



MINISTERIO DE SALUD  
SERVICIO DE SALUD  
DEL RELONCAVÍ  
HOSPITAL PUERTO MONTT  
SUBDIRECCIÓN DE LAS PERSONAS  
DEPTO. GESTIÓN DE LAS PERSONAS  
UNIDAD DE PERSONAL  
DR. JCC / JWC / JWB / wB

RESOLUCION EXENTA N° 2931,

PUERTO MONTT, 24 MAR 2022

VISTOS, NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS:

Resolución N° 6 y 7/2019, de la Contraloría General de la República, referente a materias del personal; Artículo 3° letra c), Artículo 12° y Artículo 65° del D.F.L. 29 de 2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834 sobre Estatuto Administrativo; D.F.L. N°1 de 2006, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. N°2.763 de 1979 y otros cuerpos legales; D.S. N°140 de 2004 sobre Reglamento Orgánico de los Servicio de Salud, Resolución Exenta N° 570 del 31 de Enero de 2022, dicto lo siguiente:

RESOLUCION:

1°.- **DEJESE SIN EFECTO**, "Código de Conducta y ética para todo el personal del HPM", Resolución exenta N° 3213 de 07.05.2019 que lo aprueba, de la Sección de Personal, dependiente del Departamento de Gestión de las Personas de la Subdirección de las Personal del Hospital de Puerto Montt.

2°.- **APRUEBESE**, "Código de Conducta y ética para todo el personal del HPM 2022-2023", del Departamento de Gestión de las Personas de la Subdirección de las Personal del Hospital de Puerto Montt.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**



  
**DR. JORGE CERDA CABRERA**  
**DIRECTOR(S)**  
**HOSPITAL PUERTO MONTT**

TRANSCRITO FIELMENTE  
MINISTRO DE FE

- 1 Dirección
- 1 Subdirección de Gestión Clínica
- 1 Subdirección Administrativa
- 1 Subdirección de Gestión del Cuidado
- 1 Subdirección de las Personas
- 1 Depto. Gestión de las Personas
- 1 Sección de Personal
- Auditoría Interna
- Unidad de Jurídica HPM.
- 1 Archivo JWB
- Of. de Partes

Id. 11490986



---

**INSTRUCTIVO 01/2022**  
**SUBDIRECCION DE LAS PERSONAS**  
**“Código de Conducta y ética para todo el personal del HPM 2022-2023”**

---

**I. Antecedentes**

En el marco del Plan Anual de Auditoría del Hospital de Puerto Montt para el año 2018, y, en concordancia con el Gubernamental N°2, se ejecutó en el Hospital de Puerto Montt la Evaluación de los Sistemas de Control Interno, según el Método COSO, año 2018, dicha auditoría se encuentra asociada al código ASEG-2 del plan anual de AUDITORÍA 2018.

En el contexto de alerta sanitaria, sistemas de información, redes sociales y otros, es necesario actualizar el presente Código.

**II. Marco Conceptual y Normativo**

Que es un código de conducta y ética: Es un documento de sistematiza los valores, principios y conductas significativas para el correcto ejercicio de la función pública y que refleja la cultura, misión visión y objetivos estratégicos del Hospital. El presente código establece un marco de referencia general respecto del actuar esperado, proporcionando un criterio claro y consensuado que permita adecuar la conducta hacia el buen ejercicio de las funciones. Además, la promover obligaciones y derechos comunes, fomenta un ambiente de respeto e igualdad lo que contribuye a un buen clima laboral.

La política, lineamientos y obligaciones dispuestas en este código de conducta, complementan la normativa vigente y se disponen de manera comprensible y pedagógica, incluyendo los principios fundamentales que poyan el correcto actuar del personal. Sus disposiciones son aplicables a todas las autoridades y funcionarios de la Institución, independiente de la Ley a la cual estén adscritos y tipo de contrato (honorarios, contrata o planta), se hace extensivo de igual forma a los trabajadores de empresas que proveen servicios al Hospital y hacen uso de sus dependencias.

El código establece las política y lineamientos que configuran el adecuado comportamiento del personal en el desarrollo de sus funciones y en sus relaciones con sus compañeros, propiciando un desempeño individual y grupal armónico, tanto al interior de los equipos de trabajos como en las relaciones con los usuarios y personas externas al sistema.

El código establece las conductas que son deseables de seguir y aquellas que contravienen al principio de probidad administrativa (artículo 62 del DFL N°1/19.653 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.757, Orgánica de Bases Generales de la Administración del Estado).

De igual forma este documento establece la política y regulación asociadas a la declaración de manejo de los conflictos de interés en el actuar del personal, y las obligaciones relacionadas con la confidencialidad en el manejo de la información a la cual accede el personal en el cumplimiento de sus labores.

El código constituye una declaración de las actitudes y comportamientos esperados por parte del personal en el ejercicio de sus funciones, fundamentado en la base normativa vigente.

Ley 18.834, Ley 19.653 Sobre Probidad administrativa, Ley 18.757 Orgánica General de Bases de la Administración del Estado, Ley 19.628 de Protección de la Vida Privada, Ley 19.880 sobre Procedimientos administrativos, Ley 19.913 UAF Lavado y blanqueo de activos, Ley 20.730 Ley del Lobby, Ley 20.285 sobre Transparencias y acceso a la información pública. Lineamientos generales de



la lucha regional contra la corrupción y en favor de una buena gobernanza de la Comisión Técnica Especial de ética Pública, Probidad Administrativa y Transparencia (CEPAT).

### **III. Misión y Visión Institucionales y valores que orientan el Código de Conducta y ética para los funcionarios del Hospital de Puerto Montt:**

#### **Misión**

"Somos un Hospital de alta complejidad, asistencial- docente, autogestionado en red. Contamos con un equipo comprometido, en constante perfeccionamiento y con tecnología de primer nivel. Estamos al servicio de nuestra comunidad brindando atención integral, oportuna y de calidad; en un marco de buen trato y participación social."

#### **Visión**

"Ser el mejor Hospital Clínico del Sur de Chile, acreditado en calidad, con énfasis en el desarrollo de su equipo humano, integrado a la comunidad y comprometido con el medio ambiente."

#### **Valores**

**Compromiso:** Sentir como propios los objetivos de la organización, previniendo y superando obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos organizacionales. Facilitar y controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas, cumpliendo con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.

**Calidad:** Excelencia en el trabajo a realizar, con amplios conocimientos en los temas del área del cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operativas para la organización y el beneficio de los usuarios, compartiendo el conocimiento profesional y la experiencia.

**Respeto:** Considerar la dignidad, la valía, la igualdad, la diversidad y la intimidad de los usuarios, pares y colaboradores.

