 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 1 de 37</b>

## **1 POLÍTICAS INSTITUCIONALES**

### **1.1 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

### **1.2 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:

- Promoción de una gestión ética basada en la adopción de valores y principios institucionales que redunden en un gobierno corporativo transparente.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 2 de 37</b>


- 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.

### **1.3 Política De Inclusión**

Nos comprometemos a hacer efectivo el derecho de igualdad de oportunidades para todos los niños, niñas, jóvenes y adultos, independiente de sus características personales, socioeconómicas o culturales, garantizando el acceso a los servicios de salud para toda la población afectada por la violencia, población étnica y con necesidades educativas especiales por su condición de discapacidad, población rural, joven y adulta iletrada.

Para garantizar la implementación de la política la ESE adopta los siguientes lineamientos:


- Implementación de un programa de formación y entrenamiento a todo el personal, para que estén en capacidad de atender a usuarios con cualquier tipo de discapacidad.
- Adecuación de instalaciones locativas pensadas para la satisfacción de las necesidades de todo tipo de población.
- Elaboración de herramientas para la comunicación efectiva de información a pacientes con discapacidad.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 3 de 37</b>

#### **1.4 Política De La Tolerancia Y La No Agresión**

Las directivas y los funcionarios en general asumen como compromiso institucional y personal una actitud conciliadora y dispuesta al dialogo, que permita la concertación de intereses a través de la aplicación de los valores institucionales, considerando y respetando las diferencias y las condiciones especiales de los usuarios y compañeros de trabajo, utilizando los canales de comunicación establecidos para ello. Por ningún motivo el personal que labora en el hospital, deberá verse involucrado en conflictos con usuarios o acompañantes y para dar cumplimiento a la política se adoptan los siguientes lineamientos.

- Las agresiones verbales de usuarios molestos no se deben tomar como personales, se debe conservar la calma y tener en cuenta que es una expresión de desagrado o desesperación.
- Se debe demostrar cortesía y empatía hacia el otro utilizando frases como: Sé muy bien lo que siente, es claro para mí lo que dice.
- Se debe Indagar sobre el problema y hacer preguntas claves que permitan esclarecer la situación, tomando nota de aspectos relevantes que servirán para la solución del conflicto y no suponga nada que el otro no haya dicho.
- Utilice la técnica del espejo, para verificar la información; repita con sus palabras lo que el otro acabo de decir, resumiendo pero no tergiversando.
- Cuando tenga todo muy claro, trate de generar ambientes de conciliación frente a la situación, si no es posible permita que intervenga otro funcionario de mayor jerarquía.
- Es responsabilidad de todos los colaboradores de la ESE utilizar buenos modales y no agredir ni física ni verbalmente a los usuarios y/o compañeros.
- Si definitivamente no fue posible controlar la situación y evitar la agresión, solicite apoyo al servicio de vigilancia, quienes se encargarán de controlar al agresor. En caso que no se logre calmarlo, se deberá notificar a las autoridades municipales correspondientes (Policía Nacional a través de la Secretaría de Gobierno).
- Si la agresión es entre usuarios o visitantes, el personal del servicio realizara la mediación para la solución del conflicto, de no lograr el objetivo debe solicitar el apoyo del personal de vigilancia o autoridades competentes (policía, comisaría de familia, ICBF, personería, etc.)
- En caso de agresiones y abusos a mujeres, niños y ancianos: una vez recibido el paciente, el médico debe notificarlo inmediatamente a los organismos correspondientes.
- Si el conflicto es entre compañeros de trabajo, el personal del servicio media para calmar la situación y reporta el evento al jefe inmediato y/o la oficina de gestión humana, para análisis de la situación y toma de correctivos.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 4 de 37</b>


- En el caso improbable de tener conocimiento de un maltrato, agresión o abuso de un cliente interno hacia un usuario o acompañante, acompañe a la persona hacia la oficina de atención al usuario y ponga la situación en conocimiento del responsable del área. Informe, así mismo, a la oficina de personal para que se adopten los correctivos del caso.

### **1.5 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.
- 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.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 5 de 37</b>

## 1.6 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 diagnóstico, 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:

- 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


 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 6 de 37</b>

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.
- 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.

### **1.7 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.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 7 de 37</b>


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.

### **1.8 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.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 8 de 37</b>

- 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
  - 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.




 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 9 de 37</b>

- 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
  - **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.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 10 de 37</b>

- 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.

• **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.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 11 de 37</b>


- 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.
  - 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.

