

CODIGO DE BUEN GOBIERNO

**E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE
FUNDACIÓN- MAGDALENA**



**DARWIN AVILA SIERRA
GERENTE**



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación

Nit. 891.780.008-7

Tu Salud En Nuestras Manos



CODIGO DE BUEN GOBIERNO DE LA ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACION

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

CAPITULO I: HISTORIA

CAPITULO II: Del Direccionamiento Estratégico:

1. Misión
2. Visión
3. Objetivos estratégicos

CAPITULO III: DE LOS VALORES, PRINCIPIOS ÉTICOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y DE GESTIÓN COMO ENTIDAD PÚBLICA

ARTICULO 1: VALORES INSTITUCIONALES

1. Transparencia
2. Respeto:
3. Honestidad
4. Responsabilidad
5. Colaboración

ARTICULO 2: PRINCIPIOS ÉTICOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y DE GESTIÓN COMO ENTIDAD PÚBLICA

1. Respeto a la dignidad humana
2. Integralidad
3. Eficacia
4. Oportunidad
5. Universalidad
6. Eficiencia
7. Calidad

CAPITULO IV: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD

ARTÍCULO 3: DIRECTIVOS

ARTICULO 4: ORGANIGRAMA

CAPITULO V: CODIGO DE ETICA



CAPITULO VI: DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 6: Derechos de los usuarios

ARTICULO 7: Deberes o responsabilidades del usuario

CAPITULO VII: PROTOCOLOS ÉTICOS

ARTÍCULO 8: Comportamiento frente a la E.S.E.

ARTICULO 9: Frente al Desempeño de las Funciones.

ARTICULO 10: Frente al manejo de la información

CAPITULO VIII: CODIGO DE BUEN GOBIERNO

ARTICULO 11: POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTION DE LA

ENTIDAD

1. Política de calidad.
2. Política para la gestión ética
3. Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas
4. Política del Talento Humano para la gestión ética.
5. Política de Responsabilidad social con la Comunidad
 - A. Compromiso con la comunidad
 - B. Atención a las Quejas y Reclamos
 - C. Control Social
6. Política ambiental.
7. Política de contratación.
8. Políticas de comunicación e información.
 - A. Compromiso con la Comunicación Pública.
 - B. Compromiso con la Comunicación Organizacional.
 - C. Compromiso con la Divulgación de la Información.
 - D. Compromiso de gobierno en línea.
 - E. Apertura y visibilidad en la comunicación con la ciudadanía.
 - F. Comunicación con los contratistas y proveedores
9. Política de humanización.
10. Política sobre riesgos.
11. Política de seguridad del paciente.
12. Política frente a los organismos de control Externo.
13. Política frente al Control Interno
 - A. Compromiso frente al MECI



CAPITULO IX: DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO

ARTICULO 12: DE LOS COMITES PARA LAS BUENAS PRACTICAS EN LA FUNCION PUBLICA

1. Comités especiales y Disposiciones Comunes

ARTICULO 13: COMITÉ BUEN GOBIERNO

1. Concepto del Comité de Buen Gobierno
2. Composición del Comité de Buen Gobierno, Nominación, Elección y Periodo de sus miembros.
3. Perfil de los Miembros del Comité de Buen Gobierno y Cumplimiento de sus Funciones
4. Funciones y Atribuciones del Comité de Buen Gobierno
5. De la Verificación

ARTICULO 14: COMITÉ DE ETICA

Concepto de Comité de Ética

ARTICULO 15: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD

Concepto del Comité de Control Interno y Calidad

CAPITULO X: DE LA ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

ARTICULO 13: Compromiso con la Administración y Resolución de Controversias.

CAPITULO XI: DE LOS INDICADORES DE GESTION DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación

Nit. 891.780.008-7

Tu Salud En Nuestras Manos



ARTÍCULO 14: Indicadores de Gestión:

ARTICULO 15: DE LA ADOPCION, VIGENCIA, DIVULGACION Y REFORMA DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO.

- a. Vigencia del Código de Buen Gobierno
- b. Divulgación Vigencia del Código de Buen Gobierno
- c. Reforma del Código de Buen Gobierno



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación

Nit. 891.780.008-7

Tu Salud En Nuestras Manos

INTRODUCCION:



El presente Código de Ética y Buen Gobierno del E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN, está fundamentado en los principios, valores y prácticas con los que el Hospital busca preservar la ética empresarial, garantizar la transparencia de su gestión, administrar sus recursos, reconocer y respetar los derechos de los pacientes y partes interesadas. Así mismo, se incluyen los mecanismos de gobierno, conducta e información de la empresa con el fin de asegurar la confianza sobre su gestión y facilitar el logro de los objetivos gerenciales de supervivencia, crecimiento y desarrollo.

Las prácticas de Ética y Buen Gobierno descritas en este Código, complementan y definen parámetros de actuación de la Junta Directiva, del Gerente, del Equipo Directivo y de los servidores públicos del Hospital, así como los mecanismos para la verificación de su cumplimiento. Este código rige y dirige la autorregulación ética y de actuación de todos los servidores y colaboradores del hospital y sus dependencias en busca de la excelencia en la atención de nuestros pacientes, familiares y usuarios; su sustento legal está plasmado en la ley 1122 del año 2007, en la circular instructiva No. 045 del año 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud y en los criterios necesarios para lograr altos estándares de acreditación en salud a nivel departamental y Nacional.

