

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA CODIGO DE ÉTICA Y VALORES</b>	 E.S.E. Hospital Local de <b>Piedecuesta</b> <small>Salud para todos</small>
<b>REV.: 0</b>		

# **CODIGO DE ETICA Y VALORES**

**2007**

## INTRODUCCIÓN

El presente Código de Ética agrupa e integra los principios corporativos y valores de la ESE Hospital Local de Piedecuesta, los cuales orientarán la Gestión de los empleados y funcionarios en todos los niveles de la organización.

Estos principios y valores Institucionales regularan las relaciones laborales entre los empleados y de estos con los usuarios a través del cumplimiento de sus funciones y actividades con transparencia fortaleciendo la credibilidad en la empresa y en lo público.

Sus postulados y premisas éticas serán asumidos por todos los empleados, ya que se constituyen en el punto de partida para fortalecer la gestión ética al interior de la ESE.

Cordialmente,

**NOHORA LUCIA MEJIA NARANJO.**  
Gerente

## NOCIONES PRELIMINARES

Diferenciar ética de moral.

**Moral** conjunto de valores, normas y costumbres de un individuo o grupo humano determinado.

**Ética**, alude al intento racional (filosófico) de fundamentar la moral, es el proyecto de crear una moral racional, universalizable y, en consecuencia, transcultural. “Una doctrina ética elabora y verifica afirmaciones o juicios. Esta sentencia ética, juicio moral o declaración normativa es una afirmación que contendrá términos tales como 'malo', 'bueno', 'correcto', 'incorrecto', 'obligatorio', 'permitido', etc., referido a una acción o decisión. Cuando se emplean sentencias éticas se está valorando moralmente a personas, situaciones, cosas o acciones. De este modo, se está estableciendo juicios morales cuando, por ejemplo, se dice: "Ese político es corrupto", "Ese hombre es impresentable", "Su presencia es loable", etc. En estas declaraciones aparecen los términos 'corrupto', 'impresentable' y 'loable' que implican valoraciones de tipo moral.

La ética estudia la moral y determina que es lo bueno y desde este punto de vista ¿cómo se debe actuar? Es decir es la teoría o la ciencia del comportamiento moral de los hombres.”(Wikipedia.com)

## CAPITULO I MARCO CONTEXTUAL

### ARTICULO 1º. OBJETIVOS DEL CODIGO DE ÉTICA DE LA ESE HLP.

#### OBJETIVO GENERAL

Recoger e implementar principios de orden ético, fundamentales para el desarrollo de su recurso humano y la Empresa.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Cumplir con la Constitución y la ley.
2. Establecer reglas de conducta.
3. Denunciar actividades delictivas.
4. Resolución de conflictos de interés que puedan afectar a los directivos, funcionarios y contratistas de la ESE.
5. Procurar el desarrollo de los valores de la ESE.
6. Realizar la actuación de gestión dentro de los principios de la ética empresarial.
7. Fomentar el compromiso y pertenencia para con la Entidad.

### ARTICULO 2º. COMPROMISO

El compromiso ético de los empleados y funcionarios de la ESE Hospital Local de Piedecuesta se inscribe dentro de unos principios y valores Institucionales que debe regir la función social y empresarial de la entidad, con el fin de hacer la más ágil y eficaz, adoptando políticas que regulen las relaciones interpersonales, la conducta laboral y las relaciones con nuestros usuarios.

### ARTICULO 3º. AMBITO DE APLICACIÓN

Los principios rectores y obligaciones consignadas en este Código de Ética serán cumplidos de manera consciente y obligatoria en todas las dependencias, actividades y funciones que desarrollen y ejecuten los empleados y funcionarios de la ESE HLP en todos sus niveles, sin perjuicio de las normas consagradas en la Constitución y la Ley.

## CAPITULO II VALORES Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

### ARTICULO 4º. PRINCIPIOS

La ESE Hospital Local de Piedecuesta y su talento humano para cumplir su objeto social se orientará por los siguientes principios:

- **OPORTUNIDAD:** Todas las actividades de la ESE y la actitud de sus funcionarios se orientarán hacia el cumplimiento misional en el momento que se requiera.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** La Entidad orientará los recursos humanos, técnicos y financieros para dar respuesta a las necesidades de salud de la población del municipio de Piedecuesta. La ESE Hospital Local de Piedecuesta hace parte de la comunidad y asume los compromisos que le compete con todos los miembros de la organización, de sus familias y de la comunidad en general; por ello deberá brindar apoyo a esa comunidad cumpliendo adecuada y

oportunamente con las responsabilidades sociales relacionadas con una mejor calidad de vida, bienestar y desarrollo para los mismos. Los funcionarios de la ESE prevemos y corregimos las consecuencias negativas de nuestras actuaciones y omisiones como individuos y como organización, de modo que contribuyamos a un clima laboral óptimo en la Entidad y a la toma adecuada de decisiones.