 <b>E.S.E.</b> Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,  TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 12 de 37</b>

- 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 del 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.
- 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.

## **1.9 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

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 13 de 37</b>


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.

#### **1.10 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

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	Código: M.DE-002
		Versión: 03
		Página 14 de 37

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.

### 1.11 Política De Seguridad Del Paciente



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.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 15 de 37</b>

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:

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:

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 16 de 37</b>

- 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.

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.

### **13.12 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



 <b>E.S.E.</b> Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,  TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 17 de 37</b>


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:

- 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.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 18 de 37</b>

### **13.13 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
- 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.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 19 de 37</b>


- 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.
  - 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

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 20 de 37</b>

- Los criterios de priorización para aceptar usuarios remitidos de otras IPS son en su orden:
  - Pacientes con diagnóstico de apendicitis o aborto espontaneo, 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
  - 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 es coordinada por el médico de gestión clínica y 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 Imaginología 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

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 21 de 37</b>


- 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.

#### **1.14 Política De Confidencialidad Y Privacidad**

Basamos nuestra atención, en el respeto a la dignidad humana y al secreto profesional y reconocemos que la privacidad y la protección de la información personal de todos nuestros usuarios es importante, por eso nos comprometemos a garantizar su reserva y custodia, utilizando diversos procedimientos y tecnologías de seguridad que nos ayudan a proteger su información del acceso, revelación y uso no autorizado.

Para garantizar el cumplimiento de la política se adoptan los siguientes lineamientos:


- Por ningún motivo el personal asistencial, administrativo, de apoyo, voluntariado o en entrenamiento, podrán divulgar información del usuario o institucional, sin previa autorización.
- La información sobre la evolución y estadía del paciente solo podrá ser brindada por el médico o profesional tratante y el jefe de enfermería y solo se suministrara a las personas que el paciente autorice o en caso de inconsciencia a los familiares que con documento de identidad demuestren el parentesco con el paciente.
- Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial para sus propios intereses.
- Garantizamos la reserva y custodia de la información, utilizando diversos procedimientos y tecnologías de seguridad que nos ayudan a proteger la información del acceso, revelación y uso no autorizado.
- La Historia Clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, que contiene el registro cronológico de las condiciones de salud del usuario y su contenido solo será conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la Ley.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 22 de 37</b>

- El acceso a la información y el conocimiento de la permanencia del usuario en la institución, no puede ser divulgada sin su consentimiento a no ser que sea solicitada por las autoridades judiciales y personas determinadas por Ley.
- El Hospital en la medida de sus posibilidades, dispone de espacios independientes para la atención de los usuarios, de tal forma que estos puedan comunicar libremente su situación social, económica o de salud, durante el proceso de atención.
- La información que el usuario brinda al personal de la salud es totalmente confidencial y el esta depositando toda su confianza en quien lo escucha, por lo cual todo el personal está obligado para con el paciente y la ESE a salvaguardar el secreto profesional
- Los pasillos y ascensores no son lugares adecuado para hablar o discutir sobre el tratamiento o diagnóstico de uno de nuestros usuarios.
- No se debe preguntar en público al paciente, sobre su diagnóstico o motivo de consulta
- El incumplimiento de los compromisos de confidencialidad será motivo de sanción disciplinaria, de acuerdo a la normativa aplicable

Respecto a la desnudez de los pacientes, la organización y su equipo de trabajo se compromete a:

- Disponer de espacios que garanticen la intimidad del paciente durante el cambio de ropa.
- Nuestros usuarios serán examinados con la puerta cerrada, garantizando privacidad mientras es atendido por el profesional de la salud.
- Dotar a los pacientes que lo requieran de batas y ropa quirúrgica limpia y de uso personal.
- Manejo tolerante y respetuoso frente a los conceptos que maneja el usuario con respecto a la desnudez.
- Disponer de biombos o cortinas que permitan separar los espacios de atención en las habitaciones hospitalarias.
- Durante el traslado asistencial se debe garantizar la privacidad del usuario, transportándolo en camilla con sabana y evitando la presencia de otros usuarios durante su traslado en el ascensor. En ningún caso el paciente debe dejarse solo y expuesto a la curiosidad de otros usuarios en los pasillos.
- La atención del paciente hospitalizado, se realiza previa evacuación de los acompañantes, excepto en el caso de atención de menores de edad o personas discapacitadas.
- La información que se brinda a la familia, correspondiente a la evolución del paciente se hace por fuera de la habitación.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paul Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 23 de 37</b>

### 1.15 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:


- Promoción y fomento de cultura institucional de no reuso.
- Trabajo coordinado con el comité de IACS, 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 IACS, 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.

