

	NOMBRE CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO		CÓDIGO 02D202 - 007
	TIPO DOCUMENTO OTRO	ÁREA RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 1.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/11/2015

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I. Origen y naturaleza institucional

CAPITULO II. Direccionamiento estratégico

CAPITULO III. Valores éticos de los servidores públicos y de la gestión como entidad pública

CAPITULO IV. De la interacción con grupos de interés.

CAPITULO V. De la Responsabilidad social empresarial

CAPITULO VI. Políticas, procesos y características del buen gobierno para la gestión institucional

CAPITULO VII. Conflicto de intereses

CAPITULO VIII. Control de Gestión

CAPITULO IX. Mecanismo de socialización y difusión, reforma y vigencia del Código de Ética y Buen Gobierno

	NOMBRE CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO		CÓDIGO 02D202 - 007
	TIPO DOCUMENTO OTRO	ÁREA RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 1.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/11/2015

INTRODUCCIÓN

La E.S.E Hospital Santa Mónica, es una institución certificada bajo la norma ISO 9001, cuenta con una trayectoria importante en el sistema de Gestión de calidad, asegura la aplicación de procesos y procedimientos que permiten el cumplimiento del ciclo PHVA, por lo tanto tiene establecida acciones de mantenimiento y mejora en busca de resultados que apunten a la satisfacción de sus usuarios.

El Código de Ética y Buen Gobierno de la E.S.E Hospital Santa Mónica, se elabora como lo establece la normatividad legal vigente, se ingresa al Sistema de Gestión de Calidad y se establece en la institución mediante resolución expedida por la Gerencia.

Este documento aplica a todos los funcionarios de la ESE Hospital Santa Mónica, independiente de su modalidad de contratación y a todos los usuarios de su área de influencia.

La Gerencia asume el compromiso de su socialización a todos los servidores de la institución, independiente de la modalidad de contratación, de publicarlo en medios masivos de comunicación como página WEB, Carpeta del Sistema de Gestión de Calidad, Boletín institucional y toda publicidad o medio que utilice la institución.

El presente documento tiene como propósito orientar las acciones y toma de decisiones desde cualquier vínculo laboral, orientando los esfuerzos individuales y colectivos para la consecución del conocimiento, comprensión e interiorización de los valores y principios consignados en este documento, sirviendo como soporte para ser la mejor Institución reconocida por su calidad, respeto, profesionalismo y transparencia en todas sus acciones, siempre enmarcadas en el principio de interés general y coherencia con la función social de la entidad.

	NOMBRE CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO		CÓDIGO 02D202 - 007
	TIPO DOCUMENTO OTRO	ÁREA RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 1.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/11/2015

CAPITULO I. Origen y naturaleza institucional

El actual municipio de Dosquebradas hasta 1972 fue un corregimiento que pertenecía al Municipio de Santa Rosa de Cabal y a partir de este año se constituyó como Municipio del Departamento de Risaralda. En 1973 contaba con los puestos de salud: Santa Teresita, Buena Vista, Otún, Japón, Frailes y La Badea, y una población de 49.395 habitantes. En 1976 por Acuerdo del Consejo Municipal se cede al municipio una extensión de tierra (donde actualmente está ubicado el Hospital) para desarrollar un proyecto que comprendía la construcción de un puesto de policía, un puesto de salud y canchas deportivas. Debido al insuficiente terreno para tres proyectos de gran envergadura, se dispone que sea sólo para el Puesto de Salud. El 28 de diciembre de 1977 la alcaldía de Dosquebradas entrega dicho terreno en comodato por 99 años al Servicio Seccional de Salud de Risaralda hoy Secretaría de Salud Departamental.

En 1981, se construyó el Centro de Salud hoy Empresa Social del Estado Hospital Santa Mónica con tres áreas: administrativa, atención de consulta externa y saneamiento ambiental. En 1982 el expresidente, Dr. CESAR GAVIRIA TRUJILLO acompaña la inauguración del Hospital Santa Mónica.

En 1996 bajo la gerencia del Dr. CARLOS ALBERTO BOTERO, el hospital pasa a prestar atención de segundo nivel y se construye la hoy Clínica Avellana la cual presta atención al binomio madre hijo y población beneficiada a través de diferentes contratos y convenios.

