



**CÓDIGO DE ÉTICA
2015-2016**

¡Con calidad mi prioridad eres tu!



Contenido

- ✓ Compromiso de la gerencia
- ✓ Introducción
- ✓ Marco Conceptual
- ✓ Valores éticos
- ✓ Principios éticos
- ✓ Código Ético en Relación del Ejercicio de su Trabajo
- ✓ Código Ético en Relación del Ejercicio de Empresa
- ✓ Código Ético en Relación del Ejercicio de sus Relaciones Externas
- ✓ Código Ético en Relación del Ejercicio de sus Buenas Relaciones con sus usuarios
- ✓ Compromiso de los Servidores públicos
- ✓ Habilidades de manejo de la Responsabilidad frente al medio Ambiente
- ✓ Habilidades de manejo sobre Riesgo
- ✓ Deberes y Derechos de los Usuarios



COMPROMISO DE LA GERENCIA

La gerencia de la Empresa Social Del Estado Hospital Nuestra Señora de los Remedios del municipio de Riohacha se complace en presentar la actualización del código de ética de la institución y que tiene por objeto ser el referente de la gestión en la institución y ser aplicado durante el desarrollo de todas las funciones y procesos de la institución.

El código de ética es un documento de referencia que nos ayuda a gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los principios, valores y directrices de la entidad y forma parte del registro documental de la institución.

FLOR GARCIA PEÑARANDA
GERENTE



INTRODUCCION

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

Los Compromisos Éticos, son acuerdos colectivos sobre actitudes, prácticas y formas concretas de actuación que asumen los servidores públicos de cada una de las áreas organizacionales de la Entidad, con el fin de aplicar los principios y valores enunciados en el Código de Ética en el cumplimiento de la función pública que les corresponde, de acuerdo con las especificidades de la respectiva área en cuanto a sus funciones, competencias y públicos con los que se relaciona.

El Nuevo Modelo Estándar de Control Interno MECI: 1000 de 2.005, en el componente ambiente de control, define como elemento fundamental los acuerdos y protocolos éticos, siendo necesario que al interior de nuestra empresa, se lleve un proceso interiorización de lo ético, que permita una verdadera transformación de la realidad pública, partiendo de la condición de desarrollar el talento humano.

Por lo anterior el presente documento es una guía integral a través del cual se define la conducta de los servidores públicos. En este contexto, el Código de Ética tiene como objetivo primordial ser la base del desarrollo de procesos internos de formación en valores, orientados a lograr que la autorregulación se convierta en una constante en los procesos que guíen la conducta de las personas que laboran en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios del municipio de Riohacha buscando que estén siempre enmarcadas dentro de los principios de interés general.



MARCO CONCEPTUAL

A continuación se presentan las definiciones que amplían las diferentes concepciones de los términos expuestos en el Código de Ética y Valores del Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Municipio de Riohacha.

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

Código significa un conjunto de conductas, agrupadas, ordenadas por criterios de Coordinación, subordinación y escritas todas en una misma época y para una misma obra. Se entiende en este caso como el documento que pretende construir un puente entre los Valores y Principios definidos por la Empresa y las reglas de comportamiento esperados. Es la manera más apropiada de colocar la declaración de los Valores en términos de comportamiento.

ETICA: La Ética (del griego ethos) significa costumbre y estudia la conducta y el Comportamiento en referencia especial a lo “bueno” y lo “malo”, la Ética permite forjar un buen carácter para enfrentar y actuar ante mi vida y la de los otros con responsabilidad. Está considerada como una ciencia normativa, por que se ocupa de las normas de la conducta humana. Desde que la raza humana vive en comunidad, la regulación moral de la conducta ha sido necesaria para el bienestar Colectivo. En la historia de la Ética hay tres modelos de conducta principales que son la felicidad o placer, el deber la virtud o la obligación y la perfección.

MISIÓN : Somos la Empresa Social del Estado, que presta servicios de salud baja y mediana complejidad de manera integral con profesionales idóneo y equipos tecnológicos de alta calidad que dan respuesta a los necesidades y expectativas de los usuarios

VISIÓN: Ser en el 2020 la Institución líder e referencia en salud, en el departamento de La Guajira, prestando servicios con tecnología de punta, innovación, competitividad para garantizar la calidad en la prestación de los servicio



Valores Éticos de la Empresa Social Del Estado Nuestra Señora de los Remedios

La finalidad del código de ética es establecer las normas de conductas los principios y valores en el marco normativo ético que debe observar todos los funcionarios que hagan parte o que presten servicios en la E.S.E. Nuestra Señora de los Remedios, bajo cualquier modalidad de contratación.

Las actuaciones de la empresa están dirigidas dentro de un marco de actuación basados en los principios éticos, establecidos en su código de ética y valores interrelacionados con su plataforma estratégicas, a continuación enumeramos las 10 primeros valores encuestado

- **TRANSPARENCIA:** Es la virtud del funcionario de la entidad, combinada con la ética y la honestidad para la construcción de entornos virtuosos y confiables. La transparencia se orienta al manejo de la información de forma abierta para todos los funcionarios que asegure una constantes retroalimentación y se garantice y el derecho del control ciudadano a la gestión
- **TRATO HUMANIZADO:** El funcionario de la Empresa se enmarca en la proyección humana como fundamento para ofrecer mayor confianza a los usuarios en la interacción con ellos, aplicando los principios éticos y normativos que deben cumplir cada disciplina en salud y como servidores públicos.
- **TOLERANCIA:** El funcionario de la empresa guarda respeto y consideración hacia las opiniones y actuaciones dentro de la administración y sus usuarios
- **SOLIDARIDAD:** El funcionario de la entidad trabaja conjuntamente para el desarrollo eficiente y eficaz de la misión y objetivos institucionales trazados
- **RESPONSABILIDAD:** Los funcionarios de la entidad tiene la obligación de responder por los actos propios, tiene la capacidad de reconocer y hacerse cargo de las actuaciones y omisiones , debe conocer y asumir el compromiso personal y tomar la actitud responsables antes si mismo, frente a los demás y frente a la naturaleza.
- **COMPROMISO:** El funcionario publico de la entidad, guarda respeto y consideraciones hacia las opiniones y actuaciones dentro de la administración y de la comunidad
- **ESFUERZO:** El funcionario de la entidad se esfuerza y es eficiente en su trabajo de modo flexible, sencillo, y perseverante.



- **EFICIENCIA:** El funcionario de la empresa logra sus objetivos y propósitos con el menor recurso disponibles, actúa con diligencia y oportunidad en la atención de los servicios solicitados y haciendo buen uso de los recursos.
- **RESPECTO:** Es la atención, consideración por el otro, es la justa apreciación de excelencias morales de un personal y el acatamiento que por tal causa se le hace. Es la aceptación del derecho de los demás a su propia forma de pensar, sentir y actuar. El respeto por las personas y los demás, exige proceder de acuerdo con las condiciones y las circunstancias de unos y de otros.
- **JUSTICIA:** Las actuaciones de los funcionarios de la entidad buscan cumplir con el compromiso propuesto mediante la implementación de procesos equitativos que permitan dar cada quien lo que corresponde según los particulares.

Principios Éticos de la Empresa Social Del Estado Nuestra Señora de los Remedios

- **Eficiencia:** Hará parte de nuestro desarrollo empresarial hospitalario en la prestación de servicios, observando las normas constitucionales de optimización y oportunidad que se le debe dar a los clientes/usuarios y/o pacientes.
- **Universalidad:** Atenderemos todos los clientes/usuarios y/o pacientes que requieran servicios de alta complejidad, de acuerdo a nuestra capacidad científico - técnica, sin distinción de raza, credo, costumbres u otras características culturales del medio.
- **Solidaridad:** Estaremos prestos a las eventualidades, catástrofes o emergencias que se sucedan, proporcionando a la población la atención a la cual tiene derecho, con los recursos humanos y tecnológicos disponibles cualquiera sea su capacidad económica.
- **Integridad:** La Ética y el profesionalismo; la tecnología y la calidad; la calidez y la oportunidad, serán los baluartes de la institución para hallar el posicionamiento como empresa gestora del desarrollo territorial en salud del norte de Colombia.
- **Unidad:** Todos y cada uno de los funcionarios vinculados a la organización, aportan sus conocimientos, experiencia y capacidad humana para Cumplir satisfactoriamente los objetivos que nos hemos trazado.



- **Participación:** Los clientes internos y externos, contribuirán en alto grado a la consecución de nuestros objetivos, buscando implementar estrategias y mecanismos para que mancomunadamente logremos el bienestar de las personas y el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud.
- **Honestidad y Compromiso:** Buscando la transparencia en todos los procesos administrativos y asistenciales.
- **Desarrollo del Recurso Humano:** Proporcionar un clima organizacional gratificante a través del crecimiento personal y profesional de los colaboradores, con acciones de capacitación, motivación y reconocimiento individual e integral.
- **Vocación de Servicio:** Fortalecer la relación con los diferentes clientes del hospital, atendiendo sus necesidades con confiabilidad, calidez y oportunidad.

CODIGO ETICO EN RELACION DEL EJERCICIO DE SU TRABAJO

Los funcionarios de la Empresa Social del Estado Nuestra señora de los Remedios, en desarrollo de las funciones asignadas, deberán aplicar y cumplir los principios éticos:

1. Desarrollaran su trabajo con rectitud, sentido profesional, dedicación, compromiso, honestidad y sentido de pertenencia por la empresa.
2. Deben utilizar el tiempo laboral en un esfuerzo responsable para cumplir con sus obligaciones de manera que el desempeño sea eficiente y éticas.
3. Aportaran el conocimiento y esfuerzo necesarios para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales, cuando lo amerite la necesidad del servicio.
4. Velar por el buen nombre de la empresa dentro y fuera de ella.
5. Proteger los bienes de la institución, y evitar la utilización de estos para fines distintos para los cuales fueron asignados



CODIGO ETICO EN RELACION DEL EJERCICIO DE LA EMPRESA

1. Las relaciones dentro de la empresa se fundamentaran en el respeto, sin hacer ningún tipo de discriminación tomando como base la cortesía, la puntualidad, el buen trato y el compromiso en la empresa.
2. No aceptaran ninguna clase de recompensa u obsequios ofrecidos para el beneficio propio o de terceros.
3. Deben prestar servicios con calidad, veracidad, oportunidad, eficiencia y eficacia que redunde en el bienestar de la empresa.
4. Las declaraciones a nombre de la empresa las hará solo el gerente o quien el delegue

CODIGO ETICO EN RELACION DEL EJERCICIO DE SUS RELACIONES EXTERNAS

1. Los funcionarios de la Empresa Social del Estado Nuestra Señora de los Remedios se deben basar con respeto e integridad para cumplir con las necesidades del público.
2. Evitar comentarios que pongan en peligro la seguridad de la empresa.
3. Como funcionarios de la Empresa Social del Estado Nuestra señora de los Remedios deben llevar el nombre en alto para dar seguridad a los usuarios.
4. Es deber de los funcionarios actuar con responsabilidad.

CODIGO ETICO EN RELACION DEL EJERCICIO DE SUS BUENAS RELACIONES CON LOS USUARIOS

1. El usuario es la persona más importante para la organización.
2. Nuestra organización depende de nuestros clientes, por eso trabajamos para nuestros clientes.
3. Nuestros usuarios merecen respeto por ese motivo se debe actuar para el mejoramiento de ellos y su bienestar.
4. Todo usuario necesita de un servicio de alta calidad con el propósito de la mejor atención y cuidado cuando esta la requiera.



COMPROMISO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Los Servidores públicos y trabajadores oficiales de la Empresa Social del Estado Nuestra Señora de los Remedios adquieren el compromiso de prestar sus servicios con observancia de las siguientes reglas éticas:

- a) **Igualdad de Trato:** El servidor público, no debe realizar actos discriminatorios en su relación con su entorno y al ciudadano.
- b) **Transparencia.** El servidor público debe obrar en consecuencia al derecho de la comunidad de estar informada sobre las decisiones administrativas que les afecten o les interesan.
- c) **Respeto en el trato de los servidores públicos** y en buen trato con los clientes y/o usuarios, y en general con los grupos de interés.
- d) **Eficacia.** Actuar en el desempeño de sus funciones y emplear su capacidad para el lograr los objetivos institucionales de la entidad.
- e) **Eficiencia.** Ejercer en tiempo real sus funciones de tal manera no afecte el proceso que depende de si.
- f) **Trabajo en Equipo.** Desarrollar compromiso común y fijar objetivos y expectativas colectivamente para el logro de la misión institucional.
- g) **Autocontrol.** Desempeñarse con observación la habilidad y competencia de asumir como propio el control, aplicado a las actividades propias de su cargo, tareas bajo su responsabilidad que garantice una gestión eficaz y oportuna.
- h) **Calidad.** Desarrollar el trabajo con miras al mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

HABILIDADES DE MANEJO DE LA RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

La Empresa Social del Estado Nuestra Señora de los Remedios se compromete a respetar los procesos naturales, protegiendo la diversidad de fauna y flora y el medio ambiente en general. Con dicho fin, la Entidad se compromete a establecer lineamientos en esta materia que comprendan mecanismos de educación promoción; uso de tecnologías limpias; manejo de desechos; y uso de recursos renovables.



HABILIDADES DE MANEJO SOBRE RIESGOS

La Empresa Social del Estado Nuestra Señora de los Remedios, declara que en el desarrollo de sus actividades ocurren riesgos, por lo cual se compromete adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de los mismos, prevengan minimicen su impacto.

Para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La Entidad determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

DEBERES

- + Cuidar de mi salud y la de mi comunidad
- + Traer todos los documentos necesarios para ser atendido
- + Brindar información clara, completa, oportuna y cierta al personal de salud
- + Seguir el tratamiento, cuidados e instrucciones que me dé el personal de salud para mantener mi bienestar
- + Asistir oportuna y puntualmente a las citas
- + Pagar lo que me corresponde por los servicios que me presten en la institución
- + Firmar el consentimiento de aprobación o negación por la realización de procedimientos
- + Tratar con respeto a todos los funcionarios del hospital
- + A respetar la privacidad de los demás pacientes
- + A cuidar y usar de manera correcta todos los servicios y equipos de la Institución.

DERECHOS

- ✓ Recibir un trato humano, donde sea respetado
- ✓ A que se me preste un servicio con calidad y oportunidad.
- ✓ A Ser escuchado y obtener respuesta a mis quejas e inquietudes.
- ✓ A recibir información clara y completa sobre mi enfermedad y sus riesgos
- ✓ A participar en la asociación de usuarios



- ✓ A escoger el médico para mi atención excepto cuando se presenten casos que no lo permitan
- ✓ A que mi historia clínica sea tratada de forma confidencial igual que toda la información relacionada con mi estado de salud
- ✓ A Recibir los procedimientos que estén al alcance de la empresa para mi atención.
- ✓ A ser llevado a otras entidades cuando mi enfermedad así lo requiera
 - ✓ A decidir libremente la realización o no de un procedimiento o tratamiento
- ✓ A conocer mis deberes y derechos.