**Responsabilidad:** Capacidad de comportarse con sensatez, sentido común, de acuerdo a las normas y tareas encomendadas por su experticia, con el fin de cuidar a las personas que se tienen a cargo (usuarios y funcionarios).

**Transparencia:** Implementar en la institución una gestión en salud pública objetiva, clara y verificable, permitiendo el acceso a la información en el ejercicio de ella, a través de los medios y procedimientos existentes en todos los niveles.



#### **IV. Objetivo del Código**

Este documento tiene como objetivo general establecer los principios y lineamientos que rigen las conductas y que debe seguir el personal afecto al mismo, propiciando su actuar con probidad, eficiencia, objetividad e imparcialidad.

#### **Objetivos Específicos:**

- Difundir los principios a los que debe ajustar su actuar el personal afecto al código, así como el procedimiento que les permita asesorarse en caso de dudas, evitando incurrir en conductas contrarias a lo establecido en el Código y normativas vigentes.
- Precaver potenciales conflictos de interés en el desarrollo de las actividades regulatorias, estableciendo el proceso de declaración y administración de los mismos.
- Determinar mecanismos que garanticen la confidencialidad de la información a la que se accede en el desarrollo de la función regulatoria, ello en el marco de la legislación vigente y de las obligaciones institucionales.
- Fortalecer el adecuado comportamiento y buena imagen del Hospital y del personal afecto a este código.

#### **V. Decálogo del Funcionario del Hospital de Puerto Montt:**

5.1 Tratamos a todas las personas que trabajan en este centro asistencial de salud, o los empleados de empresas externas, con dignidad y respeto.

5.2 Nos preocupamos por una presentación personal adecuada y acorde con la función que desempeñamos, conforme a la costumbre, uniformes y a las instrucciones que sean aplicables.

5.3 Procuramos encontrarnos en óptimas condiciones para desarrollar nuestras labores y en todo caso, nunca bajo la influencia del alcohol o drogas.

5.4 Conocemos, respetamos y cumplimos las normas e instrucciones que regulan el desempeño de la institución y sus funcionarios.

5.5 Rechazamos todo tipo de conductas de acoso laboral y/o sexual, puesto que sabemos que estas generan un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo. En el caso que se produzcan este tipo de conductas aplicamos los procedimientos que existan para tratarlos de acuerdo a la normativa vigente.

5.6 Valoramos la riqueza a la diversidad existente entre los funcionarios y reconocemos el aporte que cada uno puede hacer sobre la base de sus talentos, habilidades y experiencia, favoreciendo de esta forma un ambiente laboral libre de cualquier tipo de discriminación arbitraria.

5.7 Somos empáticos ante las solicitudes de nuestros usuarios, colegas y colegas de otras áreas, tratando de interpretar sus necesidades de la forma más adecuada para satisfacer sus requerimientos.

5.8 Somos colaboradores a la hora de realizar trabajo en equipo o entre las distintas áreas.

5.9 Compartimos nuestros conocimientos y experiencias con la institución y con otros funcionarios.

6.0 Somos propositivos, cuando vemos la posibilidad de generar mejoras en las áreas y tareas a desarrollar.

6.1 No realizamos actividades que puedan estar vinculadas con actos ilícitos o que violen los derechos de las personas.

6.2 El Hospital de Puerto Montt, es el Hospital más grande de la Región, reconocemos el rol que cumple dentro de la sociedad, como polo de atracción y desarrollo de la Región de los Lagos, por tanto considera dentro de sus procedimientos e interacción prácticas responsables que buscan generar un impacto positivo sobre la sociedad y el medio ambiente, en directo beneficio a la ciudadanía.



6.3 La seguridad y Salud de nuestros funcionarios y de quienes se relacionan con ellos es fundamental, por lo que se debe procurar condiciones de trabajo que permitan la protección a la salud, la prevención de accidentes laborales y procedimientos claros y conocidos ante algún evento que pueda poner en peligro la seguridad de las personas.

## VI. Principios Generales que rigen la conducta del personal:

El personal que ejerce labores en el Hospital de Puerto Montt, deberá someter su actuar al ordenamiento jurídico vigente, no pudiendo alegar desconocimiento del mismo.

Los principios generales considerados en el presente Código y sus conductas se detallan a continuación:

6.1 **Probidad:** Implica observar una conducta intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo que se tiene, con preeminencia del interés general sobre el particular. En este sentido, la probidad irriga actuar con veracidad, rectitud, transparencia, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y descartando todo provecho o ventaja personal. Las actuaciones, tanto públicas como privadas, no deben dañar el prestigio del servicio público y de la institución a la cual representa.

- El personal deberá encontrarse en óptimas condiciones para el desempeño de sus labores diarias y nunca bajo la influencia del alcohol o drogas.
- El personal deberá preocuparse de mantener una presentación personal adecuada y acorde con la función que desempeña, resguardando que esto afecta la imagen institucional, manteniendo una conducta intachable y observar una vida social acorde el cargo (dictámenes N°96.835/2015, N°25.264/2014, N°39.453/2010).
- Las relaciones personales entre el personal no debe afectar los intereses de la institución, ya que las decisiones laborales deben basarse en el mérito, las evaluaciones, el desempeño y la experiencia.
- El personal se mantendrá al margen de cualquier acto contrario a las leyes y a los principios de este código. También, se opondrán rigurosamente a todos los actos de esa índole y en caso de estar en conocimiento de algún tipo de ilícito deberán realizar la denuncia respectiva, siguiendo los procedimientos establecidos en la legislación vigente.
- El personal deberá identificar y declarar situaciones de real o potencial conflicto de interés, y en caso, abstenerse de participar en decisiones o actuaciones, en las cuales su imparcialidad, objetividad o neutralidad se vean afectadas por los mismos.

6.2 **Equidad:** Velar porque las actuaciones, decisiones y el trato que se entregue a los usuarios y funcionarios sean justos, sin ningún tipo de preferencia arbitraria, así como que la acción, decisión o trato se justifique sólo en razón del mérito, la protección de la salud y la legalidad, consideraciones objetivas y sin distinción de género, religión, etnia, preferencia política, posición social y/o económica, o cualquier tipo de factor que genere influencia, ventaja o algún privilegio indebido. Lo anterior se encuentra estrechamente vinculado con el principio de imparcialidad en el ejercicio de la función pública.

Así, en el caso de tener personal a cargo, se deberá procurar que las cargas de trabajo sean equilibradas, evitando extensas jornadas de trabajo que puedan afectar la vida laboral, familiar y personal.