En 1999 el hospital Santa Mónica afronta una aguda crisis económica por lo cual es designado en comisión por la Secretaría de Salud Departamental el Dr. LUIS CARLOS ARENAS ROJAS para que dirigiera la Institución y mediante un estudio técnico determinara la viabilidad presupuestal y financiera de la entidad. Este estudio técnico deriva en una reestructuración general, para lo cual se requiere recorte y reubicación de personal. La estructura orgánica se modifica dando pie a la creación del área de Gestión de Calidad y Auditoría adelantándose a la normatividad del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad que a partir de la Resolución 1441 de 2013, exige tener de manera formal en la estructura orgánica definida el área y talento humano para gestionar la calidad de la institución. El Hospital, se convierte en una empresa rentable, con capacidad para cofinanciar con el municipio y el departamento inversión en su planta física y recurso tecnológico, convirtiéndose en una E.S.E con posicionamiento en la región y reconocimiento Departamental y Nacional. Bajo este esquema, se logra la dotación de la Sala Primero de Febrero, hoy Clínica Avellana que es puesta en

	NOMBRE CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO		CÓDIGO 02D202 - 007
	TIPO DOCUMENTO OTRO	ÁREA RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 1.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/11/2015

funcionamiento el 17 de Febrero del año 2000, con los servicios de atención en consulta, observación y hospitalización. En el año 2002, es reelegido para un segundo periodo el mismo gerente, dando continuidad al esquema de trabajo direccionado al fortalecimiento de un sistema de gestión de calidad con un enfoque basado en procesos dinámicos y en mejoramiento continuo.

En Octubre del año 2003, se aprueba exitosamente el proceso de habilitación, Paralelo a esto, se inicia el proceso encaminado a la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la exigencia de las normas ISO 9001:2000, actualmente versión 2008.

En Diciembre 6 y 7 de 2004 se recibe la auditoria por parte del ICONTEC y el 19 de Enero de 2005 ICONTEC otorga el Certificado SC-Nº 2818-1 de Gestión de la Calidad a la E.S.E HOSPITAL SANTA MÓNICA para todos los procesos que contiene las actividades del alcance. A partir de este momento histórico para la E.S.E, se han tenido las visitas de seguimiento anuales confirmando el certificado otorgado y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Igualmente la E.S.E ha obtenido reconocimientos en el Banco de Éxitos por su trabajo en Sistemas de Calidad y por su programa de Atención Domiciliaria Supervisada.

De acuerdo a la dinámica normativa y condiciones internas y externas que afectan a la institución, se redirecciona la plataforma estratégica con cada Plan de Desarrollo el cual se logró alinear con los diferentes Sistemas de Calidad que implementa el hospital. Igualmente se amplía el portafolio de servicios para impulsar el fortalecimiento de un nivel superior de atención y se fortalece la relación docencia servicio con las entidades educativas con miras a ser hospital universitario.

	NOMBRE CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO		CÓDIGO 02D202 - 007
	TIPO DOCUMENTO OTRO	ÁREA RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 1.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/11/2015

CAPITULO II. Direccionamiento estratégico.

MISSION

Somos una institución que brinda atención integral en salud, con calidad, seguridad, respeto y calidez humana. Comprometidos con el mejoramiento continuo y la sostenibilidad financiera. Contamos con tecnología apropiada, infraestructura cómoda y segura, talento humano idóneo y calificado, que contribuye a la formación de profesionales de la salud.

VISION

En el año 2015 ser un Hospital Universitario reconocido por la excelencia y seguridad en la prestación de sus servicios, con innovación, tecnología e investigación en todos sus procesos. Consolidada como una institución líder y competitiva en la región.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- ✓ Garantizar la humanización de la atención en salud con enfoque en la seguridad y mejoramiento continuo a través de altos Estándares de calidad, permitiendo la satisfacción al usuario.
- ✓ Desarrollar un modelo de atención integral en salud, con enfoque en determinantes, gestión del riesgo y seguridad del paciente orientado en un mejoramiento continuo para satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios, contribuyendo en la situación de salud y calidad de vida de la comunidad.
- ✓ Garantizar la vinculación de Talento Humano competente e idóneo.
- ✓ Disponer de los recursos presupuestales necesarios para atender los compromisos tendientes al desarrollo de programas y proyectos de inversión.
- ✓ Promover el posicionamiento de la institución a través de la innovación y reconocimiento del portafolio de servicios, tecnología e infraestructura adecuada y segura, con un sistema de información integral y oportuno.

