



# CÓDIGO ÉTICO

Mayo 2021

## FINALIDAD DEL CÓDIGO ÉTICO

El paciente es el centro y el rol de cada miembro del equipo una pieza clave.



### Consideraciones:

#### Reputación corporativa

El comportamiento de todos y cada uno de los miembros de Miranza tiene unas implicaciones éticas que trascienden a su propia persona, impactando directamente en toda la Organización.

#### Credibilidad y transparencia

La credibilidad del Código depende de su alcance, amplitud y de los mecanismos de refuerzo y evaluación que ponga la organización para facilitar y promover las conductas que recoge como óptimas

#### Obligatoriedad

El Código ético es de obligado cumplimiento para los miembros de Miranza (socios, órganos de gobierno, directivos y resto de profesionales).



## PÚBLICOS Y ÁMBITOS DE ACTUACIÓN



## FUNDAMENTOS Y BASES NORMATIVAS



## EL CÓDIGO ÉTICO DE MIRANZA



Ayuda a cada persona a **conocer cómo debe actuar**, con independencia de su antigüedad, nivel jerárquico o relación contractual con la Sociedad...



Contribuye a que los altos mandos actúen con **imparcialidad** ante las diferentes situaciones, al estar regulado el procedimiento a seguir.



Favorece la **igualdad de condiciones y tratamiento** entre los miembros de la empresa, pues se fijan las pautas de conducta y los criterios por los que se debe regir el desempeño profesional.



Esta equidad impulsa el **compromiso y la fidelidad del capital humano**.



Ofrece una **respuesta ágil y eficaz en caso de conflictos** o disputas entre los diferentes *stakeholders*.



Propicia la creación de una **sólida cultura organizacional**, que favorece el buen ambiente en el trabajo y la sensación de seguridad de los colaboradores.



Incrementa el valor y la **rentabilidad** de la compañía, al disponer de un personal más cohesionado, motivado y acompañado en el desarrollo de una conducta honesta.

## INSPIRACIÓN

### Cultura de marca

Tenemos la **oportunidad** y, a la vez, la **responsabilidad** de liderar las soluciones para los problemas oculares del mundo que nos rodea, **haciendo accesible la excelencia oftalmológica** para ayudar a que las personas puedan seguir viendo y disfrutando el mundo a través de sus ojos.



#### PROPÓSITO

Nuestro propósito es facilitar a las personas que puedan disfrutar del mundo que nos rodea a través de sus ojos, viendo nuevos horizontes a los que llegar.



#### VISIÓN

Hacer accesible la excelencia y el bienestar oftalmológico, descubriendo nuevos horizontes y creando un futuro más saludable para todos.



#### MISIÓN

Liderar la excelencia en el cuidado oftalmológico, investigando, previniendo, tratando y fomentando el bienestar de las personas.

## Valores

1

### Excelencia por experiencia

Trabajamos con ética, rigurosidad y honestidad, siendo detallistas y profesionales.



2

### Responsablemente valientes

Avanzamos siempre hacia adelante, de forma creativa y responsable en cada paso que damos.



3

### Vemos contigo

Siempre al lado de nuestros pacientes, los acompañamos con cercanía, cariño y empatía.



4

### Mirando al futuro

Inspiramos nuevas soluciones e imaginamos el mañana, con un carácter vanguardista y vital.



## ACCIÓN

### Principios y pautas de conducta

1

#### **Versatilidad**

Ofrecemos soluciones y servicios totalmente personalizados.

Actuación positiva, analítica, receptiva y abierta. Promoción del empoderamiento del paciente y de la comunicación interna.

2

#### **Rigurosidad**

Hacemos nuestra labor de la manera más precisa posible.

Aprendizaje e interiorización de protocolos, políticas de seguridad y calidad, así como del manual de trato al paciente de Miranza.

3

#### **Honestidad**

Actuamos siempre en pro de lo que es mejor para el paciente.

Beneficio del paciente como prioridad. Fomento de la ética, la buena labor, el respeto y la honestidad. Desarrollo de competencias y áreas de mejora.

4

#### **Método**

Priorizamos la mejor opción sobre la fácil.

Trabajo metódico, objetivos medibles, formación al personal y encuestas de satisfacción a pacientes.

5

#### **Pasión**

Vamos más allá de lo convencional y transmitimos nuestra pasión.

Interés por la labor y la energía del equipo. Comunicación enfática y emocional como líderes empáticos.

