

# Código de buenas prácticas

«Cuando se combina la profesionalidad con la humanidad, se alcanza la excelencia».

*David Herrera, paciente del HUB*

---

## Introducción

El Hospital de Bellvitge es un centro en constante evolución, ya que tenemos un firme compromiso con la mejora continua que responde a nuestra ambición de alcanzar la excelencia. El Manual de buenas prácticas se ha creado para compartir de forma explícita los comportamientos que se derivan de nuestros valores.

Como parte del proyecto HUBmanización y del plan estratégico del Hospital, la iniciativa de elaborar este manual se ha llevado a cabo con el objetivo de recopilar, con el consenso de todas las partes implicadas, los comportamientos observables que nos definen y nos hacen únicos.

Compartir nuestras características definitorias nos fortalece como institución y nos ayuda a crecer.

Estamos convencidos de que este manual será de gran ayuda en nuestro objetivo de hacer de nuestro hospital un lugar cada día mejor.

## ¿Te gustaría compartirlo también?

---

### Nuestra misión

Proporcionar a la población a la que atendemos una atención sanitaria de excelencia, integrada en el ámbito social y comunitario, que genere conocimiento y potencie la docencia, la investigación y la innovación.

### Nuestros valores

#### Compromiso

Es la firme voluntad de cumplir nuestra misión.

#### Confianza

Es el puente que nos acerca a las demás personas. Establecer una relación de confianza entre pacientes, profesionales, equipos y la institución es fundamental para la atención sanitaria.

#### Equidad

Todas las personas disfrutan de las mismas oportunidades de trato y atención. Lo que es válido para una persona lo es para todas.

#### Profesionalidad

És l'exercici de les nostres funcions de manera seriosa, rigorosa i amb voluntat d'assolir l'excel·lència.

#### Proximidad

Las personas son el centro de todo lo que hacemos y, por ello, tienen fácil acceso a la institución y a nuestros profesionales.

#### Respeto

Es fundamental en cualquier relación entre personas y hacia los recursos, tratarlos manteniendo la integridad que tienen y se merecen.

#### Responsabilidad

Es el sentido por el cual todo el personal del hospital se compromete a asumir las obligaciones que les corresponden.

#### Transparencia

Todas las áreas de funcionamiento del hospital están sujetas a una práctica 100 % transparente y evaluable.

# 1. Trabajamos por la excelencia



1. Dedicamos **todo nuestro esfuerzo y conocimientos** a preservar la salud y el bienestar de las personas a las que atendemos.
2. Estamos abiertos a la **innovación** y la ponemos en práctica de forma activa.
3. Nos mantenemos al día de los **nuevos descubrimientos y tendencias** en nuestro ámbito profesional.
4. Realizamos nuestro trabajo con **espíritu de servicio**.
5. Promovemos la **igualdad entre hombres y mujeres**.
6. Compartimos **conocimientos y experiencias**.

# 2. Somos profesionales



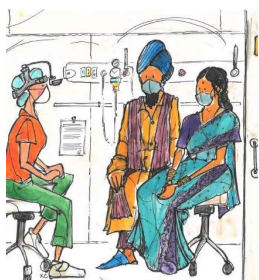
1. Nos comunicamos con los pacientes y sus familias **prestándoles toda nuestra atención, evitando distracciones**.
2. Nos presentamos con claridad y **nos aseguramos de que se nos han entendido**.
3. Somos conscientes de nuestro papel en la sociedad como profesionales sanitarios y actuamos de acuerdo con los valores que rigen nuestra práctica, **incluso cuando nos encontramos fuera del ámbito profesional**.
4. Si es necesario, **repetimos la información** que hemos transmitido para comprobar que se ha entendido.
5. Preparamos con antelación cómo comunicaremos las malas noticias.
6. Tratamos el equipo y los recursos **como si fueran nuestros**.
7. Garantizamos un **entorno seguro** trabajando en condiciones óptimas y sin estar bajo la influencia de ninguna sustancia perjudicial para nuestra salud.
8. Utilizamos los medicamentos de **forma responsable**.

# 3. Nos mostramos amables



1. Utilizamos un **tono de voz agradable**, tranquilo y tranquilizador.
2. Nos **presentamos con claridad**.
3. Nos dirigimos a los pacientes **utilizando el «usted»**, hasta que ellos nos inviten a usar un «tú» más informal.
4. Mantenemos **contacto visual** con los pacientes.
5. Cuando un paciente está hablando, **asentimos con la cabeza** o utilizamos el lenguaje corporal para hacerle saber que le estamos escuchando.
6. Nos **despedimos sin dejar de prestar atención** a la persona.

# 4. Somos sensibles a la diversidad



1. Somos conscientes de los **contextos culturales** y de la **diversidad de necesidades**.
2. Nos dirigimos a los pacientes y a sus familias **sin prejuicios**, con un **compromiso total con el servicio**, y respetamos sus **valores y creencias**.
3. **Evitamos cualquier forma de discriminación** por motivos de género, credo, origen étnico, cultura, ideología u origen social.
4. Si existe una barrera lingüística, recurrimos a **mediadores culturales**.
5. Cuando atendemos a un paciente con la ayuda de un mediador cultural, **nos dirigimos al paciente** y no al mediador.

## 5. Practicamos la comunicación



1. Nos **saludamos y nos despedimos** al entrar y salir de un espacio compartido.
2. Utilizamos un **tono de voz** y una **comunicación cordiales y amables**. Utilizamos las palabras como puentes para el diálogo.
3. Utilizamos la **comunicación activa** entre profesionales para facilitar los procesos.
4. Nos esforzamos por **aprender los nombres** de todas las personas con las que trabajamos.
5. **Valoramos explícitamente el trabajo** de otros profesionales.

## 6. Activamos la empatía



1. Ayudamos a los pacientes y a sus familias a **evitar el miedo y la ansiedad**.
2. **Nos ponemos en el lugar de nuestros pacientes** para comprender la situación por la que están pasando.
3. Hacemos todo lo posible por **respetar las citas y ser puntuales**.
4. **Mantenemos informados a los pacientes**, especialmente si se producen retrasos.
5. Entendemos que los pacientes pueden solicitar más aclaraciones y **estamos a su disposición en caso de que lo hagan**.
6. Nos aseguramos de que **los procedimientos sean sencillos y accesibles** para todos.

## 7. Mostramos y esperamos respeto



1. Fomentamos la **buena convivencia y el respeto** entre todas las personas.
2. Contribuimos a crear un ambiente tranquilo y silencioso.
3. Contribuimos a mantener un **entorno libre de humo**.
4. Evitamos interrumpir a quienes hablan y les **dejamos terminar sus frases**.
5. Fomentamos la participación de los pacientes haciéndoles preguntas y **permitiéndoles expresar sus dudas o inquietudes**.

## 8. Nos coordinamos



1. Establecemos y aplicamos **estrategias claras de coordinación entre los profesionales** con el fin de prestar un mejor servicio.
2. Mejoramos **la comunicación entre la Dirección de Servicios Generales y el departamento clínico**; por ejemplo, facilitando información actualizada sobre el estado de los informes de incidencias.
3. **Evitamos realizar críticas o comentarios que puedan desacreditar** o dañar la imagen de otros compañeros o de la institución.
4. Definimos el mensaje con todo el equipo y nos presentamos como un **equipo ante los pacientes** o sus familias.
5. Somos **generosos en el uso de las zonas comunes** y nos coordinamos y ponemos de acuerdo para que todos puedan hacer uso de ellas.

## 9. Hablamos con la imagen



1. Mostrar siempre una **buena imagen personal**. Vestirse de forma adecuada y llevar **la tarjeta de identificación a la vista**.
2. Mantenemos una **buena higiene personal**.
3. Mantenemos nuestro **uniforme limpio en todo momento** y, en caso de salpicaduras o contacto con sustancias o fluidos corporales, debe cambiarse lo antes posible.
4. **Evitamos llevar accesorios personales que puedan comprometer la seguridad**, la higiene o el correcto desempeño de nuestras funciones profesionales.
5. Mantenemos **las zonas comunes ordenadas** y libres de objetos personales o ajenos al trabajo.
6. Cuando estamos en **la calle prescindimos de llevar la bata**, el estetoscopio y demás material proporcionado por el hospital.

## 10. Trabajamos en equipo



1. Nos **interesan las opiniones de nuestros compañeros** y mostramos una imagen de unidad ante los pacientes y sus familias.
2. Dejamos que nuestros compañeros se expresen y les **escuchamos de forma activa** y con interés.
3. **Respetamos la diversidad** de personalidades y puntos de vista.
4. Somos comprensivos y **mostramos empatía** hacia nuestros compañeros de profesión.
5. **Respetamos las aportaciones** de los profesionales con funciones diferentes a las nuestras.
6. Reconocemos, compartimos y **valoramos los méritos y logros de todo el equipo**.

## 11. Generamos confianza



1. Establecemos una relación de **confianza y cercanía** con los pacientes y sus familias que fomenta el bienestar y la tranquilidad de todas las personas implicadas.
2. Prestamos atención a nuestra comunicación no verbal. Mantenemos una **distancia interpersonal agradable** tanto para el profesional como para el paciente.
3. Nos **expresamos de forma clara** y comprensible.
4. **Evitamos el uso de terminología excesivamente técnica y jerga**, como abreviaturas y acrónimos.
5. Cuando nos comunicamos por escrito, **utilizamos una letra comprensible**.
6. Proporcionamos documentos informativos en un **lenguaje comprensible** para los pacientes.

## 12. Valoramos la discreción



1. Buscamos **el lugar más adecuado para comunicarnos** con los pacientes.
2. **Respetamos siempre la privacidad** de las personas a las que atendemos.
3. Mientras atendemos a alguien, **evitamos las interrupciones** y pedimos disculpas si son inevitables.
4. Velamos por la **confidencialidad de los datos** de los pacientes.
5. **Evitamos mencionar direcciones, números de teléfono** u otros datos de identificación de los pacientes **delante de otras personas**.

# Todas las ilustraciones de este manual han sido creadas por el personal del Hospital Universitario de Bellvitge.

---

**Silvia San Miguel**

Arquitecta, Dirección de Infraestructuras y Servicios Generales

**Xavier Corbella**

Jefe del Servicio de Medicina Interna

**Fernando Fernández Aranda**

Director de Programa, Servicio de Psiquiatría

**Iluminada Romera Peregrina**

Enfermera de Cuidados Intensivos

**Francisco Fernández Vargas**

Departamento Audiovisual