

12/05/2016

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE YARUMAL

CÓDIGO DE ÉTICA





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

1. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES.
2. MISIÓN
3. VISIÓN
4. VALORES ORGANIZACIONALES.
5. PRINCIPIOS ÉTICOS
6. GENERALIDADES DEL COMPORTAMIENTO EN EL TRABAJO
7. PAUTAS ESPECIFICAS DEL COMPORTAMIENTO EN EL TRABAJO
8. CONDUCTAS ÉTICAS.
9. CONDUCTAS ÉTICAS DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTAS EN RELACIÓN AL EJERCICIO DE TRABAJO-
10. CONDUCTAS ÉTICAS DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTAS EN RELACIÓN AL EJERCICIO DE LA EMPRESA-
11. CONDUCTAS ÉTICAS DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTAS EN RELACIONES EXTERNAS.
12. CONDUCTAS ÉTICAS DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTAS EN BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS.
13. DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.
14. NORMAS DISCIPLINARIAS.
15. COMPORTAMIENTO PERSONAL



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

PRESENTACIÓN

La planeación estratégica, es un proceso que se inicia con el establecimiento de las metas organizacionales, define estrategias y políticas para lograr esas metas, desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de estrategias y así obtener los fines buscados, decide de antemano qué tipo de planeación debe hacerse, cuándo y cómo debe realizarse, quién lo llevará a cabo y qué se hará con los resultados. Se considera como un proceso continuo, porque la planeación se debe efectuar en forma continua y debe ser apoyada por acciones apropiadas cuando sea necesario.

Los empleados de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios del municipio de Yarumal, realizamos el Plan Estratégico que a continuación presentamos. En su formulación se realizó la evaluación de la misión, visión, principios, valores y políticas corporativas, con un análisis técnico, detallado del entorno y los resultados obtenidos por la organización, herramientas con las cuales se establecen las estrategias y objetivos corporativos a largo plazo y las iniciativas estratégicas a desarrollar para el corto plazo.

Para implementar las estrategias es importante la alineación del equipo de trabajo en todos los niveles de la organización y la asignación de recursos, así como identificar los factores críticos de éxito, los cuales serán sujetos a seguimiento constante y ajuste.

La Planeación es un proceso permanente que pretende adelantarse a los acontecimientos, para tomar oportunamente las decisiones más adecuadas. Es también una actitud de mantenerse permanentemente alerta y enterado del curso de los acontecimientos, analizando las circunstancias que se van presentando con el propósito de impedir que tales acontecimientos y circunstancias desvíen a la organización en la búsqueda de sus objetivos.

El Código de Ética de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Yarumal se establece como una guía de conducta que dirige el desempeño de sus



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

servidores y contratistas, con el fin de cumplir con la Misión y Valores Corporativos para hacer realidad la Visión Institucional

Este Código pretende ser un instrumento para fortalecer la ética a nivel personal y organizacional; Ya que está cimentado en valores éticos que se practican en nuestras labores cotidianas, dado que la buena imagen de nuestra Institución sólo se fortalece si el estándar de conducta va más allá del sólo cumplimiento de la ley. Estas normas hacen parte del estatuto que rige las relaciones laborales dentro de nuestra Institución y por lo tanto, son de naturaleza imperativa para todos los que Trabajamos en la Empresa social del Estado Hospital San Juan de Dios de Yarumal. **De ahí que, en el ámbito y medida de nuestra competencia, corresponde a cada uno de nosotros conocerlo, interiorizarlo, divulgarlo y hacerlo cumplir e igualmente, someternos a las consecuencias de infringir éste Código.**

La **Visión** es la imagen de la realidad futura, deseable y alcanzable de la empresa.

La Visión es el conjunto de ideas generales, que proveen el marco de referencia de lo que una unidad de negocio quiere ser en el futuro. Señala el rumbo y da dirección. Es una representación **de cómo creemos que deba ser el futuro para nuestra empresa ante los ojos de: Los clientes, los proveedores, los empleados**, los propietarios, por tal razón, la E.S.E Hospital ha formulado la siguiente visión:

VISIÓN

“La ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal será en el 2020 una organización reconocida a nivel regional por prestar servicios **integrales** de salud con óptimos **estándares de calidad, equilibrio financiero y responsabilidad social**”.

