

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CÓDIGO INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 1 de 57



Integridad, Ética y Buen Gobierno.

Elaboró: Líderes de la ESE.	Cargo: Coordinadores de procesos.	Fecha: Septiembre de 2005.
Actualizó: Grupo Gestión Humana –Grupo Gestión de la Información y la Comunicación	Cargo: Auxiliar Administrativa Gestión Humana-Comunicador.	Fecha: Abril 2019
Revisó: Claudia María Cadavid L	Cargo: Profesional Universitario Área Salud.	Fecha: Septiembre de 2014
Reviso Actualización. Ángela M Ortiz U	Cargo: Coordinación Planeación calidad	Fecha: Agosto 2019
Aprobó: Robinson Bustamante Restrepo	Cargo: Gerente.	Fecha: Septiembre 2014.
Comité institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional	Fecha: Agosto 2019



TABLA DE CONTENIDO

1. PREÁMBULO	6
1. MARCO LEGAL	6
2. ALCANCE	7
3. OBJETIVO GENERAL	7
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	8
5. DEFINICIÓN	8
6. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	9
6.1 Identificación Y Naturaleza Jurídica De La Entidad	9
6.2 Estructura Organizacional	9
6.3 Misión	10
6.4 Visión	10
6.5 Orientación Estratégica De La Entidad.	11
6.6 Principios Éticos	11
6.7 Nuestros Valores y Principios	12
6.8 Grupos De Interés Para La Entidad	14
6.9 Vicente Nuestro Personaje – Símbolo.	15
6.10 El Eslogan “Su Hospital Amigo”	16
7. NORMAS GENERALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	16
7.1 Imagen y Comportamiento.	16
7.2 Prevención del consumo de alcohol, Tabaco y drogas	17
7.3 En La Atención Al Usuario	17
7.4 Actividades Comerciales	18





7.5	Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.	18
8.	<i>DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO</i>	19
8.1	Derechos del usuario.	19
8.2	Deberes del usuario.	20
9.	<i>DERECHOS Y DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS</i>	21
9.1	Derechos De Los Servidores Públicos:	21
9.2	Deberes Del Servidor Público:	21
10.	<i>COMPROMISOS ÉTICOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</i>	24
10.1	Compromiso con Acuerdos y Protocolos Éticos	24
10.2	Compromiso del Equipo Directivo y de los funcionarios con los fines del Estado.	24
10.3	Compromiso con la protección y desarrollo del Talento Humano	25
10.4	Compromiso Institucional del cliente interno	26
10.5	Compromiso con el paciente, su familia y la comunidad en general	27
10.6	Compromiso con los proveedores y contratistas y grupos de interés	27
10.7	Compromisos con otras Instituciones Prestadora de Servicios de Salud (IPS)	28
10.8	Compromisos con las empresas responsables de pago	28
11.	<i>POLÍTICAS INSTITUCIONALES.</i>	29
11.1	Política De Operación por Procesos	29
11.2	Política de Responsabilidad Social	29
11.3	Política de la Transparencia y la Probidad	30
11.4	Política Manejo de la Tecnología	31
11.5	Política Docencia Servicio	32
11.6	Política De Gestión Financiera	33






11.7	Política Contables	34
11.8	Política Ambiental	36
11.9	Política De Calidad	37
11.10	Política de humanización de los servicios de salud.	37
11.11	Política De Priorización De Usuarios	38
11.12.	Política de Seguridad del Paciente.	39
11.13	Política de No reúso	40
11.14	Política IAMI-AIEPI	40
11.15	Política de Gestión de Riesgos.	41
11.16	Política de Desarrollo Integral del Talento Humano	42
11.17	Política de no consumo tabaco alcohol y drogas.	43
11.18	Política De Seguridad y Salud en el Trabajo	44
11.19	Política de Seguridad Vial.	45
11.20	Política general de seguridad y privacidad de la Información	46
11.21	Política para el tratamiento de la información personal	47
11.22	Política de Gestión Documental	48
12.	<i>OBLIGACIONES Y DIRECTRICES EMANADAS POR LA ENTIDAD.</i>	48
12.1	Adopción.	48
12.2	Declaración del Compromiso.	49
12.3	Divulgación e implementación	49
12.4	Seguimiento, verificación y control	51
12.5	Actualización	52
13	<i>Narrativa de su Elaboración</i>	52





14. GLOSARIO	54
15. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	56
16. NOTAS DE CAMBIO	57



 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 6 de 57

1. PREÁMBULO

Las Directivas y el equipo de trabajo de la Empresa Social del Estado, Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, conscientes de la responsabilidad de prestar servicios de salud seguros, confiables, basados en el respeto y la humanización, durante el proceso de atención al paciente, su familia y demás partes interesadas, nos comprometemos a orientar nuestro desempeño bajo los principios y valores éticos del servidor público, la ética y de gobernabilidad definida por la institución, con el propósito de dar cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales, enmarcando el hacer institucional dentro de lo que el Sistema consigna frente al derecho fundamental a la salud.

1. MARCO LEGAL

Ley 100 de 1990, Crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Ley 1122 de 2007, Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones, concretamente el artículo 40 de la ley que establece como función para la Superintendencia de Salud:

“h. Vigilar que las Instituciones aseguradoras y prestadoras del Sistema General de seguridad Social en Salud adopten y apliquen dentro de un término no superior a seis (6) meses, un Código de conducta y de buen gobierno que oriente la prestación de los servicios a su cargo y asegure la realización de los fines de la presente Ley”.

Ley 1438 de 2011, Por la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. Refuerza los artículos la importancia de la conducta ética en las actividades profesionales y la conducta de los profesionales de la salud, la cual debe estar dentro de los límites de los códigos de ética profesional vigentes.

Decreto 1011 de 2006, Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad desarrolla y orienta la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerrequisito para alcanzar los mencionados resultados.

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 7 de 57

Resolución 5095 de 2018, Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia, versión 3.1. Estándares que establecen para La organización un código de ética y un código de buen gobierno articulados con el direccionamiento estratégico.

Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Público y **Decreto 1499 de 2017** de la Función Pública, reglamenta el alcance del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, fortaleciendo los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado.

El Código de Integridad elaborado por Función Pública, herramienta para ser implementada por las entidades públicas, establece adoptar y apropiar el Código de Integridad, y de conformidad con las particularidades y autonomía de cada entidad pública, adicionar principios de acción (“lo que hago” “lo que no hago”) a los cinco valores establecidos en el Código.

2. ALCANCE

Este Código es de observancia obligatoria para todos los Funcionarios que prestan sus servicios, directa o indirectamente, en la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, independientemente del tipo de vinculación. Es responsabilidad de todos los integrantes de la E.S.E velar por su cumplimiento.

El código es una herramienta normativa complementaria que hace parte de la cultura organizacional, en caso de trasgredir cualquiera de sus normas se aplicarán las sanciones contenidas en el reglamento de trabajo, en el contrato de trabajo o de prestación de servicios, lo que se ciñe a políticas y procedimientos institucionales.

3. OBJETIVO GENERAL

Establecer las normas de conducta ética que debe conocer, entender, e implementar todos los integrantes de la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, Antioquia, en su desempeño laboral y profesional, en relación con su trabajo diario, los recursos utilizados y el entorno institucional en el que se desempeña y desarrolla.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p>CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</p>	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 8 de 57

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Dar a conocer a los directivos y funcionarios de la Empresa Social del Estado, Hospital San Vicente de Paúl sus obligaciones de carácter Ético hacia la institución, los usuarios, los pacientes, los clientes, los proveedores, las autoridades, medio ambiente y comunidad.
- Propender que los valores, políticas éticas y lineamientos, descritos en el presente Código, sean asumidos y efectuados de manera consciente y responsable por todos los servidores públicos.
- 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 las partes.
- Adoptar mecanismos que contribuyan a fomentar una cultura organizacional regida por los principios y valores institucionales consignados en el presente Código.

5. DEFINICIÓN

El Código de ética, Integridad y buen gobierno es el documento desde el cual se fomentan comportamientos en los servidores públicos y colaboradores, a través de pautas y orientaciones éticas que establezcan las formas de relacionamiento interno y externo de las personas, basadas en principios y valores que fundamenten el compromiso social y aseguren el cumplimiento de la misión de La E.S.E Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, Antioquia.

Se desprenden para las instituciones ventajas fundamentadas en los criterios y lineamientos que incluye todo código de Ética, los cuales se extienden al ámbito interno y externo.

Internamente, El Código Contribuye:

- A fortalecer el compromiso de los servidores con sus deberes.
- A que desde su apropiación y vivencia se facilita el cumplimiento misional
- Ayuda a tomar mejores decisiones frente a los asuntos públicos.
- Ofrece directrices para fortalecer la cultura ética en la entidad.
- Se integra al proceso de inducción, re-inducción / entrenamiento y capacitación del servidor público. Involucra a los colaboradores de la entidad con los compromisos éticos.

Externamente, El Código Contribuye:

- A mejorar la confianza y el reconocimiento positivo entre los ciudadanos.
- A que la entidad haga públicas sus responsabilidades y criterios de actuación.

