



Red Salud Armenia E.S.E.

PA' CUIDAR DE TODOS

CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

Versión: 2



Tabla de contenido

1. Objetivo.....	4
2. Alcance.....	4
3. Definiciones.....	4
4. Reseña Histórica.....	5
5. Direccionamiento Estratégico	8
5.1 Misión y Visión.....	8
5.2 Objetivos Estratégicos.....	9
5.3 Ejes Trazadores de Acreditacion	9
5.4 Principios Organizacionales	10
5.5 Valores (Código de Integridad)	11
6. Políticas de buen gobierno para la dirección de Red Salud Armenia ESE	11
6.1 Políticas para la dirección de la entidad	11
6.1.1 Junta directiva.....	11
6.1.2 Comités.....	12
6.2 Políticas de relación con los órganos de control	12
6.3 Instancias internas de control	13
6.3.1 Control Interno.....	13
6.3.2 Revisoría Fiscal	13
6.3.3 Garantía de la Calidad	13
6.3.4 Control Interno Disciplinario	13
6.4 Políticas de Buen Gobierno para la Gestión de Red Salud Armenia ESE.....	14
6.4.1 Política de Administración del Riesgo	14
6.4.2 Política de Atención Humanizada.....	14
6.4.3 Política de Austeridad del Gasto	14
6.4.4 Política de Calidad y Prestación de Servicios	14
6.4.5 Política de Comunicaciones	14
6.4.6 Política de Administración del Conflicto de Interés	15
6.4.7 Política de Control Interno	15
6.4.8 Política de Defensa Jurídica.....	15
6.4.9 Política de Docencia Servicios	15
6.4.10 Política de Gestión Ambiental.....	15
6.4.11 Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Publico	16
6.4.12 Política de Gestión de la tecnología.....	16
6.4.13 Política Institucional del SARLAFT	16
6.4.14 Política de Prevención del consumo de alcohol, tabaco y otras drogas.....	16

6.4.15	Política de Racionalización de Tramites.....	17
6.4.16	Política de Rendición de Cuentas	17
6.4.17	Política de Seguridad del Paciente	17
6.4.18	Política de Seguridad y Privacidad de la Información	17
6.4.19	Política de Servicio al Ciudadano.....	18
6.4.20	Política del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.....	18
6.4.21	Política de Talento Humano.....	18
6.4.22	Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	18
6.5	Código de conducta	19
6.6	Deberes y derechos de los colaboradores.....	21
6.7	Administración del código de Ética y Buen Gobierno	22
7.	Control de cambios.....	23
8.	Bibliografía.....	23

1. Objetivo

Establecer el marco de referencia que determina y orienta las actuaciones de Red Salud Armenia ESE, declarando los principios, valores, políticas, directrices, normas y procesos que rigen los comportamientos y actividades relacionadas con la dirección y administración de la organización, buscando garantizar la transparencia en la gestión.

2. Alcance

Este documento aplica para todo el personal de Red Salud Armenia ESE, así como para los integrantes de la Junta Directiva.

3. Definiciones

Código del Buen Gobierno: También denominado código de gobierno corporativo, se define como el documento que compila los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión, íntegra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o Gobierno, que, a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés, con el fin de generar confianza tanto en los clientes externos como internos.

Código de Ética: También denominado Código de Conducta. Es el documento que compendia las disposiciones referentes 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 del Buen Gobierno, todo servidor de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones.

Código de integridad: Herramienta que contiene el conjunto de políticas y medidas encaminadas a la prevención de la corrupción y la promoción de la transparencia y la ética en el cumplimiento de la misión institucional. Por lo tanto, instaura criterios de buen comportamiento con el fin de asegurar que los servidores públicos y contratistas conduzcan su actuar al cumplimiento para brindar un servicio público eficiente.

Conflicto de Interés: Es la situación en virtud de la cual una persona en razón de su actividad se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

Grupos de Interés: Personas, grupos o entidades sobre las cuales se tiene influencia, o que influyen la clínica. Es sinónimo de "Públicos internos y externos", o "Clientes internos y externos", o "partes interesadas"

Ética Pública: Son las pautas que orientan la gestión de aquellas personas que desempeñan una función pública. Se refiere a la disposición interna de quienes dispensan servicios públicos para cumplir cabalmente con los postulados y mandatos de la Constitución y la ley acerca de cómo debe ejercitarse dicha función en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común.