- 6.3 Eficacia y eficiencia en el desempeño de las labores asignadas:** Orientar al desarrollo de sus funciones al cumplimiento y materialización de los objetivos de la institución, utilizando racional y óptimamente los recursos existentes y sacando el mejor provecho de ellos y de su jornada laboral.
- En el desempeño de su rol, el personal deberá proponer ideas, soluciones e innovaciones que impliquen mejoras en cuanto a la simplificación de los procesos en los cuales participan.
- 6.4 Lealtad al Servicio:** El personal debe asumir lealmente las responsabilidades de su cargo, con el compromiso de servir a la sociedad y el interés común, funciones inherentes a las instituciones públicas que forman parte del Sistema.
- El personal de cada institución del Sistema cumplirá en todo momento los deberes que les impone la ley, sirviendo a su comunidad, en función de la responsabilidad exigida para su cargo.
  - El personal que ejerza sus labores en el Hospital de Puerto Montt tome conocimiento de un incumplimiento de las disposiciones establecidas en este Código, deberá comunicar el hecho inmediatamente a su jefatura superior, según sea el caso. En esta última situación, el jefe respectivo deberá remitir la denuncia de inmediato y con carácter reservado a la autoridad máxima de la institución. La comunicación deberá efectuarse por escrito, indicando los siguientes antecedentes en los que proceda:
    - a) El acto realizado o la información identificada y/o revelada.
    - b) La identificación del sujeto a quien se le hubiere proporcionado información o esté involucrado en la situación irregular.
- 6.5 Respeto y buen trato:** Actuar permanentemente con sobriedad, mesura y moderación, en el ejercicio de sus funciones, tratando en todo momento a los compañeros de trabajo, a los regulados y al público en general, con dignidad, cortesía, cordialidad, igualdad y tolerancia, reconociendo en todo momento los derechos y libertades, tanto del personal como de las demás personas que se relacionan con él en el desempeño de sus labores.
- Así, en el desempeño de sus tareas, el personal respetará y protegerá la dignidad humana y los derechos humanos de todas las personas con las que se relacione en el ejercicio de su función.
  - El personal actuará en el desempeño de sus funciones con conductas basadas en el buen trato, cordialidad y respeto a la dignidad de las personas, tanto en su ambiente de trabajo como en sus relaciones con personas externas al Hospital.
  - Al interactuar con otras personas, ya sea de manera presencial, telefónica o virtual, el personal deberá emplear un lenguaje adecuado, manteniendo además un trato respetuoso, cordial e igualitario con cada uno de ellos, respetando sus diferencias y diversidad.
  - En caso que el personal detecte situaciones que afecten la labor y la salud ocupacional de sí mismo como de otras personas, deberá informar al Departamento de Salud ocupacional.
  - El personal no incurrirá en conductas que atenten en contra el ambiente de trabajo, tales como: acoso laboral y/o sexual y en caso que se produzcan, se aplicará el procedimiento vigente.
  - El personal actuará de manera colaborativa y empática ante su equipo y otras áreas de la institución que requieran de su aporte.
  - Las jefaturas deberán propender a que sus equipos desarrollen una jornada laboral productiva, que permita un equilibrio adecuado, entre la vida laboral y familiar.

**6.6 Profesionalismo y responsabilidad en el desempeño de las labores asignados:** Desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, estando obligado a conocer, comprender y aplicar adecuadamente tanto la legalidad vigente, como las materias técnicas necesarias para el correcto cumplimiento de la función.

- El personal será responsable de estar en conocimiento de la normativa que rige su desempeño. En caso que la desconozca, deberá buscar los medios necesarios para capacitarse.
- El personal deberá someter su actuación al ordenamiento jurídico vigente, no pudiendo alegar desconocimiento del mismo.
- Es obligación del personal conocer y aplicar la normativa vigente, que regula situaciones de higiene y seguridad del trabajo y aquellas referidas a la seguridad del personal en situaciones catastróficas, ambas definidas en los Manuales respectivos.

**6.7 Imparcialidad en el ejercicio de la función pública:** Se refiere a que las decisiones sean tomadas de manera fundada con antecedentes conocidos, verdaderos e imparcialidad, libre de influencia externa que pueda tener interés más allá del bien común, permitiendo cumplir a cabalidad la función del servicio público que ha encomendado a quienes laboran en el Hospital. Además, este principio implica evitar la participación en decisiones en que tenga conflicto de interés real o potencial, o respeto de los cuales se esté inhabilitando según la normativa vigente.

- En caso que el resultado de la función regulatoria afecte a las personas cercanos o afines al personal, éste se verá en la obligación de comunicar dicha situación a su jefatura directa o inhabilitarse.
- En la toma de decisiones, el personal no deberá privilegiar a personas cercanas o afines, sino velar por un actuar imparcial, probo y transparente, que contribuya al cumplimiento de la misión institucional.

**6.8 Transparencia (Ley N° 20.285):** Ejercer la función pública de manera que permita y facilite el conocimiento de cualquier persona de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones adoptadas en el ejercicio de dichas funciones, debiendo brindar y facilitar información fidedigna, completa, oportuna, cuando esta solicitada a través de los canales y procedimientos respectivos.

La declaración de patrimonio e interés de los funcionarios del Hospital, es una forma transparencia, en este contexto los profesionales hasta el grado de Jefes de Departamento o su equivalente, se encuentran obligados a efectuar declaraciones de interés y de patrimonio, de acuerdo a la ley, dentro del plazo de 30 días desde la fecha de asunción del respectivo cargo.

**6.9 Uso adecuado y resguardo de los bienes públicos:** Proteger y conservar los bienes del Estado, debiendo utilizar los que le fueren asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su abuso o desaprovechamiento, asegurando que estos sean utilizados para los fines que fueron destinados.

- El personal deberá cuidar y mantener la limpieza del mobiliario, equipos e instalaciones, favoreciendo un ambiente laboral digno.



#### 6.10 Uso adecuado de las redes sociales:

Ningún funcionario del Hospital Puerto Montt puede publicar contenido contrario al buen trato, costumbre, con carácter de odio, violencia a través de comentarios en los sitios oficiales del Hospital de Puerto Montt, con palabras inadecuadas en contra de individuos, terceros o la institución.

Todo reclamo o disconformidad posee canales formales y regulares destinados en estos fines: a través de la OIRS, Transparencia, Oficina de Partes.

El funcionario público no puede y no debe: fotografiar, o grabar con ningún tipo de dispositivo, sin autorización formal y explícita a los pacientes sin su consentimiento.

Los funcionarios del hospital no pueden grabar, fotografiar a su pares, colegas, jefaturas para generar mensajes de odios, o bullying de ningún tipo, que atente contra las buenas prácticas laborales o sea contrario a los preceptos del presente protocolo.