- **TRANSPARENCIA:** Los actos administrativos, la contratación y compra de bienes y servicios, así como en el proceder en el ejercicio de las funciones y actividades por parte de la Alta Dirección, los empleados y funcionarios de la ESE se orientarán por la ética y el cumplimiento de la ley. Orientación de la gestión dentro de los principios de legalidad y equidad, respetando los derechos de los ciudadanos y los demás grupos de interés, lo cual implica un compromiso claro con la rendición de cuentas oportuna y fiel, como el vehículo para generar credibilidad pública. En nuestra ESE comunicamos ampliamente los resultados de nuestra gestión y estamos dispuestos al libre examen por parte de la comunidad y de las entidades de control, para lo cual entregamos la información solicitada de manera veraz y oportuna.
- **EFICIENCIA:** Los servicios de salud se prestarán bajo la premisa de la racionalidad técnica, científica y altos estándares de calidad; buscando la mejor aplicación de dichos recursos, la satisfacción de usuario y la rentabilidad social y económica.

- **RESPECTO:** Garantizando, hasta donde esté al alcance de la empresa los derechos universales e irrenunciables de la persona y la comunidad para mejorar la calidad de vida y el desarrollo individual y social de conformidad con la dignidad humano; atendiendo a todas las personas que soliciten nuestro servicio sin ninguna discriminación y en todas la etapas de la vida, de conformidad con las disposiciones legales que regulan los servicios y atención en salud.

- **EFICACIA Y EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA:** El Gerente de la ESE y su equipo se comprometen a ser líderes orientadores de la gestión dentro de los principios de la calidad total, de manera que la gestión por procesos se enmarque dentro de los principios de control de las entidades públicas.

#### ARTICULO 5º. VALORES INSTITUCIONALES

Son valores institucionales de la ESE Hospital Local de Piedecuesta:

- **LA SOLIDARIDAD:** La ESE promoverá la ayuda mutua entre todas las personas, empleados y usuarios.
- **ÉTICA:** El actuar de las personas que hacen parte de la ESE se caracterizará por la coherencia con la misión institucional y con los más altos valores de su desempeño personal y profesional.
- **PROFESIONALIDAD:** Capacidad de respuesta individual frente a la misión institucional que estará garantizada por

políticas de idoneidad claramente trazadas.

- **COMPROMISO:** El deber de la ESE se enmarca en el empeño, dedicación y compromiso de las personas que la conforman para cumplir con su responsabilidad social. Los servidores y funcionarios de la ESE reconocemos y hacemos propias las orientaciones, propósitos, proyectos y logros institucionales con el fin de garantizar el cumplimiento de nuestra misión, propiciando el mejoramiento continuo.

- **CONOCIMIENTO:** La práctica consciente del quehacer diario de cada una de las personas de la ESE constituirá un proceso continuo de construcción y realización de nuevos conocimientos, buscando nuevas alternativas que permitan el crecimiento y desarrollo a todos los niveles y promoviendo la inclusión de los empleados, generando un ambiente de confianza y compañerismo.

#### CAPITULO III DE LA EMPRESA, EL FUNCIONARIO Y EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES

Actuar dentro de la empresa requiere observar principios corporativos y lo dispuesto por las normas que rigen la conducta de los servidores públicos, con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad.

#### ARTICULO 6º. SON DEBERES DE LA ESE:

1. Poner a disposición de los funcionarios, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y

las materias primas necesarias para la realización de las labores

2. Procurar a los funcionarios locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales, en forma que garanticen razonablemente la seguridad y la salud.

3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidente o enfermedad. A este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.

4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, periodos y lugares convenidos.

5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, sus creencias y sentimientos.

6. Fomentar el respeto de los derechos humanos y el desarrollo personal y profesional de sus empleados.

7. Conceder a los Funcionarios las licencias y permisos necesarios para los fines pertinentes de acuerdo a la Ley.

8. Dar al funcionario que lo solicite a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor, y salario devengado, en igualmente, si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante su permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico.

9. Pagar al Funcionario los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar sus servicios lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador. (Artículo 57 numeral 8 CST)

10. Abrir y llevar al día los registros de horas extras y de trabajadores menores que ordena la ley.

11. Conceder a las Funcionarias que estén en periodos de lactancia los descansos pertinentes. (Artículo 238 del CST)

12. Conservar el puesto a las empleadas que estén disfrutando de los descansos remunerados a que se refiere el numeral anterior, o por licencia de enfermedad motivada en el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comuniqua a la trabajadora en tales periodos.

13. Llevar un registro o inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.

14. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

15. Es obligación del empleador afiliar a un sistema de Seguridad Social, salud, Pensión y Riesgos Profesionales a todos los funcionarios que laboren a su servicio.

**ARTICULO 7º.** Los funcionarios de la ESE desarrollarán su trabajo con rectitud y sentido profesional, con respeto,

pertenencia, solidaridad, participación, productividad, eficiencia, ética, responsabilidad, compromiso, honestidad, transparencia, calidad y filosofía empresarial.

**ARTICULO 8º.** Los empleados de la ESE realizarán su actuación administrativa sin administrar negocios contrarios a las políticas y principios de la Empresa, o que puedan perjudicar la completa dedicación o el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades. Igualmente, en la celebración de contratos, administración de recursos y en general en las relaciones jurídicas y/o comerciales que se establezcan con terceras personas naturales o jurídicas, públicas o privadas. Todos los funcionarios deberán velar exclusivamente por la tutela y protección de los intereses de la ESE, sin privilegiar propios o de terceros.

