

# Código de Ética Institucional



SEGUNDA PARTE

SEGUNDA PARTE

# Código de Ética Institucional



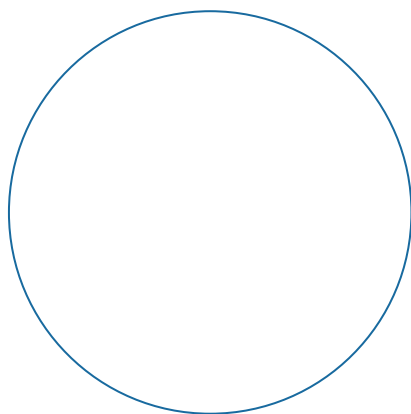
<b>0. Índice</b>	<b>26</b>		
<b>1. Introducción</b>	<b>28</b>		
<b>2. Principios esenciales en la pedagogía del P. Kentenich</b>	<b>29</b>		
<b>3. Principios fundamentales de la Institución de salud</b>	<b>30</b>		
<b>4. Virtudes y actitudes por las que queremos ser identificados</b>	<b>31</b>		
<b>5. Características de relacionamiento</b>	<b>32</b>		
		a. Con nuestros colaboradores	32
		b. Con nuestros pacientes y sus familias	33
		I. Derechos de los pacientes	33
		II. Nuestros deberes y obligaciones hacia los pacientes	34
		III. Deberes y obligaciones de los pacientes hacia la Institución	34
		c. Con entidades estatales de regulación	35



# 00

## ÍNDICE

d. Con los medios de comunicación	35	f. Responsabilidad ante irregularidades observadas	39
<b>6. Orientaciones a considerar</b>	<b>36</b>	g. Procedimientos aplicables ante probables conductas contrarias al Código de ética y al Perfil institucional	41
a. La incorporación de colaboradores y contrataciones	36		
b. La responsabilidad y compromiso de los colaboradores del SMD	36		
c. Posibles conflictos de intereses	38		
d. Protección del medio ambiente	38		
e. Investigación	39		

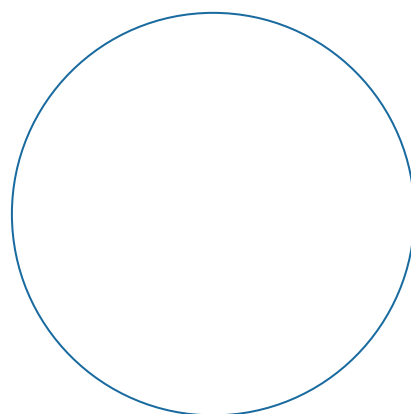


## Introducción

### Cómo consultar este material

**El Código de ética institucional, garante de la integridad del SMD, se inspira en la misión, visión y valores que nos identifican. Los principios que aquí se exponen sirven para organizar nuestras prioridades y orientar nuestras decisiones cotidianas. Es fundamento sólido e “irrenunciable”.**

**El Código de ética refleja nuestro compromiso público ante la sociedad a la que servimos.**



# Principios esenciales en la pedagogía del P. Kentenich

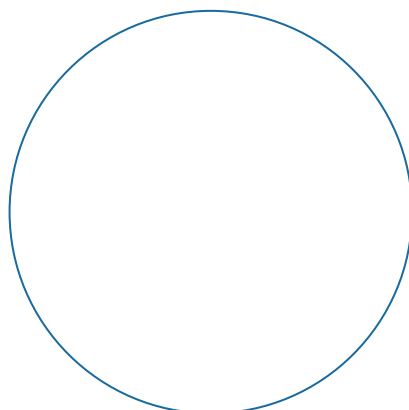
En el P. Kentenich, el SMD posee el fundamento antropológico y pedagógico, no sólo de su misión y visión institucional, sino también del significado esencial de los principios éticos de su Código institucional. En los tres principios que ahora citamos, él estructura su Obra, su pedagogía y su espiritualidad.