	NOMBRE CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO		CÓDIGO 02D202 - 007
	TIPO DOCUMENTO OTRO	ÁREA RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 1.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/11/2015

ESTRUCTURA ORGÁNICA Y ORGANIGRAMA

ESTRUCTURA ORGÁNICA

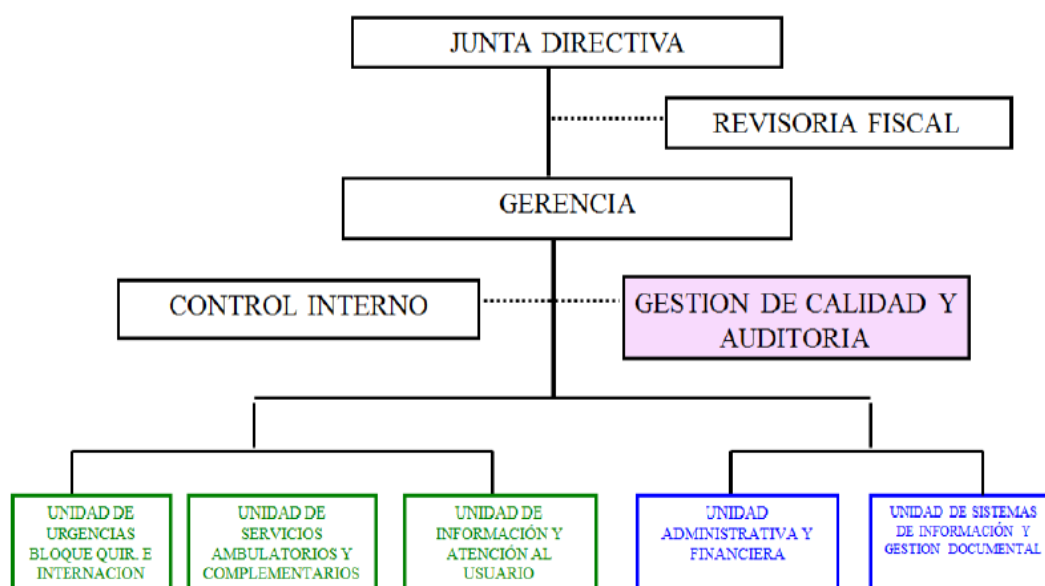
ÁREA DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN: encargada de gestionar, direccionar y orientar la toma de decisiones efectivas en función del cumplimiento de los objetivos e intereses organizacionales. Contiene 5 unidades: Junta Directiva, Gerencia, Revisoría Fiscal, Gestión de Calidad y auditoría y Control Interno. A su vez, contiene 5 grupos funcionales identificados con el mismo nombre.

ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO: encargada de prestar servicios de salud con los mejores recursos existentes en óptimas condiciones de calidad y eficiencia. Contiene 3 unidades: Servicios Ambulatorios y Complementarios con 5 grupos funcionales; Urgencias, Bloque quirúrgico e Internación, con 5 grupos funcionales; e Información y Atención al Usuario con 1 grupo funcional. En el año 2009, se incorporó a esta área, las funciones de Coordinación Médica; figura que se mantiene en el año 2010, con el apoyo de las enfermeras con funciones de coordinación en la unidad de urgencias, bloque quirúrgico e internación, el organigrama se encuentra en revisión por la gerencia.

ÁREA DE APOYO LOGÍSTICO: encargada de los procesos de planeación, manejo, optimización y control de los recursos humanos, físicos, financieros y de información, así como de la organización de la planta física, equipamiento, transporte, correspondencia, seguridad, aseo y ornato de la empresa, como parte integral de la atención. Constituida por 2 unidades: Administrativa y financiera, con 12 grupos funcionales y Sistemas de Información y Gestión Documental, con 3 grupos funcionales.

	NOMBRE CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO		CÓDIGO 02D202 - 007
	TIPO DOCUMENTO OTRO	ÁREA RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 1.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/11/2015

ORGANIGRAMA



CAPITULO III. Valores éticos de los servidores públicos y de la gestión como entidad pública.

