



ESTRATEGIAS  
PARA LA MEJORA  
DE LA CALIDAD  
EN SALUD

# Código de Ética y Conducta del Evaluador

Mayo 2024

# Índice

<b>Índice.....</b>	<b>2</b>
<b>Mensaje de EMCASA.....</b>	<b>3</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>Filosofía EMCASA.....</b>	<b>4</b>
Propósito.....	4
Misión.....	4
Visión.....	4
Valores.....	4
Colaboración.....	4
Integridad y Transparencia.....	5
Compromiso.....	5
Innovación.....	5
Mejora Continua.....	5
Imparcialidad.....	5
Educación y Desarrollo.....	5
<b>Disposiciones Generales.....</b>	<b>6</b>
<b>Definiciones.....</b>	<b>6</b>
Confidencialidad.....	6
Conflicto de Interés.....	6
Documento.....	6
EMCASA.....	6
Ética.....	6
Evaluador.....	7
Evidencia objetiva.....	7
Conducta.....	7
Evaluación.....	7
<b>Principios Éticos del Evaluador.....</b>	<b>8</b>
<b>Valores del Evaluador.....</b>	<b>9</b>
Verdad.....	9
Exactitud.....	9
Respeto.....	9
Honradez.....	9
Objetividad.....	9
Transparencia.....	9
Integridad.....	9
<b>Estándar de Conducta de los Evaluadores EMCASA.....</b>	<b>10</b>
En el Proceso de Evaluación.....	10
Hacia mi Equipo de Evaluación.....	10
Hacia la Organización.....	11
<b>Conclusión.....</b>	<b>11</b>
<b>Revisión y Autorización.....</b>	<b>11</b>

## Mensaje de EMCASA

Estimados evaluadores, es un honor presentarles el Código de Ética y Conducta de los Evaluadores de EMCASA, un documento fundamental que establece los principios, valores y normas que guían nuestro comportamiento y actuación en el proceso de evaluación.

Como evaluadores, desempeñamos un papel crucial en garantizar la calidad, la integridad y la imparcialidad de los procesos de evaluación en los que participamos. Nuestro compromiso con la ética y la conducta profesional es esencial para mantener la confianza y el respeto en nuestra labor.

El presente código refleja nuestros compromisos compartidos con la honestidad, la imparcialidad, el respeto, la integridad y la responsabilidad en todas nuestras interacciones y decisiones como evaluadores. Este código es una guía en la búsqueda constante de la mejora continua en nuestra responsabilidad como evaluadores.

Les instamos a familiarizarse y comprometerse plenamente con los principios y estándares éticos aquí establecidos, recordando siempre que nuestra conducta ética y profesional contribuye al prestigio y la credibilidad de nuestra labor como evaluadores.

Gracias por su dedicación y compromiso para que juntos transformemos la atención a la salud de nuestros hospitales en el país.

Atentamente,

**Estrategias para la Mejora de la Calidad en Salud  
EMCASA**

## Introducción

Con el propósito de inspirar la vivencia del grupo evaluador en un entorno positivo, íntegro y armónico que facilite el desarrollo de las actividades y responsabilidades de la comunidad de evaluadores, Estrategias para la Mejora de la Calidad en Salud “EMCASA” ha plasmado en este documento un conjunto de valores y principios éticos que son guía del comportamiento de sus evaluadores. Estos valores y principios reafirman la congruencia de EMCASA con su misión, visión y propósito.

En este documento reflejamos aquellas situaciones en las que debemos poner especial atención para conducirnos profesionalmente, con verdad, exactitud, honradez, respeto objetividad, transparencia, confidencialidad e integridad, a lo largo del Proceso de Evaluación para la **Acreditación EMCASA**

## Filosofía EMCASA

### Propósito

*Transformar la calidad y seguridad en la atención sanitaria, fomentando la innovación y un compromiso centrado en el bienestar de la persona*

### Misión

*Liderar la transformación en la calidad y seguridad de la atención sanitaria, impulsando mejoras en la experiencia y los resultados de los pacientes, apoyando a los profesionales de la salud, en la prestación de una atención compasiva y de la más alta calidad, y fomentando la innovación en el cuidado de la salud*

### Visión

*Ser el referente nacional en acreditación hospitalaria, definiendo y elevando continuamente los estándares de calidad y seguridad en la atención sanitaria, y liderando el camino hacia un futuro de salud óptima y de seguridad para los pacientes*

### Valores

#### *Colaboración*

Fomentar una cultura de trabajo en equipo y colaboración dentro de nuestra organización como con los hospitales acreditados. Reconocemos que la sinergia entre diferentes partes

es esencial para el éxito en la mejora de la calidad y seguridad de la atención médica, fomentando la colaboración activa.

### *Integridad y Transparencia*

Mantenemos una conducta honesta y coherente con nuestros valores, garantizando que cada etapa del proceso se lleve a cabo de manera íntegra y que todas las partes involucradas tengan acceso a información clara y veraz.

### *Compromiso*

Siempre priorizamos la seguridad y el bienestar del paciente, promoviendo prácticas y políticas que garanticen su cuidado y protección. Nuestro compromiso con la seguridad del paciente es inquebrantable y guía cada aspecto de nuestro trabajo.