Políticas: Directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de

actuación con el cual se orientará la gestión de servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

Principio: Causa fundamental o verdad universal; lo inherente a cualquier cosa. La explicación última del ser de algo. La fuente primaria de todo ser, de toda la actualidad y de todo conocimiento.

Principios éticos: Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual el servidor o el grupo de trabajo se adscriben.

Valores: Formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

4. Reseña Histórica

Con cerca de más de 32 años de historia y una amplia trayectoria basada en el servicio a la población del municipio de Armenia Red Salud Armenia E.S.E. evoca su historia.

A través de Acuerdo No 006 del 05 de septiembre de 1988 de orden municipal fue creado la Unidad Intermedia del Sur, adscrita al sistema nacional de salud y al servicio seccional del Quindío, para servir de centro de poyo para los centros y puestos de salud localizados en el sector sur de la ciudad de Armenia y con el funcionamiento de centros y puestos de salud.

Por medio de Decreto Numero 095 de 1989 del 30 de marzo, se expiden los estatutos para el establecimiento público del orden municipal denominado "UNIDAD INTERMEDIA DEL SUR" del municipio de Armenia Quindío; con el objetivo contribuir al mejoramiento del sistema medico básico de los habitantes del sector sur de la ciudad y de servir de punto de apoyo para los centros y puestos de salud que prestan su servicio en su área de influencia de acuerdo a los planes y programas que para el efecto sean diseñados por el ministerio de salud con el fin de elevar y mantener el estado de salud de la comunidad.

En el año 1998, con las reformas del sistema de Salud a nivel nacional, la Unidad Intermedia del Sur y sus sedes, fueron descentralizadas creándose a través del Acuerdo 016 de 1.998 del Concejo Municipal a Red Salud Armenia E.S.E, conformada por la Unidad Intermedia del sur y 10 centros de salud (Correa Grillo, La Patria, La Clarita, Miraflores, Nueva Libertad, el Paraíso, Los Quindos, Santa Rita, Milagrosa, Piloto Uribe y 1 puesto de salud Caimo, constituida como una empresa social del estado como entidad pública del orden municipal, con el objetivo de prestar los servicios de salud como un servicio público a cargo del estado y como parte integral del sistema de seguridad social del estado.

Conforme al aumento de la población que solicita la atención de baja complejidad, desde la gerencia de la ESE, en el año 2008 se realizó la adquisición de una nueva sede habilitada como

CAA del Sur, además se recibió en comodato la sede de Fundadores, creándose un centro de salud adicional ubicado al norte del municipio de Armenia, así mismo se habilito el punto de vacunación CAM.

Como aporte a la región a parte de la prestación de servicios de salud, Red Salud Armenia ESE obtuvo la certificación de Buenas prácticas en Investigación del INVIMA en el año 2012, y su recertificación en el año 2017, permitiéndose participar en investigaciones como la denominada CYD 15 vacuna contra el Dengue, entre otros proyectos.

En el año 2018, por estrategias financieras, para mejorar el equilibrio presupuestal y en cumplimiento a los requisitos mínimos de habilitación, se realizó el cierre de las sedes: Quindos, y el Punto de vacunación CAM.

La crisis ocasionada por el COVID-19 afectado a diferentes sectores, el primero de ellos es el sector de prestación de servicios de salud, principal doliente del virus. Las Instituciones Prestadores de Salud - IPS, son las llamadas a atender toda la población, haciendo preciso la necesidad de reorganizarse en la prestación de servicios, conduciendo al cierre de las sedes de Nueva Libertad, Milagrosa, La Patria, Santa Rita y Miraflores, fortaleciéndose las sedes que permanecen abiertas, garantizando una prestación de servicios con calidad y humanización, centrados en sus usuarios y familiares para satisfacer las necesidades contribuyendo a la sostenibilidad económica y administrativa de la organización.

Actualmente cuenta con el siguiente portafolio de servicios:

CAA DEL SUR	UNIDAD INTERMEDIA DEL SUR
Consulta médica ambulatoria	Urgencias
Consulta de enfermería	Transporte Asistencial básico
Consulta odontológica	Hospitalización
Rayos X odontológico	Sala de partos
Toma de muestras	Consulta médica ambulatoria
Farmacia	Consulta de enfermería
Ecografías	Consulta odontológica
Programa Especial:	Imagenología
Atención a las gestantes	Laboratorio Clínico
	Toma de muestras
	Farmacia

CORREA GRILLO

Consulta médica ambulatoria
Consulta de enfermería
Consulta odontológica
Toma de muestras
Farmacia