PRINCIPIOS

Rentabilidad: Es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado.

Calidad: Es el conjunto de características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades de los clientes. Una cuestión de actitud de todos los miembros de la organización.

	NOMBRE CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO		CÓDIGO 02D202 - 007
	TIPO DOCUMENTO OTRO	ÁREA RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 1.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/11/2015

Conducta Ética: Actuar conforme a los lineamientos definidos en el código Ética, manual antitramites y de atención al ciudadano, cumpliendo con él lo establecido en el protocolo ético.

Participación: Aportar, expresar, desarrollar y retroalimentar las actividades permitiendo la generación de nuevos espacios para que otros hagan parte del proceso.

Respeto: Es reconocer en sí y en los demás sus derechos y virtudes con dignidad, dándoles a cada quién su valor.

Seguridad: Garantizar espacios y acciones libres de riesgos para la vida de los Usuarios, clientes y visitantes.

Innovación: Es la creación o modificación de un producto o servicio y su introducción en un mercado.

VALORES

Honestidad: Es la virtud que se refleja en la pulcritud en el pensar y en el obrar.

Amabilidad: Es el acto o el estado de comportamiento caritativo a otras personas y seres.

Solidaridad: Implica trabajar juntos por ideales comunes, propiciar la conciliación de los intereses y responsabilidades colectivas e institucionales.

Equidad: Permitir el acceso a los servicios de salud a todos los usuarios, teniendo en cuenta algunas consideraciones especiales, dando un tratamiento justo e igualitario a las personas de acuerdo con sus necesidades, independientemente de su estrato socioeconómico, filiación política, sexo, edad, religión o condiciones físicas.

Tolerancia: Es el grado de aceptación de una persona, es respetar la integridad del otro, de un elemento o regla contrarios a mi pensamiento.

	NOMBRE CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO		CÓDIGO 02D202 - 007
	TIPO DOCUMENTO OTRO	ÁREA RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 1.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/11/2015

Creatividad: Es la capacidad de idear soluciones nuevas y diferentes para resolver problemas o situaciones requeridas por el propio puesto, la organización, los clientes o el segmento de la economía donde actúe.

COMPROMISOS ETICOS

Siguiendo los lineamientos definidos en el modelo estándar de control interno, el Gerente de la ESE con sus coordinadores se compromete a la implementación de los compromisos que se relacionan a continuación:

Compromiso con los Acuerdos y protocolos éticos

La E.S.E Hospital Santa Mónica manifiesta su clara disposición de autorregularse, igualmente se compromete a ejecutar las actividades de conformidad con los principios constitucionales, demás normas vigentes para el sector salud y el presente Código de Ética y Buen Gobierno, orientando su desempeño hacia una gestión basada en principios y valores éticos.

Compromiso del equipo directivo y el personal en general con los fines del estado

El equipo Directivo y el personal de la E.S.E se comprometen a acatar los principios y valores éticos establecidos en el presente Código de Ética y Buen Gobierno, orientando las acciones y políticas de la organización hacia el cumplimiento misional, haciendo uso responsable y eficiente de los recursos públicos y rindiendo cuentas de manera oportuna a los entes reguladores y partes interesadas.

Compromiso con nuestra Institución

- ✓ Hacer uso racional y eficiente de los recursos y bienes de la institución, entregados para el desarrollo de las actividades.
- ✓ Guardar la debida lealtad y reserva de la información.
- ✓ Dar cumplimiento a las normas internas y promulgar su cumplimiento.
- ✓ Implementar acciones de autocontrol y garantizar la adherencia al Sistema de Gestión de Calidad, buscando la mejora continua.

	NOMBRE CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO		CÓDIGO 02D202 - 007
	TIPO DOCUMENTO OTRO	ÁREA RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 1.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/11/2015

Compromiso con los clientes y/o usuarios

- ✓ Diseñar y aplicar mecanismos eficaces y efectivos de comunicación, facilitando el acceso a la información de la institución.
- ✓ Respetar los deberes y derechos, mejorando las condiciones de atención.
- ✓ Prestar una atención humanizada.
- ✓ Priorizar los usuarios que hacen parte de la población especial.
- ✓ Prestar un servicio oportuno, confiable, seguro y amable dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas.