Frente a cualquier comunicado y/o difusión interna, el hospital cuenta con una política comunicacional y vocerías designadas para referirse a diferentes temas tanto en RRSS (Redes sociales) como medios de comunicación formal.

#### 6.11 Confidencialidad: Guardar confidencialidad y discreción respecto de los hechos e información que tenga conocimiento con motivo del ejercicio de sus funciones, evitando afectar indebidamente la honorabilidad de las personas y la utilización de esta información en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de los deberes y responsabilidades que le correspondan, en virtud de las normas que regulan el acceso y transparencia de la información pública.

- El carácter público que, en principio y en forma general, la Constitución y las Leyes otorgan a los actos de la Administración del estado y a la información relacionada con los mismos, imponen el Ministerio de Salud y sus organismos asociados el deber de publicidad y transparencia sobre unos y otra: obligación que corresponde a la institución y no a su personal.
- Las cuestiones de carácter confidencial que tengan conocimiento el personal en el desarrollo de sus labores, se mantendrán confidenciales, a menos que el cumplimiento del deber asociado a las leyes de transparencia o las necesidades de la justicia o la actividad contralora de organismos del Estado, exijan estricta y expresamente lo contrario.
- El personal deberá conocer y aplicar las Políticas y Procedimientos de Seguridad de la información confidencial, reservada, información de la ficha clínica y otras propias de la institución, además de tomar las acciones necesarias para evitar que la información se divulgue o se utilice sin autorización, usándola solo para el propósito por el cual fue autorizado y en aras de la función pública.
- Las personas que ejerzan labores en alguna de estas instituciones se encuentran sometidas a la obligación de confidencialidad de las informaciones de las cuales tomen conocimiento en el cumplimiento de sus labores. Asimismo, deben abstenerse del uso en beneficio propio o de terceros de dichas informaciones, sin perjuicio de su deber de comunicación y colaboración con las autoridades judiciales y administrativas, cuando ello sea procedente.
- El personal del Hospital de Puerto Montt, deberá mantener en reserva la información relativa a datos personales. En este sentido, se espera que adopten las medidas necesarias destinadas a proteger la información reservadas de las personas contenidas en base de datos, fichas clínicas, y evitar que dicha información pueda ser objeto de uso inadecuado. Para dar cumplimiento a lo anterior, se deberán regir por lo dispuesto en el título IV, artículos del 20 al 22, de la ley 19.628 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que regula la protección





a la vida privada; y en la Ley N°20.584 de 2012, del Ministerio de Salud, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

En relación a este punto cabe señalar las siguientes obligaciones y prohibiciones:

- a) Solo podrán uso de base de datos con información de carácter personal, respecto de las materias de su competencia en el ejercicio de su cargo.
- b) Sólo en los casos que sea necesario para fines de fiscalización y control, podrán tener acceso a base de datos, y con estricto cumplimiento a la legislación vigente y de la competencia que su cargo le confiere.

#### **6.12 Trato con el paciente y/o usuario:**

Ley N° 20.584 de los Derechos y Deberes de los Pacientes que establece cuáles son los derechos y deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud. Los funcionarios públicos deben dar respeto y cumplimiento a la ley.

La normativa legal resguarda principios básicos de atención en salud, disposiciones que se aplicarán tanto en el sector público como privado.

Esta ley viene a fortalecer el eje principal de la salud pública, que son los Usuarios, en cuanto a sus derechos, tales como recibir:

- a) Información clara y oportuna.
- b) Una atención oportuna.
- c) Seguridad y protección.
- d) Trato digno.
- e) Compañía y asistencia espiritual.
- f) Un informe médico.
- g) Un informe financiero.
- h) Resguardo de su ficha clínica.
- i) Aceptar o rechazar un tratamiento.
- j) Aceptar o rechazar ser parte de una investigación científica.
- k) Respeto a la interculturalidad.
- l) Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar donde vive la madre o el padre y no sólo en el lugar en donde se produjo el parto.

Además de los derechos de los pacientes, también establece las obligaciones, tales como:

- a. Entregar información veraz acerca de su identidad, dirección y enfermedad.
- b. Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto de salud.
- c. Tratar respetuosamente al personal de salud.
- d. Respetar el reglamento interno del establecimiento.
- e. Informarse acerca de los horarios de funcionamiento, de las modalidades de atención y formas de pago.
- f. Informarse acerca de los procedimientos de reclamos y consultas establecidas.



**VII. Procedimiento ante situaciones no expresamente señaladas en este código:**

Este código fue elaborado con el propósito de orientar al personal en su aplicación en las conductas diarias, sin embargo no es posible abarcar el amplio rango de conductas que pueden surgir en las diversas situaciones en las que cotidianamente se ven enfrentados.


En el caso que alguna persona requiera profundizar respecto del contenido o aclarar dudas del presente Código de Conducta o respecto de la necesidad de incluir temas no tratados en este documento, se le recomienda seguir progresivamente los siguientes pasos:


- Plantear el caso o dudas a su jefatura directa, quien lo ayudará a encontrar la solución adecuada.
- Acudir a la Unidad de Control Interno dependiente de la Subdirección de las Personas, quienes poseen experiencia técnica y podrán resolver las dudas e inquietudes.
- Realizar por escrito las dudas o situaciones no aclaradas en el presente informe, para ser elevadas y evaluadas por la Subdirección de las Personas y el equipo directivo y jurídico, cuando corresponda.


Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Fecha:	Versión:
Jocelyne Wittwer Bachmann Jefe Depto. Gestion de las Personas	Jaime Toledo Carnot Subdirector de las Personas	Dr. Jorge Cerda Cabrera Director	2022	1.0


1. Folletería de autoría y diseño de la Unidad de Comunicaciones del Hospital de Puerto Montt.

Funcionario/a del Hospital Puerto Montt recuerda que:

- 

**“Será penado quien por cualquier medio de comunicación social, realizare publicaciones o transmisiones destinadas a promover odio u hostilidad respecto de personas o colectividades en razón de su raza, sexo, religión o nacionalidad”.**  
Ley N° 19.733 (Art. 31 de Ley sobre Libertades de Opinión).
- 

