



CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO



**ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL.
LORICA CORDOBA**

VERSIÓN 2014



	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

CONTENIDO

DISPOSICIONES GENERALES	5
Objetivo del Código.	5
Ámbito de Aplicación.	5
Mecanismos para lograr un Buen Gobierno.	5
PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	6
Reseña Histórica.....	6
MISION.....	7
Principios y Valores Institucionales.....	7
PRINCIPIOS.....	7
OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	8
NUESTRA PROMESA DE SERVICIO.	9
POLITICAS INSTITUCIONALES.	10
POLÍTICA ORGANIZACIONAL.....	10
POLÍTICA DE LA CALIDAD	11
POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	11
POLITICA DE RIESGO.....	11
POLITICA AMBIENTAL.....	11
POLITICA DE TECNOLOGIA E INFRAESTRUCTURA	12
POLITICA DE IAMI.....	12
POLÍTICA DE NO REUSO.....	12
POLITICA DE NO FUMDOR.....	12
POLITICAS DE BUEN GOBIERNO INSTITUCIONAL	13
PUBLICIDAD.....	13
TRANSPARENCIA.....	13
EQUIDAD.....	13
BUEN GOBIERNO ADMINISTRACION DE LA INSTITUCION.....	14
GERENCIA GENERAL.....	14
FUNCIONES DEL GERENTE.....	14
INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.....	14
CONTROLES DE LA ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL.....	15
CONTROL INTERNO.....	15
FUNCIONES DE CONTROL INTERNO	16
REVISOR FISCAL.....	16
COMITES DE LA INSTITUCION.....	17
DEL RESPETO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO.....	17
SIAU (SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO).....	19
CODIGO DE ETICA	20
OBJETIVOS DEL CODIGO DE ETICA.....	20
OBJETIVO GENERAL.....	20
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	20
INTEGRIDAD Y ETICA LABORAL	20

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

LOS DERECHOS Y DEBERES DEL TRATO HUMANIZADO	21
DERECHOS DE LOS SERVIDORES PUBLICOS	21
EL PROFESIONAL DE LA SALUD Y SU INTERACION CON EL PACIENTE ..	23
DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	24
DERECHOS DE LOS PACIENTES	24
DEBERES DEL PACIENTE	25
COMPORTAMIENTO ÈTICO COTIDIANO EN LA INSTITUCIÒN	26
PRINCIPIOS BASICOS DE LA EMPRESA	27
ADMINISTRACION Y RESOLUCION DE CONTROVERSIAS	29
COMITÉ DE BUEN GOBIERNO	29
FUNCIONES	29
MIEMBROS	30
VIGENCIA, DIVULGACION Y REFORMAS DEL COMITÉ DE ÈTICA Y BUEN GOBIERNO	30

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M



PRESENTACION

El Código de Buen Gobierno y de Ética de la Empresa Social del estado Hospital San Vicente de Paul busca acoger y dar cumplimiento a la Ley 1122 de 2007 artículo 40 literal h.

Este código no pretende sustituir, adicionar ni modificar ninguna norma legal que rija la institución. Pretende ser un instrumento para fortalecer la ética a nivel personal y corporativo, y ser un estímulo para la convivencia de los valores, de modo que la institución y sus servidores se sientan movidos a cumplir sus deberes con los usuarios, con todos aquellos que forman parte de la ESE para la comunidad y consigo mismo, de manera responsable, en busca de la calidad y comportándose como buenos ciudadanos.

La adopción y aplicación del presente código busca promover la confianza de los usuarios y la ciudadanía, en general, estableciendo instrumentos de gobernabilidad que garanticen el respeto a las personas así como la calidad de la gestión y la imparcialidad y oportunidad en sus decisiones. Razón por la cual estas herramientas de trabajo deben ser reglas de conducta, de obligatorio cumplimiento, a fin de establecer los pilares de una entidad prospera y ejemplar

El texto del Código de Buen Gobierno y ética se encuentra disponible para consulta de sus trabajadores, clientes, y del público en general.

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

DISPOSICIONES GENERALES








Objetivo del Código.



Compilar las políticas, normas, sistemas y principios que orientan las actuaciones de LA ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE LORICA y de todas las personas vinculadas con ella, con el fin de preservar la integridad ética institucional, asegurar la adecuada administración de sus asuntos, el respeto por los trabajadores, por los usuarios, asegurando una adecuada prestación de los servicios de la institución y el conocimiento público de su gestión.

Ámbito de Aplicación.