La creación de este Código de Ética y Buen Gobierno, tiene como finalidad generar confianza en la población con respecto a los servicios de salud que aquí se prestan y se convierte en referente de los procesos y del servicio público que día a día presta el Hospital SAN RAFAEL a la población del Municipio de Fundación del departamento del Magdalena.

CAPITULO I

HISTORIA:

El Hospital San Rafael de Fundación fue creado mediante ordenanza del año 1.947 y se terminó de constituir a finales de los años 60. Ha tenido tres (3) etapas: Hospital Local,



Tu Salud En Nuestras Manos

Hospital Regional y Empresa Social del Estado y desde sus inicios ha funcionado en las mismas instalaciones que en la actualidad. Hoy día cuenta con 47 camas hospitalarias y una amplia planta física que de acuerdo a las necesidades ha presentado adecuaciones, en aras del cumplimiento de los estándares de calidad para prestar un servicio, eficiente, eficaz y efectivo, con oportunidad para toda la población.

Asimismo, se han ido construyendo unidades funcionales como cirugía y laboratorio clínico, con las cuales el Hospital San Rafael en su creación no contaba.

El talento humano del Hospital ha aumentado de acuerdo a los requerimientos en cada uno de los servicios.

EL HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN MAGDALENA fue creado mediante ordenanza No 13 de mayo 30 de 1947, que lo definió como un Hospital local de caridad y asistencia social.

Según Decreto No 152 de marzo 13 de 1991 fue constituido como HOSPITAL REGIONAL SAN RAFAEL DE FUNDACION MAGDALENA; del segundo nivel de atención en Salud y en concordancia con lo establecido en la Resolución No 14665 del 29 de octubre de 1990 emanada del Ministerio de Salud Pública.

La Gobernación del Departamento del Magdalena según Decreto No 469 de Abril 25 de 1996 en uso de sus atribuciones constitucionales, legales y especialmente las previstas en la Ley 3 de 1986; Ley 100 de 1993 y los Decretos 1221 y 1222 de 1986 y la ordenanza No 11 de noviembre 5 de 1993 constituye en Empresa Social del Estado de segundo nivel de atención al Hospital Regional San Rafael de Fundación. Dándole como nombre EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL.

A nivel científico, actualmente cuenta con profesionales especializados altamente calificados, de las diferentes áreas de la salud; propias de un segundo nivel de atención. Brindándoles a nuestros clientes externos e internos un apoyo logístico y asistencial, de las directivas de la institución; generando en la comunidad, una imagen positiva dentro de un nuevo esquema de desarrollo organizacional, en infraestructura, tecnología y talento humano, propio de una Empresa Social del Estado.

Es así como hoy día presentamos a usted nuestra Unidad de oftalmología, la cual fue construida pensando en nuestra población con el fin de mejorar el acceso de nuestra región a este tipo de servicios especializados.

CAPITULO II.



Del Direccionamiento Estratégico:

1. Misión:

Somos la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Rafael, entidad pública de orden departamental prestadora de servicios de salud de mediana complejidad, caracterizada por una atención humanizada, oportuna, eficiente, eficaz, efectiva y segura, centrada en el usuario y la gestión del conocimiento para el mejoramiento continuo, apoyados por un talento humano idóneo, comprometido y ético promoviendo el desarrollo científico a través de la relación docencia servicios, con el objetivo de lograr la satisfacción de las necesidades de salud que se presenten.

2. Visión:

Para el 2020 ser reconocidos como la mejor empresa prestadora de servicios de mediana complejidad especialmente en la atención materno – infantil de toda la región norte del Departamento del Magdalena, implementando un modelo de gestión integral en salud, social, humano y seguro.

3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS:

- a. Aumentar cobertura de la prestación de servicios de salud dirigidas a la atención de las personas, priorizando la atención según los grupos etarios más necesitados.
- b. Adoptar dentro de la cultura el mejoramiento continuo y permanente de nuestra empresa.
- c. Formular e implementar un sistema de gestión financiera que optimice los recursos y garantice la sostenibilidad de la ESE.
- d. Establecer un programa de renovación tecnológica que permita aumentar los estándares de los servicios especializados.
- e. Contribuir a la generación de conocimiento científico a través de aumentar apoyo a convenios docencia.
- f. Realizar actividades en beneficio de la comunidad con responsabilidad social y empresarial.
- g. Mantener un clima organizacional favorable que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales.

CAPITULO III.



DE LOS VALORES, PRINCIPIOS ÉTICOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y DE GESTIÓN COMO ENTIDAD PÚBLICA

ARTÍCULO 1: VALORES INSTITUCIONALES:

Los valores que prevalecen, inspiran y soportan la gestión de la ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN son:

1. TRANSPARENCIA:

La ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN, ejerce sus actuaciones de manera transparente, informando a la ciudadanía su gestión administrativo a través de la redición de cuentas y disponiendo al acceso de todos la información producida como resultado de su accionar.

2. RESPETO:

La ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN, promueve la cultura del respeto como un pilar fundamental para el buen desarrollo de su gestión.

Sus servidores públicos, reconocen en las comunidades y en los demás servidores su condición de personas y sujetos de derecho.

3. HONESTIDAD:

La ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN, tiene como fundamento moral en su gestión, de actuar con rectitud y honradez.

Cada uno de sus servidores públicos debe actuar con transparencia y la mejor disposición en el desempeño de sus funciones y en las relaciones interpersonales con los demás funcionarios y los usuarios del servicio público de salud a que están llamados a prestar.