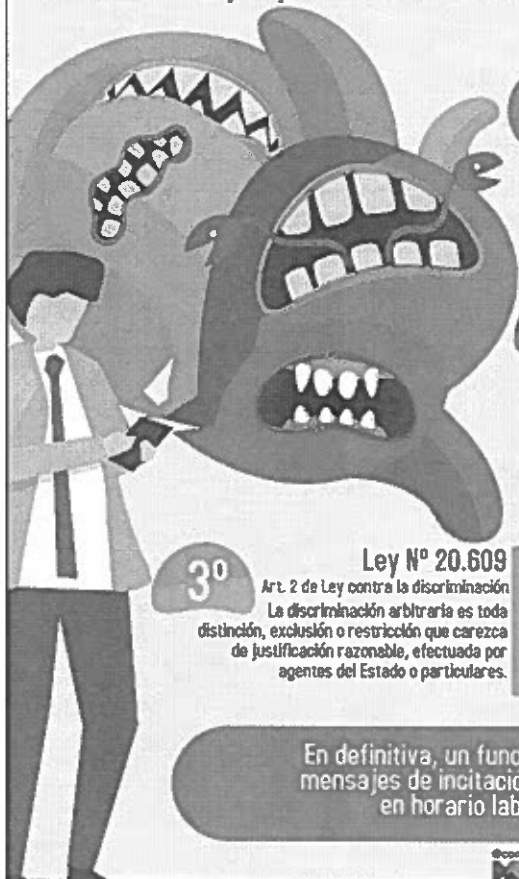
**“Se debe tener una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular”.**  
Principio de probidad administrativa (Art. 54 de la Ley 19.653).
- 

**“Ningún Funcionario puede grabar ni fotografíar a un paciente sin su consentimiento o autorización”.**  
Ley 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes.
- 

**“Como Funcionario/a Público usted debe conservar una vida social acorde con la dignidad del cargo”.**  
Obligaciones funcionarias (Art. 61 del Estatuto Administrativo).

En definitiva, usted como **funcionario/a público no puede generar mensajes de incitación al odio en Redes Sociales en horario laboral o fuera de éste.**

## Mensajes de incitación al odio en Redes Sociales ¿qué pasa si lo hace un funcionario/a?



Es la acción comunicativa que tiene como objetivo promover mensajes con connotaciones discriminatorias, que atenta contra la dignidad de un grupo de individuos

### Lo que debemos saber:

#### Principio de probidad administrativa

Art. 54 de la Ley 19.653

Se debe tener una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular

1º

#### Obligaciones funcionarias

Art. 61, I) del Estatuto Administrativo

Se debe observar una vida social acorde con la dignidad del cargo

2º

#### Ley Nº 20.609

Art. 2 de Ley contra la discriminación

La discriminación arbitraria es toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares.

3º

#### Ley Nº 19.733

Art. 31 de Ley sobre Libertades de Opinión

Será penado quien por cualquier medio de comunicación social, realizare publicaciones o transmisiones destinadas a promover odio u hostilidad respecto de personas o colectividades en razón de su raza, sexo, religión o nacionalidad

4º

**En definitiva, un funcionario/a no puede generar mensajes de incitación al odio en Redes Sociales, en horario laboral o fuera de éste**

**2. Carta de derecho y deberes de los pacientes:**

# Exige tus derechos



<p>Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.</p>	<p>Recibir un trato digno, respetando su privacidad.</p>	<p>Ser llamado por su nombre y atendido con empatía.</p>	<p>Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.</p>
<p>Ser informado de los costos de su atención de salud.</p>	<p>No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.</p>	<p>Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.</p>	<p>Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.</p>
<p>Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.</p>	<p>Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.</p>	<p>A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo quiere.</p>	<p>Desde su permanencia, se cuenta con señalética y facilidades en lenguas originarias.</p>
<p>Que el personal de salud porte una identificación.</p>	<p>Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.</p>	<p>Que se modifique lo entregado en informes de la atención recibida durante su hospitalización.</p>	<p>Toda persona mayor de 60 años y o con discapacidad tendrá derecho a Atención Preferente.</p>

# y cumple tus deberes

<p>Entregar información veraz acerca de su enfermedad, capacidad y situación.</p>	<p>Consultar y cumplir el resultado médico y responder su intervención médica.</p>	<p>Cumplir las obligaciones y responsabilidades del paciente.</p>	<p>Informarse acerca de los horarios de atención y forma de pago.</p>	<p>Respetar el tratamiento al personal de salud.</p>	<p>Informarse acerca de los procedimientos de reclamos.</p>	<p>Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.</p>
---	--	---	---	--	---	--

**TODO PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE, SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).**



MINISTERIO DE SALUD  
SERVICIO DE SALUD  
DEL RELOCAVI  
HOSPITAL PUERTO MONTT  
SUBDIRECCIÓN DE LAS PERSONAS  
UNIDAD CONTROL INTERNO  
ORA. JWB

102.

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 3213 /

PUERTO MONTT, 07 MAY 2019

VISTOS, estos antecedentes: **NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS:** Resolución N°1.600 de la Contraloría General de la República; modificada por la resolución por la Resolución 6 del 2019; Artículo 3° letra c), Artículo 12° y Artículo 65° del D.F.L. 29 de 2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834 sobre Estatuto Administrativo; D.F.L. N°1 de 2006, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. N°2.763 de 1979 y otros cuerpos legales; D.S. N°140 de 2004 sobre Reglamento Orgánico de los Servicio de Salud y Resolución Afecta N° 108 DEL 12.02.2019., dicto la siguiente,

**RESOLUCION:**

1°.- **APRUEBESE**, el Código de Conducta y ética para todo el personal del Hospital de Puerto Montt, correspondiente al año 2019.

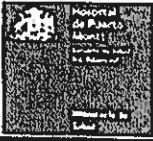
**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**

  
**DRA. MONICA WINKLER RIETZCH**  
**DIRECTOR**  
**HOSPITAL PUERTO MONTT**



- 1 Dirección.
- 1 Subdirección de Gestión Clínica.
- 1 Subdirección Administrativa.
- 1 Subdirección de Gestión del Cuidado.
- 1 Subdirección de las Personas.
- Auditoría Interna HPM.
- Unidad de Gestión Estratégica.
- Unidad de Control Interno.
- 1 Archivo JWB. ✓
- Of. de Partes.

Id. 6534786



INSTRUCTIVO 06/2019

SUBDIRECCION DE LAS PERSONAS

"Código de Conducta y ética para todo el personal del HPM"

### I. Antecedentes

En el marco del Plan Anual de Auditoría del Hospital de Puerto Montt para el año 2018, y, en concordancia con el Gubernamental N°2, se ejecutó en el Hospital de Puerto Montt la Evaluación de los Sistemas de Control Interno, según el Método COSO, año 2018, dicha auditoría se encuentra asociada al código ASEG-2 del plan anual de AUDITORÍA 2018.

