

# Código de ética y conducta organizacional

Sexta edición  
2024

 **CHRISTUS  
MUGUERZA®**  
Sistema de Salud



# Índice

<b>Mensaje del Director</b>	4
<b>Introducción</b>	6
Nuestro legado	7
<b>Misión</b>	8
Nuestro Propósito	8
Un ministerio de la Iglesia Católica	9
Nuestras responsabilidades	10
Nuestras responsabilidades de reportar	11
General	11
Reportar a través de la línea de integridad	11
Investigaciones de Compliance	12
No toleramos las represalias	12
<b>Dignidad</b>	13
Servimos a nuestras comunidades	14
Beneficio para la comunidad	14
Promoción	14
Fomentamos la diversidad, la equidad y la inclusión	14
Fomentamos las relaciones positivas entre los Colaboradores	15
Tratamos a los demás con respeto	15
Esfuerzos de recaudación de fondos	15
Nosotros respetamos la vida humana	16
<b>Integridad</b>	17
Cumplimos con las leyes y normas	18
Personas excluidas	18
Credenciales	18
Trabajar con médicos y otras fuentes de referencia	19
Tomamos decisiones basadas en valores	20
Tomamos las decisiones correctas	21
Mantenemos relaciones apropiadas con los proveedores	22
Regalos de los proveedores	22
Prohibición de represalias	22
Evitamos los conflictos de interés	23
Prevenimos la corrupción	24
Respondemos a las investigaciones del gobierno	24
Nuestros programas de ética	25
Comités de ética	25

Defendemos la información médica protegida	26
Uso de redes sociales, grabaciones y fotografía	27
Confidencialidad del paciente	27
Redes sociales en nombre de CHRISTUS MUGUERZA	27
<b>Compasión</b>	28
Protegemos los derechos de los pacientes	29
Gestionamos los comentarios del paciente de forma apropiada	29
Realizamos investigación clínica de forma responsable	30
<b>Excelencia</b>	31
Somos una organización altamente confiable	32
Proporcionamos atención de calidad a nuestros pacientes	33
Promocionamos de forma correcta	33
Nos comprometemos con la excelencia educativa	34
<b>Gestión Responsable</b>	35
Cumplimos con los requisitos de facturación y codificación	36
Mantenemos registros precisos de negocios	37
Utilizamos nuestros recursos	37
Protegemos la información confidencial y privilegiada	38
Respondemos al llamado	38
<b>Glosario</b>	40

# Mensaje del Director

Estimado Colaborador,

IncurSIONAR en la atención integral de la salud requiere nuestro compromiso y esfuerzo constante para mantenernos como líderes en la medicina hospitalaria privada en México e implementar nuevos modelos de negocio que contribuyan a satisfacer las necesidades de las comunidades donde tenemos presencia.

Nuestra Misión y valores dejan en claro que estas metas pueden alcanzarse si quienes formamos parte de CHRISTUS MUGUERZA, sus empresas filiales y/o subsidiarias, mantenemos el más alto nivel de integridad y conducta ética en el desempeño de nuestras actividades.

Para lograrlo, es indispensable cumplir con los lineamientos definidos por nuestro Código de Ética y Conducta Organizacional, que guía nuestras acciones y nos recuerda el comportamiento que debemos reflejar al establecer relaciones en nombre de CHRISTUS MUGUERZA.

Gracias a este Código, refrendamos nuestro compromiso con la ética dentro de los negocios y, de esta manera, procuramos blindar a nuestra organización de prácticas corruptas que atenten en contra de nuestra credibilidad y que, sobre todo, dañen la confianza que nuestros pacientes y los médicos que colaboran con nosotros han depositado en nuestra organización a lo largo de 90 años.

Tengamos presente que nuestro desempeño no sólo debe medirse por los resultados obtenidos, sino también por la forma en la que éstos son alcanzados.

Juntos, como un solo CHRISTUS, con nuestro Código de Ética guiando nuestras decisiones, seguiremos construyendo sobre nuestros sólidos cimientos y llegaremos a más vidas extendiendo el ministerio sanador de Jesucristo.

En CHRISTUS MUGUERZA, contamos con su apoyo.

**Horacio Garza Ghio**

Director General de CHRISTUS MUGUERZA





# Introducción

# Introducción

El Código de Ética y Conducta Organizacional de CHRISTUS MUGUERZA resume los principios sobre los que nos basamos para guiar nuestras prácticas operativas y decisiones profesionales. Además, proporciona ejemplos de los comportamientos que se esperan de los Colaboradores de CHRISTUS MUGUERZA, incluyendo directivos, *socios en el cuidado de la salud* y Consejeros que apoyan a nuestro ministerio. Como representantes de nuestra organización y ministerios, debemos esforzarnos por cumplir con la misión de CHRISTUS MUGUERZA de **extender el ministerio sanador de Jesucristo** y servir según nuestros valores.

CHRISTUS MUGUERZA está comprometido con mantener una cultura ética y de equidad, además de adherirse a todas las leyes y regulaciones aplicables en los países y estados en los que servimos. Cada uno de nosotros somos responsables de comprender y seguir este Código y de responsabilizarnos mutuamente de su cumplimiento. El no hacerlo puede impactar en nuestra misión, organización, Colaboradores, pacientes, comunidades, socios comerciales y Congregaciones Patrocinadoras. Este Código no expresa cómo comportarse ante cada situación, sino que resume los valores fundamentales y principios que deben guiarnos en nuestra labor diaria.

## Nuestro legado

La historia de CHRISTUS MUGUERZA se remonta al año de 1934, cuando Don José A. Muguerza y su esposa Doña Adelaida Lafón deciden fundar el “Hospital MUGUERZA” en Monterrey, Nuevo León, con la promesa de ofrecer a la ciudad un hospital moderno para brindar servicios de salud de la más alta calidad. En 1996, se consolida la creación del Grupo MUGUERZA con el inicio de operaciones de un hospital en la ciudad de Saltillo, Coahuila y, años más tarde, en 2001, se fusiona con CHRISTUS Health, uno de los diez sistemas de salud católicos más grandes de Estados Unidos, para conformar el Sistema de Salud CHRISTUS MUGUERZA. A partir de este hecho, CHRISTUS MUGUERZA comenzó a expandir su Ministerio a través de alianzas con hombres y mujeres que compartían la visión de nuestros fundadores, tales como el Dr. Pedro Leal en Chihuahua; Luis de Haro-Tamariz y Bernardino Tamariz Oropeza en Puebla; e Isaac Garza, Rosario Garza y Guillermo Zambrano en Monterrey.



Como parte del sistema internacional CHRISTUS Health, nuestra historia está fuertemente ligada a sus raíces que inician en 1866, cuando el obispo Claude Marie Dubuis, mientras atendía una epidemia de cólera en la comunidad de Galveston, Texas, pidió ayuda a su amiga, la Madre Angelique, superiora del monasterio de la Congregación de la Orden del Verbo Encarnado del Santísimo Sacramento de Lyon, Francia, a través de una carta donde le hacía el siguiente llamado: “Nuestro Señor Jesucristo, sufriendo en una multitud de enfermos y desvalidos de todas clases, espera el alivio de vuestras manos”. Tres religiosas, Mary Blandine Matelin, Mary Joseph Roussin y Mary Ange Escude, atendieron el llamado de Dubuis y viajaron desde Lyon, Francia, hasta Galveston, Texas. Ahí fundaron el primer hospital privado católico en Texas y, meses después, establecieron la Congregación de las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado en la ciudad de Houston, Texas. Posteriormente, en 1869, el Ministerio sanitario floreció y establecieron la Congregación de las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de San Antonio, en Texas. En 1934, participaron en la fundación e inicio de operaciones del entonces Hospital MUGUERZA, en la ciudad de Monterrey, y muchos años después, en 1999, para fortalecer su capacidad de alcance a las personas necesitadas y brindarles los mejores servicios de atención médica, las Congregaciones de las Hermanas de la Caridad del Verbo Encarnado de Houston y San Antonio se unieron para formar el Ministerio de salud CHRISTUS Health.

En 1875, en Roma, la *Beata* Madre María de Jesús, el Buen Pastor, fundó la Congregación de las Hermanas de la Sagrada Familia de Nazaret. Respondiendo a una invitación del arzobispo Feehan de Chicago Illinois, las Hermanas ampliaron su Ministerio a los Estados Unidos en 1885. Así, en 2016, la Congregación de la Sagrada Familia de Nazaret se unió a éstas como la tercera congregación patrocinadora de CHRISTUS Health.