**ARTICULO 9º.** En la ESE la acción institucional se realizará con base en el mejoramiento de los fines corporativos.

**ARTICULO 10º.** Los funcionarios deberán proponerse realizar todas las acciones tendientes a mejorar constantemente su rendimiento, procurando capacitarse y 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 Empresa facilite para tal efecto.

**ARTICULO 11º.** La protección de los bienes de la ESE y los de terceros signados a su uso o custodia son responsabilidad de los funcionarios, quienes los cuidarán, aprovechándolos la

máximo en el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales. Estos bienes, vehículos, equipos y elementos de trabajo no se utilizarán para fines distintos a las funciones públicas asignadas. Se velará por su conservación, informando diligentemente de los riesgos, daños o pérdidas que se presente.

**ARTICULO 12º.** Corresponde a todos los funcionarios realizar un manejo transparente de los recursos entregados para cumplir con sus funciones, como son gastos de viaje y de transporte, de conformidad con las disposiciones internas que se encuentren vigentes.

- a) Quienes se vinculen como funcionarios y contratistas de la Empresa Social del Estado Hospital Local de Piedecuesta lo harán con fundamento en sus meritos profesionales, experiencia y en sus cualidades humanas. En los procesos de selección como en todos los demás procesos que se adelanten en la empresa, se obrará con honestidad y transparencia en beneficio de la organización.
- b) La información para la selección de candidatos a un cargo es confidencial. Así mismo se verificarán los certificados de estudio y experiencia profesional y se comprobarán las referencias y documentos de idoneidad, sin aceptar presiones o influencias indebidas por parte de empleados o directivos de la ESE o de personas ajenas a la Entidad.

- c) El Gerente General, los Subgerentes, los Jefes de Dependencias, la Coordinadora Medica y los Jefes de subdivisiones tienen el deber de considerar como parte del proceso de selección los estudios, experiencia, integridad y moralidad del empleado, obteniendo conocimiento de las cualidades profesionales de la persona, previa valoración de su hoja de vida.
- d) Dando cumplimiento al artículo 122 de la Constitución Nacional “No habrá empleo público que no tenga funciones detalladas en la ley o el reglamento” a fin de defender la Constitución y desempeñar los deberes que le incumben, por tanto el servidor público que sea condenado por delitos contra el patrimonio del Estado, quedará inhabilitado para el desempeño de sus funciones públicas. En todo caso, deberán seguirse las disposiciones de la Entidad.

**ARTICULO 13º. DEBERES  
GENERALES DE LOS EMPLEADOS Y  
FUNCIONARIOS:**

- a. Cumplir y hacer cumplir la Constitución y la ley, las disposiciones superiores, al igual que los reglamentos y normas internas de la Institución.
- b. Respeto y subordinación a los superiores.
- c. Respeto a sus compañeros de trabajo.
- d. Procurar completa armonía e integración con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones interpersonales y en la ejecución de labores.
- e. Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la Empresa.
- f. Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad, de la mejor manera posible y con sentido de pertenencia a la Institución.
- g. Hacer observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
- h. Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, el orden y la conducta en general con su verdadera intención, que es en todo caso, la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la Empresa en general.
- i. Observar rigurosamente las medidas y las precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las maquinas o instrumentos de trabajo, y evitar los accidentes de trabajo.
- j. No fumar en las áreas de trabajo.
- k. Avisar a su jefe inmediato si presenta enfermedades infectocontagiosas que puedan ser transmitidas a sus compañeros.



- l. Clasificar adecuadamente los residuos de acuerdo al protocolo establecido por la institución.
- m. Mantener orden, aseo, limpieza, desinfección y esterilización, según los protocolos existentes en la empresa.
- n. Conocer, cumplir y hacer cumplir los protocolos establecidos por la institución.
- o. Conocer y colaborar en las actividades programadas por los diferentes comités establecidos en la institución como son: de vigilancia epidemiológica, de Infecciones, Emergencias y desastres, Mortalidad Materna y Perinatal, Ética, Investigación y demás comités Institucionales.
- p. Mantener todos los principios éticos y morales en el ejercicio de sus funciones.
- q. Portar el carné otorgado por el empleador que los identifica como funcionarios de la Empresa Social del Estado Hospital Local de Piedecuesta, en lugar visible de la parte delantera de su vestido.
- r. Los señalados en las disposiciones legales que rigen las relaciones y comportamiento de los servidores públicos y las contempladas en los estatutos, manual de funciones y códigos disciplinarios.

#### **CAPITULO IV DEL PROFESIONAL DE LA SALUD Y EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES ARTICULO 14º.**

1. El profesional de la Salud deberá ajustarse a los principios metodológicos y ético que salvaguardan los intereses de la ciencia y los derechos de la persona, mediante el ejercicio de su labor con base en el compromiso responsable, leal y auténtico, el cual impone la más estricta reserva profesional.
2. El profesional de la salud se encuentra obligado a transmitir conocimientos al tiempo que ejerce la profesión, con miras a preservar la salud de las personas y de la comunidad.
3. El médico, por la función social que implica el ejercicio de su profesión, está obligado a sujetar su conducta pública y privada a los más elevados preceptos de la moral universal.