### II. Marco Conceptual y Normativo

Que es un código de conducta y ética: Es un documento de sistematiza los valores, principios y conductas significativas para el correcto ejercicio de la función pública y que refleja la cultura, misión visión y objetivos estratégicos del Hospital. El presente código establece un marco de referencia general respecto del actuar esperado, proporcionando un criterio claro y consensuado que permita adecuar la conducta hacia el buen ejercicio de las funciones. Además, la promover obligaciones y derechos comunes, fomenta un ambiente de respeto e igualdad lo que contribuye a un buen clima laboral.

La política, lineamientos y obligaciones dispuestas en este código de conducta, complementan la normativa vigente y se disponen de manera comprensible y pedagógica, incluyendo los principios fundamentales que poyan el correcto actuar del personal. Sus disposiciones son aplicables a todas las autoridades y funcionarios de la Institución, independiente de la Ley a la cual estén adscritos y tipo de contrato (honorarios, contrata o planta), se hace extensivo de igual forma a los trabajadores de empresas que proveen servicios al Hospital y hacen uso de sus dependencias.

El código establece las política y lineamientos que configuran el adecuado comportamiento del personal en el desarrollo de sus funciones y en sus relaciones con sus compañeros, propiciando un desempeño individual y grupal armónico, tanto al interior de los equipos de trabajos como en las relaciones con los usuarios y personas externas al sistema.

El código establece las conductas que son deseables de seguir y aquellas que contravienen al principio de probidad administrativa (artículo 62 del DFL N°1/19.653 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.757, Orgánica de Bases Generales de la Administración del Estado).

De igual forma este documento establece la política y regulación asociadas a la declaración de manejo de los conflictos de interés en el actuar del personal, y las obligaciones relacionadas con la confidencialidad en el manejo de la información a la cual accede el personal en el cumplimiento de sus labores.

El código constituye una declaración de las actitudes y comportamientos esperados por parte del personal en el ejercicio de sus funciones, fundamentado en la base normativa vigente.

Ley 18.834, Ley 19.653 Sobre Probidad administrativa, Ley 18.757 Orgánica General de Bases de la Administración del Estado, Ley 19.628 de Protección de la Vida Privada, Ley 19.880 sobre Procedimientos administrativos, Ley 19.913 UAF Lavado y blanqueo de activos, Ley 20.730 Ley del Lobby, Ley 20.285 sobre Transparencias y acceso a la Información pública. Lineamientos generales



de la lucha regional contra la corrupción y en favor de una buena gobernanza de la Comisión Técnica Especial de ética Pública, Probidad Administrativa y Transparencia (CEPAT).

**III. Misión y Visión Institucionales y valores que orientan el Código de Conducta y ética para los funcionarios del Hospital de Puerto Montt:**

**Misión**

"Somos un Hospital de alta complejidad, asistencial- docente, autogestionado en red. Contamos con un equipo comprometido, en constante perfeccionamiento y con tecnología de primer nivel. Estamos al servicio de nuestra comunidad brindando atención integral, oportuna y de calidad; en un marco de buen trato y participación social."

**Visión**

"Ser el mejor Hospital Clínico del Sur de Chile, acreditado en calidad, con énfasis en el desarrollo de su equipo humano, integrado a la comunidad y comprometido con el medio ambiente."

**Valores**

**Compromiso:** Sentir como propios los objetivos de la organización, previniendo y superando obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos organizacionales. Facilitar y controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas, cumpliendo con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.

**Calidad:** Excelencia en el trabajo a realizar, con amplios conocimientos en los temas del área del cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operativas para la organización y el beneficio de los usuarios, compartiendo el conocimiento profesional y la experiencia.

**Respeto:** Considerar la dignidad, la valía, la igualdad, la diversidad y la intimidad de los usuarios, pares y colaboradores.

**Responsabilidad:** Capacidad de comportarse con sensatez, sentido común, de acuerdo a las normas y tareas encomendadas por su experticia, con el fin de cuidar a las personas que se tienen a cargo (usuarios y funcionarios).

**Transparencia:** Implementar en la institución una gestión en salud pública objetiva, clara y verificable, permitiendo el acceso a la información en el ejercicio de ella, a través de los medios y procedimientos existentes en todos los niveles.





#### **IV. Objetivo del Código**

Este documento tiene como objetivo general establecer los principios y lineamientos que rigen las conductas y que debe seguir el personal afecto al mismo, propiciando su actuar con probidad, eficiencia, objetividad e imparcialidad.

#### **Objetivos Específicos:**

- Difundir los principios a los que debe ajustar su actuar el personal afecto al código, así como el procedimiento que les permita asesorarse en caso de dudas, evitando incurrir en conductas contrarias a lo establecido en el Código y normativas vigentes.
- Precaver potenciales conflictos de interés en el desarrollo de las actividades regulatorias, estableciendo el proceso de declaración y administración de los mismos.
- Determinar mecanismos que garanticen la confidencialidad de la información a la que se accede en el desarrollo de la función regulatoria, ello en el marco de la legislación vigente y de las obligaciones institucionales.
- Fortalecer el adecuado comportamiento y buena imagen del Hospital y del personal afecto a este código.

#### **V. Decálogo del Funcionario del Hospital de Puerto Montt:**

- 5.1 Tratamos a todas las personas que trabajan en este centro asistencial de salud, o los empleados de empresas externas, con dignidad y respeto.
- 5.2 Nos preocupamos por una presentación personal adecuada y acorde con la función que desempeñamos, conforme a la costumbre, uniformes y a las instrucciones que sean aplicables.
- 5.3 Procuramos encontrarnos en óptimas condiciones para desarrollar nuestras labores y en todo caso, nunca bajo la influencia del alcohol o drogas.
- 5.4 Conocemos, respetamos y cumplimos las normas e instrucciones que regulan el desempeño de la Institución y sus funcionarios.
- 5.5 Rechazamos todo tipo de conductas de acoso laboral y/o sexual, puesto que sabemos que estas generan un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo. En el caso que se produzcan este tipo de conductas aplicamos los procedimientos que existan para tratarlos de acuerdo a la normativa vigente.
- 5.6 Valoramos la riqueza a la diversidad existente entre los funcionarios y reconocemos el aporte que cada uno puede hacer sobre la base de sus talentos, habilidades y experiencia, favoreciendo de esta forma un ambiente laboral libre de cualquier tipo de discriminación arbitraria.
- 5.7 Somos empáticos ante las solicitudes de nuestros usuarios, colegas y colegas de otras áreas, tratando de interpretar sus necesidades de la forma más adecuada para satisfacer sus requerimientos.
- 5.8 Somos colaboradores a la hora de realizar trabajo en equipo o entre las distintas áreas.
- 5.9 Compartimos nuestros conocimientos y experiencias con la institución y con otros funcionarios.
- 6.0 Somos propositivos, cuando vemos la posibilidad de generar mejoras en las áreas y tareas a desarrollar.
- 6.1 No realizamos actividades que puedan estar vinculadas con actos ilícitos o que violen los derechos de las personas.
- 6.2 El Hospital de Puerto Montt, es el Hospital más grande de la Región, reconocemos el rol que cumple dentro de la sociedad, como polo de atracción y desarrollo de la Región de los Lagos, por tanto considera dentro de sus procedimientos e Interacción prácticas responsables que buscan



generar un impacto positivo sobre la sociedad y el medio ambiente, en directo beneficio a la ciudadanía.