El presente Código aplica a todas las actuaciones del Director, los Jefes de División, Jefes de Área, Empleados, Contratistas, Proveedores, usuarios, con el fin de que la actuación de la organización se ajuste a los principios éticos y prácticas de buen manejo corporativo.

Mecanismos para lograr un Buen Gobierno.

-  Aplicación de los Valores de la Empresa.
-  Principios de Igualdad con todos los empleados.
-  Obrar con buena fe, velando por los intereses empresariales.
-  Honestidad en el Desempeño de funciones asignadas.
-  Lealtad con la empresa y compañeros de trabajo.
-  Seguimiento al buen gobierno por parte de todos los empleados.
-  Trabajar por el bienestar de la empresa.

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

PLATAFORMA ESTRATÉGICA



Reseña Histórica

La ESE Hospital san Vicente de Paul de Lórica, es una entidad del orden departamental, prestadora de servicios de salud del segundo nivel de atención de mediana complejidad, creada mediante la ordenanza N° 35 de 1994, expedida por la asamblea departamental de córdoba.

Su creación como hospital se remonta al año de 1943, cuando la asamblea departamental de bolívar expidió la ordenanza N° 39, pues en ese entonces pertenecíamos a ese departamento. En esta fecha se autorizó la construcción de su edificación, pero las partidas para tal efecto solo se transfirieron en el año 1944, y la edificación real se hizo a partir de 1945; se puso al servicio en 1948.

Su funcionamiento como institución al servicio de salud se consolidó en la década de los años 50, gracias a la actividad desarrollada por las religiosas de la comunidad Siervas del Santísimo y la Caridad. A partir de 1975 entro a formar parte del sistema nacional de salud y a regirse por las normas emanadas de este servicio nacional. En la década los 80 funciono como hospital regional.

En la actualidad la ESE Hospital San Vicente de Paul de Lórica presta los servicios de urgencias de mediana complejidad, hospitalización, consulta externa especializada, cirugía, traslado asistencial medicalizado, imagenología (laboratorio clínico- radiología).

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

VISION

En el año 2016, el Hospital de Loricá, será reconocido como un referente de calidad y calidez en los servicios, de gozar de una buena salud económica, ser una entidad distinguida por su responsabilidad social y gestión ambiental, retomando la confianza de la ciudadanía y las partes interesadas en sus servicios.

MISION

Somos una empresa social del estado prestadora de servicios de salud de, mediana complejidad de atención, caracterizados por la moralidad y uso sagrado de los recursos, priorizando la seguridad al paciente, el mejoramiento continuo centrado en satisfacer al usuario como finalidad de la atención, con un Talento humano comprometido en los intereses del hospital por encima de los propios y eficiente en el uso de los recursos.

Principios y Valores Institucionales



PRINCIPIOS

Entendemos a nuestros usuarios como el factor más importante de nuestro accionario institucional y lo identificamos como personas plenas de derechos, por lo que nuestros esfuerzos se encaminan a satisfacer sus necesidades integrales en salud y sobrepasar sus expectativas.

Entendemos el talento humano de nuestra empresa como el factor dinamizador de nuestro mejoramiento continuo, en el cual se fundamenta toda la estrategia de la organización.

VALORES.

Lealtad: Es anteponer en cada una de sus actuaciones, el compromiso por los intereses del hospital por encima de cualquier otro.

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

Orgullo: Es la manifestación del cariño y admiración por la incesante búsqueda del logro de la misión del hospital ante la comunidad y ante los demás integrantes de la familia del Hospital San Vicente de Lórica.

Respeto: Es expresar nuestras opiniones, pensamientos y sentimientos de forma adecuada y en el momento oportuno, sin faltar ni negar los derechos de las otras personas.



Inspiración: La continua búsqueda por no hacer lo mismo siempre buscando la innovación para el mejor servicio del hospital antes sus usuarios.

Calidad: Es la satisfacción y superación de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y su familia a través de la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la prestación de los servicios de salud brindados por el Hospital de Lórica.

Asertividad: Es expresar nuestras opiniones, pensamientos y sentimientos de forma adecuada y en el momento oportuno, sin faltar ni negar los derechos de las otras personas, buscando aportes valiosos para la solución de los problemas del hospital.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES



- ✚ Fortalecer el desarrollo y direccionamiento estratégico de la entidad.
- ✚ Fortalecer un modelo de gestión del talento humano que genere satisfacción, motivación en el cliente interno.
- ✚ Fortalecer el Sistema de Información e Informática de la ESE, para un mejoramiento en la prestación del servicio y la toma de decisiones.
- ✚ Fortalecer la infraestructura de la ESE para lograr un mejoramiento, aumento de la prestación de servicio.
- ✚ Producir servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas.
- ✚ Prestar los servicios de salud que la población requiera y que la Empresa Social, de acuerdo con su desarrollo y recursos disponibles pueda ofrecer.

