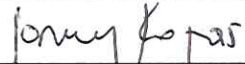


 <b>E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ</b>	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	<b>CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA</b>	Versión	17
		Página	1 de 20

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	2
1. ALCANCE .....	2
2. OBJETIVO GENERAL .....	2
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
4. MARCO CONCEPTUAL .....	3
4.1. GENERALIDADES DE LA E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜÍ .....	3
4.2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA .....	4
4.3. ANÁLISIS ESTRATÉGICO .....	6
4.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	7
4.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	8
5. DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS .....	11
5.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS .....	11
5.2. DEBERES DE LOS USUARIOS .....	12
6. INTERACCIÓN CON LOS AGENTES DE CONTROL INTERNO Y EXTERNO .....	12
6.1. CONTROL INTERNO .....	12
6.2. CONTROL EXTERNO - REVISORÍA FISCAL .....	13
7. POLÍTICAS INSTITUCIONALES .....	15
8. RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	16
9. CONFLICTO DE INTERESES .....	16
9.1. ELEMENTOS DEL CONFLICTO DE INTERESES: .....	17
9.2. CARACTERÍSTICAS DEL CONFLICTO DE INTERESES: .....	17
10. DIRECTRICES ÉTICAS PARA LOS GRUPOS DE INTERES .....	17
11. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	18
12. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	19
13. CAMBIOS .....	19
14. ANEXOS .....	20

Elaboró: Jony Sneider Rojas Chavarría Líder de Planeación y Calidad	Revisó: Liliana María Morales Zapata. Profesional de Planeación y Calidad	Aprobó: Diego León Muñoz Zapata (Secretario Junta Directiva)
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2021 - 04 - 20	Fecha: 2021 - 04 - 20	Fecha: 2021 - 04 - 20

 <b>E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ</b>	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	<b>CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA</b>	Versión	17
		Página	2 de 20

## INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, en su componente estratégico expresa elementos necesarios para la promulgación de políticas, que son la guía en el comportamiento de los servidores públicos de la institución en sus relaciones, tanto internas como externas.

Es por tanto fundamental que el Código de Buen Gobierno y Ética esté acompañado de un modelo de seguimiento, monitoreo, evaluación y control, que permita asegurar el cumplimiento de sus normas; que dé las señales de alarma cuando detecte comportamientos o acciones irregulares y que facilite la implementación de los correctivos necesarios para superar dichas irregularidades. Pero más importante aún que las declaraciones y los métodos de control y vigilancia del cumplimiento, se encuentra como el gran rector del buen gobierno organizacional, la convicción de aquellos que tienen bajo sus hombros la responsabilidad de dirigir la entidad.

Los compromisos específicos y reales frente a los distintos grupos de interés también deben ser vitales dentro de las prácticas de buen gobierno corporativo. No puede hablarse de un sistema integral de buen gobierno, sin expresar cómo se enmarcan las relaciones con la comunidad, los clientes, empleados, competidores, proveedores y el medio ambiente, ya que estos elementos externos son los que le dan el toque de vitalidad a la organización y a su vez ésta, con su accionar, los impacta para bien o para mal.

Es por esto, que el Código de Buen Gobierno y Ética se convierte entonces en el estandarte que guiará la gestión institucional y el cual será ubicado en un sitio inalcanzable a los intereses individuales, de grupo o colectivos, que atenten contra su inapreciable valor.


### 1. ALCANCE

El Código de Buen Gobierno y Ética aplica a todas las gestiones que son adelantadas por la entidad en sus instalaciones o fuera de ella, para todos los compromisos que adquiera y para todos los servicios que ofrece a sus usuarios. Es de riguroso cumplimiento de todos y cada uno de los servidores públicos que hagan parte de la institución y beneficia con su aplicación, a la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, a los usuarios y su familia.

### 2. OBJETIVO GENERAL

Servir como guía institucional para orientar las actuaciones de los servidores de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí, independientemente de su tipo de vinculación contractual, con los lineamientos y objetivos estratégicos de la institución.



 <b>E.S.E. HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> DE ITAGÜÍ	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	<b>CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA</b>	Versión	17
		Página	3 de 20

### 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 3.1. Adoptar un Código de Buen Gobierno y Ética, como filosofía organizacional orientada bajo estrictos estándares que aseguren la transparencia en el actuar institucional.
- 3.2. Definir un esquema de valores institucional, que permita prestar un eficaz y eficiente servicio al cliente interno y externo.
- 3.3. Adoptar mecanismos internos, que permitan el desarrollo de una cultura orientada a cumplir los principios básicos de gobernabilidad institucional.
- 3.4. Implementar los principios de Buen Gobierno para generar confianza en el sector salud y, contribuir a la organización interna de la institución.
- 3.5. Fomentar la cultura organizacional en la aplicación de las políticas institucionales a fin de que sean los pilares en el actuar institucional.
- 3.6. Lograr la coherencia y armonía de los objetivos formulados por la organización, frente a las actuaciones cotidianas de los clientes internos.