**ARTICULO 15º.** El profesional de la salud y su interacción con el paciente.

La relación médico – paciente se cumple en los siguientes casos:

1. Por decisión voluntaria y espontánea de ambas partes.
2. Por acción unilateral del médico en caso de emergencia.
3. Por solicitud de terceras personas.
4. Por haber adquirido el compromiso de atender a personas que están a cargo de una entidad privada o pública.

**ARTICULO 16º.** El médico dispensará los beneficios de la medicina a toda persona que los necesite, sin más limitaciones que las establecidas por

parte de la Entidad y del paciente, estando sujetas a las posibilidades ofrecidas por cada institución (Decreto 3380/81, artículo 2)

**ARTICULO 17º.** El médico rehusará la prestación de sus servicios para actos que sean contrarios a la moral y cuando existan condiciones que interfieran en el libre y correcto ejercicio de la profesión; respetará la voluntad del enfermo para prescindir de sus servicios, siempre y cuando el paciente tenga capacidad de manifestar su libre albedrío. Mantendrá su consultorio con el decoro y la responsabilidad que requiere el ejercicio profesional. En el puede recibir y tratar a todo paciente que lo solicite; dedicará a su paciente el tiempo necesario para hacer una evaluación adecuada de su salud e indicar los exámenes indispensables para precisar el diagnóstico y prescribir la terapéutica correspondiente.

**PARAGRAFO 1:** El profesional de la salud no exigirá al paciente exámenes innecesarios, ni lo someterá a tratamientos o procedimientos quirúrgicos que no se justifiquen.

“Se entienden por exámenes innecesarios o tratamientos injustificados (Decreto 3380/81, artículo 7): a. Los prescritos sin un previo examen general. b. Los que no corresponden a la situación clínica patológica del paciente”.

Se hace necesario efectuar exámenes diagnósticos o terapéuticos aquellos debidamente aceptados por las instituciones científicas legalmente reconocidas.

**ARTICULO 18º** El profesional de la salud usará los métodos y medicamentos a su disposición, mientras subsista la esperanza de aliviar o curar la enfermedad.

**ARTICULO 19º.** El médico no intervendrá quirúrgicamente a menores de edad, a personas en estado de inconsciencia o mentalmente incapaces, sin la previa autorización de sus padres, tutores o allegados, a menos que la urgencia del caso exija una intervención inmediata.

**ARTICULO 20º.** El profesional de la salud no expondrá a su paciente a riesgos injustificados. Pedirá su consentimiento para aplicar los tratamientos médicos y quirúrgicos que considere indispensables y que puedan afectarlo física o psíquicamente, salvo en los casos en que ello no fuere posible, y le explicará al paciente o a sus responsables de tales consecuencias anticipadamente.

**ARTICULO 21º.** La responsabilidad del médico, enfermera y los demás profesionales de la salud según corresponda, por reacciones adversas, inmediatas o tardías producidas por efecto del tratamiento, no irán más allá del riesgo previsto. El profesional de la salud advertirá del él al paciente, a sus allegados o familiares.

**CAPITULO V.  
DEBERES GENERALES DEL  
TALENTO HUMANO QUE LABORA EN  
LA ESE**

**ARTICULO 22º.** Son deberes generales de todos los funcionarios que laboran en la ESE HLP los siguientes:

1. Es deber de todos los funcionarios encargados, llenar la hoja de gastos con el fin de que todo procedimiento, medicamentos, insumos y demás queden plenamente registrados para ser considerados en la liquidación de la cuenta del paciente.

2. Los funcionarios a los que concierne el manejo de cadáveres dentro de la empresa, están obligados atender con toda diligencia y cuidado la conducción y entrega de los mismos, observando las disposiciones previstas al respecto.

3. Es deber del personal directamente encargado de la atención al paciente, velar por la ubicación o reubicación de éstos cuando las necesidades de los servicios así lo impongan.

4. Es deber del personal encargado del suministro de medicamentos, la observación cuidadosa y rigurosa en la aplicación de los mismos.

5. Es deber de los funcionarios velar por el adecuado uso de los muebles y elementos destinados a la atención de pacientes.

6. Es deber de todos los funcionarios de la empresa, velar y

observar por que exista un adecuado silencio que contribuya al bienestar de los pacientes.

7. Es deber en la relación médico paciente, la observación de un trato estrictamente normal que preserve la ética del acto médico o de enfermería.

8. Es deber de todos los funcionarios, la asistencia a los requerimientos solicitados por la institución para el cumplimiento de diligencias de investigación y/o aquellos demandados por los diferentes comités Institucionales.

9. Es deber del personal asistencial dar un adecuado uso a los locker o vestieres, así como a las instalaciones del star médico.

10. Es deber de todos los funcionarios solicitar con un mes de anticipación su derecho a vacaciones, licencias no remuneradas y renuncias. Cuando se trate de permisos o cambios de turno, la solicitud deberá elevarse con tres (3) días de anticipación.

Todo funcionario para disponer de su respectivo derecho o requerimiento, deberá recibir o contar con la correspondiente comunicación escrita sobre el particular.

10. Es deber de los organizadores de eventos deportivos, solicitar con debida autorización los permisos del caso y contar la aprobación por escrito por parte de la Gerencia de la Empresa.

11. Es responsabilidad del médico tratante el diligenciamiento correcto y

oportuno de las fichas epidemiológicas de notificación obligatoria.