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

- ✚ Garantizar mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la Empresa Social.
- ✚ Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento.
- ✚ Garantizar los mecanismos de la participación ciudadana y comunitaria acordes.
- ✚ Articular una adecuada defensa jurídica del hospital san Vicente de Paul.

NUESTRA PROMESA DE SERVICIO.

- ✚ En un lapso de 10 minutos al ingreso a la Institución le serán tomados sus signos vitales y se hará la preclasificación del Triage.
- ✚ El tiempo de espera para su atención médica dependerá de acuerdo a su Triage realizado. Con auscultación debida por los médicos.
- ✚ El personal de salud privilegia la atención del paciente y no el celular.
- ✚ Usted conocerá el nombre de todo el personal que intervengan en su atención.
- ✚ En caso de necesitar, atención por especialista, Usted la recibirá a más tardar una hora después de solicitada la Interconsulta.
- ✚ Cada dos horas se hará evolución médica sobre su estado de salud.
- ✚ Su situación médica será definida a más tardar en seis horas.
- ✚ Le ofrecemos la atención presencial de ginecología las 24 horas incluyendo festivos y domingos.
- ✚ Durante su estancia en el Servicio recibirá un trato digno y respetuoso.
- ✚ A su egreso recibirá toda la información clara y necesaria sobre su estado de Salud.
- ✚ Estas promesas podrán modificarse por razones de fuerza mayor. Como la presencia de códigos azules, Códigos rojos, o urgencias vitales.

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

- ✚ Si por algún motivo no se siente satisfecho con la prestación de nuestros servicios le invitamos a utilizar el Buzón de Sugerencias o acercarse a la oficina SIAU.

POLITICAS INSTITUCIONALES.

POLÍTICA INSTITUCIONAL



El Hospital San Vicente de Paúl de Lórica del tiene como política institucional el logro efectivo y eficiente de su misión a través del cumplimiento de sus planes y programas que buscan satisfacer con calidad los servicios prestados a los usuarios y lograr su auto sostenibilidad financiera.

POLÍTICA ORGANIZACIONAL.

La ESE Hospital San Vicente de Paul se compromete a prestar servicios de segundo nivel de complejidad, enfocado a la población más pobre y vulnerable, los servicios se prestan teniendo en cuenta los planes obligatorios de salud definidos por el gobierno nacional y dentro del marco de la política departamental de prestación de servicios de la red pública, para la apertura y cierre de servicios el Hospital analizara que corresponde al tipo de complejidad, que exista demanda dentro de la región del Bajo Sinú y que teniendo en cuenta un estudio o análisis de costo beneficio es viable.

POLÍTICA DE HUMANIZACION

El Hospital San Vicente de Paul de Lórica se compromete a prestar una atención basada en los principios y valores institucionales (lealtad, orgullo, respeto, inspiración, calidad y asertividad). Brindando un trato digno al usuario en todos los momentos de su atención, ofreciéndole privacidad, seguridad y una adecuada

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

comunicación de su estado de salud en su estancia hospitalaria.

POLÍTICA DE LA CALIDAD

La ESE Hospital San Vicente de Paul está comprometida con la búsqueda constante de la satisfacción y superación de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y su familia a través de la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la prestación de los servicios de salud brindados por el Hospital de Lórica.

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE



La E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Lórica se compromete a fomentar una cultura de Seguridad del Paciente que permita minimizar la probabilidad de ocurrencia de un incidente o un evento adverso, adecuando las condiciones para un ambiente seguro; propiciando el compromiso del personal al reporte para el registro y gestión de eventos adversos, gestionado por el comité de seguridad del paciente y liderado por el Referente.

POLITICA DE RIESGO

La ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL tiene como política el monitoreo periódico de los riesgos que impidan o interfieran en el logro de los objetivos institucionales y que eficientemente puedan ser manejados para reducir o mitigar su impacto.

POLITICA AMBIENTAL

La E.S.E. Hospital san Vicente de paúl de lórica se compromete a realizar una gestión integral de los residuos peligrosos y no peligrosos que se generan de manera rutinaria en la institución, esto con la finalidad de contribuir al mantenimiento de un ambiente sano y saludable para nuestros colaboradores,

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

usuarios, visitantes y comunidad en general.