Compromiso con los organismos de control y con las Administradoras de Planes de Beneficios.

- ✓ Entregar información veraz y oportuna.
- ✓ Mantener relaciones armónicas basadas en el respeto.
- ✓ Acatar las recomendaciones y procurar su cumplimiento.

Compromiso con las comunidades organizadas y grupos de interés.

- ✓ Fortalecer la participación ciudadana de manera que se vinculen a la toma de decisiones.
- ✓ Sostener buenas relaciones de beneficio común, fundamentadas en el respeto, la confianza y oportuna atención de sus necesidades.

Compromiso con los proveedores y contratistas

- ✓ Adquisición de bienes y servicios basados en las normas que le aplican a la E.S.E; garantizando transparencia, imparcialidad y celeridad en los procesos.

	NOMBRE CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO		CÓDIGO 02D202 - 007
	TIPO DOCUMENTO OTRO	ÁREA RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 1.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/11/2015

- ✓ Mantener relaciones equitativas con los proveedores.
- ✓ Establecer canales de comunicación adecuados y efectivos.

Compromiso frente a los convenios docente asistencial

- ✓ Cumplir con los lineamientos contractuales concertados, acorde a la normatividad aplicable.
- ✓ Brindar a los usuarios servicios de salud que cumplan con criterios de calidad, seguridad, pertinencia, comodidad, privacidad y oportunidad.
- ✓ Que el desarrollo profesional sea aplicado la población en general.
- ✓ Brindar a los estudiantes espacios adecuados para el desarrollo de las prácticas.
- ✓ Mantener convenios docente asistencial con las instituciones educativas de formación técnica, tecnología y profesional; con programas debidamente aprobadas por el Ministerio de Educación.
- ✓ Garantiza el acompañamiento y supervisión, por parte del personal de la E.S.E con experiencia en el desarrollo profesional

CAPITULO IV. De la interacción con grupos de interés.

Se refiere a mantener una relación de mutuo beneficio con grupos o personas con quienes la E.S.E Hospital Santa Mónica tiene contacto y relaciones enfocadas al cumplimiento del objeto social como son:

Proveedores: quienes prestan un servicio al hospital recibiendo de ellos bienes, insumos e información, manteniendo relaciones equitativas que garanticen seriedad y seguridad en el cumplimiento de obligaciones de ambas partes.
Dando aplicación a las normas y leyes vigentes con enfoque en los principios de la contratación pública

	NOMBRE CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO		CÓDIGO 02D202 - 007
	TIPO DOCUMENTO OTRO	ÁREA RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 1.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/11/2015

Cliente Interno: Se refiere a los servidores de la institución, independiente de la modalidad de contratación que cumplen labores asistenciales y administrativas que tienen la responsabilidad de desempeñar una labor eficiente y efectiva enfocada al cumplimiento de la misión institucional.

Mantener un ambiente laboral armónico, facilitando los mecanismos de participación y estableciendo los órganos de interacción como Comité de Convivencia, Comité de Ética, Bienestar, Comisión de Personal y los demás establecidos por ley.

Conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y exaltaciones.

Cliente Externo: Se refiere a los pacientes y sus familias a quienes va dirigida la labor que prestan los servidores de la institución, independiente de la modalidad de contratación, garantizando una atención al usuario basándose en estándares de calidad, conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y exaltaciones.

Instituciones educativas: La docencia se establece como vocación de servicio en la institución, comprometiéndose en la participación y formación del talento humano en salud que aporte en sus prácticas clínicas y administrativas en beneficio de la salud de la población.

Entidades prestadoras de Servicios de Salud: Mantener relaciones cordiales y transparentes, apoyando la gestión en red para, mejorar la oportunidad en la atención y generando espacios de referenciación, acorde a los lineamientos de ley.

Comunidad: La E.S.E Hospital Santa Mónica mantendrá una relación de respeto con el entorno y la comunidad y estará dispuesto a trabajar conjuntamente en pro de los objetivos comunes y las políticas públicas.

Asociación de Usuarios: Dar cumplimiento a la normatividad vigente y mejorar de manera permanente las relaciones con los usuarios, pacientes y sus familias.

Manteniendo la conformación y funcionamiento de la asociación de usuarios de la E.S.E, tramitando sus sugerencias inquietudes o reclamos que contribuyan al mejoramiento de la gestión institucional, buscando mantener altos niveles de satisfacción del usuario.