12. Es responsabilidad del médico tratante el diligenciamiento de los documentos legales tales como: certificado de defunción, certificado de nacido vivo, incapacidades, entre otros.

13. Es responsabilidad de todo el personal asistencial el diligenciamiento correcto de la historia clínica.

#### **CAPITULO VI. DE LAS HISTORIAS CLINICAS.**

**ARTICULO 23º.** Las historias clínicas se manejarán de acuerdo a los procedimientos establecidos para tal fin y las normas vigentes que las rigen, su uso es confidencial y compete únicamente a la ESE, al médico y al paciente. Así mismo, las prescripciones médicas se harán por escrito, de conformidad con las normas vigentes sobre la materia.

**ARTICULO 24º.** El conocimiento de la historia clínica tengan los auxiliares del médico o del odontólogo, no son violatorios del carácter privado y reservado de ésta (Decreto 3380/81. Artículo 23). En todos los casos, la historia clínica deberá diligenciarse con claridad y en cumplimiento de la Resolución No 1995 de 1999 del Ministerio de Salud.

**ARTICULO 25º.** Podrán tener acceso a la información contenida en la Historia Clínica, en los términos previstos en la ley:

a. El Usuario.

- b. El equipo de salud
- c. Las autoridades judiciales y de salud en los casos previstos en la ley.
- d. Las demás personas determinadas en la ley (Resolución 1995 de 1999, Artículo 4)

**ARTICULO 26º.** Entiéndase por secreto profesional médico, aquello que no es ético o lícito revelar sin justa causa. El personal asistencial está obligado a guardar el secreto profesional, y este se podrá hacer:

- Al enfermo en aquello que estrictamente le concierne y convenga.
- A los familiares del enfermo si la revelación es útil al tratamiento.
- A los responsables del paciente cuando se trate de menores de edad o personas mentalmente incapaces.
- A las autoridades judiciales o de Higiene y Salud, en los casos previstos por la ley.
- A los interesados cuando por defectos físicos irremediables o enfermedades graves infectocontagiosas o hereditarias, se ponga en peligro la vida del cónyuge o de su descendencia.
- El médico velará por que sus auxiliares guarden el secreto profesional, pero no será responsable por la revelación que ellos hagan.

## CAPITULO VII. EL FUNCIONARIO Y EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y LEALTAD CON LA EMPRESA.

**ARTICULO 27º.** Los asuntos que estén amparados por reserva legal o bancaria, los datos personalísimos de los directivos y funcionarios o beneficiarios, y todos los asuntos que tengan relación con el “Know How” de la empresa, no podrán ser divulgados, ni utilizados en provecho propio o de terceros. Se mantendrá especial atención en esas áreas y dependencias las cuales cuenten con información privilegiada, así mismo se acatarán las normas en materia de propiedad intelectual y aquellas relacionadas con seguridad de la información corporativa establecidas por la ley y por la ESE.

**ARTICULO 28º.** Los empleados evitarán actuar o suministrar información con el propósito de favorecer, perjudicar o lesionar a cualquier persona en la adjudicación de contratos y en general los procesos que adelante la ESE, en desarrollo de su actividad contractual.

**ARTICULO 29º.** Corresponde a todos los empleados y funcionarios velar por el buen nombre de la empresa dentro y fuera de ella, y hacer con ánimo contractivo las observaciones y sugerencias que le permitan elevar la calidad de los servicios, corregir posibles errores y al mismo tiempo, fomentar un clima de comunicación basado en el respeto, cooperación, lealtad y trabajo en equipo.

## CAPITULO VIII. DEL FUNCIONARIO Y SU COMPORTAMIENTO DENTRO DE LA EMPRESA.

**ARTICULO 30º.** El empleado y funcionario de la ESE deberá cumplir con las siguientes directrices:

a. Las relaciones interpersonales dentro de la ESE se basarán en el respeto, la solidaridad, el profesionalismo, el trabajo en equipo, la cooperación y la cortesía.

b. Se mantendrá discreción sobre los procesos que se adelantan al interior de la organización ya sea de contratación, selección de personal o cualquier otro que se encuentre en estudio o en trámite dentro de la empresa.

c. Procederá en todos los casos con criterio justo, evitando dar o propiciar interpretaciones a los hechos que tiendan a beneficiar a personas en perjuicio de la ESE, del Estado o de terceros.

d. Los directivos y funcionarios de la ESE no podrán participar en la selección y adjudicación de contratos, operaciones financieras, administración de recursos en los que sea parte su cónyuge, compañero permanente o parientes que se encuentren dentro del segundo grado de afinidad o consanguinidad o con personas jurídicas en las cuales las personas antes indicadas sean social.

e. Obrarán de buena fe en las actividades y responsabilidades que estén a su cargo.

f. No podrán recibir ninguna clase de dádiva por parte de ningún proveedor de la ESE.

g. Esta prohibido recibir beneficios comerciales de farmacias, laboratorios,

ópticas, establecimientos ortopédicos y demás organizaciones o instituciones similares encargadas del suministro de elementos susceptibles de prescripción médica.

h. Comunicarán inmediatamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad cometido por si mismo o por parte de otro funcionario o un tercero que afecte o pueda lesionar los intereses de la ESE.

i. Los empleados 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 a los intereses de la ESE.