INTEGRAL: Que comprende todos los aspectos o partes necesarias para estar completo.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

ESTANDAR DE CALIDAD: Son normas y protocolos internacionales que deben cumplir productos de cualquier índole para su distribución y consumo por el cliente final.

EQUILIBRIO FINANCIERO: Se produce cuando contablemente el activo líquido es superior al pasivo exigible a corto plazo.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: Es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido. El sistema de evaluación de desempeño conjunto de la organización en estas áreas es conocido como el triple resultado.

La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental. El cumplimiento de estas normativas básicas no se corresponde con la Responsabilidad Social, sino con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad.

MISIÓN

“La ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal es una organización vanguardista en la prestación de servicios de salud de baja y mediana complejidad, comprometida **con la calidad, la seguridad del paciente y la familia, el servicio al cliente interno y externo con estándares de competencia, responsabilidad social, ética y tecnología bio-médica que le apuesta a mantener un equilibrio económico y social a nivel regional.**”

CALIDAD: Es una norma o modelo que reúne los requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización institucional.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

SEGURIDAD DEL PACIENTE Y LA FAMILIA: La seguridad del paciente es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias.

ESTANDARES DE COMPETENCIA: En los estándares básicos de calidad se hace un mayor énfasis en las competencias, sin que con ello se pretenda excluir los contenidos temáticos. No hay competencias totalmente independientes de los contenidos temáticos de un ámbito del saber -qué, dónde y para qué del saber-, porque cada competencia requiere conocimientos, habilidades, destrezas, comprensiones, actitudes y disposiciones específicas para su desarrollo y dominio. Sin el conjunto de ellos no se puede valorar si la persona es realmente competente en el ámbito seleccionado. La noción actual de competencia abre, por tanto, la posibilidad de que quienes aprenden encuentren el significado en lo que aprenden.

VALORES ORGANIZACIONALES

Los Valores organizacionales representan las convicciones o filosofía de la alta dirección que nos conducirá al éxito organizacional, considerando tanto el presente como el futuro.

Servicio: Ofreciendo una atención personalizada más allá de lo que el cliente espera: Suplir necesidades y expectativas.

Respeto: Defiende y fomenta el principio del respeto hacia el cliente interno y externo, acogiéndolo con cordialidad, amabilidad, atención esmerada a las necesidades y expectativas, cimentado en el trato digno.

Compromiso: El equipo humano institucional se identifica con los principios, filosofía y objetivos de la organización, generando sentido de pertenencia y disposición a dar lo mejor de sí para suplir las necesidades del cliente interno y externo.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

Trabajo en equipo: La ESE Hospital propicia entre sus colaboradores el trabajo en equipo, entendiendo éste como la capacidad de compartir el conocimiento individual, profesional y de gestión, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Solidaridad: Esfuerzo de mutua colaboración encaminado a entender y comprender el comportamiento de los integrantes de la organización, proponiendo constantemente acciones de colaboración.

Confianza: Sentimiento de credibilidad construido y generado por la organización frente a los clientes internos y externos, dentro de la ética y la responsabilidad social.

Responsabilidad: Cumplimiento de los deberes y funciones asignadas, aceptando cada una de las acciones y omisiones.

Ética: Se entiende esta como las normas de comportamiento humano que regulan al ser humano dentro y fuera de la organización.

PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES

El diseño de organizaciones implica fundamentalmente establecer la interrelación que presentan los principios de la organización al desarrollo del nuevo sistema. La finalidad de estos principios ha sido guiar a los demás en la organización y en la forma de crear sistemas de organización óptimos.

Los principios para el establecimiento de una correcta organización son:

CALIDAD DEL SERVICIO: Para lograr la satisfacción de nuestros clientes, la calidad en nuestro servicio debe ser nuestra máxima prioridad.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

LOS CLIENTES SON LA RAZON DE SER DE NUESTRA LABOR: El trabajo debe realizarse pensando en nuestros clientes, ofreciendo mejores servicios que nuestros competidores.