4. RESPONSABILIDAD:

La ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN, tiene impregnada en sus fundamentos este valor, ya que se encuentra 100% comprometido con realizar una excelente labor y brindar un buen servicio.

Sus servidores públicos, cumplirán debidamente con sus funciones y actuaciones asumiendo las consecuencias de sus decisiones frente a la constitución, la ley y ante los demás.

5. COLABORACION:

La ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN, desarrolla acciones conjuntas con la comunidad organizada y los entes de control para que los recursos de la ESE sean destinados al cumplimiento de su objeto social.



Tu Salud En Nuestras Manos

Sus servidores públicos, se identifican y hacen parte de un equipo de trabajo que armoniza sus acciones hacia el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la entidad, asegurando un eficaz y efectivo cumplimiento de nuestro objetivo.

ARTICULO 2: PRINCIPIOS ÉTICOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y DE GESTIÓN COMO ENTIDAD PÚBLICA

La empresa rige su desempeño por los siguientes principios:

1. RESPETO A LA DIGNIDAD HUMANA

Cosiste en tener en cuenta una serie de necesidades de índole cultural, religiosa, estilo de vida, que mantengan en alto la dignidad del enfermo.

2. INTEGRALIDAD

Es la satisfacción oportuna de las necesidades de salud del usuario, en forma adecuada a su estado de salud y de manera integral, entendida las acciones de promoción y prevención, curación y rehabilitación.

3. EFICACIA

Indica la aplicación de un saber o tecnología cuya utilidad ha sido previamente demostrada.

4. OPORTUNIDAD

Capacidad de satisfacer las necesidades de salud del usuario en el momento que requiere el servicio.

5. UNIVERSALIDAD

Corresponde a la posibilidad de acceder a un servicio de salud en términos geográficos y económicos. Sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida; de acuerdo con las necesidades del usuario. Es la garantía de la protección para todas las personas.

6. EFICIENCIA

Indica que la atención brindada debe ser efectiva pero a un costo razonable.

7. CALIDAD

Satisfacción permanente de las necesidades y expectativas de los clientes externos de una empresa.

CAPITULO IV.

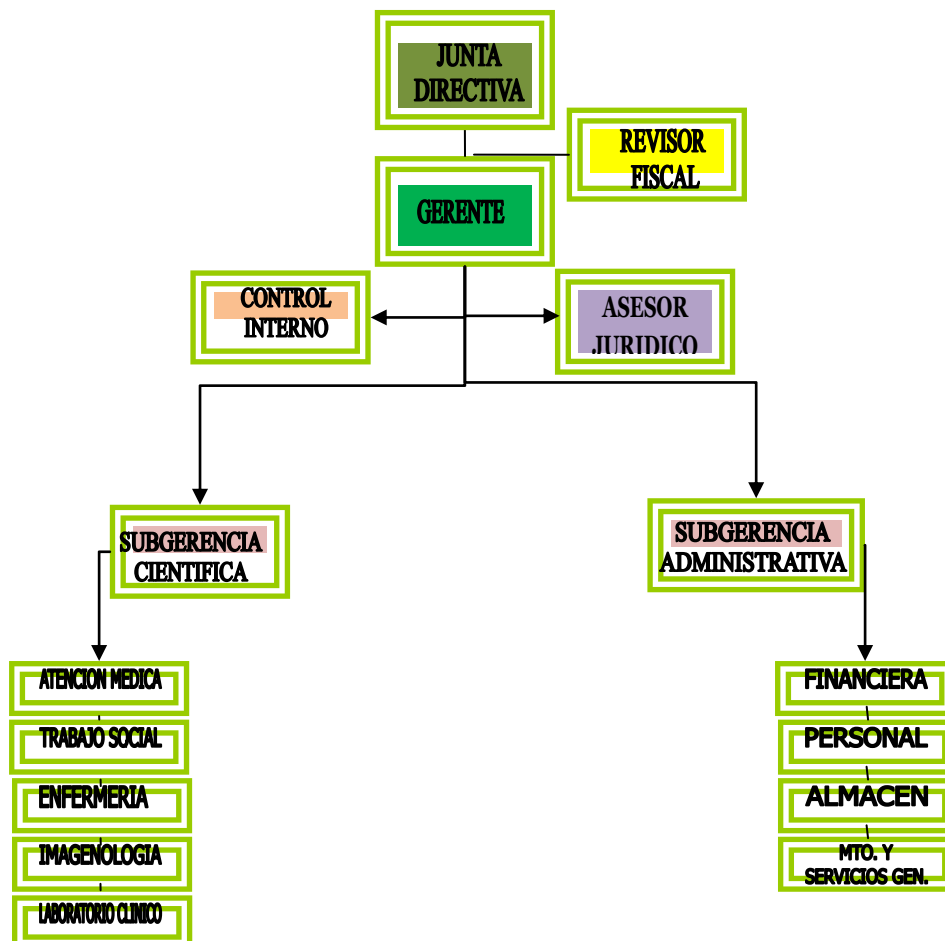


ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD.

ARTÍCULO 3: DIRECTIVOS:

Se consideran directivos en la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN, los siguientes servidores públicos: GERENTE, y aquellos funcionarios que por su conectividad y relación directa en la ejecución de políticas que desarrollen actividades de manejo y confianza, para lograr una mayor eficacia en la gestión administrativa.

ARTICULO 4: ORGANIGRAMA:



CAPI
TULO
V
CODI
GO
DE
ETIC
A.