PILOTO URIBE

Consulta médica ambulatoria
Consulta de enfermería
Consulta odontológica
Rayos X odontológico
Toma de muestras
Farmacia

EL CAIMO

Consulta médica ambulatoria
Consulta de enfermería
Consulta odontológica

FUNDADORES

Centro de Estudios e
Investigacion - CIES

EL PARAISO

Consulta médica ambulatoria
Consulta de enfermería
Consulta odontológica

LA CLARITA

Consulta médica ambulatoria
Consulta de enfermería
Consulta odontológica
Toma de muestras
Farmacia

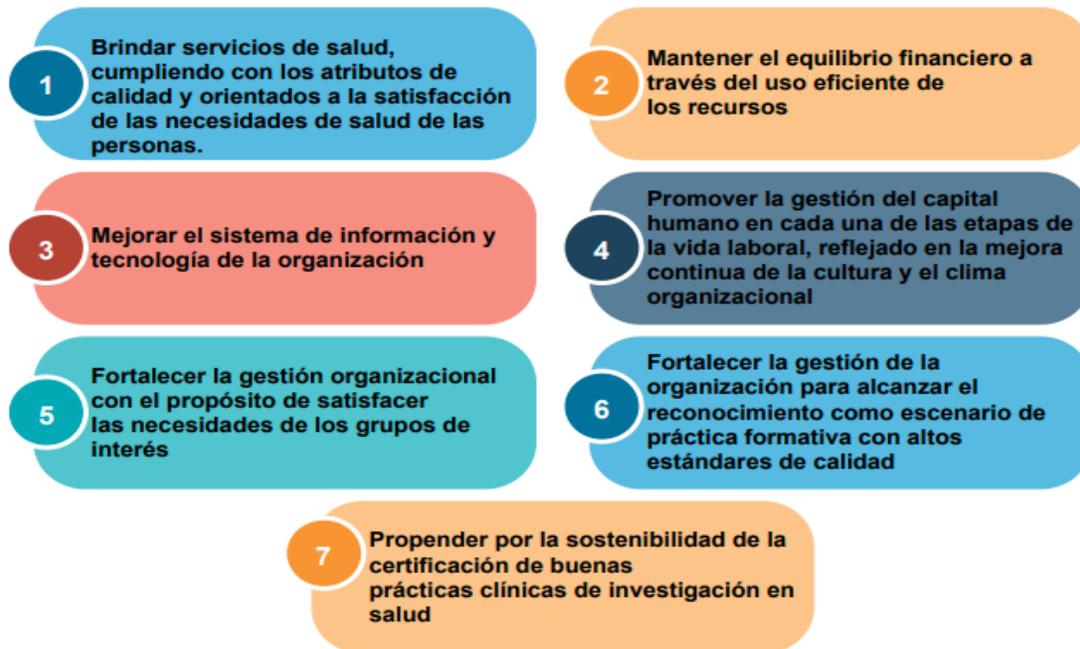


5. Direccionamiento Estratégico

5.1 Misión y Visión



5.2 Objetivos Estratégicos



5.3 Ejes Trazadores de Acreditación

Teniendo en cuenta la Resolución 2082 de 2014 y el reglamento del nuevo esquema de operación del Sistema Único de Acreditación en Salud, Red Salud Armenia E.S.E., establece los procesos del Sistema Único de Acreditación en Salud a través de la implementación de sus ejes:



5.4 Principios Organizacionales

Mejoramiento Continuo

Aumentar la capacidad resolutive y optimizar su desempeño permitiendo responder con oportunidad, pertinencia, y competitividad a los cambios, para que, soportado en un cliente interno comprometido, logre resultados de gestión mediante el cumplimiento de sus competencias laborales.

Universalidad

Aumentar la capacidad resolutive y optimizar su desempeño permitiendo responder con oportunidad, pertinencia, y competitividad a los cambios, para que, soportado en un cliente interno comprometido, logre resultados de gestión mediante el cumplimiento de sus competencias laborales.

Coordinación



Armonía o el equilibrio que se logra al distribuir las responsabilidades entre las distintas unidades de la empresa, y como estas unidades aportan propiciamente al logro del objetivo.

Continuidad



Al momento de planear debe pensarse en el largo plazo, en cómo se garantiza la estabilidad del proceso en el tiempo

Flexibilidad



La organización debe estar lo suficientemente preparada para que, en el caso de que deban realizar adaptaciones a cambios técnicos o posibles alteraciones, estas sean lo menos bruscas posible.