6.3 La seguridad y Salud de nuestros funcionarios y de quienes se relacionan con ellos es fundamental, por lo que se debe procurar condiciones de trabajo que permitan la protección a la salud, la prevención de accidentes laborales y procedimientos claros y conocidos ante algún evento que pueda poner en peligro la seguridad de las personas.

## VI. Principios Generales que rigen la conducta del personal:

El personal que ejerce labores en el Hospital de Puerto Montt, deberá someter su actuar al ordenamiento jurídico vigente, no pudiendo alegar desconocimiento del mismo. Los principios generales considerados en el presente Código y sus conductas se detallan a continuación:

- 6.1 **Probidad:** Implica observar una conducta intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo que se tiene, con preeminencia del interés general sobre el particular. En este sentido, la probidad irrga actuar con veracidad, rectitud, transparencia, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y descartando todo provecho o ventaja personal. Las actuaciones, tanto públicas como privadas, no deben dañar el prestigio del servicio público y de la institución a la cual representa.
- El personal deberá encontrarse en óptimas condiciones para el desempeño de sus labores diarias y nunca bajo la influencia del alcohol o drogas.
  - El personal deberá preocuparse de mantener una presentación personal adecuada y acorde con la función que desempeña, resguardando que esto afecta la imagen institucional, manteniendo una conducta intachable y observar una vida social acorde el cargo (dictámenes N°96.835/2015, N°25.264/2014, N°39.453/2010).
  - Las relaciones personales entre el personal no debe afectar los intereses de la institución, ya que las decisiones laborales deben basarse en el mérito, las evaluaciones, el desempeño y la experiencia.
  - El personal se mantendrá al margen de cualquier acto contrario a las leyes y a los principios de este código. También, se opondrán rigurosamente a todos los actos de esa índole y en caso de estar en conocimiento de algún tipo de ilícito deberán realizar la denuncia respectiva, siguiendo los procedimientos establecidos en la legislación vigente.
  - El personal deberá identificar y declarar situaciones de real o potencial conflicto de interés, y en caso, abstenerse de participar en decisiones o actuaciones, en las cuales su imparcialidad, objetividad o neutralidad se vean afectadas por los mismos.
- 6.2 **Equidad:** Velar porque las actuaciones, decisiones y el trato que se entregue a los usuarios y funcionarios sean justos, sin ningún tipo de preferencia arbitraria, así como que la acción, decisión o trato se justifique sólo en razón del mérito, la protección de la salud y la legalidad, consideraciones objetivas y sin distinción de género, religión, etnia, preferencia política, posición social y/o económica, o cualquier tipo de factor que genere influencia, ventaja o algún privilegio indebido. Lo anterior se encuentra estrechamente vinculado con el principio de imparcialidad en el ejercicio de la función pública.
- Así, en el caso de tener personal a cargo, se deberá procurar que las cargas de trabajo sean equilibradas, evitando extensas jornadas de trabajo que puedan afectar la vida laboral, familiar y personal.



- 6.3 Eficacia y eficiencia en el desempeño de las labores asignadas:** Orientar al desarrollo de sus funciones al cumplimiento y materialización de los objetivos de la institución, utilizando racional y óptimamente los recursos existentes y sacando el mejor provecho de ellos y de su Jornada laboral.
- En el desempeño de su rol, el personal deberá proponer ideas, soluciones e innovaciones que impliquen mejoras en cuanto a la simplificación de los procesos en los cuales participan.
- 6.4 Lealtad al Servicio:** El personal debe asumir lealmente las responsabilidades de su cargo, con el compromiso de servir a la sociedad y el interés común, funciones inherentes a las instituciones públicas que forman parte del Sistema.
- El personal de cada Institución del Sistema cumplirá en todo momento los deberes que les impone la ley, sirviendo a su comunidad, en función de la responsabilidad exigida para su cargo.
  - El personal que ejerza sus labores en el Hospital de Puerto Montt tome conocimiento de un incumplimiento de las disposiciones establecidas en este Código, deberá comunicar el hecho inmediatamente a su jefatura superior, según sea el caso. En esta última situación, el jefe respectivo deberá remitir la denuncia de inmediato y con carácter reservado a la autoridad máxima de la institución. La comunicación deberá efectuarse por escrito, indicando los siguientes antecedentes en los que proceda:
    - a) El acto realizado o la información identificada y/o revelada.
    - b) La identificación del sujeto a quien se le hubiere proporcionado información o esté involucrado en la situación irregular.
- 6.5 Respeto y buen trato:** Actuar permanentemente con sobriedad, mesura y moderación, en el ejercicio de sus funciones, tratando en todo momento a los compañeros de trabajo, a los regulados y al público en general, con dignidad, cortesía, cordialidad, igualdad y tolerancia, reconociendo en todo momento los derechos y libertades, tanto del personal como de las demás personas que se relacionan con él en el desempeño de sus labores.
- Así, en el desempeño de sus tareas, el personal respetará y protegerá la dignidad humana y los derechos humanos de todas las personas con las que se relacione en el ejercicio de su función.
  - El personal actuará en el desempeño de sus funciones con conductas basadas en el buen trato, cordialidad y respeto a la dignidad de las personas, tanto en su ambiente de trabajo como en sus relaciones con personas externas al Hospital.
  - Al interactuar con otras personas, ya sea de manera presencial, telefónica o virtual, el personal deberá emplear un lenguaje adecuado, manteniendo además un trato respetuoso, cordial e igualitario con cada uno de ellos, respetando sus diferencias y diversidad.
  - En caso que el personal detecte situaciones que afecten la labor y la salud ocupacional de sí mismo como de otras personas, deberá informar al Departamento de Salud ocupacional.
  - El personal no incurrirá en conductas que atenten en contra el ambiente de trabajo, tales como: acoso laboral y/o sexual y en caso que se produzcan, se aplicará el procedimiento vigente.
  - El personal actuará de manera colaborativa y empática ante su equipo y otras áreas de la Institución que requieran de su aporte.
  - Las jefaturas deberán propender a que sus equipos desarrollen una jornada laboral productiva, que permita un equilibrio adecuado, entre la vida laboral y familiar.



