

CODIGO DE INTEGRIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO JULIO- 2019 VERSIÓN 2



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	¡Error! Marcador no definido.
2. ALCANCE	¡Error! Marcador no definido.
3. LÍDER DEL PLAN	3
4. NORMATIVA Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS.....	2
5. DEFINICIONES Y SIGLAS.....	4
6. CONTENIDO.....	4
6.1 INTRODUCCIÓN	5
6.2 JUSTIFICACIÓN.....	6
6.3 IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA	
6.4 OBJETIVO DE LA ENTIDAD	6
6.5 ESTRUCTURA BASICA	6
6.6 PLATAFORMA ESTRATÉGICA	7
6.7 POLITICAS PARA UNA GESTION INTEGRA.....	7
6.7.1 POLÍTICA DE INTEGRIDAD	9
6.7.2 POLÍTICA DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN.....	10
6.7.3 POLÍTICA PARA LA SALVAGUARDA DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD	10
6.7.4 POLÍTICA DE RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS.....	10
6.7.5 POLÍTICA DE RELACIÓN CON LA COMPETENCIA.....	10
6.7.6 POLÍTICA DEL NO FUMADOR.....	10
6.8 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	11
6.9 GRUPOS DE VALOR DE LA ENTIDAD	11
6.10 MECANISMOS PARA LA DIFUSION Y SOCIALIZACION DEL CODIGO	15
7. ANEXOS.....	15
8. REVISIÓN Y APROBACIÓN	15

1. OBJETIVO

Establecer la Política y el Código de Integridad de la Institución, que permita exponer de forma transparente, cada uno de los procesos y procedimientos tanto administrativos como asistenciales; que hacen parte del desarrollo permanente de las funciones y actividades de los servidores públicos en la prestación del servicio.

2. ALCANCE

El alcance del Código de Integridad del Hospital María Auxiliadora E.S.E de Mosquera, se extiende a todos los servidores públicos que prestan sus servicios en el Hospital María Auxiliadora E.S.E de Mosquera, ya sean de planta o de contrato de prestación de servicios.

3. LÍDER DEL PLAN

La unidad funcional de Gestión Humana es la encargada de diseñar y planear el Código de Integridad y la Política que hace parte de este lineamiento Institucional. La Alta Gerencia junto con la unidad funcional de Gestión Humana son los responsables de ejecutar y evaluar la correcta aplicabilidad de estos manifiestos por parte de todos los servidores públicos de la entidad. El comité de ética debe definir los cambios y la aprobación del presente documento.

4. NORMATIVA Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS

El presente Código tiene por objeto orientar la prestación de los servicios ofertados por el Hospital y asegurar lo establecido en los siguientes documentos:

Constitución Política de Colombia.

Artículo 40 de la Ley 1122 de 2007.

Ley 909 de 2004:

Que regula el sistema de empleo para los funcionarios públicos en ejercicio, mediante normas orientadas a buscar la atención y satisfacción de los intereses de la comunidad.

Ley 1164 de 2007:

Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud.

Resolución 652 de 2012

Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.

Resolución 2003 del 2014:

Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

Integridad: Integridad deriva de la palabra de origen latino *integrītas* o *integrātis*, que significa totalidad, virginidad, robustez y buen estado físico. Integridad deriva del adjetivo *integer*, que significa intacto, entero, no tocado o no alcanzado por un mal. Observando las raíces de este adjetivo, este se compone del vocablo *in-*, que significa no, y otro término de la misma raíz del verbo *tangere*, que significa tocar o alcanzar, por lo tanto, la integridad es la pureza original y sin contacto o contaminación con un mal o un daño, ya sea físico o moral. La integridad es el estado de lo que está completo o tiene todas sus partes, es la totalidad, la plenitud. Lo íntegro es algo que tiene todas sus partes intactas o puras.¹

Código de Integridad del Servicio Público: Documento que contiene los compromisos éticos de la alta dirección respecto a la gestión, íntegra, eficiente y transparente; reflejada en la correcta dirección de la entidad. Que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación son promulgadas ante los diversos públicos con el fin de generar confianza en los grupos de valor. También está conformado por los principios, valores y directrices que todos los colaboradores de la institución deben desarrollar en el ejercicio de sus funciones.

