

SIEMPRE CUIDAR S.R.L

CÓDIGO DE CONDUCTA

Pautas de buenas prácticas para la atención domiciliaria e institucional

Siempre Cuidar S.R.L.

CUIT 30-71928701-4

Versión 1.0 · Agosto 2026

Mensaje de la Dirección

En Siempre Cuidar cuidamos personas, no completamos turnos. Ese es el compromiso que nos define desde el primer día, y este Código lo pone en palabras concretas: qué hacemos siempre, qué no hacemos nunca, y por qué.

No pretendemos que nadie deje de ser quien es. Respetamos las creencias, la religión y el lugar de procedencia de cada persona que forma parte de nuestro equipo. Lo que sí pedimos, sin excepción, es que el cuidado que brindamos a cada paciente y a cada familia esté a la altura de la confianza que depositan en nosotros.

Este documento se entrega a todo el personal estable al ingresar, se revisa periódicamente y se publica para que también lo conozcan las familias e instituciones que nos eligen. Los invito a leerlo con atención y a hacerlo propio en cada turno.

Dirección de Siempre Cuidar S.R.L.

Índice

Mensaje de la Dirección	2
Índice	3
1. Alcance y fundamentos de este Código	4
1.1 Dónde se aplica.....	4
1.2 Para qué existe este Código.....	4
1.3 En qué se apoya	4
2. Principios que nos rigen	4
2.1 Dignidad ante todo	4
2.2 Confidencialidad y secreto profesional.....	4
2.3 Respeto a la diversidad, sin imposición de creencias	4
2.4 Profesionalismo y límites saludables	5
2.5 Responsabilidad y veracidad	5
2.6 Comunicación ascendente	5
2.7 Mejora continua.....	5
3. Buenas prácticas: lo que SÍ hacemos	5
3.1 Puntualidad, presentación y registro	5
3.2 Trato con el paciente	5
3.3 Vínculo con el grupo familiar	5
3.4 Manejo de la información y la documentación	6
3.5 Seguridad, higiene y cuidado del entorno.....	6
3.6 Vínculo con Siempre Cuidar	6
4. Conductas prohibidas y sancionables: lo que NO hacemos.....	6
4.1 Maltrato y vulneración de derechos (gravísimo)	6
4.2 Límites económicos y materiales	6
4.3 Uso indebido de la información y la privacidad	7
4.4 Relaciones y límites personales inapropiados.....	7
4.5 Incumplimientos operativos graves.....	7
4.6 Discriminación y trato desigual.....	7
5. Régimen de consecuencias	7
6. Cómo consultar o denunciar una situación	8
7. Vigencia, difusión y aceptación	8
Firma de conformidad	8
Anexo I — Marco normativo de referencia	9

1. Alcance y fundamentos de este Código

Este Código de Conducta rige la actuación de todo el personal estable de Siempre Cuidar S.R.L. —cuidadores y cuidadoras, personal de enfermería, coordinadores y coordinadoras, y personal administrativo— cualquiera sea su antigüedad, categoría o modalidad de contratación.

1.1 Dónde se aplica

- En la atención domiciliaria (atención extramuros), dentro del hogar del paciente y en su entorno familiar.
- En instituciones de internación donde prestamos servicio, incluido el equipo dedicado a pacientes derivados por el Hospital Británico (HBRIT), entre otros.
- En toda comunicación realizada en nombre de la empresa: llamadas, mensajería, correo electrónico y redes sociales vinculadas al trabajo.
- Dentro y fuera del horario de turno, cuando la conducta de un colaborador pueda afectar la confianza depositada en Siempre Cuidar.

1.2 Para qué existe este Código

Existe para proteger la dignidad de cada paciente, para darle a cada colaborador reglas claras que eviten interpretaciones ambiguas, para sostener la confianza de las familias e instituciones que nos contratan, y para dejar por escrito el estándar de calidad que Siempre Cuidar se compromete a cumplir y a hacer público.