Nuestro legado proviene de diversos lugares, culturas y contextos, pero siempre en respuesta a un llamado común: dedicar sus vidas a cuidar y atender las necesidades de los enfermos, pobres y vulnerables. Ese mismo espíritu de unidad en la diversidad continúa dentro de CHRISTUS MUGUERZA, donde nuestros Colaboradores, *socios en el cuidado de la salud* y voluntarios sirven de manera acorde con nuestra misión, visión y valores fundamentales para brindar atención a todos los que necesiten sanar.

## Nuestra Misión: Extender el ministerio sanador de Jesucristo

CHRISTUS MUGUERZA es un ministerio católico del cuidado de la salud, con la misión de **extender el ministerio sanador de Jesucristo**.

Buscamos mejorar la salud de las comunidades a las que servimos y asegurar que todos puedan experimentar la presencia sanadora y el amor de Dios. Nos esforzamos por alcanzar la equidad en salud para todos, sin excepción, haciendo viva nuestra misión, y con la práctica diaria de nuestros valores: Dignidad, Integridad, Compasión, Excelencia y Gestión Responsable.

CHRISTUS MUGUERZA tiene una relación formal y esencial con la Iglesia Católica en cada comunidad en la que tenemos presencia. Como proveedores católicos de cuidado de la salud, estamos comprometidos a cumplir con los requisitos pertinentes del *Código de Derecho Canónico* al igual que las enseñanzas morales católicas relacionadas con el cuidado de la salud. Conforme a las enseñanzas morales católicas, derivadas de las *directrices éticas y religiosas* para servicios católicos de cuidado de la salud, CHRISTUS MUGUERZA atiende los aspectos físicos, espirituales, psicológicos y sociales de todas las personas en el desempeño de su ministerio.

## Nuestro Propósito: Las personas

**Las personas** son nuestra razón de ser, a ellas dedicamos nuestra entrega, nuestras decisiones y nuestro trabajo.



# Un ministerio de la Iglesia Católica

Como ministerio católico de cuidado de la salud, actuamos de manera acorde con los siguientes compromisos fundamentales contenidos en la *Declaración compartida de identidad para el ministerio de atención médica de la Iglesia católica (CHA)*:

Somos miembros del personal de atención médica católica, un ministerio de la iglesia que continúa hoy con la misión de amor y sanidad de Jesús. Como proveedor, empleador, defensor y ciudadano —que reúne a personas de distintos credos y orígenes— nuestro ministerio es un signo permanente de atención médica que está basado en nuestra creencia de que cada persona es un tesoro, cada vida es un regalo sagrado, y cada ser humano está formado por cuerpo, mente y espíritu.

Trabajamos para traer a la vida la visión de justicia y paz que profesa el Evangelio. Respondemos al llamado de Dios para fomentar la sanidad, actuar con compasión y promover el bienestar de todas las personas y comunidades, con especial atención los más vulnerables, pobres y desatendidos que requieren de nosotros. Por medio de nuestro servicio, buscamos transformar el dolor en esperanza. **Como ministerio de atención médica de la iglesia, nos comprometemos a:**

- Promover y defender la dignidad humana
- Atender a la persona de manera integral
- Cuidar de los pobres y los vulnerables
- Promover el bien común
- Actuar en nombre de la justicia
- Administrar los recursos
- Actuar en comunión con la iglesia

## Nuestras responsabilidades

Cada uno de nosotros es responsable de garantizar que CHRISTUS MUGUERZA sea una organización ética, fomentando una cultura de integridad dentro de nuestros ministerios. Todos somos representantes de CHRISTUS MUGUERZA, y compartimos la responsabilidad de servir como administradores responsables de nuestros recursos y la reputación de la organización. Para consolidarnos como una organización ética que cumple con las normas y promueve la transparencia en todas sus acciones, es indispensable que nuestros Colaboradores, directivos, *socios en el cuidado de la salud* y Consejeros participen activamente. En consecuencia, la participación en el Programa de *Compliance* de CHRISTUS MUGUERZA es parte de la relación laboral, así como ser nombrado miembro del consejo de Administración, o mantener una relación de negocios con CHRISTUS MUGUERZA.

Como embajador de CHRISTUS MUGUERZA se espera que:

- Identifiques, revises, comprendas y cumplas con las leyes y regulaciones aplicables a las organizaciones del cuidado de la salud, con tu puesto, funciones, políticas y procedimientos diseñados para facilitar el cumplimiento legal y regulatorio.
- Completes las capacitaciones generales y específicas para tu función, así como aquellas diseñadas para promover el cumplimiento de leyes, regulaciones y políticas aplicables en tus actividades diarias.
- Conozcas, comprendas y cumplas con tu obligación de reportar, de *buena fe*, incumplimientos potenciales o existentes al igual que preocupaciones éticas, de inmediato, mediante uno de los canales de reporte disponibles, compartiendo cualquier información o sospecha sobre un incumplimiento legal, regulatorio, o de políticas, incluyendo incumplimientos a este Código.
- Revises las comunicaciones de *Compliance*, sobre todo aquellas relacionadas con las obligaciones de tu puesto.
- Respondas sin demora a los pedidos de información o asistencia relacionados con las actividades del Programa de *Compliance*, incluyendo investigaciones, monitoreos y auditorías.
- Participes activamente de los esfuerzos de CHRISTUS MUGUERZA por investigar cualquier caso de incumplimiento.
- Defiendas la Misión y valores fundamentales de CHRISTUS, incluyendo las enseñanzas morales y sociales de la Iglesia Católica en relación con el cuidado de la salud.

Cada uno de nosotros debemos cumplir con este Código y vivir los valores de CHRISTUS MUGUERZA con nuestro comportamiento. Cada Colaborador y socio del cuidado de la salud es responsable por sus acciones y debe actuar de forma profesional, ética, y en cumplimiento con el presente Código y demás políticas de CHRISTUS MUGUERZA. Si eres un líder, tienes una responsabilidad aún mayor, no solo de liderar con el ejemplo, sino de asegurarte de que tu equipo tenga un profundo conocimiento de este Código, las leyes, regulaciones y políticas aplicables.

# Nuestras responsabilidades de reportar

## General

Como embajador de CHRISTUS MUGUERZA, es tu responsabilidad reportar incumplimientos reales, potenciales o presuntos de leyes, regulaciones, y políticas relacionadas con *Compliance*, o del presente Código. Están absolutamente prohibidas las represalias de cualquier clase contra personas que realicen una denuncia de *buena fe*.

CHRISTUS MUGUERZA tiene una política de puertas abiertas, que proporciona muchas vías para que cumplas con tu obligación de reportar, sin miedo a represalias, acoso, discriminación, u otros comportamientos inadecuados. Puedes reportar mediante la Línea de Integridad, con tu jefe inmediato, al departamento de Recursos Humanos, con el equipo de liderazgo, Oficial de *Compliance* Local (al correo [compliance@christus.mx](mailto:compliance@christus.mx)). También, se encuentra disponible el comité de *Compliance* del Ministerio o el Líder de Integración de la Misión para ayudar a atender tus preocupaciones.

Reporta si consideras que algo no está bien, aun si no estás seguro de que se haya actuado con una conducta indebida o si crees que no cuentas con toda la información necesaria. Si el asunto no ha sido atendido o consideras que no se ha tratado adecuadamente, comunícaselo a otra persona a través de los recursos mencionados anteriormente.

## Reportar a través de la línea de integridad

La Línea de Integridad de CHRISTUS MUGUERZA está disponible las 24 horas del día para que puedas reportar cualquier situación que incumpla con este Código. Aunque puedes reportar de forma anónima, este tipo de denuncias pueden dificultar las investigaciones cuando se necesite información adicional para la investigación. Si reportas de esta manera, asegúrate de revisar tu caso de forma periódica, ya que puede haber preguntas por parte de los investigadores esperando tu respuesta.

A continuación, encontrarás la información de contacto para la Línea de Integridad:

México: 800 880 1399

En línea ingresando a [www.lineadeintegridad.com](http://www.lineadeintegridad.com)

Las denuncias realizadas a través de la Línea de Integridad son recibidas por profesionales contratados por un proveedor externo y capacitados para documentar tus preocupaciones. Todos los asuntos reportados de *buena fe* serán investigados y tratados de acuerdo con los valores de CHRISTUS MUGUERZA.

## Investigaciones de Compliance

CHRISTUS MUGUERZA mantiene la confidencialidad en la mayor medida posible durante las investigaciones. A veces, la naturaleza de una investigación, o ciertas leyes y regulaciones, pueden requerir que se haga una divulgación. Al realizar una denuncia anónima, de *buena fe*, a través de la Línea de Integridad, CHRISTUS MUGUERZA respetará la identidad del informante en todo momento.

Si estás involucrado en una investigación de *Compliance*, debes mantener la confidencialidad de los detalles. Preservar la confidencialidad honra la dignidad de los involucrados en el proceso y protege la integridad de la investigación.

