



E.S.E.  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia

**CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,  
TRATO Y COMPORTAMIENTO**

**Código: M.DE-002**

**Versión: 06**

**Página 1 de 72**




|                                       |   |  |
|---------------------------------------|---|--|
| Elaboró: Líderes de la ESE            | Cargo: Coordinadores de procesos                  | Fecha de elaboración: Septiembre de 2005 |
| Revisó: Claudia María Cadavid Londoño | Cargo: Profesional Universitario Área de la Salud | Fecha de revisión: Septiembre de 2014    |
| Aprobó: Robinson Bustamante Restrepo  | Cargo: Gerente                                    | Fecha de aprobación: Septiembre de 2014  |


|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 2 de 72</b>   |

## CONTENIDO

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1    | INTRODUCCIÓN .....                                      | 4  |
| 2    | PREÁMBULO .....   | 4  |
| 3    | MARCO LEGAL .....                                       | 4  |
| 4    | ALCANCE .....   | 5  |
| 5    | OBJETIVO GENERAL .....                                  | 5  |
| 6    | OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                             | 5  |
| 7    | DEFINICIÓN .....  | 6  |
| 8    | GENERALIDADES DE LA EMPRESA .....                       | 6  |
| 8.1  | Identificación Y Naturaleza Jurídica De La Entidad..... | 7  |
| 8.2  | Estructura Organizacional .....                         | 7  |
| 8.3  | Misión.....   | 7  |
| 8.4  | Visión.....   | 8  |
| 8.5  | Orientación Estratégica De La Entidad .....             | 8  |
| 8.6  | Principios Éticos .....                                 | 9  |
| 8.7  | Nuestros Valores y Principios .....                     | 9  |
| 8.8  | Grupos De Interés Para La Entidad .....                 | 10 |
| 8.9  | Vicente Nuestro Logo – Símbolo .....                    | 10 |
| 8.10 | El Eslogan “Su Hospital Amigo” ¿Qué Representa?.....    | 10 |
| 9    | NORMAS GENERALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO .....      | 11 |
| 9.1  | Uso De La Escarapela.....                               | 11 |
| 9.2  | <b>Sello</b> .....                                      | 11 |
| 9.3  | Comer y Fumar .....                                     | 11 |
| 9.4  | Armonía Laboral.....                                    | 12 |
| 9.5  | Tono De Voz .....                                       | 12 |
| 9.6  | Horario De Trabajo.....                                 | 12 |
| 9.7  | Elementos De Trabajo .....                              | 13 |
| 9.8  | Elementos De Protección Personal.....                   | 13 |
| 9.9  | En La Atención Al Usuario .....                         | 13 |
| 9.10 | Uso De Los Recursos.....                                | 15 |
| 9.11 | Actividades Comerciales .....                           | 16 |
| 9.12 | Presentación Personal .....                             | 16 |
| 9.13 | Manejo De La Información Confidencial .....             | 17 |
| 9.14 | Buen uso de Cartelera.....                              | 18 |
| 9.15 | Uso de la Plantilla Institucional .....                 | 18 |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 3 de 72</b>   |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 9.16  | Imagen Institucional.....                                | 19 |
| 9.17  | Modo De Contestar Al Teléfono.....                       | 19 |
| 9.18  | Manera Adecuada De Parlantear .....                      | 20 |
| 10    | DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO.....                      | 20 |
| 11    | DERECHOS Y DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS .....      | 22 |
| 12    | COMPROMISOS ÉTICOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS .....       | 33 |
| 13    | POLÍTICAS INSTITUCIONALES .....                          | 40 |
| 13.1  | Política De Operación por Procesos .....                 | 40 |
| 13.2  | Política De Responsabilidad Social .....                 | 40 |
| 13.3  | Política de La Transparencia y La Probidad .....         | 41 |
| 13.4  | Política Manejo De La Tecnología .....                   | 42 |
| 13.5  | Política Docencia Servicio .....                         | 44 |
| 13.6  | Política De Gestión Financiera .....                     | 45 |
| 13.7  | Política Ambiental .....                                 | 50 |
| 13.8  | Política De Calidad .....                                | 51 |
| 13.9  | Política De Seguridad Del Paciente .....                 | 51 |
| 13.10 | Política De Humanización de Servicios.....               | 54 |
| 13.11 | Política De Priorización De Usuarios .....               | 55 |
| 13.14 | Política De No Reuso.....                                | 58 |
| 13.15 | Política IAMI-AIEPI.....                                 | 59 |
| 13.16 | Política De Gestión De Riesgos .....                     | 60 |
| 13.17 | Política De Desarrollo Integral Del Talento Humano.....  | 61 |
| 13.18 | Política De Seguridad y Salud en el Trabajo .....        | 64 |
| 14    | OBLIGACIONES Y DIRECTRICES EMANADAS POR LA ENTIDAD ..... | 67 |
| 15    | GLOSARIO.....  | 70 |
| 16    | DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....                           | 71 |
| 17    | NOTAS DE CAMBIO .....                                    | 72 |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 4 de 72</b>   |

## 1 INTRODUCCIÓN

El presente Manual de ética, buen gobierno, trato y comportamiento, es fruto del trabajo participativo entre las diferentes áreas funcionales y constituye el compromiso organizacional con el desempeño de la función pública que le ha sido asignada, orientándolo al logro de los objetivos institucionales bajo una gestión ética, humana, íntegra, transparente, eficiente y coherente con los fines del Estado.

En busca de fortalecer el actuar de quienes conforman esta Empresa, el presente manual se adopta como un instrumento que consolida los compromisos de la institución frente a sus grupos de interés y las políticas institucionales que rigen el qué hacer corporativo, dando continuidad a una gestión basada en valores y principios éticos, orientada a la eficiencia en el desempeño institucional y a crear un adecuado ambiente laboral y de prestación de servicio.

Para su elaboración y actualización se realizaron encuestas, entrevistas y ciclos de sensibilización y capacitación teórico práctica, orientados a definir e implementar los principios de conducta y de gestión que deseamos apropiar y mantener en nuestra institución para que de forma coherente y articulada con la Plataforma Estratégica, aseguren la prestación de un servicio de salud con calidad y responsabilidad social.

## 2 PREÁMBULO

Las Directivas y el equipo de trabajo del hospital, conscientes de nuestra responsabilidad de prestar un servicio de salud seguro, confiable, basado en el respeto y la humanización en el proceso de atención al paciente, su familia y demás partes interesadas, nos comprometemos a orientar nuestro desempeño a la gestión ética y de gobernabilidad adoptada por la institución, contribuyendo al logro de la misión, visión y objetivos institucionales, que orientan su desarrollo al cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema Integral de Garantía de la Calidad.

## 3 MARCO LEGAL

Según lo establece el MECI 1000:2005 el cual se actualiza por medio del decreto 943 del 21 de mayo de 2014, el código de ética, buen gobierno, trato y comportamiento es el Instrumento que desde el nivel

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 5 de 72</b>   |

directivo define el compromiso, la filosofía y las normas que rigen el manejo de las relaciones y actuaciones entre la Junta Directiva, equipo directivo, equipo de colaboradores, usuarios, clientes externos y demás grupos de interés, constituyéndose en una herramienta para alinear a todo el equipo dentro de un estilo de dirección unificado.

#### **4 ALCANCE**


El código de Ética se convierte en el pilar fundamental para la ejecución de todas las actividades asistenciales y administrativas realizadas por nuestra Institución, asegurando el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, sus familias, los colaboradores, proveedores, la comunidad y las partes interesadas.

#### **5 OBJETIVO GENERAL**

Establecer los lineamientos estratégicos, políticas institucionales y directrices éticas, sintetizando la filosofía organizacional en materia de convivencia, orientando las conductas personales y profesionales regidas por una gestión ética, segura y humanizada enfocada a preservar la integridad en la atención y proteger los derechos y deberes de nuestros usuarios y sus familias.

#### **6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Definir la gestión ética institucional a partir de los valores y principios construidos de forma participativa con los funcionarios, usuarios y demás partes interesadas de la ESE.
- Definir los compromisos institucionales que regirán el comportamiento de sus funcionarios, a fin de garantizar una gestión ética y transparente que cumpla con los principios constitucionales y los requerimientos de los funcionarios, usuarios y demás partes interesadas de la ESE.
- Establecer directrices de comportamiento para usuarios, sus familias, los colaboradores, proveedores, la comunidad y las partes interesadas que contribuyan al logro de una convivencia armoniosa y de mutuo beneficio para ambas partes.

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 6 de 72</b>   |

- Establecer compromisos del personal que labora en el hospital frente a los derechos de los usuarios y sus familias.
- Adoptar mecanismos que contribuyan a fomentar una cultura organizacional regida por los principios y valores institucionales orientados al fortalecimiento de la gestión ética institucional.

## **7 DEFINICIÓN**

El manual de ética, buen gobierno, trato y comportamiento es un documento que establece directrices de comportamiento e imagen corporativa, consolidando los compromisos éticos institucionales, las políticas de buen gobierno y organizacionales, para lograr una gestión ética armoniosa y transparente entre las partes interesadas, que faciliten el alcance de la visión empresarial en congruencia con los principios y valores de la institución.

## **8 GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

El Hospital San Vicente de Paúl está ubicado en el Municipio de Caldas, al sur del departamento de Antioquia; fue fundado en 1934 gracias a la sociedad de San Vicente de Paúl y en junio de 1940 se le reconoce la personería jurídica.

El área de influencia del Hospital está conformada por 24 municipios del suroeste Antioqueño, ubicados en su mayoría en territorio montañoso con gran variedad de climas. La economía de la región se basa principalmente en la agricultura y la minería.

Nuestra Institución es fuente de referencia de los usuarios procedentes de los municipios del suroeste antioqueño y demás municipios del departamento, puesto que, gracias al número de especialidades médicas y servicios que ofrece, tiene un alto nivel de resolución de los problemas de la salud.

Mediante ordenanza 021 del 27 de agosto de 1996, nuestro Hospital siendo una institución privada se transforma en Empresa Social del Estado del orden departamental de segundo nivel de complejidad.

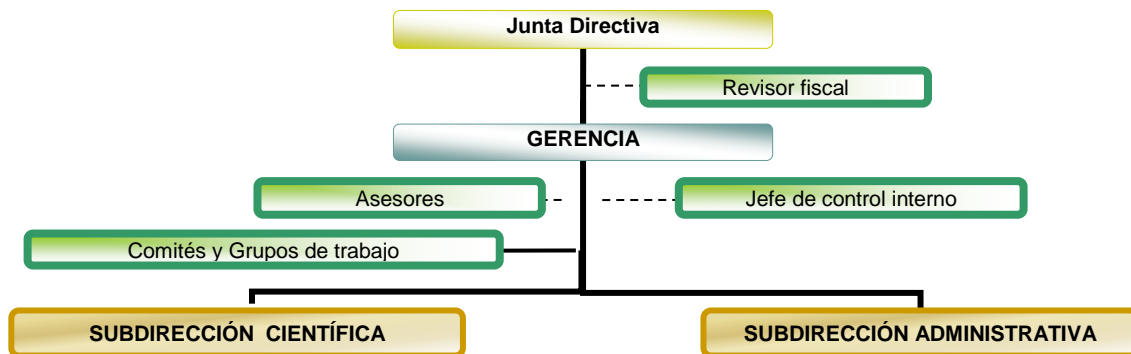
|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  <b>E.S.E.</b><br>Hospital<br>San Vicente de Paúl<br>Caldas - Antioquia | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/> TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|  |  | <b>Versión: 06</b>      |
|  |  | <b>Página 7 de 72</b>   |

### 8.1 Identificación Y Naturaleza Jurídica De La Entidad

El Hospital San Vicente de Paúl de Caldas es una Empresa Social del Estado descentralizada del orden departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en el Capítulo III, Título II, Libro Segundo de la Ley 100 de 1993, y no tendrá funciones distintas de las inherentes a su propia organización; está regida por la Constitución Nacional y por las Leyes de la República de Colombia en especial las dirigidas al régimen del sector salud.

### 8.2 Estructura Organizacional

El organigrama representa el nivel de autoridades dentro de la organización y en este orden de ideas esquematiza las tres áreas funcionales de la organización: Área directiva, área de apoyo logístico y área de atención al usuario. La Junta Directiva es el órgano superior de dirección y control de la empresa, la designación de sus miembros se da acorde a las disposiciones legales (Decreto 1876 de 1994) y a sus estatutos internos.



### 8.3 Misión

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl de Caldas es una institución que presta servicios de salud básicos y especializados, contribuyendo al mantenimiento y recuperación integral de la salud de sus usuarios, mediante la prestación de servicios de salud humanizados, seguros, fundamentados en la experiencia, la evidencia científica, la ética y la equidad. Contamos con personal calificado y tecnología adecuada para alcanzar altos estándares de calidad, buscando satisfacer las expectativas de los usuarios, sus familias, la comunidad y el bienestar de nuestros trabajadores.

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 8 de 72</b>   |

#### 8.4 Visión


La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul de caldas, consciente de su responsabilidad social pretende consolidarse como un centro de referencia en salud para el departamento de Antioquia con servicios de baja, mediana y alta complejidad, reconocida por sus prácticas exitosas en gestión clínica, la prestación de servicios humanizados, seguros y con un alto nivel resolutivo.

#### 8.5 Orientación Estratégica De La Entidad

- Orientar el desarrollo de la empresa hacia la mejora continua de su gestión organizacional, a través del mantenimiento del Sistema Integral de Gestión de la Calidad orientado a resultados, que logre evidenciar la mejora continua en la prestación de los servicios de salud, el control de los riesgos, la satisfacción de los usuarios y sus familias y la sostenibilidad financiera en el tiempo.
- Brindar a nuestros usuarios servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad con altos estándares de calidad técnico científicos y administrativos, que garanticen una atención cómoda, eficiente, humanizada, oportuna y segura.
- Gestionar el desarrollo tecnológico y del ambiente físico de la ESE, garantizando la seguridad, calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud y la operación de los procesos, a través de la adquisición de bienes, suministros, servicios, actualización y mantenimiento de los equipos y recursos físicos necesarios.
- Generar excedentes operacionales por medio de una adecuada planeación, racionalización en el gasto, eficiencia en la inversión y contención de costos que le permita la adecuada remuneración del personal, inversión social, adquisición y mantenimiento de las instalaciones y tecnología.
- Fortalecer el proceso de gestión humana, que garantice la idoneidad de las personas, su satisfacción personal, profesional y social y que les permita un óptimo desempeño cumpliendo los requerimientos de calidad y de resultado esperado en los diferentes procesos.
- Desarrollar un sistema de información en salud que integre los diferentes procesos administrativos, financieros y asistenciales para generar información útil, oportuna y confiable para la adecuada toma de decisiones y el cumplimiento de los requerimientos internos y externos.

En este contexto, venimos desarrollando esfuerzos sistemáticos para construir una cultura organizacional fundamentada en valores; nuestro compromiso es trabajar bajo un régimen de transparencia y probidad, donde se rindan cuentas de nuestras actividades a todas las partes interesadas de la organización. Para lograrlo hemos establecido políticas corporativas que propenden por la autorregulación en la gestión, las cuales se encuentran descritas en este documento, convirtiéndose así en un aliado estratégico que nos ayudará a fortalecer la confianza y la credibilidad de nuestros usuarios.



|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 9 de 72</b>   |

## 8.6 Principios Éticos

- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- El cuidado de la vida en todas sus formas es un imperativo de la función pública.
- Los bienes públicos son sagrados.
- La principal finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
- La función principal del servidor público es servir a la ciudadanía.
- La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de gestión.
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecte.

## 8.7 Nuestros Valores y Principios

**Respeto:** Los servidores del Hospital reconocen el valor propio honrando el valor de los demás y respetando sus derechos. Actúan y dejan actuar a los demás aceptando la diferencia entre las personas

**Responsabilidad:** En virtud de este principio los funcionarios de la E.S.E. deben responder no solamente por el desarrollo de las funciones encomendadas si no por las omisiones y actuaciones irresponsables que comprometan los bienes públicos o el cumplimiento eficiente y oportuno de los fines de la empresa.

**Solidaridad:** Contribuir con la solución de las dificultades del otro, teniendo como objetivo el bien de la comunidad en general y de la empresa.


**Transparencia:** El comportamiento de todos los empleados públicos del hospital no dejara bajo ninguna circunstancia cabida a la duda y ambigüedad y estará sujeto a la rendición de cuentas cada vez que la comunidad y/o los entes de control lo requieran.

**Idoneidad:** Capacidad de una persona para desempeñarse en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en los procesos inherentes a su empleo.

**Participación:** Garantizar mecanismos de acción efectiva de la comunidad y el cliente interno en la toma de decisiones

**Mejora continua:** Afán orientador de mejorar y responder a la excelencia para alcanzar los objetivos propuestos.

**Trabajo en equipo:** Construcción colectiva de la empresa y trabajo de todos orientado al logro de un objetivo común

|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <p><b>Código: M.DE-002</b></p> |
|   |  | <p><b>Versión: 06</b></p>      |
|   |  | <p><b>Página 10 de 72</b></p>  |

### 8.8 Grupos De Interés Para La Entidad

- Cliente externo y comunidad en general.
- Paciente y sus familias.
- Otras Entidades Administradoras del Plan de Beneficios.
- Cliente interno y sus familias.
- Proveedores y contratistas.
- Entes de control.
- Estado.
- Administradoras del Riesgo Laboral.

