



Código de Conducta

2017

MENSAJE DE LA DIRECCION

Me es grato comentar que en el tiempo que tenemos constituidos como establecimiento encaminada a proporcionar servicios de salud, desde hace ya varios años nuestro principal objetivo ha sido el buscar devolver la salud al enfermo de la manera mas pronta, suave y duradera que es lo que se llama curar.

De ahí la importancia de realizar un análisis minucioso a través de la historia clínica para que podamos ayudar a través o en el correcto diagnostico para establecer el adecuado tratamiento donde los medios de diagnostico (laboratorio –Gabinete), así como el medico y medicamentos que se empleen para ello sean los adecuados para lograr restablecer la salud con un pronostico de evolución satisfactorio que permite a través de todos estos elementos y la buena relación medico-paciente llegar a cumplir las expectativas que lleven a devolver la salud, sí esta es posible o mejorara cuando menos la calidad de vida. Brindando atención de calidad con calidez humana.

Por ello es muy importante resaltar la participación significativa del equipo multidisciplinario como lo son: colaboradores, proveedores, médicos, enfermeras, personal de intendencia, administrativos, laboratorios químicos, recepción, mantenimiento, instituciones de gobierno, entre otros que juegan cada uno un papel clave en el logro final de la salud y que todos ellos saben que su participación comprometida y responsable permite cumplir con la finalidad de crear salud. Nosotros como parte de la cultura de Empresa Socialmente responsable estamos comprometidos a desarrollar toda una serie de programas que tienen por objetivo:

- Impulsar el desarrollo y mejora de la calidad de vida del medio social circundante.
- Involucrar a las diferentes personas que mantienen contacto directo con nuestra empresa a participar en programas de desarrollo social.
- Establecer alianzas con organizaciones, empresas, agrupaciones y /o autoridad municipal para promover programas de desarrollo social
- Promover, aplicar y marcar como principio los derechos humanos.
- Apego en nuestro proceder a las Normas Oficiales Mexicanas de Salud.
- Promoción del liderazgo participativo, solidario, servicio y respeto por la dignidad humana. Evitar la discriminación, fomentando el respeto del empleo y la ocupación.
- Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- Promover el valor de la responsabilidad evitando en los colaboradores los trabajos obligatorios y trabajo infantil.
- Comprometiéndonos con estos últimos con parte de los Principios del Pacto Mundial.

ATENTAMENTE



Dr. J. A. Peraza N.
Clínica Ángeles
DIRECTOR GENERAL

2



Contenido

MENSAJE DE LA DIRECCION	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
NUESTRA HISTORIA	5
MISIÓN	6
VISIÓN	6
ESLOGAN	6
VALORES INSTITUCIONALES	6
DECLARATORIA DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE	7
COMITÉ INSTITUCIONAL DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE 2017-2018	8
DECLARATORIA DE CALIDAD DE VIDA	9
DECLARATORIA DE VINCULACION AL MEDIO AMBIENTE	10
DECLARATORIA DE ETICA EMPRESARIAL	11
DECLARATORIA DE VINCULACION CON LA COMUNIDAD	12
DECLARATORIA DE GESTION DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE	13
DECALOGO NORMAS DE CONDUCTA	14
PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	15
PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	17
COMPROMISOS CON GRUPOS DE INTERES	18
NUESTROS COLABORADORES	19
NUESTROS CLIENTES	21
NUESTROS PROVEEDORES	22
NUESTRA COMUNIDAD	24
LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES	25
CARTA DE ADHESION	27
CONTACTO	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCIÓN

El Código de Conducta especifica el comportamiento ideal de los profesionales de la salud, interpretando las normas morales y de trato social que ancestralmente han caracterizado a quienes profesan alguna de las carreras de la salud; asimismo, identifican la práctica humanista y en su conjunto configuran la imagen y el prestigio de quienes integran los equipos de salud. Estas conductas propician también la armonía en el desempeño individual con el del grupo responsable de prestar los servicios.

La concertación del Código de Conducta y su utilización por el personal de todas las áreas propicia el logro de los objetivos, funciones y metas que tienen asignadas las instituciones y, tienden a favorecer de manera racional la aplicación y el cumplimiento de la normatividad en la operación de los servicios a su cargo.

El Código de Conducta que se ofrece hace públicos los estándares de conducta profesional de su personal que coadyuven a la prestación de servicios con altos niveles de calidad.