### 1.16 Política De Uso Racional De Los Medicamentos Y Dispositivos Médicos

Como institución nos comprometemos a desarrollar e implementar un proceso continuo y estructurado que garantice el uso apropiado, seguro y efectivo de los medicamentos y dispositivos médicos, de acuerdo a los lineamientos establecidos en las guías clínicas de atención basadas en evidencia científica y los procedimientos adoptados por la ESE, enfatizando en el uso racional y seguro de los antibióticos y los medicamentos catalogados potencialmente peligrosos.

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

- Adopción de programa de tecno vigilancia y fármaco seguridad como herramienta gerencial que permita el control y monitoreo del cumplimiento de la política.


 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 24 de 37</b>

- Adopción de la política nacional de utilización de medicamentos, que determina tratar a los pacientes como primera elección con medicamentos que se encuentran descritos en el Manual de Medicamentos del Plan Obligatorio de Salud y como segunda opción cuando el médico prescriptor lo considere necesario con otras alternativas medicamentosas que se encuentren por fuera de este listado.
- Estandarización y adopción del protocolo de dilución de medicamentos.
- Estandarización y adopción de guías basadas en evidencia científica.
- Adopción de lo estipulado en el Decreto 2200 capítulo IV con respecto a la prescripción de medicamentos que establece que la prescripción debe ser clara y legible, con el nombre genérico del medicamento, especificando la concentración, dosis y días totales de tratamiento, la vía de administración y la solución en la cual debe ser diluido, así como su velocidad de infusión en caso de ser necesario.
- Disponer de un comité de farmacia y terapéutica que emita el concepto científico para la adquisición y selección de medicamentos y dispositivos médicos, basándose en las necesidades institucionales y la evidencia científica.
- Adopción de un programa continuo de inducción y entrenamiento del personal del servicio farmacéutico y formación en competencias, garantizando su idoneidad para dispensar, dar información calificada, detectar, registrar, reportar y gestionar eventos relacionados con el uso de los medicamentos y dispositivos médicos.
- Adherencia del servicio farmacéutico al modelo de seguridad del paciente, haciendo énfasis en el control de los medicamentos clasificados como potencialmente peligroso.
- Disponer de un comité de Infecciones (IACS) que semestralmente establezca la prevalencia de infecciones y la sensibilidad de los microorganismos a nivel institucional.
- Estandarización y adopción de una guía basada en evidencia científica para la prescripción de antibióticos y profilaxis antibiótica, la cual se actualizará de acuerdo a la identificación de agentes infecciosos que causan infecciones (IACS) en la ESE y la sensibilidad microbiana.

### **1.17 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:




 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 25 de 37</b>

- 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.
- 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.

#### **1.18 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

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 26 de 37</b>


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.
- 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.

#### **1.19 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

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	Código: M.DE-002
		Versión: 03
		Página 27 de 37

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 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,

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 28 de 37</b>

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.
  
- **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.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 29 de 37</b>

- **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 implementa un plan de bienestar laboral e incentivo que redonde 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.
- 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:

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 30 de 37</b>


- 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.

#### **1.20 Política De Salud Ocupacional**

La empresa declara su especial interés y preocupación por la protección de la integridad de sus funcionarios, contratistas y terceras personas que se ven involucradas en la operación de sus procesos, es por ello que declara su compromiso frente al mejoramiento continuo de la seguridad y la salud ocupacional, con el fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas, controlar los riesgos y preservar la salud individual y colectiva.

Para el desarrollo de esta política se adoptan los siguientes lineamientos:

- **Programa de Higiene Industrial:** Desde el cual se establecen actividades orientadas a garantizar las condiciones físicas ambientales necesarias para la operación segura de los procesos.
- **Programa de Seguridad Ocupacional:** Desde el cual se establecen estrategias orientadas a garantizar prácticas seguras en el desempeño de las funciones, que minimicen la incidencia de enfermedades profesionales o incidentes y accidentes laborales.

 <b>E.S.E.</b> Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,  TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 31 de 37</b>


- **Programa de formación ocupacional:** Desde el cual se establecen actividades formativas y de entrenamiento para el personal que contribuyan a su bienestar laboral, personal y familiar.
- **Programa de Medicina laboral:** A través del cual se establecen acciones orientadas a preservar las condiciones de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, a través de la integración de actividades de Medicina Preventiva y Medicina del Trabajo.