a. **El orden del ser determina el orden del actuar.** El ser objetivo es expresión plena del plan y querer divinos para con el hombre como persona y como ser comunitario. Con ello se reconoce que el ser y la vida están regidos por una ley de desarrollo, sin negar por ello la existencia de un fundamento inmutable de ser y de esencia. El punto de partida que determina el orden de ser en el hombre, es que fue creado a imagen y semejanza de Dios; de allí el valor más sublime de su dignidad.<sup>1</sup>

b. **La gracia no destruye, sino que eleva y perfecciona la naturaleza.** El P. Kentenich sustenta este principio en la afirmación de que el cuerpo tiene un alma, y que el alma está siempre encarnada en un cuerpo. *“La gracia quiere ayudarnos a llegar a ser ante todo personas éticas, útiles en la profesión, en la sociedad y, en suma, en todas partes”.*<sup>2</sup>

c. **La ley fundamental del mundo.** Se basa en el primer principio fundamental: “el orden del ser determina el orden del actuar”. Partiendo de la afirmación *Dios es amor*<sup>3</sup>, todo lo que Dios hace y obra lo hace primariamente por amor, mediante el amor y para el amor.

Precisamente estos tres principios sustentan el orden de ser de la persona, tanto su dignidad inherente como su apertura a lo trascendente. Los principios básicos del SMD custodian y fomentan la dignidad de la persona y su vida como don.



1. Cfr. P. Kentenich, *Mi filosofía de la educación*, 1959, pág. 44-62

2. P. Kentenich, *Ejercicios en el Seminario Mayor de Tübingen*, 1929

3. 1 Jn 4, 8



## Principios fundamentales de la Institución de salud

Consideramos que los principios son base evidente e inexcusable para el funcionamiento de nuestra Institución; cada decisión debe estar cimentada en ellos.

a. **Beneficencia y no maleficencia.** Existe una distinción entre beneficencia (hacer el bien) y no maleficencia (no dañar). Antes de hacer el bien es primordial no dañar. La no maleficencia se refiere a no provocar daño alguno. No sólo han de considerarse lesiones físicas sino también aspectos psicológicos, espirituales, sociales y legales. La persona no es un “qué” sino un “quién” y como tal ha de ser respetada como fin o bien en sí. La beneficencia nos orienta a tener presente que, en cada intervención, desde la más sencilla hasta la más compleja, buscamos el bien de nuestros pacientes, tanto en su dimensión física como espiritual.

b. **Libertad y responsabilidad.** La libertad está supeditada a la vida; sin vida no existe libertad ni responsabilidad. Nos esmeramos en crear las condiciones para que, tanto los agentes de la salud como los pacientes, puedan actuar mancomunada y responsablemente, es decir, conscientes de las consecuencias de sus respectivos actos y decisiones.

c. **Sociabilidad.** La sociabilidad es una característica intrínseca de las personas. Somos seres abiertos a otros, nos realizamos plenamente en la medida en que nos damos entre nosotros. Esto implica comprometernos activamente en el cuidado de la salud propia y ajena en un contexto personalizado e integral.

d. **Subsidiariedad.** En las organizaciones de la salud, donde convergen múltiples disciplinas y funciones que se focalizan en el paciente, el principio de subsidiariedad nos ayuda a entender que una estructura de orden social



mayor no debe interferir en la actividad de una menor. Es decir: un asunto debe ser resuelto por la autoridad más próxima al asistido. De esta manera, un supervisor, por ejemplo, deberá abstenerse de hacer aquello que sus colaboradores pueden llevar cabo de manera más eficiente y apropiada. La subsidiariedad requiere de un servicio desinteresado por parte de la autoridad, de una relación de confianza en la delegación, y de la disposición a un diálogo permanente entre las instancias intervinientes.

e. **Vulnerabilidad.** Este principio nos impulsa a asistir con especial cuidado a las minorías marginadas e incapacitadas de entender, juzgar y decidir a favor de su bienestar. Este principio también hace referencia a la aceptación de aquellos aspectos de la organización y de las personas que la integran que deben mejorarse, y aprender de los mismos. Es aquí donde *el amor como fuerza fundamental* se manifiesta contundentemente.