6

#### **Compromiso**

Cumplimos lo que decimos y trabajamos por lo que creemos.

Trabajo en equipo, con herramientas para poner en común proyectos y elevar el nivel. Logros compartidos internamente, con los pacientes y el sector.

## Principios y pautas de conducta

7

### Coherencia

Hablamos y actuamos desde la autenticidad.

Respeto al equipo, aplicación de protocolos y veracidad de los contenidos. Honestidad con el paciente y fomento de su participación activa.

8

### Espíritu crítico

Analizamos, cuestionamos y proponemos para el bien común.

Escucha, información (médica y socio afectiva) y retroalimentación de los pacientes. Canales de sugerencias y de comunicación interna.

9

### Empatía

Acompañamos a nuestros pacientes y compañeros.

Generosidad diaria y seguimiento del equipo. Relaciones empáticas, honestas y cercanas.

10

### Escucha activa

Prestamos atención y mostramos interés sincero.

Evaluaciones de clima laboral, encuestas de satisfacción y valoración de la opinión del paciente. Desarrollo de habilidades de trato al paciente.

11

### Respeto

No imponemos y evitamos herir sentimientos.

Comunicación asertiva y transparente. Conocimiento compartido entre departamentos.

12

### Positividad

Generamos seguridad como profesionales.

Feedback constructivo y buenas prácticas internas. Protocolos de resolución de conflictos. Transmisión de una perspectiva positiva al paciente.



## Principios y pautas de conducta

# 13

### Inconformismo

No nos conformamos con lo fácil y buscamos crecer.

Espíritu constructivo y de mejora, canales internos de información, seguimiento completo del paciente.

# 14

### Tecnología

Aportamos valor con los mejores recursos tecnológicos.

Interés e inversión en investigación, desarrollo e innovación. Comunicación e información al paciente de la tecnología utilizada.

# 15

### Flexibilidad

No nos fijamos en una sola idea y elegimos la más beneficiosa.

Crítica constructiva, conocimiento cruzado, atención a las prácticas del sector. Comunicación auténtica para crear vínculos con el paciente.

# 16

### Seguridad del paciente

Velamos por ella de forma prioritaria en todos nuestros actos.

- Protocolos y procedimientos homogéneos que cumplan con los estándares establecidos.
- Escucha del paciente y del resto de personal implicado en su atención, confirmando siempre el entendimiento de la información.
- Estudios clínicos y genéticos con total transparencia y profesionalidad.

# 17

### Derechos del paciente

Garantizamos el cumplimiento de la Carta de Derechos y Deberes del Paciente.

#### Reconocimiento del derecho a:

- Atención sanitaria competente y conforme al estado actual de la ciencia médica.
- Libertad, no discriminación y respeto.
- Intimidad, dignidad, autonomía y seguridad.
- Información y resolución de dudas: proceso asistencial, estado de salud, prestaciones y servicios del centro.
- Libre elección entre diferentes opciones médicas y profesionales médicos.
- Renuncia a tratamiento.
- Tratamiento del dolor.
- Acompañamiento durante el proceso asistencial.
- Conocimiento e identificación de los profesionales.
- Confidencialidad.
- Acceso a los datos personales y la historia clínica.
- Consentimiento informado para procesos diagnósticos y/o terapéuticos.
- Presentación de reclamaciones, quejas o sugerencias.

Asimismo, también se reconocen los **deberes de los pacientes** de responsabilizarse de su salud, respetar las instalaciones, normas internas y profesionales del Grupo, proporcionar los datos necesarios e informarse debidamente de los servicios prestados y sus condiciones.

## Deberes éticos

1

### Transparencia y veracidad

Comunicación con el paciente.  
Relaciones contractuales con clientes.  
Relaciones con los medios de comunicación.  
Corrección y fiabilidad de las operaciones financieras.

2

### Protección de datos

Cumplimiento de derechos y de la legislación en esta materia.  
Delegado de Protección de Datos corporativo y en cada centro. Creación de un comité específico.

3

### Derecho a la intimidad y a la privacidad

Uso de los datos de carácter personal de los profesionales con fines legales o contractualmente previstos.

4

### Confidencialidad de la información

Protección de la información de uso interno, confidencial y reservada registrada en soporte físico o electrónico.

5

### Anticorrupción

Criterios de objetividad e imparcialidad, evitando conflictos de intereses o favoritismos entre el personal, proveedores o terceros.