Ética Pública: Son las pautas que orientan la gestión de aquellas personas que desempeñan una función pública. Se refiere a las disposiciones internas de quienes ofertan servicios públicos para cumplir cabalmente con los postulados y mandatos de la constitución y la ley acerca de cómo debe ejercerse dicha función en términos de eficiencia, integralidad, transparencia y orientación hacia el bien común.

Políticas: Directrices por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con la cual se orienta la gestión del servicio, para el cumplimiento de los fines misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

Principios: Causa fundamental o verdad universal: lo inherente a cualquier cosa, explicación última del ser de algo.

Principios Éticos: Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se rige el sistema de valores éticos para el servidor o los diferentes grupos de trabajo.

Valores: Formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante.

6. CONTENIDO

¹ <https://www.significados.com/integridad/>

6.1 INTRODUCCION

Como se establece en la Dimensión de Direccionamiento Estratégico del Manual Operativo MIPG, la apuesta por la integridad pública consiste en la unión y coordinación de acciones que se desarrollan por parte de las entidades, los servidores y los ciudadanos. Según el economista estadounidense Anthony Downs “la integridad consiste en la coherencia entre las declaraciones y las realizaciones²”, entendiéndose esta como una característica personal, que en el sector público también se refiere al cumplimiento de la promesa que cada servidor le hace al Estado y a la ciudadanía de ejercer a cabalidad su labor.

La ética se define como la ciencia que estudia la moral, encargada de estudiar el comportamiento del hombre en sociedad, por esto la ética es parte de hechos particulares que trata de encontrar y describir principios generales que rigen al ser, así pues, se entiende por moral el conjunto de normas aceptadas libre y conscientemente, que regulan la conducta individual y social de los hombres. La moral es cambiante de acuerdo a las circunstancias y a la evolución del propio hombre, cuando las personas se asocian en distintos grupos, la moral que comparten puede ser diferente; ya sea por razones religiosas, de raza, idiomas, etc. Sin desconocer una moral superior que les permita interactuar entre los diferentes grupos.

Este Código de Integridad se construyó bajo un enfoque participativo de los colaboradores de la entidad; pretende establecer la base de comportamiento de los integrantes del equipo de trabajo del HOSPITAL MARIA AUXILIADORA E.S.E DE MOSQUERA y la interrelación de éstos con los usuarios de los servicios que aquí se prestan, de esta manera queda expresado el sentir de los servidores públicos y demás colaboradores y su voluntad de trabajar con un comportamiento común enfocado en el servicio al ciudadano, soportado en valores y con estándares de calidad.

6.2 JUSTIFICACION

El propósito del presente documento es facilitar la comprensión de la función y el papel que deben desarrollar las personas que ejecutan actividades en la entidad, vinculados como servidores públicos, sin importar su rango o jerarquía; porque el compromiso no está atado a una labor en particular sino a la correcta actuación de servicio con la que se pueda promover la realización de los fines esenciales del estado a través del objetivo institucional con el que fue creado EL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA E.S.E MOSQUERA.

El Código de Integridad obedece a la necesidad de resaltar el comportamiento de las personas que desarrollan actividades en el Hospital y su compromiso por el cumplimiento de los objetivos institucionales y la contribución de éstos en la prestación de un servicio óptimo con altos estándares de calidad. Por tal motivo este documento debe ser sometido a revisión permanente para que se adhiera a la expresión voluntaria de los funcionarios donde se manifieste su compromiso y los valores que fundamenten el trabajo en equipo como una característica propia de la entidad, este documento busca generar un elemento orientador del comportamiento ejemplar de todas las personas que desarrollan actividades en el Hospital, sin importar la naturaleza de su profesión u oficio; más que una obligación, es el compromiso de regirse a los criterios que instruye este documento. Es un deber contribuir y apoyar la construcción y mantenimiento

² Downs, A. (1957). An Economic Theory of Democracy

de una imagen institucional que se identifique con los principios y valores corporativos que hacen parte de la Plataforma Estratégica de la entidad, procurando la dignidad del ser humano y el servicio incondicional.