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 9 de 57

- A que se fortalezca la imagen corporativa y ganancia en legitimidad social y trascendencia en el contexto sectorial.

6. 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 referencia para 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.

6.1 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.

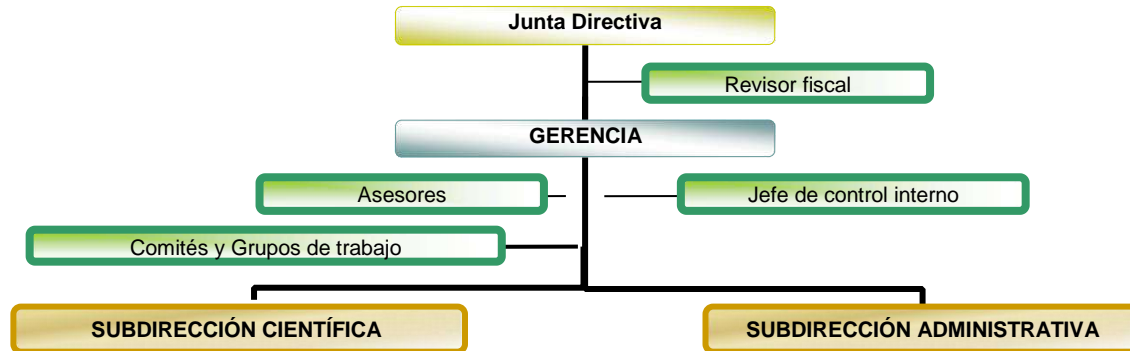
6.2 Estructura Organizacional

El organigrama representa el nivel de autoridades dentro de la organización, 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 y a sus estatutos internos.



La estructura orgánica del Hospital fue aprobada por la Junta Directiva mediante acuerdo No 110 de junio 18 de 2002.

6.3 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.

6.4 Visión

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl 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.



 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 11 de 57

6.5 Orientación Estratégica De La Entidad.

- Propender que el desarrollo institucional este centrado en un modelo integrado de planeación y gestión 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.
- Fortalecer la integralidad y efectividad en la prestación de servicios de salud para brindar a nuestros usuarios servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad cumpliendo los estándares de calidad establecidos por los órganos rectores del sistema de salud.
- Mantener la infraestructura tecnológica, técnica, industrial, física y mobiliaria para la prestación de servicios de salud respondiendo a las necesidades de atención de los usuarios según la morbilidad y dinámica demográfica que plantea la transición epidemiológica, el mayor promedio de años de vida, a ser vividos bajo condiciones óptimas de calidad de vida.
- Estructurar los procesos organizacionales a través de un sistema de gestión integral en el que confluya la técnico, científico, administrativo y operativo que permite lograr niveles superiores de calidad dentro de la cultura de mejoramiento continuo.
- Propender por sostenibilidad financiera, apoyados en la planeación, racionalización en el gasto, eficiencia en la inversión y contención de costos que permita la adecuada remuneración del personal, inversión social, adquisición y mantenimiento de las instalaciones y tecnología.

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.

6.6 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.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 12 de 57

- En la E.S.E no se realizan transacciones bajo el poder político e intereses burocráticos
- 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.
- La ESE mantiene relaciones con los grupos de interés en forma abierta y clara dentro del respeto y competencias.

6.7 Nuestros Valores y Principios

Honestidad: Los servidores actúan siempre con la verdad, cumpliendo sus deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general. El actuar se fundamenta en la honradez y la decencia. Implica la relación, no solo entre la persona y los demás, sino consigo mismo


Respeto: Los servidores del Hospital reconocen, el derecho ajeno, valoran y tratan de manera digna a todas las personas, aceptan y comprenden las maneras de pensar y actuar distinta de cada uno y tratan con sumo cuidado todo lo que les rodea.

Compromiso: Los servidores del Hospital son conscientes de la importancia de su rol como servidores públicos y están en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relacionan en sus labores cotidianas, poniendo al máximo sus capacidades para sacar adelante la tarea encomendada

Diligencia: los servidores del hospital cumplen con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo con interés, esmero, prontitud, destreza y eficiencia, optimiza y administra inteligentemente los recursos en la ejecución de las tareas y obligaciones.

Justicia: los servidores del hospital actúan con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación, realizan la toma decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables, reconocen y protege los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.



 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 13 de 57

Responsabilidad: Los servidores del Hospital tienen la obligación de responder y reconocer los actos propios y tener la capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de sus propias acciones y no abusar de ellas. Todo servidor público o colaborador que cumple una función social, debe tener claro que sus actuaciones lo hacen responsable de ellas ante la institución y la sociedad.

Es así como 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: Para los servidores del hospital se define como la colaboración mutua hacia y entre las personas contribuyendo en la solución de las dificultades del otro, teniendo como objetivo la unión de las personas en los momentos difíciles, el bien de la comunidad y de la empresa, trascendiendo a todas las fronteras políticas, religiosas, culturales

Transparencia: Para los Servidores del hospital es la actuación clara y evidente que se comprende sin duda alguna. Es la relación directa entre lo que se postula y la realidad. Es el actuar congruente que se relaciona con la honradez y la honestidad. Implica la disposición permanente a dar cuenta de los actos sin dilación ni demora, sin temor al control social o a las autoridades correspondientes y responder por sus ejecutorias, en el momento que alguien lo requiera.

Idoneidad: Para los Servidores del hospital la idoneidad es la capacidad, habilidad, actitud, competencia y disposición de cada uno para el ejercicio de cada tarea dada. Implica que, además de contar con la preparación y experiencia necesarias, ha de actuar conforme a estándares de la ética desde su formación.

Participación: Para los servidores públicos del hospital es el derecho de toda persona como ciudadano a fin de intervenir en la gestión pública para la toma de decisiones impulsando el desarrollo, es involucrarse en las acciones generando comunicación entre la ciudadanía y la E.S.E.

Mejora continua: Para los servidores públicos del hospital es una filosofía que lleva a mejorar los procesos de atención y a entregar servicios con calidad y seguridad óptimos, respondiendo a la excelencia para alcanzar los objetivos propuestos, en el cual todas las personas son participes.

Trabajo en equipo: Para los servidores públicos del hospital es el trabajo de todos orientado al logro de un objetivo, una planeación común con responsabilidad mutua para la Construcción colectiva de la empresa.

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 14 de 57

6.8 Grupos De Interés Para La Entidad

Incluye personas y grupos con los cuales el hospital establece contacto y relación de beneficio mutuo en razón a su misión y objeto social. Están entre estos:

- **Ciente externo.** Recoge al grupo de pacientes, su familia y/o cuidadores, que son nuestra razón de ser, para ellos se ha dispuesto la capacidad instalada y resolutive a través de la cual se les brinda la atención en salud. Se establecen los derechos y deberes para el paciente. Se dispone el procedimiento de atención al usuario y los mecanismos para que expresen las manifestaciones: catalogadas desde la norma como peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones.
- **Comunidad.** Reconociendo el entorno, su idiosincrasia, su dinámica demográfica y las relaciones de consenso y armonía para la construcción conjunta de una mejora corresponsable en la calidad de vida de todos y cada uno de las personas.
- **Ciente interno y sus familias.** Recoge el grupo de funcionarios, independientemente de su tipo de vinculación, acorde a la integralidad y no discriminación dentro de la familia institucional. Retoma la responsabilidad y capacidad que cada uno debe disponer para la ejecución de sus funciones en los diferentes procesos, Misionales, Apoyo y Estratégicos. Promoviendo un ambiente laboral de respeto y acatamiento a las normas en pro de una convivencia laboral que facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- **Proveedores y contratistas.** Grupo de quienes La E.S.E adquiere bienes, insumos, servicios, convirtiéndose en un soporte para la prestación de los servicios dentro de lineamientos y políticas que regulan la contratación, asegurando la libre competencia, los principios de transparencia, economía, eficiencia, oportunidad, responsabilidad, calidad y seguridad.
- **Entidades Administradoras del Plan de Beneficios.** Grupo con quien se mantiene comunicación bidireccional dentro del respeto mutuo y la responsabilidad que desde el sistema de salud involucra a cada actor bajo su competencia, acogiendo principios éticos como direccionador de las relaciones.
- **Aseguradoras y Administradoras del Riesgo Laboral.** Grupo de interés con quienes se establece la administración del riesgo monitoreando corresponsablemente factores que permitan minimizar la probabilidad de que se manifieste como eventos e incidentes que afecten el patrimonio institucional, el recurso humano como recurso central de la gestión institucional.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 15 de 57

- **Órganos de control y vigilancia.** Grupo de interés con quienes se mantiene relación de mutuo respeto y disponibilidad de requerimientos en forma oportuna, confiable a fin de facilitar los procesos de auditoria y/o control que les compete. Así mismo la E.S.E incluye como acción de mejora continua las acciones y hallazgos entregados por estos órganos.
- **Asociación de Usuarios.** Grupo con el cual se establece relación armónica y se generan procesos para que desde la participación según competencias se vele por el derecho a la entrega de servicios de calidad, oportunidad y trato digno así como la responsabilidad que desde los usuarios debe tenerse con la calidad de vida y el cuidado de su propia salud.
- Otras IPS. Instituciones desde las cuales se establece una interacción de red en beneficio del paciente y optimización de recursos del sistema.
- **Instituciones de formación educativa.** Basados en la fundamentación de la norma que articula la docencia-servicio en condiciones de beneficio reciproco, donde los espacios fortalecen la prestación del servicio y la formación del personal que extenderá el conocimiento de las ciencias de la salud y relacionadas.
- **Otros grupos de valor.** Con quienes se establecen relaciones de mutuo beneficio y beneplácito, cuyo objetivo es proyectar los mejores servicios a los usuarios del sistema, entre dichos grupos se cuentan:
 - Ministerio de Salud y Protección Social.
 - Secretaría Seccional de Salud y Protección social de Antioquia.
 - Asociación de Empresas Sociales del Estado.
 - Cooperativa de Hospitales de Antioquia COHAN.
 - Asociación Colombiana de Clínicas y Hospitales.
 - Área Metropolitana del Valle de Aburra.