	NOMBRE CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO		CÓDIGO 02D202 - 007
	TIPO DOCUMENTO OTRO	ÁREA RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 1.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/11/2015

Apoyando esta organización con el personal profesional en los aspectos relacionados con organización, capacitación, información, orientación evaluación y seguimiento definido en la normatividad vigente.

CAPITULO V. De la Responsabilidad social empresarial

Para el Hospital Santa Mónica la seguridad al paciente se considera como prioridad en los procesos institucionales, por cuanto orienta el desarrollo de sus acciones a la gestión de riesgos en la detención temprana de factores de riesgos y errores, el registro sistemático de los mismos, el análisis de la información recogida y la conversión de esta información en conocimiento útil para lograr la mejora continua en los servicios.

El Hospital Santa Mónica se orienta hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propende por el mejoramiento de la calidad de la vida de la población especialmente de la más vulnerable, mediante la coordinación interinstitucional, intersectorial e interdisciplinaria, estimulado la participación ciudadana, desarrollado normas claras para garantizar los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud, logrando que los estos cuenten con herramientas e información suficiente para la toma de decisiones de manera que conozca sus derechos y deberes.

La E.S.E. 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, al libre desarrollo de la personalidad, a la intervención ciudadana activa, a la solidaridad todo esto dentro de un marco de derechos y en cumplimiento a las políticas públicas de estado.

	NOMBRE CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO		CÓDIGO 02D202 - 007
	TIPO DOCUMENTO OTRO	ÁREA RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 1.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/11/2015

CAPITULO VI. Políticas, procesos y características del buen gobierno para la gestión institucional

POLITICAS INSITUCIONALES

POLITICA DEL TALENTO HUMANO (Política de Seguridad del Paciente, Humanización, Mejoramiento Continuo, Calidad, Administración de riesgos, Salud Ocupacional, Uso adecuado de medicamentos)

“La ESE Hospital Santa Mónica de Dosquebradas lidera el desarrollo integral del Talento humano garantizando la idoneidad de su usuario interno, fomentando sus competencias e identidad corporativa, propiciando integración en la atención al usuario y su familia en busca de un servicio que satisfaga sus necesidades en salud, con un enfoque en mejoramiento continuo, trato digno, humano y servicio seguro, empoderando a su talento humano en el autocontrol, permitiendo su participación activa en los diferentes procesos institucionales, logrando una cultura de servicio enmarcada en altos estándares de calidad”

POLITICA DE CALIDAD (Política de Mejoramiento Continuo, Calidad, Ambiental, Gestión de la Tecnología, Docencia Servicio, Financiera, Responsabilidad social)

“Prestación de servicios de salud a través de procesos en mejoramiento continuo que propenden por eficaces estándares de calidad y control del riesgo tanto en la atención al usuario como en el manejo ambiental. Nuestra vocación docente, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y la transparencia en el manejo de los recursos, son los elementos inspiradores de la responsabilidad social; asumimos el compromiso misional con los usuarios, familias y comunidad, en la satisfacción de sus necesidades y la preservación de sus derechos y deberes”

ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA (Política de Satisfacción del Usuario, Deberes y Derechos, Atención Centrada en el Usuario y su Familia, Humanización, IAMI y AIEPI, Servicios de Salud)

“La ESE Hospital Santa Mónica se compromete a brindar una atención centrada en el usuario y su familia promoviendo derechos y deberes a través de servicios humanizados, con información clara y permanente sin exclusión social, priorizando población vulnerable de acuerdo a los ciclos vitales, trabajando en el

	NOMBRE CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO		CÓDIGO 02D202 - 007
	TIPO DOCUMENTO OTRO	ÁREA RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 1.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/11/2015

mejoramiento continuo para el desarrollo de servicios de salud seguros y con calidad generando la satisfacción del usuario.”

La E.S.E Hospital Santa Mónica cuenta con una Revisoría Fiscal independiente, designada por la Junta Directiva, que ejerce funciones de Control Fiscal, asesora a la Junta y rinde informes a los organismos de control competentes, de acuerdo con la ley y reglamentación vigente.