El propósito de este código busca generar pautas de conducta en el servidor público y en el contratista reflejadas en el compromiso que deben asumir con el cliente interno y externo, comunidad, órganos de Control ,recursos financieros, físicos, medio ambiente y fomentara sí; el desarrollo de relaciones de mutua confianza ,promoviendo valores éticos y gestión con calidad humana, como instrumento de mejoramiento del clima organizacional que permita el logro de la misión y los objetivos trazados, a través de la excelencia en la prestación de los servicios de salud. Constituyéndose en el marco ético dentro del cual, se realizan las actividades de la E.S-E con los diferentes actores, buscando que el interés general prime sobre el particular.

El propósito de este código busca generar pautas de conducta en el servidor público y en el contratista reflejadas en el compromiso que deben asumir con el cliente interno y externo, comunidad, órganos de Control ,recursos financieros, físicos, medio ambiente y fomentara sí; el desarrollo de relaciones de mutua confianza ,promoviendo valores éticos y gestión con calidad humana, como instrumento de mejoramiento del clima organizacional que permita el logro de la misión y los objetivos trazados, a través de la excelencia en la prestación de los servicios de salud. Constituyéndose en el marco ético dentro del cual, se realizan las actividades de la E.S-E con los diferentes actores, buscando que el interés general prime sobre el particular.

CAPITULO VI:

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

ARTÍCULO 6: Derechos de los usuarios

Además de los que se establecen en la Constitución Política y la Ley son derechos de los usuarios de la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación:

- a. Tengo derecho a elegir la institución, el médico y los profesionales que atenderán mi salud y la de mi familia.
- b. Tengo derecho a recibir un trato amable de todos los colaboradores del Hospital.
- c. Tengo derecho a que la historia clínica sea un documento confidencial al que solo acceda yo como dueño y el equipo de salud.
- d. Tengo derecho a que durante mi enfermedad se me ofrezca la mejor asistencia medica disponible dentro del nivel de complejidad, pero respetando mis deseos en caso de enfermedad irreversible.



Tu Salud En Nuestras Manos

- e. Tengo derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos de los servicios obtenidos.
- f. Tengo derecho a recibir o rechazar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profese.
- g. Tengo derecho a que se respete mi voluntad de participar o no en investigaciones.
- h. Tengo derecho a la cercanía de mis familiares y allegados, siempre que no interfieran en mi tratamiento.
- i. Tengo derecho a que se respete mi voluntad de rehusarme a la donación de mis órganos.
- j. Usted no debe estar sujeto a ningún procedimiento médico que le exponga a riesgos sin que Usted comprenda lo siguiente:
 - k. La naturaleza y propósito del tratamiento o procedimiento.
 - l. Los beneficios potenciales del tratamiento o procedimiento.
 - m. Las probabilidades de éxito del tratamiento o procedimiento.
 - n. Los problemas relacionados con la recuperación.
 - o. Las alternativas importantes al tratamiento o procedimiento.
- p. De igual forma le asiste el derecho a que Usted, sus familiares o representantes, en caso de inconsciencia o minoría de edad consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia ojalá escrita de su decisión.
- q. Usted tiene derecho, en colaboración con su médico, a tomar decisiones que afecten el cuidado de su salud y de conocer la identidad del médico que tiene la responsabilidad primaria del cuidado de su salud y la existencia de cualquier relación profesional entre las personas que le están tratando.
- r. Usted tiene derecho a expresar sus deseos con respecto a su atención médica.
- s. Usted tiene derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias. Al igual que el derecho a que en casos de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
- t. Usted tiene derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
- u. Usted tiene derecho a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y



Tu Salud En Nuestras Manos

cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.

- v. Usted tiene derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad

ARTICULO 7: Deberes o responsabilidades del usuario

Como usuario de E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, usted también tiene responsabilidades o deberes que cumplir que redundan en su bienestar, el de su familia y en el de la comunidad.

- a. Tengo el deber de procurar el cuidado integral de mi salud.
- b. Tengo el deber de dar un trato amable y respetuoso a todos los colaboradores de la E.S.E Hospital San Rafael de Fundación.
- c. Tengo el deber de participar activamente y fomentar la participación de mi familia en las actividades programadas por el Hospital.
- d. Tengo el deber de asistir puntualmente a las citas y en adecuadas condiciones de aseo.
- e. Tengo el deber de seguir las indicaciones del tratamiento, los cuidados en casa y formula médica que defina el equipo de salud durante la atención.
- f. Tengo el deber de conocer cómo y dónde presentar sugerencias.
- g. Tengo el deber de proteger los recursos del Hospital, sus instalaciones y equipos.
- h. Tengo el deber de pedir con respeto información sobre mi estado de salud y el de mi familia.
- i. Tengo el deber de suministrar información veraz y completa necesaria para mi atención.
- j. Tengo el deber de ser solidario con otros usuarios y con el Hospital, entendiendo que estos usuarios pueden tener enfermedades mas graves que la mia y que el Hospital determina la prioridad de la atención.