### 4. MARCO CONCEPTUAL


#### 4.1. GENERALIDADES DE LA E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜÍ

La creación de la E.S.E Hospital San Rafael está ligada al desarrollo industrial del Municipio de Itagüí que generó un aumento de la población con la subsecuente demanda de servicios asistenciales; este crecimiento no fue siempre organizado, “Muchos barrios aparecieron apresuradamente con viviendas improvisadas algunas de dos pisos o con plancha de cemento para construir en el futuro”. Las nuevas fábricas contribuyeron a este crecimiento construyendo viviendas para sus obreros como fue el caso de SEDECO, el cual construyó alrededor de su fábrica 250 viviendas para 2.000 personas, este barrio conto desde el principio con escuela, farmacia y centro de salud.

En el año de 1951 se reunieron en la alcaldía municipal de Itagüí las personas más prestantes de la comunidad y conformaron una junta con el fin de elaborar los estatutos para un hospital local, los cuales fueron aprobados por el Ministerio de Higiene en 1952. En 1953 la señora María Teresa Vélez Uribe cedió al Municipio unos terrenos y se inició la construcción del actual Hospital. En 1966 el Municipio donó un terreno anexo, para realizar una primera ampliación que se concluyó en 1972. También en ese año se reformaron sus estatutos, quedando el Hospital San Rafael de Itagüí como una entidad sin ánimo de lucro y consagrada al servicio de la comunidad.

En 1975 se realiza una reforma al sistema de salud en el país que creo el Sistema Nacional de Salud, de corte asistencialista estatal y caracterizado por su organización vertical y planeación centralizada, pero solo hasta 1979 el Hospital San Rafael fue adscrito al nuevo Sistema Nacional de Salud y en 1982 por decisión de la junta directiva y para adaptarse al modelo de salud se realizó una reforma estatutaria que permitió la entrega de sus bienes y el traslado del personal al Servicio Seccional de Salud de Antioquia.



	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA	Versión	17
		Página	4 de 20

En 1983 con aportes Nacionales, Departamentales y Municipales se procede a la construcción de nuevas áreas, para así brindar servicios acordes con las necesidades del momento. En 1988 entra a ser considerado dentro del Plan de Desarrollo Municipal, constituyéndose en el eje central de la Red de Servicios de Salud para el Municipio. De esta manera se inicia entonces el proceso de consolidación como Hospital de segundo nivel en atención y sitio de referencia para las unidades de salud de la zona sur del Valle de Aburra. Por este motivo se hizo necesaria la vinculación de un gran número de funcionarios de las diferentes profesiones del área de la salud, hecho que permitió la apertura de nuevos servicios que eran fundamentales para la comunidad.

En 1993 se dicta la ley 100 que creo el Sistema General de Seguridad Social, que entre otros y basado en la ley 60, aplica el proceso de descentralización para el sector y transforma los hospitales públicos en Empresas Sociales del Estado: “La prestación de servicios de salud... se hará a través de las Empresas Sociales del Estado, que constituyen una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa” (Art. 194 ley 100), proceso que se da en el Hospital San Rafael un año después de sancionada la ley, cuando la Asamblea Departamental a través de la ordenanza 044 de 1994 transforma al hospital en Empresa Social del Estado, dicta los nuevos estatutos y elige junta directiva y nombra gerente. En el proceso de descentralización en 1996 el hospital asume de manera definitiva los funcionarios que laboraban en el hospital pero que hacían parte de la planta de cargos de la Secretaría Seccional de Salud de Antioquia.

La E.S.E Hospital San Rafael continuó prestando servicios de 1er y 2do nivel hasta 1999 cuando la E.S.E Hospital del Sur asume la atención de las actividades de primer nivel responsabilidad del municipio de Itagüí. De allí en adelante la E.S.E se concentró en la atención especializada. Decidiéndose en el año 2003 redireccionar su estrategia hacia la atención del trauma ortopédico, concentrándose todo el esfuerzo institucional en convertirse en centro de referencia para atención ortopédica. Estrategia que fue efectiva en mejorar la atención del trauma y aumentar la facturación por la prestación de servicios de ortopedia, pero este enfoque se perdió debido a la crisis financiera del sector y el perfil de los afiliados a las aseguradoras con quienes se tenía contra el enfoque en ortopedia se perdió.


La Entidad obtiene el 19 de diciembre de 2007, Mención de Honor en el concurso realizado por el Departamento de Antioquia “Premio a la Excelencia Hospitalaria 2007 – 2008” al ser referente como “Experiencia Exitosa en Direccionamiento Estratégico”.

Actualmente en la institución se prestan servicios de salud de mediana y algunos de alta complejidad, con énfasis en ortopedia centrando nuestra atención en un trato humanizado y oportuno, velando siempre por la seguridad del paciente.

## 4.2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

### MISIÓN



 <p>E.S.E. HOSPITAL <b>San Rafael</b> DE ITAGÜÍ</p>	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA	Versión	17
		Página	5 de 20

Somos una Empresa Social del Estado del orden Departamental, ubicada en el municipio de Itagüí, que presta servicios de salud de mediana y alta complejidad a toda la población antioqueña, con énfasis en ortopedia, traumatología, hospitalización y apoyo diagnóstico; centramos nuestra atención en un trato humanizado y oportuno, buscando siempre la seguridad del paciente y el desarrollo del talento humano, basados en la mejor evidencia científica posible y rigiendo nuestro actuar con eficiencia y responsabilidad social.