6.9 Vicente Nuestro Personaje – 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.

6.10 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 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.

7. NORMAS GENERALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

7.1 Imagen y Comportamiento.

Hacen parte integral del presente Código de integridad, Ética y Buen Gobierno los lineamientos y directrices establecidos desde el Manual de Imagen y Comportamiento Institucional, por lo cual es de obligatorio cumplimiento y aplica para todos los funcionarios de la ESE Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Caldas, independientemente de la vinculación y ubicación en cualquier Sede, así mismo, en los eventos y actos de representación institucional.



 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 17 de 57

7.2 Prevención del consumo de alcohol, Tabaco y drogas¹


La E.S.E Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, Antioquia, comprometida con la seguridad en el trabajo, la conservación de la salud física y psicológica de los funcionarios, y de todo el personal que brinda servicios en la institución durante la ejecución de las actividades para las cuales fueron contratados, define los lineamientos para la prevención en el consumo de Alcohol, tabaquismo y sustancias psicoactivas, especifica responsabilidades de acuerdo a la normas vigentes, velando por su cumplimiento.

Acotando dentro de estos la responsabilidad que compromete a los contratistas, proveedores, usuarios, familias y visitantes en la necesidad de certificar un ambiente de trabajo seguro y saludable previniendo daños a la salud para todas las persona.

7.3 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.
- 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.
- Absténgase de hacer comentarios que puedan hacer sentir mal a un usuario o a sus acompañantes y/o violar la política de confidencialidad.
- 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.

¹ Resolución 098 de 2018. Por medio de la cual se implementa la política de prevención y control al consumo de alcohol, tabaco y drogas en la E.S.E Hospital San Vicente de Paul de Caldas, Antioquia.

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 18 de 57

- 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.
- Todos los seres humanos son importantes y lo mínimo que esperan es ser atendidos con amabilidad y cordialidad, es importante por ello que el acceso a los servicios de salud y la salvaguarda de los derechos de las personas se establezca bajo los valores de equidad, solidaridad y respeto por las diferencias, enlazando la diversidad social y el derecho a la diferencia, con la promoción de relaciones igualitarias que reduzcan las inequidades y evite la selectividad que conlleva acciones excluyentes para la atención de las personas que acuden a la E.S.E.


7.4 Actividades Comerciales

Todas las actividades comerciales, independientemente de cómo se efectúen, ya sea de forma presencial, o con uso de las tecnologías de la información y la comunicación, que deriven en rifas, loterías, promociones, compra, ventas, intercambio entre otras; no se permiten en la institución, no solo porque interfieren con la atención de nuestros pacientes sino porque desdibujan la imagen institucional, ponen en riesgo la seguridad y confidencialidad del sistema de información.

7.5 Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Es obligación de los servidores, contratistas, proveedores cumplir las normas sobre prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo, que la ley, los órganos rectores y la ESE han dispuesto para evitar la posibilidad que, en la realización de las operaciones de la E.S.E, se introduzcan a la economía recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos o la financiación al terrorismo, y/o que la institución pueda ser utilizada por organizaciones al margen de la Ley para actividades delictivas o destinados a su financiación, o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas o a las transacciones y fondos de recursos vinculados con las mismas.

Implementará según su competencia el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), entendiéndose este como el sistema de prevención y control que deben implementar los vigilados a quienes van dirigidas las instrucciones de la Circular Externa 009 de 2016, para la adecuada gestión del riesgo de LA/FT.

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 19 de 57


La ESE adopta políticas, procedimientos y herramientas mínimas que contemplan todas las actividades que realiza en desarrollo de su objeto social y que se ajusten a su tamaño, actividad económica, forma de comercialización y demás características particulares, acatando directrices y parámetros mínimos que debe tener en cuenta como agente del SGSSS lo cual cumple con el diseño, implementación y funcionamiento del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) para prevenir que el riesgo de LA/FT se materialice en la Institución.

Habrà Reserva y confidencialidad sobre los aspectos relacionados con el Sistema de Administración y Lavado de Activos, se exige a los funcionarios la debida reserva sobre documentos de trabajo y la información que este bajo su cuidado o llegue a su conocimiento en razón al desempeño de sus funciones. Así mismo deben evitar las relaciones comerciales con personas naturales o jurídicas que se hayan reportado por la E.S.E ante las autoridades por gestiones sospechosas de lavado de activos.

8. DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO

8.1 Derechos del usuario.


- 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 y/o solicitar una segunda opinión 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.
- Decidir libremente la realización o no de procedimientos, o su retiro voluntario de la Institución dejando constancia escrita de ello.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p>CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</p>	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 20 de 57

- Aceptar o rechazar la participación de personal en entrenamiento durante el proceso de atención.
- 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.

8.2 Deberes del usuario.

- 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.
- 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).

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 21 de 57

9. DERECHOS Y DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS


9.1 Derechos De Los Servidores Públicos:

De conformidad con el artículo 33 de la Ley 734 del 5 de febrero del 2002 o la norma que la modifique o sustituya 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 conforme a las disposiciones legales o convencionales vigentes
- 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 consagradas en los regímenes generales y especiales.
- Recibir la información necesaria y oportuna para el adecuado desempeño de sus funciones.
- Tener la oportunidad de comunicar sus inquietudes y manifestaciones.
- Los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos municipales, los reglamentos y manuales de funciones, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo.

9.2 Deberes Del Servidor Público:

De conformidad con el artículo 34 de la Ley 734 del 5 de febrero del 2002 o la norma que la modifique o sustituya y la constitución política de Colombia los deberes de los servidores públicos de la E.S.E

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p>CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</p>	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 22 de 57

Hospital San Vicente de Paul de Caldas responden a los consignados en dicha norma, Estando entre estos:


- Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
- Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.
- Formular, decidir oportunamente o ejecutar los planes de desarrollo y los presupuestos, y cumplir las leyes y normas que regulan el manejo de los recursos económicos públicos, o afectos al servicio público.
- Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función, las facultades que le sean atribuidas, o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función, en forma exclusiva para los fines a que están afectos.
- Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos.
- Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.
- Cumplir las disposiciones que sus superiores jerárquicos adopten en ejercicio de sus atribuciones, siempre que no sean contrarias a la Constitución Nacional y a las leyes vigentes, y atender los requerimientos y citaciones de las autoridades competentes.
- Desempeñar el empleo, cargo o función sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y convencionales cuando a ellas tenga derecho.
- Acreditar los requisitos exigidos por la ley para la posesión y el desempeño del cargo.
- 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 que en las situaciones



anteriores quede exento de la responsabilidad que le incumbe por la correspondiente a sus subordinados.

- Dedicar la totalidad del tiempo reglamentario de trabajo al desempeño de las funciones encomendadas, salvo las excepciones legales.
- Registrar en la oficina de recursos humanos, o en la que haga sus veces, su domicilio o dirección de residencia y teléfono, y dar aviso oportuno de cualquier cambio.
- Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos.
- Permitir a los representantes del Ministerio Público, fiscales, jueces y demás autoridades competentes el acceso inmediato a los lugares donde deban adelantar sus actuaciones e investigaciones y el examen de los libros de registro, documentos y diligencias correspondientes. Así mismo, prestarles la colaboración necesaria para el desempeño de sus funciones.
- Permanecer en el desempeño de sus labores mientras no se haya hecho cargo de ellas quien deba reemplazarlo, salvo autorización legal, reglamentaria, o de quien deba proveer el cargo.
- Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.
- Calificar a los funcionarios o empleados en la oportunidad y condiciones previstas por la ley o el reglamento.
- Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados.
- Responder por la conservación de los útiles, equipos, muebles y bienes confiados a su guarda o administración y rendir cuenta oportuna de su utilización.
- Denunciar los delitos, contravenciones y faltas disciplinarias de los cuales tuviere conocimiento, salvo las excepciones de ley.
- Poner en conocimiento del superior los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración y proponer las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento del servicio.
- Controlar el cumplimiento de las finalidades, objetivos, políticas y programas que deban ser observados por los particulares cuando se les atribuyan funciones públicas.