#### **1.21 Política De Buen Trato Y Comunicación Asertiva Con El Usuario y/o Paciente**

Es compromiso de todos los funcionarios que laboran en la ESE, la construcción de relaciones interpersonales basadas en una comunicación efectiva y asertiva y el trato cordial y respetuoso. La información suministrada a los usuarios y las partes interesadas de la empresa, se realiza en cumplimiento de los lineamientos previamente establecidos desde cada proceso de atención y se hace de forma clara, veraz y oportuna.

Para llevar a cabo esta política el personal de la ESE, tiene en cuenta las siguientes consideraciones:

- Todos los funcionarios tienen el deber de asegurar una adecuada presentación personal como medida de respeto a los usuarios.
- Salir del consultorio u oficina y personalmente llamar al usuario por su nombre y apellido, utilizando un tono moderado de la voz.
- Antes de iniciar la atención, los funcionarios se deben presentar con nombre y cargo ante el usuario y darle a conocer su labor frente a su atención.
- Saludar y despedirse cordialmente de los usuarios y compañeros de trabajo.
- Tener una adecuada actitud frente al paciente (postura, ademanes, gestos y mirada).
- Demostrar amabilidad y cortesía durante la atención.
- Tener actitud de escucha y permitir al usuario expresar sus necesidades e inquietudes frente a la atención.
- Brindar información clara y completa.
- Verificar que el paciente y/o su familia tengan claridad sobre el mensaje comunicado.
- Despedirse del paciente por su nombre.
- Tratar al otro por su nombre (este es importante en toda relación) utilizando el nombre de pila y anteponer el tratamiento cuando sea necesario.
- Ceder el paso cada vez que sea necesario.
- Convertir el acto de sonreír en un hecho cotidiano.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 32 de 37</b>

- Decir “gracias”, “con mucho gusto”, “a sus órdenes” proyectando una positiva imagen de la entidad.
- Mantener ordenado y agradable su sitio de trabajo.
- No fumar o comer en el puesto de trabajo.
- No hablar por celular durante la atención del usuario


### **1.22 Política De Seguridad Informática**

La ESE se compromete a implementar todas las acciones necesarias para garantizar la seguridad de la información física y electrónica, interna o externa de manera que sea información recuperable, accesible y oportuna.


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

- Los funcionarios, contratistas, y pasantes de la ESE son responsables de la información que manejan y deberán cumplir los requisitos legales y los establecidos por la Entidad, para evitar pérdidas, accesos no autorizados y exposición o utilización indebida de la información organizacional.
- Adopción de la Ley general de archivos y elaboración e implementación de tablas de retención documental y tablas de valoración documental.
- Los funcionarios, contratistas y pasantes, antes de vincularse laboralmente con la institución o iniciar actividades docente asistenciales, deberán recibir inducción frente a las normas de seguridad informática y no podrán suministrar o disponer de información institucional o del paciente, sin previa autorización de su jefe inmediato.
- Cuando se ha culminado la vinculación laboral o docente asistencial con la empresa, el funcionario debe hacer entrega oficial de la información relacionada con las funciones del cargo y firmar un compromiso de no hacer uso, comercializar o divulgar la información institucional, a la cual tuvo acceso durante su estancia en la entidad.
- Todos los funcionarios deben contar con correo institucional y es su responsabilidad, revisarlo diariamente dentro de su jornada de trabajo.
- Como regla general, la información de políticas, normas y procedimientos institucionales se deben revelar únicamente a funcionarios y entes externos que lo requieran de acuerdo con su competencia y actividades a desarrollar según el caso respectivo.
- Los usuarios son responsables de proteger sus contraseñas para poder ingresar a la red, en caso de infringir deberá someterse a lo dispuesto en la ley 1341 de 2009.