Este documento se expone y hace parte de un acto administrativo orientado a motivar el comportamiento que se convierta en un estilo de vida, proclamando una diferencia institucional que distinga a la entidad y a las personas que desarrollan actividades en ella por su actitud de servicio y calidez humana, con esto se ratifican las bases del compromiso institucional para la generación de un adecuado clima organizacional en el que se garantice la implementación de una sólida estructura con procesos y procedimientos; que convierta a la entidad en modelo de atención de las necesidades y expectativas de la comunidad del municipio de Mosquera, enmarcado dentro del Plan de Desarrollo Municipal, cambio que se hace tangible en la medida que el fin último del quehacer de las personas que desarrollan actividades en el HOSPITAL MARIA AUXILIADORA E.S.E MOSQUERA es la atención humanizada y el trato digno de todos y cada uno de los diferentes grupos de valor.

Corresponde a un acuerdo voluntario, debido a que su construcción se realizó de manera participativa y concertada, la aplicación debe ser práctica y define que las adiciones o mejoras a este documento inicial se realicen o se propongan por parte de las personas que son partícipes de la evolución constante de la Institución en pro de un desarrollo positivo y constante.

Este documento estará disponible para consulta en el Hospital en su archivo Físico y Magnético, tanto en la sede principal como en el Centro de Salud de Porvenir Río y tendrá acceso en las plataformas DARUMA y Mosquerafa.

6.3 IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA

El Concejo de Mosquera, Cundinamarca, en uso de sus facultades legales y en cumplimiento de los artículos No. 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1993, estableció a través del Acuerdo 031 del 09 de Diciembre de 2016 la transformación del de la Empresa Social del Estado María Auxiliadora en Hospital María Auxiliadora Empresa Social del Estado de Mosquera, entendida como una categoría especial de entidad pública descentralizada del orden Municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo III, artículos 194,195 y 197 de la Ley 100 de 1993.

6.4 OBJETIVO DE LA ENTIDAD

El objeto de la Empresa como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud, será la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado. En consecuencia, en desarrollo de este objeto, adelantará acciones de promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación de la salud y actividades en seguridad y salud en el trabajo.

La Empresa Social del Estado, podrá desarrollar total o parcialmente su objeto social y funciones mediante asociación o contratación con terceros de carácter público o privado, con modelos de operación mixta, concesión o externalización, de conformidad con lo que sobre el particular establezca la ley.

6.5 ESTRUCTURA BASICA

La Empresa se organizará a partir de una estructura básica orgánica, que fortalezca su gestión e incluya tres áreas:

- **Dirección:** La Dirección del “Hospital María Auxiliadora Empresa Social del Estado de Mosquera”, estará conformada por la Junta Directiva que es la máxima autoridad de la entidad y el Gerente, quienes tienen a su cargo mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización en torno a la misión y objetivos Empresariales, identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, determinar los mercados a atender, definir la estrategia del servicio, asignar recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional y las demás funciones de dirección que exija el normal desenvolvimiento de la Empresa.
- **Atención al usuario:** Estará conformada por el conjunto de unidades orgánico - funcionales encargadas de todo el proceso de producción y prestación de servicios de salud, con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario. Comprende la definición de políticas institucionales de atención, el tipo de recursos necesarios para el efecto, las formas y características de la atención, y la dirección y prestación del servicio.
- **De logística:** Esta área comprenderá las unidades funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información, necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la Empresa, y realizar el mantenimiento de las plantas físicas y su dotación. Esta área podrá ser externalizada o prestada mediante asociación, contratación, alianza o acuerdos o contratos de concesión con terceros o entidades públicas o privadas, de conformidad con lo que sobre esta materia disponga la Ley

6.6 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

MISIÓN:

“El Hospital MARIA AUXILIDORA E.S.E de Mosquera presta servicios de salud de Primer nivel y de mayor complejidad; bajo el marco del modelo de Atención Primaria en Salud (APS), humanizada, segura y comprometida con el bienestar del paciente y su familia, con una infraestructura, tecnología y una gestión eficiente, satisfaciendo las necesidades de servicios de salud de la comunidad de la Provincia Sabana de Occidente.”