 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p>CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</p>	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 24 de 57

- Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.
- Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.
- Capacitarse y actualizarse en el área donde desempeña su función.

10. COMPROMISOS ÉTICOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La relación establecida por el Hospital con los grupos de interés tiene definidos compromisos y acuerdos que garantizan la calidad del servicio brindado y la satisfacción final del cliente externo, de los cuales hacen parte los diferentes procesos institucionales recogiendo parámetros del modelo integral de atención.

10.1 Compromiso con Acuerdos 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 de integridad ética y buen gobierno y orienta su desempeño hacia la gestión demarcada por los principios y valores del contexto estratégico que la definen.

10.2 Compromiso del Equipo Directivo y de los funcionarios con los fines del Estado.

El equipo Directivo y todos los funcionarios de la ESE se comprometen a destacarse por su, 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 Salud y Protección Social

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 25 de 57

- La Secretaría Seccional de Salud y Protección Social 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, la Asamblea Departamental y el Concejo Municipal del Municipio de Caldas en la ejecución del control político.

Frente a ellos 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.
- 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

10.3 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:

- Determinar políticas y prácticas de gestión humana que incorporen los principios de justicia, equidad y transparencia.
- 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.
- 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 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.

10.4 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.
- 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 y comportamiento.



 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p>CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</p>	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 27 de 57

- 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.

10.5 Compromiso con el paciente, su familia y la comunidad en general

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.

En este sentido:

- Ofrecemos servicios de salud basados en el respeto, la ética, la calidad, la solidaridad, la confianza y la evidencia científica.
- Se respetan y difunden los derechos y deberes de nuestros usuarios.
- Manejamos la información clínica con confidencialidad garantizando su custodia y acogiendo las normas que la regulan
- Se orienta al usuario y/o su familia, dentro del proceso de atención brindando información 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, creencias, discapacidad, orientación sexual y grado de dependencia.
- Las necesidades, expectativas y manifestaciones del usuario se atienden con la mayor celeridad posible; convirtiéndolas en oportunidades de mejora, con el fin de fortalecer los servicios prestados por el Hospital.
- Fomentamos la participación de la Asociación de Usuarios en actividades del hospital, fortaleciendo el vínculo usuario – hospital – Comunidad.

10.6 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:



 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 28 de 57

- Nos comprometemos con nuestros proveedores y contratistas a que la adquisición de bienes y servicios de la ESE, se registrará 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 contratista.
- Equidad en las relaciones con cada uno de los proveedores.
- Sostener canales de comunicación adecuados y efectivos, con el doble flujo de seguimiento oportuno y objetivo a la ejecución del contrato en la provisión de bienes y servicios.

10.7 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 Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de los diferentes niveles de complejidad articulando su capacidad resolutive con la demanda de atención para el manejo de los pacientes, facilitando así, el acceso, la referencia, contrareferencia y regulación para la integralidad y continuidad de la atención en salud que se establece dentro del derecho a la salud de las personas.

- 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.
- Implementar una contrareferencia activa y en doble vía para asegurar la continuidad de la atención de nuestros usuarios, retroalimentando a los profesionales sobre la atención y conducta definida para el manejo de los pacientes remitidos a nuestro nivel de atención o referidos por la E.S.E a un nivel de mayor complejidad.
- 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 técnico-científico a otras instituciones de acuerdo a los recursos humanos con los que cuenta el hospital.

10.8 Compromisos con las empresas responsables de pago

Con las Empresas Responsables del Pago ERP y/o EAPB se adquieren compromisos ligados a la atención de los usuarios enmarcados en la norma y contratos establecidos:



 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 29 de 57

- Brindar a sus usuarios servicios de salud que cumplan con criterios de calidad, seguridad, pertinencia, privacidad, accesibilidad y oportunidad respondiendo a los parámetros contractuales.
- Brindar a sus afiliados, información adecuada y oportuna.
- Priorización de usuarios especiales.
- Facilitar de manera oportuna y completa la información requerida para los procesos de verificación y/o auditorías de calidad.

11. POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

Las políticas definidas en la E.S.E. se conciben como el derrotero del direccionamiento estratégico, gerencial y administrativo que permiten el logro de los objetivos institucionales, el cumplimiento de la misión, la razón de ser dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud dentro de su rol de Empresa Social del Estado y como tal, en su responsabilidad social brinda servicios de salud, bajo los que a la vez vela por la calidad de vida de los usuarios y la corresponsabilidad que desde estos debe darse para el bienestar individual y colectivo.

11.1 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.

- La materialización de la política incluye definición y divulgación del modelo de operación por procesos acorde a la plataforma estratégica y al sistema integral de gestión de la calidad adoptado por la ESE y la Estandarización, e implementación del manual de procesos y procedimientos sus actividades conexas.

11.2 Política de Responsabilidad Social

El Hospital asume de forma voluntaria la Responsabilidad Social como el aporte hacia el entorno en que se desempeña, promoviendo el desarrollo social, económico, ambiental, como estrategia asociada a la búsqueda de buenas prácticas empresariales, que lleven a mejorar las condiciones sociales, ambientales y laborales y dispone desde su plan estratégico una posición activa en la búsqueda por el bienestar de

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 30 de 57

todos los involucrados con su actividad misional y alinea los valores corporativos a la responsabilidad ética de la E.S.E como prestadora de servicios de salud dentro del Sistema de Seguridad Social en Salud.

La política de responsabilidad social incluye:

- Definir e implementar un modelo de desarrollo sostenible que comprometa a la E.S.E con la implementación de procesos amigables con el medio ambiente.
- Disponer condiciones laborales justas e incentivar a los trabajadores para que crezcan y se empoderen de la institución, desde sus funciones y su rol en los procesos institucionales desde los cuales emerge la calidad en la relación con los clientes y proveedores, reconociendo como núcleo de estas al paciente.
- Mejora de la imagen de la empresa: una empresa comprometida con el medio ambiente, el bienestar de la comunidad y de sus empleados, proveedores y clientes tendrá una imagen más favorable, una proyección más sólida y responsable.
- Disminución y/o eliminación de conflictos: al tener en cuenta a la comunidad, crear programas y estrategias que la beneficien y procurar su bienestar lo que permite establecer relación más armoniosa entre la E.S.E y su entorno.
- Adopción de un Modelo integral de gestión, tendiente a satisfacer las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas de la ESE.
- Adopción de una política de inclusión que garantice la accesibilidad de los usuarios sin ningún distingo de edad, sexo, raza, condición socioeconómica, cultural, orientación sexual, con física.

11.3 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 que fundamente la esencia del direccionamiento y la reglamentación del hacer misional de la E.S.E en la interacción de los diferentes sectores del desarrollo.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 31 de 57

- Apropiación de la cultura organizacional desde los valores, las políticas y la implementación de estrategias de autorregulación, autogestión y autocontrol.
- Adopción de un procedimiento para el control interno disciplinario, de acuerdo a la normativa aplicable.
- Apropiación y Cumplimiento de las norma institucionales que regulan el proceso contractual y determina que "La actuación administrativa debe ceñirse a los postulados de la ética y cumplirse con absoluta transparencia en el interés común.
- Realización de la rendición de cuentas para los diferentes grupos de interés, recogiendo la normativa que la regula y fundamenta.
- 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.
- Ceñir la disponibilidad y uso de las tecnologías de la información y sus adendas al cumplimiento de la norma que regula la privacidad, confidencialidad, legalidad.

11.4 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 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.

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 32 de 57

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.

El Cumplimiento de todas las exigencias normativas vigentes en materia de gestión de tecnología, reglamentada y regulada por el Ministerio de Salud y Protección Social y los demás entes de vigilancia y control relacionados. Incluye velar por el trámite de las licencias y requerimientos legales con el fin de poner en operación la tecnología, y acatar los lineamientos en materia de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de los equipos biomédicos, aseguramiento y control metrológico.


11.5 Política Docencia Servicio

La E.S.E en el marco de la relación docencia-servicio contribuye a la generación de conocimiento, desarrollo y potencialización del talento humano de la salud; como institución prestadora de servicios de salud, suscribirá convenios con instituciones de educativas de formación universitaria, técnica y tecnológica, legalmente reconocidas que cuenten con programas en salud autorizados por el Ministerio de Educación y que requieran escenarios de práctica para la formación del talento humano en salud y relacionados, promoviendo la docencia, la investigación, la generación de conocimiento y el desarrollo de soluciones para los problemas de salud de la población.

Se promoverá el desarrollo y fortalecimiento de la capacidad institucional para el cumplimiento del objeto misional y dicha relación se formalizará con cada institución educativa mediante la suscripción de un convenio docencia servicio marco ajustado a la normativa vigente (Decreto 2376 de 2010).