[Ver política de atención a denuncias](#)

## No toleramos las represalias

Como Colaboradores de CHRISTUS MUGUERZA, debemos demostrar que vivimos nuestros valores en el desempeño de nuestras obligaciones, por ello, contamos con políticas y procedimientos para promover la transparencia y fomentar un entorno seguro y ético. Esperamos que todos los Colaboradores, contratistas, médicos, proveedores y demás socios acudan a los medios correspondientes para solicitar aclaración cuando tengan dudas, reafirmando nuestra postura de cero tolerancia a las represalias.

Como lo hemos expresado, está estrictamente prohibido aplicar represalias contra cualquier persona que manifieste de *buena fe* una preocupación o reporte alguna situación o conducta indebida; sin embargo, no lo exime de la aplicación de acciones civiles, penales o disciplinarias sobre él mismo, en caso de que esté involucrado o ejerza algún tipo de calumnia en contra de algún otro.



# Dignidad

Respeto por el valor de cada persona, reconocimiento y compromiso con el valor de las diversas personas y perspectivas, y especial interés por los pobres y desatendidos.

## Servimos a nuestras comunidades

Hemos sido convocados a comprometernos en las áreas donde servimos, reconociendo que nuestros ministerios no existen de forma aislada, sino como parte de sus comunidades. Tenemos la responsabilidad de contribuir al bien común, al ayudar a mejorar las condiciones económicas y sociales de nuestras comunidades, defendiendo la dignidad de todas las personas y fomentando su desarrollo pleno como seres humanos. Fortalecer la salud en general de nuestras comunidades requiere un enfoque especial en el servicio a personas cuyas condiciones sociales y económicas los sitúan en los márgenes de la sociedad.

### Beneficio para la comunidad

Como parte de contribuir al bien común, promovemos y hacemos un seguimiento de nuestro trabajo en beneficio de la comunidad mediante prácticas de elaboración de presupuestos y reportes, participando en iniciativas de difusión para destacar la acción social y participando en programas de defensa que promuevan la dignidad humana. También, destinamos recursos a través del Presupuesto de Beneficio Comunitario (Community Benefit) para mejorar la salud de la comunidad. Para impulsar este trabajo, CHRISTUS MUGUERZA realiza habitualmente evaluaciones de las necesidades sanitarias de la comunidad y establece prioridades con planes para atender y evaluar cómo mejoramos su salud y calidad de vida. Asimismo, proporcionamos servicios de salud con la misma calidad para las personas pobres y vulnerables.

### Promoción

Para promover el bien común, CHRISTUS MUGUERZA se asocia con aliados de la comunidad para ayudar a disminuir la brecha de inequidad en los servicios de salud para todas las personas.

## Fomentamos la diversidad, la equidad y la inclusión

En CHRISTUS MUGUERZA, nos esforzamos por promover la dignidad humana en cada encuentro. Valoramos la diversidad entre nuestros Colaboradores y *socios en el cuidado de la salud* y comprendemos cómo la filosofía de la organización resalta la experiencia del consumidor. Nos comprometemos a cumplir nuestra Misión sin importar raza, origen étnico, color, credo, religión, género, orientación sexual, discapacidad, edad o nacionalidad. Fomentamos un entorno de trabajo enriquecedor e inclusivo que respeta la diversidad de pensamientos y contextos en nuestros equipos y comunidades, logrando que seamos una organización más fuerte; ofreciendo igualdad de oportunidades de trabajo y programas de desarrollo para fomentar continuamente el crecimiento personal y profesional de los Colaboradores.

## Fomentamos las relaciones positivas entre los Colaboradores

### Tratamos a los demás con respeto

En CHRISTUS MUGUERZA nos comprometemos a honrar la dignidad y tratar con respeto a cada Colaborador y socio del cuidado de la salud, ya que son nuestros recursos más importantes, ayudándonos a brindar una atención compasiva y de alta calidad a nuestros pacientes, clientes y comunidades. Por ello, nos esforzamos en crear un entorno colaborativo donde las relaciones se construyan sobre la confianza y se valoren las contribuciones individuales.

Depende de cada Colaborador y socio de cuidado de la salud contribuir en fomentar un lugar de trabajo seguro, positivo, accesible e inclusivo. Esperamos que trates con dignidad y compasión a tus compañeros, líderes, *socios en el cuidado de la salud*, pacientes e invitados en cualquier interacción al ejercer tu labor, respetando sus creencias, decisiones y estilos de vida.

En CHRISTUS MUGUERZA, no toleramos actos de violencia de ningún grado, agresiones, intimidaciones, amenazas, comportamientos hostiles, abuso, vandalismo, posesión o uso de armas, hostigamiento, acoso sexual y laboral, o cualquier otra conducta que se considere una violación de la dignidad de los demás. Por lo anterior, estamos comprometidos con tomar acciones preventivas y correctivas para proteger a nuestros Colaboradores y *socios en el cuidado de la salud*.

### Esfuerzos de recaudación de fondos

Cuando CHRISTUS MUGUERZA opta por apoyar a organizaciones de beneficencia, como fundaciones o asociaciones civiles con *propósito social*, los Colaboradores son libres de elegir su participación sin temor a represalias. Ninguna persona debe sentirse obligada a participar en los esfuerzos de recaudación de fondos llevados a cabo por compañeros o cualquier otro socio estratégico de la organización.

CHRISTUS MUGUERZA no brinda, ni apoya las contribuciones con fines políticos.

Todas las contribuciones deberán hacerse de acuerdo con lo establecido por las leyes locales y de acuerdo con la política correspondiente.

[Ver política de donativos y contribuciones caritativas](#)



## Respetamos la vida humana

La Iglesia Católica respeta la dignidad y santidad de la vida humana, desde la concepción hasta la *muerte natural*. Considera que todas las personas tienen un valor intrínseco y están creados a imagen de Dios, independientemente de sus talentos, habilidades y defectos. Como tal, la Iglesia respeta y protege la dignidad, sobre todo cuando las personas se encuentran más vulnerables, por lo general debido a una enfermedad.

De conformidad con las enseñanzas morales católicas y nuestro valor de dignidad, los ministerios de CHRISTUS MUGUERZA no realizan, no promueven, ni aprueban los abortos, suicidios asistidos, eutanasia o esterilización. El aborto es definido como la intención directa de terminar el embarazo ya viable o la intención de destruir un feto viable; sin embargo, puede haber casos en los que, debido a la condición médica grave de una paciente embarazada, los procedimientos no se pueden posponer de manera segura hasta la viabilidad, incluso si indirectamente pudiera resultar en la muerte del embrión o de un ser humano no nacido, habrá que establecer prioridades en un comité de obstetricia y decidir por el principio del doble efecto.

El *diagnóstico prenatal* está permitido cuando el diagnóstico buscado provee información para guiar la atención preventiva en la madre o la atención subsecuente del feto o recién nacido.

La base del respeto por la vida y la dignidad de la Iglesia nos llama a proporcionar a los pacientes las oportunidades apropiadas para prepararse para una *muerte natural*. Se les debe ofrecer a los pacientes información médica adecuada que permita comprender las opciones disponibles para ellos.

Según la Iglesia Católica, una persona tiene la obligación moral de utilizar medios habituales o proporcionales para preservar su vida. Es importante señalar que los procedimientos desproporcionados o esfuerzos terapéuticos para preservar la vida, como los tratamientos de soporte vital, deben distinguirse de la eutanasia. Dentro de la Iglesia y sus organizaciones patrocinadoras de atención médica, los primeros son una aceptación apropiada ante la mortalidad humana y los límites de la ciencia médica, mientras que la segunda es un rechazo directo del don de la vida humana. Los esfuerzos terapéuticos para preservar la vida, son tratamientos o procedimientos médicos que, debido a su grado de invasividad o riesgo, no están justificados en relación con el beneficio que pueden aportar al paciente o suponen una carga o gasto excesivo para la familia. Cuando existen dudas o posibles conflictos de interés, los pacientes y sus familiares, el personal clínico o cualquier tercero involucrado, pueden acudir al Comité Hospitalario de Bioética correspondiente a su unidad.

Honramos la dignidad de la persona dentro de la Iglesia reconociendo el derecho y el deber de cada persona de proteger y preservar la integridad física y funcional. Con este fin, CHRISTUS MUGUERZA no permite la esterilización directa de hombres o mujeres en sus ministerios.

Para obtener una explicación más detallada de las enseñanzas morales de la Iglesia sobre el respeto por la vida, consulta las **directrices éticas y religiosas para organizaciones católicas de servicios médicos y cuidados de salud**, Parte tres, Directivas 29,32,33, Parte cuatro, Directiva 53, Parte cinco, Directivas 55-59.