 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 33 de 37</b>

- Los computadores de la ESE, no podrán ser utilizados para visualizar almacenar material no permitido y/o obsceno
- Ningún empleado o contratista de la ESE, o a quien le ha sido asignado un computador, podrá instalar software o hardware que no haya sido aprobado o adquirido por la entidad.
- Los lineamientos establecidos por la empresa para acceder a la información son los siguientes:
  - Información de los procesos administrativos: Solo puede acceder a ella el personal directivo, de control y los funcionarios y personal en entrenamiento del área administrativa que la utilice como parte de la operación de sus procesos, siempre respetando la confidencialidad de la información.
  - Información asistencial: Solo puede acceder a ella el Gerente, la subdirección científica, el personal de control, funcionarios del archivo clínico y los funcionarios y personal en entrenamiento del área asistencial que hacen parte de la operación del proceso y que en el desempeño de su labor requieren acceder a la información confidencial del paciente. Toda la información asistencial se maneja bajo el concepto de secreto profesional.
- Adopción de un Manual de seguridad informática, el cual establece los lineamientos reglamentarios en los siguientes aspectos:
  - Control de hardware
  - Control de acceso físico y lógico
  - Seguridad del dato
  - Control de la Web
  - Control de utilización de recursos de la red
  - Planes de emergencia, contingencia y recuperación
  - Control del software
  - Control de las condiciones físicas requeridas para la seguridad de los sistemas informáticos
  - Control de discos magnéticos y discos duros
  - Buenas prácticas en el uso de equipos Informáticos
  - Disposición final de los equipos informáticos

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 34 de 37</b>


- Adopción de normatividad de archivo clínico, un reglamento interno para el control de los siguientes aspectos:
  - Acceso a la historia clínica física y electrónica
  - Acceso al archivo clínico
  - Seguridad y custodia de los registros clínicos
  - Conservación de la historia clínica
  - Normas para el traslado de registros clínicos
  - Normas para el almacenamiento de registros clínicos
  - Normas para el diligenciamiento de los registros clínicos
  - Orden de la historia clínica
  - Registros que hacen parte de la historia clínica
  - Normas para solicitud de copia de la historia clínica
  - Normas para la apertura de la historia clínica
  - Búsqueda de la historia clínica

### **1.23 Política De Comunicación Pública**


La institución reconoce la información como un bien público y con el fin de garantizar el logro de los fines misionales y la transparencia de la gestión, se compromete a que la comunicación en la empresa tendrá un carácter estratégico y estará orientado a la construcción de la identidad corporativa y la disposición organizacional para la interlocución con los públicos internos y externos.

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


- Se dispondrá de planes de información y comunicación los cuales serán concertados con los diferentes procesos institucionales, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del cliente interno y externo y los requerimientos legales, normativos y reglamentarios.
- La comunicación organizacional será entendida como una estrategia que contribuya al desarrollo de la cultura corporativa, orientándola a la mejora de las relaciones laborales y el clima organizacional, propendiendo por la disposición al cambio, el desarrollo del sentido de pertenencia de sus servidores y la promoción del trabajo en equipo.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 35 de 37</b>

- La comunicación organizacional se orienta al fortalecimiento del desempeño de los procesos y el sistema integral de garantía de la calidad y para ello se entiende la información como un bien colectivo indispensable para el conocimiento y el desarrollo de los procesos, por lo tanto se fomentara su producción y circulación fluida a nivel descendente (de la alta dirección hacia la base), cruzada (entre el personal), horizontal (entre áreas), ascendente (de la base hacia la alta dirección) y proyectada a las partes interesadas de la ESE, para propiciar la toma acertada de decisiones en todos los niveles.
- La comunicación informativa será entendida como una estrategia que contribuya al fortalecimiento de la imagen corporativa y la proyección de la gestión organizacional y el cumplimiento de los valores corporativos.
- El proceso de comunicaciones estará al servicio de todos los funcionarios del hospital, en todos los niveles: descendente (de la alta dirección hacia la base), cruzada (entre el personal), horizontal (entre áreas), ascendente (de la base hacia la alta dirección) y proyectada a las partes interesadas de la ESE.
- Anualmente la ESE a través de la intranet y la página Web según corresponda realiza la publicación de la planeación estratégica institucional a ejecutar durante la vigencia fiscal, de manera que el público interno y externo pueda acceder a dicha información y ejercer control social.
- En la página Web se publican los procesos de contratación de licitaciones y/o publicación de contratación y en desarrollo del principio de selección objetiva de contratistas, se suministrará a todos los oferentes o proponentes, en igualdad de condiciones, la información necesaria para la presentación de propuestas.
- Desde la oficina de mercadeo se realiza la caracterización de los clientes institucionales y con base en sus necesidades y expectativas, periódicamente se desarrolla un plan de mercadeo orientado a generar fidelización de las partes interesadas con la institución.
- La empresa promueve con el público interno y externos un modelo de escucha activa que dispone de mecanismos para escuchar en forma oportuna y sistemática los requerimientos y necesidades de los clientes con respecto a sus actuaciones y resultados.
- Cada vez que la junta o el equipo directivo de la ESE lo requieran, los líderes de los procesos y los asesores de la ESE, deberán asesorar en temas específicos a la operación de su área o presentar los informes de gestión en los términos de tiempo y contenido solicitados.
- La difusión de información a los diferentes públicos, se hace teniendo en cuenta consideraciones de lenguaje, oportunidad y medio utilizado, procurando que el mensaje sea entendido y sufra el menor nivel de distorsión en el proceso comunicativo. En este sentido:

 <b>E.S.E.</b> Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO,  TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 36 de 37</b>

- El vocero de la entidad frente a los medios y auditorios o escenarios, es el Gerente quien cuando lo considere podrá delegar esta función en otros servidores del nivel directivo que estén en capacidad de sustentar temas estratégicos de la gestión corporativa. Ningún funcionario podrá referirse a un tema diferente al cual se asignó como vocero oficial.
- Los voceros institucionales manejan un mismo lenguaje y cumplen en cada intervención con lo establecido en las políticas y el protocolo de comunicación.
- La información orientada al nivel directivo se socializa en comité técnico científico y/o en la Junta Directiva con un lenguaje técnico.
- La información que debe socializarse a nivel organizacional se realiza a través de la intranet, correo institucional, cartelera interna, memorando interno, circular o boletín institucional y se realiza con un lenguaje técnico pero sencillo, teniendo siempre en cuenta que su difusión sea posterior al conocimiento de ella, por parte del nivel directivo.
- La información que se debe socializar con el público externo se realiza en un lenguaje técnico o sencillo, siempre en términos de respeto, calidez y oportunidad, teniendo en cuenta las características culturales y formativas del público destino y se hace a través de la página Web, correo electrónico, correspondencia, boletín institucional, cartelera informativa entre otros.
- La información con el paciente y su familia se realiza de acuerdo a los lineamientos establecidos en el modelo de atención integral centrado en el paciente y su familia y se hace en un lenguaje sencillo, enmarcado en el respeto, la calidez, la privacidad y la oportunidad.
- La información personal de los pacientes solo se comparte entre dependencias y con las ERP y los órganos de control o de justicia, en respeto a los requerimientos legales y dando a conocer solamente la información necesaria para el desarrollo de actividades laborales o trámites obligatorios.
- Los jefes disponen de espacios de conversación con sus equipos de trabajo de manera periódica y constante, en los cuales suministran información requerida para el desempeño eficiente de los procesos y reciben retroalimentación de sus colaboradores con respecto a las decisiones empresariales. Esta última la canalizan a través de los comités institucionales o la respectiva subdirección.
- La relación de la empresa con los medios de comunicación es de carácter institucional y está basada en los principios de veracidad, libertad y publicidad, por lo cual la

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Código: M.DE-002</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 37 de 37</b>

entidad respeta en todas sus actuaciones la libertad de prensa y exigirá de ellos apego a la veracidad e imparcialidad. Ningún funcionario está autorizado para dar declaraciones sin previa autorización.

- La interacción informativa del hospital con otras entidades públicas y privadas, estará enmarcada en los principios de respeto, cooperación, confianza e independencia, a través de prácticas comunicativas centradas en el trabajo y la construcción de un sentido colectivo.
- Como respuesta a la política nacional de gobierno en línea, la empresa dispone una página Web, a través de la cual se compromete a publicitar información confiable y completa sobre la gestión interna, en cuanto a; los procesos y resultados de la contratación de bienes muebles e inmuebles, insumos y servicios, estados financieros, concursos para proveer cargos, planes y programas, informes de gestión, portafolio de servicios, trámites institucionales, normativa legal y reglamentaria relacionada con la operación de los procesos asistenciales y temas de interés para el conocimiento público.
- La rendición de cuentas a los grupos de interés y toda la ciudadanía, se maneja como un derecho inviolable y la difusión tendrá un carácter estratégico, orientado al fortalecimiento de la imagen institucional.
- La interacción informativa de la ESE con los organismos de control está basada en los principios de respeto, veracidad, imparcialidad, reproducibilidad y oportunidad y se ajusta a los requerimientos legales aplicables.
- La oficina de gestión informática será la dependencia encargada de apoyar el desarrollo continuo de los medios de comunicación y la oficina de comunicaciones será la responsable de administrar y monitorear el cumplimiento de los planes de comunicación informativo y organizacional.
- El modelo de gestión tecnológica de la ESE incluye la disposición y desarrollo de sistemas informáticos para la administración documental, de tal forma que se optimice la operación de los procesos y se garantice la accesibilidad, custodia, confidencialidad y veracidad de la información organizacional.