Los lineamientos para la operatividad de la política son:

- La institución educativa garantizará que los estudiantes desarrollen sus prácticas formativas en condiciones adecuadas de seguridad, protección y bienestar, conforme a las normas vigentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud y Riesgos Laborales.
- Todas las actividades asistenciales realizadas por los estudiantes en formación se realizarán bajo estricta supervisión del personal docente y/o del responsable de la prestación de los servicios, no es permitida la concurrencia de los funcionario durante la práctica docente asistencial.
- Todas las actividades enmarcadas en los convenios docencia servicio deben cumplir los lineamientos de capacidad instalada; numero estudiantes vs capacidad física, basados en los

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 33 de 57

lineamientos de seguridad del paciente, atención humanizada y calidad del servicio definidos por la E.S.E.

- Las actividades realizadas por los estudiantes de programas académicos de pregrado que requieran ser registradas en la historia clínica del paciente u otros registros deberán ser consignadas por el profesional responsable y respaldadas con la firma, nombre y registro profesional.
- Todo el personal que ingrese a la E.S.E en virtud de convenios docencia servicios, recibirá la inducción a fin de integrarse a la entidad y políticas de direccionamiento institucional.
- Se fundamenta la atención bajo la adopción de las "Buenas prácticas clínicas".
- Definir conjuntamente con la institución educativa con la cual se suscribió el contrato, el desarrollo de la práctica y los beneficios para la institución y para la entidad educativa en condiciones de eficiencia, eficacia y resultados.
- 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.

11.6 Política De Gestión Financiera


Teniendo en cuenta que la misión 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 la auto sostenibilidad de la empresa en el tiempo.

Son frentes para su implementación:

La **inversión**: Se extremen los cuidados y garantías que le permitan a la empresa manejar eficientemente su inversión con un mínimo razonable de riesgo.

El 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



 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 34 de 57

temporales de dinero en áreas diferentes a tesorería, reforzando la seguridad desde el aseguramiento según disponibilidad de pólizas

El **recaudo de cartera**: Se definen procesos y procedimientos para la gestión eficiente del recaudo teniendo como ejes la planeación, organización, seguimiento, acciones jurídicas, cumplimiento de la normatividad aplicable y control de resultados, dentro de un marco de mejoramiento continuo, adoptando como obligatorio el reglamento interno de recaudo de cartera, reglamentado por decreto 447 de 2006 .

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

Gestión del presupuesto, que garantice la existencia y apropiación suficiente para atender el gasto y su cierre realizando un cruce de información financiera entre el área de contabilidad y tesorería.

11.7 Política Contables

La E.S.E, adopta las políticas contables bajo el nuevo marco técnico normativo para entidades que no cotizan en bolsa ni captan el ahorro del público expedido mediante la resolución 414 del 08 de septiembre de 2014 por la Contaduría General de la Nación. A su vez, este nuevo marco se fundamenta en las políticas internacionales de Información Financiera expedidas por el International Accounting Standards Board (IASB), con el objetivo de proveer información precisa e idónea para los usuarios de la información tales como: Accionista, la administración, los empleados, el Estado, los proveedores, los clientes, entidades financieras, las autoridades de control y vigilancia y demás usuarios interesados; generando en debida esencia la transparencia y confiabilidad de la información.

11.7 Políticas para la prevención y control del Riesgo de Lavado de activos y financiación del terrorismo

El Hospital San Vicente de Paúl E.S.E., se acoge a los estándares internacionales proferido por el Grupo de Acción Financiera Internacional - GAFI adoptado por la Ley 1186 de 2008 y GAFILAFI y cumple con lo dispuesto en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero - EOSF y sus decretos reglamentarios; además de lo contemplado en la Ley 1438 de 2011, 1474 de 2011 y demás disposiciones emitidas por los organismos de inspección, vigilancia y control y por las normas, políticas y procedimientos establecidos internamente.



 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p>CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</p>	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 35 de 57

Todos los funcionarios de la entidad deben anteponer el cumplimiento de las regulaciones en materia de Administración del Riesgo de LA/FT.

Todos los funcionarios de Hospital San Vicente de Paúl E.S.E. deben conocer, comprender y promover la cultura de Prevención del Riesgo de LA/FT, a través del cumplimiento de los mecanismos de control y prevención del LA/FT, tales como el conocimiento del cliente y la detección e información de operaciones sospechosas de clientes o usuarios de los servicios de la entidad.

Los incumplimientos a las políticas y normas establecidas para la prevención y control del Riesgo de LA/FT serán sancionados de acuerdo a lo establecido en el Código Único Disciplinario, la ley penal y las demás que le sean aplicables.

La información relacionada con operaciones sospechosas reportadas a la UIAF, así como de aquellas que estén siendo objeto de investigación por parte de Hospital San Vicente de Paúl E.S.E., sólo podrá ser revelada de acuerdo a lo establecido en el artículo 105 del EOSF.

Ningún funcionario de la ESE podrá dar a conocer que se ha efectuado el reporte de una operación sospechosa a la UIAF de acuerdo a lo establecido en el inciso cuarto del artículo 11 de la Ley 526 de 1999.

11.8. Políticas para la prevención de conflictos de intereses.

La ESE Hospital San Vicente de Paul de Caldas, Antioquia se compromete a implementar y desarrollar una política de conflicto de intereses con el fin de facilitar la prevención, manejo y divulgación de los conflictos que puedan presentarse entre su equipo de trabajo.

Se consideran prácticas prohibitivas para el Gerente y los servidores públicos de la ESE las siguientes:

- Recibir remuneración, dádivas, donaciones o cualquier otro tipo de compensación en dinero o en especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado al Hospital o a sus grupos de interés.
- Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial, para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.



 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p>CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</p>	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 36 de 57

- Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con el Hospital, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generarán burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
- Abstenerse de gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y el Código de Integridad, Ética y Buen Gobierno, se pueda considerar que infringen los intereses del Hospital.
- Abstenerse de utilizar su posición en el Hospital o el nombre del mismo, para obtener para sí o para un tercero tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.
- Abstenerse de entregar dádivas a cambio de cualquier tipo de beneficios.
- Abstenerse de utilizar los recursos de la ESE para labores distintas de las relacionadas con su actividad; por ende tampoco podrán encausarlos en provecho personal o de terceros.
- Todo servidor que por razón de sus funciones deba adquirir o aprobar la adquisición de bienes y/o servicios para el Hospital, o esté en posición de influir sustancialmente en la decisión, debe carecer de intereses para con las compañías vendedoras o distribuidoras, sean personales, familiares o de terceras personas.

11.8 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, los recursos, 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.
- 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.

11.9 Política De Calidad

La E.S.E enmarca su política de Calidad desde el principio orientador de la humanización, el cual se reconoce como fundamento esencial de los procesos de atención que realiza, esto implica centrar su accionar en las personas, enfocar su misión al cumplimiento del derecho fundamental y al fortalecimiento de una cultura organizacional dirigida al ser humano y a la protección de la vida en general cumpliendo las directrices del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad.

Son directrices de la Calidad:

La Seguridad, orientada a la protección de las personas contra las situaciones de riesgo, o amenazas graves a fin de garantizar la mejor atención.

La Coordinación, que permite el trabajo articulado y colaborativo que permita la integralidad y continuidad de la atención.

La Transparencia: se promueve como directriz en las acciones, en el marco de lo definido por la Ley de Transparencia y del derecho a la información pública nacional. A su vez reconoce que esta debe orientarse principalmente a la prevención de actos de corrupción, al fomento de buenas prácticas de gestión, al cuidado de los recursos del sistema de salud por funcionarios y usuarios

Enfocar la gestión al logro de resultados en salud y la generación de valor social.

11.10 Política de humanización de los servicios de salud.

La E.S.E define la política de humanización y su implementación como estrategia que solidifica la humanización de la atención como un imperativo ético que resulta del respeto por la dignidad humana, haciéndose necesario reconocer y analizar las implicaciones que la atención de la salud tiene en la vida de las personas.



 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 38 de 57

Se asume como compromiso institucional y corresponsabilidad social para el usuario interno y usuario externo. Se complementa con las dimensiones: Seguridad, comunicación asertiva, información oportuna, empatía, receptividad, competencia profesional del equipo de salud, garantía en el acceso a los servicios, confianza y privacidad, de tal manera que se facilite la atención integral en salud.

La implementación de la Política de Humanización de los Servicios de Salud, permite reconocer la calidad del servicio prestado desde las personas hacia las personas, y facilitar el mejoramiento del estado de la salud de las mismas en tanto su abordaje se realice desde su integralidad como ser humano.

11.11 Política De Priorización De Usuarios

La E.S.E como trazabilidad del proceso de atención y en correlación con las políticas de Calidad, seguridad, humanización, 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, centrando su implementación desde el ser y la persona definiendo para la priorización de la atención de los pacientes, 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
- Atención de usuarios con dificultad por 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.



 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 39 de 57

11.12. Política de Seguridad del Paciente.

Para la E.S.E La Seguridad del Paciente implica la evaluación permanente y proactiva de los riesgos asociados a la atención en salud para diseñar e implantar de manera constante las barreras de seguridad necesarias con el propósito de prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente, reducir y de ser posible eliminar la ocurrencia de Eventos adversos para establecer procesos seguros.

Requiere el compromiso y la cooperación de los diferentes actores para sensibilizar, promover, concertar, y coordinar acciones que realmente alcancen logros efectivos. La política en la E.S.E acoge principios transversales que orientan todas las acciones a implementar, consolidadas desde el Programa de Seguridad del Paciente, siendo entre estos.

1. Enfoque de atención centrado en el usuario. Significa que lo importante son los resultados obtenidos en él y su seguridad, lo cual es el eje alrededor del cual giran todas las acciones de seguridad del paciente.
2. Cultura de Seguridad. El ambiente de despliegue de las acciones de seguridad del paciente deben darse en un entorno de confidencialidad y de confianza entre pacientes, profesionales, aseguradores y la comunidad. Es deber de los diferentes actores del sistema facilitar las condiciones que permitan dicho ambiente
3. Integración con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. La política de seguridad del paciente es parte integral del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, y es transversal a todos sus componentes.
4. Multicausalidad. El problema de la seguridad del paciente es un problema sistémico y multicausal en el cual deben involucrarse las diferentes áreas organizacionales y los diferentes actores.
5. Validez. Para impactarlo se requiere implementar metodologías y herramientas prácticas, soportadas en la evidencia científica disponible.
6. Alianza con el paciente y su familia. La política de seguridad debe contar con los pacientes y sus familias e involucrarlos en sus acciones de mejora.
7. Alianza con el profesional de la salud. La política de seguridad parte del reconocimiento del carácter ético de la atención brindada por el profesional de la salud y de la complejidad de estos procesos por lo cual contará con la activa participación de ellos y procurará defenderlo de señalamientos injustificados.

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 40 de 57

11.13 Política de No reúso

Ordenar a los especialistas, profesionales y técnicos auxiliares de la salud que prestan sus servicios a la institución que den estricto cumplimiento a la instrucción de **NO REUSAR** dispositivos médicos cuyo fabricante haya dispuesto el **USO UNICO** como condición misma. (Resolución 322 de 2018).

Implementar el reúso de dispositivos médicos cuando el fabricante, según las características técnicas permitan su **REUSO CONTROLADO** y teniendo en cuenta que ello no constituya riesgo de infecciones o complicaciones para el usuario conforme al análisis y seguimiento que realice el comité de infecciones intrahospitalario de la entidad. (Resolución 423 de 2019)

El Comité de infecciones intrahospitalaria de la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas realiza el seguimiento de riguroso de los dispositivos médicos emprendiendo acciones tales como la suscripción de un compromiso para NO REUSAR dispositivo cuyo fabricante haya dispuesto el USO UNICO como condición.

11.14 Política IAMI-AIEPI

La E.S.E Hospital San Vicente de Paúl de Caldas dispone de la política institucional para la promoción, protección, atención y apoyo en salud y nutrición a la población materna e infantil, como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral –IAMII- dicha política se enmarca en los derechos humanos y propende por la integración de la pareja y la familia a todas las actividades relacionadas con la maternidad y la crianza, articulando acciones con otras estrategias, programas e iniciativas como Maternidad Saludable, Estrategias Amigables, Planificación Familiar, Vacunación, Control de Crecimiento y Desarrollo, Salud Oral, Prevención del VIH, Atención Integrada a las Enfermedades Prevalentes en la Infancia AIEPI, sexualidad segura

Incluye los tres nuevos pilares de la estrategia IAMI: en primer lugar, la integración de servicios y programas a través de la implementación de intervenciones combinadas reconocidas como eficaces, seguras y de costo que es posible enfrentar (planificación familiar, servicios amigables de salud sexual y reproductiva para adolescentes y jóvenes, prevención de la infección por VIH-Sida, atención prenatal eficaz y oportuna, fomento y preparación para la lactancia materna, atención del parto con calidad y

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 41 de 57

calidez, vacunación, registro civil al nacimiento, crecimiento y desarrollo sistemático y dinámico, entornos protectores y espacios amigables, entre otros). En segundo lugar, la continuidad de la atención que se brinda en el hospital con los cuidados que se siguen en el hogar y en la comunidad a través de la coherencia de enfoques y acciones brindadas al interior de las instituciones prestadoras de salud, IPS, y al exterior de las mismas estableciendo mecanismos institucionales y grupos de apoyo de base comunitaria, que sirvan de puente entre las IPS y los hogares y comunidades y faciliten la promoción, el mantenimiento y la recuperación de la salud. En tercer lugar, la óptima calidad de la atención dentro del marco de la Calidad de los Servicios de Salud. Es todo esto lo que constituye el plus de la nueva la estrategia IAMI con enfoque integral y de Derechos que hoy el Ministerio de la Protección Social con el apoyo del UNICEF tienen el gusto de poner al servicio de las instituciones, del personal de salud, y de las mujeres, madres, niñas, niños y familias de Colombia.

11.15 Política de Gestión de Riesgos.

La E.S.E, desde la política desarrolla las acciones pertinentes para la implementación y mantenimiento de la gestión de los riesgos de toda naturaleza a los que se enfrenta en razón a su contexto misional para asegurar su sostenibilidad, preservando sus recursos institucionales y garantizando la continuidad en la prestación de los servicios de salud a la población. Se ha de gestionar desde la cohesión del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), el sistema de gestión de la calidad y de desarrollo administrativo; como un único sistema de gestión articulado con el sistema de control interno, el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, entregando a los ciudadanos lo mejor de la gestión logrando cambios en las condiciones de vida, mayor valor público en términos de bienestar, prosperidad general y fortalecimiento en la lucha contra la corrupción.

En el proceso de Administración del Riesgo, todos los servidores de la entidad se comprometen a partir de desempeño de sus funciones y cumplimiento de su rol en los diferentes macroprocesos institucionales: Estratégicos, Misionales, Apoyo, para lo cual deben:

- Conocer y cumplir las normas internas y externas relacionadas con la administración de los riesgos.
- Fortalecer la cultura de administración de los riesgos para crear conciencia colectiva sobre los beneficios de su aplicación y los efectos nocivos de su desconocimiento.



- Someter los procesos y procedimientos permanentemente al análisis de riesgos con base en la aplicación de las metodologías adoptadas para el efecto.
- Mantener un control permanente sobre los cambios en la calificación de los riesgos para realizar oportunamente los ajustes pertinentes.
- Reportar los eventos de riesgo que se materialicen, utilizando los procedimientos e instrumentos establecidos para el efecto.
- Desarrollar e implementar planes de contingencia para asegurar la continuidad de los procesos, en los eventos de materialización de riesgos que afecten la obtención de los objetivos institucionales previstos y los intereses de los usuarios y partes interesadas.
- Presentar propuestas de mejora continua que permitan optimizar la forma de realizar y gestionar las actividades de la entidad para así aumentar nuestra eficacia y efectividad.
- Se tienen actividades de identificación, medición, control, monitoreo, comunicación y divulgación de los riesgos.

11.16 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.

La E.S.E., con base a la política tiene establecidos la estructura e implementación de los procesos y procedimientos desde la norma para el ingreso, la permanencia y el retiro. Cumpliendo las acciones referentes a: Selección, Inducción, Re inducción y Entrenamiento, seguimiento laboral y evaluación del desempeño,

Fomento del bienestar laboral, clima laboral, Promoción de una cultura de la calidad, seguridad y gestión ética en el servicio, seguridad y salud en el trabajo.

Se asume desde la gestión del talento humano, tanto por las directivas como por los funcionarios mantener 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 y utilizando los canales de comunicación



 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p>CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</p>	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 43 de 57

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.

11.17 Política de no consumo tabaco alcohol y drogas.

La E.S.E Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, Antioquia, define la Política de prevención, control al consumo de Alcohol, Tabaco y fármacos dependiente una vez que para la institución es de gran importancia que los ambientes de trabajo estén libres del cigarrillo, alcohol, y otras sustancias psicoactivas, que atenten contra la salud y seguridad de sus funcionarios y de todo el personal que brinda servicios en la institución, así como en la calidad de los servicios prestados y en el desempeño y productividad laboral.

Así mismo adopta las siguientes directrices, orientadas a garantizar el cumplimiento de la política:

- No está permitido el uso, porte, distribución, venta y/o consumo de tabaco, sustancias psicoactivas, bebidas alcohólicas o energizantes, durante el horario de trabajo, dentro de las instalaciones de la institución y/o fuera de estas, cuando se esté en representación o en desarrollo de las actividades y/o funciones, asignadas por la E.S.E Hospital San Vicente de Paul de Caldas, Antioquia.
- Es responsabilidad de cada uno asegurarse que mientras esté en servicio no se encuentre bajo los efectos del alcohol, fármacos dependientes o cualquier medicina que pueda influenciar negativamente su conducta.
- Es obligación de cada trabajador informar a su jefe inmediato, si por razones médicas, debe hacer uso de algún tipo de medicamento que pudiera afectar la ejecución segura de sus funciones.
- El trabajador que se presente a laborar en E.S.E Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, Antioquia en estado de embriaguez o con síntomas de haber ingerido licor, sustancias sicoactivas o que fume en horas laborales será retirado del área de trabajo por el Jefe Inmediato y asumirá la responsabilidad de las sanciones disciplinarias sujetas a lo especificado en el reglamento interno de trabajo.
- De acuerdo a la normativa vigente la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, Antioquia se reserva el derecho de efectuar inspecciones no anunciadas a las instalaciones y en forma aleatoria o periódica y sin previo aviso a cualquier integrante del equipo de trabajo, aplicarles pruebas de

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p>CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</p>	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 44 de 57

alcoholemia y fármaco dependencia. Estas pruebas se realizan durante las horas de trabajo, cuando se considere pertinente.

- La E.S.E podrá realizar las pruebas de alcoholemia y fármaco dependencia, directamente o a través de terceros, cuando existan razones de abuso de alcohol y drogas en los funcionarios y en el personal que brinda servicios en la institución.
- El rechazo a someterse a las mencionadas pruebas, así como, dé su resultado positivo, constituye causal para sanciones disciplinarias, incluyendo la terminación del contrato.
- La empresa desarrollará Programa de Promoción y Prevención mediante capacitaciones con el fin de sensibilizar a los trabajadores para que abandonen el hábito de consumir el alcohol, el tabaco y las drogas alucinógenas divulgando el daño que produce en la salud.
- Los trabajadores deberán tener una conducta responsable y participativa en las acciones de sensibilización que promuevan el cumplimiento de esta política, su incumplimiento y de las reglas o normas que se deriven de ella, será sujeto de sanciones según reglamento interno de trabajo.
- Esta política debe ser revisada como mínimo una vez al año, de requerirse por modificación de la normatividad vigente o de nuevas disposiciones, se actualizará y modificará de acuerdo a los cambios legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- La responsabilidad del cumplimiento de la política se direcciona desde el Gerente, Subdirectores y Líderes de procesos.

La presente Política es de obligatorio cumplimiento y por lo tanto hace parte de las disposiciones Institucionales. Estará expuesta en la sede principal de la E.S.E HOSPITAL San Vicente de Paul de Caldas, Antioquia Carrera 48-135 Sur-41 y Sede Ambulatoria: Barrios Unidos Carrera 49 No 138 B Sur 32.

11.18 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. 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,

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 45 de 57

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

11.19 Política de Seguridad Vial.

Para la ESE Hospital San Vicente De Paúl De Caldas, Antioquia, institución prestadora de servicios de salud de I y II nivel de complejidad, la salud y la seguridad forman parte de la naturaleza misma de su misión, por tanto, son conceptos inherentes a todos los procesos operativos incluyendo el transporte de personas, productos y servicios; además, forman parte de la planeación y diseño de las labores que realizamos, para evitar al máximo las situaciones de riesgo que puedan afectar a las personas, los equipos y las instalaciones.



Para tal efecto la gerencia se compromete a cumplir con lo establecido en el Código Nacional de Tránsito Terrestre (Ley 769 de 2002) y las demás normas que la complementen o la sustituya, velando por la seguridad de los actores de la vía. También se compromete a establecer estrategias que permitan prevenir incidentes y accidentes de tránsito, promoviendo ante todo el respeto por la normatividad vigente y destinar los recursos necesarios, humanos, técnicos y financieros para el cumplimiento del PESV, enmarcados en los principios de calidad, mejora continua, protección del medio ambiente y la seguridad.

11.20 Política general de seguridad y privacidad de la Información

La gerencia del Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, entendiendo la importancia de una adecuada gestión de la información, se ha comprometido con la implementación de un Modelo de gestión de seguridad de la información buscando establecer un marco de confianza en el ejercicio de sus deberes con el Estado y los ciudadanos, todo enmarcado en el estricto cumplimiento de las leyes y en concordancia con la misión y visión de la entidad.

Para el HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE CALDAS, la protección de la información busca la disminución del impacto generado sobre sus activos, por los riesgos identificados de manera sistemática con objeto de mantener un nivel de exposición que permita responder por la integridad, confidencialidad y la disponibilidad de esta, acorde con las necesidades de los diferentes grupos de interés identificados.

De acuerdo con lo anterior, esta política aplica a la Entidad para, **los funcionarios, contratistas, terceros y partes interesadas**, teniendo en cuenta que los principios sobre los que se basa el desarrollo de las acciones o toma de decisiones alrededor del Sistema General de Seguridad de la Información (SGSI) estarán determinadas por las siguientes premisas:

- Minimizar el riesgo en las funciones más importantes de la entidad.
- Cumplir con los principios de seguridad de la información.
- Cumplir con los principios de la función administrativa.
- Mantener la confianza de sus usuarios, terceros y empleados.
- Apoyar la innovación tecnológica.
- Proteger los activos tecnológicos.



 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 47 de 57

- Establecer las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información.
- Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los **funcionarios, contratistas, terceros y partes interesadas** del HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE CALDAS
- Garantizar la continuidad del negocio frente a incidentes.
- El HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE CALDAS ha decidido **definir, implementar, operar y mejorar** de forma continua un Modelo de Gestión de Seguridad de la Información, soportado en lineamientos claros alineados a las necesidades del negocio, y a los requerimientos regulatorios.

11.21 Política para el tratamiento de la información personal

El Hospital San Vicente de Paúl de Caldas con domicilio en Caldas Antioquia, conforme a la Ley 1581 de 2012 estableció el régimen general de protección de Datos Personales, que tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionados con el derecho a la intimidad. A su vez, el Decreto 1377 de 2013 reglamentó la Ley 1581 de 2012 y reguló la autorización, revocatoria, las políticas y los procedimientos para la protección de datos personales.

El Hospital San Vicente de Paúl de Caldas como institución que almacena y recolecta datos personales para su atención y para ofrecer los servicios requeridos por usted y brindados por la institución, requiere obtener su autorización para que de manera libre, previa, expresa, voluntaria, y debidamente informada, le permita a la Institución recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, actualizar y disponer de los datos que han sido suministrados y que se han incorporado en distintas bases o bancos de datos.

Salvo que usted manifieste lo contrario de manera directa, expresa, inequívoca y por escrito a la cuenta de correo electrónico dispuesta para tal efecto: protecciondedatos@esehospicaldas.gov.co, la institución, rectifica o suprime sus datos en el tratamiento de los mismos.

Este correo electrónico hace exclusiva referencia a lo señalado y no se relaciona con la información consignada en las historias clínicas, debido a que los datos y la información allí consignada conservan su carácter reservado, confidencial y totalmente privado (Resolución 1995 de 1999).

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 48 de 57

11.22 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 Modelo Integrado de Planeación y Gestión, lo cual se ha articulado las normas emitidas por Archivo General de la Nación.

En consecuencia, la E.S.E. Hospital San Vicente De Paúl 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.

12. OBLIGACIONES Y DIRECTRICES EMANADAS POR LA ENTIDAD.

12.1 Adopción.

La adopción se realiza por acto administrativo de orden Gerencial; Resolución 234 de agosto 09 de 2019, que se hace interactiva con lineamientos y políticas que responden a la actualización normativa institucional, territorial y nacional, lo que deriva en que las conductas referentes a la integridad del servidor público, los principios éticos y de buen gobierno incluye a todos los funcionarios y contratistas

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 49 de 57

de la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, Antioquia y que han de estar signadas en el cumplimiento de los valores y políticas institucionales, el cumplimiento de la Misión, Visión y objetivos estratégicos.

12.2 Declaración del Compromiso.

Se establece la Declaración del Compromiso para todos los funcionarios desde que ingresan a hacer parte de la E.S.E, es partir de este momento que se comprometen a cumplir los preceptos del M.DE-002 Código de Integridad, ética y buen gobierno, M.GH-006 Manual de imagen y comportamiento, Acuerdo 381 de 2014 Reglamento interno de trabajo o la norma que lo modifique, lo definido desde el nivel nacional en el Código de Integridad sobre los valores del servidor público, emitido por la Función Pública y las normas que rigen y reglamentan la operación del sistema de salud, según las cuales la E.S.E traza y define su hacer como Empresa Social del Estado que brinda servicios de salud como institución de Segundo Nivel de complejidad de carácter Departamental y registrada en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud.


12.3 Divulgación e implementación

La divulgación e implementación del M.DE-002 Código de Integridad, ética y buen gobierno, así como del aparte que le es inherente “M-GH-006 Manual de Imagen y Comportamiento Institucional” es direccionada por líderes y equipos de trabajo de Macro proceso Estratégico y Apoyo, con especial referencia para los Procesos: Direccionamiento Estratégico, Gestión de la Información y la Comunicación, Gestión de la participación Social, Gestión de Talento Humano.

Se materializa a través de actividades programadas desde el plan acción institucional que incluye plan de comunicaciones informativo y organizacional, donde se enmarca en la norma para el acceso a la información pública, Gobierno Digital, Plan de Capacitación Institucional, Plan de inducción, reinducción, entrenamiento para el personal, plan bidireccional de divulgación de deberes y derechos.