### *Innovación*

Nos mantenemos a la vanguardia en la incorporación de nuevas tecnologías, métodos y enfoques en el proceso de acreditación para mejorar continuamente la calidad de la atención médica.

### *Mejora Continua*

Evaluamos y mejoramos de forma constante nuestros procesos y prácticas para asegurar la máxima calidad en todo momento. La mejora continua es un pilar fundamental de nuestra labor.

### *Imparcialidad*

Evaluar y acreditar la calidad y seguridad de manera objetiva y sin prejuicios, asegurando que nuestras evaluaciones se basen en criterios justos y equitativos, sin favoritismos ni sesgos.

### *Educación y Desarrollo*

Promovemos el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional dentro de la organización y en los hospitales con los que trabajamos, reconociendo que la educación es esencial para avanzar en la atención sanitaria y mantenerse actualizado en un campo en constante evolución.

## Disposiciones Generales

Este documento es una guía clara de la actuación de lo que se espera de quienes formamos parte de esta Comunidad de evaluadores, con la finalidad de desempeñarnos con plenitud y confianza. De ahí que el documento manifiesta las condiciones que se consideran ideales y además integra reglas claras, ante situaciones que pudieran generar alguna vulnerabilidad.

## Definiciones

### Confidencialidad

Se refiere a toda la información a la que se tiene acceso durante un proceso de evaluación y que no debe ser compartida sin autorización.

### Conflicto de Interés

Se considera conflicto de intereses cuando un interés laboral, personal, profesional, familiar o de negocios de un evaluador pueda afectar el desempeño imparcial y/u objetivo de su desempeño en un ejercicio de evaluación, y/o verse comprometido por un beneficio directo o indirecto.

### Documento

Se entiende como cualquier información física o virtual, que plasme información y/o evidencia de un acontecimiento o situación y que puede encontrarse físicamente o de manera electrónica.

## EMCASA

Estrategias para la Mejora de la Calidad en Salud

## Ética

La ética de un evaluador se refiere a los principios morales y estándares de conducta que guían sus acciones y decisiones en el proceso de evaluación. Los evaluadores, nos adherimos a principios éticos para asegurar la imparcialidad, la integridad y la equidad en las evaluaciones.

## Evaluador

Es el profesional altamente calificado designado por EMCASA, responsables de llevar a cabo la evaluación objetiva de los establecimientos médicos que buscan la acreditación hospitalaria. Su función incluye la revisión imparcial y profesional de todos los aspectos relevantes para la acreditación, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad. Los evaluadores garantizan la confidencialidad y la integridad de la información y los resultados de la evaluación.

## Evidencia objetiva

Se refiere a información o datos que se pueden verificar y que no dependen de la interpretación subjetiva de una persona en particular. Es información concreta, observable y cuantificable que puede ser documentada y respaldada por pruebas tangibles o verificables.

## Conducta

La conducta del evaluador se refiere al comportamiento y las acciones que un evaluador demuestra durante el proceso de evaluación. Esto incluye cómo interactúa con los evaluados, cómo lleva a cabo las evaluaciones y cómo maneja la información obtenida durante el proceso.

## Evaluación

Conjunto de actividades sistemáticas y ordenadas que se llevan a cabo para obtener información sobre un objeto de evaluación, con el fin de emitir un juicio de valor sobre el mismo.

## Principios Éticos del Evaluador

1. Me comprometo ética y profesionalmente a fortalecer el prestigio y la reputación de **EMCASA**, así como del grupo evaluador, al comportarme de manera acorde con las expectativas establecidas.
2. Permaneceré fiel a mi rol de evaluador en todo momento, evitando ofrecer servicios profesionales o comerciales que puedan influir en el propósito de la evaluación. En ningún momento del proceso de evaluación influiré en los resultados para obtener beneficios personales o empresariales.
3. Rechazaré cualquier tipo de comisión o trato especial por parte del hospital evaluado que pueda comprometer la integridad e imparcialidad del proceso de evaluación.
4. Centraré mi criterio de evaluación en el conocimiento de los procesos evaluados, el uso de herramientas, mi formación y experiencia técnica, dejando de lado cualquier emoción, afinidad o ideología que pueda afectar mi imparcialidad.
5. Cumpliré con mi papel como evaluador con el objetivo de agregar valor a los hospitales participantes, contribuyendo a su mejora continua y actuando en consonancia con el propósito de **EMCASA**. Por lo tanto, buscaré aumentar su prestigio y contribuir a su trascendencia mediante mi comportamiento y colaboración.
6. Me comprometo a mantener una estricta confidencialidad y a no revelar, en ninguna circunstancia ni a ninguna persona, información relacionada con el hospital o los resultados del proceso de evaluación de las organizaciones que me corresponda evaluar, que incluyen, pero no se limitan a:
  - a. No divulgar en absoluto, por ningún medio, cualquier información confidencial suministrada por **EMCASA**, así como la obtenida del hospital durante la evaluación.
  - b. Ejercer el máximo cuidado para evitar la utilización no autorizada por **EMCASA** de los estándares y otra información proporcionada durante el proceso de evaluación, incluyendo copia, reproducción, imitación u otros actos que no estén destinados a los fines establecidos.
  - c. No participar en evaluaciones en las que exista alguna circunstancia que pueda afectar mi imparcialidad, ya sea debido a un interés personal directo o indirecto en el resultado de la evaluación. Se considera una violación de la confidencialidad no informar sobre cualquier conflicto de intereses o si se realizan o se planean realizar negocios personales o comerciales con los hospitales participantes.