Establece una guía de comportamiento esperado del personal, siempre con referencia a las prácticas comúnmente aceptadas en las profesiones de la salud y a las obligaciones laborales contraídas y se basa en los principios fundamentales de la bioética, como son: la beneficencia, la no maleficencia, la autonomía, la equidad y justicia y, el respeto a la dignidad humana.

Abre la posibilidad de que tanto las conductas como las prácticas, sean ajustadas al nivel de operación de la unidad de servicios de salud.



OBJETIVO

Fortalecer la identificación del personal con su profesión y con la institución donde labora.

Prevenir la aparición de conductas profesionales reprochables y la comisión de faltas a la ética establecida. Igualmente favorece el desarrollo profesional y grupal de los equipos de salud dentro de la institución.

ALCANCE

El Código de Conducta convoca igualmente al desempeño coordinado y corresponsable de las diferentes áreas de las unidades de prestación de servicios de salud y, destaca la integridad profesional como eje en la prestación de los servicios, de igual forma enfatiza el trato cálido y amable a los pacientes, junto a la mejor utilización del tiempo y de los recursos disponibles.

Como integrante del equipo de salud debe desarrollar las acciones necesarias para que el ser humano se desarrolle en un ambiente individual y socialmente sano, para lo cual se basa en una formación profesional reconocida y se guía por los principios y normas establecidas en este Código.

Sea este documento un instrumento más que coadyuve a elevar la calidad, la transparencia y la integridad de nuestra empresa para beneficio de la población Ahomenese.



NUESTRA HISTORIA

Clínica Ángeles nace en junio del 2004, es fundada por el Doctor José Ángel Peraza Nevarez, mexicano, originario de Culiacán, Sinaloa el cual es médico cirujano homeópata graduado del *Instituto Politécnico Nacional "Escuela Nacional De Medicina Y Homeopatía"* En Julio De 1986 consolidado como dueño único. Su ubicación es al poniente de la ciudad de Los Mochis, Ahome, Sinaloa en Boulevard Tabasco #2134 Colonia Popular 75.

Inicia con una construcción básica de un cuarto de urgencias, recepción, dos consultorios, cuatro habitaciones (con aire acondicionado, televisión con cable y teléfono), un quirófano, sala de partos, CEyE (centro de empaque y esterilización), área de enfermería y centro de lavado.

A partir de su nacimiento se decide proporcionar atención médica con calidad y calidez a precios accesibles a la población abierta, con la tarea de cuidar de su salud, previniendo y curando la enfermedad.

Para el 2006 inaugura la segunda planta de esta clínica logrando con esto satisfacer su necesidad de expansión, con las instalaciones nuevas cuenta con diez habitaciones, dos quirófanos, una sala de partos, dos salas de espera, ampliación de la recepción, un consultorio de urgencias, consultorio de ginecología, consultorio de medicina homeopática, área de urgencias para dos pacientes, cocina, área de lavado, dos áreas de enfermería, dos CEyE, área de incubadoras, dos bodegas, espacio de residuos y productos biológico-infeccioso y elevador. Para el 2014 se inaugura el área de Terapia Intermedia. Actualmente proporciona servicios médicos a la población abierta, trabajadores del H. Ayuntamiento de El Fuerte, H. Ayuntamiento de Ahome, Restaurantes Chic's, Grupo Red, Aseguradora AXXA Servicess y Casa Ley.

Desde el inicio de las actividades y hasta el día en la empresa se aplican las normas NOM-087-ECOL-SSA1-2002 donde se establece la clasificación de los residuos peligrosos biológico-infecciosos, la NOM-002-ECOL-1996 que establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal, NOM-220-SSA1-2002, Instalación y operación de la fármaco vigilancia, NOM-240-SSA1-2012, Instalación y operación de la tecno vigilancia.

MISIÓN

“Somos una empresa prestadora de servicios médicos de calidad con calidez a la población abierta a un costo accesible mediante instalaciones confortables.”