POLITICA DE TECNOLOGIA E INFRAESTRUCTURA

La E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE LORICA – CORDOBA, se compromete a fortalecer la protección de la Salud y la Seguridad de los pacientes, operadores y todas aquellas personas que se vean implicadas de forma directa e indirectamente en la utilización de la Tecnología e infraestructura Hospitalaria.

POLITICA DE IAMI

Hospital amigo de la mujer y la infancia para la cual considera necesario la aplicación de los 10 pasos de la lactancia feliz.



POLÍTICA DE NO REUSO

La ESE Hospital San Vicente de Paul garantiza que no se reúsan dispositivos médicos que por disposición del fabricante se determinen como de "un solo uso" durante la atención en salud de nuestros usuarios.

En la ESE Hospital San Vicente de Paul solo se reusarán aquellos dispositivos cuya recomendación del fabricante, definan y ejecuten procedimientos basados en evidencia científica que demuestren que el reprocesamiento del dispositivo no implica reducción de la eficacia y desempeño para la cual se utiliza el dispositivo médico, ni riesgo de infecciones o complicaciones por los procedimientos para el usuario, con seguimiento a través de los comités institucionales.

POLITICA DE NO FUMDOR

La E.S.E.HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL, proporcionara un ambiente libre de humo de tabaco para sus pacientes, visitas y trabajadores. Prohibiendo así el uso de cualquier clase de tabaco dentro de las instalaciones del hospital, edificios u oficinas adyacentes a la E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL, incluyendo entradas, banquetas, pasillos y patios interno de la institución, apegándonos así al ARTICULO 19 DE LA LEY 1335 DEL 2009

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

POLITICAS DE BUEN GOBIERNO INSTITUCIONAL

Principios del derecho, como: **Publicidad, transparencia y equidad**, deben verse plasmados como políticas básicas de buen gobierno para nuestra institución.

PUBLICIDAD.

En el principio de publicidad, la institución adelantara, los procesos de tal forma que se garantice el libre acceso y participación de las personas naturales y jurídicas que manifiesten interés en contratar con la ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL, previo cumplimiento de cada uno de los requisitos legales establecidos por ley.



Esto implica que la contratación del estado está sometida al control social, conforme a la veeduría que cualquier ciudadano pueda hacer para contribuir con la buena administración de los recursos públicos.

TRANSPARENCIA.

Con el principio de transparencia, la institución seleccionará de manera objetiva las mejores propuestas, a través de procesos que aseguren la imparcialidad y la igualdad de oportunidades. Con este se pretende evitar que la contratación pública se convierta en oportunidad de unos pocos que tengan vínculos preferenciales con círculos de poder del estado, obteniendo contratos sin los requisitos necesarios y mínimos exigidos.

EQUIDAD.

Lo esencial de este principio es que cada uno de los procesos se mire de forma equivalente y proporcionada, es decir la igualdad y equivalencia depende de factores objetivos en beneficio de las partes.

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

Estos principios se deben aplicar en aras de mejorar los procesos y procedimientos, con el fin de hacerlos más equitativos y transparentes y a minimizar los riesgos que ponen en peligro el ejercicio de los valores institucionales.

BUEN GOBIERNO ADMINISTRACION DE LA INSTITUCION

GERENCIA GENERAL.



El Gerente General de la empresa ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL, será escogido por medio de concurso de mérito, por un periodo de cuatro años.

FUNCIONES DEL GERENTE.

Son funciones del gerente general las establecidas en el Decreto 139 de 1996, en lo enunciado en su artículo 4ª

INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.

- ✚ Ser pariente hasta cuarto grado de consanguinidad, único civil o segundo de afinidad con alguno de los miembros de la junta directiva de la institución.
- ✚ Haber sido condenado por delito sancionado con pena privativa de la libertad o estar siendo investigado por delitos contra la fe pública, el patrimonio público, o lavado de activos.
- ✚ Haber sido sancionado disciplinaria con ocasión al desempeño de cargos públicos.
- ✚ Haber demandado judicialmente a la empresa.
- ✚ Tener conflictos de intereses con la empresa.

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

- ✚ Haber sido despedido de la empresa.
- ✚ Haber sido suspendido en el ejercicio de su profesión o excluido de esta.
- ✚ Las demás establecidas en la Constitución Nacional y demás normas que apliquen a los servidores públicos.

Si después del nombramiento existe alguna inhabilidad o incompatibilidad, el Gerente debe informar a la Junta Directiva quien tomara la decisión necesaria.



CONTROLES DE LA ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL

CONTROL INTERNO

El control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos. Estos controles internos, son efectuados por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos.

Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.