CAPITULO VII:

PROTOCOLOS ÉTICOS



Los Servidores Públicos y Contratistas de E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación, deben manifestar, su compromiso con los valores y principios éticos adoptados en este código, orientando las siguientes acciones y estrategias que permitan aplicarlos y divulgarlos como a continuación se expresa:

ARTÍCULO 8: Comportamiento frente a la E.S.E:

- a. Las relaciones dentro del Hospital se basarán en la honestidad, responsabilidad, sentido de pertenencia, lealtad, equidad, solidaridad y tolerancia.
- b. Procederán en todos los casos, con criterio justo, evitando dar o propiciar interpretaciones a los hechos que generen beneficios personales en perjuicio del Hospital.
- c. Comunicarán oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad cometida por sí mismo, por parte de otro funcionario o tercero que afecte o pueda lesionar los intereses de los usuarios, los funcionarios, contratistas, la Institución o la Comunidad.
- d. No aconsejarán o intervendrán en situaciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos o punibles, o que puedan utilizarse para inducir a error a terceros o usarse en forma contraria al interés público o general.
- e. No utilizaran el cargo, los bienes o imagen Institucional con fines personales.

ARTICULO 9: Frente al Desempeño de las Funciones.

- a. Quienes se vinculen como servidores del Hospital lo harán con fundamento en sus méritos profesionales, experiencias y en sus calidades humanas obrando con honestidad y transparencia en todos los procesos que se adelanten.
- b. Manifiestan su compromiso con el logro de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes de los servicios de salud, facilitando la accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad, con énfasis en la atención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, mejorando continuamente con la participación activa de los usuarios.
- c. Todos los servidores públicos del Hospital serán responsables de la calidad y veracidad de la información que se procese oficialmente a nombre de la Institución.



Tu Salud En Nuestras Manos

- d. A realizar su gestión sin privilegiar intereses propios o de terceros o que puedan perjudicar la completa dedicación o el cumplimiento de los deberes y responsabilidades.
- e. Realizar todas las acciones tendientes a mejorar su rendimiento, procurando actualizarse en los conocimientos y técnicas necesarias para el cumplimiento de sus funciones, partiendo de su capacidad y formación individual, aprovechando los medios que la institución facilite para tal efecto.
- f. Proteger y responder por los bienes del Hospital y los de terceros asignados a su uso o custodia, utilizándolos y aprovechándolos en cumplimiento de las funciones públicas para el cual han sido asignados, velando por su conservación, informando diligentemente de los riesgos, daños o pérdidas que se presenten.
- g. Corresponde a todos los servidores del Hospital, realizar un manejo transparente de los recursos entregados para cumplir sus funciones, de conformidad con las disposiciones internas que se encuentren vigentes.

ARTICULO 10: Frente al manejo de la información.

- a. Los servidores públicos y contratistas se comprometen a manejar con respeto, privacidad, reserva y confidencialidad todos los datos, información y procedimientos registrados en la Historia Clínica.
- b. Se compromete a defender y hacer cumplir las políticas estatales dirigidas a defender los derechos de autor implementando los controles necesarios, exigiendo que para el uso de todo software se cuente con las licencias legales.
- c. Los servidores del Hospital evitarán suministrar información con el propósito de favorecer, perjudicar o lesionara cualquier persona, en la adjudicación de contratos y en general en los procesos que adelante la entidad, en desarrollo de su actividad contractual
- d. Los servidores públicos de este Hospital se comprometen a hacer buen uso de la información confidencial que por la naturaleza de sus funciones tenga acceso o manejo directo, sin que esta sea divulgada ni utilizada en provecho propio o de un tercero.



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación

Nit. 891.780.008-7

Tu Salud En Nuestras Manos

CAPITULO VIII



CODIGO DE BUEN GOBIERNO

El presente Código de Buen Gobierno tiene como finalidad generar mayores niveles de confianza en el público, fortalecer una buena imagen en el sector y lograr mayores niveles de competitividad y productividad, y de esta forma gestionar las relaciones con los diferentes grupos de interés, servidores públicos, contratistas, usuarios.

ARTÍCULO 11: POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTION DE LA ENTIDAD:

1. Política de calidad.

La E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Fundación como prestadora de servicios de salud de mediana complejidad está comprometida con el mejoramiento continuo de la calidad en la gestión de sus procesos, brindando servicios de salud seguros, oportunos, confiables, integrales, accesibles y pertinentes, que satisfagan las expectativas y contribuyan con el bienestar físico, mental y social de nuestros usuarios, la comunidad, los clientes internos y demás interesados, con personal ético, competente y comprometido; disposición de tecnología y uso adecuado de los recursos, cumpliendo con los estándares y requerimientos aplicables, mediante el establecimiento y mantenimiento de un Sistema Integrado de Gestión; y además, lograr solidez financiera, liderazgo, permanencia en el mercado y mayor competitividad.

2. Política para la gestión ética.

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación, manifiesta su disposición a autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes, el presente Código de Ética y Buen Gobierno, orientándose a una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a sus grupos de interés.

3. Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos, contratistas, usuarios y proveedores. Conforme a lo anterior, los servidores públicos y contratistas de la E.S.E Se



Tu Salud En Nuestras Manos

comprometen a no aceptar ofrecimientos, donaciones o pagos tendientes a obtener resultados para ellos, sus familias o pacientes. El Hospital se compromete a capacitar los servidores públicos en políticas y acciones anticorrupción con el fin de evitar prácticas indebidas.

4. Política del Talento Humano para la gestión ética.

El Hospital desarrollará el Sistema de Gestión por competencias del personal de planta según las funciones del cargo y por procesos delegando en los operadores externos responsables de proveer el talento humano dispuesto para el cumplimiento de la Misión, realizando conjuntamente actividades concernientes a la salud ocupacional, bienestar social, fomento de la motivación, capacitación permanente y la compensación oportuna como requisitos para el logro del mejoramiento del ambiente laboral elevando significativamente la productividad Institucional.