## Virtudes y actitudes por las que queremos ser identificados

# 04

El perfil del SMD se reconoce en la actitud y predisposición de quienes trabajamos en él. Al expresar en nuestra misión que *la Madre de Dios es la identidad misma de nuestra Institución*, afirmamos que en la Sma. Virgen encontramos el modelo del servicio que queremos ofrecer. Por este motivo, ha de distinguirnos:

- El respeto
- La actitud de servicio
- La cordialidad
- La honestidad
- La confidencialidad
- El espíritu de superación
- El compromiso
- La apertura al diálogo



## Características de relacionamiento

Las políticas son lineamientos que sirven como marco de referencia para orientar el actuar de todos los integrantes del SMD. Este marco asegura que los principios y valores enunciados en el apartado anterior, se traduzcan en decisiones y acciones cotidianas en nuestro trato con los demás.

### a. Con nuestros colaboradores

Los principios y valores de la Institución sustentan nuestra visión de las relaciones entre los seres humanos, y muy especialmente de las relaciones de trabajo en las que volcamos confianza, esfuerzo y esperanzas. En consecuencia, asumimos el compromiso de:

- Tratar a nuestros colaboradores con honestidad y respeto.
- Proveerles las condiciones edilicias adecuadas que promuevan la seguridad e higiene y el cuidado de su salud, bajo la normativa vigente.
- Asegurarles la confidencialidad de sus datos personales.
- Desarrollar sistemas de gestión de personas equitativos y transparentes.
- Incentivar el desarrollo de su potencial, y su progreso personal y profesional.
- Proveerles la capacitación necesaria para realizar sus tareas, de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables, y para ayudarlos a obtener y mantener certificaciones o licencias necesarias para el desempeño de sus funciones.
- Brindarles la retroalimentación necesaria para la mejora continua en su desempeño.
- Mantenerlos informados sobre actividades y eventos que afecten su ambiente de trabajo y el desempeño de sus funciones.
- Promover el compañerismo y el trabajo en equipo.
- Respetar sus tiempos familiares y de descanso.
- Mantener un ambiente de trabajo libre de drogas y alcohol.
- Capacitarlos para la puesta en práctica del **Código de ética**.
- Aplicar un procedimiento para reportar conductas inconsistentes con este Código, que garantice el correcto abordaje y gestión de las mismas, como también el manejo confidencial de los datos de los involucrados.



## b. Con nuestros pacientes y sus familias

### I. Derechos de los pacientes

Todo paciente es considerado el centro de nuestro actuar y la razón de ser de nuestro Sanatorio. De acuerdo con nuestro concepto sobre la persona humana, procuramos la excelencia en el cuidado físico y espiritual de quienes llegan a esta casa: *un cuidado de calidad, compasivo, respetuoso, clínicamente apropiado, oportuno y a un costo razonable.*

La trayectoria profesional de nuestro sanatorio garantiza a sus pacientes la total adhesión y cumplimiento de sus derechos detallados en la *Ley 26.529*, interpretados además a la luz de nuestros principios y valores:

- **Asistencia.** Proveemos asistencia, sin menoscabo ni distinción alguna de las creencias religiosas, ideas políticas, condición socio económica, raza, sexo o cualquier otra condición del paciente. Nuestros profesionales sólo se eximen del deber de asistirlo cuando se hubiere hecho cargo efectivamente el otro profesional competente que asegure la continuidad de la atención médica.
- **Trato digno y respetuoso.** Brindamos al paciente un trato digno cualquiera sea el padecimiento que presente, y lo hacemos extensivo a sus familiares o acompañantes. Le proveemos el cuidado que requiere, atentos a su cultura, deseos y necesidades individuales.
- **Intimidad.** Resguardamos su intimidad en todo el ámbito de la Institución y en todos los niveles necesarios, desde los traslados internos hasta las intervenciones más complejas.
- **Confidencialidad.** Garantizamos el secreto profesional en todas las etapas de la asistencia médica. Sólo mediante autorización por escrito de parte del paciente o de su representante legal, brindamos información personal, médica o financiera a cualquier persona ajena al Sanatorio.
- **Autonomía de la voluntad.** Respetamos los derechos de los pacientes a aceptar o rechazar terapias o procedimientos médicos; para esto nos aseguramos de que cuenten con la información necesaria, suficiente y adecuada. Promovemos que tanto el paciente como su familia participen de las decisiones sobre su tratamiento, mediante la utilización del consentimiento informado. Igualmente, respetamos las directivas anticipadas de los pacientes, siempre y cuando no atente contra los principios de la Iglesia Católica, y que la declaración de voluntad se encuentre formalizada por escrito ante escribano público o juzgados de primera instancia, para lo que será requerida la presencia de dos testigos. Esta declaración de voluntad podrá ser revocada en cualquier momento de la asistencia médica por quien la manifestó.