	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

FUNCIONES DE CONTROL INTERNO

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

REVISOR FISCAL

La Empresa Social del ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL, tiene como marco legal la contratación de la Revisoría Fiscal a través de una persona natural

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

o jurídica con la capacidad de ejecutar los servicios profesionales como Revisor Fiscal, constituyen las principales funciones las siguientes:



- ✚ Ejercer un control y análisis permanente sobre las actividades de la empresa para que las operaciones se ejecuten con el mayor grado de eficiencia posible.
- ✚ Ejercer una vigilancia permanente sobre los actos administrativos al tiempo de su celebración y ejecución.
- ✚ Ejercer una inspección permanente sobre los libros y movimientos contables.
- ✚ Emitir informe sobre los diferentes aspectos y operaciones de la empresa.
- ✚ Colaborar con las entidades gubernamentales de regulación y control.
- ✚ Llevar a cabo una actuación independiente y libre de conflictos de intereses.
- ✚ Rendir los informes oportunos a la subintendencia de salud.
- ✚ Impartir instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente de los valores sociales.

COMITES DE LA INSTITUCION.

La ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL, crea y conformara los Comités establecidos por ley y los necesarios para el cumplimiento de todos sus objetivos institucionales.

DEL RESPETO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO

Los usuarios fieles proporcionan márgenes más altos, más volumen de negocio y recomendaciones positivas a otros clientes potenciales. Para lograr estos

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M



resultados cada uno de los empleados de la empresa debe poner en práctica un importante valor: EL RESPETO.

Dentro de las características básicas en el tema de los clientes internos y empleados se requiere:

- Fácil localización del personal en cualquier área.
- Obtener ayuda de cualquier empleado en el momento que se requiera.
- Contestación inmediata del empleado al momento de solicitar ayuda.
- Terminación del trabajo dentro del plazo provisto.
- Comportamiento profesional en horas de servicio.
- Cortesía del personal en todas las áreas y hacia todos los niveles jerárquicos.
- Cumplir y hacer cumplir los valores de la institución.

Todos los esfuerzos de la empresa deben estar dirigidos a la satisfacción total de nuestros usuarios, es por esto que se hace necesario implementar programas de calidad de los servicios con los aspectos de formación y rapidez de respuesta.

Debemos desechar para siempre el clima de confrontación entre usuarios y empleados, esto no brinda la mejor imagen de la empresa con nuestros principales competidores y potenciales clientes.



	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

SIAU (SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO)

La Ley 100 de 1993, que desarrolla la carta política colombiana en lo relacionado con los derechos fundamentales a la seguridad social y a obtener una calidad de vida acorde con la dignidad humana, establece la protección a las personas de las contingencias que la afectan, y adopta la integralidad como uno de sus principios, definiéndola como la cobertura de todas las contingencias que afectan la salud, la capacidad económica y en general todas las condiciones de vida de toda la población.

La normatividad vigente obliga a las instituciones a establecer: un servicio de atención e información a los usuarios, un servicio de recepción de quejas y reclamos, mecanismos para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios y formular un plan de garantía de la calidad y además garantizar la seguridad de los usuarios y, abrir espacios de participación social.

En la ESE hospital San Vicente de Paul, se realiza mediante los procesos de información, admisión, programación, registro clínico, facturación, recaudación y atención al usuario, los cuales soportan organizacionalmente la creación y/o consolidación de diferentes dependencias, las cuales forman en conjunto la atención al usuario

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

CODIGO DE ETICA

OBJETIVOS DEL CODIGO DE ETICA

OBJETIVO GENERAL

Recoger e implementar principios de orden ético, fundamentales para el desarrollo del recurso humano y de la empresa.



OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✚ Cumplir la constitución y la ley.
- ✚ Establecer reglas de conducta.
- ✚ Denunciar actividades delictivas.
- ✚ Procurar el desarrollo de valores de la ESE
- ✚ Fomentar el compromiso y pertenencia por la empresa.

INTEGRIDAD Y ETICA LABORAL

La integridad, que comprende aspectos como el carácter, la decencia y la honestidad de la gente, es el verdadero cimiento de cualquier empresa. Independientemente de cual sea su posición en la Institución, el cargo que ocupe o lo que hagan los demás, conserve siempre su integridad, siguiendo estas recomendaciones:

- ✚ Trabaje completas sus horas laborales.
- ✚ Llame para informar que está enfermo sólo si esto es cierto.
- ✚ Use los equipos de oficina con fines laborales únicamente.
- ✚ Dígale a sus colegas que no va a mentir para ayudarles, si le piden que respalde alguna mentira.
- ✚ Use la papelería de la empresa sólo con fines laborales.