NUESTRA FORMA DE VIDA: Somos un equipo humano comprometido con el servicio de nuestros clientes internos y la sociedad en general.

MEJORAMIENTO CONTINUO: Nuestro talento humano aplicará todos los procedimientos humanos, técnicos, tecnológicos y gerenciales que le permitan responder a los cambios del entorno, será un personal idóneo comprometido en el día a día con su que hacer en la organización.

OPORTUNIDAD: Nuestro talento humano debe de realizar aquellas tareas inherentes a su que hacer institucional respondiendo a las necesidades y expectativas del cliente interno y externo, tratando de superar con su co-equipo las dificultades que enfrente la organización o nuestros clientes.

AUSTERIDAD: Nuestro talento humano obrara utilizando mesuradamente los recursos técnicos y financieros disponibles, realizando acciones planificadas que permitan alcanzar los objetivos trazados de forma eficiente y eficaz.

INTEGRIDAD: La conducta de nuestra organización debe tomar en cuenta que tiene un modelo de responsabilidad social y exige contribuciones humanas, técnicas y científicas que le aporten un valor agregado a nuestra región.

PRINCIPIOS GENERALES DEL COMPORTAMIENTO EN EL TRABAJO

- 1. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS Y VALORES FUNDAMENTALES:** Todas las actuaciones laborales y personales de los servidores y/o contratistas de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Yarumal, deberán ser coherentes con los principios y valores de nuestra Institución.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

2. **APROPIACION DE LA MISION DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE YARUMAL:** El sentido de pertenencia, el compromiso y la lealtad de los servidores y/o contratistas para con la Institución deben ser, en última instancia, el producto de su identificación personal con tales principios y valores y de la apropiación de su misión. Por ello, es un condicionante ético de quienes hacen parte de esta gran familia, que compartan los lineamientos básicos de la cultura organizacional hasta hacerlos propios.
3. **DEBER SER:** El personal podrá manifestar sus desacuerdos frente a las acciones, decisiones y actividades que vayan en contra de los valores, los principios, la equidad, la ética, la dignidad humana o de sus ideas y conceptos. Como deber primordial el ejercicio con responsabilidad y prudencia, pero con firmeza y mente receptiva. En consecuencia uno de los primeros deberes de un líder será el de crear un clima propicio para que sus colaboradores puedan expresar sus desacuerdos de manera espontánea, serena, cordial y positiva y generar las acciones pertinentes para subsanar las dificultades.
4. **CONFRONTACION DEL CONFLICTO:** Los conflictos deben ser asumidos como una **oportunidad de crecimiento**. De ahí que en nuestra Institución sea un deber enfrentarlos asertivamente y un error evadirlos, así sea con la intención de conservar la armonía y el desarrollo de una buena relación con los demás.
5. **DAR LO MEJOR DE CADA UNO:** En la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Yarumal se considera un valor ético fundamental que cada líder y colaborador se esfuerce en dar lo mejor de sí durante el desempeño de sus responsabilidades, garantizando el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
6. **CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS:** El cumplimiento de los compromisos adquiridos y el respeto a la palabra empeñada es también un deber dentro de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Yarumal, como expresión de verdadero respeto por la dignidad del otro y confirmación permanente de nuestra seriedad personal e institucional.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

7. **AUSTERIDAD:** La austeridad entendida como moderación, es otro valor que tiene que ver con las actuaciones de todos los empleados o colaboradores en desarrollo de sus responsabilidades dentro de la Institución. El cual ha de ser vivenciado en la gerencia del día a día en cada proceso organizacional.
8. **TRANSPARENCIA EN LAS RELACIONES:** Las relaciones de la Institución con sus colaboradores, sus clientes o usuarios, proveedores, competidores, miembros de la Junta Directiva, lo mismo que las relaciones entre sus servidores públicos y/o contratistas, deberá estar presidida por la buena fé y la transparencia, entiendo ésta como la ausencia de ocultamientos, segundas intenciones, manipulación, verdades a medias, inducción al error o a la percepción equivocada, etc.