# Integridad

Honestidad, justicia y coherencia en todas las relaciones

## Cumplimos con las leyes y normas

En CHRISTUS MUGUERZA hacemos lo correcto, no solo porque sea lo correcto, sino también porque las vidas de los pacientes y de las comunidades a las que servimos dependen de nosotros. Nos esforzamos por actuar con integridad en todo lo que hacemos. Nuestros valores nos ayudan a tomar las decisiones correctas de forma ética, con consideración y responsabilidad, para que nuestra organización pueda cubrir las necesidades de los pacientes y de la sociedad.

Las decisiones éticas promueven la confianza y responsabilidad por hacer lo correcto, tanto de forma interna como externa.

Nuestro compromiso con la integridad comienza con nuestra devoción por el cumplimiento de todas las leyes y normas aplicables, donde quiera que hagamos negocios. En CHRISTUS MUGUERZA nos comprometemos firmemente a realizar nuestras actividades de forma honesta y cumpliendo las normas, y fomentando una cultura de cumplimiento. Se espera que los Colaboradores y *socios en el cuidado de la salud* comprendan y sigan las políticas de la organización, las leyes y regulaciones que aplican a nuestras funciones y responsabilidades específicas. Si no entiendes una política, ley o regulación, busca ayuda de un experto como el responsable de la política, el Departamento Asuntos Jurídicos o de *Compliance* de CHRISTUS MUGUERZA. Como Colaborador de CHRISTUS MUGUERZA, se espera que ayudes a prevenir infracciones de políticas, leyes, regulaciones y denunciarlo a las autoridades correspondientes cuando te enteres de una posible infracción.

### Personas excluidas

CHRISTUS MUGUERZA se esfuerza por nunca designar, emplear, dar credenciales, contratar o hacer negocios con personas o entidades que han sido excluidas, inhabilitadas, suspendidas o que, de otro modo, no son elegibles para trabajar con una organización obligada a cumplir con la Ley de Prácticas de Corrupción en el Extranjero (FCPA por sus siglas en inglés). Los Colaboradores y *socios en el cuidado de la salud* están obligados a revelar si están bajo investigación por ofensas penales o civiles por las que podrían verse excluidos, inhabilitados o suspendidos.

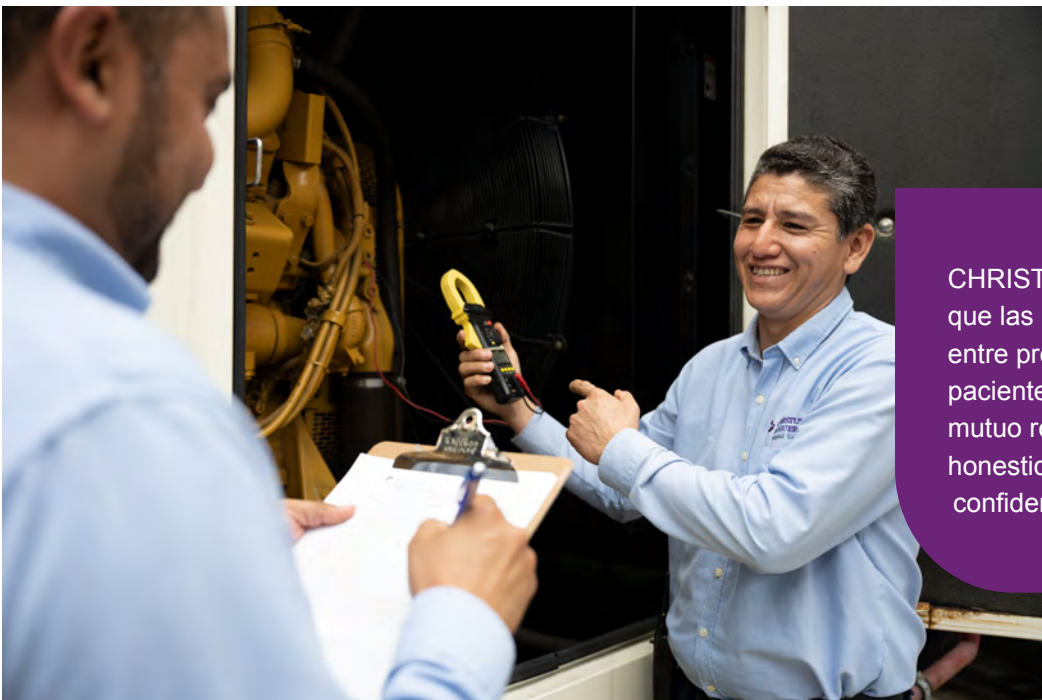
### Credenciales

CHRISTUS MUGUERZA requiere que los Colaboradores y profesionales de la salud que atienden a nuestros pacientes tengan las credenciales, licencias y certificados correspondientes. Las personas con credenciales, licencias y certificados no vigentes tienen prohibido proporcionar atención a pacientes en las instalaciones de CHRISTUS MUGUERZA.

## Trabajar con médicos y otras fuentes de referencia

CHRISTUS MUGUERZA valora la relación que mantiene con los médicos y demás profesionales de la salud, y se compromete a fortalecer dichas relaciones mientras sigue cumpliendo con las leyes y regulaciones. Por consiguiente, nuestras políticas y procedimientos enuncian los siguientes compromisos:

- Los acuerdos entre CHRISTUS MUGUERZA y los médicos deben cumplir con las leyes y regulaciones aplicables que norman las relaciones entre los hospitales y los médicos y deben ser aprobados por el Departamento de Asuntos Jurídicos y Dirección Médica de CHRISTUS MUGUERZA.
- Aceptamos referencias y admisiones de pacientes basadas solamente en las necesidades clínicas del paciente y nuestra capacidad para proporcionar los servicios necesarios. CHRISTUS MUGUERZA no ofrece pagos, ni proporciona ningún *objeto de valor* a ninguna persona por referir pacientes.
- Ningún Colaborador de CHRISTUS MUGUERZA o socio de cuidado de la salud tiene permitido solicitar o recibir ningún *objeto de valor*, de forma directa o indirecta, a cambio de que nos refieran pacientes.
- CHRISTUS MUGUERZA no considera el volumen ni el valor de las referencias que otro proveedor de cuidado de la salud ha realizado, o pueda realizar, a CHRISTUS MUGUERZA cuando referimos a pacientes a otra parte o cuando consideramos entablar relaciones legalmente permitidas donde se proporciona una remuneración financiera a los médicos.



CHRISTUS reconoce que las relaciones entre proveedores y pacientes requieren de un mutuo respeto, confianza, honestidad y la confidencialidad adecuada.



## Tomamos decisiones basadas en valores

El proceso de toma de decisiones basadas en valores es una herramienta útil para que los líderes tomen decisiones importantes de acuerdo con nuestra Misión y valores. Se debe utilizar cuando los miembros de la Junta Directiva, los líderes o los equipos se enfrentan a una situación o problema donde un número importante de valores están en juego y requieren una reflexión más profunda.

El criterio para utilizarlo incluye, pero no se limita a lo siguiente:

- Existe una diferencia de opinión reconocida
- Existe una incertidumbre sobre las circunstancias o sobre la posible solución
- Implica una transacción o decisión importante

Se espera que los líderes utilicen el proceso cuando tomen decisiones significativas para CHRISTUS. El líder de misión del ministerio se encuentra disponible para proporcionar más información sobre este proceso o para identificar un facilitador que ayude a guiar a las partes interesadas a lo largo del proceso.

## Tomamos las decisiones correctas

Tomar la decisión correcta sobre una situación en particular puede parecer subjetivo, pero puede alcanzarse con un poco más de reflexión y consideración, siempre sustentado en los valores y código de ética y conducta organizacional de CHRISTUS MUGUERZA.

Cuando nos enfrentamos a una difícil decisión ética, debemos hacernos las siguientes preguntas que ayudarán a facilitar el proceso de la toma de decisión:



Cualquier respuesta negativa debería llevarnos a reconsiderar la decisión y las acciones consecuentes.

Deberías poder responder a todas estas preguntas con un claro "sí". De lo contrario, deberías hablar con tu gerente, representante de Recursos Humanos o *Compliance* antes de avanzar con la acción.

**Hagamos lo correcto. Pide ayuda si tienes dudas.**

# Mantenemos relaciones apropiadas con los proveedores

Nos esforzamos por seleccionar socios de consultoría, subcontratistas, proveedores y socios comerciales de manera justa y equitativa, libre de conflictos de interés y consistente con las leyes, regulaciones, políticas y prácticas comerciales éticas aplicables. Los compradores de CHRISTUS MUGUERZA deben seleccionar proveedores con base en criterios objetivos, incluyendo calidad, precio, entrega, cumplimiento de plazos, servicio, mantenimiento adecuado de fuentes de suministro, y el desempeño que hayan tenido anteriormente.