## VISIÓN

En el 2024 seremos una Empresa Social del Estado sostenible financieramente, con atención segura y humanizada, reconocida por nuestro modelo de atención centrado en las personas, prestando servicios oportunos y competitivos en el sector salud, buscando brindar una atención óptima y de calidad, basados en la mejor evidencia científica posible.


## PROPUESTA DE VALOR

Prestación de servicios de salud de mediana y algunos de alta complejidad, con énfasis en ortopedia centrando nuestra atención en un trato humanizado y oportuno, logrando siempre la seguridad del paciente

## VALORES.

Entendemos los valores como la guía de conducta positiva e institucionalmente aceptada por todos los funcionarios que servirá para lograr la visión y la misión, en consecuencia, se pretende que los valores representen pautas a seguir en las relaciones dentro y fuera de la institución.

- ✓ **Compromiso:** Es el esfuerzo permanente en el trabajo para lograr la excelencia en la atención de las personas, es la manera en que convertimos nuestra promesa de servicio en realidad.
- ✓ **Honestidad:** Lo entendemos como la sinceridad y coherencia de los actos respecto a nuestro compromiso con la comunidad y las personas. Lo consideramos el camino más fácil para generar confianza en nuestros grupos de interés
- ✓ **Respeto:** Reconocemos el derecho que tiene cada persona a tener su visión particular del mundo, por lo tanto, ofrecemos a todas las personas el reconocimiento, la consideración y deferencia que se merecen como seres humanos.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Lo entendemos como el esfuerzo integrado de un conjunto de personas para la realización de un proyecto. Es una forma de trabajo eficiente que entrega varios puntos de vista y que sirven para resolver más eficientemente conflictos que surgen en el ámbito económico, político y social.
- ✓ **Responsabilidad:** Lo entendemos como una cualidad y un valor del ser humano. Se trata de una característica positiva de las personas que son capaces de comprometerse y actuar de forma correcta.

	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA	Versión	17
		Página	6 de 20

- ✓ Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- ✓ Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

## PRINCIPIOS


Se reconocen como principios a los aspectos que se convierten en sustento ético de todas las acciones que adelanta el hospital y que por su calidad no son negociables, siempre deben estar presente en cada una de las actuaciones de los funcionarios.

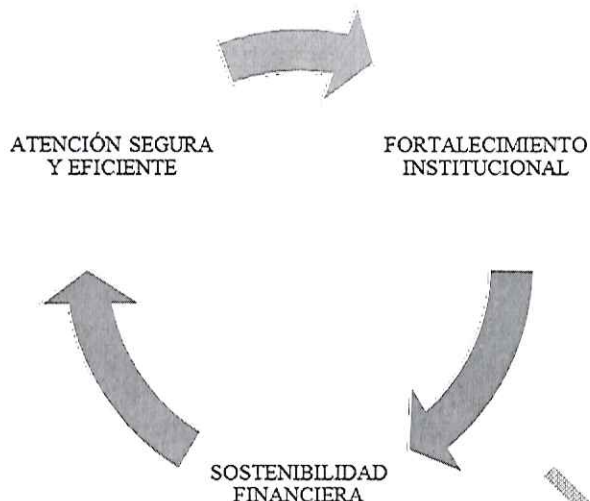
- ✓ Mejoramiento continuo. Nuestros procesos se optimizan a pequeña escala de forma continuada, lo que permite mejorar la calidad de los productos, los procesos y los servicios a largo plazo.
- ✓ Eficiencia. Para el logro de nuestros objetivos estratégicos haremos un uso racional de los recursos sin poner en riesgo la calidad de la atención que las personas se merecen
- ✓ Trato Humanizado. Tenemos conciencia de que quien solicita nuestros servicios es un ser humano por lo tanto siempre se trabajara por respetar su dignidad de tal manera que en proceso de atención se sienta valorado como persona con todos sus derechos.
- ✓ Calidad. Nuestros servicios buscan satisfacer las necesidades de la población, con un trato humanizado y basados en la mejor evidencia científica posible.

### 4.3. ANÁLISIS ESTRATÉGICO

De acuerdo al diagnóstico estratégico realizado en el Plan de Desarrollo Institucional, en el cual se analizó el contexto externo, identificando los objetivos comunes de los planes establecidos a nivel municipal, territorial y nacional en materia de la salud, y el diagnóstico interno de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí que permitió identificar el panorama actual de la entidad como IPS pública en el departamento de Antioquia, se definieron tres (3) líneas estratégicas enfocadas en el alcance de los objetivos comunes a nivel nacional y el cumplimiento de los objetivos institucionales que permitan la materialización de la visión deseada por parte la institución. Estas líneas están compuestas por un conjunto de programas enfocados en el cumplimiento del objetivo de la línea estratégica.



 <b>E.S.E. HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> DE ITAGÓÍ	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	<b>CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA</b>	Versión	17
		Página	7 de 20



#### 4.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- ✓ Fortalecimiento Institucional: Fortalecer la gestión de los procesos institucionales, con funcionarios competentes y eficientes, dentro de una estructura flexible, ágil y moderna. Con un modelo orientado al logro de los objetivos y una cultura organizacional que apalanque el conocimiento como un activo clave de la institución.
- ✓ Sostenibilidad Financiera: Lograr el equilibrio financiero mediante la transformación organizacional en las actuaciones administrativas, financieras y de prestación de servicios de salud, que permitan al final del periodo gerencial contar con un hospital moderno, bajo un modelo de atención integral centrado en el cliente y una cultura de mejoramiento, calidad y trato humanizado.
- ✓ Atención Segura y Eficiente: Prestar servicios de salud oportunos, seguros, humanizados y eficientes, enmarcados en estándares normativos del sistema obligatorio garantizando la calidad y eficiencia en la mejor evidencia científica disponible.