1.3 En qué se apoya

Este Código no copia ni reemplaza ninguna norma existente: recoge los principios presentes en la legislación argentina sobre salud y cuidado de personas, y en los códigos de ética de enfermería reconocidos nacional e internacionalmente, y los traduce en pautas concretas para el trabajo diario. El detalle de las normas de referencia figura en el Anexo I.

2. Principios que nos rigen

2.1 Dignidad ante todo

Cada paciente es atendido con el mismo respeto, sin importar su edad, estado de salud, condición económica, género, orientación sexual, nacionalidad, religión o el vínculo que tenga con quien contrata el servicio.

2.2 Confidencialidad y secreto profesional

Todo lo que veamos, escuchemos o conozcamos en el domicilio o la institución —estado de salud, situación familiar, económica o patrimonial— es información reservada. Se comparte únicamente con quien corresponda dentro del equipo de cuidado, y nunca con terceros ajenos.

2.3 Respeto a la diversidad, sin imposición de creencias

Siempre Cuidar respeta las convicciones religiosas, culturales y el lugar de procedencia de cada colaborador; no exige que nadie las modifique para trabajar con nosotros. A la vez, esas convicciones personales nunca pueden condicionar, limitar ni imponerse en la atención del paciente o su familia. Si una tarea entra en conflicto genuino con una convicción personal, corresponde informarlo a la coordinación con anticipación para reorganizar el servicio — nunca resolverlo por cuenta propia, abandonando o modificando unilateralmente el cuidado del paciente.

2.4 Profesionalismo y límites saludables

El vínculo con el paciente y su familia es un vínculo de cuidado profesional, no una relación personal, comercial ni afectiva. Sostener límites claros protege a ambas partes y hace posible un cuidado sostenido en el tiempo.

2.5 Responsabilidad y veracidad

Registramos lo que efectivamente hacemos, decimos lo que efectivamente sabemos, y asumimos las consecuencias de nuestros actos.

2.6 Comunicación ascendente

Toda duda, dificultad o situación de riesgo se comunica a la coordinación de Siempre Cuidar; no se resuelve en soledad ni se oculta.

2.7 Mejora continua

Este Código se revisa periódicamente y se ajusta a partir de la experiencia del equipo y de los cambios en la normativa vigente.

3. Buenas prácticas: lo que SÍ hacemos

Estas son las conductas que esperamos y valoramos en cada turno, tanto en domicilio como en institución.

3.1 Puntualidad, presentación y registro

- ✓ Llegar puntualmente al turno asignado y avisar con anticipación cualquier imprevisto.
- ✓ Registrar el ingreso y el egreso en el sistema de fichaje de forma veraz, en el momento en que ocurren.
- ✓ Presentarse con uniforme o vestimenta acorde, higiene personal y credencial de Siempre Cuidar cuando corresponda.
- ✓ Informar a la coordinación cualquier cambio de horario, reemplazo o ausencia con la mayor antelación posible.

3.2 Trato con el paciente

- ✓ Dirigirse al paciente por su nombre y con el trato que prefiera, respetando su autonomía dentro de lo indicado por el equipo de salud.
- ✓ Explicar con palabras simples qué se va a hacer antes de cada tarea (higiene, movilización, medicación) y esperar su consentimiento cuando esté en condiciones de darlo.
- ✓ Resguardar la intimidad del paciente durante la higiene, el cambio de ropa y los procedimientos.
- ✓ Observar y reportar cualquier cambio en su estado de salud, ánimo o comportamiento.
- ✓ Favorecer su autonomía, acompañándolo a hacer por sí mismo lo que todavía puede hacer, en vez de reemplazarlo en todo.

3.3 Vínculo con el grupo familiar

- ✓ Mantener una comunicación clara, respetuosa y honesta con la familia sobre el estado del paciente y lo realizado en el turno.
- ✓ Coordinar con la familia cuestiones prácticas del cuidado (horarios, insumos, indicaciones médicas) dentro del rol asignado.
- ✓ Escuchar las inquietudes de la familia y canalizar hacia la coordinación de Siempre Cuidar las que excedan el rol del colaborador.