VISIÓN

“Ser una empresa líder en el mercado y brindar el mejor servicio a un tiempo de cinco años como hospital”(2012)

ESLOGAN

“AL CUIDADO DE SU SALUD”

VALORES INSTITUCIONALES

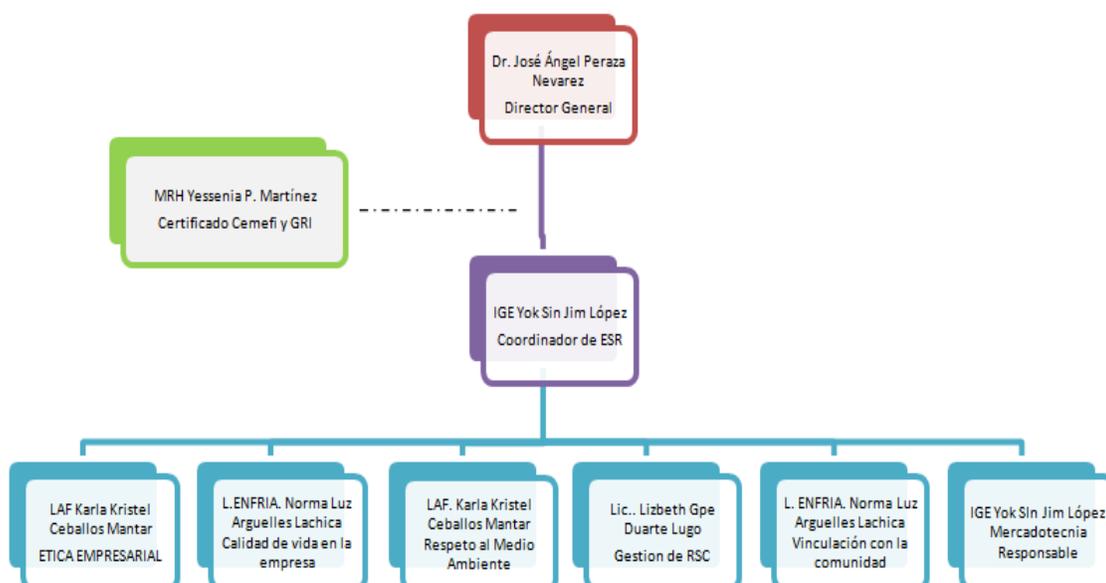
- **Responsabilidad:**
Tener la habilidad para responder en la ejecución de sus actividades designadas.
- **Compromiso:**
Contar con la disposición para llevar a cabo la ejecución de las labores.
- **Eficacia:**
Contar con la capacidad para desarrollar en tiempo y forma el trabajo.
- **Honestidad:**
Ser veraz consigo mismo mostrando congruencia cuanto a pensamiento, palabra y obra.
- **Impecabilidad de palabra:**
Hablar de manera correcta y congruente, de tal forma que se tenga una comunicación clara y constructiva con el cliente.
- **Liderazgo**
Consiste en transmitir a las personas valía de un modo tan claro que esta acaben viéndola en sí mismas.
- **Confidencialidad**
Mantener la mayor discreción del padecimiento, tratamiento y evolución del paciente.
- **Empatía**
Recordar, sentir y comprender lo que la otra persona siente, piensa y expresa hacia nosotros.

DECLARATORIA DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Adoptar la Cultura de Empresa Socialmente Responsable implica para Clínica Ángeles otorgar servicios médicos de calidad con calidez apegados a las Normas Oficiales Mexicanas que corresponden al giro de la empresa, mantener el propósito de estar en la mejora continua mediante la integración a los programas de capacitación implementados para cada parte del equipo multidisciplinario.

Con la finalidad que los procesos se mantengan en la congruencia de las acciones y pensamientos motivados por los valores personales e institucionales, partiendo de la reingeniería de la empresa con el Modelo del consejo de Salubridad General para la atención en salud con calidad y seguridad, involucrando al entorno empresarial, la sociedad y el medio ambiente todo como un sistema.

COMITÉ INSTITUCIONAL DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE 2017-2018



DECLARATORIA DE CALIDAD DE VIDA

Crear, generar y sostener la Cultura Socialmente Responsable en una sociedad medica basada en mantener un ambiente de convivencia cordial dentro y fuera de la empresa, motivando a cada elemento a interactuar en el equipo multidisciplinario otorgando servicios médicos de calidad con calidez, favoreciendo al crecimiento personal y colectivo, con participación justa en las prestaciones e incentivos, donde la empresa provee de herramientas y medidas de seguridad en general para sus colaboradores, obteniendo como beneficio la mejora en la calidad de vida en conjunto.