Comunicación



Comunicar de manera clara y objetiva nuestro punto de vista, nuestros deseos o nuestros sentimientos, con honestidad y respeto, sin menoscabar, ofender o herir al otro o a sus ideas u opiniones.

Orientación al objetivo



Cada acción que se contemple, así como el modo de seleccionar y estructurar la información deben atender al objetivo principal de la empresa.

5.5 Valores (Código de Integridad)



6. Políticas de buen gobierno para la dirección de Red Salud Armenia ESE

Las políticas establecen las directrices y lineamientos para que todos los colaboradores de Red Salud Armenia E.S.E., cumplan de manera eficaz, eficiente y efectiva con sus responsabilidades, orientando siempre sus actuaciones al bienestar colectivo y en el marco de la ética y la idoneidad.

6.1 Políticas para la dirección de la entidad

6.1.1 Junta directiva

Es el máximo órgano rector de Red Salud Armenia E.S.E., con funciones propias definidas por la ley, responsable junto al gerente, de cumplir los institucionales e intereses de la organización en torno a la misión y alcanzar la visión, identificando las necesidades esenciales y expectativas de los usuarios, determinando la estrategia de servicios, la asignación de recursos y la adaptación de instrumentos legales para generar eficiencia y calidad en la organización.

Asesoría por parte de los líderes de los procesos

Los líderes de los procesos, áreas o servicios, deberán brindar asesoría permanente a la dirección de la entidad en la toma de decisiones a través de los informes de gestión y el cumplimiento de las metas orientadas con la plataforma estratégica institucional, informes de

gestión y el cumplimiento de metas orientadas con la plataforma estratégica institucional, informes que se presentan utilizando los equipo de mejoramiento institucional, comités o de requerirse en sesiones de la junta directiva.

6.1.2 Comités

Se cuenta con comités integrados por equipos interdisciplinarios, quienes se reúnen periódicamente para analizar aspectos de interés y que sirven en la toma de decisiones. Estos se instauran y funcionan de acuerdo con los lineamientos establecidos en el manual metodológico de establecimiento y operación de comités institucionales.

- ❖ Sostenibilidad del sistema contable
- ❖ Control Interno
- ❖ Comisión de Personal
- ❖ COPASST
- ❖ Conciliación y Defensa Judicial
- ❖ Comité Institucional de Gestión y desempeño
- ❖ Contratación
- ❖ Convivencia Laboral
- ❖ Seguridad del Paciente
- ❖ Ética Hospitalaria
- ❖ Vigilancia Epidemiológica (COVE)
- ❖ Residuos Peligrosos y No Peligrosos
- ❖ Farmacia y Terapéutica
- ❖ Calidad
- ❖ Hospitalario de Emergencias y Desastres
- ❖ Promoción y mantenimiento de la salud y materno perinatal
- ❖ Historias Clínicas
- ❖ Docente Asistencial
- ❖ Comité de Validación del Sistema de Información Hospitalaria
- ❖ Gerencia

6.2 Políticas de relación con los órganos de control

Los entes de vigilancia y control externos de la E.S.E. Red Salud Armenia son:

- Procuraduría General de la Nación.
- Superintendencia Nacional de Salud.
- Ministerio de Salud y Protección Social
- Contaduría General de la Nación
- Contraloría Departamental de Caldas.
- Dirección Territorial de Salud de Caldas.
- Secretaría de Salud Pública de Manizales.

- INVIMA.
- Defensoría del Pueblo.

La E.S.E. se compromete a suministrar de manera oportuna, confiable y transparente, toda la información solicitada por los Entes de Control y Vigilancia, promoviendo así un modelo de gestión pública ejemplar. Pondrá a su disposición todo el equipo de trabajo y los recursos que conlleven a la correcta ejecución de acciones de vigilancia.

6.3 Instancias internas de control

Red Salud Armenia E.S.E. cuenta con los siguientes mecanismos para la evaluación y control de la actividad de todos sus colaboradores:

6.3.1 Control Interno

Se cuenta con Sistema de Control Interno para el fortalecimiento de su gestión, la protección y el uso honesto y eficiente de sus recursos. La institución implementa y desarrolla el Sistema de Control Interno y lo despliega como estrategia de mejoramiento, eficiencia y eficacia en todos sus procesos. La cultura del autocontrol se promueve y evalúa con periodicidad en todos los servicios a través de auditorías internas.