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M



- ✚ Sea honesto en los reportes de gastos que presente.
- ✚ Haga tan pocas llamadas personales como le sea posible.
- ✚ Use el fax sólo con motivos laborales.

LOS DERECHOS Y DEBERES DEL TRATO HUMANIZADO

- ✚ Llamar al paciente siempre por su nombre.
- ✚ Solicitar permiso para entrar a la habitación.
- ✚ Saludar amablemente al entrar en comunicación con cada usuario.
- ✚ Mantener siempre un contacto ocular directo y positivo.
- ✚ Comunicar al paciente cualquier procedimiento que se vaya a realizar explicando en que consiste.
- ✚ Pedir autorización para examinar al paciente.
- ✚ Cuidar permanentemente su pudor y mantener la más celosa reserva sobre lo que se conoce del paciente por razones clínicas o gracias a su confianza.
- ✚ Ser comprensible con las preguntas del paciente y responderlas con claridad y usar un tono de voz amable.
- ✚ Entender la situación vivida por el paciente, respetando sus sentimientos.
- ✚ Respetar las creencias religiosas de cada paciente.

DERECHOS DE LOS SERVIDORES PUBLICOS



- ✚ De conformidad con el artículo 33 de la Ley 734 del 5 de febrero del 2002, y la Constitución política de Colombia los derechos de los servidores públicos son los siguientes:
- ✚ Percibir puntualmente la remuneración fijada o convenida para el respectivo cargo.
- ✚ Disfrutar de la seguridad social en la forma y condiciones previstas por la ley.

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

- ✚ Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.
- ✚ Participar en todos los programas de bienestar social que para sus servidores y familiares establezca el estado, tales como los de vivienda, educación, recreación, cultura, deporte y programas vacacionales.
- ✚ Disfrutar de estímulos e incentivos morales y pecuniarios.
- ✚ Obtener permisos y licencias en los casos previstos en la ley.
- ✚ Recibir tratamiento cortes con arreglo a los principios básicos de las relaciones humanas.
- ✚ Participar en los concursos que le permitan obtener promociones dentro del servicio.
- ✚ Obtener el reconocimiento y pago de las prestaciones consagradas en los regímenes generales especiales.
- ✚ Los demás que señale la constitución, las leyes y reglamentos.

En virtud de los deberes de los servidores públicos y de acuerdo con el artículo 34 de la Ley 734 del 5 de febrero de 2002 y la Constitución Política de Colombia se hace mención de los siguientes deberes entre otros.

- ✚ Tratar con respeto e imparcialidad las personas con las que se tenga relación por razón del servicio.
- ✚ Realizar personalmente las tareas que le sean confiadas, responder por el ejercicio de la autoridad que se le delegue así como por la ejecución de las órdenes que imparta, sin que en las situaciones anteriores quede exento de la responsabilidad que le incumbe por la correspondiente a sus subordinados.
- ✚ Denunciar los delitos, contravenciones y faltas disciplinarias de los cuales tuviere conocimiento, salvo las excepciones de la ley.
- ✚ Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M



inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.

- ✚ Permanecer durante la jornada laboral y dentro del sitio o lugar donde debe desempeñar sus labores.

EL PROFESIONAL DE LA SALUD Y SU INTERACION CON EL PACIENTE

En la ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL, la relación médico paciente se cumple en los siguientes casos:



- ✚ Por decisión voluntaria y espontánea de ambas partes.
- ✚ Por acción unilateral del medico en caso de urgencias.
- ✚ Por solicitud de terceras personas.
- ✚ Por haber adquirido el compromiso de atender a personas que estén a cargo de una entidad privada o publica.
- ✚ El profesional de la salud no exigirá al paciente exámenes innecesarios, ni lo someterá a tratamientos o procedimientos quirúrgicos que no se justifiquen.
- ✚ El profesional de la salud, usara los métodos y medicamentos a su disposición mientras subsista la esperanza de aliviar o curar la enfermedad.
- ✚ El profesional de la salud, no expondrá a sus pacientes a riesgos injustificados. Pedirá su consentimiento para aplicar los tratamientos médicos.

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

DERECHOS DE LOS PACIENTES.