6

### Seguridad y salud en el trabajo

Medidas preventivas y concienciación del personal para evitar riesgos laborales y trabajar en entornos seguros y saludables.

## Deberes éticos

7

### Igualdad y conciliación

Criterios de igualdad salarial.  
Programas de conciliación.  
Prohibición de cualquier tipo de discriminación, acoso o abuso.

8

### Tecnología

Obligación de actualización en el uso de tecnologías beneficiosas para el paciente.

9

### Legalidad y sistema de gobierno corporativo

Conocimiento y cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias, también las internas.

10

### Competencia

Defensa de la competencia libre y leal en el mercado.

11

### Autoridades, organismos reguladores, funcionarios y administraciones públicas

Respeto a resoluciones dictadas y derecho a recurrirlas en los casos oportunos.

## COMPROMISO

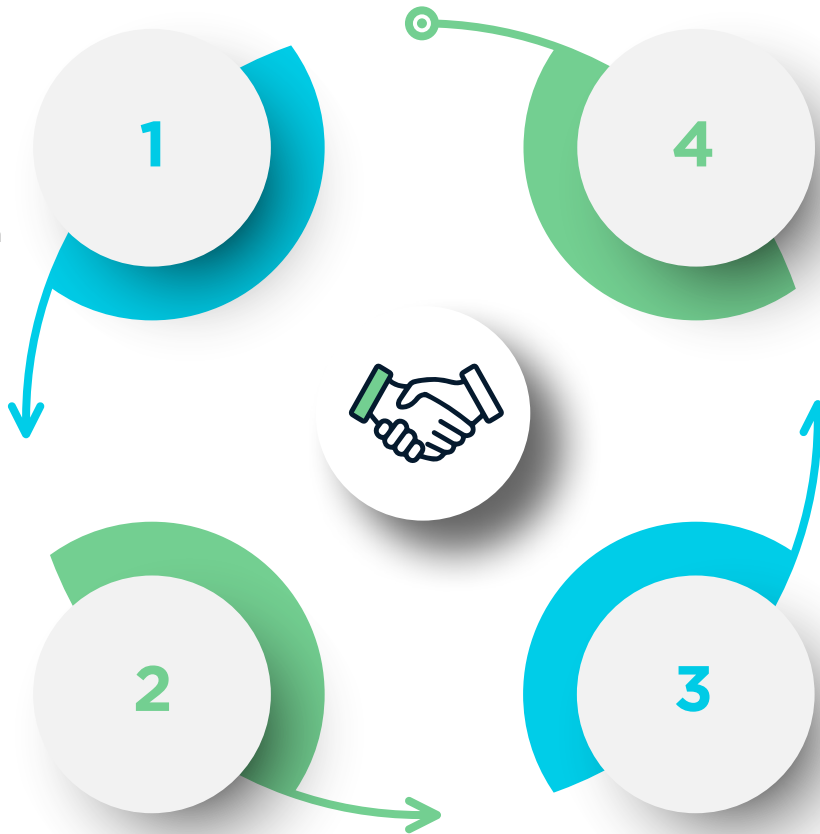
### Información

Comunicación, formación y sensibilización para la correcta comprensión y puesta en práctica en toda la organización del Código ético.

### Formación

Desarrollo de programas formativos, especialmente enfocados en los principios y pautas de este código.

Actualización permanente de los conocimientos técnicos y de gestión del equipo.



### Control

**Comité de Compliance:** encargado de dotar de herramientas y mecanismos que permitan aplicar, medir y corregir las conductas recogidas en el Código ético.

**Programa de Compliance:** modelo de prevención frente al riesgo potencial de conductas penalmente punibles.

### Documentos, protocolos y acciones

Ética transversal en la organización: auditorías internas, plan de crisis, programas de calidad, certificaciones, encuestas, carta de derechos y deberes, normativa de los centros...

## COMPROMISO



Es responsabilidad del **Clinical Leaders Forum (CLF)** la autorregulación para mantener la confianza social, aprobando pautas médicas comunes para el Grupo y velando tanto por la ética como por una práctica clínica de excelencia, con la colaboración de las direcciones médicas de los centros.

Se derivan de este código para asegurar que cualquier iniciativa, actividad o desarrollo de producto/ servicio está alineado con la cultura corporativa.

Buzón **etica@miranza.es**, atendido por el Comité de Compliance de Miranza bajo los principios de proporcionalidad, confidencialidad, no represalia y presunción de inocencia.