PAUTAS ESPECÍFICAS DE COMPORTAMIENTO EN EL TRABAJO

1. **PROTECCION DE LOS BIENES DE LA INSTITUCION:** La protección de los bienes de la Institución y la efectividad de sus derechos, especialmente de aquellos que bajo su cuidado se han puesto, es una responsabilidad fundamental. El personal debe adoptar las medidas de seguridad y control interno establecido para proteger los intereses de la entidad, de actos criminales, hechos naturales, uso no autorizado, pérdida o deterioro por insuficiente protección y cualquier acto que ocasione detrimento patrimonial.
2. **MANEJO DE LA INFORMACION:** Todo el personal que labora en la Institución debe mantener en reserva la información confidencial de los usuarios o información estratégica a la que tenga acceso, con el riesgo de afectar el buen nombre de los usuarios o de la institución, a menos que sea necesario o exigido por los entes correspondientes.
3. **IMAGEN CORPORATIVA:** En el desempeño de sus funciones el personal deberá tener presente que por su direccionamiento estratégico, la organización ha definido que le interesa ser reconocida por sus valores



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

éticos, la calidad de sus servicios, la sensibilidad y responsabilidad social más que por su rentabilidad financiera. Es imperativo que el personal proyecte una imagen positiva tanto propia como de la entidad y abstenerse de cualquier conducta o comentario laboral o personal que pueda deteriorar la imagen organizacional. ***"Una imagen es el conjunto de significados por los que llegamos a conocer un objeto, y a través del cual las personas lo describen, recuerdan y relacionan. Es el resultado de la interacción de creencias, ideas, sentimientos e impresiones que una persona tiene sobre un objeto". (Dowling, 1996).*** Los siguientes son los objetivos que se trazan para mantener una imagen organizacional:

- Promover la comunicación entre el equipo directivo, el personal táctico y operativo y diseñar las estrategias que permitan articular cada proceso organizacionalmente.
- Proporcionar los recursos necesarios de comunicación para obtener las metas organizacionales.
- Mejorar los flujos de comunicación interna, buscando fortalecer el clima organizacional.
- Diseñar estrategias de relaciones públicas que permitan mantener informados los clientes internos y externos acerca de las actividades y los resultados obtenidos por la organización.
- Apoyar las iniciativas y la creatividad del personal, convirtiéndola en un factor de integración y motivación para el desarrollo personal y organizacional.
- Establecer canales de comunicación internos y externos, que permitan mayor control de la información (comunicación directa, telefónica, vía correo electrónico, página web, oficios y circulares).
- Ejecutar actividades que motiven el cliente interno a participar y que inviten a generar sentido de pertenencia.

La organización cuenta con un equipo interdisciplinario idóneo para la realización de todas las actividades, además tiene una gran fortaleza en los líderes de las áreas, actualmente llamados **líderes de procesos**, que cuentan con un gran sentido de liderazgo, lo que fortalece las relaciones y permite un adecuado manejo



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

de la información enfocando los procesos consecuentemente con la misión y visión de la organización.

La estructura de la organización es manejada desde la dirección a través del **equipo directivo**, pero ésta a su vez desarrolla todas sus actividades a través de coordinaciones para cada una de las áreas, lo que permite que la información se pueda manejar de forma uniforme y enfocada a los objetivos organizacionales.

A su vez, se hace necesario fortalecer los diferentes elementos organizacionales para lograr un reconocimiento ante el cliente externo y así, crear una uniformidad que permita la solidificación de la estructura organizacional y la transmisión de una identidad objetiva para lo cual es necesario considerar las siguientes condiciones relacionadas con código de ética y el buen vestir.

- **PERSONAL ASISTENCIAL:** Las mujeres, en especial I@s profesionales, tecnólogos, técnicos y auxiliares en el área de la salud no deben asistir a sus labores con zapatos de tacón alto, éstos deben ser zapatos descansados y cómodos, igualmente no deben tener zapatos destapados, ni sandalias, por motivos de seguridad e higiene ocupacional. También deberán portar el uniforme de forma adecuada, no se permite ropa notoria ni llamativa, ni minifaldas como parte del atuendo de unicidad institucional.
- **OTRO PERSONAL:** Traje formal y sobrio: Los zapatos para uso en horarios laborales, deben ser tanto para hombres, como para mujeres de colores sobrios y no coloridos, preferiblemente negros o cafés, deben evitarse los colores fuertes, Las blusas o camisetas no deben ser más arriba de la cintura, estas deben cubrir la zona del ombligo, evitando que éste quede por fuera. Así mismo evitar el uso de camisas escotadas, o con escotes prolongados en jornadas laborales y / o eventos en los que se está representado la institución.
- El vestuario para las actividades diarias requiere de una formalidad y elegancia, de ser posible, utilizarse el uniforme con la institucionalidad requerida, en caso de existir, se deberá portar este en los eventos