## Regalos de los proveedores

CHRISTUS MUGUERZA no alienta la entrega/recepción de regalos con terceros; sin embargo, entendemos que, en algunas situaciones específicas, esto puede llegar a pasar. Con el objetivo de garantizar que los Colaboradores de CHRISTUS MUGUERZA se comporten de forma tal que no ponga en riesgo nuestra integridad, imparcialidad, transparencia o lealtad a los mejores intereses de nuestra organización, cualquier decisión de aceptar o dar regalos o entretenimiento relacionado con el negocio deberá basarse en un juicio prudente, buena gestión, y el potencial impacto en la imagen pública de CHRISTUS MUGUERZA y deben realizarse conforme a nuestras políticas y con el visto bueno de *Compliance*.

No se puede dar o recibir ningún *objeto de valor* como condición para llevar a cabo negocios con un proveedor, a cambio de proporcionar trato preferencial a un proveedor o recibir dicho trato del mismo, o a cambio de facilitar o recibir información confidencial que comprometa a alguna de las partes a la hora de seleccionar un tercero o al decidir continuar o terminar la relación, no se tendrán en cuenta los regalos o invitaciones proporcionados a los Colaboradores o *socios en el cuidado de la salud* de CHRISTUS MUGUERZA.

Ver política de gastos, obsequios, viajes y entretenimiento

## Prohibición de represalias

Un proveedor no será objeto de represalias por su participación de *buena fe* en el Programa de *Compliance* de CHRISTUS MUGUERZA, incluyendo reportar potenciales problemas, investigar situaciones, realizar autoevaluaciones o auditorías, y reportar a las autoridades correspondientes.

## Evitamos los conflictos de interés

Los conflictos de interés ocurren cuando los intereses personales o ajenos afectan (o parecieran afectar) la capacidad de la persona de priorizar los intereses de CHRISTUS MUGUERZA o del paciente mientras lleva a cabo sus responsabilidades para con CHRISTUS MUGUERZA o los propios pacientes. Todos somos responsables de evitar situaciones que generan conflictos reales o percibidos entre nuestros intereses personales y aquellos de CHRISTUS MUGUERZA. Las acciones que se toman mientras uno tiene conflictos sin gestionar (o incluso la impresión de un conflicto sin gestionar) pone en duda la legitimidad de las decisiones comerciales y, en algunos casos, están en contra de la ley.

CHRISTUS MUGUERZA revisa constantemente las relaciones entre Colaboradores, médicos y proveedores, con otras personas, instituciones, empresas, y terceros pagadores, para asegurar que las relaciones se lleven a cabo dentro de la legalidad y apegadas a las normas y reglamentos internos y externos.

Los conflictos pueden ocurrir por actividades financieras, comerciales o de otros tipos, que influyeran la toma de decisiones objetivas en el curso de relaciones de trabajo. CHRISTUS MUGUERZA transparenta la existencia de potenciales conflictos de interés hacia el interior y el exterior de la institución y divulgará los conflictos potenciales cuando estos existan. En forma adicional, todos los Colaboradores de CHRISTUS MUGUERZA firmarán por política interna una Declaración de Conflictos de Interés y se comprometen a:

- Conducirse de tal forma que no den oportunidad de desconfianza en cuanto a su integridad, imparcialidad y lealtad a los mejores intereses de CHRISTUS MUGUERZA.
- No solicitar pagos, propinas o tratos comerciales con pacientes, sus familiares, médicos u otros que los busquen para tal efecto, o propicien situaciones de ese tipo.
- No aceptar dinero en efectivo, equivalentes a efectivo, pagarés o préstamos de ninguna fuente externa o interna que busque hacer negocios o esté en competencia franca con la institución.
- No divulgar o proporcionar información institucional de ningún tipo para ganancias personales, de otras instituciones o para otros.
- No proveer pagos o beneficios de cualquier tipo en algún intento de obtener referencias de pacientes.
- No aceptar empleo de fuentes externas que estén haciendo o tratando de hacer convenios o ser socios con CHRISTUS MUGUERZA, a menos de que los ofrecimientos no constituyan conflictos de interés o no interfieran con sus responsabilidades en la institución.
- No proporcionar supervisiones o servicios de consultoría en forma externa a la institución que interfiera con situaciones de competencia, sin la expresa autorización del Departamento de *Compliance* y la Dirección General de CHRISTUS MUGUERZA.
- No competir directa o indirectamente con CHRISTUS MUGUERZA en la compra - venta de muebles o inmuebles, servicios, aplicaciones u otros equipos de cualquier naturaleza.

- No tener ni aspirar directa o indirectamente a ninguna posición, oferta financiera o sociedad en un negocio que CHRISTUS MUGUERZA esté tratando de obtener para materiales o suministros, o tampoco brindando servicios a la institución.
- Cumplir con todas las disposiciones, políticas y reglamentos de CHRISTUS MUGUERZA en cuanto a la aceptación de regalos, comidas, viajes, propinas, entretenimientos u otros favores de personas o instituciones que tengan relaciones contractuales, comerciales o de otro tipo, o representen competencia para CHRISTUS MUGUERZA.
- Las actividades de los médicos se deben constituir sin potenciales conflictos de intereses (o con situaciones que lo aparenten).
- No buscar negocios personales o regalías de los pacientes, sus familias, Colaboradores, médicos o demás que estén buscando negociar con CHRISTUS MUGUERZA.

[Ver política de conflicto de interés](#)

## Prevenimos la corrupción

La *Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero* (FCPA, por sus siglas en inglés) regula a las empresas estadounidenses que hacen negocios en el extranjero. La ley FCPA determina qué es ilegal para un empleado de una empresa estadounidense, filiales o agentes, de manera directa o indirecta, sobornar o entregar cualquier *objeto de valor* a un *funcionario de gobierno*, candidato a un cargo público, partido político o funcionario de un partido para obtener una ventaja comercial.

Ningún Colaborador, o persona que actúe en nombre de CHRISTUS MUGUERZA, ofrecerá, autorizará, prometerá, o realizará un pago (incluyendo pagos de beneficios no monetarios) con la intención de influir indebidamente a un oficial de gobierno para obtener una ventaja comercial desleal. Los empleados de empresas públicas son considerados como funcionarios públicos para efectos de la ley FCPA. No hay un umbral monetario, está prohibido hasta el más mínimo soborno. Los Colaboradores también deben recordar que los actos de dar o recibir sobornos infringen no solo el presente Código, sino también la ley FCPA y, en muchos casos, leyes locales en materia anticorrupción, por ejemplo, la Ley General de Responsabilidades Administrativas, el Sistema Nacional Anticorrupción entre otras.

[Ver política de anticorrupción, antisoborno y ley de prácticas corruptas en el extranjero](#)

## Respondemos a las investigaciones del gobierno

CHRISTUS MUGUERZA coopera con las consultas e investigaciones del gobierno según sea apropiado y legalmente permitido. Si eres contactado por un representante del gobierno, comunícate de inmediato con el Departamento de Asuntos Jurídicos, quienes trabajarán en conjunto contigo, sobre la mejor manera de responder.

## Nuestros programas de ética

CHRISTUS MUGUERZA, en atención a la calidad de la salud que ofrece, en cada hospital cuenta con Comités Hospitalarios de Bioética (CHB) que cumplen con la normativa de la Ley General de Salud en su artículo 41bis, así como la guía para comités hospitalarios de bioética; y existen cuatro Comités de Ética en Investigación (CEI) que cumplen con las normativas externas (CONBIOETICA) e internas, además de contar con un Comité de Ética Corporativa (CEC).

### Comités de ética

Se les puede pedir a los Colaboradores y *socios en el cuidado de la salud* de una localidad o región que participen del comité de ética. Las funciones de un comité de ética son las siguientes:

- Revisar y aprobar políticas relacionadas con la ética.
- Organizar información sobre ética para Colaboradores y *socios en el cuidado de la salud*.
- Mejorar los procesos integrando conceptos éticos en las actividades diarias en el trabajo.
- Proporcionar consultoría ética sobre problemas clínicos u organizacionales.
- Interactuar con la comunidad en temas relacionados con la ética.
- Brindar acompañamiento con recomendaciones de actuación frente alguna situación que lo amerite.

Los Colaboradores y *socios en el cuidado de la salud* reciben una capacitación especializada para participar en los diferentes comités y analizar los dilemas bioéticos que puedan presentarse. Cualquier persona puede solicitar una *consulta ética* con el comité en cualquier momento. Para conocer cómo agendar una *consulta ética*, comunícate con el Presidente del Comité de la unidad correspondiente.