### 8.9 Vicente Nuestro Logo – Símbolo

Con el objetivo de tener un símbolo que represente nuestro Hospital queremos oficializar la llegada de “Vicente”, un personaje institucional que representa los valores institucionales al ser un amigo respetuoso, responsable, honesto, idóneo y muy solidario, que busca siempre el mejoramiento continuo, la integralidad, la participación de todos los usuarios y funcionarios en la prestación de los servicios, además es trabajador y organizado.


Su gran lema es **SERVIR CON AMOR** y su mayor cualidad es la sonrisa y simpatía con nuestros usuarios.

Vicente será esa representación de la calidad y del buen trato con ellos y quien estará pendiente de tomar sus comentarios y de hacerlos sentir bien.



### 8.10 El Eslogan “Su Hospital Amigo” ¿Qué Representa?

El eslogan “Su Hospital amigo” fue construido de manera participativa con el personal y es una frase afín con **Vicente**, nuestro personaje institucional, que refleja lo que la entidad quiere ser con sus usuarios, un

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 11 de 72</b>  |

verdadero amigo, aquel que está presente en el momento en que se necesita, que siempre guarda una relación de afecto, cariño y solidaridad, que se recuerda con amor y busca siempre el bienestar del otro. La palabra SU, es para que nuestros usuarios se sientan realmente cerca y se apropien de ese amigo, el Hospital.

## **9 NORMAS GENERALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO**

### **9.1 Uso De La Escarapela**

Al vincularse laboralmente a la empresa, desde el Proceso de Gestión Humana se hará entrega de la escarapela, la cual lo identifica como funcionario de la ESE durante todo el tiempo que permanezca en la Institución. El uso es obligatorio, personal e intransferible; en caso de pérdida, notifique a Gestión Humana y recuerde que quien la porta es responsable de su uso; en el momento de retiro es indispensable que se devuelva para obtener el paz y salvo.

Así mismo, las personas que prestan los servicios a los usuarios bajo cualquier modalidad de contratación, deben portar la escarapela de la empresa a la cual pertenecen.


Las personas que están en la organización a través de convenio Docente Asistencial, deben portar la escarapela con el logo de la Universidad.

### **9.2 Sello**

Todo profesional asistencial que presta servicios asistenciales en la ESE, deberá contar con sello; en él se consigna el nombre del profesional y su número de registro. Su uso es obligatorio, personal e intransferible.

### **9.3 Comer y Fumar**

Por respeto a los usuarios y sus familias, los alimentos deben consumirse por fuera del lugar de trabajo. Además se recomienda aprovechar este espacio para cambiar de ambiente y hacer una justa pausa laboral.

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 12 de 72</b>  |

No olvide que está prohibido fumar en las instituciones de salud, por lo tanto absténgase de hacerlo y vele por el cumplimiento de esta norma de manera amable y cortés.

#### **9.4 Armonía Laboral**

En las relaciones interpersonales tenga en cuenta los siguientes lineamientos:

- La armonía en el trabajo depende de cada una de las personas que ejecutan las actividades. Por lo tanto son las personas las que generan un ambiente agradable para el desempeño del trabajo.
- Conserve siempre limpio y ordenado, el espacio donde trabaja.
- Mantenga una actitud positiva, amable, respetuosa y cálida hacia todas las personas.
- Tenga siempre presentes los valores institucionales al interactuar con los demás.
- Sea atento cuando se dirijan a usted, asuma una actitud de escucha.
- Propicie un buen ambiente laboral siendo respetuoso, amable y servicial, evitando los rumores y chismes.
- Cuide la comunicación no verbal, recuerde que los gestos dicen más que las palabras.
- Cuando se dirija a las personas llámelas por el nombre, el cargo o el título (señor, señora, doctor, doctora, ingeniero, enfermera, etc.), no utilice expresiones de excesiva confianza (rey, reina, niña, mi amor, etc.).
- Utilice un lenguaje amable, cordial y sencillo. Hable despacio y mire a quien se está dirigiendo.
- Procure mantener una actitud conciliadora, controle sus impulsos y emociones.
- Resuelva las inquietudes o canalícelas adecuadamente.

#### **9.5 Tono De Voz**

Recuerde que nuestra razón de ser son los usuarios y que la tranquilidad del entorno es fundamental para su recuperación. Utilice un tono de voz acorde con estas circunstancias, no grite, ni se ría en forma estrepitosa. Por respeto a los usuarios y sus familias, evite hacer corrillos en áreas de trabajo y comentar a los usuarios en lugares que no garantizan la confidencialidad de la información.

#### **9.6 Horario De Trabajo**

Se establece en cada área de acuerdo con las necesidades del servicio y según el tiempo para el cual haya sido contratado. No es posible concebir la prestación de un servicio de salud sin estas

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | Código: M.DE-002 |
|   |  | Versión: 06      |
|   |  | Página 13 de 72  |

características: puntualidad, cumplimiento, permanencia en el lugar de trabajo durante el turno y no ausentarse sin permiso del jefe inmediato. De esta forma garantizamos una atención oportuna y adecuada a las necesidades de nuestros usuarios.

### **9.7 Elementos De Trabajo**

Cada uno de los trabajadores de la empresa, es responsable de la conservación y uso adecuado de todos aquellos implementos, equipos, útiles, muebles y demás enseres que se entregan inventariados al servicio o la cartera de cada funcionario al momento de iniciar labores; considerando que todos ellos son para uso institucional en el cumplimiento de las funciones o del propósito del cargo, en caso de pérdida o daño se debe informar de inmediato al subdirector administrativo.

En el momento del retiro de la entidad por las diferentes causas que la motiven, la cartera asignada debe estar totalmente saneada para obtener el paz y salvo.


### **9.8 Elementos De Protección Personal**

Cada persona que ingresa es valiosa para la institución y para su familia, es por ello que la ESE propicia ambientes laborales seguros y elementos de protección personal para el desempeño de los procesos; es su responsabilidad utilizarlos de manera adecuada.


El no uso de los elementos de protección personal podrá dar lugar a llamados de atención y su reincidencia podrá acarrear sanciones o decisiones institucionales acordes a la modalidad de vinculación.

### **9.9 En La Atención Al Usuario**

- Todos los servicios de la institución están centrados en el usuario y su familia, y por ello se debe entender la individualidad, respetar las decisiones, cultura y entorno social al igual que las necesidades específicas.
- El desempeño de los funcionarios de la ESE debe ajustarse a los principios metodológicos y éticos, respetando los derechos de la persona, bajo la más estricta reserva profesional.
- Los funcionarios deben conocer y difundir los derechos y deberes de los usuarios durante todo el proceso de prestación del servicio.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 14 de 72</b>  |

- Se deben tener como pilares fundamentales en la atención la individualidad, la información, el respeto por la dignidad e intimidad del paciente, sus valores culturales, sociales y familiares entre otros, que hacen a cada usuario un ser único e irremplazable.
- En cumplimiento de lo anterior, será un compromiso permanente de la institución y de todos sus clientes internos, velar para que la cancelación de citas médicas, rondas, cirugías, procedimientos diagnósticos y demás atenciones a los usuarios sean un evento excepcional. Para el efecto, se tratará por todos los medios de evitar su ocurrencia, la cual será monitoreada e intervenida como parte de los eventos de no calidad de la institución.
- Todos los seres humanos son importantes y lo mínimo que esperan es ser atendidos con amabilidad y cordialidad.
- Facilite ser escuchado y escuchar, salude y despídase cordialmente, trate al usuario y sus acompañantes por sus nombres, salga del consultorio u oficina para llamar al usuario.
- En todo contacto con el usuario, tanto presencial como telefónico, preséntese, demuestre su disposición a colaborar, diga gracias y con mucho gusto. Absténgase de hacer comentarios que puedan hacer sentir mal a un usuario o a sus acompañantes.
- Jamás haga comentarios sobre el diagnóstico o condición clínica de un usuario en frente de otras personas o en espacios que no sean actos para hacerlos. Recuerde siempre la política institucional de confidencialidad.
- Al dirigirse a otras personas, hágalo en forma clara y con un tono de voz moderado, recuerde que los pacientes necesitan reposo y descanso, el ruido ocasionado por diferentes eventos, afectan el bienestar del paciente.
- Mire a los ojos a quien le habla y permita que la otra persona termine su intervención escuchándolo con atención y garantice que su respuesta sea clara y fue comprensible.
- Cree empatía, haga preguntas cuando no entienda algo, concéntrese en lo que le están diciendo, retenga los puntos principales y no se apresure a tomar conclusiones.
- Absténgase de sostener conversaciones sobre asuntos personales o situaciones laborales en presencia de los usuarios, o de hacer chistes y bromas entre compañeros de trabajo, porque esto puede prestarse a malas interpretaciones.
- Controle sus impulsos y emociones cuando se enfrenta con un usuario conflictivo, de lo contrario esta conducta lleva al usuario a una mayor insatisfacción.
- La información del portafolio de servicios del Hospital es muy importante para la orientación y ubicación del usuario en la institución por lo tanto debe conocerla en su totalidad.
- Cuando usted no tenga la respuesta a la inquietud presentada por el usuario, trate de resolverla con los compañeros de trabajo o su jefe inmediato.

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 15 de 72</b>  |

- Tenga presente normas mínimas de urbanidad como son un adecuado tono de voz, no comer mientras realiza atención al público y no distraerse mientras le están hablando.
- Garantice una adecuada respuesta para el usuario aunque no solucione se solicitud y elimine de su vocabulario frases como: yo no sé, tendrá que esperar, ustedes los usuarios se quejan demasiado, estoy solo, mi compañero está enfermo, lo siento pero yo no estoy autorizado, son las normas de la empresa, es imposible hacerlo, no tiene idea del trabajo que esto representa, ya se lo he explicado varias veces, no le han pasado a otra oficina, esto no es conmigo, no tengo tiempos; siempre diga: Buenos días señor o señora, gracias; si, por supuesto; enseguida; ahora mismo le informo; siéntese por favor; espere un momento, bienvenido; espero haberle complacido.
- Recordemos que un sí, trae otro sí, el del cliente y esto es el que buscamos. En definitiva un sí, trae al final la verdadera satisfacción del cliente.
- Todos debemos convertirnos en expertos en resolver situaciones difíciles de manera que logremos multiplicar la fidelidad de nuestros usuarios, esta es una tarea difícil y delicada que requiere una atención minuciosa hacia el aspecto humano de la relación con los pacientes, pero que si la logramos, sus efectos serán mucho mejores que cualquier campaña publicitaria.

### **9.10 Uso De Los Recursos**

Para hacer un uso adecuado de los recursos, es necesario que:

- La comunicación telefónica en el tiempo y el lugar de trabajo, debe responder a necesidades laborales y su duración debe ser breve.
- Solo se sacan fotocopias en casos estrictamente necesarios y posteriores a su aprobación, además contribuimos a la Política Ambiental.
- Evite el uso del móvil (llamadas, mensajes de texto, redes sociales) durante la atención a los pacientes, salvo cuando sea estrictamente necesario para la prestación del servicio.
- El envío de correspondencia debe canalizarse por la oficina de archivo administrativo.
- Los servicios de Internet e Intranet están autorizados únicamente para uso laboral. Absténgase de usarlos para fines personales o de difundir por el correo electrónico: cadenas, chistes, videos u otros materiales no relacionados con sus labores.
- El consumo de servicios públicos (agua, teléfono y energía) debe realizarse con conciencia de ahorro contribuyendo a la Política Ambiental.
- Para la elaboración de comunicados internos utilice papelería reutilizable y la impresión con la función económica o borrador a blanco y negro.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 16 de 72</b>  |

### 9.11 Actividades Comerciales

Las actividades comerciales como rifas, loterías, promociones, compra, ventas, entre otras; no se permiten en la institución porque interfieren con la atención de nuestros pacientes que son nuestra razón de ser. Las visitas personales en horario de trabajo a la institución están prohibidas.

### 9.12 Presentación Personal

Recuerde que su labor se desarrolla en una institución de salud, por lo tanto destaque en su presentación personal la limpieza, sencillez y discreción. Siempre debemos llevar el uniforme completo y utilizar accesorios acordes con él, sin que éstos sean muy vistosos.


#### Personal de enfermería

- Las pijamas deben ser del color establecido por la entidad y de tela antifluidos, utilice el mismo color de pantalón y camisa y los zapatos cómodos y cerrados, en caso de frío utilizar un saco que armonice con el color de la pijama y que no tenga estampados, también existe la posibilidad de buzos como prenda debajo de la pijama.
- Cuando el uniforme de enfermería es vestido, se debe evitar la transparencia y diseños que no faciliten el desarrollo de sus funciones; el calzado debe ser blanco, completamente tapado para evitar contacto con fluidos corporales y debe permanecer limpio.
- Todo el personal de enfermería del sexo femenino que porte el uniforme blanco debe hacer uso de su toca la cual debe estar limpia.
- La uñas de las manos se sugieren cortas con un tono de pintura tipo francés o sin esmalte para el personal que realiza asistencia, el administrativo puede tener característica más permisivas.
- El cabello debe estar arreglado y en lo preferible recogido en caso de ser largo.

#### Para personal administrativo que porta uniforme

- El uniforme debe ser limpio, bien llevado y sin modificaciones.
- Utilizar medias de color natural.
- No utilizar zapato destapado ni tenis durante la jornada laboral
- Utilizar un maquillaje sobrio.
- Para el día viernes está permitido llevar ropa mas casual y cómoda



|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 17 de 72</b>  |

## Para el personal que no utiliza uniforme

### Damas

- El vestido debe ser casual y discreto, sin transparencias ni escotes que estén acordes con el ambiente laboral.
- Utilice zapatos cerrado preferiblemente y no utilizar sandalias ni tenis.
- Para el día viernes está permitido llevar ropa mas casual y cómoda
- Utilice un maquillaje discreto.
- Mantenga sus uñas limpias, arregladas y cortas.
- Mantenga su cabello limpio y arreglado.
- Recuerde que los colores en la ropa son uno de los aspectos de buen gusto, la armonía en la combinación del color es importante.

### Caballeros


- Pantalón, camisa y/o corbata tanto para los caballeros administrativos, como médicos que atienden consulta y no utilizan pijamas.
- Para el día viernes está permitido llevar ropa mas casual y cómoda
- La realización de ciertos oficios requiere de cambio de ropa según la norma establecida. Consulte en su área de trabajo.
- Mantenga los zapatos en perfecto estado y bien lustrados, no use tenis.
- Las uñas deben mantenerse limpias, arregladas y cortas.
- El cabello debe mantenerse limpio y bien arreglado.

### Uso de las batas

El personal que utiliza bata, la debe llevar siempre limpia y planchada y utilizarla de manera exclusiva durante el proceso de atención evitando utilizarla fuera de las instalaciones de la institución.

### 9.13 Manejo De La Información Confidencial

Los asuntos que impliquen discreción por estar amparados con reserva legal o bancaria, datos personales y todos los asuntos que tengan relación con el “know how” de la empresa, no podrán ser divulgados, ni utilizados en provecho propio o de un tercero.

|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <p><b>Código: M.DE-002</b></p> |
|   |  | <p><b>Versión: 06</b></p>      |
|   |  | <p><b>Página 18 de 72</b></p>  |

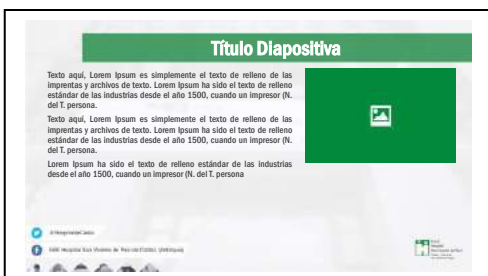
Es tarea de todos velar por el buen nombre de la ESE dentro y fuera de ella. Usar los canales regulares y con ánimo constructivo para las observaciones y sugerencias, que permitan elevar la calidad de los servicios, corregir posibles errores, fomentando un clima de comunicación basado en el respeto, cooperación, lealtad y trabajo en equipo.


### 9.14 Buen uso de Carteleras

El uso de carteleras comunes y las ubicadas en cada servicio, debe cumplir con los lineamientos establecidos desde la oficina de comunicaciones y no se permite pegar avisos en paredes, puertas o lugares diferentes a los asignados. Recuerde que una buena comunicación está basada en una información actualizada.

### 9.15 Uso de la Plantilla Institucional

Es una presentación en power point diseñada con el logo y los colores institucionales que se debe utilizar para las presentaciones en los diferentes comités, reuniones, capacitaciones internas y externas con el fin de lograr uniformidad y posicionamiento de la imagen corporativa.



|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 19 de 72</b>  |

### 9.16 Imagen Institucional

La institución cuenta con un Manual de Control Documental que establece todos los lineamientos necesarios para la redacción y presentación de los documentos internos y externos. Es responsabilidad de todos conocer y aplicar sus lineamientos.

Adicionalmente, y para proyectar una imagen acorde a la cultura institucional, es indispensable:

- Utilizar papelería oficial para todas las comunicaciones escritas.
- Velar por la calidad de las comunicaciones escritas en cuanto a la redacción y la ortografía.
- En los puestos de trabajo debe prevalecer el orden y el aseo. Recuerde que está prohibido comer en estos lugares.
- En las comunicaciones telefónicas se debe tener en cuenta: Un saludo respetuoso y cordial, la identificación personal y del área que está contestando, la respuesta a la inquietud presentada, la adecuada canalización o toma del mensaje, la suavidad al colgar la bocina y la prudencia en la información que brinda.

### 9.17 Modo De Contestar Al Teléfono

Este tipo de comunicación se convierte con frecuencia en el primer momento de verdad que un usuario tiene frente a la institución. Estas son algunas pautas a tener en cuenta cuando lo use:

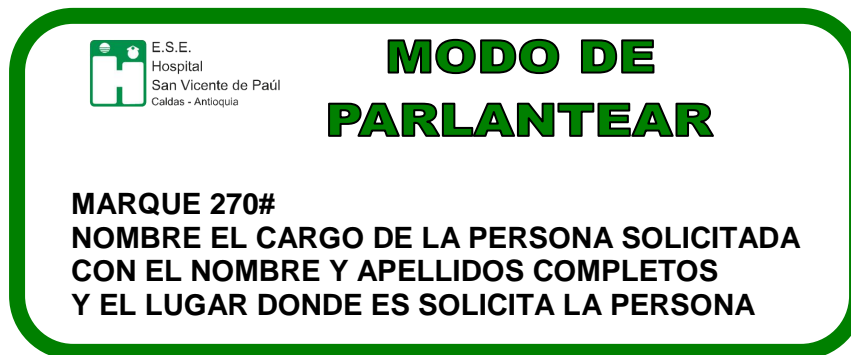
- Conteste antes que timbre tres veces.
- Sonría cuando conteste, la otra persona lo podrá sentir.
- Responda con el nombre de la dependencia, salude e identifíquese, nunca conteste “¡jaló!”, “diga” ó “¿sí?”
- Trate a quién llame siempre de USTED, no tutee por ningún motivo.
- Sea concreto y directo.
- Al despedirse, indague si puede colaborar en algo más y recuérdale su nombre a la persona que llamó. Siempre desee un buen día.

En los teléfonos de todos los servicios y dependencias de la institución se encuentra un adhesivo diseñado con el logo, logo-símbolo y la instrucción para contestar: “Buenos días (tardes, noches).

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 20 de 72</b>  |

### 9.18 Manera Adecuada De Parlantear


La manera correcta de parlantear debe mencionar el nombre y apellidos completos, el cargo y el lugar donde es solicitada la persona.



## 10 DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO

### Usted tiene derecho a:


- Conocer los derechos y deberes de los pacientes.
- Ser atendido sin ningún tipo de discriminación y recibir un trato digno, amable y cortés.
- Recibir una atención con calidad por parte de un equipo de salud entrenado y competente.
- Escoger el profesional de su preferencia siempre y cuando los recursos de la institución lo permitan.
- Recibir atención prioritaria cuando su condición clínica o características de vulnerabilidad lo ameriten.
- Que se le brinden servicios con calidad y seguridad, lo cual incluye la protección de su integridad física.
- Mantener una comunicación abierta con el equipo de salud y a que se le brinde información acerca de los aspectos concernientes a su estancia, atención y cuidado, incluyendo aspectos administrativos que tienen relación con su atención.
- Tener la compañía de sus familiares durante la atención, siempre y cuando no interfiera con el proceso de atención o la recuperación del paciente.
- Solicitar y recibir una segunda opinión en caso de desacuerdo con el médico tratante, teniendo en cuenta los recursos del Hospital.
- Decidir libremente la realización o no de procedimientos, dejando constancia escrita de ello.

|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <p><b>Código: M.DE-002</b></p> |
|   |  | <p><b>Versión: 06</b></p>      |
|   |  | <p><b>Página 21 de 72</b></p>  |

- Aceptar o rechazar la participación de personal en entrenamiento durante el proceso de atención.
- Recibir una atención oportuna.
- Privacidad y confidencialidad de su información.
- Ser atendido en caso de urgencia vital sin condicionamiento alguno.
- Tener una muerte digna.
- Participar en la planeación, evaluación y control de los servicios de salud, a través de la asociación de usuarios.
- Presentar reclamos o sugerencias si considera que hubo fallas en la prestación del servicio.

**Usted tiene el deber de:**

- Asumir con responsabilidad el cuidado de su salud, su familia y la comunidad, acatando los tratamientos e instrucciones brindadas por el equipo de salud.
- Suministrar de forma oportuna, clara, veraz y completa la información sobre su condición de salud, tratamientos recibidos, conocimientos y cuidados de la enfermedad.
- Presentar la documentación completa, veraz y actualizada, evitando la doble afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Seguir las indicaciones de tratamiento que le asigne el personal de salud.
- Cumplir oportunamente con las citas acordadas o cancelar mínimo con 24 horas de anticipación.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios del Hospital.
- Tratar con respeto y dignidad a las personas que lo atienden, a los demás pacientes y sus familiares.
- Respetar la intimidad y las creencias de los demás pacientes y sus familiares.
- Cancelar el valor correspondiente por la prestación del servicio de la salud.
- Cumplir normas de convivencia y seguridad dadas por el Hospital para el usuario y su familia.
- Representar con responsabilidad a los usuarios en la asociación de usuarios.
- Cuidar y respetar los bienes personales y ajenos, dejando en su sitio los elementos de uso común.
- Reportar novedades (cambios en los datos de identificación, EPS a la cual está afiliado, lugar de residencia, teléfono).

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 22 de 72</b>  |

## 11 DERECHOS Y DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

**Derechos De Los Servidores Públicos:** De conformidad con el artículo 33 de la Ley 734 del 5 de febrero del 2002 y la constitución política de Colombia los derechos de los servidores públicos son los siguientes.

- Recibir oportunamente la remuneración fijada.
- Disfrutar de la seguridad social en la forma y condiciones previstas por la ley.
- Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.
- Participar en todos los programas de bienestar social que para sus servidores y familiares establezca el estado, tales como los de vivienda, educación, recreación, cultura, deporte y programas vacacionales.
- Disfrutar de estímulos e incentivos morales y pecuniarios.
- Obtener permisos y licencias en los casos previstos en la ley.
- Recibir tratamiento cortes según los principios básicos de las relaciones humanas.
- Participar en los concursos que le permitan obtener promociones dentro del servicio.
- Obtener el reconocimiento de las prestaciones sociales de acuerdo a la normativa aplicable.
- Recibir la información necesaria y oportuna para el adecuado desempeño de sus funciones.
- Tener la oportunidad de comunicar sus inquietudes y manifestaciones.


### **Deberes Del Servidor Público**

#### **Deberes del funcionario en relación directa a los derechos del paciente**

##### **A conocer los derechos y deberes de los pacientes**

Es deber de todos los funcionarios que laboran en la ESE dar a conocer a los usuarios y sus familias sus derechos y deberes y para ello:

- En cada área de trabajo publicarán los derechos y deberes del usuario en lugares visibles al cliente interno y externo.
- En todos los servicios de atención el personal debe explicar en forma clara al paciente y su familia en qué consisten sus derechos y deberes.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 23 de 72</b>  |

- El personal debe verificar el entendimiento de los derechos y deberes por parte del usuario y su familia.
- La oficina de atención al usuario debe divulgar los derechos y deberes del paciente, de manera periódica a través del altavoz.
- El personal de las diferentes áreas realizará actividades lúdicas en coordinación con la oficina de comunicaciones, que propendan por fortalecer el conocimiento y comprensión de los derechos y deberes por parte del usuario y su familia.

**A ser atendido sin ningún tipo de discriminación y a recibir un trato digno, amable y cortes**

Como funcionarios de la ESE y en relación a este derecho del usuario, tenemos el deber de:

- Brindar a los usuarios y sus familias una atención sin ningún tipo de discriminación lo cual incluye: aspecto racial, edad, sexo o preferencia sexual, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política, cultural o filosófica, condición económica y propia de la salud.
- Establecer una relación personalizada con el paciente y su familia, basada en la amabilidad y el diálogo permanente.
- Aplicar el valor del respeto durante la atención del paciente y su familia, acogiendo los lineamientos consagrados en este manual.

**A recibir una atención con calidad por parte de un equipo humano entrenado y competente**

- Es deber de todos los funcionarios de la ESE participar en todas aquellas actividades orientadas a fortalecer su competencia laboral.
- Es responsabilidad de los líderes de proceso, asegurarse de que el personal que labora en el área cuente con la formación y competencia para la ejecución de las actividades delegadas.
- Es responsabilidad del jefe de gestión humana y las subdirecciones científica y administrativa, asegurarse de que el proceso de selección de personal se realice teniendo en cuenta el perfil y las competencias definidas para el cargo y que se establezcan compromisos orientados a superar las debilidades detectadas en el momento de la vinculación laboral.
- Es responsabilidad del jefe de gestión humana, las subdirecciones y los líderes de los procesos, realizar evaluación de desempeño al personal a su cargo, con el fin de detectar oportunidades de mejoramiento para fortalecer las competencias del personal.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 24 de 72</b>  |

- Es responsabilidad de los líderes de los procesos establecer anualmente planes de formación, inducción, reinducción y entrenamiento, orientados a garantizar la competencia del personal en el desempeño de sus funciones.

**Escoger el profesional de su preferencia siempre y cuando los recursos de la institución lo permitan**

- En el momento de la solicitud de la atención, el personal debe brindar al usuario y su familia la información correspondiente al equipo de salud que le puede brindar la atención de acuerdo a los recursos de la institución y ofrecer la posibilidad de elección según su preferencia.
- El personal debe presentarse con nombre completo y cargo, antes de prestar el servicio.
- El personal debe portar de manera obligatoria y en un lugar visible el carnet de identificación.

**A recibir atención prioritaria cuando su condición clínica o característica de vulnerabilidad lo ameriten**

Es deber de todos los funcionarios conocer y adoptar las políticas de priorización establecidas por la ESE y para ello:


- Los coordinadores de áreas deben asegurarse que todos los funcionarios apliquen la política de priorización durante la atención de los pacientes.
- Se debe brindar información al usuario sobre la política de priorización de los pacientes desde cada punto de atención.

**A que se les brinde servicios con calidad y seguridad, lo cual incluye la protección de su integridad física**

Es deber de todo el personal brindar al paciente una atención de alta calidad técnica, científica y humana. Para ello se compromete a:


- Conocer y adoptar los procedimientos, guías y protocolos de atención institucionales.
- Adoptar la política de calidad de la ESE y participar activamente de todas las actividades orientadas al mejoramiento continuo de la calidad de los procesos.



|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 25 de 72</b>  |

- Adoptar la política de seguridad del paciente e implementar sus lineamientos, participando activamente de las actividades establecidas por la organización para fortalecer la seguridad del paciente.
- Identificar y reportar riesgos y eventos adversos.
- Conocer y adoptar el manual del usuario.
- Mantener las instalaciones limpias, organizadas, seguras; con adecuada iluminación y señalización.
- Mantener la dotación en buen estado, mediante un adecuado uso y un oportuno mantenimiento preventivo y correctivo.
- Es responsabilidad de las directivas, instalar dispositivos de seguridad que contribuyan a preservar la integridad física del paciente, como son:
  - Barandas en camas y camillas
  - Pasamanos en pasillos y baños
  - Sillas plásticas y tapetes antideslizantes en baños
  - Sistemas de llamado adecuados y de fácil acceso al paciente, en las habitaciones y baños
  - Implementos cómodos (roperos o casilleros) en cada unidad de pacientes; para que este pueda guardar sus pertenencias, mientras pueda hacerse cargo de su cuidado.
- Mientras el paciente esté legalmente interno en la institución, no permitir su salida, sin el acompañamiento de un familiar, acudiente o funcionario de la institución o funcionarios de empresas de transporte de pacientes, legalmente vinculadas a la institución.
- No permitir la movilización del paciente dentro de la institución, sin compañía (familiar o personal de la institución).
- Movilizar al paciente que presente dificultades para valerse por sí mismo, en silla de ruedas o camilla.
- El recién nacido debe ser rotulado con manilla de identificación en la sala de parto, con los datos completos de la madre.
- En lo posible no debe separar al recién nacido del lado de su madre y los procedimientos que se le deban realizar deben hacerse en presencia de la madre.
- El paciente menor de edad debe estar de manera permanente en compañía de un adulto (madre, familiar o persona legalmente responsable del menor).


**A mantener una comunicación abierta con el equipo de salud y a que se le brinde información acerca de los aspectos concernientes a su estancia, atención y cuidado, incluyendo aspectos administrativos que tienen relación con su atención**

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 26 de 72</b>  |

- Durante el proceso de atención se debe obtener la mayor información posible por parte del paciente a través de una entrevista inicial, la cual debe estar centrada en aspectos como el motivo de consulta, la enfermedad actual y los antecedentes personales y familiares. En casos que se requiera debe completar esta información con la familia del paciente.
- Es deber de todo el personal, brindar información clara y oportuna al paciente y su familia en todos los aspectos concernientes a su estancia, atención y cuidado y los aspectos administrativos que tienen que ver con su atención.
- La información brindada al paciente y su familia debe ser en un lenguaje apropiado a las características socioculturales, emocionales y nivel educativo del paciente y su familia.
- El personal de admisiones debe verificar el tipo de seguridad del paciente e identificar sus derechos de acuerdo a lo establecido en el SGSSS y de acuerdo a ello brindar información al usuario sobre los servicios que la institución le puede garantizar, los trámites para acceder a dichos servicios, los costos y los horarios de los mismos.
- Todos los funcionarios tienen el deber de conocer la información que ha estandarizado la institución para brindar al usuario, de tal forma que sea unificada y no genere confusión en el paciente y su familia.
- Es responsabilidad de todos los funcionarios verificar mediante técnica del espejo que la información brindada al usuario y/o su familia haya sido entendida y realizar las aclaraciones pertinentes al caso.
- Se debe permitir la participación activa del paciente y su familia en el proceso de comunicación.
- Durante la ronda hospitalaria se debe brindar al paciente y su familia información actualizada sobre las condiciones del paciente, evolución de la enfermedad, respuesta al tratamiento, modificaciones realizadas en el plan de cuidado y tratamiento, propósito de dichas modificaciones y pronóstico.
- Es responsabilidad del personal tratante brindar la información necesaria al usuario y/o su familia durante el egreso hospitalario, de tal forma que se garantice la continuidad del tratamiento y el manejo de la enfermedad en casa.

**A tener la compañía de sus familiares durante la atención siempre y cuando no interfiera con el proceso de atención o la recuperación del paciente y sean corresponsables en el cuidado**

Los funcionarios de la ESE deben promover los lazos afectivos del paciente con su familia, allegados y seres queridos. Para ello se comprometen a:

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 27 de 72</b>  |

- Informar a la familia del paciente, cuando este lo autorice, sobre su estancia hospitalaria y su estado de salud. En los casos donde el usuario ingresa en estado de inconsciencia se brindará información siempre y cuando se demuestre el lazo familiar entre el consultante y el paciente.
- Permitir el ingreso de un acompañante permanente durante la estancia hospitalaria de acuerdo a las directrices establecidas por la institución y la conducta definida por el médico tratante.
- Es responsabilidad de las directivas de la ESE, disponer de línea telefónica en cada unidad de paciente y puestos de enfermería, con el fin de facilitar la comunicación de la familia con el paciente y los funcionarios que están a cargo de su atención.
- Es responsabilidad de la oficina de comunicaciones establecer estrategias que permitan divulgar a los pacientes y sus familias los horarios y normas de estancia hospitalaria y las instrucciones para acceder a la comunicación telefónica con el paciente y el equipo de salud que está a cargo de la atención del paciente.


**A solicitar y recibir una segunda opinión en caso de desacuerdo con el médico tratante, teniendo en cuenta los recursos del Hospital**

Cuando el usuario o su familia expresen inconformidad frente al manejo clínico y soliciten una segunda opinión, el personal tratante debe ofrecer la oportunidad de acceder a una segunda opinión, siempre y cuando las condiciones del Hospital lo permitan.

**A decidir libremente la realización o no de procedimientos, dejando constancia escrita de ello**

El personal de salud que atiende al usuario tiene el deber de obtener el consentimiento informado, en los casos establecidos por la institución. Para ello el funcionario responsable del procedimiento asistencial debe:

- Brindar información al paciente y/o su familia sobre el procedimiento que se va a realizar, explicándole los riesgos y beneficios del procedimiento y los riesgos del no tratamiento.
- Explicar al paciente y su familia el propósito del consentimiento informado.
- Obtener un registro firmado por parte del paciente cuando voluntariamente y posterior a la información brindada, decide no someterse al procedimiento sugerido.
- Resolver las dudas manifestadas por el paciente y/o su familia frente al procedimiento sugerido.
- Explicar al usuario y/o su familia que el hecho de negarse a la realización del procedimiento, no implica represaria alguna por parte de la institución que afecte la continuidad de su atención.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 28 de 72</b>  |

- En los casos en los cuales el paciente sea menor de edad o su estado mental o físico le impida firmar el consentimiento informado, el personal tratante debe obtener la firma por representación, la cual consiste en la obtención de la firma del familiar o acompañante responsable.
- En los casos en los cuales el paciente no sabe o no puede firmar el consentimiento informado, se obtiene la firma de un testigo de la información brindada y adicionalmente se obtiene la huella del paciente.

#### **A aceptar o rechazar la participación de personal en entrenamiento durante el proceso de atención**


- Siempre que el personal en entrenamiento vaya a participar en el proceso de atención, se debe informar al usuario sobre esta condición y solicitar su consentimiento, el cual debe quedar consignado en la historia clínica del paciente.
- Todo el personal en entrenamiento que participa en la atención del usuario debe portar carnet que lo identifique como tal y debe presentarse frente al paciente y su familia como pasante solicitando su consentimiento para participar en la atención.
- Todo personal en entrenamiento que participa en la atención de los usuarios y/o pacientes, debe ejecutar sus funciones de acuerdo a las directrices establecidas en la institución y las órdenes impartidas por el profesional delegado para su supervisión.

#### **A recibir una atención oportuna**

- Todo el personal debe adoptar los estándares de oportunidad establecidos por la ESE y procurar una atención oportuna a los usuarios acorde con su estado de salud y los tiempos establecidos por la institución para los procesos de atención.
- Apoyar el proceso de oportunidad en la aceptación de referencia de pacientes provenientes de IPS de primer nivel de atención, de acuerdo a la capacidad y los recursos institucionales.
- Gestionar oportunamente y de acuerdo a las condiciones del SGSSS, la referencia de pacientes que requieren de un nivel de complejidad superior, para la continuidad de su atención.

#### **A ser atendido en caso de urgencia vital sin condicionamiento alguno**


- El personal de urgencias debe brindar atención primaria a todos los pacientes que consultan en estado de emergencia, independiente del tipo de afiliación al SGSSS.

|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <p><b>Código: M.DE-002</b></p> |
|   |  | <p><b>Versión: 06</b></p>      |
|   |  | <p><b>Página 29 de 72</b></p>  |

- Todo usuario que consulta el servicio de urgencias es valorado por el médico de triage, quien con base en los requerimientos terapéuticos, el tipo de afiliación al SGSSS y los recursos técnico científicos disponibles de la institución, define el manejo terapéutico del paciente.

### **A la privacidad y confidencialidad de su información**

- El personal que hace parte del manejo clínico del paciente tiene el deber de registrar en la historia clínica todos los datos que hacen parte de la atención.
- Es responsabilidad del personal de admisiones y archivo clínico, asegurarse de que se realiza apertura de historia clínica a todo usuario que consulta por primera vez en la institución.
- Es responsabilidad del personal que brinda la atención al usuario, verificar el historial clínico del paciente y actualizar los datos de identificación.
- Es responsabilidad del personal que tiene acceso a la historia clínica del paciente, cumplir con las normas establecidas en el procedimiento de historias clínicas de la ESE y custodiar los registros clínicos del paciente como documentos de carácter legal.
- Es responsabilidad del proceso de gestión de información, garantizar el acceso por perfil autorizado según el cargo y con clave personalizada e intransferible, a los registros clínicos del paciente.
- Es responsabilidad del proceso de gestión de información, garantizar la conservación y custodia de los registros clínicos de los usuarios de la ESE y realizar copias de seguridad que garanticen la conservación de la información clínica digital.
- Abstenerse de entregar la historia clínica al paciente o su familia. Tener en cuenta que el paciente tiene derecho a acceder a la información contenida en la historia clínica pero no al documento como tal, ya que éste es un documento legal, cuyo única propietaria es la institución que presta la atención de salud.
- Es responsabilidad de todos los funcionarios manejar con prudencia y respeto la información del paciente, guardando el secreto profesional.
- Se debe respetar la decisión del paciente sobre quienes pueden acceder a la información sobre su diagnóstico y estado de salud.
- Evitar acceder a información de pacientes que no estén bajo su atención.
- Evitar transmitir o permitir el acceso a la información del paciente a personas ajenas a la institución.
- Evitar realizar comentarios de la situación del paciente a personas ajenas al equipo de salud que hace parte de su manejo clínico.
- Es deber de todos los funcionarios brindar la atención al paciente proporcionando la mayor intimidad posible.

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 30 de 72</b>  |

- Manejar la información sobre el paciente y su historia clínica con sujeción a las normas legales y a las políticas institucionales sobre la materia.
- Individualizar en admisiones el sitio de acceso del paciente, acondicionando un área de restricción a la cual solo ingrese el paciente que requiere la atención garantizándole la libertad de expresarse sin que otros usuarios escuchen sus inquietudes o requerimientos.
- Disponer en los consultorios un sitio privado (vestier), donde el paciente pueda retirarse la ropa de manera privada antes de ser examinado por el médico; de igual manera, facilitarle los medios (sábana, bata) para que el paciente se cubra mientras se desplaza del vestier a la camilla o al lugar donde va a ser valorado.
- Individualizar la unidad de cada paciente con cortinas o separadores que ofrezcan mayor privacidad e impidan que sea observado por otros pacientes, acompañantes y demás personas que ingresen al área.
- El personal que atiende al paciente, debe utilizar un tono de voz adecuado durante la comunicación con el paciente y debe evitar dar o solicitar información privada en presencia de otras personas (familiares, acompañantes, visitantes y otros pacientes).
- El personal debe respetar la señalización de restricción de ingreso y no debe ingresar a áreas con dispositivos de privacidad instalados (puertas cerradas, cortinas corridas, separadores o biombos) sin previa autorización.
- Se debe respetar el tiempo y espacio de atención, evitando interrumpir la atención del paciente.

### **A tener una muerte digna**

El personal tratante tiene el deber de respetar la voluntad del paciente terminal, de permitir que el proceso de su muerte, siga su curso natural. Para ello:

- El médico tratante debe informar al paciente y su familia de manera seria y fiable, sobre la enfermedad, opciones terapéuticas y pronóstico.
- Obtener, en relación con este aspecto en particular, el consentimiento informado del paciente, o de su familia si éste no está en capacidad de decidir, quedando constancia firmada en la historia clínica del paciente.
- Abstenerse de brindar atenciones médicas extremas, cuando no exista esperanza alguna de curación, para retrasar la muerte, dando lugar a que un enfermo terminal pase por una larga, dolorosa y penosa agonía.
- Evitar el dolor físico y sufrimiento moral en el paciente terminal en proceso de muerte inminente.

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 31 de 72</b>  |

- Permitir la compañía familiar permanente del paciente terminal en proceso de muerte inminente.

**A participar en la planeación, evaluación y control de los servicios de salud, a través de la asociación de usuarios**

- Informar al paciente desde el proceso de atención la existencia de la asociación de usuarios de la institución y motivar a su participación.
- Es responsabilidad de todos los funcionarios apoyar al programa de capacitación de la asociación de usuarios y presentar informe de gestión de su área, cuando sea convocado.
- El funcionario de atención al usuario es responsable de coordinar con la alianza de usuarios, el cronograma anual de sus reuniones y divulgarlo a través de los medios de comunicación masiva. Realizar reuniones programadas con la asociación de usuarios.
- Es responsabilidad del coordinador de atención al usuario, brindar informe periódico a la asociación de usuarios con respecto a la percepción y las manifestaciones del usuario frente al proceso de atención.
- Es responsabilidad del coordinador de atención al usuario servir de canal de comunicación entre la asociación de usuarios y la institución.
- Es responsabilidad de todos los funcionarios hacer partícipes y motivar a los integrantes de la asociación de usuarios en las diferentes actividades sociales, culturales y educativas que se programan en la institución.

**A Los Reconocimientos Económicos Planteados Por El Régimen De Seguridad Social**

La institución tiene el deber de reconocer los beneficios económicos que tenga el paciente dentro del régimen de seguridad social que lo ampare. Para ello, se debe:

- Solicitar al paciente que asuma los costos de las actividades, intervenciones y procedimientos que se le realizan, según lo establecido en los manuales de tarifas (SOAT e ISS) que los rigen y de acuerdo a la contratación establecida y vigente.
- Informar al paciente y su familia, de manera clara, los costos que debe asumir y por lo tanto, cancelarle a la institución por la atención recibida.
- Suministrar de manera obligatoria al paciente y su familia, la factura que genera su atención y el recibo de caja por el valor cancelado.

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 32 de 72</b>  |


**Derecho a presentar reclamos o sugerencias si considera que hubo fallas en la prestación del servicio**

- Es responsabilidad de todos los funcionarios, brindar orientación al usuario sobre los medios por los cuales puede acceder para expresar su percepción o manifestación frente a la atención recibida.
- Es responsabilidad de la oficina de atención al usuario y el proceso de comunicaciones, propiciar los medios a través de los cuales el usuario puede expresar su percepción frente a la atención recibida.
- Desde todos los puntos de atención se debe incentivar al usuario para que exprese su percepción frente a la atención recibida.
- Realizar visitas programadas a pacientes hospitalizados, por parte del funcionario (a) encargado de la oficina de atención al usuario, con el fin de facilitar comunicación directa entre las partes, que le permita un proceso de retroalimentación sobre la atención ofrecida por la institución.
- Tramitar respuesta personalizada (directa, telefónica o por escrito) por parte del funcionario (a) encargado de la oficina de atención al usuario, sobre el aspecto manifestado por el paciente y/o su familia, cuando en este proceso se encuentra involucrado un funcionario se debe involucra el proceso de Gestión Humana con plan de mejoramiento individual y Jurídica en caso de requerirse el inicio de un Proceso Disciplinario.

**Deberes Del Funcionario Con La Institución**

- Tratar con respeto e imparcialidad las personas con las que se tenga relación por razón del servicio.
- Realizar personalmente las tareas que le sean confiadas.
- Responder por el ejercicio de la autoridad que se le delegue así como por la ejecución de las órdenes que imparta, sin quedar exento de la responsabilidad correspondiente a las acciones realizadas por sus subordinados.
- Denunciar los delitos, contravenciones y fallas disciplinarias de las cuales tuviere conocimiento, salvo las excepciones establecidas en la ley.
- Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación.
- Permanecer dentro de la jornada laboral, en el sitio o lugar donde debe desempeñar sus labores.
- Actuar con lealtad para con su institución y los directivos, velando porque el buen nombre de la institución, sus directivos y sus compañeros de trabajo, sea respetado tanto dentro como fuera de la misma.



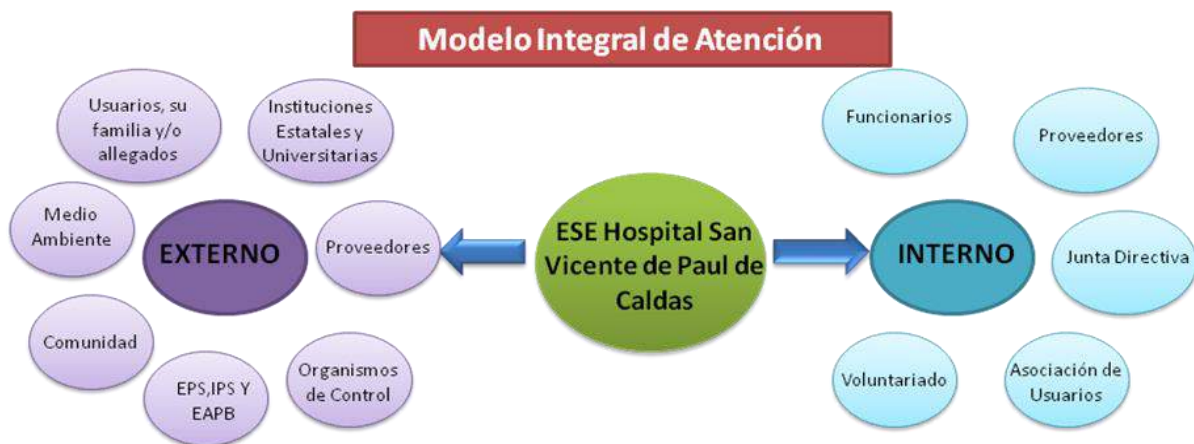
|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <p><b>Código: M.DE-002</b></p> |
|   |  | <p><b>Versión: 06</b></p>      |
|   |  | <p><b>Página 33 de 72</b></p>  |

- Adherirse a los reglamentos y directrices impartidas por la institución aportando desde su desempeño al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

## 12 COMPROMISOS ÉTICOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Es necesario tener claro los grupos de interés y la relación establecida con el Hospital para definir los compromisos y acuerdos que garantizan la calidad del servicio brindado y la satisfacción final del cliente externo.


Es así como podemos graficarlos de la siguiente manera:



Las acciones, compromisos y acuerdos son establecidos dentro de los parámetros del modelo integral de atención centrado en el paciente y su familia; teniendo en cuenta la relación entre los diferentes procesos asistenciales y administrativos; con el fin de otorgar servicios de calidad. Los siguientes, son los compromisos estipulados, previamente concertados y dialogados con los grupos de interés quienes son involucrados constantemente mediante los comités, socializaciones, reuniones y capacitaciones.

- **Compromiso Con Los Acuerdos, Compromisos Y Protocolos Éticos**

El Hospital manifiesta su clara disposición de Auto regularse, para lo cual se compromete a la ejecución de sus actividades, de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes para el sector salud y el presente código ética, buen gobierno, trato y comportamiento,

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 34 de 72</b>  |

orientando su desempeño hacia una gestión íntegra con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés. De este modo, es importante para el Hospital crear espacios donde se socialice y se den a conocer los parámetros éticos que regulan el actuar de los grupos de interés en la institución. Es así como en cada proceso se fortalece los principios que rigen los códigos, las normas vigentes y los manuales de derechos y deberes diseñados para el pleno funcionamiento del hospital.

- **Compromiso Del Equipo Directivo Y El Personal En General Con Los Fines Del Estado**

El equipo Directivo y el personal de la ESE se compromete a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad y profesionalismo en el ejercicio de su cargo; guiando las acciones y políticas de la organización hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines del Estado, realizando una utilización responsable y eficiente de los recursos públicos y rindiendo cuentas claras y oportunas a los entes reguladores y las partes interesadas.


Como entidad pública sin ánimo de lucro, los recursos obtenidos se destinan al desarrollo equilibrado de la institución y a la renovación de sus recursos, en el campo tecnológico, humano y social.

Reconocemos como órganos de control y vigilancia del hospital a:

- El Ministerio de Protección Social
- La Secretaría Seccional de Salud de Antioquia
- La Junta Directiva
- La Contraloría General de Antioquia
- La Procuraduría General de la Nación
- La Contaduría General de la Nación
- La Superintendencia Nacional de Salud
- La ESE también está sujeta a control social de la ciudadanía con la veeduría, la Asociación de usuarios y el honorable Concejo Municipal que ejerce control político.

Frente a ellos nuestro compromiso es:

- Mantener unas relaciones armónicas basadas en el respeto
- Ser oportunos en la generación y entrega de la información requerida, para que sus informes y recomendaciones sirvan de referente para la oportuna toma de decisiones.

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 35 de 72</b>  |


- Entregar la información veraz y reproducible.
- Mostrar una actitud receptiva frente a las recomendaciones recibidas de los entes de control y orientar nuestra mejora institucional al cumplimiento los requerimientos legales y normativos

De esta forma, se involucra específicamente a los funcionarios y contratistas en el conocimiento de los entes reguladores; con el fin que conozcan los parámetros mediante los cuales deben regirse y los límites que deben tener desde su profesión y cargo que desempeñan en el hospital. Es así como es relevante involucrar a los funcionarios y usuarios para que conozcan acerca de sus competencias y en qué casos acudir a determinado ente regulador y de control.

- **Compromiso Con La Protección Y Desarrollo Del Talento Humano**

En la institución se valora y reconoce al talento humano como elemento estratégico para el desarrollo institucional, es por ello que se propende por su bienestar laboral y el desarrollo de sus competencias, se tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- Promover el desarrollo de las competencias de los funcionarios, adoptando un modelo de gestión por competencias y determinando políticas y prácticas de gestión humana que incorporen los principios de justicia, equidad y transparencia.
- Los procesos de selección se rigen por la normativa aplicable y se orientan a la vinculación de funcionarios competentes según las exigencias de los cargos.
- La ESE propende por la estabilidad laboral con salarios ajustados a la normatividad y adaptados a la capacidad financiera de la institución y las competencias y responsabilidades de los empleados.
- Se promueve el trabajo en equipo con base en valores y principios institucionales
- Establece canales de diálogo directo para resolución de conflictos de interés.
- Dispone de un modelo de escucha activa del cliente interno, que garantiza su accesibilidad para la manifestación de necesidades y expectativas, las cuales son tenidas en cuenta como oportunidades de mejoramiento institucional.
- Cuando El Gerente o algún miembro autorizado del Equipo Directivo delegue determinadas funciones, será consecuente con las obligaciones determinadas en el artículo 211 de la Constitución Política. Fijará por escrito claramente los derechos y obligaciones del delegado, impartirá orientación general sobre el ejercicio de las funciones entregadas y establecerá sistemas de control y evaluación periódica de las mismas. Por su parte el delegado deberá desempeñar sus funciones con eficiencia e imparcialidad, guardar en reserva los asuntos que conozca en razón de sus funciones y que por su

|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <p><b>Código: M.DE-002</b></p> |
|   |  | <p><b>Versión: 06</b></p>      |
|   |  | <p><b>Página 36 de 72</b></p>  |

naturaleza no deben divulgarse, presentar en debida forma los informes respectivos a su superior jerárquico y rendir cuenta de su gestión en los entes competentes.