 <b>E.S.E. HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> DE ITAGÜÍ	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	<b>CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA</b>	Versión	17
		Página	9 de 20

## **JUNTA DIRECTIVA.**

Es el máximo órgano de dirección de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí. Debe ser tripartita, es decir, debe tener igual número de integrantes por cada uno de los estamentos que la conforman, siendo esta una característica fundamental. Para una junta de seis miembros, deben integrarla dos representantes por cada estamento.

La Junta Directiva la conforman tres (3) estamentos y cada uno con sus respectivos integrantes, así:

### **1. Estamento Político Administrativo**

- ✓ Delegada del Gobernador de Antioquia
- ✓ Delegado de la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia.
- ✓ Gerente de la institución (secretario junta directiva)

### **2. Estamento Científico de la Salud**

- ✓ Representante de los profesionales de la salud de la E.S.E.
- ✓ Representante de las asociaciones científicas de las diferentes profesiones de la salud que funcionen en el área de influencia de la E.S.E.

### **3. Estamento de la Comunidad**

- ✓ Representante de los gremios de producción del área de influencia.
- ✓ Representante de alianza de usuarios.

## **REVISORÍA FISCAL.**


Su principal función es asegurarse de que los actos y operaciones desarrollados por la Institución se ajusten a los estatutos y mandamientos de la Junta Directiva, así como a las leyes que regulan el accionar corporativo a nivel departamental y nacional, de igual forma la revisoría fiscal implementa mecanismos de control y vigilancia que le permitan detectar irregularidades en materia fiscal o contable.

## **CONTROL INTERNO.**

El área de control interno ejecuta labores profesionales y de coordinación relacionadas con la verificación, evaluación de planes, programas y proyectos adoptados por la empresa, para que estos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes.

## **GERENCIA.**

El Gerente ejecuta labores de planeación, asesoría, supervisión, vigilancia y control de funciones gerenciales, así como la formulación de políticas institucionales y de adopción de planes, programas y proyectos con el fin de garantizar el progreso coordinado de todos los programas y servicios de la organización.

	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA	Versión	17
		Página	10 de 20

## SUBGERENCIA DE SALUD.

Realiza funciones de dirección, planeación, coordinación, ejecución, evaluación y control de las actividades asistenciales y administrativas en las áreas de atención a las personas, para garantizar responder a la prestación de los servicios de salud en términos de aseguramiento de la calidad. Debe garantizar la aplicación, desarrollo y actualización de nuevas tecnologías que garanticen la optimización de recursos y la eficiencia clínica.

## SUBGERENCIA GENERAL.

La Subgerencia General es el área directiva desde donde se ejercen funciones de dirección, planeación, coordinación, ejecución, evaluación, asesoría y control de las labores financieras y administrativas, que permiten la proyección, consecución, aplicación y ejecución de recursos financieros; así como la eficiencia y eficacia en la administración general en los servicios logísticos y de apoyo siguiendo las políticas de la empresa.

## PLANEACIÓN Y CALIDAD.

El área de planeación y calidad vela por el desarrollo y crecimiento de la institución, teniendo como referentes los estándares de calidad, los planes estratégicos y operativos de la institución y los presupuestos a ellos asociados; orienta, coordina y evalúa los procesos, recursos y resultados de las diferentes áreas y servicios.

Sus principales funciones son las siguientes:


- ✓ Apoyar los procesos de mejoramiento continuo de la calidad.
- ✓ Consolidar, validar, socializar y acompañar los planes estratégicos y operativos
- ✓ Recopilar, analizar, validar y socializar la información institucional emanada del direccionamiento estratégico.
- ✓ Mejorar los procesos y procedimientos institucionales.

## ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

El día 13 de febrero de 2018 en la sede comunal del barrio San Isidro, del municipio de Itagüí, departamento de Antioquia, se reactivó y formalizó la Asociación de Usuarios de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí, quedando conformada de la siguiente manera:

- ✓ Representante de la asociación.
- ✓ Coordinador general.
- ✓ Secretaria.
- ✓ Representantes de los comités de trabajo.
  - ❖ Comité de educación.
  - ❖ Comité de quejas y reclamos.
  - ❖ Comité de ética.



 <b>E.S.E. HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> DE ITAGÜÍ	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA	Versión	17
		Página	11 de 20

## 5. DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

### 5.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS

En la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, todo usuario tiene Derecho:

#### A elegir:


- ✓ Libremente el profesional por el cual quiere ser atendido, incluida la consulta de segunda opinión en caso de duda, de acuerdo con su condición de salud, de manera continua y según la oferta disponible.
- ✓ Aceptar o rechazar la participación de personal de entrenamiento durante su proceso de atención.
- ✓ Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto que profese.
- ✓ Contar con el acompañamiento de un familiar o persona cercana para que en caso de que lo requiera pueda tomar una decisión.
- ✓ Que la enfermedad siga su curso normal y a morir dignamente.

