



| | |
|-------------------------------|---|
| OBJETIVO | <p>Establecer los lineamientos éticos de conducta profesional e institucional dentro de un Sistema de Gestión de Calidad adaptado a las necesidades operativas y financieras de SERVI-MED, además establece un compromiso con los valores del laboratorio y es marco de referencia para el comportamiento del personal. Los objetivos particulares son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Proteger a la dirección de riesgos y posibles penalizaciones. Los directivos son, en último término, los responsables de las actuaciones que se llevan a cabo en nombre de SERVI-MED.✓ Responder a los requisitos de nuestros clientes: La sociedad donde opera SERVI-MED demanda calidad ética e imparcialidad en sus actividades. Lo propio ocurre por parte del cliente interno, proveedores, etc.✓ Reforzar el cumplimiento de normas y leyes prohibitivas: Es la voluntad SERVI-MED que se cumplan las normas y leyes que rigen al Laboratorio Clínico, evitando todo aquello que puede calificarse como delito.✓ Implantar o mantener un conjunto de valores en la cultura empresarial: Este motivo es vital debido a la importancia de dirigir SERVI-MED tomando como base un conjunto de valores claves.✓ 5) Contribuir al desarrollo de la excelencia humana de los empleados: La calidad ética de SERVI-MED depende, en último término, de la calidad humana de quienes la integran y esto exige no sólo asumir valores, sino auténticos valores humanos y convertirlos en un hábito de conducta. |
| ALCANCE | Todo el personal que labora en forma definitiva o temporal en el Laboratorio SERVI-MED. |
| REFERENCIAS NORMATIVAS | <ul style="list-style-type: none">✓ Normas ISO 9001:2015 e ISO 15189:2022✓ Lel Federal de Salud.✓ Ley de la Infraestructura de la Calidad.✓ <i>Código de Ética de Entidad Mexicana de Acreditación A.C.</i> |
| ANTECEDENTES | SERVI-MED siempre ha estado comprometido a brindar un trato digno al paciente, a respetar sus derechos, y a trabajar con ética y moral dentro de nuestra sociedad. En ello se incluye, la determinación de no incurrir en malas prácticas, como son la aplicación de la dicotomía, que daña la reputación profesional y afecta la salud y la economía de los pacientes. |
| DEFINICIONES | <ul style="list-style-type: none">✓ Código: Un código es el conjunto unitario, ordenado y sistematizado de normas.✓ Código de Conducta: Se refiere a normas o reglamentos de comportamiento humano o de instituciones.✓ Conciencia: Conocimiento responsable y personal de una cosa determinada, como un deber o una situación.✓ Conducta: Manera de comportarse una persona en una situación determinada o en general.✓ Confidencialidad: La confidencialidad ha sido definida por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) en la norma ISO/IEC 27002 como "garantizar que la información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso" y es una de las piedras angulares de la seguridad de la información.✓ Conflicto de Interés: Los conflictos de interés son aquellas situaciones en las que el juicio de un sujeto, en lo relacionado a un interés primario para él o ella, y la integridad de sus acciones, tienen a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal. Es decir, una persona incurre en un conflicto de intereses cuando en vez de cumplir con lo debido, podría guiar sus decisiones o actuar en beneficio propio o de un tercero. Los conflictos de intereses están presentes en numerosas decisiones de la vida de profesionales, directivos y empleados, así como de las empresas y organizaciones, públicas o privadas.✓ Consentimiento informado: Es el procedimiento mediante el cual se garantiza que el sujeto ha expresado voluntariamente su intención de participar en la investigación, después de haber comprendido la información que se le ha dado, acerca de los objetivos del estudio, los beneficios, las molestias, los posibles riesgos y las alternativas, sus derechos y responsabilidades.✓ Derechos: Es un conjunto o sistema de normas que regulan la convivencia social y permiten resolver los conflictos jurídicos.