- **Compromiso Institucional Del Cliente Interno**

- Respetar las opiniones y los actos de los compañeros de trabajo. Canalizar la información de acuerdo a los conductos regulares establecidos por la institución de acuerdo al organigrama institucional, evitando actitudes despectivas o comentarios negativos en público.
- Establecer un canal de comunicación asertivo donde la escucha a nuestros compañeros sea parte de la valoración y el respeto por sus opiniones.
- Dar un trato amable y cortés a nuestros compañeros de trabajo y en general a todas las personas con las cuales interactuamos dentro del desempeño de las funciones laborales, sin distingos ni discriminaciones de ninguna índole.
- Responder oportunamente a los requerimientos de información como parte de la gestión empresarial y contribuir con el desempeño al logro de los objetivos institucionales.
- Procurar un ambiente armonioso y brindar confianza al personal para que exprese sus opiniones, buscando de esta forma el compromiso mutuo, para el desarrollo de las actividades asignadas, compartiendo en equipo las diferentes tareas.
- Apoyar las diferentes áreas y propender por fortalecer el trabajo en equipo con base en los Valores y Principios Institucionales.
- Promover y hacer parte de la cultura de calidad orientada al mejoramiento continuo.
- Obrar con lealtad, compromiso y sentido de pertenencia con la institución y los compañeros de trabajo y procurar mantener y respetar el buen nombre del Hospital.
- Velar por el cuidado y uso adecuado de los bienes y recursos institucionales
- Mantener un comportamiento apropiado por fuera de los espacios de trabajo y abstenerse de hacer valer la condición de servidor público para beneficios personales
- Presentación personal adecuada y acorde con el manual de la imagen corporativa
- Respetar el tiempo propio y el de los demás, durante la ejecución de las actividades, por lo cual no se debe desplazar a otras áreas por motivos diferentes a los laborales.


- **Compromiso Con El Paciente, Su Familia Y La Comunidad En General**

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 37 de 72</b>  |

Brindar una atención en salud centrada en el usuario y su familia, reconociendo en cada uno de nuestros pacientes un ser único merecedor de respeto; es por ello que desde la labor individual y colectiva se aporta lo mejor de cada servidor para su recuperación y bienestar, a través de un servicio oportuno, seguro, humano y competente, suministrando la información necesaria para garantizar la accesibilidad, seguridad y continuidad de la atención.

En este sentido:

- Ofrecemos servicios de salud basados en el respeto, la ética, la calidad, la solidaridad, la confianza y la evidencia científica.
- Respetamos los derechos y deberes de nuestros usuarios.
- Manejamos la información clínica de nuestros usuarios con confidencialidad garantizando su custodia, aumentando la confianza de nuestros usuarios hacia los funcionarios que laboran en el hospital.
- Todos tenemos la responsabilidad de orientar al usuario y/o su familia, brindando información acerca de aspectos concernientes a su estancia, atención y cuidado, de manera veraz, clara y oportuna.
- Promovemos entre los funcionarios el trato humanizado basado en valores como la solidaridad y respeto, de manera que nuestros usuarios bajo ninguna circunstancia sean discriminados por razones de edad, sexo, raza, condición social, ideas o creencias y discapacidad o grado de dependencia.
- Atendemos a los pacientes como si estuviésemos atendiendo al ser más querido, respetando su dignidad personal y su privacidad.
- Cada funcionario en el momento que atiende al usuario, además de prestarle sus servicios profesionales, le enseñan sus derechos y deberes.
- Las necesidades y manifestaciones del usuario se gestionen con la mayor celeridad posible; convirtiéndose las mismas en oportunidades de mejora, con el fin de fortalecer los servicios prestados por el Hospital.
- Propendemos por la participación social en cada uno de los espacios institucionales y brindamos mecanismos que garanticen al usuario y/o su familia, la accesibilidad para expresar sus necesidades y expectativas.
- Fomentamos la participación de la Asociación de Usuarios en actividades del hospital, fortaleciendo el vínculo usuario – hospital logrando una mejoría en la calidad de los servicios

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 38 de 72</b>  |

desde la capacitación constante de sus integrantes hasta la implementación de actividades encaminadas al bienestar de los usuarios.

- Involucramos a la comunidad del municipio mediante mecanismos de participación establecidos, con el fin de acercar el hospital a sus necesidades y expectativas; focalizando la actuación e intermediación con las Juntas de Acción Comunal (JAC).

- **Compromiso Con Los Proveedores Y Contratistas Y Grupos de Interés**


La relación con los proveedores y contratistas de la ESE, estará enmarcada en la transparencia, el respeto y la colaboración mutua y para ello:

- Nos comprometemos con nuestros proveedores y contratistas a que la adquisición de bienes y servicios de la ESE, se regirá por los lineamientos normativos aplicables garantizando la transparencia, imparcialidad y celeridad en el proceso
- A respetar y cumplir los lineamientos contractuales pactados con los proveedores y contratistas
- Equidad en las relaciones con cada uno de los proveedores.
- Sostener canales de comunicación adecuados y efectivos
- Concertar canales de comunicación que generen confianza entre las partes

- **Compromisos Con Otras Instituciones Prestadora de Servicios de Salud (IPS)**

El hospital de Caldas como SU HOSPITAL AMIGO, se compromete a ser un aliado de las IPS de primer nivel de atención brindando orientación especializada en el manejo de sus pacientes y facilitando el acceso de sus usuarios a los servicios de salud de la ESE y garantizar así la continuidad de su atención en salud, para su cumplimiento:

- No se rechazan remisiones, siempre y cuando la capacidad instalada de la organización lo permita y el requerimiento sea pertinente a nuestro nivel de atención y de complejidad.
- Conscientes de la importancia de la contra referencia para asegurar la continuidad de la atención de nuestros usuarios, nos comprometemos a retroalimentar a los profesionales de primer nivel de atención, sobre la atención y conducta definida para el manejo de los pacientes remitidos a nuestro nivel de atención.
- Apoyar con los servicios que ofrece el hospital la prestación del servicio de otras IPS, buscando igualmente el mejoramiento y la oportuna atención de sus afiliados.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 39 de 72</b>  |

- Competencia leal, basada en el respeto y calidad. El hospital no utilizará como referente los defectos o deficiencias de productos o servicios de la competencia, para promover sus productos o servicios.
- Brindar apoyo científico a otras instituciones de acuerdo a los recursos humanos con los que cuenta el hospital.

- **Compromisos Con Las Empresas Responsables de Pago**


Con las Empresas Responsables del Pago ERP se adquieren compromisos ligados a la total satisfacción de los usuarios, de la siguiente forma:

- Brindar a sus usuarios servicios de salud que cumplan con criterios de calidad, seguridad, pertinencia, comodidad, privacidad, accesibilidad y oportunidad.
- Brindar a sus afiliados, información adecuada y oportuna.
- Priorización de usuarios especiales.
- Cumplir con los lineamientos contractuales concertados.
- Facilitar de manera oportuna y completa la información requerida por las ERP, para los procesos de verificación y/o auditorias de calidad.
- Somos facilitadores del trabajo hospitalario en la red de salud.

- **Compromisos Frente A Los Convenios Docente Asistenciales Y Docente Administrativos**

Uno de los compromisos institucionales es aportar al desarrollo integral de estudiantes, es por ello que cuenta con espacios para la alfabetización de estudiantes de los grados décimo y undécimo de educación básica. A través de los convenios docente asistenciales y docente administrativos con entidades educativas de formación universitaria, técnica y tecnológica, se propician espacios de prácticas, en los cuales se garantiza el acompañamiento y supervisión por parte de personal titulado y con experiencia en el desarrollo profesional; de esta manera se garantiza el crecimiento profesional del estudiante, la pertinencia en el desarrollo de las actividades y la seguridad de los pacientes.

El desarrollo de los convenios docencia servicio se realiza de acuerdo a la normativa aplicable y con un enfoque de planeación, promoción, orientación, regulación y ejecución de acciones tendientes a apoyar a las entidades formadoras en su misión de favorecer la formación y aprendizaje con calidad, contribuyendo al mejoramiento de la calidad en la educación y en la salud.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 40 de 72</b>  |

## 13 POLÍTICAS INSTITUCIONALES

### 13.1 Política De Operación por Procesos

Nos comprometemos a adoptar un modelo de operación por procesos que sirva para consolidar la empresa como sistema y defina los flujos de trabajo, los parámetros de diseño de las actividades, los entregables y las tareas requeridas para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos institucionales.

Los lineamientos que se adoptan para la materialización de la política son:


- Definición y divulgación con todo el personal de un modelo de operación por procesos acorde a la plataforma estratégica y al sistema integral de gestión de la calidad adoptado por la ESE.
- Estandarización, divulgación e implementación de un manual de procesos y procedimientos que permita estandarizar las actividades que hace parte de la operación institucional.
- Definición de políticas de operación que optimicen la ejecución de los procesos.
- Estructuración del sistema de información y comunicación de la empresa.
- Adopción de un modelo de mejoramiento continuo.
- Identificación del normograma institucional que garantice la ejecución de los procesos en cumplimiento de los requisitos legales aplicables

### 13.2 Política De Responsabilidad Social

El Hospital asume la responsabilidad social de forma voluntaria, como estrategia asociada a la búsqueda de buenas prácticas empresariales, la promoción de un comportamiento ético, el respeto al medio ambiente, las buenas relaciones internas, el aumento de la calidad de vida, el desarrollo de convenios con entidades educativas con el objetivo de mejorar la calidad de la enseñanza, la participación en comités de su sector en los que se promueve la competencia leal y el estímulo por los derechos básicos de las personas; es por ello que implementa acciones que redunden no solo en el crecimiento económico institucional, sino en el progreso social y el desarrollo sostenible.

Para dar cumplimiento a la política se adoptan los siguientes lineamientos:



|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 41 de 72</b>  |


- Promoción de una gestión ética basada en la adopción de valores y principios institucionales que redunden en un gobierno corporativo transparente.
- Promoción del desarrollo y bienestar laboral de sus funcionarios y sus familias.
- Implementación de un programa de gestión ambiental.
- Desarrollo de estrategias tendientes a promover las relaciones de mutuo beneficio con los proveedores.
- Adopción de un sistema integral de gestión de la calidad, tendiente a satisfacer las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas de la ESE.
- Adopción de un modelo de seguridad del paciente, orientado a garantizar la seguridad en la atención de los pacientes.
- Adopción de una política de inclusión que garantice la accesibilidad de los usuarios con discapacidad.
- Disposición de la casita de salud y cariño la cual sirve de albergue a los pacientes y sus familias, de bajos recursos que provienen de otros municipios y no cuentan con la posibilidad de albergarse en otro lugar.
- Disposición de una oficina de atención al usuario que brinda orientación al paciente y su familia y gestiona créditos, descuentos o subsidios institucionales, para la atención de pacientes con bajos recursos económicos.

### **13.3 Política de La Transparencia y La Probidad**

La ESE como entidad pública y entidad prestadora de servicios de salud, adopta y se compromete con la política de transparencia y probidad como uno de los pilares de la función institucional, entendiendo que la corrupción no solo pone en riesgo el desarrollo institucional y la confianza de las partes interesadas, sino que adicionalmente puede impactar de manera directa o indirecta en la seguridad del paciente.

Para dar cumplimiento a esta política se adoptan los siguientes lineamientos:

- Adopción de normograma institucional y programa de formación continua con el personal y los usuarios.
- Promoción de una cultura ética a través de la inducción y re inducción sistemática de las políticas institucionales.
- Adopción de un procedimiento para el control interno disciplinario, de acuerdo a la normativa aplicable.
- Adopción del Modelo Estándar de Control Interno y desarrollo de estrategias de autorregulación, autogestión y autocontrol.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 42 de 72</b>  |

- Adopción de un proceso de selección y evaluación de proveedores que garantice la calidad de los bienes y servicios adquiridos por la institución y que pueden afectar la calidad del proceso o la seguridad en la atención.
- Rendición de cuentas.
- Publicación de trámites institucionales.
- Participar en convenios gremiales orientados a establecer pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.
- Excluir de la entidad el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video, que no esté debidamente licenciado.

#### **13.4 Política Manejo De La Tecnología**

La ESE Hospital San Vicente de Paúl de caldas se compromete a trabajar en la adquisición, manejo y uso adecuado de la tecnología buscando la mejor gestión del recurso tecnológico, basado en los aportes que ésta brinda en el diagnostico, tratamiento y recuperación del paciente, evaluando los riesgos que se pueden producir en el paciente y el personal que la maneja e incluyendo en el plan de inducción, entrenamiento y capacitación el adecuado manejo de la misma.


Los criterios utilizados para la evaluación de la tecnología serán:

**Seguridad de la Tecnología** se refiere a la valoración del daño inevitable inducido por la aplicación de tecnología. En este caso, el efecto positivo por el uso de la tecnología debe superar de manera evidente el riesgo potencial de su aplicación.


**Eficiencia de la Tecnología** este criterio se refiere a la probabilidad de que un individuo se beneficie por el uso de una tecnología en la resolución de un problema de salud, bajo condiciones ideales de aplicación y a un costo razonable.

**Eficacia de la Tecnología** implica la necesidad de contar con evidencia científica que demuestre que la tecnología permite cumplir satisfactoriamente con los objetivos para los cuales fue concebida.

Los lineamientos para operativizar la política son:

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 43 de 72</b>  |

- Se tiene conformado el comité donde se gestiona la adquisición tecnológica que asume las responsabilidades inherentes a la evaluación, adquisición, promoción del uso adecuado, reposición y renovación de tecnología, aplicando los criterios establecidos en esta política.
- Se dispone de planes de mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones locativas y planes de mantenimiento metrológico para dispositivos de medición que hacen parte de la atención asistencial de los pacientes.
- Se tienen definidos lineamientos operativos internos, basados en criterios técnicos, que permitan orientar la evaluación, adquisición, uso adecuado, mantenimiento, renovación y disposición final de la tecnología biomédica. Este componente comprende también la definición de los parámetros de adquisición, la política de marca, las garantías, el mantenimiento, el servicio post venta y los consumibles así como la estandarización e implantación de todos los procesos relacionados con la gestión de tecnología.
- Se cumple con todas las exigencias normativas vigentes en materia de gestión de tecnología, lo cual supone velar por el trámite de las licencias y requerimientos legales con el fin de poner en operación la tecnología, y acatar los lineamientos legales en materia de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de los equipos biomédicos, aseguramiento y control metrológico.
- Dentro del plan de inducción, entrenamiento y capacitación se incluye el manejo seguro de la tecnología. Para apoyar los procesos de capacitación y entrenamiento, se dispondrá de manuales de fácil entendimiento u otras herramientas que se consideren pertinentes y eficaces para facilitar y promover el correcto uso de los equipos.
- Se identifican, monitorean, evalúan e intervienen los posibles riesgos que para el paciente y el personal se pudieran derivar del uso o de la contaminación de la tecnología. Esta línea de trabajo supone, entre otras acciones la descontaminación de los equipos, incentivar el reporte de eventos adversos relacionados con el uso de la tecnología, llevar indicadores para el control del riesgo, en el marco del programa de Tecnovigilancia. Así mismo, implica llevar indicador de daños de equipo por mal uso, identificar sus causas y realizar acciones preventivas y correctivas.
- Se realizan pruebas de seguridad eléctrica y funcional dentro del programa de mantenimiento preventivo que lo requieran y coordinar las pruebas de validación con el personal asistencial o técnico que utilizará el equipo.
- Se evalúan los costos, medios y formas de disposición final que deberán asegurarse cuando la tecnología supere su vida útil y la ESE deba disponer de ella.
- Se dispone de planes de contingencia frente a daño de equipos críticos, para asegurar la continuidad en la operación de los procesos y la prestación del servicio.

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 44 de 72</b>  |


- Se realiza inventario anual y evalúa el riesgo de la tecnología. Implica además evaluar cada tres años el estado de la tecnología y el valor de reposición, con base en el cual se elaborará el plan de reposición de equipos.

### **13.5 Política Docencia Servicio**

La ESE se compromete con las institucionales en el desarrollo integral de estudiantes, a través de los convenios docentes asistenciales y docentes administrativos con entidades educativas de formación universitaria, técnica y tecnológica.

Los lineamientos para operativizar la política son:

- Suscribir los convenios docencia servicio con las universidades de acuerdo a la normativa aplicable y con enfoque de planeación, promoción, orientación, regulación y ejecución de acciones tendientes a apoyar a las entidades formadoras en su misión de favorecer la formación y aprendizaje con calidad.
- Propiciar espacios de prácticas, en los cuales se garantiza el acompañamiento y supervisión por parte de personal titulado y con experiencia en el desarrollo profesional.
- Propiciar la sala de docencia servicio para que el estudiante debata los temas claves en su desempeño del día a día con el docente encargado del grupo.
- Definir conjuntamente con la universidad con la cual se suscribió el contrato, el desarrollo de la practica y los beneficios para la institución y para la entidad educativa en condiciones de eficiencia, eficacia y resultados.
- Realizar proceso de inducción institucional a todos los estudiantes que ingresan nuevos a la organización.
- Evaluar el proceso docencia servicio periódicamente en doble vía, es decir de los estudiantes hacia la organización y de la organización hacia la universidad logrando el mutuo beneficio en el convenio.

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 45 de 72</b>  |

### 13.6 Política De Gestión Financiera

Teniendo en cuenta que la misión estratégica institucional es la prestación de servicios de salud con altos estándares de calidad y seguridad para el paciente y que el desempeño organizacional se orienta al mejoramiento continuo y la satisfacción de sus clientes; es necesario que la ESE se comprometa con la generación de rentabilidad financiera a través de la venta de servicios y el excelente manejo del recaudo de cartera de tal forma que se pueda garantizar el crecimiento económico y la auto sostenibilidad de la empresa en el tiempo, para ello se adoptan los siguientes lineamientos:

- **Frente a la inversión:** Se extreman los cuidados y garantías que le permitan a la empresa manejar eficientemente su inversión con un mínimo razonable de riesgo, para ello:
  - Se tendrá actualizado un banco de datos de las principales entidades autorizadas por la Superintendencia Bancaria para captar inversiones.
  - Toda inversión debe ir soportada como mínimo con tres ofertas de entidades financieras calificadas AAA.
  - Toda inversión debe llevar el visto bueno del ordenador del gasto, el subdirector administrativo y la contadora.
  - La aprobación de las inversiones deben estar sujetas a la disponibilidad y la proyección presupuestal
  
- **Frente al manejo de efectivo:** Se propende por minimizar los riesgos en la circulación de efectivo, evitando en lo posible la manipulación del mismo por personal no autorizado y minimizando al máximo los depósitos temporales de dinero en áreas diferentes a tesorería ; para ello:
  - Todo el personal que maneja dinero debe estar amparado con una póliza de seguros.
  - Única y exclusivamente transportará dinero de la empresa el funcionario delegado desde la subdirección administrativa, por lo tanto no se autoriza a ningún funcionario y en ningún caso a retirar dinero de las cajas
  - No debe almacenarse dinero en las cajas por más de un día. Durante los fines de semana los funcionarios de las cajas deben guardar la plata en sobre cerrado y marcado con: Datos personales del funcionario, fecha y hora del turno, caja y dinero producido y guardado; posteriormente lo deben guardar en la caja fuerte.
  - Todos los días debe efectuarse el cuadro y conciliación de caja
  - Se debe realizar mínimo cuatro (4) arqueos mensuales a las cajas sin previo aviso de acuerdo a los requerimientos legales y reglamentarios

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 46 de 72</b>  |

- El área de las cajas será de uso exclusivo de los cajeros, las puertas deberán permanecer con seguro todo el tiempo.
- Prohibido cambiar cheques ajenos a las cuentas de la ESE.
- Se dispone de servicio de vigilancia y cámaras de seguridad para el monitoreo de los movimientos de personas dentro de la institución
  
- **Frente al recaudo de cartera:** Se establecen mecanismos que aporten a una mayor circulación de cartera, optimizando razonablemente la aplicación de recursos; para ello:
  - Todo dinero recibido por cancelación de cartera debe ingresar inicialmente a las cajas.
  - Se cobrará mensualmente a todos los clientes institucionales, de acuerdo a los listados generados y se dejará constancia de dicho llamado. El manejo de las fechas de vencimientos se hará de la siguiente manera:
    - Para 60 días de vencido se procederá a realizar cobro por escrito.
    - Para 90 días de vencido se iniciará un cobro pre jurídico.
    - Para 120 días de vencido se iniciará un cobro jurídico.
    - Para 180 días de vencido se suspenderá el servicio.
  
- **Frente a la facturación de los servicios y el flujo de cajas:**
  - Los anticipos cobrados al ingreso de los pacientes son proporcionales a los procedimientos requeridos y el tipo de afiliación al SGSSS
  - Frente a la devolución de saldos a favor de los usuarios?
  - Auditar las cuentas de los pacientes dados de alta al final de la jornada de la mañana, para evitar la glosa de los servicios
  - Generar mensualmente informe de glosas clasificándolas por montos, aseguradoras, causas y vencimientos
  - El personal de facturación realiza corte diario a las cuentas de los pacientes hospitalizados, con el fin de minimizar tiempos de egreso de los pacientes
  
- **Frente al flujo de caja menor:**
  - Las políticas se encuentran establecidas en la Resolución 004 de 2010

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 47 de 72</b>  |

- **Frente a pagos de tesorería:** Se establecen los pagos dentro de los términos negociados en todas las cuentas por pagar buscando así obtener credibilidad en el mercado y altos ingresos por descuentos de pronto pago. En este sentido se plantean las siguientes directrices:

**Para pago a proveedores y contratistas:**


- Se toman en cuenta los descuentos por pronto pago ofrecidos por los proveedores
- Los pagos a proveedores antes de la fecha de vencimiento deben negociarse con un descuento mayor a la tasa de interés bancaria vigente.
- Generar informes mensuales para el comité de compras de los descuentos ofrecidos por los proveedores y dejar constancia de aceptación en el acta
- Anunciar todos los cheques que tengan más de un mes de elaborados.
- Entregar cheques los días viernes de 2:00 a 4:30 pm.
- Los pagos a contratistas se efectuarán mensualmente los 5 días hábiles posterior a la fecha límite de pago y/o a la entrega de la cuenta de cobro
- Todos los cheques deben ir con sello de primer beneficiario, sello seco, sello electrónico de seguridad numérico y dos firmas.
- Los cheques deben reposar en la caja fuerte de tesorería, NUNCA encima de escritorios.
- Los cheques deben ser entregados únicamente por el tesorero, quien es el responsable de la custodia de los mismos.
- Los cheques sólo podrán ser reclamados por personas debidamente autorizadas quienes portarán el sello del proveedor. En caso de ser personas naturales, firma legible y cédula de ciudadanía.
- Queda Prohibido levantar sello restrictivo a los proveedores. Las excepciones solo serán consideradas por el Gerente y la subdirección administrativa.

**Para pago de seguridad social:**

- El cuarto día hábil de cada mes se debe entregar a tesorería la totalidad de los acreedores de la seguridad social. No se reciben entregas parciales.
- Tesorería a más tardar el sexto día hábil debe gestionar el pago de la seguridad social.

**Para pago de nómina:**


- La nómina debe estar en el banco el día hábil antes de su vencimiento.

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 48 de 72</b>  |


- **Frente al control presupuestal:**

- Todas las áreas de la institución deben elaborar una lista de necesidades de bienes y servicios; para ser tenidas en cuenta en la distribución del presupuesto.
- Proyectar los gastos generados durante un periodo de tiempo determinado que permita obtener datos estadísticos del comportamiento de los diferentes rubros a fin de proyectar la próxima vigencia.
- Para la prestación de servicios, el área de contratación debe calcular el gasto generado hasta el mes de octubre y así proyectar los gastos por este concepto para el año siguiente.
- Recurso humano calculará el costo de la planta de cargos vigente y estima un porcentaje de incremento para el año siguiente de acuerdo al IPC.
- Los programas de inversión se calculan de acuerdo al plan de desarrollo aprobado para el año siguiente.
- Los certificados de disponibilidad presupuestal deben ser solicitados previamente a la orden de compra, al servicio o al contrato.
- La solicitud del certificado de disponibilidad presupuestal debe ser autorizado por la Subdirección Administrativa, gerencia, en un formato destinado para tal fin.
- Todo gasto debe contar con el certificado de disponibilidad presupuestal previo, que garantice la existencia y apropiación suficiente para atender el gasto.
- Todo certificado de registro presupuestal debe estar asociado a un certificado de disponibilidad presupuestal.
- El registro presupuestal debe ser solicitado una vez se apruebe la compra de bienes o servicios.
- El registro presupuestal debe contar con la autorización del subdirector administrativo, Gerente.
- Para las compras, se realiza en forma automática a través del software y este es confirmado por el auxiliar de presupuesto.
- Para este análisis se debe contar con la ejecución presupuestal tanto de ingresos como de gastos actualizada a la fecha, donde se muestre el saldo de los rubros.
- Para la realización del traslado de la vigencia, se debe contar con la ejecución presupuestal a la fecha de hacer el traslado.
- Para la elaboración de adición presupuestal, se debe contar con la ejecución presupuestal a la fecha.



|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 49 de 72</b>  |

- La adición presupuestal debe ser aprobada en primera instancia por el CODFIS y en segundo lugar por la Junta Directiva.
  - Se requiere de la revisión inicial por parte del Revisor Fiscal.
  - Conciliación con las áreas de tesorería y contabilidad.
  - Conciliación con las cuentas por pagar.
  - Liquidación de contratos.
- **Frente al control contable:**
    - La nómina debe entregarse en contabilidad, cinco días antes de terminarse el mes, para poderla contabilizar y preparar el pago para el último día del mes.
    - Los parafiscales, aportes y provisiones deben entregarse cuatro días antes de terminarse el mes, para poderlos revisar, contabilizar y preparar el pago para los cinco primeros días del mes.
    - Las facturas que ingresen por el almacén y las farmacias, deben entregarse a contabilidad hasta el último día de cada mes.
    - Las salidas de activos fijos debe entregarse a contabilidad hasta el último día de cada mes.
    - Las facturas por servicios deben ser entregadas a contabilidad hasta el último día de cada mes.
    - Las salidas del servicio de alimentación debe realizarse máximo hasta el tercer día hábil del mes siguiente de la prestación del servicio.
    - La conciliación de los módulos de contabilidad y tesorería debe realizarse los primeros cinco días hábiles de cada mes.
    - La conciliación de los módulos de contabilidad e inventarios debe realizarse los primeros cinco días hábiles de cada mes.
    - La conciliación del módulo de contabilidad y cuentas por pagar se realiza los cinco primeros días y contra documentos físicos (facturas) se realiza cada tres meses dentro de los diez primeros días del mes a conciliar, que generalmente es antes del cierre de cada trimestre.
    - El cierre de la facturación de entidades por evento se debe realizar los primeros cinco días hábiles de cada mes y de las entidades capitadas los primeros siete días hábiles de cada mes.
    - La revisión de estampillas debe realizarse los primeros cuatro días del mes siguiente a su causación y preparar el pago a favor del Departamento de Antioquia el día cinco de cada mes.
    - Todos los anticipos deben estar legalizados antes de terminar la vigencia.
    - Las conciliaciones de saldos en cartera de entidades y capitaciones contra los saldos de contabilidad debe realizarse los primeros diez días del mes siguiente.

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 50 de 72</b>  |

- Las conciliaciones bancarias deben realizarse los primeros quince días del mes siguiente a su cierre.
- El cierre de costos y ajuste contables deben realizarse los primeros siete días del mes.
- El cierre contable debe realizarse entre los primeros 15 días del mes siguiente.

### **13.7 Política Ambiental**

El hospital reconoce el medio ambiente como un principio básico por ello se compromete a asegurar su protección y proporcionar el marco en el que deben desarrollarse las actividades para garantizar a las partes interesadas el cumplimiento de los requisitos definidos en el Programa Ambiental.

Para dar cumplimiento a esta política el hospital se compromete con los siguientes lineamientos:

- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la preservación y conservación del medio ambiente, garantizando así un compromiso con todas las partes interesadas.
- Gestionar un programa orientado a la mejora continua en la gestión de los residuos hospitalarios
- Llevar a cabo las actividades con el criterio del ahorro de los recursos naturales y la prevención y control de la contaminación atmosférica, de las aguas de la red de saneamiento y del suelo, estableciendo procedimientos documentados, tanto durante el desarrollo de la actividad normal del Hospital como en casos de incidentes, accidentes y situaciones de emergencia.
- El Hospital apoyará el trabajo con proveedores y contratistas que apliquen normas ambientales coherentes con la Política Ambiental, promoviendo de esta forma comportamientos respetuosos con el medio ambiente.
- El Hospital promueve entre sus empleados una cultura ambiental, enseñándoles a actuar responsablemente frente al cuidado y conservación del medio ambiente en cada uno de sus puestos de trabajo y actividades a desarrollar (apagar los equipos en tiempo no laboral, apagar la luz al finalizar la jornada, no generar copias innecesarias, no imprimir documentos no necesarios, utilizar papel reciclable)
- Anualmente se establecen objetivos y metas ambientales que lleven a mejoras en el programa ambiental organizacional.
- Como apoyo a la seguridad de paciente en el componente ambiental la ESE desarrolla un programa de control de plagas y vectores.
- Se realizan actividades tendientes al manejo seguro de productos químicos, con el objeto de minimizar incidentes o eventos adversos y a su vez preservar el medio ambiente.

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 51 de 72</b>  |


### 13.8 Política De Calidad

Nuestro equipo humano se compromete con usted y su familia a brindar servicios de salud soportados en una atención con calidad, oportunidad, accesibilidad, seguridad y eficiencia, orientados a la mejora continua que satisfagan sus necesidades y expectativas; mediante la proyección de los valores y principios institucionales con la disponibilidad de tecnología e infraestructura apropiada.

Para dar cumplimiento a esta política la organización se ha planteado los siguientes lineamientos:

- Adopción de un Sistema Integral de Garantía de la Calidad que de cumplimiento a toda la normativa aplicable a la ESE orientando el desarrollo organizacional a la mejora continua y eficiente, a la seguridad y calidad en la prestación de los servicios de salud.
- Disponer de los recursos necesarios para asegurar la efectividad de la implementación y mantenimiento del Sistema Integral de Garantía de la Calidad.
- Adopción de un modelo de gestión por competencias orientado al fortalecimiento del desempeño laboral de los funcionarios de la ESE.
- Desarrollo de un sistema de información y comunicación que soporten la toma de decisiones gerenciales y aseguren la comunicación pública de la institución.
- Adopción de parámetros de autogobierno, autocontrol, autogestión y autorregulación que enmarquen el ejercicio del liderazgo y orienten el cumplimiento del Plan Estratégico de la Institución.

### 13.9 Política De Seguridad Del Paciente

|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <p><b>Código: M.DE-002</b></p> |
|   |  | <p><b>Versión: 06</b></p>      |
|   |  | <p><b>Página 52 de 72</b></p>  |



Nos comprometemos a brindar seguridad al paciente como un componente fundamental de la calidad en la prestación de servicios en salud, disponiendo de todos sus recursos y promoviendo entre los usuarios, sus familias y colaboradores la cultura de seguridad, con el fin de identificar, prevenir y gestionar los riesgos y eventos adversos que resultan del proceso de atención.

Estamos convencidos que para mejorar la seguridad de los usuarios es seguir los siguientes lineamientos:

- Competencia del personal: Procurando que desde el proceso de selección se disponga de funcionarios competentes en el desempeño de sus funciones, que aporten a la prestación segura de los servicios de salud.
- Gestión del ambiente físico: Disponiendo condiciones de ambiente de trabajo e instalaciones locativas y de dotación apropiadas, para ofrecer confort y seguridad en el proceso de atención.
- Gestión del riesgo y el evento adverso: Adopción de un modelo de gestión de riesgos y eventos adversos que permita controlar los eventos que puedan afectar negativamente el resultado de la atención por efectos de acciones u omisiones voluntarias e involuntarias, humanas o estructurales que se presenten en el desarrollo del proceso de atención de los pacientes. Este lineamiento a su vez incluye:

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 53 de 72</b>  |

Control de las Infecciones adquiridas en el ambiente hospitalario: Este programa incluye la adopción de los protocolos de infecciones intrahospitalarias, aislamiento, protocolo de lavado de manos

Programa de fármaco seguridad: A través de la adopción del manual de fármaco vigilancia y los 10 correctos:

- Medicamento correcto (doble verificación)
- Fecha de vencimiento vigente
- Usuario correcto
- Dosis correcta
- Vía de administración correcta
- Hora de administración correcta
- Registro correcto
- Instrucciones correctas
- Indague en forma correcta
- Normas de bioseguridad correctas

Programa de tecno vigilancia: A través de la adopción del manual de tecnovigilancia y estrategias que incluyen:

- Capacitar al recurso humano en la identificación y reporte de eventos adversos derivados el uso de equipos o dispositivos médicos.
- Verificar que el equipo utilizado cuente con la guía rápida de manejo.
- Establecer acciones de control y de mejora para reducir los riesgos.

Programa de Reactivo vigilancia: A través de la adopción del manual de reactivovigilancia

Medicina basada en evidencia científica: Mediante de la estandarización de guías clínicas basadas en la evidencia con enfoque integral de atención y la evaluación sistemática de la adherencia a las guías.

Aplicación de las Rondas de Seguridad: Como mecanismo que conduzca al autocontrol en cada una de las unidades funcionales mediante patrullas de verificación del cumplimiento de las normas de seguridad y lista de chequeo de grupos de enfoque.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 54 de 72</b>  |

Plan de emergencia: Mediante la estandarización, adopción e implementación del plan de emergencias institucional y la realización de simulacros que permitan preparar a la institución para la respuesta a emergencias.