#### A estar informado:

- ✓ A recibir información por parte del personal de salud acerca de su enfermedad, tratamientos y procedimientos que le vayan a realizar y los riesgos que conlleven los mismos, aceptándolos o rechazándolos, dejando de manera escrita su decisión.
- ✓ A recibir información veraz y confiable sobre los costos y tarifas de los servicios ofrecidos por la institución.
- ✓ A recibir información del equipo médico para continuar el tratamiento y manejo de su enfermedad en casa.
- ✓ Acerca de los medios de participación para la formulación de los planes de desarrollo de la institución a través de la Asociación de Usuarios y el Comité de Ética Hospitalaria.

#### A que se le brinde la mejor atención:

- ✓ A recibir una atención humanizada.
- ✓ A ser atendido con calidad, incluida la atención de urgencias que se requiera, sin barreras de acceso a los servicios de salud.
- ✓ A recibir trato digno, amable y cordial, respetando sus creencias, costumbres, raza, ideología política e intimidad.
- ✓ A recibir atención en sitios limpios, tranquilos, cómodos y seguros.
- ✓ A ser atendido y escuchado en el momento de una petición, queja, reclamo o felicitación obteniendo una respuesta clara y oportuna.

 <b>E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ</b>	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	<b>CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA</b>	Versión	17
		Página	12 de 20

**A que se le garantice la privacidad y confidencialidad:**

- ✓ A tener absoluta reserva de su identidad, diagnóstico, historia clínica, resultados de exámenes, permitiendo únicamente que las autoridades judiciales y de salud o un tercero con autorización del paciente puedan acceder a esta información.

**5.2. DEBERES DE LOS USUARIOS**

Los usuarios de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, tienen el deber de:

- ✓ Asumir con responsabilidad el autocuidado, acatando los tratamientos e instrucciones que brinda de manera integral el equipo de salud.
- ✓ Cumplir oportunamente con las citas acordadas y avisar mínimo 24 horas antes en caso de no poder asistir.
- ✓ Suministrar información veraz, clara y completa sobre su condición de salud y tratamientos recibidos.
- ✓ Cuidar y hacer uso racional de los implementos e instalaciones de la Institución, así como de los servicios que se brindan.
- ✓ Tratar con respeto y dignidad al equipo de salud y demás personas con las que se relacione en la Institución, y respetar la intimidad y las creencias de los demás pacientes y sus familiares.
- ✓ Cuidar y respetar los bienes personales y ajenos dejando en su sitio los elementos de uso común.
- ✓ Cumplir las normas de convivencia y seguridad dadas por el hospital para el paciente y su familia.
- ✓ Cancelar el valor correspondiente por la prestación del servicio de salud de acuerdo con el tipo de afiliación.
- ✓ Presentar la documentación requerida como usuario del sistema de salud para acceder a los diferentes servicios que ofrece la Institución.
- ✓ Representar con responsabilidad a los usuarios ante la Asociación de Usuarios.


**6. INTERACCIÓN CON LOS AGENTES DE CONTROL INTERNO Y EXTERNO**

**6.1. CONTROL INTERNO**

El Control Interno en la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, se considera como un proceso retroalimentador que contribuye al mejoramiento continuo de la institución, a través del desarrollo de una actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría centrada en los procesos de administración del riesgo, control y gestión de la entidad.

**OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO**



	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA	Versión	17
		Página	13 de 20

- ✓ Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- ✓ Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
- ✓ Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- ✓ Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- ✓ Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- ✓ Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- ✓ Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- ✓ Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.


## 6.2. CONTROL EXTERNO - REVISORÍA FISCAL

La Revisoría Fiscal es el ente encargado de velar por la protección de los recursos del Hospital. Está comprometida en desarrollar sus actividades actuando de buena fe y con criterio independiente de los grupos de referencia.

### FUNCIONES DE LA REVISORÍA FISCAL


- ✓ Cerciorarse que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la entidad objeto de su fiscalización, se ajusten a las prescripciones legales y estatutarias y a la Junta Directiva, o quien haga sus veces e igualmente que las mismas se hayan desarrollado con eficiencia en pro de los objetivos sociales.
- ✓ Dar oportuna cuenta por escrito, a la Junta Directiva o quien haga sus veces y, al Gerente según los casos, de las irregularidades que se presenten en el funcionamiento de la entidad.
- ✓ Colaborar con la Superintendencia Nacional de Salud, rindiéndole los informes oportunos, confiables, verificables, razonables y propios del ejercicio de la revisoría fiscal, así como aquellos que requiera el ente de control con fundamento en lo ordenado por las circulares externas expedidas por la Superintendencia.
- ✓ Velar porque se lleve regularmente la contabilidad de la Entidad y porque en la misma se reflejen verazmente, la totalidad de las operaciones sociales; igualmente por que se diligencien y conserven debidamente la correspondencia, libros de actas y registros de los asociados o afiliados.
- ✓ Velar por que al final de cada ejercicio social y por lo menos una vez al año, se preparen, presenten y difundan oportunamente, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas legales, los estados financieros de propósito general junto con sus notas, debidamente certificados y, por que los mismos



 <b>E.S.E. HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> DE ITAGÜÍ	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	<b>CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA</b>	Versión	17
		Página	14 de 20