- ✚ Recibir atención de Urgencias en todo el territorio Nacional.
- ✚ Recibir atención oportuna, humanizada y con calidad.
- ✚ Elegir la institución, el Médico y el personal de salud dentro de los recursos disponibles.
- ✚ El acceso a los servicios de Salud se hará a través de su documento de Identidad.
- ✚ Obtener la información veraz, clara y oportuna respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.
- ✚ Ser llamados por su nombre.
- ✚ Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como la opinión que tenga sobre la enfermedad que padece.
- ✚ Revisar o recibir explicaciones sobre costos de los servicios de salud y en caso de emergencia ser atendido sin hacer pago previo.
- ✚ Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral independientemente de su culto religioso.
- ✚ Presentar sugerencias o reclamaciones sobre la atención asistencial y administrativa y recibir respuesta.
- ✚ El Trámite de las autorizaciones de Servicios de Salud lo efectuará de manera directa la Institución Prestadora de Servicios (I.P.S.) ante la Entidad Promotora de Salud (E.P.S.).
- ✚ Las autorizaciones de Servicios contenidas en el Plan Obligatorio en Salud



	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

tendrán una vigencia de dos (2) meses.

- ✚ Las fórmulas de los medicamentos tendrán una vigencia no inferior a un (1) mes.
- ✚ Tener una historia clínica confidencial y secreta.
- ✚ Las autorizaciones de oxígeno domiciliario para pacientes con patologías crónicas se expedirá una vez y solo podrá ser desautorizada cuando el médico tratante disponga que no se requiere.
- ✚ Participar en la asociación de usuarios veedurías y grupos de trabajo.
- ✚ Morir dignamente y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase Terminal de su enfermedad.

DEBERES DEL PACIENTE.



- ✚ Cuidar de su Salud y la de su familia
- ✚ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- ✚ Cumplir con las citas asignadas o cancelarlas con anticipación cuando no pueda asistir.
- ✚ Seguir recomendaciones médicas
- ✚ Mantener su documentación actualizada.
- ✚ Informar cualquier cambio de dirección de residencia
- ✚ No tener doble afiliación
- ✚ Mantener respeto por el personal asistencial y administrativo de la institución, pacientes, familiares y acompañantes.
- ✚ Cancelar los copagos
- ✚ No utilizar el carnet de otra persona.

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

COMPORTAMIENTO ÈTICO COTIDIANO EN LA INSTITUCIÒN.

Se basa en principios de consideración hacia los demás. Algunos aspectos a tener en cuenta son los siguientes:



- ✚ Sea puntual y no haga que los demás se vean en la obligación de esperarlo, pues con el tiempo sus colegas perderán la confianza en usted.
- ✚ Establezca para las personas a su cargo cronogramas de tiempo razonables para el cumplimiento de sus actividades.
- ✚ Celebre el buen desempeño de sus empleados.
- ✚ No se apropie del mérito de otros.
- ✚ Si debe corregir o reprobar el comportamiento de alguien, hágalo en privado. No hay necesidad de avergonzarlo delante de otras personas, ni de criticarlo a sus espaldas.
- ✚ Evite gritarles a quienes discuten con usted un tema controvertido.
- ✚ No adopte los tratamientos muy familiares como: “gorda”, “mi amor”, o “negrito” no son adecuados entre compañeros de trabajo.
- ✚ Respete la privacidad de los demás. Nunca revise el material que se encuentra sobre el escritorio de otra persona.
- ✚ Si tiene el hábito de fumar, asegúrese en salir siempre a un lugar público destinado para tal fin.
- ✚ Mantenga el tono de voz bajo, particularmente en espacios modulares donde las divisiones no llegan hasta el techo.
- ✚ Ofrezca apoyo moral a sus colegas, si lo necesitan y lo solicitan.
- ✚ Evite verse involucrado en chismes, o repetir información sobre planes confidenciales de la Institución, en especial si pueden afectar de forma particular a algún empleado. Si hay rumores en relación con usted, acuda a su superior y pida que se les confirme o que le explique que está ocurriendo.

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

- ✚ Procure mantener ordenado su escritorio mientras esté trabajando. No acumule papeles innecesarios y tenga a mano los elementos indispensables para llevar a cabo su labor.
- ✚ No recargue de afiches, postales o fotos su puesto de trabajo.
- ✚ El exceso de trabajo nos obliga en ocasiones a permanecer en la oficina mas allá de las horas establecidas y a tomar alimentos en ella para no perder tiempo precioso. Sin embargo, es mejor no comer en la oficina; no solo se gana mucho tiempo; si no que tampoco se cambia de ambiente ni se renuevan las energías; además, el área queda impregnada de olor a comida y se corre el riesgo de echar a perder un documento importante.
- ✚ No se maquille ni se pinte las uñas durante las horas de trabajo.
- ✚ Si se pide prestado un objeto a un compañero, devuélvalo lo más pronto posible. No espere a que se lo soliciten.
- ✚ El sonido ambiental es el único adecuado para los sitios de trabajo. Sólo escuche la radio si ello hace parte de su labor diaria.
- ✚ Si tiene poco trabajo, no busque a sus compañeros para distraerse: con seguridad están ocupados y les hará perder tiempo.
- ✚ No entre en las oficinas de los demás sin pedir permiso, así la puerta esté abierta.
- ✚ Las normas de cortesía son importantes en nuestro lugar de trabajo. La forma de comportarse en el trabajo y de llevar a cabo nuestras actividades laborales es determinante si queremos proyectar una buena imagen.

PRINCIPIOS BASICOS DE LA EMPRESA.

La Institución, es una comunidad, y como toda comunidad funciona mejor cuando los empleados de las distintas esferas jerárquicas son corteses entre sí. Pero en ocasiones no basta con ser corteses, sino que es preciso tener un conocimiento exacto sobre lo que es apropiado decir, la forma correcta de actuar, el modo

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

indicado de vestir o de escribir una carta. Este conocimiento puede ser instintivo, resultado de la buena crianza, o producto de la observación y la lectura de materiales apropiados. Sin embargo las buenas maneras terminan por aplicarse en forma instantánea.

Las normas de cortesía dentro de la Institución generan una atmósfera agradable, por lo cual es lógico que prefiramos rodearnos de personas adecuadas y discretas. A continuación detallaremos algunos principios básicos para el control en la empresa.

PRINCIPIOS

LEALTAD: Es anteponer en cada una de sus actuaciones, el compromiso por los intereses del hospital por encima de cualquier otro.



ORGULLO: Es la manifestación del cariño y admiración por la incesante búsqueda del logro de la misión del hospital ante la comunidad y ante los demás integrantes de la familia del Hospital San Vicente de loricá

RESPECTO: Es expresar nuestras opiniones, pensamientos y sentimientos de forma adecuada y en el momento oportuno, sin faltar ni negar los derechos de las otras personas.

INSPIRACION: La continua búsqueda por no hacer lo mismo siempre buscando la innovación para el mejor servicio del hospital antes sus usuarios.

CALIDAD: Es la satisfacción y superación de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y su familia a través de la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la prestación de los servicios de salud brindados por el Hospital de Loricá.

ASERTIVIDAD: Es expresar nuestras opiniones, pensamientos y sentimientos de forma adecuada y en el momento oportuno, sin faltar ni negar los derechos de las otras personas, buscando aportes valiosos para la solución de los problemas del hospital.

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M



ADMINISTRACION Y RESOLUCION DE CONTROVERSIAS

COMITÉ DE BUEN GOBIERNO

Es la instancia máxima a la que se acudirá cuando se presenten controversias o divergencias dentro de las actividades diarias, tanto administrativas como asistenciales en cualquier área de la empresa y

FUNCIONES

- A. Examinar El cumplimiento de las normas establecidas en el código de buen gobierno de la ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
- B. Analizar las quejas y denuncias de carácter ético presentadas por cualquiera de los empleados o por los usuarios de los servicios de la salud que se prestan en la institución.
- C. Proponer las modificaciones del Código de Buen Gobierno que sean necesarias y resolver los conflictos de interese que se presenten en cualquier nivel de la administración.
- D. Promover programas de promoción y prevención en el ciudadano de la salud individual, familiar, ambiental y los dirigidos a construir una cultura de servidor publico
- E. Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicio los derechos y deberes en salud.
- F. Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna
- G. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento
- H. Atender y canalizar la veedurías sobre la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud

	CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MECI 1000:2005		
	PLANEACION CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	COD. C. 03 ELABORO	REF. N.L.A.M

- I. Reunirse como mínimo una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados por dos de sus miembros
- J. Llevar un acta de cada reunión y remitirla trimestralmente a la dirección municipal y departamental de salud.

MIEMBROS.

Son Miembros del Comité de Gobierno: El Gerente General. El Profesional Especializado del área asistencial, El Profesional Especializado del área Logística, Asesor Jurídico, el coordinador de Talento Humano, encargado de Control Interno, representante de la alianza de usuario, coordinadora de SIAU.

VIGENCIA, DIVULGACION Y REFORMAS DEL COMITÉ DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Rige a partir de la fecha de su expedición y será divulgado a todo el personal de la empresa mediante capacitaciones, charlas y divulgación en la página web. Para reformarlo se deberá acudir mediante petición escrita al comité de buen gobierno

VICTOR MANUEL ARIZA PALMA
GERENTE ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL