



CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE LA ESE SANTA
ISABEL BUENAVISTA BOYACÁ

FECHA 2024

VERSION 01

COR CODETGBV01

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

	<p style="text-align: center;">CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE LA ESE SANTA ISABEL BUENAVISTA BOYACÁ</p>	FECHA 2024
		VERSION 01
		COR CODETGBV01

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye el Código de Ética y Buen Gobierno de la ESE SANTA ISABEL BUENAVISTA BOYACA, el cual contiene los principios, valores y prácticas con los que la institución busca preservar la ética, 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 IPS con el fin de asegurar la confianza sobre su gestión y facilitar el logro de los objetivos institucionales de supervivencia, crecimiento y desarrollo.

Este Código rige y dirige la autorregulación ética y de actuación de todos sus miembros y sus dependencias en busca de la excelencia en la atención de los 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. La adopción por convicción que la clínica y su grupo de colaboradores realiza de este Código de Ética y Buen Gobierno, tiene como propósito generar confianza en la población con respecto a los servicios de salud que se prestan y se convierte en referente de los procesos y del servicio que día a día presta a la población boyacense.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Código de Ética y Buen Gobierno, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones empleadas en el mismo:

Código de Buen Gobierno: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de la institución, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública. Este documento recoge las normas de conducta,

	CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE LA ESE SANTA ISABEL BUENAVISTA BOYACÁ	FECHA 2024
		VERSION 01
		COR CODETGBV01

Mecanismos e instrumentos que debe adoptar la Alta Dirección, con el fin de generar confianza en los usuarios internos y externos.

Código de Ética: Disposiciones de referencia para gestionar la ética en el día a día de la Empresa. Está conformado por los principios, valores y directrices al que en coherencia con el Código de Buen Gobierno, toda persona al servicio de la Empresa debe ceñirse en el ejercicio de sus funciones.

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

Gobernabilidad: Conjunto de condiciones que hacen factible a un directivo, el ejercicio real del poder que formalmente se le entrega para el cumplimiento de los objetivos bajo la responsabilidad de su cargo.

La capacidad real se origina en el grado de legitimación concedido por los grupos de interés y se juega en el reconocimiento de:

- a). Su competencia e idoneidad para administrar la Empresa en el logro de los objetivos estratégicos – **eficiencia**.
- b). El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular – **integridad**.
- c). La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos – **transparencia**.

Grupos de Interés: Personas, grupos o entidades sobre las cuales la Empresa tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Usuarios internos y externos”, o “partes interesadas”.

	CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE LA ESE SANTA ISABEL BUENAVISTA BOYACÁ	FECHA 2024
		VERSION 01
		COR CODETGBV01

Políticas: Directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Empresa, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos de la Empresa, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones o generando oportunidades para su cumplimiento.

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

3. DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA IPS

3.1. COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS, LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA CLÍNICA

Artículo 2. La Gerente de la IPS y su equipo de trabajo se comprometen a orientar todas sus actuaciones hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de la misión y visión.

Misión. La IPS Centro de Reconocimiento de Conductores MARIA DEL CIELO S.A.S, es una institución con servicio social basada en principios y valores comprometida con la gestión de salud ocupacional y certificados de aptitud física mental y de coordinación motriz para expedición, refrendación, y/o re categorización de licencias de conducción, dirigido al sector empresarial e institucional público y privado en la búsqueda del bienestar y la calidad de vida de



los trabajadores, a través de su servicio personalizado en: medicina ocupacional y laboral, investigación, capacitación, asesoría y asistencia técnica, con altos estándares de calidad y credibilidad, enmarcados en el mejoramiento continuo de nuestros procesos, el crecimiento tecnológico de la infraestructura existente y en el desarrollo del talento humano quienes la integramos.

“Realizar exámenes médicos para evaluar la aptitud física y psicomotriz en cualquiera de nuestras competencias”

Visión. Ser una institución especializada, líder con solidez económica eficiente en sus procesos y ejecutora transparente de las iniciativas relacionadas con el desarrollo de proyectos, en busca de la excelencia en la prestación de servicios integrales de salud ocupacional, seguridad e higiene industrial, seguridad vial y movilidad a nivel nacional, en un plazo máximo de cinco años.

Contribuyendo por el bienestar de los trabajadores en el mejoramiento ocupacional, la competitividad y productividad de las empresas Colombianas.

PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS.

Los valores y principios corporativos que inspiran y soportan la gestión son:

Son la base sobre los cuales se fundamenta toda acción o actividad del Centro de Reconocimiento de Conductores como organización estos valores son:

- Rentabilidad social
- Calidad
- Respeto
- Compromiso institucional
- Creatividad
- Neutralidad
- Trabajo en equipo
- Imparcialidad



- Idoneidad

3.2. MAPA DE PROCESOS



3.3. GRUPOS DE INTERÉS DE LA CLÍNICA

Artículo 4. La IPS reconoce como sus grupos de interés a los Usuarios y sus familias, los gremios de la producción y los entes de Control.

3.4. USUARIOS Y SUS FAMILIAS

- La IPS se compromete a brindar información oportuna y veraz frente a los requerimientos de sus usuarios, sus familias y la comunidad en general.

	CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE LA ESE SANTA ISABEL BUENAVISTA BOYACÁ	FECHA 2024
		VERSION 01
		COR CODETGBV01

- La IPS se compromete a garantizar el oportuno y adecuado acceso a los servicios que ofrece
- La clínica se compromete a garantizar que el usuario, las familias y la comunidad sean parte activa a través de los mecanismos de participación ciudadana.

3.5. POLÍTICO, ADMINISTRATIVO Y DE CONTROL

- La IPS se compromete a seguir las políticas y directrices del Ministerio de Salud y de la Protección social que rigen el sector salud, así como a atender las directrices de las entidades del Gobierno Nacional.
- La IPS se compromete a mantener relación armónica con los Órganos de Control y a suministrar la información en forma oportuna, completa y veraz e implementar las acciones de mejoramiento institucional que estos recomienden.

3.6. GREMIOS DE LA PRODUCCIÓN

- La IPS se compromete a coadyuvar con el bienestar de la fuerza productiva del Departamento en alianza con los Gremios de la Producción.

4. DE LOS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La IPS adopta los siguientes principios éticos y principios de la gestión como ejes de la actuación institucional y de sus trabajadores con los usuarios, familias y su contexto de relaciones sociales, culturales, económicas y medio ambientales:

	<p align="center">CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE LA ESE SANTA ISABEL BUENAVISTA BOYACÁ</p>	FECHA 2024
		VERSION 01
		COR CODETGBV01

4.1. PRINCIPIOS ÉTICOS

Son principios éticos, aplicados a las relaciones con usuarios e instituciones, los cuales son un compromiso permanente de sus trabajadores, los siguientes:

Como empresa al servicio de la población: Estar al servicio del interés general, aplicando la justicia fundamentada en la equidad e imparcialidad, con actuaciones rectas, eficientes, transparentes, confiables y de calidad y en garantía de la observación de la constitución y las leyes.

Con los pacientes, familiares y comunidad usuaria: Ofrecer a los usuarios un trato humano y cortés, una prestación de servicios oportuna, cálida y profesional, con personal idóneo y recursos físicos y tecnológicos que permitan una atención excelente; así mismo escuchar la expresión respetuosa de las opiniones, quejas, reclamos y recomendaciones de nuestros usuarios y responder de manera oportuna a sus peticiones.

Con otras Instituciones: De colaboración armónica para el logro de resultados de beneficio social, a través de relaciones cooperadoras para el mejoramiento del sistema de salud. Las relaciones serán transparentes en la dinámica de mutuo ganador, promoviendo la resolución de diferencias que puedan presentarse por medio de mecanismos de comunicación y arreglo directo.

Con los Contratistas y Proveedores: Realizar procesos transparentes de contratación para asegurar procesos imparciales y garantizar una equilibrada competencia en procura de un clima de confianza. En todo caso, dada la Política de Calidad, la IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S busca y mantiene relaciones con aquellos que demuestren los mejores estándares de calidad.

Con el Medio Ambiente: Realizar acciones para la protección y conservación del medio ambiente tendientes a minimizar y compensar cuando corresponda los

	CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE LA ESE SANTA ISABEL BUENAVISTA BOYACÁ	FECHA 2024
		VERSION 01
		COR CODETGBV01

impactos negativos de tipo ambiental que pueda generar la empresa, como consecuencia de las actividades de la prestación de sus servicios; así mismo propiciar, promover y sensibilizar en la comunidad hospitalaria la necesidad del cuidado y protección del medio ambiente.

De los Directivos: Dar a los usuarios y colaboradores un trato respetuoso y justo, fomentar el trabajo productivo en equipo, la cooperación y el diálogo basado en el respeto, hacer observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad en la prestación de los servicios y corregir de manera formativa los errores del personal a su cargo. Los directivos a su vez priorizan el fortalecimiento de valores y el comportamiento ético, suministran información veraz y oportuna a los trabajadores a cargo, usuarios y demás personas que la requieran o soliciten e implementan sistemas de control que conduzcan a la óptima utilización de los recursos humanos, financieros y técnicos.

Los funcionarios: Desempeñar sus funciones con responsabilidad, honestidad, compromiso, transparencia, oportunidad, eficiencia y eficacia; aplicar el autocontrol en sus puestos de trabajo y en el desempeño de sus funciones, tratar con respeto y tolerancia a los demás sin discriminación alguna, proteger los bienes y hacer uso de ellos exclusivamente para el fin al que fueron destinados.

Del manejo de información: La información recolectada y generada en la IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S con respecto de sus usuarios, pacientes, funcionarios, proveedores y contratistas, tiene el respaldo de la conservación segura y la confidencialidad en su manejo; la confidencialidad sólo puede suspenderse por orden de autoridad legal competente.

4.2. PRINCIPIOS DE GESTIÓN

	CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE LA ESE SANTA ISABEL BUENAVISTA BOYACÁ	FECHA 2024
		VERSION 01
		COR CODETGBV01

Los dineros de la IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S son para la atención de la población usuaria.

- ✓ La gestión es transparente.
- ✓ El ejemplo del equipo directivo es la principal herramienta pedagógica de transformación.
- ✓ La gestión está basada en un proceso planificador técnico que cumple el ciclo del PHVA planear, hacer, verificar y actuar, se evita la improvisación y se implementa un modelo de decisión sistemático basado en evidencia.
- ✓ Las relaciones con todos los grupos de interés son abiertas y claras.
- ✓ El interés institucional prevalece sobre los intereses particulares.

Las personas que prestan sus servicios en la IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S son honestas, capaces y comprometidas con la institución.

5. DE LA INTERACCIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Hace referencia a entidades, grupos o personas con quienes la IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S tiene contacto y establece una relación de mutuo beneficio en cumplimiento de su objeto social.

Reconoce entre otros y como sus principales grupos de interés los siguientes a:

5.1. PROVEEDORES

Son quienes prestan un servicio en la IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S o de quienes se reciben bienes, información e insumos. Constituyen con sus productos, imagen y experiencia, un soporte fundamental.

La IPS orienta todo su esfuerzo y capacidad a satisfacer las expectativas de salud de sus usuarios, es por ello que cultiva relaciones equitativas que garantizan seriedad y seguridad en el cumplimiento de obligaciones recíprocas.

Para la contratación y selección de proveedores la IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S adopta los principios definidos en las normas y leyes vigentes, por esto la



contratación se realiza en un ámbito de libre competencia, con criterios de eficiencia y eficacia, orientada por los principios de buena fe, calidad, igualdad, moralidad, transparencia, economía, equidad, responsabilidad, imparcialidad, celeridad y autonomía.

5.2. CLIENTE INTERNO

Hace referencia a todos los trabajadores que tienen la responsabilidad desde sus puestos de trabajo a cumplir una labor de apoyo asistencial y/o administrativo, logrando la plena satisfacción del paciente y su familia. Con el propósito de facilitar la interacción con el usuario interno se tiene en cuenta la normatividad vigente en la cual se dictan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en las relaciones de trabajo; igualmente se vela por un ambiente laboral en armonía que posibilite cumplir con los objetivos institucionales.

5.3. CLIENTE EXTERNO

Se refiere al paciente y su familia a quienes va dirigido todo el esfuerzo de los trabajadores y colaboradores. La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S cuenta con el proceso de información y atención al usuario a través del cual los pacientes, sus familias y la comunidad pueden presentar sus quejas, reclamos y sugerencias. Cualquier trabajador de la clínica puede y debe recibir y atender las quejas de usuarios que lo requieran.

5.4. OTRAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD

Colaborar armónicamente para la realización de sus fines y mantener relaciones cordiales y transparentes, apoyando la gestión para mejorar la oportunidad y generando espacios de referenciación que permitan el desarrollo de los prestadores del sistema de salud.

5.5. COMUNIDAD



La clínica respeta el entorno y la comunidad, cuenta con un sistema de sugerencias y opiniones y un proceso para medir el nivel satisfacción que tienen los usuarios con los servicios prestados. Los resultados obtenidos con la voz del usuario permiten adoptar acciones de mejoramiento.

5.6. ORGANISMOS DE CONTROL Y VIGILANCIA

El gerente y su equipo directivo mantienen relaciones armónicas con los organismos de control y evaluación del Estado, suministran toda la información que legalmente requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor de auditoría y evaluación.

La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S tiene el compromiso de implementar las acciones de mejoramiento institucional que estas entidades recomienden y revisar de manera periódica sus procesos para realizar las labores correctivas a que hubiere lugar.

6. DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Se define y despliega la Responsabilidad Social como el conjunto integral de políticas, prácticas y programas centrados en el respeto por la ética, las personas, la comunidad y el medio ambiente, adoptadas voluntariamente por la IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S más allá del cumplimiento de la norma, para el mejor desempeño. Los ámbitos de responsabilidad social empresarial con los cuales se compromete la IPS son los siguientes:

- ✓ Compromiso con el desarrollo y bienestar del talento Humano y su grupo familiar

La IPS, observando a sus empleados en un contexto integral, trabaja en la implementación de políticas y programas su desarrollo y bienestar.

- ✓ Compromiso con la comunidad

	CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE LA ESE SANTA ISABEL BUENAVISTA BOYACÁ	FECHA 2024
		VERSION 01
		COR CODETGBV01

La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S establece relaciones de confianza con la comunidad mediante la prestación de servicios de salud de calidad y eficiencia en cumplimiento de objetivo.

- ✓ Compromiso con el respeto a los derechos fundamentales

La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S manifiesta su indeclinable respeto a los derechos fundamentales y no exime de atención a ninguna persona debido a su raza, creencias, religión, situación económica u orientación política. Para la atención prima la defensa y cuidado de la salud y la vida por encima de intereses o necesidades económicas.

7. DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN

En la IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S, las políticas definidas y adoptadas señalan las directrices y marco de actuación para el cumplimiento idóneo, ético, eficiente, eficaz y efectivo de los fines misionales. Estas políticas están desplegadas y son herramienta de primer orden para la gestión y prestación de servicios de salud que la clínica realiza.

7.1. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

7.1.1. COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD

La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S manifiesta su clara disposición de autorregulación para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política y el Código de Ética y Buen Gobierno, orientándose hacia una gestión íntegra con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

	CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE LA ESE SANTA ISABEL BUENAVISTA BOYACÁ	FECHA 2024
		VERSION 01
		COR CODETGBV01

7.1.2. COMPROMISO EN LA LUCHA ANTIPIRATERÍA

La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S propenderá porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo mecanismos antipiratería.

La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S se compromete a no permitir el uso de cualquier tipo de documentos, libros, Software o archivo de audio y video que no estén debidamente licenciados o autorizados.

7.2. POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

7.2.1. COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.

La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S, se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus trabajadores, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, capacitación, promoción y evaluación del desempeño, conforme con los procedimientos establecidos en la normatividad vigente.

7.2.2. COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

La Comunicación institucional estará orientada a la construcción del sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y de colaboración entre los trabajadores de la IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S; para ello, se establecerán procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

7.2.3. COMPROMISO CON LA CONFIDENCIALIDAD.

	CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE LA ESE SANTA ISABEL BUENAVISTA BOYACÁ	FECHA 2024
		VERSION 01
		COR CODETGBV01

La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S se compromete a fomentar buenas prácticas del manejo ético y confidencial de la información a través de compromisos con los trabajadores.

Para evitar la divulgación o mal uso de la información, el comportamiento personal de los trabajadores se debe ajustar a las siguientes pautas:

- Los trabajadores mantendrán la debida reserva y protegerán en todo momento los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado.
- La información administrada a través del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se considera de carácter confidencial.
- Las contraseñas o claves de acceso de equipos centrales deben ser confidenciales y no serán divulgadas a terceros. Los sistemas de cómputo personales deberán estar protegidos con contraseñas que impidan a las personas no autorizadas el acceso a la información.

7.2.4. COMPROMISO CON LA CIRCULACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada que permita un contacto permanente con sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue a éstos de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable.

La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S adoptará procedimientos encaminados a garantizar la integridad y confidencialidad de la información de sus usuarios a fin de que sus derechos en intimidad sean protegidos de manera real.

En cuanto al derecho de petición, La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S se compromete a establecer políticas encaminadas 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 oportuno y se practiquen acciones de control y monitoreo a las peticiones radicadas, acordes con el procedimiento correspondiente.

7.3. POLÍTICA AMBIENTAL

" La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S se comprometen a realizar un manejo adecuado de los residuos generados en el establecimiento, especialmente aquellos que por su procedencia son considerados como peligrosos, acatando las normas de bioseguridad con el fin de minimizar los riesgos para la salud humana y el medio ambiente, ajustándonos a las normas legales vigentes, a partir de la elaboración del presente manual, con la colaboración de las entidades especializadas en el manejo de los residuos hospitalarios y similares y de las instituciones de vigilancia y control"

7.4. POLÍTICA DE NO FUMADOR

"La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S, resaltando su compromiso ambiental y su principio ético de ofrecer servicios de salud odontológicos, tiene centrado todo su interés en brindar un ambiente seguro y saludable a sus colaboradores y usuarios; para lo cual, establece una política de NO FUMADOR, con la que se restringe toda posibilidad de consumo de cigarrillo y/o tabaco en todas las instalaciones de la clínica, además desincentivar el consumo como medida de prevención de enfermedades"

7.5. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S, se compromete a realizar la identificación, evaluación y control de los riesgos internos y externos, mediante un proceso de mejoramiento continuo, con el fin de evitar, minimizar, mitigar y disminuir el impacto de los mismos sobre la organización asignando los recursos necesarios y garantizando el cumplimiento legal.



7.6. POLÍTICA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S, conforme a la responsabilidad asignada dentro del Sistema General de Seguridad en Salud, se compromete a brindar servicios odontológicos especializados, enmarcados en los atributos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, aportando al mejoramiento de la calidad de vida de la población boyacense.

7.7. POLÍTICA DE CALIDAD

La gerencia y el equipo de trabajo han enfocado sus esfuerzos hacia el logro de los estándares de calidad y mejora continua de sus procesos, buscando que la IPD se ubique entre las mejores del país siendo sostenible en el tiempo.

7.8. POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

“Propender por la consolidación de un entorno seguro para los pacientes, en donde el riesgo de ocurrencia de un evento adverso sea minimizado a partir del control del proceso de atención, de la implementación de barreras de seguridad eficientes y de la consolidación de una cultura proactiva de prevención y oportuno reporte”

7.9. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN Y BUEN TRATO

Trabajamos con el propósito de brindar una atención amable, cálida, respetuosa, tolerante al paciente y su familia, mediante la promoción de un ambiente de trabajo cordial.

7.10. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S, con domicilio en Chiquinquirá, Colombia, es responsable del tratamiento de los datos personales.

Según nuestras políticas de tratamiento de datos personales, los mecanismos a través de los cuales hacemos uso de éstos son seguros y confidenciales, pues contamos con procesos para asegurar que sean almacenados de manera tal que se impida el acceso indeseado por parte de terceras personas, y en ese mismo

	CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE LA ESE SANTA ISABEL BUENAVISTA BOYACÁ	FECHA 2024
		VERSION 01
		COR CODETGBV01

orden aseguramos la confidencialidad de los mismos.

7.11. POLÍTICA DE INTIMIDAD DEL PACIENTE

En la IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S, es política institucional, garantizar al usuario ética profesional y respeto por la información correspondiente a la atención prestada y su intimidad, estableciendo procesos que respondan a la normatividad vigente y a sus derechos; teniendo herramientas para la protección y custodia de los registros clínicos e infraestructura que facilite su comodidad; con personal capacitado y motivado para establecer un vínculo con el usuario, permitiéndole sentir como propias sus necesidades.

7.12. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO

La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S, gestiona institucionalmente los recursos necesarios para garantizar la atención, la orientación, la satisfacción y el cumplimiento de los Derechos y Deberes del usuario y su familia, así como los mecanismos de participación, mediante un procedimiento claro y público sobre la forma de trámite.

La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S, define y adopta los siguientes derechos y deberes para con sus usuarios

7.12.1. PARÁGRAFO PRIMERO: DE LOS DERECHOS

- A elegir libremente el profesional por el cual desea ser atendido y/o solicitar el cambio del profesional tratante, dentro de los recursos dispuestos por la clínica.
- A una comunicación clara, comprensiva, completa y apropiada con su condición, así como consentir, revocar y rehusar el tratamiento sugerido.
- A recibir un trato digno, humano y ético, respetando su raza, sus creencias, sus costumbres y su propia condición de salud.



- A la privacidad y manejo confidencial de la información
- A expresar y a que le tengan en cuenta sus necesidades y opiniones, durante el desarrollo del tratamiento.
- A solicitar y recibir explicaciones acerca de los costos generados por los servicios prestados.
- A solicitar una segunda opinión con respecto a sus diagnóstico y plan de tratamiento
- A manifestar sus peticiones, quejas o reclamos y a recibir una respuesta oportuna.

7.12.2. PARÁGRAFO SEGUNDO: DE LOS DEBERES

- Brindar un trato digno y humano y respetuoso al personal y demás pacientes de la clínica.
- Participar y responsabilizarse de su proceso de atención y tratamiento, así como el cuidado integral de su salud.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos e instalaciones dispuestas a su servicio.
- Colaborar con el cumplimiento de normas e instrucciones de la institución y del equipo de profesionales.
- Informar todo lo relacionado con su estado de salud y antecedentes propios.
- Realizar oportunamente el pago de los servicios recibidos.
- Asistir a sus citas en condiciones óptimas de higiene.
- Asistir puntualmente a sus citas y cancelarlas o reprogramarlas con al menos 12 horas de anticipación cuando no pueda asistir.
- **PROCEDIMIENTO DE PROTECCION PARA CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS- FRETE A COMPORTAMIENTOS AGRESIVOS Y ABUSIVOS.**

Es deber de los integrantes del sistema de salud de la ESE SANTA ISABEL DE BUENAVISTA, realizar los espacios de formación en ítems de respeto, comunicación asertiva y resolución pacífica de conflictos, que a nivel de comités de convivencia, pqrdfd, y seguridad

	CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE LA ESE SANTA ISABEL BUENAVISTA BOYACÁ	FECHA 2024
		VERSION 01
		COR CODETGBV01

del paciente se realizan.

Dentro de los deberes está realizar informe a superiores, sobre anomalías y conductas agresivas u abusivas que sean presentes o potenciales en los integrantes.

Dentro del procedimiento, es deber generar respeto y evitar todo tipo de discriminación, estigmatización, abuso, acoso, bulliyin o maltrato dentro o en representación de la institución.

Dentro de los aportes del presente, es deber aportar las evidencias pertinentes a los actos u modismos que a estos ítems se refieren.

En referencia a los deberes, se determina, la dignidad de la integralidad del ser, como un deber de priorización, ante lo cual se procede a vincular cualquier intento de transgredirla, en un evento de comunicación y denunciante las entidades legales.

Ante la transgresión por agresión o abuso, en las reuniones de los comités, bien sea ordinarias o extraordinaria se hará en término de denuncia.

8. MECANISMOS DE DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

La IPS CRC MARIA DEL CIELO S.A.S adopta los siguientes mecanismos de carácter permanente y continuo para la difusión de su Código de Ética y Buen Gobierno:

Con Pacientes, familias y la comunidad: Desde el ingreso a la IPS todo paciente, usuario, familiar y comunidad en general es instruido sobre sus derechos, deberes, el Código de Ética y de Buen Gobierno que dirige cada una las acciones dentro de la IPS.

	CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE LA ESE SANTA ISABEL BUENAVISTA BOYACÁ	FECHA 2024
		VERSION 01
		COR CODETGBV01

Con empleados, trabajadores y colaboradores: Las jornadas de inducción, reinducción, las auditorías y las estrategias lúdicas de aprendizaje son claves para el despliegue en este grupo de personas.

Con proveedores y contratistas: Todo contacto con proveedores y contratistas es una oportunidad para desplegar y practicar los principios éticos y de buen gobierno de la IPS

A través de medios masivos de comunicación: El internet, las redes sociales y toda publicidad o medio que utilice la clínica son espacios en donde el despliegue del Código de Ética y de Buen Gobierno tendrá preponderancia.

9. INDICADORES DE GESTIÓN.

La IPS se compromete a desarrollar los siguientes Indicadores éticos, para la medición de su desempeño y gestión:

- Tasa de satisfacción global de pacientes
- Gestión del evento adverso
- Total, de capacitaciones realizadas

Se aclara que dentro del presente código se encuentra el manual de Comportamientos Agresivos y Abusos.

En constancia firma a los 03 días del mes de septiembre de 2024



JULIE IVONNE "ORTIZ CASAS
Gerente ESE