## Defendemos la información médica protegida

Las entidades de CHRISTUS MUGUERZA recopilan información sobre los pacientes, como su estado de salud, historial médico, medicamentos y enfermedades familiares para proporcionar atención de la más alta calidad. Somos conscientes del carácter confidencial de la información sensible y demás información personal identificable, y estamos comprometidos a mantener la privacidad, seguridad y confidencialidad de esta información.

De acuerdo con la *Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares* (LFPDPPP), CHRISTUS MUGUERZA no utiliza, divulga ni conversa con terceros sobre información específica del paciente, incluyendo información financiera del paciente, a menos que sea necesario para el tratamiento, pagos, intervenciones, o cumplimiento de una ley, regulación u orden judicial aplicable. La información del paciente será divulgada solamente a las personas autorizadas por la ley o por la autorización escrita del paciente.

Como Colaborador de CHRISTUS MUGUERZA o socio de cuidado de la salud, tenemos la responsabilidad de:

- Solamente acceder a la información sensible cuando sea necesario para cumplir con nuestras responsabilidades laborales.
- Mantener los datos de acceso y contraseñas de forma confidencial y segura.
- Asegurar y guardar de forma adecuada la información sensible a la que tenemos acceso.
- No transmitirla a ninguna persona fuera de CHRISTUS MUGUERZA, a excepción de personal externo contratado, *socios en el cuidado de la salud*, al paciente (o a su representante autorizado) o agencia gubernamental.
- Transmitir la información de forma segura y acorde con los protocolos aplicables de seguridad de la información o de privacidad, cuando sea apropiado transmitirlo fuera de CHRISTUS MUGUERZA.



# Uso de redes sociales, grabaciones y fotografía

## Confidencialidad del paciente

De acuerdo con nuestros valores de dignidad e integridad, CHRISTUS MUGUERZA requiere la gestión responsable de todos los datos del paciente. Cuando participe en las redes sociales, independientemente de que esté o no trabajando, está prohibido que los Colaboradores lleven a cabo conductas o comunicaciones que comprometan la privacidad o seguridad de la información médica confidencial del paciente, información médica identificable, o la información comercial confidencial y privilegiada de CHRISTUS MUGUERZA. Cualquier Colaborador que infrinja esta norma estará sujeto a una acción correctiva que puede incluir el despido. Además, CHRISTUS MUGUERZA y sus Colaboradores pueden estar sujetos a procedimientos judiciales o cargos penales como resultado de comprometer información médica de los pacientes.

## Redes sociales en nombre de CHRISTUS MUGUERZA

Nos adherimos a nuestros valores en la comunidad virtual en redes sociales. Se requiere el mismo compromiso de ustedes, nuestros Colaboradores, cuando participen en las redes sociales en el desempeño de sus obligaciones laborales.

Las redes sociales pueden cumplir una importante función en nuestras vidas personales y profesionales. Como Colaborador CHRISTUS, debemos alinearnos a nuestros lineamientos del uso de las redes sociales, siendo discretos y cuidadosos al compartir contenido, opiniones y experiencias en las redes sociales y en los foros de Internet. Te pedimos que, en caso de realizar alguna publicación, escribas en primera persona y aclara que estás hablando por ti mismo y no en nombre de CHRISTUS MUGUERZA. A continuación, encontrarás pautas adicionales para tener en cuenta al participar en actividades en las redes sociales.

- Sé sincero, preciso, profesional, y respetuoso.
- Sigue las leyes sobre derechos de autor.
- No divulgues información privilegiada sobre CHRISTUS MUGUERZA.
- Remite las consultas y oportunidades de los medios de comunicación al equipo corporativo de Comunicación y Relaciones Públicas.
- No publiques ninguna información de los pacientes, incluyendo información que pudiera permitir al lector o espectador identificar a un paciente, incluyendo, pero no limitándose a audio, video, o fotografías.

Puede haber requisitos específicos para materiales electrónicos y para redes sociales patrocinados por CHRISTUS MUGUERZA. Los Colaboradores deben obtener la aprobación del equipo corporativo de la Dirección de Experiencia del Consumidor, antes de publicar contenido relacionado a los productos y servicios de CHRISTUS MUGUERZA. Reconocemos y respetamos el derecho de los Colaboradores a comunicarse libremente entre ellos sobre los beneficios, términos y condiciones laborales, incluyendo en las plataformas de las redes sociales.



# Compasión

Servicio con un espíritu de empatía, amor y preocupación

## Protegemos los derechos de los pacientes

Reconocer y respetar los derechos de los pacientes y su familia proporciona un importante aspecto de la atención que alienta a los pacientes y sus familiares a estar más informados y empoderados, a hacer preguntas, construir mejores relaciones con sus cuidadores y ser participantes activos en la planificación de su tratamiento, así como para su autocuidado una vez que haya egresado y, así, garantizar una continuidad de la atención. El reconocimiento de los derechos y responsabilidades también ayuda a que los pacientes y sus familiares se sientan respaldados por las instalaciones y las personas directamente involucradas en sus casos. En un ambiente de respeto y confianza, se mejora la comunicación, y se puede prevenir o abordar cuestiones que podrían conducir a riesgos de seguridad o calidad en la atención.

Ayuda a que los pacientes vivan un conjunto de buenas prácticas que convierten en un lugar más humanizado a nuestros servicios, siendo este un lugar que debe ser de encuentro de personas que cuidan, atienden y se preocupan por las personas.

Compasión que se vive, no es sólo cuestión de actitud, también precisamos poner la humanización a las estructuras materiales y técnicas.

## Gestionamos los comentarios del paciente de forma apropiada

CHRISTUS MUGUERZA se esfuerza por cubrir las necesidades de los pacientes, mantenerlos seguros y hacer que su estancia con nosotros sea lo más cómoda posible. Si los pacientes no están satisfechos con la atención recibida, CHRISTUS MUGUERZA cuenta con estructuras formales para informar a los pacientes sobre sus derechos con respecto a comunicar sus comentarios relacionados con la atención y los servicios. Este proceso cumple con lo solicitado por los modelos de certificación nacional y acreditaciones internacionales como la *Joint Commission International*. Nuestro objetivo es garantizar que los pacientes y demás partes interesadas estén informados sobre los recursos disponibles para la resolución de comentarios. Cuando se recibe una queja, nuestros Colaboradores y líderes harán su mejor esfuerzo para ayudar a resolver el problema y abordar la cuestión. Si la resolución de la queja no es satisfactoria, entonces el paciente y su familia pueden presentar un reclamo. Se brinda información a los pacientes y a sus familias sobre cómo presentar un reclamo en agencias estatales, federales y de acreditación.

Expresar una queja, reclamo, o cualquier otra oportunidad de mejora no expondrá al paciente a ninguna repercusión o represalia. Los procesos relacionados a quejas y reclamos ayudan a CHRISTUS MUGUERZA a conocer las preocupaciones de los pacientes y a resolverlos de inmediato.

## Realizamos investigación clínica de forma responsable

Investigar es una parte fundamental del cuidado de la salud moderno. Promovemos investigaciones de vanguardia, científicamente meritorias, éticamente sólidas y conformes a la normatividad aplicable que beneficia a nuestros pacientes, comunidades, y futuras generaciones. Nuestras actividades de investigación se alinean con nuestra Misión y valores, respetando al mismo tiempo las *directrices éticas y religiosas* para servicios católicos de cuidado de la salud y la normativa externa (CONBIOETICA). Nuestros investigadores generales y clínicos deben estar calificados, ser responsables y objetivos, y mantener el más alto nivel ético, científico y médico en las investigaciones. Nuestro programa de protección de investigaciones en seres humanos fomenta una cultura de investigación responsable donde todos nuestros participantes en estudios clínicos son tratados con dignidad y respeto, mientras protegemos sus derechos, autonomía y bienestar.

La integridad de la investigación clínica en CHRISTUS MUGUERZA es protegida por distintas medidas, incluyendo:

- Políticas y procedimientos rigurosos que guían cómo investigamos de forma responsable.
- Revisión de todas las actividades de investigación por la CONBIOETICA.
- Obtención de consentimientos informados de los participantes antes de iniciar un ensayo clínico.
- Registro y reporte preciso sobre los análisis y resultados del estudio de manera oportuna.
- Documentación de cualquier conflicto de interés financiero por parte de todos los investigadores del estudio.
- Tolerancia cero ante conductas indebidas de investigación.