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

especiales como, conferencias y / o talleres y cada vez que existan actividades de proyección institucional.

- Las uñas deben estar limpias y sin color en los hombres, las mujeres no podrán utilizar colores brillantes y oscuros en el horario laboral, preferiblemente, deben estar maquilladas con colores claros, blancos o tonos pasteles.
 - Los accesorios no deben ser grandes, preferiblemente no usar collares, ni manillas, en las jornadas y en las actividades fuera de la institución, de igual forma los aretes deben ser cortos y de colores sobrios.
 - Los tatuajes y piercing no pueden estar visibles, en las jornadas y/o actividades laborales. En el caso de los piercing estos no deben usarse, por motivos de imagen y salud así mismo los tatuajes deben estar cubiertos con la ropa, debido a que la organización es una entidad prestadora de servicios de salud. En caso del personal que por su labor lo requiera deberá ceñirse estrictamente a los protocolos de bioseguridad.
 - **INCUMPLIMIENTOS:** Cada líder de proceso velará por que se cumpla cabalmente las anteriores recomendaciones y de haber incumplimiento continuo se procederá a imponer las medidas sancionatorias pertinentes: llamado verbal, llamado por escrito y suspensión de acuerdo con la gravedad del hecho.
4. **CONSUMO DE ALCOHOL Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS:** El consumo de alcohol, cigarrillo o cualquier tipo de sustancias psicoactivas o alucinantes, están prohibidas en tiempo de trabajo y/o dentro y fuera de las instalaciones de la Institución cada vez que se realicen actividades que representen interna y externamente la institución. De presentarse conductas relacionadas con este criterio se adoptarán las medidas pertinentes correctivas y sancionatorias individualmente y colectivamente si la conducta fue incurrida por una o varias personas. Será responsabilidad de cada líder de área y empresa contratista garantizar la no ocurrencia de dichos actos y se procederá a imponer las sanciones pertinentes. A quien se tenga sospecha de estar incurriendo en esta falta, se le realizará prueba de



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

alcoholimetría (procedimiento técnico por medio del cual se mide la cantidad de alcohol etílico en el aire espirado, que a su vez nos determina el estado de embriaguez alcohólica de un individuo), por parte del hospital o el contratista que corresponda, la cual siendo comprobada tendrá como consecuencia la terminación de cualquier vínculo que pueda tener con la empresa directamente o por medio de terceros. Ya que se considera una falta gravísima.

5. **DESCUENTOS SIN AUTORIZACION:** La obtención de descuentos en servicios que ofrece la entidad, deberá hacerse dentro del marco trazado por la respectiva política. La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Yarumal considera un engaño grave que éstos se utilicen sin la autorización respectiva, para beneficio propio, de familiares, amigos o terceros en general o para fines comerciales. Estos descuentos serán establecidos por el equipo directivo.
6. **PROVECHO INDEBIDO DE LA JEFATURA O POSICIÓN:** Ningún líder puede aprovecharse de su posición para obtener ventajas o provecho de sus colaboradores o para obtener para sí y a través de ellos beneficios concedidos por la entidad. Es particularmente censurable como abuso del cargo el acoso sexual de quienes ejercen posiciones de liderazgo a personas de igual o menor nivel jerárquico en la entidad. Ningún empleado puede aprovecharse de su posición o influencia para obtener ventaja frente a otros empleados. De presentarse cualquier acto relacionado se llevara el caso al comité de convivencia laboral y allí se procederá a tomar las medidas correctivas pertinentes.
7. **CONTROL INTERNO Y CALIDAD :** La Institución ha establecido normas y procedimientos de Control Interno y Calidad para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, estrategias y planes, el acatamiento de sus políticas y directrices y el debido uso de sus bienes , derechos ,veracidad, confiabilidad y oportunidad de sus registros, tanto asistenciales como contables y financieros. Los funcionarios y/o contratistas tienen la obligación de cumplir con los controles internos y de calidad establecidos,



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

cada vez que se requieran independientemente del tipo de contratación dentro de la organización.