VISIÓN:

“En el año 2020, seremos reconocidos en la Provincia Sabana de Occidente por ser referente en la implementación del modelo de atención primaria en salud (APS); con énfasis en salud preventiva y familiar, aplicando estándares superiores de calidad; satisfaciendo las necesidades de las partes interesadas; impulsando el desarrollo de las competencias de nuestros colaboradores y logrando sostenibilidad financiera.”

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

MODELO DE ATENCIÓN PRIMARIA: Fortalecer el modelo de atención primaria en salud (APS), con énfasis en salud preventiva, individual, familiar y comunitaria para el mejoramiento de las condiciones de vida de la población Sabana de Occidente.

ESTANDARES SUPERIORES DE CALIDAD: Implementar y sostener un Sistema Integrado de Gestión, basados en estándares superiores de calidad, mejorando la prestación de servicio y las necesidades de las partes interesadas.

GESTION DEL TALENTO HUMANO: Mejorar continuamente las habilidades y competencias de los nuestros colaboradores por medio de un plan del gestión del talento humano que permita su bienestar y satisfacción a la comunidad.

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA: Lograr la sostenibilidad financiera del Hospital E.S.E, mediante la implementación de procesos administrativos, financieros y asistenciales efectivos que optimicen los recursos físicos, tecnológicos, humanos y económicos.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS:

TRABAJO EN EQUIPO: Trabajamos colectivamente donde cada uno hace parte de un todo, para así alcanzar un objetivo común.

MEJORAMIENTO CONTINUO: Analizamos nuestras acciones diarias para saber en qué estamos fallando, corrigiendo nuestro actuar para garantizar calidad y la satisfacción del usuario.

ORIENTACIÓN AL USUARIO: Nos preocupamos por entender las necesidades de los usuarios y dar solución a sus problemas. Realizamos esfuerzos adicionales con el fin de exceder sus expectativas y mejorar su calidad de vida, teniendo en cuenta, entre otras, las variables de respeto, amabilidad, calidad, oportunidad y excelencia.

TRANSPARENCIA EN LOS PROCESOS: Rendimos cuentas a todas nuestras partes interesadas de todos los actos del hospital.

EFFECTIVIDAD EN LOS PROCESOS: Tenemos la capacidad y la convicción de conseguir los resultados esperados, realizando el mejor uso de los recursos en el tiempo esperado.

VALORES CORPORATIVOS:

ÉTICA: Nos comportamos de acuerdo a las normas y costumbres de buena fe y los principios necesarios para una buena convivencia en sociedad.

HONESTIDAD: Actuamos de acuerdo con la ética, la moral y la ley, respetando los valores de la justicia y la verdad.

HUMANIZACIÓN: Antes de pensar en nosotros mismos; pensamos en el bienestar del usuario, su familia y la comunidad; trabajando por el bien común, exaltando la dignidad humana.

COMPROMISO: Damos todo de nosotros mismos para lograr nuestros objetivos.

HUMILDAD Y SENCILLEZ: Somos empáticos y consientes del respeto, dignidad y buen trato que merece nuestra comunidad, sin discriminar a nadie.

6.7 POLITICAS PARA UNA GESTIÓN INTEGRA

6.7.1 POLÍTICA DE INTEGRIDAD

El Hospital, para cumplir con su Misión; la Gerencia se compromete a regular las políticas establecidas para el cumplimiento de los fines misionales y ejecutar con eficiencia el Plan Estratégico a través de las herramientas elaboradas al interior de la Institución para el cumplimiento efectivo de la gestión administrativa

Despliegue de la Política de Integridad:

Existen unos criterios y parámetros de vital relevancia, que se deben tener en cuenta y se deben aplicar, para lograr el correcto despliegue de la Política en mención. Estos son los puntos de control en la medición y evaluación de la correcta adherencia de la Política y se deben implementar los indicadores como herramienta y punto de control, para la futura toma de decisiones. Los aspectos que inciden y se deben contemplar para un correcto despliegue de la política son:

- Privacidad de la información.
- Trato igualitario.
- Mecanismos de participación ciudadana.
- Reglamento Interno de trabajo.
- Protocolos, procesos, procedimientos, políticas, planes y demás documentos de fácil acceso a los colaboradores.
- Socialización de las decisiones tomadas desde la Alta Gerencia y la Junta Directiva.
- Normal desarrollo y cumplimiento de los diferentes comités tanto asistenciales como administrativos y la participación de todos los miembros; así como la posterior socialización de los temas tratados y las decisiones tomadas con los diferentes grupos de trabajo.
- Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, actualizado con el Decreto 815 de 2018 y socializado con el personal de planta.
- Manual de Contratación vigente.
-

POLÍTICA DE LA DIRECCIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO

La Gerencia cumplirá con la función de dirigir el Hospital, manteniendo la Unidad de procesos e intereses en torno a la misión y objetivos de la misma, asume la responsabilidad especial de aplicar el presente Código, para efectos de alcanzar dicha finalidad, el documento se aplicara a todos las personas que desarrollen actividades en la entidad, para su control estarán sujetos al control de la comunidad, político fiscal, penal y disciplinario garantizando de esta forma la eficiencia y efectividad en el desempeño de su gestión.

6.7.2 POLÍTICA DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN

El Hospital, actualizará su Plan de Comunicaciones, para garantizar un contacto permanente y adecuado con todos sus grupos de interés, con el fin de que llegue de una forma clara, oportuna, integral, actualizada y veraz, bajo los postulados de producción, manejo y circulación de la información de acuerdo al sector al que la información vaya dirigida, el Plan de Comunicaciones será aplicado por todas las personas que desarrollan actividades en la entidad, de igual manera establece dentro de su Modelo de Control Interno los procedimientos necesarios para el control de Documentos y registros y demás acciones sobre los productos propios y ajenos protegidos con derechos de propiedad intelectual (como Software, fotocopias, marcas, patente, etc.) para evitar las infracciones sobre estos derechos por parte de las personas que desarrollan actividades en la entidad.

6.7.3 POLÍTICA PARA LA SALVAGUARDA DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD

El Hospital, desarrollara acciones tendientes a salvaguardar y conservar los bienes que son de propiedad del estado o que se encuentran bajo su custodia, para lo cual requiere el compromiso y cuidado que las personas que desarrollan actividades en la entidad tengan para con los bienes que se asignan para el desarrollo de sus actividades.

6.7.4 POLÍTICA DE RELACIÓN CON LOS ENTES EXTERNOS

El Hospital, espera de las personas que desarrollan actividades en la entidad el máximo respeto, la correcta actuación profesional y el mejor esfuerzo en el cumplimiento de las expectativas que los entes externos vigilan en cuanto al desarrollo de sus actividades y su actuación como participantes en el cumplimiento de la misión del estado.

6.7.5 POLÍTICA DE RELACIÓN CON LA COMPETENCIA

El Hospital, espera de las personas que desarrollan actividades en la entidad la aplicación de los principios éticos, la competencia leal en las relaciones comerciales, protegiendo como es debido los intereses de la entidad, los de los usuarios y los de la comunidad beneficiaria de los servicios de la entidad.

6.7.6 POLÍTICA DEL NO FUMADOR

El Hospital, siendo una de las entidades representantes de acciones de fomento en la mejora de la calidad de la salud pública, a través de sus programas de promoción de la salud y la prevención de la enfermedad estipula el NO CONSUMO del cigarrillo o sus similares, entre sus colaboradores, usuarios y demás personas que utilicen los servicios de la entidad por ser considerada una práctica perjudicial a los mejores intereses institucionales, por lo cual no habrá de ser permitida, independientemente de la jerarquía o posición de las personas que puedan resultar involucradas, en las dependencias, terrenos e instalaciones bajo el control del Hospital, o cualquier otro sitio que se considere una extensión de la entidad, o donde se estén efectuando actos oficiales celebrados o auspiciados por la entidad o en los que esta participe.

Cualquier persona que viole las prohibiciones aquí establecidas estará sujeta a las medidas disciplinarias especificadas en los reglamentos vigentes, y en las directrices administrativas que se establezcan para estos fines.

6.8 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El Hospital María Auxiliadora E.S.E Mosquera consagra como Principios de Responsabilidad Social Empresarial a seguir por la entidad y por tanto por todas las personas que en ella desarrollan actividades los siguientes:

- El Hospital y las personas que desarrollan actividades en ella conocen la normatividad ambiental que les es aplicable e incorporan dentro de su plan de desarrollo y planes operativos el PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y SIMILARES dando cumplimiento a las disposiciones legales, y fomentando la prevención de la contaminación, a través del uso de tecnologías limpias, prácticas de reciclaje y un manejo adecuado de los desechos hospitalarios.
- El Hospital y las personas que desarrollan actividades de ella, implementarán los procedimientos obligatorios de CONTROL DE DOCUMENTOS Y CONTROL DE REGISTROS para regular internamente el uso de las copias, su distribución y demás acciones sobre los productos propios y ajenos protegidos con derechos de propiedad intelectual, (como software, fotocopias, marcas, patentes, etc.), para evitar las infracciones intencionales o por equivocación de estos derechos por parte de los empleados, y en general por parte de la sociedad.
- El Hospital y las personas que desarrollan actividades, desarrollarán continuamente programas de mejoramiento de la calidad de vida de su área de influencia y promoverán continuamente los mecanismos de participación ciudadana establecidos por norma.
- El Hospital y las personas que desarrollan actividades en ella, utilizarán los conductos legales para la publicidad de sus procesos contractuales.

6.9 GRUPOS DE VALOR DE LA ENTIDAD

El Hospital reconoce como sus grupos de interés a los usuarios, el Municipio, la comunidad, las personas que desarrollan actividades en la entidad, los proveedores y contratistas, los acreedores, los organismos de control, las otras entidades públicas, los gremios activos en su área de influencia y las organizaciones sociales legalmente constituidas.

CLIENTE INTERNO

Ver en cada compañero de trabajo el reflejo del quehacer desarrollado, por lo tanto respetar y reconocer las buenas acciones, valorar los aportes y acompañar el fomento al trabajo en equipo, procurando no hacer a los demás lo que no me gustaría que me hicieran a mí.

CLIENTE EXTERNO

Disponer de vocación para servir ofreciendo a los demás todas las garantías para responder a las necesidades de atención de quien solicita el servicio, fomentando la creatividad que haga del trabajo un medio de afianzamiento profesional para la gratificación personal y de la comunidad, respetando los derechos y deberes declarados por la institución para los usuarios.

STAKEHOLDERS

EL FUNCIONARIO consciente del papel fundamental que desempeña al colaborar con el Estado en el cumplimiento de sus fines, se compromete a observar los siguientes principios de conducta y adelantar las acciones necesarias para asegurar su difusión, apropiación y cumplimiento entre sus colaboradores.

a. Frente al Hospital:

- Apoyar a la entidad contratante y a las entidades relacionadas en el cumplimiento de sus fines y garantizar a través de mi gestión el cumplimiento del bien común.
- Cumplir con las normas comerciales, laborales, tributarias, administrativas y contractuales.
- Ejecutar idónea y oportunamente el objeto del contrato.
- Abstenerse de realizar operaciones comerciales derivadas del contrato con personas que se encuentren en declaratoria de caducidad en contratos con el Estado o al margen de la ley.
- No ofrecer dádivas o prebendas a funcionarios públicos o a personas que desarrollen actividades en entidades públicas para alcanzar el éxito en una licitación estatal o en un procedimiento interno de la entidad.
- No recibir dádivas ni sobornos para generar prácticas desleales en contra de la competencia.
- Respetar las inhabilidades e incompatibilidades para contratar establecidas en la ley.
- Garantizar que los precios y las calidades objeto del contrato, correspondan a las realidades objetivas del mercado y las necesidades del servicio público.
- No cotizar los valores del contrato por debajo de los valores reales, con el ánimo de obtener la adjudicación del mismo.
- No modificar los precios pactados inicialmente en perjuicio del erario público y acordar los cambios contractuales referentes a los sobrecostos, según los mecanismos y parámetros contemplados en la ley siempre y cuando se trate de los eventos de caso fortuito, fuerza mayor o desequilibrios económicos.
- Ofrecer información unificada, veraz y oportuna a cualquier interesado, público o privado; que permita el conocimiento de la organización, su experiencia, capacidades y actuaciones propias del contrato.

b. Frente a la comunidad

- Garantizar bienes y servicios de la mejor calidad.
- Velar para que la comunidad no resulte afectada negativamente por la gestión realizada.
- Procurar la participación de la comunidad en las decisiones que les afecten.
- Suministrar a las comunidades información oportuna sobre las condiciones, características y desarrollo del contrato.

c. Frente a sus empleados

- Respetar la dignidad humana y los derechos inalienables de todos los colaboradores.
- Garantizar relaciones laborales enmarcadas en los principios de legales a todos los colaboradores vinculados en la ejecución del contrato.
- Reconocer la remuneración adecuada a los colaboradores vinculados al contrato.
- Velar por la seguridad física y laboral de todos los colaboradores vinculados al contrato.
- Brindar capacitación adecuada.
- Promover el desarrollo integral.

d. Frente a la competencia:

- Suministrar información veraz y oportuna sobre capacidades, tecnologías, calidades y precios de los bienes ofrecidos en el mercado.
- Obrar con lealtad, transparencia y buena fe en las relaciones comerciales con los competidores.
- Concertar procesos de vigilancia compartida con los colegas para garantizar la transparencia y el desarrollo eficaz de los procesos de contratación y de la ejecución de los contratos celebrados.

e. Frente a los acreedores y proveedores

- Informar en forma veraz, transparente y completa sobre la situación financiera y económica de la empresa.
- Cumplir con las obligaciones estipuladas y de acuerdo a lo establecido por la ley.
- Privarse de realizar actos que en forma fraudulenta, menoscaben el patrimonio de la empresa en detrimento de terceros.
- Procurar que los acreedores y proveedores adopten conductas éticas similares a las asumidas por la organización en la ejecución de un contrato público.

f. Frente al medio ambiente

- Utilizar dentro de las posibilidades técnicas y de mercado, tecnologías que garanticen la conservación del ecosistema, y por tanto, abstenerme de utilizar indebidamente productos, procesos y tecnologías que de manera comprobada lesionen el medio ambiente.
- Procurar obtener certificados de calidad del medio ambiente.
- Cumplir con las normas y legislación que regulan la protección, manejo, aprovechamiento y control de los recursos naturales.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Conocer los derechos que tienen como usuarios de los servicios y los deberes que deben cumplir para poder ser atendidos oportunamente.
2. Elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las Instituciones de salud que le presten la atención requerida.
3. Recibir atención en salud con calidad, calidez y eficiencia, por un equipo interdisciplinario idóneo desacuerdo con los recursos disponibles de la Institución.

4. Recibir un trato digno que respete sus creencias, raza e ideología.
5. Disfrutar de una comunicación clara y plena con el médico respecto a la enfermedad, que padece, como también a que sus familiares y representantes, en caso de inconsciencia o minoría de edad, consientan o rechacen los procedimientos dejando expresa constancia, de su decisión de manera escrita.
6. Recibir atención en lugares apropiados que gocen de privacidad, limpieza y tranquilidad.
7. Que se elabore una historia clínica integral, veraz y legible como instrumento para coordinar y evaluar su atención.
8. A que todos los informes de historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que solo con su autorización, puedan ser conocidos.
9. Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia técnica disponible, un trato amable y cortes por parte de quien brinda los servicios.
10. Cercanía humana presencial de los familiares, allegados y los seres queridos siempre y cuando no interfieran con el tratamiento inicial.
11. A la participación en cuanto a la planeación, evaluación y control de los servicios a través de los comités de veedurías.
12. Asegurar que las pertenencias del paciente sean salvaguardadas por la institución mientras este se encuentre en algún proceso de atención.
13. A la orientación en cuanto a trámites administrativos para el acceso a los servicios ofrecidos en el hospital, las tarifas que deberá asumir por los servicios obtenidos, al igual que el derecho a que en casos de emergencia los servicios que reciba no estén condicionados por el pago.
14. A que se le preste atención de referencia y contra referencia que se requiera, desacuerdo con sus necesidades (Decreto 2759 de 1991 resolución 5261, art: 2y7).
15. Recibir o rehusar ayuda espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profese.
16. A morir con dignidad 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.
17. Derecho a reclamar cuando se sienta insatisfecho y a recibir una respuesta cortes y oportuna sobre su reclamación.

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Proporcionar una información oportuna, completa y veraz de acuerdo con los datos solicitados.
2. Tratar con máximo respeto y dignidad al personal de la Institución y respetar los bienes ajenos, como la intimidad, creencias políticas y religiosas de los demás pacientes.
3. Asistir oportuna y puntualmente a las citas en los horarios asignados y en caso contrario avisar mínimo con dos horas de anticipación sino va asistir a la consulta y al procedimiento.
4. Cumplir con las condiciones y recomendaciones previas para la atención.
5. Ajustarse al horario establecido por la Institución salvo excepciones.
6. Reportar información adicional, respecto a tratamientos y medicamentos ya que sería de utilidad para nosotros.
7. Cancelar los valores requeridos de acuerdo con los servicios prestados.
8. Tratar respetuosamente al personal de la Institución y a los demás pacientes.
9. No presentar doble afiliación en el sistema de seguridad social en salud.
10. Informar en la oficina de su aseguradora en caso de cambio de dirección o del documento de identificación cuando sea necesario.
11. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones y la dotación, así como de los servicios que se ofrecen.

ACUERDOS DE CONVIVENCIA

- Crecer a través de la comunicación clara y precisa, generando lazos de confianza.
- Incentivar la creatividad, las iniciativas, reconocer los aciertos, los logros, y debilidades propias y de los demás.
- Ser justo e imparcial en las acciones propias y de los demás con el fin de evitar conflictos y/o confusiones.
- Ser coherente entre lo que se piensa se dice y se hace, transformando nuestro quehacer en oportunidades de mejoramiento.
- Progresar siendo proactivo, de mente positiva y generando soluciones.
- Servir y ser solidario ante las personas usuarias que requieren de nuestros servicios.
- Consolidar como estilo de trabajo, el resaltar siempre las cosas buenas que la institución realiza.
- Respetar los conductos regulares de comunicación y autoridad aun sabiendo que la Gerencia tiene una política de puertas abiertas.

6.10 MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO

El presente Código será socializado a todas las personas que desarrollen actividades en la entidad anualmente, y las actualizaciones que de él se hagan serán transmitidas en los mismos de forma inmediata.

El Comité de Ética y Comité de Ética Hospitalaria

El Hospital a través de su Comité de Ética Hospitalaria será responsable del proceso de difusión y socialización permanente de éste Código de Ética y Buen Gobierno y tiene como obligación la documentación adecuada de las actividades que se adelanten con el fin mencionado.

Las funciones del Comité de Ética son:

- Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud
- Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicio de salud

7. ANEXOS

- **COMPROMISO ETICO Y DE BUEN GOBIERNO CON EL HOSPITAL**

8. REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre(s)	Cargo/ Rol	Fecha
ELABORADO POR	Jorge Casallas Vela	Líder Gestión Humana	Julio de 2019
REVISADO POR	Gloria Yanet Gómez Valencia Sofía Bautista	Subgerente Líder Calidad	



Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA
NIT. 832.010.436-9

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CODIGO DE INTEGRIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

APROBADO POR	Claudia Eunice Yazo Castañeda Miembros Comité de Ética	Gerente Comité de Ética	
---------------------	---	----------------------------	--

Calle 3 No. 2-15 Este Teléfono: 8278686 – Urgencias: Calle 2 No. 2-38 Este. Teléfonos: 8932393
Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co
Mosquera – Cundinamarca

Versión formato 1 de 19/04/2017
Fecha de publicación: 24/04/2017

Versión manual o guía: 1 de 13/06/2017
Fecha de publicación: 20/06/2017

Página 16 de 16



Nuestro corazón a tu servicio