j. No comentaran asuntos que hayan conocido en ejercicio de sus funciones o dentro de las actividades que estuvieran a su cargo.

k. Esta prohibido hacer contribución alguna a los partidos, movimientos o candidatos, o inducir a otros a que lo hagan, salvo las excepciones que establezca la ley. El incumplimiento será causal de remoción del cargo (Artículo 110 de la Constitución Nacional).

l. En época electoral está terminantemente prohibido el uso de camisetas o de cualquier otro elemento que haga alusión a propaganda política o la distribución de carteles, volantes y en general, de papelería al respecto que tienda a favorecer a uno u otro candidato y/o vaya en contra o a favor de políticas de Estado, en especial dentro de las instalaciones de las unidades hospitalarias o de los centros de atención ambulatoria (urgencias) en horas de servicio.

m. Competitividad regida por normas de calidad, veracidad, seguridad, y adquisición lícita de información sobre la competencia.

n. No se admitirán prácticas de competencia desleal, ni a favor ni en contra de la ESE.

o. Protección del medio ambiente.

**ARTICULO 31º.** Además de las contempladas anteriormente para todos los empleados del área Medico Asistencia se estipulan las siguientes reglas de conducta:

a. Difundir comentarios o rumores al interior de la entidad que vayan en contra de su imagen e intereses.

b. Promover la utilización de otras entidades - IPS y inducción al paciente para que utilice sus servicios en el ejercicio privado de su profesión.

c. El personal guardará por sus colegas y el personal médico y paramédico subalterno, la consideración, aprecio y respeto que se merecen, teniendo en cuenta su categoría profesional, sin menoscabo del cumplimiento de sus deberes como superior.

d. La lealtad, la consideración, la solidaridad y el mutuo respeto entre los colegas son los factores esenciales y el fundamento de las relaciones entre funcionarios.

e. Es antiético censurar los tratamientos efectuados por el personal asistencia o expresar dudas sobre los sistemas de trabajo o la capacidad de sus colegas de manera pública.

f. Es un comportamiento antiético difamar, calumniar o injuriar a un colega o tratar de perjudicarlo en su ejercicio profesional.

g. Los médicos y odontólogos se concentrarán exclusivamente en la atención de su especialidad cuando se trate de un paciente remitido.

h. El personal asistencial no deberá hacer tratamientos distintos aún cuando lo solicite el paciente. Solo podrá hacerlo previo conocimiento y aceptación por parte de su jefe inmediato.

i. No podrá intervenir en un tratamiento ya iniciado sin previa comprobación de que el paciente ya ha informado de la situación al anterior profesional o que el colega que lo está haciendo ha renunciado a continuarlo o se encuentra en imposibilidad de hacerlo.

j. Médicos y odontólogos tienen la posibilidad de solicitar la colaboración de un colega que por sus capacidades, conocimientos y experiencia puedan contribuir a mantener o mejorar la salud del paciente, así mismo, tendrá la obligación de prestar dicha colaboración cuando le sea solicitada.

k. Es deber de todo personal asistencial informar por escrito a las Jefes o Coordinación Médica según corresponda, de cualquier acto que vaya contra la moral y la ética profesional, cometido por algún colega.

l. Médicos y odontólogos tienen como obligación proteger la salud del paciente sin delegar en personas menos calificadas cualquier tratamiento que requiera de su competencia profesional. Debe también prescribir y supervisar el trabajo del personal auxiliar con el interés de procurar al paciente el mejor servicio posible.

m. Médicos y odontólogos no podrán recibir honorarios de los pacientes que atienden en forma monetaria.

## ARTICULO 32º. NORMAS ESPECÍFICAS DE CONDUCTA LABORAL:

Todo el personal que labora en la ESE sin excepción alguna debe abstenerse de:

- 1) Sustraer de la entidad los útiles de trabajo, las materias primas, medicamentos sin permiso de la Empresa.
- 2) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez, o bajo la influencia de narcóticos o de drogas enervantes.
- 3) Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal pueden llevar los celadores.
- 4) Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la Empresa.
- 5) Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo, o incitar a su declaración o mantenimiento, sea que participe o no de ellas.
- 6) Hacer colectas, rifas o suscripciones, o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.
- 7) Usar los útiles o herramientas suministradas por la Empresa en objetivos distintos a la labor encomendada.

8) Proporcionar noticias o informes sobre asuntos de la administración cuando no estén facultados para hacerlo.

9) Realizar actividades ajenas al ejercicio de sus funciones durante jornada de trabajo.

10) Declarar paros, huelgas, ceses de actividades o labores, jornadas de desobediencia civil o situaciones similares, apoyarlas o intervenir en ellas.

11) Dedicarse tanto en el servicio como en la vida social, a actividades que puedan afectar la confianza del público y observar habitualmente una conducta que pueda comprometer la dignidad de la administración pública.

12) Vulnerar las normas de control y trámites establecidos para el egreso de pacientes de la entidad.

13) Está prohibido a los empleados de la institución mediante maniobra engañosa o violenta, entrar en áreas de trabajo y/o perturbar el libre ejercicio de la actividad laboral de cualquier persona.

14) La preparación de alimentos en áreas distintas a la cocina central.

15) Retirar equipos o elementos pertenecientes a la empresa sin la debida autorización impartida por el Responsable de los Inventarios, Subgerente Administrativo y financiero o el Gerente.