5. Política de Responsabilidad social con la Comunidad

a. Compromiso con la comunidad

La E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Fundación se compromete con la comunidad en la búsqueda del bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población en su respectivo territorio.

b. Atención a las Quejas y Reclamos

La E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Fundación cuenta con una Oficina de SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU), la cual brinda atención a la comunidad y en la que pueden presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la entidad; en ella reposara un ejemplar del código de Buen Gobierno y Ética para su consulta permanente por parte de todos los interesados. Esta Oficina cuenta con el apoyo especial del Gerente y su equipo directivo, así como de los demás servidores públicos de la E.S.E.

c. Control Social

La E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Fundación promoverá en la ciudadanía, en las organizaciones sociales y comunitarias, en los comité de vigilancias y de veedurías el fortalecimiento del control social para que intervengan por medio de los mecanismos de participación ciudadana en la administración y destino de los recursos públicos, como un medio de expresión de la comunidad en la participación de la gestión pública garantizando de esta forma la prestación de un servicio eficiente, efectivo y transparente.

La E.S.E. se comprometerá a realizar un efectivo control social, a través de programas de capacitaciones y de atención a la comunidad con el propósito de cumplir con la misión social que le otorga el Estado a esta entidad y afianzar las relaciones



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación

Nit. 891.780.008-7

Tu Salud En Nuestras Manos

interinstitucionales para brindar una atención integral a la ciudadanía en general.



6. Política ambiental.

La política ambiental establece un compromiso de Protección al Medio Ambiente a través de la implementación de acciones que aseguren el buen manejo, disposición, transporte y almacenamiento de los residuos y desechos peligrosos y no peligrosos previniendo el riesgo inherente al ambiente intrahospitalario, así mismo velará porque el transporte externo y disposición final a cargo del operador externo que se contrate para ello garantice el cumplimiento de las disposiciones y normatividad vigente en materia ambiental.

Lo anterior creando las condiciones para la generación de una cultura de mantenimiento de ambiente sano para los trabajadores, los clientes y la comunidad, involucrando al usuario en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental.

7. Política de contratación.

En el manejo de las relaciones comerciales y contractuales con proveedores de bienes y servicios, el Hospital se ajustará a los principios de buena fe, transparencia, igualdad, responsabilidad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, selección objetiva y publicidad; principios que son desarrollados a través del cumplimiento de lo dispuesto en el estatuto contractual del Hospital y de más normatividad vigente al respecto.

8. Políticas de comunicación e información.

a. Compromiso con la Comunicación Pública.

La E.S.E se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a diseñar e implementar estrategias orientadas hacia el fortalecimiento de la cultura, identidad e imagen institucional con el propósito de cumplirlos objetivos misionales manteniendo una interacción constante con la comunidad, medios de comunicación y cliente interno, adelantando acciones de acuerdo con los parámetros que establezca el plan de comunicación e información de la Institución.

b. Compromiso con la Comunicación Organizacional.



Tu Salud En Nuestras Manos

La comunicación organizacional está orientada hacia la difusión de la información generada por las diferentes áreas de la Institución, fortaleciendo la medición, análisis y mejora de la información para su utilización, buen uso en el diligenciamiento veraz y oportuno de la información solicitada por las diferentes entidades de dirección, vigilancia y control que la requieran legalmente, así como para su aplicación en la toma de decisiones.

c. Compromiso con la Divulgación de la Información.

El Hospital se compromete a garantizar la difusión de información sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia, transparente y confiable hacia la comunidad en general, nuestros clientes, órganos de control y demás grupos de interés, a través de la publicidad de la información y rendición de cuentas a la ciudadanía.

Así mismo a petición de los interesados en atención a solicitudes formales, derecho de petición, etc., el Hospital se compromete a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin de que el acceso a la información sea eficaz y veraz, velando por la reserva y confidencialidad que legalmente su protección este a cargo de la Institución y sus funcionarios.

d. Compromiso de gobierno en línea.

La Institución se compromete al desarrollo de las acciones necesarias para mantener actualizada la página WEB, con la más completa información sobre su funcionamiento, Plataforma estratégica, Procesos y resultados de la contratación, Política de Calidad, Portafolio de servicios, Estados financieros, Indicadores e informes de gestión solicitudes, opiniones, entre otros.

e. Apertura y visibilidad en la comunicación con la ciudadanía.

La comunicación de la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Fundación con la ciudadanía en el ejercicio de la función pública estará orientada bajo los principios de publicidad y transparencia, propio de los actos de los servidores públicos, para lo cual se implementara un plan de comunicación externa, que nos permita interactuar con la ciudadanía con calidez y amabilidad atendiendo oportunamente sus requerimientos, adoptado un efectivo programa de rendición de cuentas.

f. Comunicación con los contratistas y proveedores



Tu Salud En Nuestras Manos

La comunicación de la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Fundación con los contratistas y proveedores estará enmarcada por los principios de igualdad, moralidad, imparcialidad, publicidad y transparencia y se desarrolla a través de un plan de divulgación que permita que la información fluya de manera amplia, oportuna y eficiente bajo los términos establecidos en el estatuto de contratación estatal.

9. Política de humanización.

La E.S.E se compromete a cumplir con su misión y principios corporativos, brindando un trato cálido, humano y respetuoso al enfermo, su familia y el entorno, prestando servicios de salud que propendan por la vida y dignidad de las personas, promoviendo un medio organizacional en donde las relaciones humana se conviertan a esta E.S.E. en una gran familia hospitalaria.