6.3.2 Revisoría Fiscal

Red Salud Armenia E.S.E ha contratado un Revisor Fiscal independiente designado por la Junta Directiva que presta los servicios de Auditoría Financiera, de Gestión, de Cumplimiento del Sistema de Control Interno, con total autonomía técnica, administrativa y financiera, presentando informes a la Gerencia y emitiendo conceptos cada que se requieran.

Notifica las irregularidades que ocurran en el funcionamiento y en el desarrollo de sus negocios y colabora con las entidades gubernamentales que ejercen las funciones de inspección y vigilancia y control de la entidad.

6.3.3 Garantía de la Calidad

La empresa cuenta con la oficina de Calidad quien se encarga de hacer seguimiento a los procesos misionales y aplicar las acciones pertinentes para el mejoramiento continuo del servicio. De igual forma, define las estrategias para la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, en sus cuatro componentes.

6.3.4 Control Interno Disciplinario

El área de Control Interno Disciplinario en cumplimiento de la normatividad vigente, recepciona, instruye y falla sobre las faltas disciplinarias cometidas por los servidores públicos de la institución. De esta forma se espera que los servidores públicos observen buenas conductas en el ejercicio de su función pública.

6.4 Políticas de Buen Gobierno para la Gestión de Red Salud Armenia ESE

6.4.1 Política de Administración del Riesgo

Red Salud Armenia ESE gestionará en sus procesos los riesgos inherentes a: el direccionamiento estratégico, posibles actos de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo, jurídicos, de seguridad digital, ambientales, de seguridad y salud en el trabajo, de emergencias y desastres, de seguridad del paciente, colectivos e individuales, enmarcados en una cultura de calidad y calidez, promoviendo la identificación e implementación de controles para minimizar la probabilidad de ocurrencia y/o mitigar sus consecuencias, fomentando la cultura de autocontrol para alcanzar un mejor desempeño de los procesos institucionales.

6.4.2 Política de Atención Humanizada

“Quiero poner mis manos al servicio de nuestros usuarios”

Red Salud Armenia E.S.E, comprometida con la calidad y humanización durante la atención, brinda un trato amable, privado, respetando la dignidad del usuario y su familia, basados en el cumplimiento de los deberes y derechos de los pacientes y sus colaboradores.

6.4.3 Política de Austeridad del Gasto

Red Salud Armenia ESE, encaminado al uso eficiente de los recursos, se compromete a mejorar su gestión administrativa y ambiental, permitiendo el uso de los recursos públicos y la generación de resultados eficientes, a través de la implementación de medidas de austeridad del gasto relacionadas con: el ahorro y uso eficiente de los servicios públicos, control de los gastos asociados a la nómina y personal contratado, viáticos y viajes, impresos y publicaciones, uso de vehículos, suministros, papelería y materiales.

6.4.4 Política de Calidad y Prestación de Servicios

Prestar servicios humanizados de salud, con oportunidad, accesibilidad, seguridad, continuidad y pertinencia, logrando la satisfacción de clientes internos y externos, promoviendo el mejoramiento continuo y la responsabilidad social.

6.4.5 Política de Comunicaciones

“La comunicación, fundamental para alcanzar los metas organizacionales”

Red Salud Armenia ESE, se compromete a gestionar las comunicaciones internas y externas de manera óptima y oportuna, con el objetivo de garantizar el logro de los propósitos misionales, para ello la comunicación tendrá un carácter estratégico y estará orientada al fortalecimiento de los objetivos institucionales, la identidad corporativa, la disposición organizacional, la

socialización de la información, el sentido de pertenencia y el posicionamiento de la institución.

6.4.6 Política de Conflicto de Interés

Red Salud Armenia ESE se compromete a prevenir, manejar, divulgar y resolver los conflictos de interés entre Red Salud Armenia ESE y sus grupos de interés con el objetivo de fortalecer la cultura organizacional, el comportamiento ético, los valores institucionales, el respeto a la integridad de las personas, el comportamiento transparente, la credibilidad y la confianza mediante el respeto a los deberes y derechos, a los reglamentos internos y a la normatividad.

6.4.7 Política de Control Interno

Red Salud Armenia E.S.S bajo la responsabilidad de la alta dirección, se compromete a apropiarse del Sistema de Control Interno Institucional como herramienta de control para la gestión, que permita el alcance efectivo y eficiente de los objetivos institucionales; promoviendo la aplicación permanente de los principios orientadores del Modelo Estándar de Control Interno: Autocontrol, Autogestión y Autorregulación.

6.4.8 Política de Defensa Jurídica

Red Salud Armenia ESE se compromete a la búsqueda continua de las falencias administrativas o misionales que generen situaciones susceptibles de litigio identificando posibles errores en la aplicación de los procesos y procedimientos definidos en la Entidad, con el propósito de reducir situaciones que generen hechos que vulneren el régimen jurídico en ejercicio de la práctica médica o por actuaciones administrativas que surjan por la prestación de los servicios de salud.

Así mismo, se propende porque los procesos judiciales en los que sea parte, se resuelvan dentro de la legalidad en los términos judiciales y en beneficio de los intereses de la Entidad; integrando aspectos relevantes, de naturaleza preventiva, para evitar la ocurrencia o disminuir los efectos dañinos del debate extrajudicial o judicial, lo que redundará en el fortalecimiento de la defensa jurídica de la ESE.

6.4.9 Política de Docencia Servicios

La Empresa Social del Estado, Red Salud Armenia E.S.E., se compromete en fortalecer la gestión de la organización para desarrollar los procesos institucionales mediante el vínculo funcional resultante de la relación docencia - servicio con las instituciones de educación y formación del talento humano en salud de pregrado y posgrado como parte del crecimiento del conocimiento y la educación y como un aporte al logro de altos estándares de calidad en la atención en salud.

6.4.10 Política de Gestión Ambiental

Como aporte a la protección al medio ambiente, Red Salud Armenia ESE, se compromete a velar por el cumplimiento de la legislación ambiental vigente relacionada con la prestación de

servicios en salud, a fin de mitigar y compensar los impactos ambientales negativos propios de dicha actividad, así como contribuir al desarrollo sostenible de los recursos naturales, que permita satisfacer las necesidades ambientales actuales, a través de la minimización de la generación de residuos, fortalecimiento de una cultura de uso eficiente y ahorro del agua, energía y papel.

6.4.11 Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

Red Salud Armenia ESE, a través de la alta dirección, se compromete a realizar una planeación que garantice la armonización entre el plan estratégico y el presupuesto, velando por una adecuada ejecución presupuestal dentro del marco legal aplicable. Para ello, se requiere de una planeación estratégica presupuestalmente viable y sostenible, y un efectivo y permanente control administrativo, seguimiento y evaluación, para así obtener una eficiente ejecución del gasto público.

6.4.12 Política de Gestión de la tecnología

Con el fin de contribuir en la satisfacción de las necesidades de los usuarios y sus familias, favoreciendo los resultados y la seguridad del paciente, Red Salud Armenia ESE, se compromete a implementar una gestión adecuada de la tecnología desde la planeación, selección, adquisición, instalación, puesta en funcionamiento y disposición final, de acuerdo a la evaluación de costo beneficio, utilidad y costo efectividad, buscando el mayor aprovechamiento tecnológico con el uso eficiente de los recursos.

6.4.13 Política Institucional del SARLAFT

Red Salud Armenia E.S.E., establece los lineamientos para la prevención y control del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo, con el fin de minimizar la posibilidad de que la Entidad a través de las actividades que lleva a cabo en el desarrollo de sus operaciones, introduzca recursos provenientes de lavado de activos, financie el terrorismo o sea utilizada indirectamente como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento de cualquier forma de dinero y otros bienes provenientes de actividades ilícitas.

El cumplimiento de los objetivos institucionales, está sujeto al cumplimiento de las normas de prevención y control de LA/FT, por ende todas las operaciones, negocios y contratos, se ajustarán a las políticas, manuales y procedimientos dispuestos y a las normas que regulen sobre las fuentes de riesgo de LA/FT.

6.4.14 Política de Prevención del consumo de alcohol, tabaco y otras drogas

Con el fin de promover, prevenir y fomentar el bienestar de los trabajadores, visitantes, usuarios y su familia, Red Salud Armenia E.S.E. prohíbe el consumo de alcohol, tabaco y drogas en las instalaciones de la organización, ya que esto genera impactos negativos sobre la sociedad, el ambiente de trabajo y en las personas en su seguridad y condiciones de trabajo, debido a sus

factores de riesgo asociado. Así mismo, se compromete a implementar campañas de estilo de vida y trabajo saludable en la organización, y apoyar la rehabilitación individual y social del trabajador que lo requiera.

6.4.15 Política de Racionalización de Tramites

La gerencia de Red salud Armenia E.S.E. y sus colaboradores se comprometen a simplificar, estandarizar y automatizar los trámites y procesos administrativos promoviendo el uso de las Tics, facilitando el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, respetando el HABEAS DATA y promoviendo la confianza en el ciudadano.

6.4.16 Política de Rendición de Cuentas

Con el fin de mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa; prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de servicios e información, Red Salud Armenia ESE, se compromete a rendir cuentas, buscando facilitar la evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión efectuada.

6.4.17 Política de Seguridad del Paciente

Comprometidos con la seguridad del paciente, Red Salud Armenia ESE desarrolla acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos en la prestación de los servicios de salud, informando e involucrando al paciente y su familia en el proceso de atención, enmarcado en una cultura justa, transparente, preventiva y no punitiva, fomentando la responsabilidad y la mejora continua de los procesos a través de las siguientes líneas estratégicas: Aprendiendo a ser seguros, Seguridad por mi paciente, Agentes coordinados por la seguridad del paciente, La red te conecta, Vigilando los riesgos y Orientados en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, denominadas "A SALVO".

6.4.18 Política de Seguridad y Privacidad de la Información

Red Salud Armenia E.S.E. se compromete a establecer los mecanismos necesarios para gestionar la seguridad y privacidad de la información en la entidad, implementando las siguientes prácticas: Proteger la información generada, procesada, transmitida o resguardada de la organización, con el fin de minimizar los impactos financieros, operativos o legales debido a un uso incorrecto de estos, proteger la información de las amenazas originas por parte del personal, proteger las instalaciones del procesamiento e infraestructura tecnológica que soporta los procesos críticos, implementar controles en el accesos a la información, sistemas y recursos de la red, garantizar que la seguridad sea parte integral del ciclo de vida de los sistemas de información, garantizar a través de una adecuada gestión de los eventos de

seguridad y las debilidades asociadas con los sistemas de información una mejora efectiva de su modelo de seguridad, garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales, regulatorios y contractuales establecidas para el sistema de información.

6.4.19 Política de Servicio al Ciudadano

Red Salud Armenia ESE, en su objetivo de prestar servicios de calidad orientara sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, buscando apoyar la participación ciudadana en las decisiones de impacto de la institución en la búsqueda constante del cumplimiento de las prácticas de buen gobierno. Conforme a lo anterior, cada servidor o colaborador de la institución debe estar comprometido con entregar información veraz y oportuna de los diversos procedimientos, productos y servicios ofrecidos por la entidad, además de medir la satisfacción de los usuarios y recibir peticiones, quejas, reclamos y/o felicitaciones conforme a los términos establecidos por la ley y entregar respuesta oportuna al solicitante.

6.4.20 Política del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

¡Prevenir, es trabajo de todos los días!

Red Salud Armenia E.S.E bajo la responsabilidad de la alta dirección, se compromete a dar continuidad en la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, involucrando a todos sus colaboradores y demás partes interesadas de la entidad, encaminado a promover, mantener y mejorar la prevención de riesgos laborales.

6.4.21 Política de Talento Humano

" Mejorando el Bienestar de nuestros colaboradores"

Red Salud Armenia ESE en acompañamiento de las empresas tercerizadas promoverá en el 100% de sus colaboradores la mejora continua para obtener la transformación cultural a través del área de Gestión del Talento Humano y las etapas de la vida laboral planeación, ingreso, desarrollo y retiro; aportando al mejoramiento de sus capacidades y conocimientos en cumplimiento de la plataforma estratégica.

6.4.22 Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

Red Salud Armenia ESE comprometida con la garantía al derecho de los usuarios y grupos de Interés al acceso a la información pública, de manera transparente, y a la prevención y lucha contra la corrupción, divulgando de manera oportuna, adecuada y veraz la información pública a través de las siguientes estrategias: Transparencia activa, transparencia pasiva y la gestión de la información, buscando la disminución de oportunidades para la corrupción y facilitando su detección.

6.5 Código de conducta

Para Red Salud Armenia ESE es muy importante contribuir con el proceso de transformación cultural, mediante la apropiación de parte de los colaboradores de los comportamientos conductuales definidos en el marco ético y de un sistema de valores claros.

