuerdo con los derechos previstos en el Estatuto de los Trabajadores, y el cumplimiento de la normativa laboral. Igualmente, reclamarán a sus proveedores el cumplimiento de estas normas y rescindirán los acuerdos en el caso de que se conozcan irregularidades.

4. Compromisos ante los clientes

La actividad de los hospitales de Ahosgal responde a las demandas de los usuarios privados, los conciertos establecidos con el sistema público de salud, los acuerdos con las aseguradoras y los pacientes de las mutuas. Salvo los usuarios privados, los demás clientes cuentan con la **capacidad de negociación** suficiente para intentar imponer condiciones que puedan condicionar la prestación de la atención sanitaria de calidad.

Por ello, Ahosgal y los centros asociados respetarán los **compromisos éticos y de buenas prácticas** con los **usuarios** para garantizar una prestación de calidad, con equidad y respetuosa con los derechos de los pacientes.

4.1.

Ahosgal y sus asociados publicarán las bases de los conciertos alcanzados con el Sergas.

4.2.

Ahosgal informará de los acuerdos con las instituciones públicas.

4.3.

Ahosgal y los hospitales se comprometen a colaborar con la Administración, en todos aquellos asuntos que le demanden, para realizar las aportaciones que contribuyan a mejorar el Sistema Público de Salud (informes, análisis, elaboración de proposiciones normativas...).

4.4.

Ahosgal emitirá informes y opiniones sobre aquellos aspectos de la prestación sanitaria, tanto pública como privada, en aras de contribuir a mejorar la calidad del servicio. Realizará las recomendaciones que, honestamente y de acuerdo con el criterio de servicio a la sanidad de calidad, permitan a solucionar las carencias detectadas.

4.5.

Ahosgal reclamará al Sistema Público el cumplimiento de las leyes y normativas vigentes, sobre todo, en aquellos aspectos que afectan a los derechos de los pacientes y los profesionales.

4.6.

Ahosgal mantendrá una actitud vigilante sobre las decisiones de las aseguradoras y las mutuas que supongan un menoscabo para los derechos de los usuarios o de la calidad de la prestación sanitaria. Así, denunciará las prácticas abusivas de terceros que perjudiquen la prestación sanitaria de calidad.

4.7.

Ahosgal exigirá que la atención sanitaria que se presta en los centros sanitarios no adscritos a la asociación cumple los requisitos establecidos en la normativa vigente, tanto en lo que se refiere a la dotación de medios como de profesionales.

4.8.

Ahosgal reclamará a la Administración la regulación clara para los centros de medicina ambulatoria sin internamiento, con exigencias análogas a los hospitales acreditados, para garantizar que todos los usuarios tienen acceso a una prestación sanitaria de calidad y con garantías.

4.9.

Ahosgal alertará a los usuarios de sus derechos ante terceros, especialmente en los casos en que tienen garantizado el derecho a elegir médico y centro hospitalario sin condiciones, de acuerdo con lo establecido en las pólizas y condiciones de aseguramiento.

5. Compromisos ante la sociedad

Entre los principales objetivos de Ahosgal y sus asociados figuran la **defensa, promoción y desarrollo** de los derechos de los ciudadanos a acceder a una **sanidad universal y de calidad**, así como la contribución a **lograr un sistema sanitario sostenible**, cercano y accesible para todos los usuarios. De este modo se compromete a mantener un diálogo abierto y permanente con la sociedad.

5.1.

Ahosgal elaborará y difundirá informes que permitan a la sociedad conocer la contribución de los centros asociados al mantenimiento del sistema sanitario.

5.2.

Ahosgal y sus asociados fomentarán la investigación y buenas prácticas médicas que permitan la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades.

5.3.

Ahosgal divulgará la actividad de la sanidad privada y grados de satisfacción de los usuarios, así como la valoración de los ciudadanos sobre el sistema privado.

5.4.

Ahosgal realizará acciones de promoción y defensa de la sanidad universal y de calidad.

5.5.

Ahosgal y los hospitales asociados promoverán actuaciones de atención sanitaria a los colectivos más desfavorecidos, colaborando con aquellas organizaciones que trabajen en la defensa de estos colectivos. Asimismo, fomentará las buenas prácticas médicas.

5.6.

Ahosgal se compromete a mantener un diálogo abierto con instituciones, colectivos y agentes sociales para mejorar la atención sanitaria.

Ahosgal representa a los mejores hospitales de Galicia, que promueven la asistencia sanitaria de calidad:

- Todos los hospitales están acreditados por la Consellería de Sanidade y tienen diferentes sellos de certificación de calidad.
- Cuentan con más de 1.500 médicos y una amplia cartera de especialidades.
- Disponen de los más modernos equipos de alta tecnología instalados en Galicia, que permiten realizar anualmente más de 530.000 pruebas de radiodiagnóstico, 59.000 resonancias y 26.000 TACs.
- Tienen 59 boxes de urgencias y 82 quirófanos.
- Cada año realizan más de 82.000 intervenciones quirúrgicas.
- En conjunto suman casi el 20% de las camas hospitalarias instaladas en Galicia.
- Los usuarios de los centros de Ahosgal valoran con una nota de 7,2 sobre 10 la calidad de la asistencia recibida*.

* Barómetro de la Sanidad Privada 2015.

SOCIOS AHOSGAL





AHOSGAL
Asociación de
Hospitales de Galicia