10. Política sobre riesgos.

El Hospital se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de riesgos, de tal forma que se prevenga no minimice su impacto. Para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, analizar, valorar, priorizar y administrar los riesgos propios de su objeto misional, determinando su nivel de exposición de riesgo ante los diferentes factores que lo afecten.

11. Política de seguridad del paciente.

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación con el fin de crear, socializar y garantizar la cultura de paciente seguro en su personal asistencial establece “EL PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE” institucional identificando, previniendo y reduciendo los riesgos que se generen durante la atención, minimizando el daño al paciente estableciendo acciones de mejora continua que afirmen la calidad en la prestación de nuestros servicios.

12. Política frente a los organismos de control Externo.

La Alta Dirección del Hospital, se compromete a mantener relaciones armónicas con los Organismos de Inspección, Vigilancia y Control, a suministrarla información que en el ejercicio de sus funciones estos requieran en forma oportuna, completa y veraz,



igualmente a implementar las acciones de mejoramiento que estos tengan a bien recomendaren sus respectivos informes.

13. Política frente al Control Interno

Compromiso frente al MECI

El modelo Estándar de Control Interno MECI se implementó en la entidad para lograr dar cumplimiento a los principios constitucionales y legales, estableciendo las acciones que le permitan garantizar el cumplimiento de las funciones a su cargo.

CAPITULO IX

DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO

ARTICULO12: DE LOS COMITES PARA LAS BUENAS PRACTICAS EN LA FUNCION PUBLICA

Los comités que requiera el sector público para cumplir con las funciones misionales están definidos por la ley, tanto en su composición como en sus funciones. En el presente Modelo de Código de Buen Gobierno ellos no se incluyen; sin embargo, cada entidad establecerá la necesidad de adoptarlo en su Código particular observando los criterios legales y reglamentarios pertinentes.

Comités especiales y Disposiciones Comunes

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación, en cumplimiento de la función pública que le es inherente y por los variados frentes en los que debe actuar, se compromete a instaurar Comités que le ayuden a proponer estrategias para la realizar una gestión integra, eficiente y transparente.

Las normas comunes de estos Comités son:

- a. La E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación facilitara el apoyo técnico y operativo que requiera los Comités especiales para su adecuado funcionamiento y el cumplimiento oportuno de sus funciones.
- b. Los miembros de los Comités cumplirán a cabalidad sus funciones y obligaciones.
- c. Los miembros del comité registraran en actas lo acontecido en las reuniones.



- d. Los miembros de los comités guardaran confidencialidad que los asuntos públicos requiera.
- e. Los miembros de los comités respetaran las normas de conflictos de interés respectivo.

ARTICULO13: COMITÉ DE BUEN GOBIERNO.

a. Concepto del Comité de Buen Gobierno

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación instaure un comité de Buen Gobierno que estará encargado de ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del presente Código de Buen Gobierno.

b. Composición del Comité de Buen Gobierno, Nominación, Elección y Periodo de sus miembros.

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación se compromete a que el Comité de Buen GOBIERNO ESTE COMPUESTO POR MIEMBROS QUE OSTENTEN LA CALIDAD DE ESTERNO Y/O INDEPENDIENTE DE LA Entidad.

Sus miembros pertenecerán a los siguientes colectivos: un (1) miembro de la comunidad productiva nominada por las asociaciones del sector salud con sede en el municipio; un (1) miembro de la sociedad civil nominado por grupos comunitarios organizados o acciones comunales; un (1) un miembro de la comunidad académica nominado por los rectores de las instituciones Educativas del Municipio; un miembro de agremiaciones productivas campesinas nominados por organizaciones reconocidas; un (1) un miembro delegado por el GERENTE.

Para constituir el Comité de Buen Gobierno, el GERENTE y su equipo de trabajo convocan a las comunidades mencionadas. Los miembros del Comité de Buen Gobierno

No pueden hacer parte de otro comité. Su periodo será de dos (2) años y podrán ser reelegidos por un periodo más. Se reunirán ordinariamente cada tres meses y extraordinariamente cada vez que sean citados por el GERENTE.

c. Perfil de los Miembros del Comité de Buen Gobierno y Cumplimiento de sus Funciones

Los miembros del Comité de Buen Gobierno reunirán como mínimo el siguiente perfil: tener reconocidas calidades morales y éticas; gozar de un buen nombre y reconocimiento por sus idoneidad profesional e integridad: y poseer conocimientos en áreas como la ética, el servicio público o materias afines al Código de Buen Gobierno.

El Gerente y su equipo de trabajo se comprometen a verificar que los miembros del comité de Buen Gobierno están cumpliendo sus responsabilidades con disciplinas y



Tu Salud En Nuestras Manos

rigurosidad. Este compromiso podrá ser delegado en un directivo que considere a fin con la tarea pero esta delegación administrativa no con lleva que quien delega se desprenda de su responsabilidad.

d. Funciones y Atribuciones del Comité de Buen Gobierno

En desarrollo de su objeto, este Comité tendrá las siguientes funciones:

1. Monitorear y hacer seguimientos al desarrollo y cumplimiento de las políticas generales y dirección de la E.S.E.
2. Asegurarse de la difusión del código de Buen Gobierno y de una adecuada capacitación a los colaboradores internos y grupos de interés de la ESE.
3. Realizar un seguimiento a las políticas de contratación de la ESE, en aras del cumplimiento del principio de transparencia en dichos procesos.
4. Realizar seguimiento a las políticas de eficacia, integridad y transparencia que se determina en el presente código de Buen Gobierno.
5. Hacer seguimiento a las políticas de gestión del talento humano en la ESE.
6. Informarse y hacer seguimiento a los sistemas de control social que se ejercen sobre la ESE.
7. Monitorear el comportamiento de los servidores públicos.
8. Informar, por lo menos cada seis (6) meses a la Junta Directiva sobre las tareas que le fueron encomendadas.

e. De la Verificación

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación se compromete a que el Código de Buen Gobierno cuente con unos mecanismos de verificación. Estos mecanismos se identificaran e individualizaran para verificar el estado de cumplimiento del Código de Buen Gobierno.