- **Información sanitaria.** Brindamos a los pacientes o a sus familiares la información que nos requieran en forma suficiente, veraz, clara y adecuada.
- **Interconsulta médica.** Facilitamos a nuestros pacientes su derecho a solicitar la opinión de otros profesionales (segunda opinión) sobre el diagnóstico, pronóstico o tratamiento relacionado con su estado de salud. Priorizamos la mejor opción para la salud del paciente, por encima de cualquier interés económico personal o institucional.
- **La historia clínica,** en la que consta toda actuación profesional sobre la salud del paciente. Es elaborada y supervisada adecuadamente para su mejor acceso, y a su requerimiento por parte del paciente o sus familiares.
- **La asistencia espiritual y religiosa,** de acuerdo con los valores y creencias del paciente, es facilitada y promovida por los responsables de cada servicio de la casa.
- **Manifestar cualquier queja, reclamo o sugerencia.** Ejercitamos a nuestros colaboradores en el aprendizaje de los errores y en la búsqueda de la excelencia en todas las tareas. Por ello, no sólo aceptamos, sino que promovemos la retroalimentación que los pacientes y sus familiares puedan brindarnos.

## II. Nuestros deberes y obligaciones hacia los pacientes

- Respetamos y promovemos la dignidad de cada paciente. Nos esforzamos por proveerle el cuidado que requiere, atentos a su cultura, deseos y necesidades individuales.
- Mantenemos las competencias inherentes a las responsabilidades de nuestro trabajo y ejercemos el buen juicio y la objetividad.
- Reportamos situaciones que comprometen la calidad de la atención y la seguridad a través de los canales apropiados ya establecidos. Analizamos y corregimos de manera inmediata dichas situaciones.
- Derivamos pacientes a otra Institución si las necesidades médicas del mismo así lo ameritan o a requerimiento suyo. Sólo se derivarán pacientes luego de que hayan sido estabilizados y compensados hemodinámicamente y contando con la aceptación formal de la entidad receptora. En tales casos, se le expondrá al paciente una explicación de los beneficios, riesgos y alternativas, quedando sujeta al paciente o a su representante legal la aceptación final del traslado.

## III. Deberes y obligaciones de los pacientes hacia la Institución

En consonancia con nuestro compromiso con los pacientes y sus familiares, esperamos de ellos:

- Reconocimiento y respeto por los principios inspiradores que sustentan nuestra Institución, basados en la Iglesia Católica y en el carisma del P. Kentenich.
- Que se informen adecuadamente sobre sus derechos y responsabilidades, y procuren su cabal cumplimiento.
- Que nos acerquen información veraz y completa sobre su salud, tratamientos y medicación.
- Que se interioricen adecuadamente de las intervenciones médicas a las que se someterán para que su consentimiento a las mismas sea resultado de una decisión personal, consciente y deliberada.
- Que nos soliciten la aclaración o la información que consideren necesarias para asegurar la comprensión de los aspectos vinculados a su salud.
- Que acepten dejar constancia escrita de las decisiones tomadas según lo que se les propone realizar.
- Respeto a las personas, instalaciones, horarios y bienes materiales del Sanatorio.
- Colaboración para evitar conductas que interfieran en el bienestar y los derechos de otros pacientes.
- Que nos comuniquen sus valores y creencias, para poder brindarles el servicio espiritual acorde.