- hayan sido tomados fielmente de los libros oficiales del ente, verificando que se encuentren sustentados en comprobantes, soportes y documentos reales y fidedignos.
- ✓ Revisar y evaluar periódicamente el Sistema de Control Interno adoptado por la Entidad.
  - ✓ Velar por que se lleven debidamente las actas de las reuniones de la Junta Directiva o de quien haga sus veces.
  - ✓ Inspeccionar asiduamente los bienes de la entidad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de estos y de los que ella tenga en custodia a cualquier otro título.
  - ✓ Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente de los valores sociales.
  - ✓ Emitir el dictamen respectivo, sobre los estados financieros de propósito general, así como aquellos estados financieros regulados por la Contaduría General de la Nación y demás organismos competentes preparados, presentados, y certificados por el representante legal y el contador público bajo cuya responsabilidad se prepararon, incluyendo la concordancia sobre el informe de gestión presentado por los administradores. Los revisores fiscales no deberán suscribir y emitir dictámenes sobre estados financieros que no se encuentren sustentados en los libros oficiales de contabilidad o que no se hallen previamente certificados por la administración.
  - ✓ Emitir con destino a la Superintendencia Nacional de Salud, un informe trimestral sobre la existencia de procedimientos adoptados por la administración para conducir adecuadamente la entidad, al igual que para asegurar su viabilidad financiera, incluido el aseguramiento de su continuidad como empresa en marcha y la capacidad para atender oportunamente las obligaciones y compromisos adquiridos.
  - ✓ Velar por que los administradores con funciones de responsabilidad y manejo constituyan fianzas que garanticen adecuadamente el cumplimiento de sus funciones y el correcto manejo de los bienes, fondos y valores que les sean encomendados durante el ejercicio del cargo.
  - ✓ Velar por que la administración garantice la adecuada atención de los usuarios, así como el manejo técnico de su información en bases de datos actualizadas, de acuerdo con sanos principios de administración y conforme con las disposiciones que rigen el sistema de seguridad social en salud.
  - ✓ Informar a la Superintendencia Nacional de Salud sobre el incumplimiento de las obligaciones que la entidad posea, así como las causas que le dieron origen.
  - ✓ Ejercer un estricto control en el cumplimiento de las normas tributarias y aquellas de contenido parafiscal.
  - ✓ Informar, cuando los administradores no lo hicieren, y dentro de una oportunidad prudencial, sobre la ocurrencia de hechos que, conforme a las normas legales, sean causal de sometimiento de la entidad a vigilancia, supervisión especial, control, intervención, toma de posesión, concordato, liquidación obligatoria, revocatoria de su licencia o permiso de funcionamiento y, en general de cualquier situación que indique que el ente económico no podrá seguir funcionando normalmente.
  - ✓ Ejercer un estricto control en el cumplimiento de las normas que rigen el sistema general de seguridad social en salud y de las circulares e instrucciones emanadas de la Superintendencia Nacional de Salud.



	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA	Versión	17
		Página	15 de 20


- ✓ Cumplir las demás atribuciones que les señalen las leyes o los estatutos y las que siendo compatibles con los anteriores le encomiende la asamblea.
- ✓ En general ejercer una fiscalización oportuna, integral y permanente, sobre los actos de los administradores, las operaciones sociales, los bienes, los derechos, los libros, los comprobantes, la correspondencia y demás documentos inherentes, con el fin de garantizar el manejo oportuno, eficiente, eficaz y transparente de los recursos financieros del sector salud y lograr así la adecuada prestación del servicio esencial de la salud a la población residente en el territorio colombiano

## 7. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Entendemos las políticas como reglas y directrices básicas sobre el comportamiento y el procedimiento adecuado que se espera de todos sus funcionarios. Son una suerte de declaración de principios, para marcar las bases y los cimientos por los que se debe regir la institución.

- ✓ Política de calidad: Prestar servicios de salud basados en el respeto por el ser humano, buscando satisfacer las necesidades de los usuarios y sus familias, bajo el esquema del mejoramiento continuo en la atención clínica.
- ✓ Política de humanización del servicio: Humanizar el trabajo fundamentado en el reconocimiento de la dignidad intrínseca del usuario y su familia, para que sienta que es el centro de la atención, valorado como persona con todos sus derechos.
- ✓ Política ambiental: Prevenir y minimizar los impactos negativos que, sobre el medio ambiente, pueden ejercer algunas de las actividades desarrolladas en cumplimiento de nuestra misión como entidad del sector salud.
- ✓ Política de administración de riesgos: Establecer e implementar mecanismos para gestión de la administración del riesgo al interior de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí encaminados a la identificación, análisis, evaluación, control y seguimiento de estos durante el desarrollo de las actividades de los procesos asistenciales y administrativos.
- ✓ Política financiera: Alcanzar un crecimiento institucional mediante el aseguramiento financiero que promueva un desarrollo empresarial que permita la auto sostenibilidad, manteniendo un punto de equilibrio a través de una correcta y adecuada gestión de los recursos.
- ✓ Política de seguridad y salud en el trabajo: Velar por la integridad física y mental de todos los trabajadores que laboran en la E.S.E. Hospital San Rafael – Itagüí, identificando los riesgos y estableciendo e implementando mecanismos que promuevan la seguridad y el bienestar del trabajador en el desarrollo de las actividades de los procesos asistenciales y administrativos, el mejoramiento continuo de los procesos y la protección del medio ambiente.



