

**E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE
DIOS EL CARMEN DE VIBORAL**

**CODIGO DE ETICA INSTITUCIONAL
COMPROMISOS QUE TEJEN
ORGANIZACIÓN**

2014

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. DESDE LA GERENCIA.....	3
2. INTRODUCCION:.....	3
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DEL HOSPITAL:.....	5
3.1. VISIÓN	5
3.2. MISIÓN	5
4. ORIENTACION ESTRATEGICA DEL CODIGO DE ETICA:	5
4.1. CONCEPUALIZACION:	5
4.2. ALCANCE DEL CODIGO DE ETICA:.....	7
4.3. OBJETIVOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA	7
4.4. PRINCIPIOS ETICOS:.....	7
4.5. PRINCIPIOS Y VALORES.....	8
4.7. DIFUSION DEL CODIGO DE ETICA:	12
4.8. SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA APLICACIÓN DEL CODIGO DE ETICA:	12

1. DESDE LA GERENCIA

El Código de Ética de la ESE Hospital San Juan de Dios fue construido con la participación de funcionarios de la Entidad, asociación de usuarios, voluntarias y comunidad y en él se expresa nuestro compromiso con el desempeño de la función pública hacia el logro de una gestión integral y eficiente, respeto por las normas internas y externas, y demostrándolo en nuestro comportamiento con los compañeros y usuarios externos; responsabilidad y compromiso, orientando nuestro cumplimiento de los objetivos de calidad e institucionales; demostrando honestidad en todas las actuaciones y con un trato humanizado y ético para con nuestra comunidad que es nuestra razón de ser.

2. INTRODUCCION:

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral, como entidad pública prestadora de servicios, instaura la responsabilidad social como eje transversal que guía sus acciones como parte constitutiva de su estrategia de crecimiento y propósito de sostenibilidad. En actuar como ente Municipal, El Hospital se ve convocado a establecer un puente entre la Empresa y la comunidad, apostándole a la responsabilidad y proceder de su tejido humano.

El compromiso ético, se convierte en parte de la observación del pensamiento organizacional que rige las acciones de nuestros funcionarios.

Este pensamiento no es estático; por el contrario, va adquiriendo nuevas formas en la medida en que las personas comprenden la razón de ser de nuestra empresa e incorporan las conductas que favorecen las estrategias; dicho pensamiento entonces, no está ligado únicamente a las prácticas laborales, sino también al nivel de involucramiento organizacional que se expresa en compromisos éticos.

Los compromisos que cada uno de nosotros asumimos como sujetos laborales, con nuestra empresa, con nuestros compañeros, con nuestra comunidad, emergen de los valores que palpitan en la E.S.E y se materializan en nuestro trabajo del día a día. Cada valor se hace presente y cobra vida en nuestras relaciones y actuaciones.

Las conductas o comportamientos éticos, no son simples actuaciones; por el contrario, devienen de un trabajo que va de lo individual a lo colectivo, donde convergen, además, las competencias y cualidades que hacen valiosos a nuestros funcionarios, de la mano de valores organizacionales que posibilitan la integración de una ética empresarial.

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DEL HOSPITAL:

3.1. VISIÓN

Para el 2016 seremos la Institución de salud reconocida, respetada y con credibilidad, para la atención de los principales problemas de salud, dentro del primer nivel de atención y algunas especialidades de segundo nivel; con alto desarrollo empresarial¹, énfasis en la prestación de servicios seguros y humanizados, compromiso social, tecnología adecuada, personal competente y auto sostenibilidad financiera, basada en el sistema de gestión de calidad integral², con alianzas estratégicas de empresas del sector para beneficio de los usuarios y sus familias, que son nuestra razón de ser.

3.2. MISIÓN

El Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral, es una Institución pionera y referente en Servicios de salud de primer nivel de atención, dentro del sistema general de seguridad social en salud, con énfasis en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, de acuerdo a la normatividad vigente; cumpliendo con nuestros criterios de calidad, personal competente y con trato humanizado, tecnología adecuada; integrando la comunidad, los sectores productivos y político administrativos, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de todos nuestros usuarios.

4. ORIENTACION ESTRATEGICA DEL CODIGO DE ETICA:

4.1. CONCEPUALIZACION:

Entendemos la ética como el marco dentro del cual se validan todas las actuaciones, tanto individuales como colectivas, dentro de una sociedad, en función de su consideración como adecuadas o convenientes para la sostenibilidad del Hospital y el logro de sus objetivos

¹ Alto desarrollo empresarial: Ver cada componente de alto desarrollo empresarial.

² Gestión de calidad Integral: Compuesta por gestión estratégica, gestión de procesos y gestión de cultura que genera innovación empresarial

Como consecuencia de ello, reconocemos la competencia de cada miembro de la E.S.E para juzgar las actuaciones propias y ajenas con base en los elementos que brinda ese marco, pero también, la responsabilidad de cada uno por los juicios que hace.

Esto se traduce en la obligación de cada uno de justificar el contenido de sus juicios y asumir la responsabilidad por ellos y sus consecuencias.

Por eso, el Código de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral, antes que un conjunto de reglas o mandatos que determinan qué y cómo se debe hacer, es un escenario en el que las personas del Hospital, tienen la posibilidad y responsabilidad de verificar la validez de las acciones, tanto individuales, grupales y propias, como ajenas, con base principalmente en la auto-descripción que contienen los principios y valores, además del compromiso ético.

4.2. ALCANCE DEL CODIGO DE ETICA:

El presente Código será de apropiación y aplicación por parte de todos los servidores (as) públicos (as) y colaboradores (as) que actúen en nombre de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral, en el lugar donde se encuentren, dentro o fuera del territorio Colombiano.

El Código de Ética del Hospital, se dirige a todo individuo que contribuye en las decisiones y acciones de la Institución, en razón del desarrollo cotidiano de sus tareas, sin distinción de la forma de vinculación y “sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica”

Aplica también a los proveedores y clientes externos que usen y apropien este código en la interacción, alianza o gestión con la E.S.E Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral.

4.3. OBJETIVOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética del Hospital, tiene como objetivo, fomentar comportamientos en los servidores públicos y colaboradores, a través de pautas y orientaciones éticas que establezcan las formas de relacionamiento interno y externo de las personas, basadas en principios y valores que fundamenten el compromiso social y aseguren el cumplimiento de la misión del Hospital.

Todas las acciones emprendidas por el Hospital, como son la atención de salud de bajo nivel de complejidad y algunas actividades de segundo nivel, y demás actuaciones, deberán estar alineadas con los valores y principios consignados en este Código.

4.4. PRINCIPIOS ETICOS:

En el contexto nacional, siguiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), *“Los Principios Éticos son las normas internas y creencias básicas sobre las formas correctas como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las*

cuales se erige el sistema de valores al cual la persona o los grupos se adscriben”

Para la E.S.E Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral, los Principios Éticos que fortalecen a la institución y determinan los comportamientos de sus servidores públicos y contratistas, así como proveedores y la relación con los clientes externos, son los contenidos en los valores y principios, además de los siguientes compromisos como empresa estatal y en búsqueda de la transparencia:

- ✓ La protección de los derechos humanos es deber de la función pública.
- ✓ El interés general debe primar sobre el interés particular.
- ✓ El aporte al mejoramiento de las condiciones de vida de todos los empleados y comunidad.
 - ✓ El servicio a los ciudadanos con excelencia, promoviendo su participación en la toma de decisiones públicas que los afecten.
 - ✓ La rendición de cuentas a la sociedad sobre la gestión y resultados del manejo de los recursos públicos.
 - ✓ El mejoramiento y crecimiento personal del talento humano de la Entidad.

4.5. PRINCIPIOS Y VALORES

Conjunto de creencias y normas que regulan y aconductan a los funcionarios en las organizaciones, por lo tanto, en el marco de la concepción Etica de nuestro Hospital, nuestros principios y valores, construidos de manera participativa, son:

- **Respeto:** Trabajamos valorando la dignidad, las opiniones, las ideas y formas de pensamiento de nuestros usuarios y su familia.
- **Responsabilidad y compromiso:** Nos comprometemos a realizar correcta y oportunamente cada uno de los procedimientos y tareas asignadas.
- **Honestidad:** Actuamos con transparencia y claridad asumiendo de manera justa cada una de nuestras responsabilidades con la Institución, con los usuario y su familia.
- **Trato humanizado:** Nos comprometemos a brindar servicios humanizados trabajando en el cuidado integral de la salud del usuario y su familia.

4.6. COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS A LOS PRINCIPIOS Y VALORES:

Para la aplicación de los principios y valores, los comportamientos asociados a cada uno de ellos, se detallan a continuación:

- **RESPECTO:**

Es un valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades propias, del prójimo y sus derechos, base fundamental de una sana convivencia. También hace referencia a la capacidad para mantener una actitud de comprensión y tolerancia hacia la persona tratándola con deferencia, consideración y reconocimiento a su integridad, dignidad, creencias, costumbres y derechos. Desde el servicio público significa respetar sin excepción alguna la dignidad de la persona humana y los derechos y libertades que le son inherentes, siempre con trato amable y tolerancia para todos.

Los comportamientos asociados, son:

- Respetarse a sí mismo, a los otros y a lo otro.
- Establecer relaciones cordiales a través de la comunicación asertiva.
- Reconocer y respetar los derechos de los compañeros, clientes y proveedores.
- Rechazar toda conducta que atente contra la dignidad y la integridad física o mental de los servidores (as), sus contratistas y de todas las personas que laboran en la entidad.
- Mantener una relación de mutua confianza con los proveedores para obtener información sobre mejores posibilidades de adquisición de bienes o servicios y oportunidades de mejora.
- Mantener un ambiente de trabajo armónico y productivo.
- Asegurar que las normas de comportamiento y convivencia se cumplan.
- Valorar el trabajo y tiempo de las otras personas.
- Conservar y proteger el medio ambiente.
- Respetar la vida privada de los compañeros, clientes y miembros de la comunidad.
- Brindar un trato amable, cordial y tolerante con sus compañeros, clientes y proveedores.

- **RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO:**

La responsabilidad es un valor ético que hace alusión al compromiso del servidor público de dar cuenta de las consecuencias de sus palabras, acciones y compromisos adquiridos. La responsabilidad también implica

que el servicio que se ofrece a la ciudadanía se hace de manera efectiva, con calidad y procurando el beneficio colectivo

Los comportamientos asociados, son:

- Trabajar para obtener los resultados que se esperan de la función y el cargo asignado, cumpliendo con las obligaciones y responsabilidades asociadas.
- Reconocer y hacerse cargo de las consecuencias derivadas de las actuaciones.
- Conservar y cuidar los recursos físicos y materiales de la entidad.
- Cuidar el medio ambiente ejerciendo prácticas de reciclaje y ahorro de recursos.
- Participar en actividades de bienestar laboral y capacitación que convoque la entidad.
- Atender con diligencia las quejas, reclamos y derechos de petición de los usuarios/as del servicio.
- Conservar autocontrol y autogestión en el desempeño laboral.
- Asumir como propios, la misión, visión, objetivos del Hospital, los valores y propender por su cumplimiento y logro.
- Participar en las actividades necesarias para la difusión, implementación, actualización y fortalecimiento del código de ética y la cultura ética en la entidad.

- **HONESTIDAD:**

Es el valor que caracteriza las personas que actúan sin utilizar medios contrarios a la ética como el fraude, el engaño, la mentira o la trampa. Igualmente, la honestidad se evidencia en un actuar transparente y motivado por la buena fe. La honestidad es fundamental para garantizar el uso adecuado de los recursos que tiene a cargo la Entidad de tal manera que estos se destinen al bien común y no a intereses particulares, promoviendo una cultura de rendición de cuentas y control ciudadano. La honestidad contribuye a construir confianza de la opinión pública acerca de las acciones que realizan los servidores del hospital

Los comportamientos asociados, son:

- Garantizar información real, objetiva y abierta para la contratación de servicios.
- Actuar con claridad, apertura y visibilidad en la gestión que realiza.
- Evitar utilizar su cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros.

- Rehusar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño como servidor público.
- Presentar información, datos y resultados reales y veraces sin efectuar variaciones para conveniencia personal ni particular.
- Ejercer sus funciones de acuerdo a los principios de la buena fe y dedicación al servicio público.

- **TRATO HUMANIZADO**

El trato humanizado es la acción y efecto de dar más de lo esperado. Es la disposición e interés para atender con calidad y calidez, las necesidades y requerimientos de los clientes o usuarios del servicio.

El trato humanizado, enfocado a lo público se traduce en el ejercicio y prestación ejemplar, permanente y oportuna de las funciones u obligaciones asignadas a los servidores públicos y contratistas en cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales teniendo en cuenta el otro como ser humano en todo su integralidad.

Los comportamientos asociados, son:

- Mantener una disposición y conducta de compromiso en la realización de las acciones y servicios.
- Brindar información veraz a la ciudadanía con calidad, cordialidad y respeto.
- Disponer de la información pertinente para orientar adecuadamente a los usuarios de los servicios.
- Atender con amabilidad y comprensión a los usuarios y su familia.
- Tener conciencia que el trabajo genera insumos para clientes internos y productos, servicios y beneficios para clientes externos.
- Escuchar, tolerar y comprender al otro para lograr una óptima comunicación y de esta forma prestar un mejor servicio.
- Medir el nivel de satisfacción de los clientes utilizando los canales institucionales para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - P.Q.R.S.D.
- Proponer de manera permanente acciones de mejora para la excelencia en la prestación de los servicios.

4.7. DIFUSION DEL CODIGO DE ETICA:

En nuestra empresa, iniciamos desde la inducción, con la difusión del código de ética, los principios y comportamientos éticos y cada uno de los componentes de la plataforma estratégica de la empresa.

Todos los empleados que ingresan a partir de diciembre de 2014, firman la aceptación de este código de ética, es decir de los compromisos desde su comportamiento, a través del formato de inducción F-GPE-003.

Dentro de la Intranet del hospital, se encuentra publicado el código de ética y cada uno de sus componentes. Todas las personas de la Institución tienen acceso a la misma y a cada una de las actualizaciones que se realiza.

Dentro de las reinducciones anuales, se realiza el repaso de toda la plataforma estratégica, la cual contiene también todo el compromiso ético.

4.8. SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA APLICACIÓN DEL CODIGO DE ETICA:

Las acciones planteadas desde el mapa de riesgos de la Institución, como preventivas, y su seguimiento semestral desde control interno, permite reducir la materialización de los riesgos y el incumplimiento del código de ética, sin embargo, el apoyo de los siguientes comités, generan en la Institución, la evaluación del código de ética:

El código de ética en el Hospital, se apoya del comité de convivencia laboral, conformado según las normativas actuales, con cada uno de sus integrantes, reglamento y formatos adecuados, dejando constancia de sus seguimientos e intervenciones, en las actas de las reuniones del comité.

Otro de los aspectos que evalúa la aplicación del código de ética, corresponde al seguimiento de quejas a través del comité de ética, donde se verifica vulneraciones de derechos y se aplica el

plan de mejoramiento con cada uno de los implicados, dejando constancia en la base de datos de manifestaciones y en las actas del comité.

La siguiente instancia donde procede la evaluación del código de ética, corresponde al comité de control interno disciplinario, donde se ejecutan las acciones frente a comportamientos no éticos y que ya deben continuar en procesos de mayor índole.