Se encuentra sustentado por:

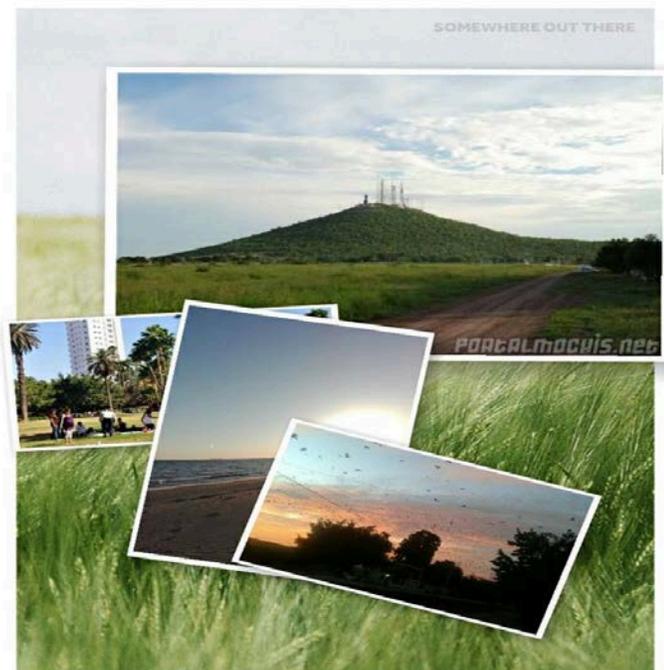
- Reglamento interno de trabajo
- Declaración Universal De Los Derechos Humanos
- Código de conducta
- Políticas ESR Calidad de Vida
- Código de Ética Para Enfermería y Médicos
- Código De Ética Institucional

Con la finalidad de generar y crear un ambiente interno y externo respetando y aplicando lo ya mencionado.



DECLARATORIA DE VINCULACION AL MEDIO AMBIENTE

En Clínica Ángeles el cuidado de la salud es importante por lo que estamos comprometidos en cuidar el medio ambiente respetando el entorno mediante el manejo sustentable de los recursos naturales a través de políticas ambientales, implementando las políticas de el manejo adecuado de los Residuos peligrosos Biologico-infecciosos, la separación de residuos, compuestos y basura, la identificación y eliminación de focos de infección que pudieran generar transmitir enfermedades nosocomiales, cumpliendo con las normativas de la secretaria de salud y cuerpos gubernamentales pertinentes



DECLARATORIA DE ETICA EMPRESARIAL

Clínica Ángeles se caracteriza por dar un trato digno a los colaboradores, proveedores, pacientes, familiares y médicos así como a los principales grupos de interés manteniendo la confidencialidad de los procesos internos, los diagnósticos y tratamientos, por medio de prácticas éticas individuales y en su conjunto, mediante el respeto mutuo y la empatía aplicando y respetando:

- Código de Conducta,
- Código de Ética de cada disciplina del equipo multidisciplinario
- Reglamento interno de trabajo

Con la finalidad de que prevalezcan las líneas de comunicación efectiva, llevando a la practica los principios, valores y actitudes donde los derechos humanos son a favor de mejorar la calidad de vida y salud.



DECLARATORIA DE VINCULACION CON LA COMUNIDAD

Clínica Ángeles se dedica a brindar servicios de salud desde junio de 2005 a la comunidad ahomense comprometidos en mejorar la calidad de vida mediante la integración de los principales grupos de interés como lo es: la capacitación constante a sus colaboradores con algunos proveedores, con lazos comerciales responsables donde impera la mejora continua de los productos, innovando en los procesos y en las instalaciones generando un confort en los pacientes y los médicos, cumpliendo con los compromisos gubernamentales brindando apoyo a grupos vulnerables, preocupados por el cuidado del ambiente realiza acciones a través de aplicar la cultura de empresa socialmente responsable, cuidando los recursos naturales

Generando sinergia con:

- Grupos farmacéuticos
- Empresas locales de publicidad,
- Empresas Nacionales de uniformes, ropa hospitalaria y quirúrgica.
- Empresas internacionales (Maquinaria y equipo médico)
- Universidades
- Colegios médicos de diferentes especialidades
- Grupo Empresarial local
- Cámaras y Consejos Nacionales.