### c. Con entidades estatales de regulación

Es política del Sanatorio cooperar con todas las investigaciones, encuestas y evaluaciones estatales, porque estamos convencidos de que con la verdad y la transparencia de nuestros actos contribuimos a construir una comunidad de trabajo de excelencia.

Para ello, monitoreamos y auditamos nuestras gestiones para prevenir o detectar errores en codificación o facturación.

Además, educamos y capacitamos a nuestros colaboradores sobre su responsabilidad de reportar cualquier preocupación sobre un posible incumplimiento de normativas vigentes.

### d. Con los medios de comunicación

El Sanatorio no busca publicidad o promoción en los medios masivos de comunicación social. En caso de que fuera necesario hacer algún tipo de declaración, cuenta con personas designadas para brindar la información



oficial que sea pertinente. En todo momento se mantiene la reserva y discreción en cuanto a pacientes, situaciones concretas, incidentes e historias clínicas. Queda así prohibida la divulgación de información de nuestros pacientes a cualquier tipo de medio de comunicación.

## Orientaciones a considerar

### a. La incorporación de colaboradores y contrataciones

Nos comprometemos con prácticas de contratación justas; por ello, a la hora de incorporar y evaluar un nuevo colaborador de la organización:

- Velamos por el cumplimiento de políticas y leyes de igualdad de oportunidades: la contratación siempre se orienta hacia las personas más calificadas, más allá de su color, raza, religión o nacionalidad. Todas las promociones, transferencias, evaluaciones, compensaciones y acciones disciplinarias siguen esta misma política.
- Requerimos las licencias, habilitaciones o certificados a todos los miembros de la organización que lo necesiten para su desempeño profesional, de acuerdo con las leyes y reglamentaciones federales.
- Verificamos que ningún miembro de la organización haya estado condenado por fraude médico o abuso, crimen violento u ofensa criminal relacionada con el cuidado médico.
- Nos comprometemos con nuestros colaboradores a través del establecimiento de un salario justo y competitivo en el marco de los convenios colectivos y las leyes vigentes.
- Respetamos la contratación de pasantes y procuramos que las actividades realizadas por los mismos sean de carácter formativo, y estén sustantivamente relacionadas con la propuesta curricular de sus estudios.

### b. La responsabilidad y compromiso de los colaboradores del SMD

**Deber de fidelidad.** Los colaboradores deben observar todos aquellos deberes de fidelidad que deriven de la índole de las tareas que tengan asignadas, guardando reserva o secreto de las informaciones a las que tengan acceso y que exijan tal comportamiento de su parte.

**Confidencialidad.** El Sanatorio considera importante promover un clima que favorezca las buenas comunicaciones internas y el conocimiento de las informaciones relacionadas con el trabajo. Sin embargo, es necesario salvaguardar la difusión de cierto tipo de información confidencial que, en manos

de personas ajenas al tema, del público o de la competencia, podría resultar perjudicial para los intereses de la Institución o de sus colaboradores.

Se consideran ejemplos de información confidencial:

- Investigaciones. Proyectos de cambios o mejoras de los mismos.
- Métodos y procedimientos de prestación de servicios.
- Proyectos reservados de construcción o modificación del establecimiento.
- Estudio de precios y datos financieros.
- Políticas no publicadas.
- Datos personales de los colaboradores (remuneraciones, domicilio, teléfono, circunstancias personales o familiares reservadas, etc.).
- Datos reservados de proveedores o clientes.
- Documentación marcada bajo el rótulo de “CONFIDENCIAL”.

Una vez que el Sanatorio hace pública una información, el colaborador queda relevado de la confidencialidad exigida.

La responsabilidad individual de confidencialidad no sólo obliga a no difundir datos, sino a proteger su seguridad material, esto es, cuidar que toda la documentación del **sanatorio** sea celosamente guardada bajo llave, resguardar la inviolabilidad de la correspondencia interna, no divulgar claves de acceso personales y mantener en salvaguarda los registros vitales.

Los colaboradores se hallan obligados a guardar confidencialidad sobre los datos, documentación, productos, fórmulas, información estratégica, operativa o técnica, y materiales del **sanatorio**, sobre los cuales toman conocimiento durante su desempeño laboral, sea que hubieran accedido a ella por motivo profesional o en ocasión indirecta del mismo.