✓ Dicotomía: Del griego dichótomos, "dividido en mitades" o "cortado en dos partes". Es un concepto que tiene distintos significados. En el área de la medicina privada se refiere a la entrega de parte de los honorarios a un colega, que, a cambio, se ha comprometido a remitirle sus pacientes para realizar una consulta, exploraciones complementarias o análisis, muchas veces innecesarios.✓ Ética: Es la rama de la filosofía que estudia lo correcto o equivocado del comportamiento humano. Además, tiene como centro de atención las acciones humanas y aquellos aspectos de estas que se relacionan con el bien, la virtud, el deber, la felicidad y la vida realizada.✓ Honradez: Es la rectitud de ánimo y la integridad en el obrar. Quien es honrado se muestra como una persona recta y justa, que se guía por aquello considerado como correcto y adecuado a nivel social. |



| LINEAMIENTOS | |
|--------------|--|
| 1.0 | DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS ESENCIALES |
| 1.1 | SERVI-MED no realizará prácticas reñidas con la ley y debe mantener la reputación de la profesión. |
| 1.2 | SERVI-MED no entregará sellos, hologramas, distintivos o cualquier tipo de marca que indique o sugiera el cumplimiento con normas oficiales mexicanas, normas mexicanas, normas o lineamientos internacionales o de otros países, o cualesquier otros requisitos o especificaciones, a menos que hayan evaluado la conformidad con el o los productos, servicios, procesos, métodos, sistemas o prácticas comerciales, industriales o de servicios en cuestión y los resultados sustenten debidamente el cumplimiento o la conformidad con tales instrumentos, requisitos o especificaciones. |
| 1.3 | SERVI-MED ofrecerá sus servicios con integridad, honestidad y de manera no discriminatoria, y llevará a cabo sus actividades únicamente a través del personal calificado, capacitado y, cuando corresponda, debidamente aprobado. |
| 1.4 | SERVI-MED ofrece a sus clientes, clientes potenciales, usuarios y al público en general información veraz y exacta sobre su competencia técnica, capacidades, alcances de la acreditación y aprobación o, en su caso, de la autorización cuando sea aplicable, que les hayan sido conferidas, incluso al participar en licitaciones públicas u otro tipo de concursos. |
| 1.5 | SERVI-MED no incurrirá en prácticas fraudulentas o que puedan inducir a error al consumidor, a sus clientes o a clientes potenciales, a las autoridades o a otras personas que puedan basarse o confiar en sus certificados, dictámenes, actas, informes o cualquier otro documento o información, o en los resultados de sus evaluaciones. |
| 1.6 | SERVI-MED competirá en el mercado de forma leal, de acuerdo con los más altos estándares éticos, con integridad, honestidad y transparencia, y de acuerdo con las mejores prácticas, propiciando en todo momento una sana competencia y libre concurrencia. |
| 1.7 | El laboratorio SERVI-MED debe ser administrado bajo la responsabilidad de un profesional autorizado, competente y debidamente calificado.. |
| 1.8 | SERVI-MED podrá operar como Laboratorios de ensayos y pruebas clínicas y deberá observar las disposiciones legales reglamentarias y del sistema de metrología. |
| 1.9 | Siempre que no implique un conflicto de interés o una afectación a los objetivos legítimos de interés público, SERVI-MED podrá operar siempre cumpliendo con lo previsto por las disposiciones legales aplicables y contando con la respectiva autorización, registro, certificación, acreditación o aprobación según corresponda, demostrando que cumple con los criterios de ética, imparcialidad y confiabilidad y no tienen conflicto de intereses de acuerdo con los establecidos en las normas nacionales e internacionales aplicables. |
| 1.10 | El personal de SERVI-MED deberá ajustarse a las reglas, procedimientos y métodos que se establezcan en el SGC de SERVI-MED, en las Normas Oficiales Mexicanas, así como en los estándares y normas internacionales aplicables. |