Con la finalidad de mantener la filosofía ganar-ganar, aplicando y respetando:

- Normativas Institucionales de la empresa



- Normas de conducta
- Convenios establecidos de comercio
- Políticas y reglamentos.

DECLARATORIA DE GESTION DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Clínica Ángeles a través de Dirección General autoriza la asignación de la IGE Yok Sin Jim López quien desde octubre 2015 a la fecha como encargada del departamento de Desarrollo Empresarial, para la implementación y coordinación del proceso Empresa Socialmente Responsable, así mismo para la integración de los comités institucionales por ámbito, que marca la metodología incluyendo a todo el personal quien de manera voluntaria, se integra para mejorar las condiciones generales de la empresa.

El objetivo de nuestra clínica en la implementación de esta Cultura es integrar, concientizar, mantener y difundir de manera individual y en equipo el compromiso de multiplicar la información que nos permite crecer y desarrollarnos como seres humanos responsables de nuestras acciones impactando con resultados positivos para la empresa, la sociedad y el medio ambiente en su conjunto.

Se integran los comités de:

- Ética empresarial
- Calidad de Vida
- Vinculación con la comunidad
- Medio ambiente



13

- Gestión de ESR
- Mercadotecnia responsable

Con la finalidad que los procesos se mantengan en congruencia con las acciones y pensamientos motivados por los valores personales e institucionales, partiendo de la reingeniería con el Modelo del Consejo de Salubridad General para la atención en salud con calidad y seguridad, manejo y uso de medicamentos, prevención y control de infecciones, y un sistema de competencias y educación para el personal, involucrando al entorno empresarial, la sociedad y el medio ambiente todo como un sistema.

DECALOGO NORMAS DE CONDUCTA

1. Los profesionales de la medicina deben cuidar la salud de las personas y de la comunidad sin discriminación alguna.
2. Respetar la vida y los derechos humanos.
3. Es deber fundamental prevenir la enfermedad, proteger y promover la salud de la colectividad.
4. Ejercer de manera profesional inspirado por sentimientos humanitarios.
5. Jamás actuará para generar padecimientos no impuestos por razones médicas, ni tratos crueles, inhumanos o degradantes, o para el exterminio del ser humano, o para cooperar o encubrir atentados contra la integridad física o moral.
6. Cumplir cabalmente con la misión al ofrecer servicios médicos de calidad con calidez a la población en general.
7. Mantener una cultura organizacional, basada en principios de ética, empatía, responsabilidad, cordialidad y servicio.
8. Dar más de nosotros mismos a los demás generando ventajas competitivas a favor de la sociedad.

9. Fundamentar su Responsabilidad Social en el lado humano de la institución con el fin de mejorar continuamente y asegurar la sustentabilidad y el éxito constante de su de los colaboradores, pacientes, familiares y comunidad medica.
10. Basar la visión y compromiso en políticas, programas, toma de decisiones, valores institucionales y acciones que benefician a la empresa y pacientes incidiendo positivamente en el personal, el medio ambiente y las comunidades en que operan, más allá de sus obligaciones, rebasando atendiendo sus expectativas

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Principios 1-2**Principios relativos a los derechos humanos****Principio 1**

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2

Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Principios 3-6**Principios laborales****Principio 3**

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.

Principio 5

Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio 6

Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Principios 7-9**Principios sobre el medio ambiente****Principio 7**

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio 10**Principio contra la corrupción****Principio 10**

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Diseñando un modelo de negocio con ética considera la cultura de Empresa Socialmente Responsable como rasgos que permitirán mantener un ambiente armónico entre todos los colaboradores y cada uno de los grupos de interés directos que son los médicos generales, especialistas, técnicos, proveedores, instituciones gubernamentales y lo mas importante nuestros pacientes a quienes somos la razón de ser y el motor de la empresa.