En la institución define la austeridad del gasto como manejo racional de los recursos; la protección y defensa de los bienes del hospital es un deber fundamental para lo cual implica adopciones de medidas de seguridad y control.

El Manejo de la información está basada en las normas expedidas por el Archivo general de la Nación y los servidores de la institución independiente de la vinculación, deben brindar información a quien la solicite, salvo aquella que tenga reserva o confidencialidad.

Todos los usuarios reciben un trato respetuoso y oportuno, brindando información clara identificando la necesidad de los solicitantes, ofreciendo soluciones que a sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, que estén al alcance de la institución.

La institución implementa y desarrolla los sistemas de Control Interno y Gestión de Calidad los cuales se encuentran bajo la dirección del representante legal, desplegados en la organización como estrategia de mejoramiento, eficiencia y eficacia en todos sus procesos.

CAPITULO VII. Conflicto de intereses

Se define como las situaciones en las cuales el Gerente o un servidor público de la E.S.E Hospital Santa Mónica, toman una decisión u omite una acción en cumplimiento de sus funciones, para lo cual debe escoger entre el beneficio de la entidad y no su propio interés y el de terceros.

La E.S.E Hospital Santa Mónica, cuenta con el comité de Convivencia Laboral, creado mediante resolución, el cual desarrolla funciones específicas que dan cumplimiento a lo enunciado en este capítulo, cuando el conflicto de intereses se

	NOMBRE CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO		CÓDIGO 02D202 - 007
	TIPO DOCUMENTO OTRO	ÁREA RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 1.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/11/2015

presenta entre funcionarios de la E.S.E y usuarios interviene el Comité de Ética Hospitalaria con el apoyo del SIAU.

CAPITULO VIII. Control de Gestión

La E.S.E Hospital Santa Mónica, elabora su Plan Estratégico Institucional y establece los mecanismos necesarios de articulación con Plan de Desarrollo del Municipio de Dosquebradas, el Departamental y Nacional. Se formula para cada año un Plan de acción, realizando evaluación trimestral de avance y control de resultados mediante el cuadro de Mando. El gerente informa en la rendición de cuentas los avances en cumplimiento del Plan Estratégico Institucional mediante audiencias públicas, página WEB, informe a entes de control y sesiones públicas de rendición de cuentas.

El Plan Estratégico Institucional se encuentra armonizado con el Plan de Calidad, debidamente aprobado mediante acuerdo de Junta Directiva e ingresado al Sistema de Gestión de Calidad en el proceso 02 Gestión Gerencial.

La oficinas de Calidad y Control Interno, fomentan estrategias de autocontrol y evaluación mediante la identificación de los riesgos, el establecimiento de acciones correctivas y de mejora, auditorias, rendiciones de informes a entes de control.

CAPITULO IX. Mecanismo de socialización y difusión, reforma y vigencia del Código de Ética y Buen Gobierno

SOCIALIZACIÓN Y DIFUSIÓN

El Código de Ética y Buen Gobierno, se socializará a todos los servidores de la institución, independiente de la modalidad de contratación en jornadas de inducción y reinducción, en Comité de Control Interno y se publicara en la carpeta del Sistema de Gestión de Calidad para la consulta permanente; los responsables de los procesos deberán realizar la socialización a los colaboradores, dejando constancia en actas y firma de asistencia.

	NOMBRE CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO		CÓDIGO 02D202 - 007
	TIPO DOCUMENTO OTRO	ÁREA RESPONSABLE 02. GERENCIA	VERSIÓN 1.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/11/2015

Se publicara en medios masivos de comunicación como página WEB, Carpeta del Sistema de Gestión de Calidad, Boletín institucional y toda publicidad o medio que utilice la institución.

REFORMA Y VIGENCIA

El Código de Ética y Buen Gobierno, podrá ser modificado por el Gerente, Asesor de Control Interno o comité de Ética de la institución y entra en vigencia a partir de su ingreso al Sistema de Gestión de Calidad y aprobación por la Gerencia mediante resolución.

El Comité de Ética en cumplimiento de sus funciones, hará seguimiento al cumplimiento del Código de Ética y Buen Gobierno de la Institución 1 vez al año y dejara constancia en acta y socializara con la Gerencia los resultados para la toma de acciones correctivas en caso de que se requieran.

ORIGINAL FIRMADO EN LA OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTAL