



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
Empresa Social del Estado**

CÓDIGO DE ÉTICA

MECI

2006

TABLA DE CONTENIDO

1. Justificación
2. Conceptos Generales
3. Generalidades de la Empresa
4. Plataforma Estratégica
5. Principios Éticos
6. Valores Institucionales
7. Políticas Éticas por Grupos de Interés
 - Usuarios
 - Comunidad
 - Servidor Público
 - Servidor que presta Servicios de Salud
 - Contratación Institucional
 - Entidades Administradoras de Recursos
 - Proveedores
 - Relaciones Interinstitucionales
 - Redes Sociales
 - Red de Controladores
 - Seguridad y Medio Ambiente
8. Políticas de Responsabilidad Social Empresarial
9. Mecanismos para la difusión del presente Código.

1. JUSTIFICACIÓN

El presente documento responde a la necesidad de los servidores públicos del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo, Empresa Social del Estado, de contar con parámetros de comportamiento que orienten todas sus actuaciones dentro de un marco ético, manteniendo la coherencia de la gestión con los principios consagrados en la Constitución Política, la Ley y la finalidad social del Estado.

De este modo se dispone de una herramienta que permita la interiorización y vivencia de una cultura donde primen los principios, valores y políticas éticas en el actuar de todos los servidores, personas naturales y/o jurídicas bajo cualquier tipo de vinculación con la entidad.

2. CONCEPTOS GENERALES

Código de Ética: Documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los Principios, Valores y Directrices que en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo servidor público de la entidad debe observar en el ejercicio de su función administrativa.

Código de Buen Gobierno: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública. Este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de las entidades públicas con el fin de generar confianza en los públicos internos y externos hacia el ente estatal.

Ética: Ciencia directiva de los actos humanos hacia el bien honesto de acuerdo con la recta razón.

Grupos de Interés: Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o

son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

Misión: Definición del quehacer de la entidad. Está determinado en las normas que la regulan y se ajusta de acuerdo a las características de cada ente público.

Modelo Estándar de Control Interno –MECI-: Modelo establecido por el Estado para sus entidades mediante el Decreto No. 1599 de 2005. Proporciona una estructura para el control a la estrategia, a la gestión y a la evaluación, con el propósito de mejorar el desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las Oficinas de Control Interno, Unidades de Auditoría Interna o quien haga sus veces.

Moral: Conjunto de normas dentro de un colectivo que sirve como modelo ideal de buena conducta socialmente aceptada.

Políticas: Directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad pública en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de

manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

Políticas Éticas: Son directrices o lineamientos éticos que orientan los comportamientos de los servidores públicos en diferentes escenarios.

Principios Éticos: Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente. Son directrices para la conducta humana, que han demostrado tener una aplicación universal, duradera y permanente.

Servidor Público: Son los trabajadores y empleados del Estado quienes deben ejercer sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el Reglamento de la entidad. El concepto es aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas. Este concepto tiene una connotación ética particular caracterizada por el servicio a la comunidad y la transparencia en el uso de los recursos públicos.

Valores Éticos: Cualidades que se otorgan a las formas de actuar que las hacen deseables como características, dado que son básicos en la

construcción de una convivencia en el marco de los derechos humanos.

Visión: Establece el deber ser de la entidad pública en un horizonte de tiempo, desarrolla la misión del ente e incluye el plan de gobierno de su dirigente, que luego se traduce en el plan de desarrollo de la entidad.

3. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

El Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo es una entidad del orden departamental, creada mediante la Ordenanza 019 del 1992, regida por la Constitución Política y por las Leyes de la República de Colombia.

Fue transformado en Empresa Social del Estado según el Decreto 1808 del 07 de noviembre de 1995, entendida ésta como una categoría especial de entidad pública descentralizada del orden departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.

4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Misión Corporativa

Contribuir al desarrollo y la equidad social participando activamente en el Sistema Integral de Seguridad Social, fomentando estilos de vida saludables e interviniendo en la recuperación y rehabilitación de la salud de acuerdo a la capacidad instalada y de resolución, garantizando la calidad de los servicios ofrecidos con rentabilidad social y económica.

Visión Corporativa

Continuar siendo la mejor opción en servicios de salud con énfasis en el área materno-infantil de baja y mediana complejidad a nivel Municipal, Departamental y Nacional, consolidando una cultura en salud que garantice un futuro para la sociedad y para todos los miembros.

Objetivos Corporativos

- Fomentar la ampliación de cobertura en prestación de servicios de salud de baja y mediana complejidad, priorizando la atención de los grupos humanos más vulnerables y necesitados.
- Ofrecer a las Empresas Promotoras de Salud, a las Administradoras de Régimen Subsidiado, a las Aseguradoras de Accidentes de Tránsito y demás personas naturales o jurídicas que lo demanden, servicios y paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado.
- Satisfacer los requerimientos del entorno y del mercado adecuando continuamente nuestros servicios y funcionamiento.
- Intervenir en la reducción de la mortalidad evitable en nuestra área de influencia.
- Garantizar mediante un manejo gerencial adecuado la rentabilidad social y económica de la empresa.

- Modernizar la gestión institucional en las áreas administrativas, financieras y de tecnología garantizando el desarrollo de los sistemas de información.
- Propender por el desarrollo continuo del talento humano vinculado a la empresa apoyando actividades de motivación, capacitación, educación continua y adiestramiento.
- Promover la coordinación interinstitucional e intersectorial que garantice un trabajo de equipo con fines de impacto social.
- Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos por la Ley y normatividad que la reglamenta.
- Impulsar y desarrollar proyectos de investigación para mejorar la calidad en el servicio y la gestión.

5. PRINCIPIOS ÉTICOS

Ética: La ética en el trabajo y en las relaciones interpersonales será el valor fundamental que regirá nuestros servicios basándose en los principios de honestidad, integridad y justicia.

Calidad: Todos los integrantes del Equipo trabajarán con la confianza de ofrecer un servicio de excelente calidad, no lo por el profesionalismo, sino por la atención amable, oportuna, personalizada e integral que brindará a cada individuo. Se ofrecerá la mejor calidad en los insumos, los servicios, los procesos y los resultados acorde con una excelente calidad en la relación humana.

Responsabilidad: Cada colaborador de la Empresa conocedor de sus funciones y obligaciones, será responsable consigo mismo, con sus compañeros de trabajo y con las personas a quienes brindemos nuestros servicios. Se cumplirá con la labor encomendada de la manera más eficiente posible.

Respeto: Se observará y tendrá respeto por los valores, las creencias, la cultura de todas las personas que trabajan en la organización y de las personas que soliciten nuestros servicios, lo cual se

traducirá en respeto hacia la comunidad, la familia, el equipo de trabajo, la Empresa.

Talento Humano: Se fomentará y proporcionará los medios necesarios para el crecimiento y desarrollo personal de los miembros de la organización por considerarlo el patrimonio fundamental.

Competitividad: Nuestra organización estará pronta a la actualización constante y permanente en las áreas sociales, científicas y tecnológicas para responder a las necesidades y expectativas de los clientes como un compromiso para lograr el mejoramiento continuo.

Solidaridad: Se fomentará la solidaridad entre el equipo humano de la organización buscando brindar un excelente servicio con cooperación será reflejo de la excelencia en nuestros servicios a bajos costos buscando de esta manera el mayor beneficio social.

Responsabilidad Social: Nuestra organización es consciente del impacto ambiental que tienen las actuaciones en salud y se compromete a educar la comunidad para minimizar estos riesgos.

Trabajo en Equipo: Nuestra organización trabaja

con objetivos comunes claramente definidos y conocidos. Las habilidades individuales se entrelazan y dirigen a lograr mejores resultados compartiendo información y recursos.

6. VALORES INSTITUCIONALES

Honestidad: Es una forma de vivir congruente con las normas morales y las leyes que rigen el Estado colombiano. Exige dar a cada quien lo que le es debido, ser sincero en todo lo que se dice, fieles a las promesas. Implica actuar justamente, enfrentar con valor los defectos y buscar la manera más eficaz de superarlos.

Confianza: Es la seguridad que se tiene de una persona y/o servicio, por la capacidad demostrada, su congruencia entre el decir y el hacer.

Responsabilidad: Es una obligación moral y legal de cumplir los compromisos asumiendo las consecuencias de las acciones y decisiones.

Servicio: Actitud permanente de colaboración hacia los demás sin discriminación. Para servir

eficazmente se requiere iniciativa, capacidad de observación, generosidad y solidaridad.

Equidad: Es dar a cada quien lo que se merece en función de sus méritos o condiciones. No favorecer en el trato a una persona perjudicando a otra.

Comunicación: Es intercambiar de forma efectiva pensamientos, ideas y sentimientos con las personas que nos rodean en un ambiente de cordialidad buscando el enriquecimiento personal de ambas partes. Una eficaz comunicación se caracteriza por escuchar con atención, no acaparar la palabra, evitar interrumpir, utilizar un lenguaje propio y moderado.

7. POLÍTICAS ÉTICAS POR GRUPOS DE INTERÉS

Usuarios

1. Recibirán un trato humano, digno y justo respetando su condición sociocultural.
2. Contarán con un servicio oportuno, eficiente y de calidad acorde a sus necesidades y a los recursos disponibles, cumpliendo las normas vigentes de seguridad social en salud.
3. Contarán con un servicio de información y atención al usuario, se atenderán los derechos de petición y la acción social dentro del marco legal del Estado colombiano.
4. Tendrán el respaldo de los directivos quienes velarán por el cumplimiento de sus derechos adoptando y desarrollando programas de mejoramiento y estrategias dirigidos a su bienestar.
5. Se valorará la objeción de conciencia.
6. Gozarán del derecho a la intimidad.

Comunidad

1. Se manejarán con responsabilidad social todos aquellos eventos de interés en salud pública que afecten la comunidad.
2. Se brindará información oportuna y veraz respecto a cualquier situación que pudiera poner en peligro su salud.
3. Se fomentará la participación ciudadana a través de diferentes canales de comunicación.
4. Se suministrará información periódicamente sobre la gestión y resultados de la entidad.

Servidor Público

1. Las relaciones interpersonales se manejarán dentro de los principios universales de convivencia donde prime la tolerancia, el respeto y el trato amable.
2. Atenderá, valorará y dará respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios internos y externos reconociendo sus derechos.

3. Evitará interrumpir el desempeño de las funciones de sus compañeros.
4. Evitará tomar represalias cuando sus compañeros se rijan a las normas internas de la entidad.
5. Proporcionará información veraz y objetiva basada en hechos.
6. Se abstendrá de realizar actos contrarios a la moral en la prestación de sus servicios.
7. Informará al superior competente todo acto que vaya contra la moral y la ética profesional cometido por un servidor de la entidad.
8. Manejará con responsabilidad y lealtad la información confidencial y la que implique reserva para garantizar la estabilidad social y financiera de la entidad y de las personas.
9. Dedicará la totalidad del tiempo reglamentario de trabajo al desempeño de las funciones encomendadas.

10. Cumplirá sus funciones con oportunidad procurando los estándares y metas establecidas por la entidad asumiendo su responsabilidad por los resultados.
11. Hará uso transparente y racional de los bienes, materiales y mobiliario institucional para el desarrollo de sus funciones.
12. Manejará con responsabilidad y honestidad el poder que se les otorga por el ejercicio de su cargo sin buscar beneficios particulares.
13. Velará por el buen nombre de la entidad haciendo observaciones constructivas a la instancia pertinente, evitando el fomento del rumor.
14. Cumplirá y respetará las normas internas de cada una de las dependencias de la entidad.
15. Se actualizará en conocimientos técnicos buscando mejorar en el ejercicio de sus funciones.
16. Compartirá los conocimientos y material educativo adquiridos durante su desempeño como servidor público con los demás funcionarios de la entidad.

17. Dará cumplimiento estricto a las directrices y normatividad vigente que el Estado emita para el control y transparencia del servidor público en época electoral.

Servidor que presta Servicios de Salud:

1. Dará igual trato a todos los usuarios sin ningún tipo de discriminación.
2. Atenderá a todos los usuarios con decoro y profesionalismo respetando el momento de la atención procurando evitar interrupciones innecesarias.
3. Comunicará y orientará al paciente sobre el diagnóstico, tratamiento y aspectos concernientes a su estado de salud.
4. Recomendará en primera instancia la utilización de los servicios que se prestan en la entidad.
5. Guardará el secreto de la información derivada de la prestación de los servicios de salud en concordancia con la Ley.

6. Acatará respetuosamente las condiciones y normas establecidas por la entidad y la Ley.
7. Registrará con veracidad y honestidad todos los formatos de tal manera que estos cumplan con su condición de documentos legales.
8. Tratará con lealtad, consideración, solidaridad y respeto a los colegas y demás personal de la entidad.
9. Se remitirá directamente a su colega o compañero de trabajo cuando identifique un error en lugar de hacer comentarios negativos que atenten contra el buen nombre de la otra persona o la entidad.

Contratación Institucional:

Las políticas que se presentan a continuación pertenecen al Manual de Contratación del Hospital Departamental San Antonio y al Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.

- Desarrollará procesos contractuales y cumplirá las obligaciones que de ellos se deriven, acogiendo principios de planeación, transparencia, economía, responsabilidad,

eficiencia y austeridad, en beneficio de las necesidades de la entidad.

- Divulgará de manera amplia, anticipada y oportuna los trámites y procedimientos de contratación para facilitar el ejercicio real y efectivo del control ciudadano y la participación masiva de proponentes.
- Promoverá la libre competencia en el marco de la contratación, garantizando la concurrencia amplia y suficiente de proponentes, de tal manera que las entidades participen en las mismas condiciones.
- Declarará la existencia de incompatibilidades, inhabilidades o conflictos de interés para participar en los procesos contractuales y adoptará las medidas necesarias para impedir la participación de oferentes y subcontratistas, incursos en alguna de estas causales.
- Vigilará la aplicación permanente de los principios de selección objetiva, igualdad de oportunidades, buena fe, seguridad jurídica y confianza legítima, a fin de escoger la

propuesta que resulte ser la más favorable y conveniente para la administración.

- Realizará un seguimiento permanente, puntual y riguroso a la ejecución de los contratos, evitando hacer concesiones que sean contrarias al interés público.

Entidades Administradoras de Recursos y Aseguradoras:

- Se velará por prestar servicios de igual calidad a todos los usuarios sin consideración del tipo de régimen de seguridad social.
- Se garantizará la prestación de servicios según los planes de beneficios de las entidades.
- La contratación de servicios se hará sin detrimento del patrimonio institucional.
- Se atenderán todas las observaciones, sugerencias y requerimientos respetuosos que se hagan a la administración.

- Se desarrollarán mecanismos de cartera y recaudo por concepto de prestación de servicios de salud.

Proveedores

- Se mantendrán relaciones comerciales con aquellas entidades que cumplan con los requisitos de ley.
- Las relaciones comerciales se darán dentro del marco de la confianza y buena fe.
- Se tendrán en cuenta las especificaciones y comunicaciones sobre los productos antes de formalizar las transacciones.
- Las relaciones comerciales serán transparentes suministrando la información pertinente sobre la transacción.
- Se manejará de forma confidencial la información suministrada por las diferentes entidades comerciales.

- Se dará participación en igualdad de condiciones a los proveedores para el proceso de mercadeo en la entidad.

Relaciones Interinstitucionales:

- Se respetará el buen nombre de las entidades y se buscará una comunicación efectiva y oportuna que facilite el alcance de metas comunes.
- Se acatarán las políticas de las distintas entidades y se procurará brindar apoyo.
- Cada entidad asumirá las responsabilidades que le corresponden de acuerdo a las normas y leyes vigentes.

Redes Sociales:(Grupos de apoyo formalmente constituidos que se involucran en los diferentes procesos de la institución)

- Serán definidos los alcances de su labor en la institución de acuerdo a la razón de ser de cada grupo y a las normas internas de la entidad.

- Sus acciones estarán enmarcadas dentro de las políticas y normatividad de la entidad.
- Su participación buscará en primera instancia el beneficio de la comunidad.
- Manejarán prudente y confidencialmente toda la información que conozca en la entidad.

Red de Controladores:

- Se apoyará la gestión de las veedurías ciudadanas para garantizar la participación y la transparencia.
- Se responderá con transparencia y oportunidad los requerimientos de dichas entidades.
- Se mantendrán relaciones cordiales y claras que agilicen los trámites dentro del marco del respeto.

Seguridad y Medio Ambiente:

- Se minimizará el impacto de las operaciones buscando la protección del medio ambiente.
- Se dará un manejo responsable de los residuos generados que pudieran representar una amenaza para el medio ambiente.
- Se verificará periódicamente el cumplimiento de las normas de bioseguridad en la entidad y su relación con la protección del medio ambiente.
- Se mantendrán y utilizarán sistemas de control de contaminación.

8. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Compromiso con la Comunidad

El Hospital, se orientará hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propenderá por el mejoramiento de la calidad de vida de la población –especialmente de la más vulnerable-, estimulando la participación ciudadana, estableciendo políticas de mejoramiento en salud, educación, cultura, inversión social y física, concretando las mismas en cuanto a las minorías étnicas o culturales y de género, aumentando y haciendo eficientes los proyectos de interés social.

La Entidad declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros.

Información y Comunicación con la Comunidad

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la entidad, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Entidad y que no sean materia de reserva. De igual manera se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten a la Entidad respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de información que podrán utilizarse son, entre otros, la Oficina de Atención a la Ciudadanía, boletines, folletos o circulares, periódico, línea telefónica gratuita, correo electrónico y página Web.

Compromiso con la Rendición de Cuentas

El Hospital se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en las herramientas de planeación territoriales

pertinentes y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad. El mecanismo preferente serán las audiencias públicas o medios masivos de comunicación con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados.

Servicio de Información y Atención al Usuario

La Entidad instaurará una oficina en donde funcionará el Servicio de Información y Atención al Usuario en la cual ésta podrá presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley; esta oficina contará con un procedimiento claro y público sobre el procedimiento para tramitar las quejas que se instauren; en ella reposará un ejemplar del Código de Buen Gobierno y del Código de Ética para su consulta permanente por parte de todos los interesados.

Control Social

El Hospital promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Así mismo se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

Responsabilidad con el Medio Ambiente

El Hospital se compromete a respetar los procesos naturales, protegiendo la diversidad de fauna y flora y el medio ambiente en general. Con dicho fin, la Entidad se compromete a establecer lineamientos en esta materia que comprendan: Mecanismos de educación y promoción; Uso de tecnologías limpias; Manejo de desechos; y Uso de recursos no renovables.

9, MECANISMOS DE DIFUSIÓN DEL PRESENTE CÓDIGO

El Código de Ética se entregará a todos los miembros de la Entidad y se divulgará a los diferentes grupos de interés.

Los componentes descritos en este documento contienen los parámetros de comportamiento que asumirán los servidores públicos del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo, Empresa Social del Estado, en cumplimiento de la gestión ética institucional frente a los diferentes grupos de interés. Así mismo se busca fortalecer la cultura del autocontrol y garantizar una gestión transparente y justa de cada servidor público como parte integral de la entidad....

NUESTRO CONCEPTO DE LA ÉTICA.....

En la mirada que aquí mantenemos concebimos que la Ética se constituye en la preocupación por el bienestar del otro en términos de responsabilidad y de cuidado, como una compasión solidaria por su dolor y necesidad. La Ética tiene que ver fundamentalmente con la vida, con las interacciones y no con los discursos ni con las normas.

La Ética conlleva la confianza, que significa encargar o poner al cuidado de alguien una tarea asumiendo su buena fe, competencia, empeño e iniciativa en la consecución de la misma. La confianza es vital en la vida cotidiana de cualquier persona, pero lo es mucho más, para quienes representan el interés público, por cuanto en este ámbito la exigencia de honestidad, transparencia e idoneidad son inexcusables.

En la ejecución de las funciones de los servidores públicos del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo, primará la adopción de las Políticas Éticas que aquí se plantean.

¡ HOSPITAL SOMOS TODOS !