| 1.11 | Es deber de todo profesional del laboratorio tener como fin fundamental una conciencia plena de su responsabilidad profesional, ofrecer sus servicios en forma eficiente y capaz, basando sus análisis e investigaciones en los siguientes conceptos: <ul style="list-style-type: none">I. Los conocimientos científicos y prácticos adquiridos durante su formación profesional.II. El estudio, lectura e investigación de los adelantos científicos recientes en lo que se refiere a la rama del laboratorio de salud.III. Los principios éticos y el respeto a los derechos humanos. |
| 1.12 | La integridad personal y profesional son conceptos que se deben mantener siempre presentes con el fin de no perjudicar los derechos de los profesionales de esta rama y los derechos de la comunidad. |
| 1.13 | Es contrario a la ética la mera prestación del título o firma profesional con o sin fines lucrativos. |
| 1.14 | SERVI-MED prestará sus servicios en condiciones no discriminatorias, con imparcialidad e independencia y observará las demás disposiciones en materia de competencia económica y los principios previstos en la Ley de Infraestructura de la calidad. |
| 1.15 | SERVI-MED se compromete a no descalificar ni difamar a la entidad mexicana de acreditación a. c., ni a las autoridades. |
| 1.16 | SERVI-MED se compromete a no difamar a organismos de evaluación de la conformidad acreditados ni hacer declaraciones falsas o engañosas sobre ellos. |



| 2.0 | DE LOS PRINCIPIOS DE IMPARCIALIDAD |
|------|--|
| 2.1 | Todas las actividades de SERVI-MED se lleva a cabo de forma imparcial, su estructura y gestión se realizan de forma tal que salvaguarden la imparcialidad, incluyendo |
| 2.2 | La dirección de SERVI-MED se compromete con la imparcialidad, supervisando que todas las actividades se lleven a cabo con imparcialidad, incluyendo la distribución de funciones y responsabilidades del personal en la elaboración de contratos de servicios, realización de análisis, reporte de resultados, validación y liberación de informes de resultados. |
| 2.3 | La dirección y el personal están libres de cualquier influencia comercial, financiera u otras presiones que puedan afectar adversamente la calidad de su trabajo |
| 2.4 | SERVI-MED evitará el involucramiento en cualquier actividad que pudiera disminuir la confianza en la competencia, imparcialidad, juicio o integridad operativa del laboratorio. |
| 2.5 | SERVI-MED se responsabiliza de la imparcialidad de sus actividades y no permitirá presiones comerciales, financieras u otras que comprometan su imparcialidad. |
| 2.6 | SERVI-MED no realizará acuerdos financieros con los médicos solicitantes (dicotomía) ni con agencias financieras cuando tales acuerdos actúen como incentivos para la generación de solicitudes de análisis y la derivación de pacientes o interfieran con la evaluación del médico sobre lo que es mejor para el paciente. |
| 2.7 | En aras del mutuo respeto profesional y moral, el profesional del laboratorio no deberá realizar prácticas de dicotomía con otros profesionales del campo de la salud, ya que esto constituye un acto contrario a la dignidad profesional y perjudica al sistema de salud del país. |
| 2.8 | La dirección de SERVI-MED hace un seguimiento de sus actividades y de sus relaciones para identificar las amenazas a su imparcialidad. Este seguimiento es permanente e incluye las relaciones del personal. |
| 2.9 | El personal de SERVI-MED evitará la existencia de cualquier conflicto de interés que puedan afectar sus actuaciones, declararla abiertamente y excusarse de actuar cuando existan tales conflictos. Todo el personal firma la <i>declaración de ética, imparcialidad y de no conflicto de intereses, POL-SM-03-R-01</i> . |
| 2.10 | Cuando en SERVI-MED se identifica una amenaza para la imparcialidad, se busca como eliminar o minimizar la amenaza de forma que la imparcialidad no resulte comprometida y las documenta. |
| 2.11 | SERVI-MED, sus asociados, socios, administradores, directivos, empleados, representantes o agentes evitarán situaciones que ocasionen o puedan ocasionar un conflicto de interés. |
| 2.12 | <p>SERVI-MED y todo su personal evitarán situaciones que sean un riesgo a la imparcialidad y que den lugar a un potencial conflicto de interés, pero cuando esto no sea posible estos deben ser declarados abierta y apropiadamente por medio del registro de <i>declaración de ética, imparcialidad y de no conflicto de intereses, POL-SM-03-R-01</i>, el cuál es firmado de enterado por la dirección general y anexado al expediente del personal por calidad. Así mismo se deben tomar medidas para minimizar el impacto en caso de que lo haya. Las áreas de Conflicto de Interés más comunes que deben ser informadas son:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ <u>Intereses en otras empresas o sociedades</u>: Todos los casos en los que el trabajador o sus familiares, incluida el esposo o esposa, hijos, padres, hermanos o hermanas, cualquier otro pariente o persona que viva con el trabajador, además de las personas de confianza de la familia, posean acciones, sean socios, trabajen, o tenga otro tipo de interés con un proveedor o contratista que haga o tenga pensado hacer negocios con la Empresa, deben ser declarados. También si se firma contrato con una empresa en la que haya previamente laborado el empleado.✓ <u>Otras actividades externas</u>: Un empleo en SERVI-MED se considera una ocupación de tiempo completo durante la jornada de trabajo determinada contractualmente. Aquellas actividades que se presten en el área del laboratorio clínico o gabinete fuera de la jornada de trabajo deberán ser informadas.✓ <u>Publicaciones y Actividades Académicas</u>: El personal puede contribuir con conferencias y artículos a revistas e instituciones privadas o públicas y realizar actividades académicas, siempre y cuando no exista divulgación de información confidencial ni de propiedad intelectual del Laboratorio.✓ <u>Contratación de parientes</u>: Todas las relaciones de parentesco por consanguinidad o afinidad (padres, hijos, cónyuges, hermanos, suegros o cuñados, por ejemplo) producto de relaciones legales y/o de hecho, que existan entre el personal de SERVI-MED y Contratistas, proveedores, clientes; u otras personas relacionadas, deberán ser declaradas.✓ <u>Relaciones interpersonales</u>: Las relaciones interpersonales sentimentales, o de otro tipo incluyendo amistad, entre el personal con poder jerárquico y subordinados se deberá declarar como un conflicto de interés.✓ <u>Otros casos</u>: En caso de que se presenten otros tipos de conflictos de interés o potenciales Conflictos de Interés, que no han sido considerados en este lineamiento, se espera que los trabajadores actúen informando estas situaciones. <p>A la contratación todo el personal firma su <i>declaración de ética, imparcialidad y de no conflicto de intereses, POL-SM-03-R-01</i>. Lo anterior no excluye que en los casos en que el trabajador conozca u observe, alguna situación que requiere ser declarada.</p> |



| | |
|------------|--|
| 2.13 | <p>En caso de detectarse un riesgo a la imparcialidad, se tomarán medidas, entre las que podrán incluirse:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Delegar a otras personas del laboratorio para que realice la actividad si el personal inicial se ve comprometido por alguna razón.✓ Cambiar el personal de atención, cotización, cobro o contacto, si el personal inicial está comprometido. <p>Aislar temporalmente al personal cuya imparcialidad pueda estar comprometida, incluyendo la dirección del laboratorio, de las actividades que estén relacionadas con el cumplimiento del contrato, de esta manera el personal comprometido no podrá intervenir en dichas actividades, durante el tiempo que este dure.</p> |
| 2.14 | <p>SERVI-MED reconoce que sus asociados, socios, administradores, directivos, empleados, representantes y agentes en ningún momento y de ninguna manera obligarán, presionarán o inducirán de cualquier forma a su personal a que cometa cualquier acto que pudiera ser contrario a este Código de Ética de la ema o a la Política de Calidad de SERVI-MED y les informa que debe oponerse a realizarlo y que debe denunciar dicha situación ante la entidad mexicana de acreditación a. c. o ante la autoridad competente.</p> |