En ningún caso está permitido el aprovechamiento de la información confidencial a la que un colaborador tiene acceso, en su propio beneficio o de terceras personas de su relación.

No resultará válida ninguna justificación de accesos a información confidencial o gestión sobre datos sensibles basada en el argumento de presuntos usos indebidos de claves de acceso, pues las mismas tienen el carácter de personal y no deben ser compartidas o divulgadas, por lo que dichas acciones obligan y comprometen a sus respectivos titulares, sin argumentación válida en contrario.



La divulgación indebida de información confidencial es considerada justa causa de despido.

### c. Posibles conflictos de intereses

Estamos convencidos de que las prácticas profesionales y las transacciones comerciales se rigen por un mismo marco ético, por eso nos abocamos a construir relaciones profesionales y comerciales abiertas, honestas y legales. Un conflicto de interés puede ocurrir cuando un negocio personal o de un familiar, amigo o allegado, o las actividades externas o intereses personales de un colaborador, influyen o parecen influir sobre decisiones objetivas en el desempeño de las responsabilidades del trabajo.

También puede existir si las exigencias de cualquier actividad externa hacen difícil el ejercicio del trabajo, distraen de este desempeño o inducen a utilizar los recursos del **sanatorio** para propósitos distintos de los de la Institución. Por tal motivo, entrenamos a nuestros colaboradores para que se aseguren de mantenerse libres de conflictos de interés en el desempeño de sus responsabilidades.

Un soborno es un ítem o servicio de valor que es recibido como contrapartida de una decisión de negocio. Los sobornos pueden incluir cualquier artículo como un servicio de valor, incluyendo efectivo, bienes, insumos, regalos, cortesías, etc. Es una práctica desleal y además ilegal, por tal motivo hemos tomado los recaudos necesarios para erradicarla de nuestra Institución.

### d. Protección del medio ambiente

Creemos que podemos prestar una importante contribución al desarrollo sustentable a través del uso eficiente de los recursos. La reducción del consumo de energía e insumos en la prestación de nuestros servicios, y la consecuente reducción de residuos, requiere que agotemos todas las posibilidades razonables para optimizar los procesos.



Por consiguiente, todos los colaboradores involucrados en el mantenimiento y el funcionamiento de nuestras instalaciones siguen las regulaciones locales para el tratamiento adecuado de residuos y el uso sustentable de energías, y son capacitados de manera permanente.

## e. Investigación

Los responsables de proyectos de investigación se comprometen a conocer y respetar las guías de buenas prácticas y, en especial, asegurar el consentimiento apropiado y la privacidad de los datos. Los compromisos éticos vinculados a los derechos de autoría quedan también comprendidos en el presente código.

## f. Responsabilidad ante irregularidades observadas

Así como cada uno es responsable de conocer el Código de ética, también es responsable de hacerlo cumplir. Esto significa que se espera que se reporte cualquier conflicto o irregularidad de la cual se tenga conocimiento.

Debemos tener presente que hay leyes específicas y normas internas que tratan con mayor detalle los temas aquí descritos. Como colaboradores estamos obligados a familiarizarnos con las leyes aplicables y las reglas internas que determinan nuestras áreas de responsabilidad, y a seguir dichas leyes y reglas en el trabajo. Cualquier ambigüedad debe ser aclarada con el supervisor inmediato.

El Sanatorio nos proporciona acceso a todos los recursos de información necesarios y asesoría para prevenir el incumplimiento de la ley o de sus normas, para bien de todos. Las disposiciones de este Código de ética tienen prioridad sobre cualquier instrucción contradictoria que pueda ser dada por un jefe.



Además del apoyo de los jefes, existe la asesoría del departamento de Recursos Humanos y de departamentos especializados. Si detectamos o sospechamos que podría existir una situación poco ética, ilegal, antiprofesional o incorrecta, o si tenemos cualquier inquietud clínica, moral o financiera, debemos reportarla. De hecho, si sospechamos de una violación y no la reportamos, estaremos incurriendo en una actitud, cuanto menos, negligente y hasta cómplice, por lo que comprendemos que esto sería pasible de sanciones disciplinarias.

Con el fin de analizar los posibles incumplimientos y asegurar un análisis ecuánime de la situación, se cuenta con una *Comisión de Asuntos Éticos*, compuesta por los tres directores (Director General, Dirección de Hermanas y Director Médico), un miembro del Consejo de Dirección, el Gerente de Auditoría interna y el Gerente de Recursos Humanos, actuando juntos o, al menos, tres de ellos. La misma tendrá las funciones de:

- Coordinar acciones de capacitación para difundir el conocimiento de nuestro Código de ética en toda la organización, e impartir formación al respecto.
- Proporcionar asesoramiento.
- Evaluar los riesgos.
- Establecer canales de comunicación para informar sobre sospechas de violación a este marco.
- Investigar supuestas violaciones y cooperar en las decisiones sobre posibles sanciones contra los colaboradores involucrados.
- Abrir un sumario por cada denuncia formalizada, describiendo los antecedentes, archivando allí eventuales dictámenes de los asesores legales o peritos, y registrando el diagnóstico y la resolución tomada para responder al eventual incumplimiento.
- Disponer auditorías referentes a violaciones denunciadas y casos especiales a causa de evaluación de riesgo.
- Iniciar los cambios organizativos necesarios que se determinen en el transcurso de investigaciones.
- Revisar periódicamente el Código de ética y proponer actualizaciones a su contenido, en virtud de los acontecimientos denunciados y de la experiencia de acciones contrarias a la normativa vigente.
- Preparar y emitir informes (sobre casos individuales, estadísticas, informe anual).

En caso de que las denuncias involucren a un miembro del Comité de Ética institucional, le corresponderá actuar a la *Comisión Superior alternativa de*

*Asuntos Éticos*, integrada por tres miembros del Consejo de Dirección, no integrantes de la anterior.

## g. Procedimientos aplicables ante probables conductas contrarias al Código de ética y a las Pautas de comportamiento

El Sanatorio tiene un proceso específico para reportar presuntas conductas inconsistentes con el Código de ética:

**Hablar con el supervisor directo:** él es quien está más familiarizado con las normas éticas, leyes, regulaciones y políticas relativas al trabajo de cada colaborador.

Si los denunciantes no se sintieran cómodos hablando con su supervisor, o si no estuvieran satisfechos con la respuesta que reciben, se recomienda **hablar con otro miembro del equipo de conducción.**

Si ninguno de los pasos previos resolviese la cuestión, existe un **canal de comunicación** donde hacer conocer en forma anónima, confidencial y segura la existencia de irregularidades dentro de la Institución, o de cualquier tipo de situación que no sea acorde a un clima ético y de armonía laboral.

Este canal está gestionado por una empresa externa a la Institución, quien recibirá y procesará a través de personal especializado, externo a nuestra organización, todas las denuncias, garantizando total independencia y objetividad.

Luego, esta información será remitida a la Comisión de Asuntos Éticos (en caso de que un miembro de esta comisión resulte involucrado, se elevará a la Comisión Superior Alternativa), que analizará las implicancias de la información y las medidas a tomar.

Por cada denuncia recibida se iniciará un incidente o sumario, que tendrá una numeración específica y será integrado a una base de datos, donde se controlará periódicamente su resolución.

Los medios de comunicación que se ponen a disposición son:



Línea gratuita

**0-800-999-4636**

(opción 1: operador / opción 2: mensaje grabado / opción 3: Fax)



Web Site

**www.resguarda.com**



E-mail

**reportes@resguarda.com**

**Nuestro Ideario Institucional** incluye no sólo el cumplimiento de un código de ética y sus normativas: supone conocer y apreciar la persona y la obra del **Padre José Kentenich**, como inspiración y fundamento de la identidad misma del **Sanatorio Mater Dei**. Para comprometerse con él es preciso familiarizarse con la identidad de la Institución.



**SANATORIO MATER DEI**  
HERMANAS DE MARÍA DE SCHÖNSTATT