1. **LA SEGURIDAD DEL PACIENTE, COLABORADORES Y DEMAS GRUPOS DE INTERES:** Cuando se tiene la certeza de que es la persona correcta, el lugar correcto, la información correcta y el procedimiento correcto, las probabilidades de error se minimizan haciendo eficiente todo el sistema.
2. **SE IMPECABLE CON TUS PALABRAS:** Habla con integridad. Di solamente lo que quieras decir. Evita hablar contra ti mismo y chismorrear sobre los demás. Utiliza el poder de tus palabras para avanzar en la dirección de la verdad y el amor. Toda la magia que posees se basa en tus palabras. Son pura magia y si las utilizas mal, se convertirán en magia negra. Con una sola palabra puedes cambiar una vida o destruir a millones de personas. Se impecable con tus palabras y trasciende tu nivel de existencia
3. **NO TE TOMES NADA PERSONALMENTE:** Lo que los demás dicen y hacen es una proyección de su propia realidad, de su propio sueño. NADA de lo que hacen es por tí. Cuando seas inmune a las opiniones y los actos de los demas, dejaras de ser la victima de un sufrimiento innecesario. La impecabilidad de tus palabras te llevara a la libertad personal, al éxito y a la abundancia.
4. **NO HAGAS SUPOSICIONES:** Encuentra la valentía necesaria para preguntar y expresar lo que realmente quieres. Comunícate con los demás tan claramente como puedas a fin de evitar malos entendidos, tristeza y dramas. Solo con este acuerdo transformarás tu vida por completo, el día que no haga suposiciones, te comunicarás con habilidad y claridad y tus palabras se volverán impecables.

5. **HAZ SIEMPRE LO MAXIMO QUE PUEDas:** Lo máximo que puedas hacer cambiara de un momento a otro; será distinto cuando estés sano que cuando estés enfermo. Bajo cualquier circunstancia, haz sencillamente lo máximo que puedas, y de este modo evitaras juzgarte, maltratarte y lamentarte. Cuida los recursos humanos, materiales y sobre todo los ambientales que no se renuevan.
6. **SE RESPONSABLE Y ATIENDE COMO TE GUSTARIA QUE TE ATENDIERAN:** Cuando tratas a los demás con los valores institucionales generas la confianza para obtener información rica en contenido que permitirá brindar una mejor atención, superaras las expectativas de quien solicita tu atención.

COMPROMISOS CON GRUPOS DE INTERES

La comunicación constante y asertiva nos lleva a tener mejores resultados, reflejado en un ambiente de cordialidad y empatía, permitiendo el desarrollo acelerado de la profesionalización de las actividades.



NUESTROS COLABORADORES

Un clima laboral bueno, buen trato, prestaciones superiores a las que en este momento tienen, desarrollo profesional (ayuda en su plan de vida) comunicación EFECTIVA

COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES

1. La capacitación constante de los colaboradores fortalece la seguridad en el paciente por lo que cada año se realiza un plan de capacitación interna y externa.
2. Las prestaciones que marca la Ley e Instituciones gubernamentales permite el acceso a mejorar la calidad de vida, las prestaciones adicionales permiten la identificación del personal a la empresa por lo que se realizan convenios empresariales para otorgar precios preferenciales a nuestros colaboradores.
3. Escuchar, retroalimentar, empoderar y permitir el coaching entre los colaboradores nos acerca a conocer las necesidades de cada uno.
4. Motivar a la asistencia a las reuniones, fomentando los rasgos culturales de costumbres y tradiciones de manera individual y familiar.
5. Generar sentido de pertenencia a la empresa mediante la concientización del uso y manejo de los recursos de la empresa dando acceso a los servicios que se brindan para ellos y su familia.
6. Trato justo, equitativo y garantizado de igualdad de oportunidades en un ambiente de trabajo que favorezca al crecimiento individual y colectivo.
7. Revisión periódica de los riesgos de trabajo, proporcionado siempre las herramientas de trabajo que brindan seguridad a cada colaborador en un entorno libre de acoso, abuso físico o psicológico.

COMPROMISO DE NUESTROS COLABORADORES

1. Se comprometen a respetar y cumplir a cabalidad el código de Ética, Código de conducta, Reglamento Interior de Trabajo, Contrato de trabajo.
2. Conocer, aplicar y difundir las buenas practicas médicas mediante la confidencialidad de los procesos, diagnostico y tratamiento.
3. Mantener siempre el cuidado de los recursos dentro y fuera de la empresa, como lo es los uniformes, equipo medico, recursos humanos y financieros.
4. Contribuir a la sustentabilidad ambiental con el cuidado del medio ambiente, los programas de reciclado tanto en la empresa como en sus hogares.
5. Conocer, aplicar y difundir los principios del Pacto Mundial, Declaratoria Universal de los derechos humanos, Decálogo de ESR, Decálogo de la empresa y los Objetivos de desarrollo del milenio.
6. Ser un colaborador participativo en la capacitación y generar un efecto multiplicador.
7. Mantener siempre el respeto hacia los demás, evitando la discriminación con los compañeros, usuarios y demás grupos de interés.
8. Conservar la comunicación efectiva y asertiva alejada de los radio pasillos.
9. Aprovechar las oportunidades de crecimiento personal, laboral y profesional.
10. Cuidado personal: uso de barreras de protección, aplicación adecuada de asepsia y antisepsia, uso correcto de los medicamentos, mantener la seguridad del paciente y demás colaboradores, equipo medico y familiares.



NUESTROS CLIENTES

Recibir atención médica inmediata, con personal calificado, con idioma entendible, calidad y calidez, precio accesible, buen servicio diagnóstico oportuno y tratamiento adecuado, donde la recuperación sea favorable en la calidad de vida.

COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

1. Implementar el protocolo de atención enfocado a la sensibilización de las necesidades del paciente “Todos como una urgencia, haciendo la urgencia del paciente nuestra urgencia”.
2. Mantener siempre presente el Código de ética y conducta aplicando cada uno de sus lineamientos durante la atención a los usuarios.
3. La aplicación de las encuestas de atención, valorando los resultados mensuales en busca de mejoras en el servicio.
4. Mantener en todo el proceso de atención la empatía, la comprensión y el respeto por las etapas que la enfermedad pudiera tener.
5. Quedan prohibidas todas las conductas de discriminación o desigualdad en todo el entorno ya que nuestros servicios se brindan al público en general, SIN DISTINCIÓN DE NINGUN TIPO.

COMPROMISOS DE LOS CLIENTES

1. Hacer buen uso de las instalaciones, respetando las áreas verdes, no fumar, energía eléctrica, agua y respeto a las rampas de minusválidos.
2. Mantener un trato cordial con el personal que los atiende, fomentando la comunicación para brindar una atención de calidad.
3. Aceptar el tratamiento de manera responsable dentro y fuera de la empresa.
4. Aportar huella ecológica positiva mediante la integración a los programas de reciclado de la empresa.



NUESTROS PROVEEDORES

Mantener una relación comercial cordial superando las ventas anteriores, colocar mayor número de productos con nosotros, pagos puntuales (Buen proceso de venta)

COMPROMISOS CON NUESTROS PROVEEDORES

1. El proceso de atención a proveedores puede ser presencial o telefónica.
2. Estamos abiertos a negociar con cualquier empresa legalmente constituida que ofrezca productos de calidad.
3. Compromiso real de pagos sin demoras por los productos obtenidos en el mismo mes.

4. Involucrar a las empresas proveedoras a la cultura de la empresa mediante la concientización de la sustentabilidad.
5. Conocer los nuevos productos de cada proveedor, promociones, ofertas y negociar bajo la filosofía ganar- ganar.
6. Queda prohibida toda exclusividad o preferencia con algún proveedor, manifestando acto de corrupción como la obtención de beneficio personal de los administrativos, tener una amplia gama de proveedores nos permite tener mayores alternativas de productos.

COMPROMISOS DE NUESTROS PROVEEDORES

1. Proporcionar material y equipo medico de alta calidad con los cuidados requeridos por las autoridades garantizando el transporte correcto.
2. Propiciar un ambiente de cordialidad y respeto con los colaboradores.
3. No participar en prácticas de corrupción que beneficien la exclusividad como proveedor.
4. Mantener los compromisos de entrega completa y correcta, manteniendo esto como mayor cuidado en los productos refrigerados.
5. Patrocinar a la empresa y sus colaboradores para la capacitación interna, externa y de sus productos.
6. Acompañar en las campañas, brigadas y jornadas médicas, dando solidaridad a las personas en situación de vulnerabilidad.



NUESTRA COMUNIDAD

Recibir servicios de calidad con calidez a un costo accesible, una empresa limpia consiente de los procesos para desechar su basura evitando la contaminación del medio ambiente así como el desarrollo y patrocinio de actividades sociales, culturales y deportivas.

COMPROMISOS CON NUESTRA COMUNIDAD

1. Sensibilización en los colaboradores en el cuidado de los recursos humanos, materiales y tecnológicos que permitan dar un servicio eficaz y eficiente donde se reduzca los costos para tener un óptimo punto de equilibrio.
2. Programas permanentes de reutilización de hojas, reciclado de cartón y plástico, adecuado desecho de los Residuos y Productos Biológico Infeccioso, buscando la mejora del entorno ambiental.
3. Aprovechamiento de los desechos para apoyar a causas con finalidades medicas principalmente en grupos vulnerables como cáncer, Hipertensión arterial, Diabetes mellitus, entre otros.
4. Vinculación con las universidades y escuelas locales, apoyando a jóvenes en su inclusión en el medio laboral, mediante practicas profesionales dentro de la empresa.

5. Vinculación con los diferentes Colegios de profesionistas para el desarrollo de actividades culturales.
6. Programa de patrocinios para actividades sociales, deportivas y culturales principalmente en niños y jóvenes.

COMPROMISOS DE NUESTRA COMUNIDAD

1. Contribuir a los programas internos de la empresa en el cuidado del medio ambiente.
2. Participar en el cuidado de los recursos humanos, materiales, infraestructura y ambientales.
3. Participación activa de las Universidades con un programa de vinculación fortalecido en las carreras afines al objeto social de la empresa.
4. Colaboración en las actividades culturales, sociales, medicas y deportivas fomentando los rasgos culturales, la interacción de los grupos de interés y contribución al crecimiento en materia de salud en sus tres esferas: física, mental y social.



LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES

Conocer las finanzas sanas de la empresa, la contribución económica y laboral a la comunidad, el respeto por las normas que rigen al giro empresarial.

COMPROMISOS CON LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES

1. Mantener la opinión favorable del Servicio de Administración Tributaria como hasta la fecha se ha llevado.

2. Con la contribución de los colaboradores y proveedores podemos ofrecer el mejor precio por ende crece la infraestructura dando por efecto mayor número de empleos vacantes en todas las áreas.
3. Implementar el Manual de Políticas y de Sustentabilidad Corporativa, con recordatorios trimestrales de en las juntas evaluando los resultados obtenidos, revalorando las estrategias de seguimiento.
4. Reportar los casos de enfermedades Infecto- contagiosas, heridas en casos de violencia, tecno-vigilancia y fármaco-vigilancia a las autoridades correspondientes apoyando en el seguimiento del caso.
5. Salvaguardar el respeto al código de ética y conducta.
6. Participar en las actividades enfocadas en la reactivación económica local.

COMPROMISOS DE LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES

1. Facilitar los trámites, evitando las malas prácticas burocráticas que entorpezcan el crecimiento de la empresa.
2. Mantener la comunicación en caso de brotes epidemiológicos proporcionando información y recursos para la atención en casos necesarios.
3. Apoyar en casos de pacientes en estado de vulnerabilidad para su adecuado tratamiento en instituciones permitiendo tener el acceso a los servicios de salud pública, cuando este no cuente con los recursos para atenderse de manera particular.
4. Brindar seguridad a la empresa en su totalidad en situaciones de violencia, inseguridad y en casos de desastres naturales.
5. Fomentar la participación en la prevención de enfermedades crónico -degenerativas.
6. Comunicar los reportes estadísticos de RECOI, epidemiología, morbilidad, mortalidad, fármaco vigilancia y tecno vigilancia

CARTA DE ADHESION

Todos los miembros de CLINICA ANGELES (DR. JOSE ANGEL PERAZA NEVAREZ) tenemos conocimiento del CODIGO DE CONDUCTA, su contenido y sus implicaciones.

Los Mochis, Sin., a _____ de _____ del _____.

Yo : _____

Hago constar que he leído el Código de Conducta de CLINICA ANGELES y comprendo todos sus términos y manifiesto mi compromiso de respetarlo. Al mismo tiempo que hago constar que se me entrego un ejemplar, el directorio de los medios de consulta y retroalimentación del mismo.

Entiendo que la cultura de CLINICA ANGELES es resultado de la conducta de su personal en cada una de las áreas de negocio, así como que el hecho de que uno de sus miembros no lo cumpla puede afectarnos a todos en lo personal, en nuestras familias y en la imagen de la empresa.

Como Personal de CLINICA ANGELES haré cuanto de mi dependa ser un ejemplo dentro de la sociedad a través de mi conducta.