La ESE adoptó mecanismos de carácter permanente y continuo para la difusión del Código:

Con servidores y colaboradores: Las jornadas de inducción, reinducción, las visitas de calidad a los servicios, auditorías internas tanto del PAMEC como de Control Interno, las actividades realizadas por

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p>CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</p>	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 50 de 57

el Comité de ética y las estrategias lúdicas de aprendizaje serán claves para el despliegue en este grupo de personas.

Con proveedores y contratistas: Todo contacto con proveedores y contratistas será una oportunidad para desplegar y practicar los principios de integridad, éticos y de buen gobierno del Hospital. A través del estatuto y manual de contratación y toda contratación realizada se hará énfasis en estos principios.

A través de medios masivos de comunicación: Página Web Institucional, Intranet, Redes sociales y toda publicidad o medio que utilice el Hospital serán espacios en donde se despliegue del Código.

En el proceso de vinculación y antes del inicio de actividades laborales, grupo de trabajo de proceso de Gestión humana suscribe con el nuevo funcionario un compromiso que implica el reconocimiento y adhesión a los postulados éticos de la institución.


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 integridad, ética y buen gobierno, el manual del usuario en relación directa con el presente código.

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.

En la E.S.E se establecen diferentes niveles que velarán por el cumplimiento de este código. Estos niveles serán:

- Autocontrol: Cada funcionario es responsable por el cumplimiento de los principios y conceptos contenidos en este código.
- Con sus compañeros de trabajo o los usuarios: Orientará sus compañeros de manera cordial y respetuosa cuando considere que están incurriendo en faltas al cumplimiento de este código y esté dispuesto a aceptar las sugerencias que le hagan.
- Ante una infracción a los principios de este código, cualquier funcionario debe intentar persuadir a su compañero de trabajo con el fin de que analice y modifique su conducta contraria



 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p>CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</p>	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 51 de 57

a la ética. Si esta gestión personal enfrenta un rechazo o se conoce la reiteración de la falta, es deber de los compañeros de trabajo informar al superior correspondiente.

- Con sus superiores: cuando las faltas se consideren graves o gravísimas, o se presenten en forma reiterada, los responsables de procesos están en el deber de informar de estos hechos, lo que llevará a corregir los errores cometidos, las cuales pueden cumplir desde un papel educativo o pueden llegar a sanciones, según lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y la legislación disciplinaria vigente.

12.4 Seguimiento, verificación y control

En el proceso de planeación estratégica y gestión de la participación social se definen mecanismos de seguimiento y control, que dan respuesta a las necesidades de medición del Código. Algunos de los mecanismos de medición son:

- 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.
- 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.
- Encuestas de percepción que incluyan a los diferentes públicos de Interés del Hospital.
- Estudios de evaluación de satisfacción del usuario interno y externo y estudios de clima organizacional.
- Indicadores operativos con los cuales el Hospital evalúa y monitorear integralmente la gestión de la Organización.

12.5 Indicadores:

Indicadores de gestión asociados al SOGC, en especial los definidos en el Sistema de Información para la Calidad, Resolución 0256 de 2016 o la norma que la sustituya.

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.



 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 52 de 57

% de PQRS relacionadas con eventos por no reconocimiento de los deberes de los usuarios.

% de PQRS relacionadas con eventos por no reconocimiento de los derechos de los usuarios.

12.5 Actualización

La actualización de este documento estará bajo el direccionamiento del grupo de trabajo de la Coordinación de Planeación y Calidad o quien haga sus veces, por el grupo de comunicación del proceso de gestión de la información y la comunicación y por el grupo del proceso de Gestión Humana, actuarán en coordinación con el grupo de direccionamiento estratégico y gerencial, quienes según el análisis de resultados, 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.

13 Narrativa de su 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.



 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 53 de 57

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 2014, 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.

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.

La versión 2016, se realiza el plan de desarrollo aprobado para la vigencia 2016-2020, de acuerdo al periodo gerencial, retoma políticas y contexto estratégico.

La Versión 2019 refleja el compromiso institucional con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión según decreto 1499 de 2017 de la Función Pública, Código de integridad del Servidos público, la actualización de la norma que define los estándares del sistema único de acreditación Decreto 5095 de 2018 y la integración de políticas institucionales requeridas en razón a la dinámica de cambio y mejora continua.

La E.S.E para el presente código propone su ramificación dentro de los diferentes procesos y procedimientos a través de las políticas de operación como herramientas a la orientación por resultados, siendo la excelencia y calidad los atributos de los servicios de salud brindados a las personas al satisfacer sus necesidades, donde la Articulación Interinstitucional con otras organizaciones del sector público o privado, del orden territorial, nacional o internacional, es fundamental a fin de formular e implementar estrategias que resuelvan las necesidades de los ciudadanos asociadas al propósito fundamental de la entidad.



 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p>CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</p>	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 54 de 57

Resalta para todo accionar la Integridad, Transparencia y Confianza, como criterios de actuación de los servidores públicos y el deber hacia los ciudadanos.

14. 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.
- **Código de Integridad:** Guía de comportamiento del servidor público. El código es entendido como una herramienta de cambio cultural que busca un cambio en las percepciones que tienen los servidores públicos sobre su trabajo, basado en el enaltecimiento, orgullo y vocación por su rol al servicio de los ciudadanos y en el entendimiento de la importancia que tiene su labor para el país y específicamente para la coyuntura actual; también busca cambio en los hábitos y comportamientos cotidianos de los servidores en su trabajo diario, basados en el fortalecimiento de su quehacer íntegro, eficiente y de calidad².
- **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.

² Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual de Implementación Código de Integridad, 2017

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p>CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</p>	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 55 de 57

- **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.
- **MIPG, Modelo Integrado de Planeación y Gestión:** Es un marco de referencia porque contempla un conjunto de conceptos, elementos, criterios, que permiten llevar a cabo la gestión de las entidades públicas. Enmarca la gestión en la calidad y la integridad, al buscar su mejoramiento permanentemente para garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía. El fin de la gestión es generar resultados con valores, es decir, bienes y servicios que tengan efecto en el mejoramiento del bienestar de los ciudadanos, obtenidos en el marco de los valores del servicio público (Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia). Cuando las entidades entregan resultados que respondan y satisfagan las necesidades y demandas de los ciudadanos, se genera valor público³.
- **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.
- **Principios y Valores:** Los Principios se refieren a las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta⁴. En esta línea, los Principios éticos son las normas internas y creencias básicas sobre las formas correctas como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores al cual la persona o los grupos se adscriben. Dichas creencias se presentan como postulados que el individuo y/o el colectivo asumen como las normas rectoras que orientan sus actuaciones y que no son susceptibles de trasgresión o negociación⁵.

³ Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 2. 2017.

⁴ DRAE (Diccionario de la Real Academia Española).

⁵ 17 USAID. Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado. Fundamentos Conceptuales y Manual Metodológico. 2006


 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CODIGO DE INTEGRIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 56 de 57

- **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.
- **ERP:** Empresas responsables de pago.

15. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Decreto 1499 de 2017. Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 2. 2017
- Estatuto Anticorrupción. Ley 1474 de 2011.
- Régimen de Administración del Personal ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas,
- Código Único Disciplinario ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas.
- Código de Integridad, Valores del Servidor Público. Departamento Administrativo de la Función Pública ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas.
- Plan de Desarrollo Institucional ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas.
- Estándares del Sistema Único de Acreditación Ministerio de salud y Protección Social
- Código de Ética, Comportamiento y Buen Gobierno. ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, Antioquia. Versión 06



 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO	Código: M.DE-002
		Versión: 07
		Página 57 de 57

16. NOTAS DE CAMBIO

Versión	Ítem	Descripción del cambio	Razón del cambio	Aprobó	Fecha
00		Documentación			2005
01		Formulación de compromisos éticos y políticas organizacionales	Revisión y ajuste de la plataforma estratégica y los valores y principios institucionales		2007
02		Revalidan los valores y principios, se establecieron los compromisos y políticas institucionales frente a las partes interesadas.	Revisión gerencial de los procesos de la empresa Revisión de la plataforma estratégica		2009
03		Articular los deberes de los funcionarios con los derechos de los usuarios.	Implementación de un Sistema Integral de Gestión de Calidad como estrategia de mejora continua		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 Robinson Bustamante, Gerente.	12/2015
05		Actualización	Plan de desarrollo aprobado para la vigencia 2016-20120, Nueva Plataforma Estratégica e imagen	Doctor Robinson Bustamante, Gerente	02/16
06		Actualización	Adición de “Política de Gestión Documental”	Doctor Robinson Bustamante, Gerente	02/16
07		Actualización de políticas institucionales- Se define el manual como parte constitutiva del código de integridad, ética y buen gobierno- Revisión bajo Decreto 1499 de 2017 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	Principios- Valores según Código de Integridad. Políticas reformuladas y ampliadas incluidas según normas. Manual de Imagen y comportamiento actualizado	CIGD	08/2019