 <p>E.S.E. HOSPITAL <b>San Rafael</b> DE ITAGÜÍ</p>	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	<b>CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA</b>	Versión	17
		Página	16 de 20

- ✓ Política de desarrollo del talento humano: Propiciar el fortalecimiento de las competencias del talento humano, así como el mejoramiento del desempeño laboral, condiciones de trabajo y clima organizacional, a través de la aplicación de programas articulados al logro de los objetivos Institucionales.
- ✓ Política para la prevención del daño antijurídico: Mitigar los riesgos administrativos que generan la litigiosidad y reducir el gasto de los recursos públicos para enfrentar los eventos generadores del daño antijurídico. Por tanto, con la formulación de la política, se busca fomentar una cultura de prevención del daño antijurídico al interior de la Entidad.
- ✓ Política del sistema de administración del riesgo - lavado de activos /financiación del terrorismo (SARLAFT): Prevenir, detectar e informar actividades delictivas de las que pudiera ser objeto la Institución, para evitar que en desarrollo de su labor pueda ser utilizada como instrumento para la adquisición, resguardo, custodia, administración, ocultamiento, manejo, inversión o legalización de bienes ilícitos o actividades delictivas, que como consecuencia afecten el logro de las políticas y propósitos estratégicos de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

## 8. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Por la naturaleza de Empresa Social del Estado que presta servicios de salud la responsabilidad social en el Hospital es inherente y transversal a toda la Institución, se implementan acciones en las siguientes áreas de interés: medio ambiente, Estado, comunidad y sociedad, usuarios y clientes, proveedores, empleados y junta directiva.


## 9. CONFLICTO DE INTERESES

Un conflicto de interés surge cuando un servidor público o particular que desempeña una función pública es influenciado en la realización de su trabajo por consideraciones personales.

El conflicto de intereses es una institución de transparencia democrática que se produce en todo acto o negociación entre el Estado y un tercero, cuando entre este último y quien realiza o decide dicho acto y/o participa posteriormente en la administración, supervisión o control de los procesos derivados del mismo, existen relaciones de negocio, parentesco o afectividad, que hagan presumir la falta de independencia o imparcialidad, todo lo cual potencia la posibilidad de beneficiar directa o indirectamente, indebida e indistintamente a cualquiera de las partes relacionadas.

En términos genéricos, puede decirse que existe una situación de “conflicto de intereses” cuando el interés personal de quien ejerce una función pública colisiona con los deberes y obligaciones del cargo que desempeña.



 <p><b>E.S.E. HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> DE ITAGÜÍ</p>	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	<b>CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA</b>	Versión	17
		Página	17 de 20

## 9.1. ELEMENTOS DEL CONFLICTO DE INTERESES:

- 9.1.1. Tener un interés particular y directo sobre la regulación, gestión, control o decisión de un asunto en particular.
- 9.1.2. Que dicho interés lo tenga alguna de las personas que interviene o actúa en su condición de empleado público conforme a lo regulado en la norma vigente.
- 9.1.3. Que no se presente declaración de impedimento para actuar en el mismo, por parte del empleado público.


## 9.2. CARACTERÍSTICAS DEL CONFLICTO DE INTERESES:

- 9.2.1. Implica una confrontación entre el deber público y los intereses privados del funcionario, es decir, éste tiene intereses personales que podrían influenciar negativamente sobre el desempeño de sus deberes y responsabilidades.
- 9.2.2. Mediante el régimen de conflictos de intereses se busca preservar la independencia de criterio y el principio de equidad de quien ejerce una función pública, evitando que su interés particular afecte la realización del fin al que debe estar destinada la actividad del Estado.
- 9.2.3. Debe estar previsto dentro de un marco normativo.
- 9.2.4. Los Conflictos de Intereses son inevitables y no se pueden prohibir, ya que todo servidor público tiene familiares y amigos que eventualmente podrían tener relación con las decisiones o acciones de su trabajo.
- 9.2.5. Genera ocurrencia de actuaciones fraudulentas o corruptas.
- 9.2.6. Afecta el normal funcionamiento de la administración pública.
- 9.2.7. Genera desconfianza en el quehacer público.
- 9.2.8. Un conflicto de interés puede ser detectado, informado y desarticulado voluntariamente, antes que, con ocasión de su existencia, se provoquen irregularidades o corrupción.
- 9.2.9. Puede involucrar a cualquier servidor público o quien a particular que desempeñe funciones públicas, no obstante, generalmente las mayores implicancias ocurren con los cargos de más alto nivel que tiene toma de decisiones, ejercer jurisdicción o manejo.

## 10. DIRECTRICES ÉTICAS PARA LOS GRUPOS DE INTERES

- 10.1. **La E.S.E con la ciudadanía:** El relacionamiento con la comunidad se basa en un trato afectivo, de aprecio y, sobre todo, del respeto a la dignidad humana en ambas vías. Finalmente, la comunidad es nuestra razón de ser y es a ellos quienes nos debemos, por eso nuestro actuar buscará siempre ser responsables y dispuestos a generar confianza a través de la transparencia institucional.
- 10.2. **La E.S.E con los servidores públicos:** El relacionamiento con nuestros clientes internos se basa en las normas y los principios que se tienen presentes para resolver los diferentes problemas morales y éticos dentro del ámbito organizacional descritos



	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA	Versión	17
		Página	18 de 20

en este documento, los cuales permitirán tener una comunicación asertiva entre las partes involucradas.

- 10.3. La E.S.E con los órganos de control:** El relacionamiento con los órganos de control se basa en el cumplimiento de los designios de Ley y en el acatamiento de las directrices dadas por estos en pro de mejorar la prestación de nuestros servicios.
- 10.4. La E.S.E con otras entidades del Estado:** El relacionamiento con otras entidades del Estado se basa fundamentalmente en la construcción de relaciones a largo plazo, con confianza y respeto que permita tener alianzas para el crecimiento económico de la institución.
- 10.5. La E.S.E con los proveedores y contratistas:** El relacionamiento con nuestros proveedores y contratistas han de basarse en la integridad, el respeto y la imparcialidad. La ética profesional en un área de compras implica una selección apropiada de proveedores congruentes, búsqueda de los mejores precios del mercado, obtención de la calidad requerida en materiales servicios, oportunidad de abastecimiento y responsabilidad social.
- 10.6. La E.S.E con el medio ambiente:** El relacionamiento con el medio ambiente se basa en regular que las acciones de nuestro clientes internos y externos no atenten contra el desarrollo y la evolución de los ambientes naturales.

## 11. GLOSARIO DE TÉRMINOS


**Cliente Interno:** Para efectos de este documento, se refiere a todas las personas que prestan el servicio a la Institución independiente de su modalidad de contratación, ya sea vinculado, contratista, agremiado, entre otros.

**Interés Público:** Es el conjunto de pretensiones relacionadas con las necesidades colectivas de los miembros de una comunidad y protegidas mediante la intervención directa y permanente de Estado.

**Interés Privado:** Se denomina interés privado al interés particular, ya sea personal, laboral, económico o financiero, de la persona que ejerce la función pública o de aquellos sujetos o grupos a los que pertenece o con quienes se relaciona o ha relacionado. El interés privado no debe ser necesariamente pecuniario.

**Servidores Públicos:** Los servidores públicos son las personas que prestan sus servicios al Estado, a la administración pública. Según el artículo 123 de la Constitución de 1991, " los servidores públicos son los miembros de las corporaciones públicas, lo empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios".



	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA	Versión	17
		Página	19 de 20


**Empleados Públicos:** Persona natural que ejerce las funciones correspondientes a un empleo público, su vínculo se realiza a través de un acto administrativo unilateral de nombramiento

## 12. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Guía de Administración Pública – Conflicto de interés de Servidores Públicos V2 – DAFP.

## 13. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
05/05/2007	Se Incluye la Política de medicamentos	Lina María Cataño Álvarez (Asesora en Planeación)
20/07/2007	Se Incluye la Política de retención de talentos	Lina María Cataño Álvarez (Asesora en Planeación)
22-08-2007	Se Incluye la Política de seguridad del usuario	Lina María Cataño Álvarez (Asesora en Planeación)
19-02-2008	Se Incluye la Política de Comunicaciones, Política de Riesgos, Política de No fumador	María Teresa Vélez, / Luis Fernando Vélez (Comunicadora / Asesor de Procesos)
27-07-2009	Actualización de la Política de Confidencialidad Seguridad de la Información	Luis Carlos Ossa (Coordinador de Sistemas)
27-08-2009	Actualización de la Política de Priorización y la Política Seguridad de la Información.	Jacqueline Leal / Hernando Muñoz / Yeison Andrés Usma (Coordinadora de Laboratorio / Coordinador de Imagenología/ Asesor de Procesos)
20-11-2009	Se Incluye la Política de Tecnología	Carolina Velásquez (Coordinadora de Mantenimiento)
23-11-2010	Actualización de la Política de Buen trato y normas de cortesía	Alejandra Gómez/ Saray Avendaño (Psicóloga / Asesora de Procesos)
03-06-2011	Inclusión de la Política de No Reúso de Dispositivos Médicos – (Resolución No.159 diciembre 26 de 2008)	Paula González (Coordinadora de Planeación y Calidad)
27-12-2011	Inclusión de la Política de Compra	Claudia Bermúdez (Coordinadora de Suministros)

	MANUAL	Código	MN_02_PE-3
	CÓDIGO BUEN GOBIERNO Y ÉTICA	Versión	17
		Página	20 de 20

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
06-11-2013	Actualización Plataforma Estratégica e inclusión de la Política de Humanización del servicio y de la Política Financiera.	Gloria López Agudelo (Asesora de Planeación y Calidad)
23-01-2015	Inclusión de la Política de Salud y Seguridad.	Joana Patiño Orozco (Asesora Talento Humano)
21-12-2016	Derogación de las políticas de Estímulos e Incentivos y Retención de Talentos e inclusión de políticas de Desarrollo del Talento Humano, Prevención del Daño Antijurídico y SARLAFT.	Joana Patiño Orozco (Auditora de Calidad)
12 -12- 2017	Actualización Plataforma Estratégica	Diva Amparo Castaño V. (Profesional de Planeación)
13—04-2021	Actualización Plataforma Estratégica	Jony Sneider Rojas Chavarría (Líder de Planeación)

#### 14. ANEXOS

No aplica.

COPIA CONTROLADA