4. COMITÉ DE ETICA

Concepto de Comité de Ética

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación se compromete a instaurar un Comité de Ética, que será l instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión ética, encauzado hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía por parte de todos los servidores públicos de la ESE. Igualmente es el facultado en el tema de la prevención y manejo de los conflictos de interés dentro de la ESE.

5. COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD

Concepto del Comité de Control Interno y Calidad



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación

Nit. 891.780.008-7

Tu Salud En Nuestras Manos



La E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación se compromete a instaurar un Comité de Control Interno y Calidad que se encargara de asegurar la implementación de los procesos de calidad y control interno de la ESE, asegurando una gestión orientada a procesos de mejoramiento continuos y el aseguramiento de sus eficiencia, eficacia y efectividad, mediante el monitoreo estratégico de gestio y operativo, a través del modelo estándar de Control Interno.

CAPITULO X

DE LA ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

ARTICULO 13: Compromiso con la Administración y Resolución de Controversias.

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación se compromete a adoptar sistemas para la prevención, administración y resolución de controversias como un mecanismo para promover la transparencia, las relaciones con la ciudadanía, con el sector privado y las organizaciones civiles, y para proteger los recursos públicos.

Cuando un ciudadano considere que se ha vulnerado o desconocido una norma del Código de Buen Gobierno, podrá dirigirse al Comité de Buen Gobierno, radicando su reclamación en la Oficina de Atención a la Comunidad, que a su vez la remitirá al Comité de Buen Gobierno, quien estudiara y responderá la misma.

El comité de buen gobierno se encargará de definir el procedimiento con el cual se resolverán los conflictos que surjan de su Código de Buen Gobierno, de acuerdo con el evento presentado. Para la resolución y administración de una controversia derivada del Código de Buen Gobierno, atenderá las normas constitucionales, legales y reglamentarias establecidas, los principios éticos asumidos por la E.S.E. y el espíritu contenido en el Código de Buen Gobierno.

Ni la ESE ni el comité de Buen Gobierno podrán prohibir la utilización de los mecanismos de solución directa de las controversias derivadas del presente Código de Buen Gobierno.

CAPITULO XI

DE LOS INDICADORES DE GESTION DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO

ARTÍCULO 14: Indicadores de Gestión:

La ESE Hospital Departamental San Rafael de Fundación se compromete incorporar en el Modelo de Control de Gestión Ética los Indicadores que mida su gestión y el desempeño ante la ciudadanía y sus grupos de interés, definiendo cuales son esos



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación

Nit. 891.780.008-7

Tu Salud En Nuestras Manos



indicadores y la metodología para obtenerlo, así:

- a. Índice integridad y transparencia para medir la credibilidad y el reconocimiento de la E.S.E. por sus grupos de interés (nivel de gobernabilidad). Se seguirá la metodología diseñada por transparencia internacional concretada en los índices tácticos de resultados de la gestión ética y de la comunicación de la ESE. La ESE se compromete a someterse a esta evaluación y a mejorar continuamente para situarse en los índices superiores de la escala.
- b. Índice de gestión ética para medir los resultados internos de la gestión ética. Se podrá utilizar los instrumentos de diagnósticos de la gestión ética incluido en el Modelo de Gestión Ética para las Entidades del Estado desarrollado por USAID a través Casals & Associates Inc. La ESE se compromete a medir anualmente su nivel de gestión ética.
- c. Índice de Comunicación para medir los resultados de la gestión en comunicación de la ESE, logrando una transparente con sus grupos de interés, mediante la aplicación de los instrumentos de diagnósticos mediante la comunicación pública Organizacional e informativa. La ESE se compromete a realizar una medición de manera anual.
- d. Indicadores operativos con los cuales el modelo estándar de control interno evalúa monitorea el sistema de gestión de calidad, soportado en una gestión por procesos. Los indicadores operativos serán definidos en el Modelo de gestión de Ética y comunicación pública.

ARTICULO 15: DE LA ADOPCION, VIGENCIA, DIVULGACION Y REFORMA DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO.

a. Vigencia del Código de Buen Gobierno

El Código de Buen Gobierno entrara en vigencia a partir de su aprobación y publicación por parte del GERENTE.

b. Divulgación Vigencia del Código de Buen Gobierno

El Código de Buen Gobierno se divulgará a los miembros de la ESE, a sus grupos de Interés y en la página web de la entidad.

c. Reforma del Código de Buen Gobierno



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación

Nit. 891.780.008-7

Tu Salud En Nuestras Manos



El Código de Buen Gobierno podrá ser reformado por decisión del GERENTE. Este se compromete a informar a los grupos de interés a través de medios de comunicación masivos, los cambios introducidos.