**6.6 Profesionalismo y responsabilidad en el desempeño de las labores asignados:** Desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, estando obligado a conocer, comprender y aplicar adecuadamente tanto la legalidad vigente, como las materias técnicas necesarias para el correcto cumplimiento de la función.

- El personal será responsable de estar en conocimiento de la normativa que rige su desempeño. En caso que la desconozca, deberá buscar los medios necesarios para capacitarse.
- El personal deberá someter su actuación al ordenamiento jurídico vigente, no pudiendo alegar desconocimiento del mismo.
- Es obligación del personal conocer y aplicar la normativa vigente, que regula situaciones de higiene y seguridad del trabajo y aquellas referidas a la seguridad del personal en situaciones catastróficas, ambas definidas en los Manuales respectivos.

**6.7 Imparcialidad en el ejercicio de la función pública:** Se refiere a que las decisiones sean tomadas de manera fundada con antecedentes conocidos, verdaderos e imparcialidad, libre de influencia externa que pueda tener interés más allá del bien común, permitiendo cumplir a cabalidad la función del servicio público que ha encomendado a quienes laboran en el Hospital. Además, este principio implica evitar la participación en decisiones en que tenga conflicto de interés real o potencial, o respeto de los cuales se esté inhabilitando según la normativa vigente.

- En caso que el resultado de la función regulatoria afecte a las personas cercanas o afines al personal, éste se verá en la obligación de comunicar dicha situación a su jefatura directa o inhabilitarse.
- En la toma de decisiones, el personal no deberá privilegiar a personas cercanas o afines, sino velar por un actuar imparcial, probo y transparente, que contribuya al cumplimiento de la misión institucional.

**6.8 Transparencia (Ley N° 20.285):** Ejercer la función pública de manera que permita y facilite el conocimiento de cualquier persona de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones adoptadas en el ejercicio de dichas funciones, debiendo brindar y facilitar información fidedigna, completa, oportuna, cuando esta solicitada a través de los canales y procedimientos respectivos.

La declaración de patrimonio e interés de los funcionarios del Hospital, es una forma de transparencia, en este contexto los profesionales hasta el grado de Jefes de Departamento o su equivalente, se encuentran obligados a efectuar declaraciones de interés y de patrimonio, de acuerdo a la ley, dentro del plazo de 30 días desde la fecha de asunción del respectivo cargo.

**6.9 Uso adecuado y resguardo de los bienes públicos:** Proteger y conservar los bienes del Estado, debiendo utilizar los que le fueron asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su abuso o desaprovechamiento, asegurando que estos sean utilizados para los fines que fueron destinados.

- El personal deberá cuidar y mantener la limpieza del mobiliario, equipos e instalaciones, favoreciendo un ambiente laboral digno.

**6.10 Confidencialidad:** Guardar confidencialidad y discreción respecto de los hechos e información que tenga conocimiento con motivo del ejercicio de sus funciones, evitando afectar indebidamente la honorabilidad de las personas y la utilización de esta información en beneficio propio o de terceros, sin perjuicio de los deberes y responsabilidades que le correspondan, en virtud de las normas que regulan el acceso y transparencia de la información pública.

- El carácter público que, en principio y en forma general, la Constitución y las Leyes otorgan a los actos de la Administración del estado y a la información relacionada con los mismos,



imponen el Ministerio de Salud y sus organismos asociados el deber de publicidad y transparencia sobre unos y otra: obligación que corresponde a la institución y no a su personal.

- Las cuestiones de carácter confidencial que tengan conocimiento el personal en el desarrollo de sus labores, se mantendrán confidenciales, a menos que el cumplimiento del deber asociado a las leyes de transparencia o las necesidades de la justicia o la actividad contralora de organismos del Estado, exijan estricta y expresamente lo contrario.
- El personal deberá conocer y aplicar las Políticas y Procedimientos de Seguridad de la Información confidencial, reservada, información de la ficha clínica y otras propias de la institución, además de tomar las acciones necesarias para evitar que la información se divulgue o se utilice sin autorización, usándola solo para el propósito por el cual fue autorizado y en aras de la función pública.
- Las personas que ejerzan labores en alguna de estas instituciones se encuentran sometidas a la obligación de confidencialidad de las informaciones de las cuales tomen conocimiento en el cumplimiento de sus labores. Asimismo, deben abstenerse del uso en beneficio propio o de terceros de dichas informaciones, sin perjuicio de su deber de comunicación y colaboración con las autoridades judiciales y administrativas, cuando ello sea procedente.
- El personal del Hospital de Puerto Montt, deberá mantener en reserva la información relativa a datos personales. En este sentido, se espera que adopten las medidas necesarias destinadas a proteger la información reservadas de las personas contenidas en base de datos, fichas clínicas, y evitar que dicha información pueda ser objeto de uso inadecuado. Para dar cumplimiento a lo anterior, se deberán regir por lo dispuesto en el título IV, artículos del 20 al 22, de la ley 19.628 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que regula la protección a la vida privada; y en la Ley N°20.584 de 2012, del Ministerio de Salud, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

En relación a este punto cabe señalar las siguientes obligaciones y prohibiciones:

- a) Solo podrán uso de base de datos con información de carácter personal, respecto de las materias de su competencia en el ejercicio de su cargo.
- b) Sólo en los casos que sea necesario para fines de fiscalización y control, podrán tener acceso a base de datos, y con estricto cumplimiento a la legislación vigente y de la competencia que su cargo le confiere.



**VII. Procedimiento ante situaciones no expresamente señaladas en este código:**

Este código fue elaborado con el propósito de orientar al personal en su aplicación en las conductas diarias, sin embargo no es posible abarcar el amplio rango de conductas que pueden surgir en las diversas situaciones en las que cotidianamente se ven enfrentados.

En el caso que alguna persona requiera profundizar respecto del contenido o aclarar dudas del presente Código de Conducta o respecto de la necesidad de incluir temas no tratados en este documento, se le recomienda seguir progresivamente los siguientes pasos:

- Plantear el caso o dudas a su jefatura directa, quien lo ayudará a encontrar la solución adecuada.
- Acudir a la Unidad de Control Interno dependiente de la Subdirección de las Personas, quienes poseen experiencia técnica y podrán resolver las dudas e inquietudes.
- Realizar por escrito las dudas o situaciones no aclaradas en el presente informe, para ser elevadas y evaluadas por la Subdirección de las Personas y el equipo directivo y jurídico, cuando corresponda.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Fecha:	Versión:
Jocelyne Wittwer Bachmann Unidad Control Interno	José Calisto Peñafiel Subdirector de las Personas	Dra. Mónica Winkler R. Directora		1.0