| 3.0 | DE LA COLABORACIÓN |
| 3.1 | <p>Es un deber de todo laboratorio, atender el llamado de instituciones o autoridades respectivas en caso de emergencias, epidemias, pandemias, catástrofes, desastres naturales y deliberados, o situaciones de urgencia nacional.</p> |
| 4.0 | DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES |
| 4.1 | <p>SERVI-MED y su personal garantizará la confidencialidad de la información y responderá por todos los actos que realice, siendo el único responsable de cualquier daño o perjuicio causado a terceros.</p> |
| 4.2 | <p>SERVI-MED debe garantizar la seguridad y el bienestar del paciente y respetar sus intereses y dignidad, asegurando su consentimiento informado de manera verbal o por escrito en caso de que se requiera.</p> |
| 4.3 | <p>SERVI-MED no discrimina a sus pacientes por motivos de nacimiento, edad, etnia, raza, género, condición congénita o estado de salud, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole.</p> |
| 4.4 | <p>La rectitud, honradez, profesionalismo y el respeto por los derechos humanos serán normas que siempre deberán mantener los profesionales que laboran en SERVI-MED donde quiera que se encuentren.</p> |
| 4.5 | <p>La toma de muestra primaria deberá realizarse con adecuada privacidad y respeto a los aspectos culturales propios del paciente y la comunidad. La información solicitada a los pacientes debe tratarse con absoluta confidencialidad.</p> |
| 4.6 | <p>Cuando el procedimiento de toma de muestra sea más invasivo que la venopunción se informará detalladamente al paciente y se requerirá su consentimiento escrito previo si se requiere.</p> |
| 4.7 | <p>Se recogerá la información necesaria para una correcta identificación de los pacientes, pero no se procurará información personal innecesaria.</p> |
| 4.8 | <p>Los registros y la información que mantiene de sus clientes y usuarios estarán basados en registros precisos, completos y fidedignos.</p> |
| 4.8 | <p>El paciente tendrá conocimiento de la información recopilada y de la finalidad para la cual está destinada. La información solicitada puede incluir datos para brindar seguridad al personal y a otros pacientes como cuando exista la posibilidad de enfermedades transmisibles o cuando dicha información se requiera como para datos epidemiológicos solicitados por la autoridad sanitaria. Todos estos datos son confidenciales y se respetará siempre la identidad del paciente. También puede solicitarse la información que sea necesaria para la facturación, auditoría financiera, revisión de la gestión y la utilización de los recursos.</p> |
| 4.9 | <p>Todos los procedimientos realizados sobre un paciente requieren el consentimiento informado del mismo. Cuando el paciente concurra al laboratorio con una orden del médico para un procedimiento de toma de muestras usuales, se puede considerar que ya ha sido informado y que se está sometiendo voluntariamente a dicho procedimiento. En caso de duda al respecto, se le informará y pedirá su consentimiento. El laboratorio dispondrá de instrucciones escritas, disponibles para el personal correspondiente, donde se especifiquen los tipos de toma de muestras y análisis.</p> |
| 4.10 | <p>Cuando en situaciones de emergencia no fuera posible requerir el consentimiento previo, se podrán llevar a cabo los procedimientos necesarios, siempre que sean en el mejor interés del paciente y en aplicación de la legislación vigente y en estricto apego a los principios de confidencialidad.</p> |
| 4.11 | <p>Cuando el tipo de análisis lo requiera, como algunos genéticos o serológicos, se asesorará adecuadamente al paciente sobre los procedimientos, objetivos y riesgos de la investigación.</p> |
| 4.12 | <p>Cuando los resultados analíticos obtenidos puedan tener implicaciones serias, los mismos deben ser comunicados por personal jerárquico, asesorando al paciente sobre la naturaleza y la gravedad de su condición.</p> |



| | |
|------------|---|
| 4.13 | Se deberán resolver reclamaciones y quejas que presenten las partes afectadas (clientes) por las actividades realizadas en SERVI-MED y responder sobre su actuación, con la intervención, si aplica de autoridades normativas. |
| 5.0 | DE LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS |
| 5.1 | Las muestras deben ser recolectadas bajo la responsabilidad general de un profesional autorizado. |
| 5.2 | El laboratorio que reciba muestras de otros laboratorios, de médicos o de lugares diferentes a su laboratorio deberá asegurarse que lleguen en las condiciones adecuadas. De no ser así, deberá rechazarlas y comunicar al médico o al laboratorio solicitante. |
| 5.3 | Los exámenes de laboratorio deberán realizarse de acuerdo con las normas científicas reconocidas y publicadas y con un nivel de habilidad y competencia esperada para la profesión. |
| 5.4 | Es inaceptable cualquier falsificación de los resultados. Estos solo podrán ser modificados por personal autorizado en casos como una reanálisis, que haya habido un error u otro caso similar, y siempre informando a las partes interesadas y dejando registro de dicho cambio. |
| 5.5 | Deberá asegurarse que el material obtenido sea el adecuado para los análisis solicitados y deberá evitarse la obtención de volúmenes superiores a los necesarios. |
| 5.6 | La notificación de los resultados obtenidos con la mayor exactitud disponible debe asegurar, en la medida de lo posible, que se interpreten correctamente y se apliquen en el mejor interés del paciente. |
| 5.7 | Debe procurarse brindar asesoramiento respecto a la selección e interpretación de los análisis realizados. |
| 5.8 | La información almacenada debe asegurar una protección adecuada contra la pérdida, acceso no autorizado, manipulación indebida u otros usos incorrectos de la misma. |
| 5.9 | SERVI-MED establece protocolos de archivo de resultados, respetando los requisitos legales y las recomendaciones de organismos profesionales, estableciendo el tiempo durante el cual se retendrán los resultados, la forma de acceso a los mismos y las personas para los cuales la información estará disponible. |
| 5.10 | Deben almacenarse las muestras que requieran o puedan requerir estudios posteriores por cuestiones legales o sanitarias por el tiempo estipulado en los procedimientos operativos. |
| 5.11 | No podrán utilizarse las muestras de pacientes para fines diferentes a lo solicitado por el médico tratante sin consentimiento previo. |
| 5.12 | La utilización de muestras residuales de pacientes para fines ajenos a los previstos sólo podrá permitirse para la elaboración de controles de calidad o programas de evaluación externa, sin fines de lucro, siempre que se asegure su uso en forma anónima. |
| 5.13 | No se deben mezclar bajo ningún concepto muestras primarias para ser procesadas en conjunto con fines diagnósticos o analíticos. |
| 5.14 | SERVI-MED cuenta el Manual de Manejo de R.P.B.I para asegurar que el personal maneje las muestras, tejidos o restos humanos de acuerdo con los requisitos legales relevantes de las Normas Oficiales Mexicanas <i>NOM-007-SSA13-2011</i> y la <i>NOM-87-ECOL-SSA1-2002</i> . |
| 5.15 | Se facilitará a la autoridad normalizadora de que se trate o a la secretaría, la información y asistencia técnica que se le requiera, en los términos y formatos que éstas determinen, y se permitirá la revisión o vigilancia de sus actividades por parte de la autoridad normalizadora, y la supervisión por las entidades certificadoras o de acreditación. |
| 6.0 | DE LAS AUDITORÍAS EXTERNAS, VERIFICACIONES Y VIGILANCIAS |
| 6.1 | SERVI-MED y todo el personal brindará todas las facilidades necesarias para que organismos externos certificadores, acreditadores u oficiales realicen sus funciones de verificación y vigilancia. |
| 6.2 | SERVI-MED se compromete a proporcionar de manera oportuna a la autoridad competente y a la entidad mexicana de acreditación a. c., los informes, documentos y demás información que le sea requerida. |
| 6.3 | SERVI-MED se compromete a denunciar a la comisión de ética de ema cualquier violación a cualquiera de los puntos del código de ética de ema. |