- ✓ Sostener con la familia un trato cordial y profesional, sin involucrarse en conflictos familiares, económicos o legales ajenos al cuidado del paciente.

3.4 Manejo de la información y la documentación

- ✓ Completar de forma veraz y a tiempo las planillas, la bitácora de novedades y los registros del sistema de fichaje o del módulo HBRIT, según corresponda.
- ✓ Comunicar de inmediato a la coordinación cualquier incidente, caída, error de medicación o situación de riesgo, aunque parezca menor.
- ✓ Guardar bajo reserva la historia clínica, los datos personales y la información patrimonial del paciente y su familia.

3.5 Seguridad, higiene y cuidado del entorno

- ✓ Aplicar las normas básicas de higiene y bioseguridad en cada tarea.
- ✓ Administrar la medicación únicamente según la indicación vigente, respetando dosis y horarios.
- ✓ Cuidar los bienes, el mobiliario y los elementos del domicilio o la institución como propios.
- ✓ Informar cualquier riesgo edilicio o de seguridad que pueda afectar al paciente o al colaborador.

3.6 Vínculo con Siempre Cuidar

- ✓ Cumplir las indicaciones de la coordinación y los protocolos internos.
- ✓ Participar de las capacitaciones e instancias de actualización que la empresa proponga.
- ✓ Reportar con honestidad los propios errores para poder corregirlos a tiempo.

4. Conductas prohibidas y sancionables: lo que NO hacemos

Las siguientes conductas están prohibidas en toda circunstancia. Su gravedad determina la consecuencia aplicable, conforme al Capítulo 5.

4.1 Maltrato y vulneración de derechos (gravísimo)

- ✗ Ejercer o tolerar maltrato físico, psicológico, verbal o económico hacia el paciente, por acción u omisión.
- ✗ Inmovilizar, aislar o castigar al paciente como forma de manejo de conducta, fuera de una indicación médica expresa.
- ✗ Descuidar la alimentación, la hidratación, la higiene o la medicación del paciente.
- ✗ Reírse de, humillar o menospreciar al paciente por su edad, su enfermedad o su estado cognitivo.

4.2 Límites económicos y materiales

- ✗ Aceptar o solicitar dinero, propinas, préstamos, herencias, donaciones, poder notarial o bienes de valor del paciente o su familia, más allá de la remuneración acordada con Siempre Cuidar.
- ✗ Realizar gestiones financieras, bancarias o de compraventa en nombre del paciente sin autorización expresa de la familia y de la coordinación.
- ✗ Usar dinero, tarjetas, llaves o vehículos del domicilio para fines personales.
- ✗ Recibir regalos de valor significativo; ante cualquier obsequio en fechas especiales, informarlo a la coordinación.

4.3 Uso indebido de la información y la privacidad

- X Divulgar a terceros, en redes sociales o por cualquier medio, información sobre el paciente, su salud o su familia.
- X Fotografiar o filmar al paciente o su domicilio sin consentimiento expreso y sin un fin vinculado al cuidado.
- X Acceder a documentación, correspondencia o dispositivos del paciente sin motivo relacionado con la tarea asignada.

4.4 Relaciones y límites personales inapropiados

- X Iniciar relaciones afectivas, sentimentales o comerciales con el paciente o su familia mientras dure el vínculo de cuidado.
- X Llevar al domicilio a personas, niños o mascotas propias sin autorización expresa de la familia y de la coordinación.
- X Usar el horario de trabajo para resolver asuntos personales ajenos al cuidado del paciente.
- X Imponer creencias religiosas, políticas o culturales propias al paciente o a su familia, o condicionar la calidad del cuidado a la coincidencia con esas creencias.