16) Reutilizar material desechable y abandonar su sitio de trabajo sin la respectiva entrega del turno. Se requiere

para tal fin el estricto cumplimiento de los horarios.

17) El ingreso de menores de doce (12) años a la empresa, a menos que ingresen como pacientes o con un permiso especial por parte del equipo tratante.

18) Hacer uso de los muros, puertas y vidrios de la empresa, para fijar afiches, o avisos de cualquier índole, fuera de las carteleras asignadas.

19) Actos determinados en la Constitución, las leyes y códigos disciplinarios como prohibidos.

#### **CAPITULO IX EN CUANTO AL LA EJECUCION DE LAS FUNCIONES Y AMBIENTE SOCIO LABORAL**

**ARTICULO 33°** En cuanto a las críticas. Considerar las críticas constructivas efectuadas en forma transparente y a través de los canales adecuados, como una demostración de lealtad a la ESE y sus miembros.

**ARTICULO 34°.** En cuanto a la tolerancia al error.

- Aprender basándonos en los propios errores y de otros, actuando sobre la causa y evitando la repetición de los mismos.

- Solicitar ayuda a otros miembros de la empresa cuando no nos consideremos capacitados para ejecutar alguna tarea, a fin de obtener los medios para superar esas limitaciones.



- Evaluar sistemáticamente los errores y ciertos, con la participación del jefe inmediato, apuntando a mejorar continuamente la calidad del trabajo y compartir las experiencias con los demás miembros de la empresa.

**ARTICULO 35°** En cuanto al gerenciamiento del desempeño.

- La ESE garantiza a sus empleados el derecho de conocer los resultados de la evaluación de su desempeño.

**ARTICULO 36°.** En cuanto al compromiso con las personas. La empresa reconoce y considera importante el esfuerzo de sus empleados y promueve el reconocimiento por su desempeño.

**ARTICULO 37°.** En cuanto al ambiente de trabajo.

a. Los derechos individuales son legítimos, respetados y compatibilizados con el bienestar colectivo y los valores empresariales.

b. La empresa garantiza a sus empleados un ambiente de trabajo adecuado, apuntando a la seguridad, higiene, salud y bienestar.

c. En la jornada de trabajo está prohibido el consumo de alcohol, drogas alucinógenas, la tenencia de ellas y el ingreso a las instalaciones de la empresa bajo sus efectos.

d. Las relaciones afectivas dentro de la empresa deben ceñirse a las normas de conducta social, manejándolas con

seriedad y discreción sin que afecte el desempeño laboral de los involucrados.

**ARTICULO 38°.** En cuanto a los medios internos de comunicación.

- Promovemos la comunicación interna a través de los medios físicos y electrónicos, los cuales agilizan e intercambio de información, facilitan la gestión del conocimiento y permite el acercamiento y participación de las personas. Contribuyendo así a alcanzar los objetivos de la empresa y alinear las políticas organizacionales.

- Los medios y canales de comunicación proporcionan inmediatez, contenidos estratégicos y posibilidad de compartir opiniones, optimizando el crecimiento profesional y el desarrollo de tareas y procesos. Son utilizados siempre preservando la confidencialidad de la información en forma responsable, sin divulgar mensajes que posean contenidos pornográficos, racistas, ilegales, políticos u otros similares.

## **CAPITULO X. SOBRE LA ENTIDAD, SUS RELACIONES EXTERNAS Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

**ARTICULO 39°.**

• Las relaciones regidas por respeto, la correcta actuación profesional y el esfuerzo por cumplir con las expectativas de los usuarios sobre la calidad del servicio.

• Respeto principios éticos de competencia leal en las relaciones comerciales, protegiendo como es debido los intereses de la ESE, de los usuarios y de la sociedad.

- Impedir actos de peligro la seguridad e integridad, contra moral y buenas costumbres -acoso sexual, ofensas al honor-.
- Las inversiones deben estar precedidas por criterios de seguridad, protección, precio y rentabilidad adecuados, garantías oportunas y suficientes, y prudencia de quien maneja bienes.
- En conflicto de intereses no se obtendrá beneficio personal o en favor de terceros a costa de la empresa.
- Incremento eficiencia de procesos.
- Diligencia en aprovechamiento de medios de capacitación y desarrollo humano.
- Cumplimiento deberes profesionales en forma compatible con sus deberes familiares buscando coherencia en su conducta para bien de la familia y de la empresa, sin ninguna interferencia de una en otra.
- Ejemplo en observancia de deberes cívicos, sociales y políticos; de participación, solidaridad y colaboración, con espíritu de servicio y de compromiso a la comunidad a la cual pertenece.
- Compromiso en construcción de justicia social, convivencia y paz.

#### **CAPITULO XI.**

#### **DE LA ENTIDAD Y SU RELACIÓN CON CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS**

**ARTICULO 40º.** En relación con los salarios y pagos:

a. La ESE no deducirá, retendrá o compensará suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que correspondan a los funcionarios sin

autorización previa escrita de éstos, para cada caso, o sin orden judicial o administrativa, con excepción de los siguientes:

b. Respecto a los salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones, en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 del Código Sustantivo de Trabajo.

c. Las Cooperativas pueden ordenar retenciones hasta de un 50% de salarios y prestaciones para cubrir sus créditos, en la forma y en los casos en que la ley las autorice.

**ARTICULO 41º.** Prohibiciones para la empresa:

1) Exigir o aceptar dinero del funcionario como gratificación para que se admita en el trabajo o por otro motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de éste.

2) Limitar o presionar en cualquier forma a sus funcionarios en el ejercicio del derecho de asociación.

3) Imponer a los funcionarios obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio a su derecho de sufragio.

4) Hacer, autorizar o tolerar propaganda política en los sitios de trabajo.

5) Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.

6) Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7º del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo, signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de lista negra, cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupen en otras empresas a los funcionarios que se separen o sean separados del servicio.

7) Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los funcionarios o que ofenda su dignidad.

## **CAPITULO XII SOBRE EL BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS**

### **ARTICULO 42º. DECÁLOGO DEL BUEN SERVICIO**

I. El cliente es la persona más importante en la empresa.

II. El cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos del cliente. Nosotros trabajamos para nuestros clientes.

III. El usuario no interrumpe nuestro trabajo, sino es el propósito de nuestro trabajo.

IV. El cliente nos hace un favor en visitarnos o llamarnos. Nosotros no le hacemos ningún favor sirviéndolo, simplemente cumplimos nuestra misión.

V. El afiliado es parte de la institución, es su verdadero dueño.

VI. El cliente no es una fría estadística, sino una persona con sentimiento y

emociones, igual que usted, Trate al cliente mejor de lo que desearía que a usted lo trataran.

VII. El cliente no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia.

VIII. Nuestro trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, disipar sus temores y resolver sus quejas.

IX. El cliente merece que se le trate con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.

X. El cliente es parte vital de nuestra institución. Recordemos: sin nuestros clientes, no tendríamos actividad laboral, Nosotros trabajamos para nuestra clientela.

### **ARTICULO 43º. DERECHOS DEL CLIENTE**

1. A un servicio profesional, cortés y rápido.

2. A su atención total y única cada vez que él solicite un servicio.

3. A servicios de alta calidad.

4. A la satisfacción de sus deseos de manera consistente con expectativas razonables de servicio.

5. A tratar con personal competente, conocedor y bien capacitado.

6. A la atención en todos los detalles cada vez que recurre al sistema de servicio al cliente.

7. -A los beneficios de todos los recursos, trabajo en equipo y medios para ofrecer un servicio excelente.

8. A vías despejadas para la comunicación de opiniones, quejas o cumplidos.

9. A un costo equitativo y razonable por sus servicios.

10. A su aprecio y al de su personal por los tratos efectuados en el pasado y a realizar en el futuro.

### **CAPITULO XIII DE LAS CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN ACOSO LABORAL**

**ARTICULO 44º.** Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;
- b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;
- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;
- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;

e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;

f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;

g) Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;

h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;

i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;

j) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;

- k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;
  - l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;
  - m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias para pedirlos;
  - n) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.
- d) La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento;
  - e) La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución;
  - f) Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública.

#### **ARTICULO 45º. CONDUCTAS QUE NO CONSTITUYEN ACOSO LABORAL**

- a) Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Públicas conforme al principio constitucional de obediencia debida;
  - b) Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos;
  - c) La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional;
- g) La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución.
  - h) La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 á 57 del CST., así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículo 59 y 60 del mismo Código.
  - i) Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.
  - j) La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación



disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

**CAPITULO XIV.  
 INHABILIDADES, IMPEDIMENTOS,  
 INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTO  
 DE INTERESES.**

**ARTICULO 46º** Incorporación de inhabilidades impedimentos, incompatibilidades y conflicto de intereses. Se entienden incorporados a este Código las inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses señaladas en la Constitución y la ley.

**ARTICULO 47º.** Inhabilidades sobrevivientes. Estas se presentan cuando al quedar en firme la sanción de destitución e inhabilidad general o la suspensión e inhabilidad especial o cuando se presenta el hecho que las genere el sujeto disciplinable sancionado se encuentra ejerciendo cargo o función pública diferente de aquel o aquella en cuyo ejercicio cometió la falta objeto de la sanción. En tal caso se le comunicará al actual nominador para que proceda en forma inmediata a hacer efectivas sus consecuencias.

**ARTICULO 48º.** Constituyen incompatibilidades para desempeñar cargos públicos las siguientes:

- Para todo servidor público adquirir o intervenir directa o indirectamente en remate o venta de bienes que pertenezcan a la ESE
- Realizar actividades ajenas al ejercicio de sus funciones.
- Abandonar o suspender sus funciones sin autorización o justificación previa.
- La beodez, a los empleados les está prohibido asistir a su lugar de trabajo en estado de embriaguez.
- Contraer obligaciones con personas naturales o jurídicas con las cuales se tengan relaciones oficiales en el cargo que se desempeña.

**ARTICULO 49º. CONFLICTO DE INTERESES.** Todo empleado deberá declararse impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo, en su regulación, gestión, control o decisión, o si lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. Cuando el interés general propio de la función pública entre en conflicto con un interés particular y directo del servidor público, el empleado deberá declararse impedido.

<b>ELABORA:</b>	<b>REVISAR:</b>	<b>APRUEBA:</b>	<b>CONTROLA:</b>
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>