- 8. CON LOS PROVEEDORES:** Nuestra Institución desea sostener con sus proveedores de insumos y servicios relaciones transparentes, leales y regidas por la buena fe. Los criterios básicos autorizados para decidir entre un proveedor y otro, son la calidad de su producto o servicio, las condiciones económicas en que los ofrece, la oportunidad en la entrega, la forma de pago y la seriedad, solvencia y solidez de la firma. Todo colaborador que por razón de sus funciones deba adquirir o aprobar la adquisición de bienes y/o servicios para la empresa, o éste en posición de influir sustancialmente en la decisión, debe carecer de intereses con las compañías vendedoras o distribuidoras, bien sea personalmente o por medio de familiares o terceras personas.

CONDUCTAS ÉTICAS

Los servidores públicos y/o contratistas de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Yarumal en desarrollo de las funciones asignadas, deberán aplicar y cumplir las siguientes conductas éticas:

CONDUCTAS ETICAS DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTA EN RELACION AL EJERCICIO DEL TRABAJO.

Los servidores públicos y/o contratistas desarrollarán su trabajo con rectitud, sentido profesional, dedicación, compromiso, honestidad y sentido de pertenencia por la Institución. Debe existir honestidad y transparencia en la selección de funcionarios a vincular a la empresa. Para dar cumplimiento a tal fin la organización implementara un proceso de selección como está documentado, y que garantice lo siguiente:



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

1. Quienes ingresen a la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Yarumal, lo harán con base en sus méritos profesionales, calidad humana y técnica y ostenten competencias requeridas para cada cargo.
2. El personal debe utilizar el tiempo laboral en un esfuerzo responsable para cumplir con sus obligaciones, de manera que el desempeño sea eficiente y eficaz y este se validara a través de las evaluaciones de desempeño.
3. El personal debe procurar la práctica de un clima laboral positivo y estimulante y un decidido interés en contribuir a la excelencia en el cumplimiento de los fines organizacionales.
4. El personal de la Institución aportarán el conocimiento y esfuerzo necesario para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales cuando lo amerite la necesidad del servicio.
5. Todo el personal velará por el buen nombre de la Institución dentro y fuera de ella.
6. El personal debe proteger los bienes de la Institución y evitar la utilización de estos para fines distintos para lo cual fueron asignados.
7. Mantener reserva profesional sobre asuntos de la empresa, que halla conocido en razón de sus funciones asignadas Así mismo, no debe utilizar, en beneficio propio o de terceros o para fines ajenos al servicio, información de la que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que no esté destinada al público en general. Cualquier acto que atente contra la imagen institucional será evaluado en el comité de ética disciplinaria y se impartirán las sanciones a que diere lugar.
8. El personal debe mejorar el rendimiento y capacitarse para el perfeccionamiento del trabajo y desarrollo personal y será una obligación de la institución revisar constantemente los perfiles para realizar ajustes acorde con las competencias desarrolladas.

CONDUCTAS ETICAS DE LOS EMPLEADOS EN RELACION AL EJERCICIO DE LA EMPRESA

1. Las relaciones dentro de la Institución se fundamentarán en el respeto sin hacer ningún tipo de discriminación, tomando como base la cortesía, la puntualidad, el buen trato y el compromiso.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

2. El personal no aceptará ninguna clase de recompensa u obsequios ofrecidos para el beneficio propio o de terceros.
3. El personal debe prestar servicios con calidad, veracidad, oportunidad, eficiencia y eficacia, que redunde en el bienestar de la empresa.
4. Las declaraciones a nombre de la empresa las hará sólo el gerente, o quien él delegue.
5. El servidor público, debe observar una conducta digna y decorosa, actuando con sobriedad y moderación. En su trato con el público y con los demás funcionarios, debe conducirse en todo momento con respeto.
6. Velar por la protección del medio ambiente, evitando todo lo que pueda suponer deterioro de los recursos, contaminación o peligro para el ecosistema.

CONDUCTAS ETICAS DEL PERSONAL EN SUS RELACIONES EXTERNAS

1. Las relaciones entre los directivos y demás empleados, se deben basar en el respeto, aunando esfuerzos y poniendo todo el empeño para cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios.
2. Evitar hechos que pongan en peligro la integridad y seguridad de la empresa, de los usuarios y empleados.
3. Ser imparcial en el manejo de la información de la entidad frente a la competencia.
4. Las inversiones financieras, inmobiliarias y de todo orden deben estar precedidas por los criterios de seguridad, protección, precio y rentabilidad adecuada, obtención de garantías oportunas y suficientes, y por la prudencia de quien maneja esos bienes bajo la premisa de que pertenecen a los usuarios y a la sociedad representada en el Estado.
5. Es deber de los servidores y/o contratistas actuar responsablemente.
6. En situación de conflicto de intereses no se obtendrá beneficio personal o a favor de terceros a costa de la empresa.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

7. Como ciudadanos, los servidores y contratistas de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Yarumal, y ésta como empresa, darán ejemplo en la observancia de sus deberes cívicos, sociales y políticos; de participación, solidaridad y colaboración.

CONDUCTAS ETICAS DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTA EN EL BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS.

1. Mantener el usuario como la persona más importante en nuestra empresa.
2. El cliente no depende de nosotros, **nosotros dependemos del cliente, nosotros trabajamos para nuestros clientes.**
3. Toda persona merece respeto, nuestros usuarios son la mayor razón de ser de nuestro objetivo, por lo tanto se debe actuar cada día para que su salud sea mejor.
4. Cada usuario en salud tiene derecho a su integridad, por lo tanto el contenido de su historia clínica debe ser reservado y preservado.
5. El usuario tiene derecho a servicios de alta calidad.
6. El usuario no interrumpe nuestro trabajo, sino que es el propósito de nuestro trabajo.
7. Atender con amabilidad, oportunidad y puntualidad al usuario, así como desarrollar los procedimientos de acuerdo a las normas establecidas.

Cuando haya lugar a reiteradas quejas sobre un funcionario se estipularan sanciones pertinentes de acuerdo con la causal de conducta.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

El usuario de la Empresa Social del estado Hospital San Juan de Dios de Yarumal tiene derecho fundamental a unos cuidados que respeten su dignidad personal, valores culturales, sociales y espirituales; sin importar la edad, género, raza, idioma, religión, filiación política, origen, orientación sexual, condición social o modalidad de afiliación al sistema de salud.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

DERECHOS

1. Conocer los derechos y deberes que tiene como usuario de salud.
2. Recibir una atención en salud con calidad, prestada por un equipo altamente preparado y comprometido.
3. Recibir un trato digno y amable; que respete sus creencias, costumbres y opiniones sobre su enfermedad.
4. Recibir atención en condiciones de limpieza, seguridad y privacidad.
5. Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende, para que comprenda mejor su estado de salud, el tratamiento y los procedimientos que se le van a practicar.
6. A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la institución durante su proceso de atención.
7. Que se protejan sus pertenencias mientras recibe atención y no pueda asumir su cuidado.
8. Recibir toda la información necesaria sobre trámites, tarifas y demás aspectos administrativos para facilitar su proceso de atención.
9. Recibir o rechazar apoyo espiritual de acuerdo con su religión o culto.
10. A que se le brinde en coordinación con otras entidades de protección social, la seguridad y el apoyo necesario en casos de violencia, maltrato o abandono.
11. A que se le respete la voluntad de aceptar o rechazar la donación de órganos o tejidos para que estos sean trasplantados a otros pacientes.
12. A que se le respeten sus decisiones en relación con el manejo de su enfermedad y a morir con dignidad, de acuerdo con la Constitución y la Ley.
13. A que se le respete la voluntad de participar o no en las investigaciones clínicas que pueda realizar la Institución.
14. A ser escuchado y obtener respuesta a sus reclamos, sugerencias e inquietudes.
15. A que la atención inicial de urgencias no esté condicionada a contrato o pago de anticipo.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

- 16.A elegir o rechazar al personal de salud que le atenderá, dentro de las opciones que ofrece la Institución.
- 17.A solicitar y recibir una consulta de segunda opinión cuando tenga inquietudes o desacuerdos con su diagnóstico o tratamiento.
- 18.A recibir o rechazar la visita o acompañamiento de familiares y amigos, respetando las normas de seguridad de la Institución.

DEBERES

1. Procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad, cumplir con el tratamiento, recomendaciones e instrucciones del personal de salud.
2. Asistir oportunamente a las citas asignadas, y avisar 24 horas antes en caso de no poder cumplir.
3. Suministrar a la Institución información clara y veraz sobre su estado de salud, identificación y tipo de afiliación al Sistema de Seguridad Social.
4. No presentar doble afiliación en el Sistema de Seguridad Social en salud y tramitar la corrección de este evento en caso de presentarse.
5. Tratar a los funcionarios de la empresa y a los demás usuarios con amabilidad y respeto.
6. Cuidar los bienes de la institución y hacer uso racional de los recursos y servicios ofrecidos.
7. Cancelar cuando corresponda, los pagos que se generen por su atención en salud.

NORMAS DISCIPLINARIAS

Identificación Escarpela: cada vez que ingrese una persona nueva a la organización, se le entrega escarpela de identificación en la cual se indica su nombre.

Mientras esté en la institución es obligatorio llevarla permanentemente en forma visible, para su identificación por parte del usuario.

Al momento de dar por terminado el contrato laboral, el empleado debe hacer devolución del carné.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

En caso de pérdida robo de la escarapela, deberá reportarla a la correspondiente asociación de outsourcing que pertenezcas y /o a la oficina de recursos humanos según corresponda para consecución de duplicado.

Horario de trabajo

Todo servidor de la empresa que por su labor o tipo de contrato deba cumplir horario, tendrá como hora de llegada 10 minutos antes a la hora señalada.

Las pausas activas que se generen en la jornada laboral no podrán exceder los 10 minutos, el líder de área será el responsable de realizar los debidos controles para que se cumplan las directrices.

Reuniones académicas y/o administrativas

Estas reuniones son de tipo permanente y de estricto cumplimiento para TODO el personal de la institucion, incluyendo personal en formación independiente del área de estudio, con el fin de afianzar e incrementar la formación académica y el reconocimiento institucional. Dichas reuniones se oficializarán a través de los medios de difusión de la institucion con los líderes de cada proceso, quienes tendrán la responsabilidad de realizar el despliegue oportuno a su personal y de socializar las tareas y compromisos pactados en dichos encuentros.

COMPORTAMIENTO PERSONAL.

Las personas que trabajan en la ESE deben interactuar con los clientes con respeto.

“De nuestro comportamiento depende la buena imagen institucional.”

A continuación se describen algunas actitudes y comportamientos de las personas que conformamos la gran familia de la ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL:



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS YARUMAL

Atención amable y oportuna: No hacer esperar innecesariamente a los usuarios, saludar, mirar, escuchar y atender, responder con amabilidad al cliente interno y externo.

Comunicación clara y positiva: Aspecto esencial en las relaciones interpersonales; el **saludar y despedirse** son momentos que influyen significativamente en las relaciones interpersonales; los gestos, la mirada, el tono de la voz son elementos de comunicación determinantes. Debemos comunicarnos con calidez, amabilidad y respeto.

Atención telefónica cordial y amable. No dejar timbrar el teléfono más de tres veces, contestar informando nombre, cargo y saludo de bienvenida. Cada funcionario deberá empoderarse tanto de la organización que permita direccionar de forma efectiva al cliente que solicita cualquier tipo de información.

Atención personalizada: Saludar, informar el nombre, cargo y saludo de bienvenida.

Reviso y aprobó: Gerente:

Elaboro: Control Interno:

Seguimiento: Calidad, Control interno, Recursos humanos, Directivos y Comité de ética.