Es responsabilidad de todos:

- **Cumplir** con la legislación aplicable.
- **Conocer**, comprender y cumplir con los procedimientos de trabajo y con nuestro código de ética y buen gobierno, donde quiera que estemos.
- **Cumplir** con las políticas organizacionales.
- **Utilizar** nuestro código de ética y buen gobierno como guía en la realización de nuestro trabajo y en la toma de decisiones, sea cual sea nuestra actividad.
- **Participar** en los cursos y en la formación que se impartan en relación a la ética.
- **Pedir** consejo cuando tengamos preguntas y dudas acerca de nuestro código y de la legislación aplicable.
- **Utilizar** el buen juicio y evitar situaciones que puedan producir una conducta indebida.
- **Informar** de posibles incumplimientos de nuestro código, de las políticas corporativas o de la legislación aplicable.
- **Respetar** los derechos de los pacientes.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Derecho a recibir:

- Comunicación e información
- Trato digno
- Atención segura y de calidad
- Segunda opinión
- Servicios de salud en condiciones de higiene y seguridad
- Visitas /asistencia espiritual

Derecho a ser priorizado si:

- Estado de salud lo amerita/ TRIAGE
- Menor de 18 años o mayor de 60, embarazo, movilidad reducida
- Compromiso de salud mental
- Requiere facilitadores y señalización de lengua originaria.

Derecho a ser informado sobre:

- Costos
- Como presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Confidencialidad

Derecho a participar en:

- Actividades de docencia e investigación
- En la política de participación social de salud

Es responsabilidad de los directivos:

- **Promover** una cultura ética.
- **Promover** el cumplimiento de nuestro código de ética y buen gobierno, los derechos de los pacientes.
- **Liderar** mediante el ejemplo, siendo modelo de conductas adecuadas, congruentes con nuestro código de ética y buen gobierno y con nuestros valores.
- **Asegurarnos** de que las personas a nuestro cargo comprenden el código de ética y buen gobierno y sus responsabilidades con respecto a éste.
- **Crear** un ambiente donde las personas se sientan cómodas preguntando dudas éticas y planteando inquietudes.
- **Responder** de forma adecuada a los colaboradores que necesitan resolver dudas o plantear inquietudes.
- **Actuar** para impedir incumplimientos de nuestro código de ética y buen gobierno y de la ley.
- **No inducir o dar órdenes** para que se logren resultados a expensas de una conducta ética o cumplimiento con el Código de ética y buen gobierno y la ley.

¿Cómo puedo saber si alguna conducta no es ética?
¿Qué hago si tengo dudas?

Es legal?

Es congruente con nuestro código?

Refleja los valores y principios éticos de la ESE?

Respeto la imagen de la ESE?

Me gustaría leer sobre esto en los medios?

Si la respuesta a cualquiera de estas preguntas es:

NO

No lo hagas!!!

6.6 Deberes y derechos de los colaboradores





TIENES EL DERECHO A

- Ser tratado con igualdad y dignidad
- A recibir una remuneración y licencias correspondientes
- A participar del Plan Institucional de capacitaciones
- La promoción de la integridad física, seguridad e higiene
- A disfrutar del Plan de bienestar

TIENES EL DEBER DE

- Mantener un ambiente de respeto, cordialidad y compañerismo.
- Cuidar y usar los elementos que te suministran para el trabajo
- Asistir a las capacitaciones
- Custodiar y cuidar la información que está bajo tu responsabilidad
- Acatar las normas de Seguridad en el trabajo
- Conocer y aplicar el Plan de emergencias
- Comprometerte con la misión, visión, objetivos y valores organizacionales

6.7 Administración del código de Ética y Buen Gobierno

Las instancias encargadas de la administración del Código de ética y Buen Gobierno en la Red Salud Armenia E.S.E, son las siguientes:



7. Control de cambios

Versión	Fecha de actualización	Razón de la actualización
1		Documento inicial
2	13/10/2021	Inclusión de políticas organizacionales, deberes y derechos del cliente interno y externo y otros temas de interés.

8. Bibliografía

- <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resolucion-2082-de-2014.pdf>
- Meneu, R., & Ortún, V. (2011). Transparencia y buen gobierno en sanidad: También para salir de la crisis. *Gaceta Sanitaria*, 25(4), 333–338. Retrieved from
- http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S021391112011000400013&lng=es&nrm=iso&tlng=e Brito, Morelba. 2005. Buen Gobierno local y calidad de la

democracia. Universidad de Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Centro de Estudios Sociológicos y Antropológicos.

- <http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/26-Buengob.pdf> 10/02/2016.
- <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201712%20DEL%2006%20DE%20MARZO%20DE%202014.pdf>