# Excelencia

Altos estándares de servicio y desempeño

## Somos una organización altamente confiable

CHRISTUS MUGUERZA se esfuerza por ser una *organización altamente confiable* (HRO, por sus siglas en inglés). A fin de anticiparnos a los errores y gestionar situaciones inesperadas, las organizaciones altamente confiables crean una infraestructura que facilita una atención plena y una respuesta proactiva. Tales acciones nos ayudan a evitar que los acontecimientos se conviertan en crisis y catástrofes. Los cinco principios interconectados de una *organización altamente confiable* que componen la infraestructura de atención plena se describen a continuación:

- **Preocupación por las fallas:** Las fallas pueden convertirse en una tragedia. Es importante atender cualquier nivel de fallas técnicas, humanas o de procesos. Nos encargamos de pensar sobre las distintas maneras en que nuestros procesos de trabajo pueden colapsar.
- **Renuencia a la simplificación:** Las organizaciones altamente confiables son complejas y deben adoptar soluciones complejas para problemas complejos. Debemos estar abiertos a desafiar creencias arraigadas y examinar continuamente los datos, puntos de referencia y desempeño para prevenir una simplificación excesiva e inapropiada.
- **Sensibilidad a las operaciones:** Las organizaciones altamente confiables entienden que, comprender adecuadamente las situaciones actuales, implica trabajar con los Colaboradores que se encuentran en la primera línea, porque ellos son los que están más cerca del trabajo. Debemos comunicarnos de forma activa con otros Colaboradores, médicos y líderes en todos los niveles abordando seriamente sus preocupaciones y escuchando su retroalimentación.
- **Compromiso con la resiliencia:** Las organizaciones altamente confiables son resilientes porque pueden anticiparse a los problemas y fomentar el alzar la voz por la seguridad cuando surge o se identifica una situación inesperada. Esto nos permite recuperarnos rápidamente de una mala situación. Destacamos la importancia de trabajar en equipos y enfocarnos en eliminar barreras que impiden la colaboración funcional.
- **Reconocimiento al experto:** Los expertos son los que se encuentran más cerca del trabajo. Debemos conocer quién en la organización posee conocimientos especializados y debemos valorar más la experiencia que la autoridad y los títulos. En situaciones de alto riesgo, es importante adaptarnos a las circunstancias que cambian con rapidez, lo que requiere experiencia para comprender y atenderlas de manera adecuada. Por esto, es importante identificar a los defensores de la seguridad y premiar las buenas conductas de seguridad de nuestros Colaboradores y médicos clínicos, mientras capacitamos e involucramos a nuestros colegas bajo los principios de una *organización altamente confiable*. Nuestros defensores de la seguridad no solo llevan a cabo estas responsabilidades, sino que también identifican necesidades de capacitación adicional para organizaciones altamente confiables y establecen la frase de seguridad de CHRISTUS MUGUERZA: “Quiero volver a verificar eso”.

## Proporcionamos atención de calidad a nuestros pacientes

CHRISTUS MUGUERZA tiene una responsabilidad ética y de excelencia con sus pacientes y las comunidades a las que sirve. Para cumplir esta responsabilidad, la atención integral, el tratamiento y todo servicio debe estar soportado por prácticas éticas y de excelencia organizacional, CHRISTUS MUGUERZA está convencido de proporcionar un ambiente e instalaciones seguras para sus pacientes, familiares, sus Colaboradores, médicos y proveedores, por lo tanto, se compromete a proporcionar a nuestros pacientes una atención segura y efectiva de la más alta calidad, en un entorno comprensivo, respetuoso y compasivo. Esperamos que los Colaboradores y *socios en el cuidado de la salud*:

- Participen en la prestación de una excelente atención a los pacientes.
- Respalden nuestro impulso por mejorar la calidad.
- Promuevan prácticas basadas en evidencias.
- Participen en iniciativas para mejorar la seguridad de los pacientes y disminuir el daño.
- Escuchen a los pacientes.
- Ejercen dentro de su ámbito de formación, habilidades y privilegios clínicos.
- Alcen la voz cuando tengan problemas, ideas o preguntas relacionadas con la calidad de la atención de los pacientes.
- Alienten a los pacientes a plantear sus preocupaciones o preguntas con Servicio al Cliente o la administración del hospital.

## Promocionamos de forma correcta

Promocionamos nuestros servicios médicos y atención a través de actividades de promoción que cumplen con los principios de verdad, justicia y precisión en todas las comunicaciones y publicidades para el consumidor. A medida que se crean los mensajes, nos esforzamos por proporcionar información apropiada para la edad, comprensión y lenguaje de la audiencia. No hablamos mal ni dañamos la reputación de otro proveedor, sistema o institución. Se mantiene un conjunto de lineamientos de marca para la organización que define con mayor precisión cómo se representa la marca CHRISTUS MUGUERZA a los distintos tipos de audiencias. CHRISTUS MUGUERZA se compromete a cumplir con todos los requisitos de promoción establecidos por la ley y agencias regulatorias.

## Nos comprometemos con la excelencia educativa

Se espera que todos los miembros de la comunidad educativa médica de CHRISTUS MUGUERZA respalden y defiendan nuestros valores de dignidad, integridad, compasión, excelencia y gestión responsable.

En todos nuestros programas educativos, nos esforzamos por demostrar las siete competencias principales, como el conocimiento médico, excelente atención de pacientes, prácticas basadas en sistemas, aprendizaje basado en prácticas, habilidades interpersonales y de comunicación, y principios y prácticas osteopáticas (para estudiantes y médicos osteópatas), con énfasis en el profesionalismo.

La misión educativa médica de CHRISTUS MUGUERZA incluye un compromiso inquebrantable con la excelencia educativa. Proporcionamos guía y supervisión a diversos estudiantes médicos, residentes, y becarios, facilitando su desarrollo profesional y personal, mientras garantizamos la más alta calidad, seguridad y atención basada en evidencia para los pacientes. De acuerdo con nuestros valores de dignidad y compasión, todos los programas de capacitación recalcan la equidad, diversidad y compromiso con la comunidad, con un enfoque especial en las poblaciones vulnerables y desatendidas.



# Gestión responsable

Uso sabio y justo de los talentos y recursos de una manera colaborativa

# Cumplimos con los requisitos de facturación y codificación

Como Colaboradores de CHRISTUS MUGUERZA o *socios en el cuidado de la salud*, debemos documentar las actividades clínicas de forma precisa y completa. Para este fin, nosotros:

- Crearemos expedientes médicos y demás reportes precisos y completos, cumpliendo con la NOM-004-SSA DEL EXPEDIENTE CLÍNICO aplicables al mantener todos los registros.
- Brindaremos información actualizada a los pacientes, cuando sea necesario, sobre cargos por los cuales serán responsables de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.
- Presentaremos solicitudes de pagos o reembolsos solo para servicios que realmente hayan sido proporcionados y médicamente necesarios.
- Cooperaremos con funciones de auditoría y control establecidas para validar la precisión de las cuentas de servicios prestados.
- Garantizaremos que todas las cuentas de servicios prestados sean codificadas y documentadas de forma adecuada, y facturadas de acuerdo con las normas, reglamentos, políticas y procedimientos de CHRISTUS MUGUERZA.
- Responderemos rápidamente a las preocupaciones llevando a cabo una auditoría para validar la veracidad de los elementos reclamados y revisaremos potenciales errores y, una vez cuantificados, presentaremos de manera oportuna la corrección de los errores identificados y reembolsaremos cualquier devolución, según sea necesario.
- Participaremos en diálogos respetuosos y honestos con agencias gubernamentales, pagadores comerciales y pacientes.
- Nos comprometemos a asegurar que toda facturación esté codificada.
- Emplearemos a contratistas, cuando sea necesario, que demuestren las habilidades apropiadas, procesos de control de calidad y sistemas.
- Presentaremos reportes externos oportunos, completos y precisos.

Si se notara un error en una cuenta de servicios prestados o informe, se debe corregir antes de enviarlo. Si no se está seguro de cómo proceder, se debe pedir ayuda al jefe directo, o en su caso al Responsable del Departamento de *Compliance*.

## Mantenemos registros precisos de negocios

Estamos comprometidos a proteger la reputación de nuestros pacientes y de CHRISTUS MUGUERZA. Trabajamos para que los expedientes médicos de los pacientes sean claros, completos y reflejen la atención recibida por el paciente. Asimismo, tratamos con diligencia los documentos organizacionales, tales como reclamaciones y estados financieros. Cuando se firma un documento, se está confirmando que la información contenida en él es verdadera y correcta. No se debe firmar en nombre de otras personas o usar sus contraseñas. Los documentos de CHRISTUS MUGUERZA, tanto médicos como comerciales, se mantienen de acuerdo con la ley y nuestra política de retención de registros. Nadie puede retirar o destruir registros antes de la fecha especificada sin previa aprobación del Departamento de Asuntos Jurídicos.

## Utilizamos nuestros recursos

Nos comprometemos a ser buenos administradores de nuestros recursos financieros, equipamiento, sistemas electrónicos, suministros e información. Para maximizar los recursos te pedimos que:

- Utilices los recursos asignados solamente para fines comerciales relacionados con CHRISTUS MUGUERZA, en cumplimiento con las políticas y procedimientos pertinentes.
- Utilices correctamente y cuides los bienes y el equipamiento que se te confíen.
- Mantengas inventarios y conserves de manera segura los suministros, de acuerdo con las políticas pertinentes.
- Elimines los excedentes u objetos obsoletos de acuerdo con las políticas y procedimientos pertinentes.
- Utilices los recursos de los Servicios de Información de acuerdo con las políticas pertinentes

Se deberán utilizar todos los sistemas de comunicación de CHRISTUS MUGUERZA, incluyendo computadoras, correos electrónicos, acceso a la intranet e internet, teléfonos, teléfonos móviles y correos de voz para fines comerciales, de acuerdo con nuestras políticas y procedimientos de Gestión de la Información. Las herramientas de comunicación suministradas por la empresa no son privadas y CHRISTUS MUGUERZA se reserva el derecho a monitorear o acceder al contenido de acuerdo con nuestras políticas.

# Protegemos la información confidencial y privilegiada

La información confidencial y privilegiada de CHRISTUS MUGUERZA es otro de los bienes que debemos proteger y asegurar para ser buenos administradores de nuestros recursos. Implica información que no se conoce públicamente o que está restringida a un público limitado.

No divulgues la información confidencial y privilegiada en conversaciones informales o en lugares públicos. Solo compartimos esa información según sea necesario y con las personas que tienen una necesidad válida y legítima de saber. Si no estás seguro si un pedido sobre tal información es válido, consulta al Departamento de *Compliance* o al Departamento de Asuntos Jurídicos. Si te encuentras trabajando con proveedores y terceros, ponte en contacto con el Departamento de Asuntos Jurídicos para establecer un acuerdo de confidencialidad o un acuerdo comercial, cuando sea necesario.

## Respondemos al llamado

El cuidado de la salud católico es la respuesta al llamado de Jesús de atender a los enfermos y a los que sufren, especialmente aquellos que son pobres o vulnerables. Esta vocación se basa en el compromiso de promover y defender la dignidad humana de todas las personas que encontramos. Los Colaboradores y *socios en el cuidado de la salud* de CHRISTUS MUGUERZA continúan el legado de nuestras Congregaciones Patrocinadoras, aportando esperanza y sanando a las comunidades a las que servimos. Nuestra Misión, visión y valores proporcionan una sólida base y guían a nuestro ministerio. Fundada en esta identidad y propósito servimos como Un Solo CHRISTUS, para que todos puedan experimentar la presencia sanadora y el amor de Dios.





# Apéndice

# Glosario

**Socios en el cuidado de la salud:** todos los médicos, residentes, becarios, médicos sustitutos, estudiantes, y demás profesionales médicos, voluntarios, proveedores identificados y aquellos que tengan relaciones contractuales con CHRISTUS MUGUERZA.

**Beata:** es una persona beatificada por el Papa, lo cual es haber declarado que un difunto, cuyas virtudes han sido previamente certificadas, puede ser honrado con culto.

**Código de Derecho Canónico:** es el conjunto ordenado de las normas jurídicas que regulan la organización de la Iglesia latina, la jerarquía de gobierno, los derechos y obligaciones de los fieles, los sacramentos y las sanciones que se establecen por la contravención de esas normas.

**Compliance:** es un programa de cumplimiento normativo que tiene como objetivo alinear a la organización con las mejores prácticas de transparencia y rendición de cuentas en la industria de la salud a nivel nacional e internacional.

**Directrices éticas y religiosas:** fueron establecidas por la Conferencia de Obispos Católicos de los Estados Unidos, y acatadas por CHRISTUS Health, de defender las enseñanzas de la Iglesia sobre la dignidad humana. También proporcionan la orientación moral sobre temas del cuidado de la salud católico y reafirman las normas éticas de comportamiento en el cuidado de la salud para todos los que contribuyen a nuestro ministerio.

**Declaración compartida de identidad para el ministerio de atención médica de la Iglesia católica (CHA):** Es una carta de identidad que establece los compromisos de los miembros del personal de atención médica católica.

**Buena fe:** creencia o propósito honesto, fiel cumplimiento de las obligaciones, respeto de las normas de lealtad comercial, o ausencia de intención fraudulenta.

**Propósito social:** sinergia que emprende CHRISTUS MUGUERZA para entregar servicios de salud y educativos de alta calidad científica y calidez humana a las comunidades que servimos, con un mayor enfoque a las vulnerables y protección del medio ambiente; con la participación activa de nuestras unidades de servicio, aliados nacionales e internacionales, y profesionales de la salud afines a nuestro legado.

**Diagnóstico prenatal:** está conformado por diversos estudios de diagnóstico cuyos objetivos son identificar problemas anatómicos y fisiológicos en el cigoto, embrión, o feto tan temprano como sea posible, a veces aún antes de que comience la gestación o tan temprano como sea posible durante la gestación.

**Muerte natural:** se define así a la muerte principalmente atribuida a una enfermedad o a un malfuncionamiento interno corporal, y que no está influenciada directamente por fuerzas o agentes externos.

**Decisión ética:** es un proceso para deliberar una resolución frente a un dilema ético, explicitando los valores implicados para decidir qué acción concreta emprender entre las distintas posibles alternativas. Considera no solo los resultados, sino también los valores y deberes derivados. Su principio orientador es el análisis razonado, siendo fundamental el método de toma de

decisión.

**Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA, por sus siglas en inglés):** *Foreign Corrupt Practices Act* es una ley estadounidense que prohíbe a las personas y compañías de Estados Unidos o a cualquiera de sus subsidiarias, independientemente de dónde estén ubicadas sus operaciones y sus colaboradores, el favorecer directa o indirectamente el soborno a funcionarios públicos en el extranjero para obtener ventajas comerciales.

**Objeto de valor:** un objeto de valor incluye dinero, regalos, tarjetas de regalo, equipamiento electrónico, ropa, comidas, entretenimiento (por ejemplo, teatro, deporte, o invitaciones a eventos similares sin un carácter predominantemente comercial), viajes, alojamiento, transporte, préstamos, uso de bienes o equipamiento, contribuciones benéficas y ofertas de trabajo.

**Funcionario de gobierno:** funcionarios o empleados federales, estatales, provinciales, de condados, municipales, y funcionarios similares de cualquier gobierno o cualquier departamento o agencia del mismo; cualquier funcionario o empleado de una empresa o negocio de propiedad parcial o total de un gobierno (es decir, empresas estatales); cualquier funcionario o empleado de una organización internacional pública (por ejemplo, el Banco Mundial, Naciones Unidas, o la Unión Europea); cualquier partido político extranjero o funcionario del mismo; o cualquier candidato a un cargo político. Los funcionarios del gobierno incluyen a funcionarios en todos los niveles de gobierno, independientemente de la categoría o posición.

**Consulta ética:** solicitud o petición de información de un tema médico u otro para entender e interpretar acciones que le lleven a tomar decisiones de acuerdo con sus valores.

**LFPDPPP:** la 'Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares' tiene como objetivo la protección de datos personales en posesión de particulares, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas.

**Joint Commission International:** La **Comisión Conjunta Internacional** (JCI, por sus siglas en inglés) es la autora de los rigurosos estándares internacionales para la acreditación de las organizaciones y los programas de atención médica.

**CONBIOÉTICA:** La **Comisión Nacional de Bioética** es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud con autonomía técnica y operativa, responsable de definir las políticas nacionales que plantea esta disciplina.

**Organización Altamente Confiable (HRO, por sus siglas en inglés):** Organizaciones cuya seguridad, calidad y eficiencia se han mantenido en niveles altos durante un largo tiempo.



El nombre "CHRISTUS" proviene de la palabra latina para "Cristo" y proclama públicamente el núcleo de nuestra Misión, "Extender el Ministerio Sanador de Jesucristo". También ejemplifica el patrimonio y la espiritualidad de nuestras tres congregaciones Patrocinadoras que reconocen a Jesucristo como el Verbo Encarnado; el amor de Dios hecho carne y enviado a vivir entre nosotros. Nuestro logotipo es una cruz que combina los significados médicos y religiosos para ese símbolo. El morado es un color de resurrección y la realeza de Cristo, mientras que el lienzo que fluye reafirma nuestra esperanza en una nueva vida y nuestro compromiso de progresar y avanzar en el servicio a nuestras comunidades.

[christusmuguerza.com.mx](http://christusmuguerza.com.mx)

© 2024 CHRISTUS MUGUERZA. Todos los derechos reservados.