Vigilancia y seguridad del usuario: A través del cual se establecen condiciones que garantizan la integridad física de los usuarios durante la estancia hospitalaria por medio de barreras de seguridad y códigos definidos por colores para su identificación e intervención.

Educación para la Seguridad del Usuario: Dar información al usuario durante su estancia en el hospital, de cómo contribuir en la vigilancia de su atención, volverlo miembro activo del equipo de salud que lo evalúa, como factor primordial en la prevención de posibles errores médicos, exigiendo información respecto a su diagnóstico, pruebas diagnósticas o laboratorios, tratamientos y medicamentos suministrados.


### **13.10 Política De Humanización de Servicios**

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul de Caldas Antioquia promueve de manera permanente una cultura del servicio basada en el afecto, respeto, trato digno, confianza y calidez entre sus trabajadores, usuarios, familias, estudiantes y demás grupos de interés: asegurando su fidelidad y fortaleciendo la imagen institucional, a través del mejoramiento continuo de sus procesos, la gestión y el desarrollo integral del talento humano en un ambiente seguro y confortable.

Para dar cumplimiento a esta política la organización trabaja bajo 6 lineamientos específicos, los cuales están inmersos en otras políticas institucionales:

- Privacidad en la atención.
- Usuario y su Familia bien Informados.
- Hotelería y Confort.
- Buen Trato.
- Apoyo Espiritual y Emocional.
- Atención en el Dolor.

La política se implementa desde el procedimiento de selección del talento humano y se sostiene mediante el Programa de Humanización de servicios en el cual se establecen objetivos como:

|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <p><b>Código: M.DE-002</b></p> |
|   |  | <p><b>Versión: 06</b></p>      |
|   |  | <p><b>Página 55 de 72</b></p>  |


- Promover la Cultura de la Humanización de servicios.
- Lograr que la Institución sea un centro al servicio de la vida y de la dignidad de las personas, donde se brinde una atención humanizada.
- Concienciar y sensibilizar a los funcionarios en temas relacionados con la humanización: ética, valores, principios, derechos y deberes, estándares de acreditación
- Establecer las bases fundamentales para la inducción, entrenamiento y evaluación de los funcionarios que ingresen o laboren en la institución, en el tema de Humanización
- Mejorar la relación organización-paciente-familia.
- Propender por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento en la prestación de los servicios de salud desde la Gestión del Talento Humano.
- Esta política se ha desarrollado, para efectos de su aplicación, por cada uno de los servicios de la institución. En la medida en que este lineamiento hace parte del direccionamiento estratégico de la ESE, se considera de obligatoria aplicación en forma permanente en toda la institución como parte del buen trato a los usuarios.

### **13.11 Política De Priorización De Usuarios**

Las directivas del Hospital y el personal en general se comprometen a priorizar la atención de los usuarios para asegurar la accesibilidad y oportunidad en la atención, teniendo en cuenta en primera instancia la condición de salud del paciente y como segundo criterio de calificación su condición de vulnerabilidad.

Para dar cumplimiento a la política, la institución adopta los siguientes lineamientos:

- Las condiciones de vulnerabilidad tenidas en cuenta en la ESE para la priorización de la atención de los pacientes, son en su orden:
  - Atención de infantes menores de un año
  - Atención de mujeres gestantes
  - Atención de adultos mayores de 60 años
  - Atención de usuarios con algún tipo de discapacidad
  - usuarios con dificultad de acceso geográfico


|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 56 de 72</b>  |

- La combinación de dos criterios o más se convierten en criterios de peso para la priorización de la atención.
- Es responsabilidad de cada funcionario valorar las condiciones especiales de cada paciente que merecen ser tenidas en cuenta para la priorización de su atención y explicar a los otros usuarios las condiciones de vulnerabilidad del paciente que se tomaron en cuenta para la priorización del servicio.
- En todos los procesos de atención se tienen en cuenta los criterios de priorización adoptados por la ESE.
- La priorización para asignación de agendas que están cerradas, se realiza teniendo en cuenta en su orden, la complejidad de la patología del paciente, el tiempo de evolución de la patología y el lugar de residencia del paciente.
- La priorización para brindar albergue en la casita de salud y cariño, se realiza teniendo en cuenta la dificultad de acceso geográfico y las condiciones económicas del paciente y/o su familia.
- En el servicio de urgencias la priorización se integra al nivel de complejidad de la patología, priorizando los usuarios según la Clasificación Internacional de Triage.
- En atención ambulatoria se priorizan usuarios provenientes del servicio de urgencias y clasificados con triage 4.
- En la sala de admisión de urgencias el orden de priorización son mujeres en estado de gestación, niños menores de 1 años y siguientes de acuerdo a los criterios establecidos para el orden priorización de pacientes.
- Para la atención en cirugía se priorizan:
  - Cirugías clasificadas como urgentes provenientes de los servicios de hospitalización y urgencias
  - Cirugías electivas programadas
  - Pacientes pertenecientes a los grupos prioritarios definidos por la institución
  - Para el alta de pacientes de procedimientos ambulatorios, se priorizarán los trámites administrativos de los pacientes que presentan dificultades en el acceso geográfico.


Para clasificar una cirugía como urgente se deberán tener en cuenta criterios clínicos tales como:

- Fracturas abiertas
- Luxaciones
- Ruptura o perforación de víscera, tórax o abdomen
- Inestabilidad hemodinámica (PAM <60mmHg)
- Diagnóstico de sufrimiento fetal agudo.



|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 57 de 72</b>  |

- Deterioro neurológico con indicación quirúrgica
  
- En el servicio de hospitalización la priorización en la asignación de camas se realiza teniendo en cuenta el siguiente orden de criterios:
  - Pacientes de cirugía que están pendientes de cama y los pacientes de la programación quirúrgica del día
  - Complejidad de la patología y usuarios oxígeno dependientes
  - Pacientes que requieren aislamiento
  - Pacientes hospitalizados en urgencias por más de 12 horas
  - Atención de infantes menores de un año
  - Mujeres gestantes
  - Adultos mayores de 60 años
  - Pacientes con algún tipo de discapacidad
  - El paciente que requiere procedimiento quirúrgico y cumple condiciones de ayuno, se pasa directamente a cirugía y posteriormente se le asigna cama
  
- Los criterios de priorización para aceptar usuarios remitidos de otras IPS son en su orden:
  - Pacientes con diagnóstico de apendicitis o aborto espontáneo, en estos casos la ESE no niega la remisión aún cuando no se disponga de camas, ya que es preferible que el usuario permanezca en camilla pero que reciba la atención oportuna del especialista. Frente a esta situación se solicita a la IPS remitora que notifique al usuario la no disponibilidad de cama y que ya informado de la situación sea él, quien decida si acepta ser remitido a nuestra institución
  - Complejidad de la patología
  - Todo paciente con complicación quirúrgica originada a partir de una atención intrahospitalaria dentro de los 20 días posteriores al procedimiento, debe ser aceptado independientemente de que se cuente o no con disponibilidad de cama
  - Pacientes del Municipio de Caldas
  - Usuarios cuya EPS tenga contrato vigente con la ESE
  
- Los criterios utilizados para priorizar de la ronda integral de atención en el servicio de hospitalización son en su orden:
  - Se priorizan los pacientes teniendo en cuenta la complejidad de la patológica y el cuadro de evolución del paciente

|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <p><b>Código: M.DE-002</b></p> |
|   |  | <p><b>Versión: 06</b></p>      |
|   |  | <p><b>Página 58 de 72</b></p>  |

- Pacientes con intervención quirúrgica 6 horas antes
- La evaluación de los infantes que requieran evaluación de otras especialidades diferentes a Pediatría también se tendrá en cuenta en la priorización de los pacientes.
  
- En el servicio de hospitalización la priorización de facturas para el egreso se realiza teniendo en cuenta: Criticidad del estado del paciente, población vulnerable priorizada en la organización, proveniencia del usuario y normalidad administrativa para el pago de la facturación. Todos los días se hace corte en la facturación de los servicios hospitalarios y se le informa al paciente, con el fin de minimizar tiempos de espera de egresos.
  
- Los servicios de Imagenología y laboratorio clínico, priorizan la entrega de resultados de los usuarios de urgencias y hospitalización, esto con el fin de asegurar la oportunidad en la atención
  
- En las salas de espera de los servicios ambulatorios se le dará cumplimiento al orden de priorización establecido por la organización, explicando siempre a los demás usuarios las razones por las que se le da trato preferencial a esta población. Existirán filas preferenciales en el servicio de admisiones para gestantes, ancianos, personas con niños en brazos o discapacitados.
  
- Cuando las condiciones del usuario lo requieran, el personal de vigilancia estará atento para proveer los medios necesarios (camilla o silla de ruedas) para su desplazamiento dentro de la institución. De igual manera se garantiza a los pacientes discapacitados los medios y ayuda para el traslado o movilización entre los servicios y pisos del hospital.

#### **13.14 Política De No Reuso**

La ESE Hospital San Vicente de Paul de Caldas, fundamentada en su compromiso con la seguridad del paciente y en cumplimiento de la resolución 2003 de 2014, determina en forma estricta la exigencia a sus especialistas, profesionales y técnicos auxiliares de salud, la instrucción de **NO REUSAR** dispositivos médicos, cuyo fabricante haya dispuesto el **USO UNICO** como condición misma.

Como constancia de compromiso se procedió a la firma de la política por parte del personal involucrado en los procesos asistenciales.

Para dar cumplimiento a lo anterior se implementaran los siguientes lineamientos:


|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 59 de 72</b>  |

- Promoción y fomento de cultura institucional de no reuso.
- Trabajo coordinado con el comité de IAAS, para despliegue de la política.
- En caso de necesitar un Reuso, tomar la decisión soportada en la evidencia científica.
- Programa de prevención y control de riesgos frente a dispositivos aprobados para reuso.
- Estandarización de número de reusos de los dispositivos por parte del comité de IAAS, teniendo en cuenta: su vida útil, el costo de su adecuado reprocesamiento, las instrucciones del fabricante y principalmente tendrá presente la clasificación de riesgo que posea el Dispositivo Medico y como afecta el medio ambiente.
- No se reúsan dispositivos de pacientes con diagnóstico de: HIV/SIDA, HEPATITIS B Y C.

### 13.15 Política IAMI-AIEPI

Como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia IAMI que brinda servicios de salud a madres e hijos y actuando integralmente en la atención de las enfermedades prevalentes de la infancia AIEPI, la ESE se compromete a apoyar la lactancia materna, la atención integral de las familias gestantes, las madres y los infantes, a través de la implementación de los siguientes pasos o lineamientos:

- Cuidar de la salud materna e infantil.
- Capacitar a todo nuestro personal para la atención de la mujer, la infancia y adolescentes, en aspectos básicos de derechos humanos, con énfasis en los derechos sexuales y reproductivos, los Derechos del Niño y los 10 pasos de IAMI.
- Brindar a las mujeres gestantes, educación, atención oportuna y pertinente para que puedan vivir su gestación y prepararse para el parto, el puerperio y la lactancia materna, con la participación de su grupo familiar.
- Garantizar la atención del parto con calidad y calidez, dentro de un ambiente de respeto libre de intervenciones médicas innecesarias y favorecer el inicio temprano de la lactancia materna y el contacto inmediato piel a piel.
- Brindar ayuda efectiva a las mujeres y sus familias para que puedan poner en práctica la lactancia y orientarlas sobre los cuidados del recién.
- Promover en las madres y sus familias la práctica de la lactancia materna exclusiva durante los seis primeros meses de edad y con alimentación complementaria adecuada hasta los dos años o más, y el ingreso del menor a control del crecimiento y desarrollo infantil y la adecuada nutrición de la madre.

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 60 de 72</b>  |

- Favorecer el alojamiento conjunto madre-hijo, durante las 24 horas del día en caso de hospitalización, aún en caso de niñas y niños mayorcitos.
- Fomentar en las madres y familias la práctica de la lactancia materna a libre demanda sin restricción ni horarios fijos, y promover el apoyo a la madre lactante por parte del esposo o compañero y de la familia.
- No dar a los niños y niñas alimentados al pecho, chupos, ni biberones.
- Desarrollar estrategias de apoyo a la madre a través de la conformación de Grupos de Apoyo.
- Reducir la incidencia y la mortalidad en los menores de cinco años causada por enfermedades como la neumonía, diarrea, malaria, tuberculosis, dengue, meningitis y trastornos nutricionales entre otras.
- Priorizar la atención del grupo poblacional referido mejorando el acceso y la calidad de los servicios.

### **13.16 Política De Gestión De Riesgos**

La institución en coherencia con la política de calidad y los requerimientos del MECI 1000:2005 y el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, establece su compromiso frente al control de los riesgos que puedan afectar la seguridad del paciente y/o sus funcionarios, la prestación del servicio y la operación de los procesos; para ello implementa un modelo de gestión de riesgos y eventos adversos, cuyas acciones van orientadas a evitar, reducir, compartir y asumir los riesgos relacionados con el desarrollo de sus procesos, que pueden afectar negativamente a las personas, las instalaciones y los bienes de la institución

Para dar cumplimiento a esta política la ESE adopta los siguientes lineamientos:

- Identificación de riesgos a partir de un análisis del contexto estratégico, de tal forma que sean coherente con la plataforma estratégica y su control y gestión contribuyan al logro de los objetivos organizacionales.
- Administrar los riesgos identificados para cada uno de los Procesos y Procedimientos desde su identificación, análisis, priorización e intervención; así como de definir las condiciones de prevenir, mitigar, asumir y trasladar el riesgo.
- Identificar los riesgos relacionados con la ocupación y generar acciones para disminuir el riesgo de accidentes de trabajo, enfermedades por origen laboral e incapacidades.
- Identificación de indicios de atención insegura y barreras de seguridad que logren su control y minimicen la ocurrencia de eventos adversos.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 61 de 72</b>  |

- Implementación de controles y promoción de las barreras de seguridad para evitar la materialización de los riesgos y eventos adversos.
- Adopción de un modelo de seguridad del paciente orientado a promover una cultura de seguridad en los procesos de atención y a minimizar la ocurrencia de incidentes y eventos adversos.
- Promoción de una cultura de calidad, seguridad y gestión ética basada en los valores y principios institucionales.
- Se dispone de un programa de monitoreo y gestión de riesgos.
- Se definen y promocionan políticas para el control y la gestión de riesgos.
- Se establecen planes de contingencia que minimicen el impacto en la prestación del servicio y/o la operación de los procesos, en los casos en los cuales el riesgo o evento adverso se materialice.


### 13.17 Política De Desarrollo Integral Del Talento Humano

En materia de talento humano la organización se compromete a cumplir con la normativa legal y reglamentaria aplicable y a propiciar condiciones para el bienestar laboral y el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores, a fin de que su desempeño laboral ayude a generar satisfacción y confianza de las partes interesadas y contribuya al logro de los objetivos y metas institucionales.

Para asegurar el cumplimiento de la política la ESE adopta los siguientes lineamientos:

- **Adopción del modelo de gestión por competencias establecido desde el Departamento Administrativo de la Función Pública.** En este sentido la ESE documenta los procedimientos de gestión humana de acuerdo a los requerimientos establecidos por el DAFP en materia de la gestión por competencias
- **Aseguramiento de la idoneidad del personal vinculado y contratado:** El proceso de selección se realiza teniendo en cuenta el perfil y las competencias requeridas para el cargo. En el caso de personal cooperado se presenta previo a la compra del servicio se presenta a la cooperativa los requisitos establecidos por la ESE para el desempeño del cargo en función del proceso.
- **Inducción, Re inducción y Entrenamiento:** En este sentido se realiza las siguientes acciones:


**Jornadas de inducción general para todo el personal nuevo que ingresa a la empresa por vinculación directa o a través de terceros:** El proceso de inducción se realiza de manera virtual a través de la plataforma de la organización ingresando por la página web. El personal es citado para

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 62 de 72</b>  |

reforzar conocimientos en el sistema de información y se procede a la asignación de claves para acceder al sistema. Así mismo recibir información en temas como lavado de manos y seguridad del paciente.