## Valores del Evaluador

Como evaluadores de EMCASA además de los valores organizacionales, utilizamos como guía de nuestro actuar los siguientes valores

### Verdad

Actuar con honestidad y veracidad en todas las acciones relacionadas con el proceso de evaluación.

### Exactitud

Realizar las evaluaciones de manera objetiva y precisa, en conformidad con los criterios establecidos.

### Respeto

Tratar a las organizaciones evaluadas y a sus representantes con respeto, objetividad e imparcialidad.

### Honradez

Actuar con integridad y transparencia en todas las acciones relacionadas con el proceso de evaluación.

### Objetividad

Evaluar a las organizaciones de manera imparcial y objetiva, sin permitir que los prejuicios o intereses personales influyan en las evaluaciones.

### Transparencia

Proporcionar información completa y veraz sobre el proceso de evaluación.

Confidencialidad: mantener la confidencialidad de la información obtenida durante el proceso de evaluación.

### Integridad

Actuar con honestidad, honradez y respeto en todas las acciones relacionadas con el proceso de evaluación.

# Estándar de Conducta de los Evaluadores

## EMCASA

### En el Proceso de Evaluación

- Actúo con honestidad y me adhiero a estándares éticos personales y profesionales, guiándome por el deseo de hacer lo correcto en cada situación.
- Reconozco la dignidad de las personas y las trato con respeto.
- Me comprometo a tratar a todos con equidad y a evitar cualquier forma de discriminación.
- Mi actuación se caracteriza por la integridad, honestidad, responsabilidad, objetividad, congruencia e imparcialidad.
- Reconozco y respeto la propiedad intelectual y el mérito de los demás.
- Evito cualquier conflicto de interés y, si surge alguno, lo comunico a EMCASA.
- Me comprometo a realizar un análisis objetivo y a respetar la confidencialidad de la información relacionada con el proceso de evaluación.
- En todas mis relaciones interpersonales, mantengo la integridad y la objetividad.
- Soy una persona confiable y me comprometo con el cumplimiento del deber.
- En mis relaciones, soy honesto y digno de confianza.
- Demuestro respeto hacia EMCASA, los hospitales, los evaluadores y las personas involucradas.
- Mantengo una actitud abierta para aprender, participar y contribuir al trabajo en equipo.
- Cumpló con todas las tareas en tiempo y forma, relacionadas con el proceso de evaluación.
- Realizó una evaluación objetiva y justa aportando a través de mi conocimiento y experiencia a la mejora continua de la calidad del hospital evaluado

### Hacia mi Equipo de Evaluación

- Cumpliré con todas las tareas y responsabilidades asignadas.
- Mantendré una comunicación respetuosa en todo momento.
- Seguiré la metodología establecida de manera rigurosa.
- Respetaré y cumpliré con la agenda acordada tanto con el equipo como con el hospital.
- Comunicare al evaluador líder cualquier situación que ponga en riesgo el proceso de evaluación o la imagen de EMCASA y/o del equipo evaluador.

## Hacia la Organización

- Cumpliré con la agenda acordada y establecida.
- Evitaré tener una actitud hostil durante la evaluación.
- No emitiré juicios anticipados sobre los resultados de la evaluación antes de haber concluido todo el proceso.
- Mostraré respeto hacia el hospital y todas las personas con las que me comunique.
- No adoptaré actitudes prepotentes frente a individuos o equipos.
- Mantendré una actitud profesional y me centraré en las personas y en el proceso de evaluación.
- No olvidaré devolver todo documento o equipo de la organización.

## Conclusión

El **Código de Ética y Conducta del Evaluador de EMCASA** representa un compromiso fundamental con la integridad, la imparcialidad y la excelencia en los procesos de evaluación hospitalaria. Cada evaluador, al adherirse a este código, acepta la responsabilidad de actuar con los más altos estándares éticos en todas sus interacciones y evaluaciones.

El cumplimiento de este código no solo garantiza la transparencia y objetividad de los procesos de evaluación, sino que también fortalece la confianza entre los hospitales evaluados y **EMCASA**, así como con los pacientes que dependen de la calidad y seguridad en la atención médica.

El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones establecidas en este código puede resultar en acciones correctivas, que incluyen desde la revisión del desempeño hasta la terminación del contrato (durante una evaluación) y posibles acciones legales, según corresponda.

Invitamos a todos los evaluadores a mantener una conducta ejemplar y un compromiso permanente con los valores de **EMCASA**, contribuyendo así a un entorno de trabajo respetuoso, ético y profesional.