4.5 Incumplimientos operativos graves

- X Abandonar el turno sin reemplazo autorizado por la coordinación.
- X Registrar fichajes, horarios o tareas que no se correspondan con la realidad.
- X Presentarse a trabajar bajo los efectos del alcohol o de sustancias que afecten el desempeño.
- X Delegar el cuidado del paciente en una persona no autorizada por Siempre Cuidar.

4.6 Discriminación y trato desigual

- X Discriminar a un paciente o a un compañero de trabajo por su origen, religión, género, orientación sexual, discapacidad o condición social.
- X Brindar un trato desigual entre pacientes en función de preferencias personales.

5. Régimen de consecuencias

No todas las faltas tienen la misma gravedad. Siempre Cuidar aplica una respuesta proporcional, y garantiza al colaborador la posibilidad de dar su versión de los hechos antes de una sanción, salvo en los casos gravísimos que exigen apartar de inmediato al colaborador para proteger al paciente.

Nivel	Ejemplos de falta	Consecuencia
Leve	Llegadas tarde reiteradas, registros incompletos, uso del celular fuera de lo permitido.	Llamado de atención, con constancia escrita.
Moderada	Incumplir un protocolo, no comunicar una novedad, aceptar un obsequio menor sin avisar.	Apercibimiento por escrito.
Grave	Abandonar el turno, fichar en falso, divulgar información confidencial, gestionar bienes del paciente.	Suspensión y evaluación de continuidad.
Gravísima	Maltrato, abuso, negligencia con daño al paciente, fraude.	Desvinculación con causa y, cuando corresponda, denuncia ante la autoridad competente.

En los casos gravísimos, Siempre Cuidar podrá apartar preventivamente al colaborador del turno mientras se investiga, con el único fin de proteger al paciente.

6. Cómo consultar o denunciar una situación

Cualquier colaborador, paciente o familiar puede comunicar una duda o denunciar una conducta indebida a la coordinación de Siempre Cuidar, a través del canal institucional habilitado para tal fin [correo electrónico / línea de WhatsApp a informar por la Dirección].

- Toda consulta o denuncia se recibe con la mayor reserva de identidad posible.
- No se admiten represalias contra quien reporta de buena fe una situación irregular.
- Toda denuncia se analiza y se responde en un plazo razonable, informando al menos el estado del proceso.

7. Vigencia, difusión y aceptación

Este Código entra en vigencia a partir de su publicación y se difunde en el sitio web de Siempre Cuidar, en sus redes sociales, y se entrega personalmente a cada colaborador estable y a las familias e instituciones que contratan el servicio. Se revisa al menos una vez al año.

Firma de conformidad

Declaro haber leído y comprendido el presente Código de Conducta de Siempre Cuidar S.R.L. Me comprometo a cumplirlo en el ejercicio de mis funciones.

Nombre y apellido: _____

DNI: _____ Rol / función: _____

Fecha: _____ Firma: _____

Anexo I — Marco normativo de referencia

Este Código se inspira en los principios de las siguientes normas y códigos, sin reproducir su texto. Ante cualquier conflicto o duda de interpretación, prevalece lo dispuesto por la legislación vigente.

Norma / referencia	Materia que aborda
Ley 26.529 y modif.	Derechos del paciente, historia clínica y consentimiento informado.
Ley 25.326	Protección de los datos personales.
Ley 26.844	Régimen especial de contrato de trabajo del personal de casas particulares, aplicable a la actividad de cuidado domiciliario.
Ley 27.360	Aprobación de la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
Ley 5.420 (CABA)	Prevención y protección integral contra el abuso y el maltrato a los adultos mayores.
Código de Ética y Deontología de la Enfermería de la Rep. Argentina	Principios éticos que rigen el ejercicio de la enfermería, aplicables por analogía al personal de cuidado.
Código deontológico del Consejo Internacional de Enfermeras (CIE)	Estándares éticos internacionales de referencia para la profesión de enfermería.