**Inducción Específica:** Como parte del proceso de inducción se realiza el entrenamiento del personal en actividades críticas del proceso y manejo de tecnología biomédica e informática que harán parte del desempeño de sus funciones:


- Se cuenta con plan de inducción específica por proceso y se realiza una reinducción general anual para todo el personal que labora en la institución.
  - Las jornadas de inducción, reinducción y entrenamiento se realizan a través de metodologías de simulación, talleres lúdicos reflexivos y participativos y el juego.
  - La Empresa construye el plan de capacitación anual para su personal en asocio con las entidades que le prestan servicios. Conjuntamente determinan, implementan y evalúan las necesidades de capacitación, definen los mecanismos para la aprobación, asignación de recursos y monitoreo de cumplimiento y eficacia de las actividades formativas definidas.
- **Evaluación por competencias:** En este aspecto la empresa:
    - Anualmente la ESE realiza concertación de compromisos con los funcionarios de planta, teniendo en cuenta el perfil y las competencias definidas para el cargo y los planes, programas y proyectos que aplican al proceso en el cual se desempeña el funcionario.
    - Se establecen planes de mejoramiento individual concertados con los funcionarios, de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño.
    - Los resultados de la evaluación de desempeño de los funcionarios retroalimentan el proceso fortalecimiento de competencias del personal a través de actividades de formación, reinducción y entrenamiento.
    - Uno de los criterios que se tienen en cuenta para la asignación de incentivos del personal, es el resultado observado en el desempeño individual.
    - Las entidades que prestan servicios a la empresa deben certificar un proceso sistemático de evaluación y mejoramiento de su personal, en el cual para la concertación de compromisos se tenga en cuenta los requerimientos establecidos por la ESE para los cargos que hacen parte de los procesos contratados y los compromisos contractuales concertados con respecto a los planes programas y proyectos empresariales.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 63 de 72</b>  |

- **Promoción del personal:** La empresa promueve a sus servidores puestos internos, teniendo en cuenta los resultados observados en el desempeño laboral individual, la formación certificada y las competencias técnicas y comportamentales demostradas en el desempeño funcional, permitiéndole mejorar en la cualificación de sus competencias y generándole satisfacción laboral frente al reconocimiento de su esfuerzo por el mejoramiento individual continuo.
  
- **Promoción del trabajo en equipo**
  - La Empresa fomenta y apoya el trabajo en equipo como estrategia fundamental para la consecución de las metas propuestas en los diferentes proyectos, planes, programas, proyectos que se desarrollan en la Organización.
  - La Empresa fomenta la participación activa, en el análisis, evaluación y toma de decisiones del personal a través de la operación de los comités institucionales, que sirven como órganos de apoyo directivo en planeación, asesoría, verificación y toma de decisiones.
  
- **Fomento del bienestar laboral**
  - A través del comité de bienestar laboral y la oficina de talento humano, periódicamente se realiza un diagnóstico de satisfacción laboral y clima organizacional y con base en los resultados observados se define un plan de bienestar laboral que impacte positivamente el bienestar físico, mental y social de los funcionarios.
  - La Empresa define e implementar un plan de bienestar laboral e incentivo que redunde positivamente en la satisfacción laboral y el clima organizacional.
  - En la planeación presupuestal del período se incluyen los recursos para el desarrollo del plan de bienestar laboral e incentivos. Las entidades contratistas aportarán recursos para el desarrollo de estas actividades proporcionalmente al número de los funcionarios objeto del contrato.
  
- **Implementación y fomento del modelo de escucha activa del cliente interno**

En este sentido la ESE proporciona al cliente interno la oportunidad de expresarse y hacer parte activa del desarrollo institucional, para ello:

  - Desde la oficina de talento humano se adopta y promueve entre la población trabajadora el modelo de escucha activa, reconociéndolo como un mecanismo a través del cual los servidores pueden manifestar su percepción y nivel de satisfacción laboral.
  - Como parte del modelo de escucha activa se promueve la manifestación de sugerencias a través del formato “Opine, proponga y haga”, propiciando que la población trabajadora pueda hacer parte activa del mejoramiento continuo organizacional.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 64 de 72</b>  |

- Con una periodicidad anual la ESE aplica la encuesta orientada a identificar las necesidades y expectativas del cliente interno, las cuales son tenidas en cuenta en la revisión gerencial que se realiza para reorientar la planeación estratégica institucional y de esta manera asegurar el mejoramiento continuo organizacional. Con esta información se retroalimenta a las entidades contratistas que prestan servicios en la empresa para que orienten el desempeño de sus trabajadores, de tal forma que aporte al logro de los objetivos institucionales.
- La oficina de gestión humana es la encargada de liderar la gestión de las sugerencias propuestas por el cliente interno, desde su aval hasta su ejecución.
- **Promoción de una cultura de la calidad, seguridad y gestión ética en el servicio:** En este sentido la empresa:
  - El compromiso institucional con la calidad, la seguridad y la gestión ética, se encuentra explícito dentro de la plataforma estratégica institucional, la cual es construida y revisada periódicamente con la participación del personal.
  - El manual de ética, buen gobierno, trato y comportamiento hace parte de la jornada de inducción y reinducción que se realiza con todos los funcionarios de la empresa.
  - El manual de ética, buen gobierno, trato y comportamiento es promovido con las partes interesadas según corresponda.
  - Periódicamente la empresa define los mecanismos, espacios y periodicidad para la promoción y fomento de una cultura organizacional orientada a la calidad de los servicios en todo el personal que labora en la empresa.
  - El plan de comunicación organizacional e informativo considera estos temas dentro de la ejecución de las actividades programadas para cada período.
  - Se realizan rondas de liderazgo, administrativas y de seguridad del paciente, desde las se realiza promoción de la calidad, la seguridad y la gestión ética y se evalúa el cumplimiento de las políticas institucionales.
  - Se cuenta con un grupo de centinelas de seguridad que no solo evalúan periódicamente la calidad y seguridad en la prestación de los servicios, sino que constantemente realizan un despliegue de los programas que hacen parte del modelo de seguridad del paciente con las diferentes áreas.

### **13.18 Política De Seguridad y Salud en el Trabajo**

La empresa declara su especial interés y preocupación por la protección de la integridad de sus empleados, trabajadores, contratistas y terceras personas que se ven involucradas en sus procesos.



|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 65 de 72</b>  |

En la empresa la prevención de Accidentes de Trabajo y Enfermedades profesionales tiene tanta importancia como la producción y protección del medio ambiente.

En consecuencia se establece la siguiente política:

- Destinará los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la planeación, ejecución y evaluación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, mediante su mejora continua, acorde con la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos estableciendo los respectivos controles.
- Desarrollará los programas de promoción y prevención de los factores de riesgo prioritarios con el fin de garantizar unas condiciones de trabajo óptimas y así proteger la salud de los trabajadores.
- Establecerá que la prevención y control de los factores de riesgo ocupacionales no son responsabilidad exclusiva del Sistema de seguridad y Salud en el trabajo, también del trabajador y especialmente de aquellos que tienen bajo su responsabilidad grupos de personas o áreas de trabajo, incluidos participantes de procesos corporados y contratistas.
- Facilitará a todo el personal la asistencia en su horario habitual de trabajo a las reuniones de capacitación y evaluaciones médicas y/o paramédicas que el Sistema de seguridad y Salud en el trabajo establezca previamente en coordinación con los diferentes responsables.
- Facilitará la elección, conformación y funcionamiento del Comité paritario de Seguridad y Salud en el trabajo, de igual forma la elaboración del Programa de Prevención y preparación para Emergencias, la elección de los brigadistas y su respectiva formación.
- Dotará los elementos de protección personal requeridos en cada oficio con la calidad requerida y la cantidad necesaria para que realicen su trabajo sin riesgo.
- Garantizará el cumplimiento de la normatividad nacional vigente aplicable sobre Seguridad y Salud en el trabajo. De igual forma los empleados y contratistas velan y se responsabilizan del auto cuidado, promueven, apoyan y cumplen con lo establecido por las normas y reglamentos internos.

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 66 de 72</b>  |


- Los responsables de cada área garantizarán una adecuada inducción en el oficio y entrenamiento a los trabajadores que ingresen a la institución.

### **13.24 Política de Gestión Documental**

La Entidad adoptara las mejores prácticas de Gestión Documental y Archivística orientada a la organización y preservación de sus documentos a través de la utilización de nuevas tecnologías de información articuladas con los desarrollos logrados hasta el momento, un marco conceptual claro par la información física y electrónica, una metodología general para la creación, uso, mantenimiento, retención, acceso y preservación de la información; administración de contenidos, servicio para la consulta de documentos, elaboración de inventarios que permitan la recuperación de documentos en tiempo real, en el marco del Sistema integral de Gestión de la Calidad, la Estrategia Gobierno en Línea y articulado con las normas archivísticas emanadas por el Archivo General de la Nación.

En consecuencia, la E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE CALDAS, establece la Política de Gestión Documental con los siguientes lineamientos:

- Destinará los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la planeación, ejecución y evaluación del Programa de Gestión Documental.
- Establecerá mecanismos que permita introducir las nuevas tecnologías de información coherentes con lo establecido por el Ministerio de Comunicaciones y la Estrategia Gobierno en Línea que permitan la migración de la información de manera segura.
- Facilitar herramientas archivísticas que permitan la planificación estratégica del programa de gestión documental a corto, mediano y largo plazo; soportado en los diagnósticos, análisis y recursos disponibles.
- Promover la cooperación, articulación y coordinación permanente entre el proceso de Gestión de la Información, la oficina de archivo Administrativo, la oficina de archivo clínico, la oficina asesora de Planeación y los procesos que generan información.

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 67 de 72</b>  |

## 14 OBLIGACIONES Y DIRECTRICES EMANADAS POR LA ENTIDAD

- **Obligaciones**

Las conductas éticas y de buen gobierno de todos los funcionarios y contratistas del hospital deben reflejar un comportamiento eficiente y transparente, estando siempre enmarcadas en el cumplimiento de los valores, principios y políticas institucionales, y orientadas a apoyar el cumplimiento de la Misión, Visión y objetivos estratégicos empresariales.


- **Elaboración**

La elaboración de este documento se remonta al año 2005, donde en un trabajo participativo con todo el personal se hizo una primera redacción de los valores y principios éticos institucionales, bajo la asesoría de las oficinas de calidad y gestión humana.

En el año 2007 la empresa realiza una jornada de humanización, la cual fue orientada a la revisión y ajuste de la plataforma estratégica y los valores y principios institucionales. En este período se inicia la formulación de compromisos éticos y políticas organizacionales, a través de talleres realizados con los diferentes grupos del servicio. Para la divulgación e implementación se realiza el concurso Vicentino y se conforma el grupo de gestores éticos, integrado por funcionarios que reciben formación en gestión ética por parte de la oficina de talento humano.

En el año 2009 se realizó la revisión gerencial de los procesos de la empresa y a partir del análisis de resultados se revisó la plataforma estratégica y se revalidaron los valores y principios institucionales, como marco de referencia para la gestión ética organizacional. En el año 2010 a través de un trabajo participativo realizado en cada uno de los procesos con el personal de planta y contrato, se establecieron los compromisos y políticas institucionales frente a las partes interesadas.

La versión actual refleja el compromiso institucional con la implementación de un Sistema Integral de Gestión de Calidad como estrategia de mejoramiento continuo institucional y un trabajo soportado en la ética y orientado a la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas; para ello se realizó el ejercicio de articular los deberes de los funcionarios con los derechos de los usuarios.

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |  | <b>Versión: 06</b>      |
|   |  | <b>Página 68 de 72</b>  |

Es importante anotar que durante este proceso de construcción y mejoramiento de la gestión ética institucional, se ha promovido la participación del personal como estrategia fomentadora del compromiso ético individual y organizacional.

- **Divulgación e implementación**

La divulgación e implementación del manual de ética, buen gobierno, trato y comportamiento, es liderada por las oficinas de comunicaciones y atención al usuario y se materializa a través de actividades programadas desde el plan de comunicaciones informativo y organizacional y el plan de divulgación de deberes y derechos.

Como estrategia de divulgación e implementación la ESE realizó un diagnóstico de vulneración de derechos liderado por la oficina de control interno y con base en los resultados el comité de ética diseñó un plan de intervención para fortalecer la adherencia del personal a la gestión ética institucional.

Adicionalmente, el área de gestión humana incluye dentro de las jornadas de inducción y re inducción la socialización del manual de ética, buen gobierno, trato y comportamiento. En el proceso de vinculación y antes del inicio de actividades laborales, la oficina de gestión humana suscribe con el nuevo funcionario un protocolo de ética que implica el reconocimiento y adhesión a los postulados éticos de la institución.


La empresa re operativiza y reentrena al grupo de gestión ética para que se convierta en multiplicador y veedor del cumplimiento por parte del personal, de los postulados éticos de la empresa.

El modelo integral de atención centrada en el usuario y su familia, incluye dentro del diagnóstico de necesidades y las actividades de educación dirigidas al usuario y su familia, la divulgación del manual de ética, buen gobierno, trato y comportamiento.

Es responsabilidad de cada uno de los líderes de procesos, promover entre su equipo de trabajo la gestión ética inmersa dentro del quehacer diario y monitorear la adherencia del personal a la misma.

- **Actualización**

La actualización de este documento estará bajo el direccionamiento de las oficinas de calidad y gestión humana, quienes posterior a la revisión gerencial anual y teniendo en cuenta el análisis de resultados,

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <p><b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b></p> | Código: M.DE-002 |
|   |  | Versión: 06      |
|   |  | Página 69 de 72  |

revisarán el contenido del documento e identificarán necesidades de actualización; para ello se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:


- Cambios normativos o reglamentarios aplicables a la empresa.
  - Modificaciones al direccionamiento estratégico.
  - Resultado de seguimiento a la adherencia del personal a los postulados éticos institucionales.
  - Recomendaciones dadas por entes de control.
  - Recomendaciones del cliente interno o externo, las cuales serán revisadas y avaladas por los líderes de los procesos y los directivos de la institución.
- **Seguimiento, verificación y control**

El seguimiento de la adherencia del personal a los postulados éticos institucionales y su cumplimiento se realiza a través de:

- Modelo de escucha activa del cliente interno.
- Modelo de escucha activa del cliente externo.
- Adherencia del personal y el usuario a la comunicación de los postulados éticos.
- Rondas de liderazgo que evalúan periódicamente el cumplimiento de los postulados éticos por parte del personal.
- Autocontrol a través de la aplicación de listas de chequeo por parte de los líderes.
- Auditorías internas y evaluaciones de control interno.
- Seguimiento de la gestión ética institucional por parte del comité de ética hospitalaria.

**Indicadores:**


- Indicadores de gestión asociados al SOGC,

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 70 de 72</b>  |

- Índice de satisfacción del cliente externo para medir la percepción que tienen sobre la imagen de integridad, transparencia y eficiencia sobre la gestión de recursos y prestación de servicios.
- Medición del clima laboral.
- Reconocimiento de los deberes de los usuarios
- Reconocimiento de los derechos de los usuarios

## 15 GLOSARIO


- **Código De Ética:** También denominado código de CONDUCTA. Es el documento compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformada por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo servidor de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones.
- **Código Del Buen Gobierno:** También denominado código de gobierno corporativo, se define como el documento que compila los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión, integra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes externos como internos.
- **Contratistas:** Personas naturales o jurídicas que presta servicios específicos o especializados a la Empresa.
- **Cooperadores:** Son personas que sin ser empleados vinculados a la empresa ayudan de diversas formas.
- **Empleados:** Comprende todos los funcionarios que laboran vinculados a la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas.
- **Ética Pública:** Son las pautas que orientan la gestión de aquellas personas que desempeñan una función pública. Se refiere a la disposición interna de quienes dispensan servicios públicos para cumplir cabalmente con los postulados y mandatos de la Constitución y la Ley acerca de cómo debe ejercitarse dicha función en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  <p>E.S.E.<br/>Hospital<br/>San Vicente de Paúl<br/>Caldas - Antioquia</p> | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/>TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|   |   | <b>Versión: 06</b>      |
|   |   | <b>Página 71 de 72</b>  |

- **Políticas:** Directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión de servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.
- **Principio:** Causa fundamental o verdad universal; lo inherente a cualquier cosa. La explicación última del ser de algo. La fuente primaria de todo ser, de toda la actualidad y de todo conocimiento.
- **Principios Éticos:** Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual el servidor o el grupo de trabajo se adscriben.
- **Valores:** Formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.
- **ERP:** Empresas responsables de pago.

## 16 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Estatuto Anticorrupción
- Régimen de Administración del Personal
- Código Único Disciplinario
- Plan de Desarrollo Institucional
- Plataforma Estratégica
- Modelo Estándar de Control Interno
- Estándares del Sistema Único de Acreditación

|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  <b>E.S.E.</b><br>Hospital<br>San Vicente de Paúl<br>Caldas - Antioquia | <b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,<br/> TRATO Y COMPORTAMIENTO</b> | <b>Código: M.DE-002</b> |
|  |  | <b>Versión: 06</b>      |
|  |  | <b>Página 72 de 72</b>  |

## 17 NOTAS DE CAMBIO

| Versión | Ítem | Descripción del cambio | Razón del cambio   | Aprobó  | Fecha   |
|---------|------|------------------------|--|---|---------|
| 01      |      |                        |  |   |         |
| 02      |      |                        |  |   |         |
| 03      |      | Actualización          | Ajuste de las Políticas al Plan de Desarrollo vigente y al cambio de la estrategia.  |   | 09/2014 |
| 04      |      | Modificación           | Cambio de “política salud ocupacional”, por “política de seguridad y salud en el trabajo”, de acuerdo al cumplimiento del decreto 1443 de 2014 | Doctor<br>Robinson<br>Bustamante,<br>Gerente. | 12/2015 |
| 05      |      | Actualización          | Adición de “Política de Gestión Documental”  | Doctor<br>Robinson<br>Bustamante,<br>Gerente  | 02/16   |
| 06      |      | Actualización          | Nueva Plataforma Estratégica e imagen  | Doctor<br>Robinson<br>Bustamante,<br>Gerente  | 02/2017 |