

CÓDIGO DE ÉTICA DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

GESTIÓN DIRECTIVA


GDR-GDR-MA-01
VERSIÓN 2
JULIO DE 2019



TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVOS	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	APLICABLE.....	4
4.	RESPONSABLE.....	4
5.	DEFINICIONES.....	4
6.	CONDICIONES GENERALES	5
6.1.	INTRODUCCIÓN.....	5
6.2.	MARCO LEGAL.....	5
6.3.	NATURALEZA JURIDICA DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER.....	6
6.4.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	7
6.4.1.	MISIÓN.....	7
6.4.2.	VISIÓN	7
6.4.3.	OBJETIVOS INSTITUCIONALES	7
6.4.4.	VALORES INSTITUCIONALES.....	8
6.4.5.	PRINCIPIOS ÉTICOS.....	8
6.5.	MAPA DE PROCESOS	8
6.6.	ORGANIGRAMA	9
6.7.	POLITICAS INSTITUCIONALES.....	10
6.8.	GRUPOS DE INTERES.....	10
7.	DESARROLLO	13
7.1.	NORMAS DE AUTOREGULACIÓN	13
7.1.1.	COMPROMISO DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	13
7.1.2.	COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD	14
7.1.3.	COMPROMISO CON LA REGULACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN	15
7.1.4.	COMPROMISO CON EL GOBIERNO DIGITAL.....	15
7.1.5.	COMPROMISOS FRENTE AL CONTROL INTERNO – MECI 2014 Y AL MODELO INTEGRAL DE	

PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG.....	15
7.1.6. COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA COMUNIDAD DEFINICION RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	15
7.1.7. COMPROMISO CON EL BUEN USO DE LOS RECURSOS.....	16
7.2. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	16
7.3. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	18
7.4. COMITÉS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA FUNCION PÚBLICA Y COMO ORGANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	18
7.5. MECANISMOS DE CUMPLIMIENTO OPERATIVIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	19
8. INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	20
9. ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	20
10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	20
11. SOCIALIZACIÓN.....	21
12. CONTROL DE MODIFICACIONES.....	21

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	CÓDIGO DE ETICA DE LA E.S.E. HUS	Página: 4 de 21
	CODIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 2
Elaboró: Emilio Cárcamo Troconis Profesional Universitario	Revisó: Joanna Patricia Palencia Ramírez Jefe Oficina Asesora de Desarrollo Institucional	Aprobó: Edgar Julián Niño Carrillo Gerente ESE HUS
Fecha Elaboración: Mayo de 2019	Fecha de Revisión: Mayo de 2019	Fecha Aprobación: Mayo de 2019

1. OBJETIVOS

Adoptar mecanismos explícitos que permitan dar evidencia rápida sobre la existencia de una cultura orientada a los principios básicos de la gobernabilidad empresarial, estableciendo las directrices de autorregulación de conductas éticas y de relaciones interpersonales que permitan el desarrollo de las buenas prácticas de gobierno corporativo en la ESE Hospital Universitario de Santander.

2. ALCANCE

Este código inicia desde la adopción de los compromisos contemplados en este documento y finaliza con el seguimiento al cumplimiento de los mismos.

3. APLICABLE


Este código aplica a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de la E.S.E. Hospital Universitario de Santander.

4. RESPONSABLE

Gerente

5. DEFINICIONES

- **Acoso Laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado o trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno. Dicha conducta está encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir a la renuncia.
- **Administrar:** Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar, en especial los bienes.
- **Autorregulación:** Se refiere aquella capacidad que dispone una entidad de regularse a si misma en base a un monitoreo y control voluntario que tendrá lugar desde sus propias instalaciones y recursos.
- **Código de Ética:** Son normas autoimpuestas que más allá del acatamiento de las de carácter jurídico, se establecen por los directos responsables del servicio como mecanismos autorregulatorios de alcance ético y que sirven para orientar el desarrollo de cada organización, su relacionamiento con los demás actores del sistema y, en particular, con los usuarios del servicio de la salud, mediante la definición de los valores, los principios y el marco normativo ético que debe determinar el comportamiento de la organización y sus miembros, su forma de organización y operación y las relaciones de gobierno aplicables.
- **Conflicto de Interés:** Situación en virtud de la cual una persona, 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.

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	CÓDIGO DE ETICA DE LA E.S.E. HUS	Página: 5 de 21
	CODIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 2

- **Conducta Impropia:** Son aquellas en las que el sujeto tiene el dominio SOCIAL del hecho y aun teniendo el control de un riesgo, cualquiera sea, no lo evita, es decir, cuando un sujeto omite la realización de las acciones axiológicas (que representen valores), en resumen, se actúa de manera impropia cuando no se realiza una acción esperada socialmente.
- **Grupos de Interés:** Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia o son influenciadas por éste. Es sinónimo de “Públicos Internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “Partes interesadas”.
- **Políticas Institucionales:** Directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad pública en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.
- **Rendición de Cuentas:** Deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza y luchar contra la corrupción.
- **Transparencia:** Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, rendir cuentas de la gestión encomendada.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. INTRODUCCIÓN

El Código de Ética de la E.S.E. Hospital Universitario de Santander, ha sido adoptado y actualizado bajo las condiciones establecidas en la normatividad vigente, con el concurso y participación del nivel directivo y en él se expresan los compromisos adquiridos en el desempeño de la función pública, que buscan el logro de una gestión caracterizada por la transparencia, eficiencia, integridad y clara orientación hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, es decir, el bien común.

Este código promueve un conjunto de lineamientos establecidos por la ESE Hospital Universitario de Santander que más allá de su carácter jurídico, busca servir como mecanismo de autorregulación del comportamiento ético de los funcionarios y colaboradores de la ESE Hospital Universitario de Santander y la estructura de las operaciones y relaciones interpersonales, mediante la definición de principios y valores institucionales.


De igual manera, permite trabajar la ética en todos los niveles de la entidad, pero al mismo tiempo se constituye en una eficaz herramienta para alinear a todos los servidores públicos dentro de un estilo de dirección unificado y en este sentido puede aportar efectivamente para el diseño de los elementos de control.

6.2. MARCO LEGAL

- **Ley 489 de 1998**, Por la cual se dictan las normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 3622 de 2005**, Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el capítulo IV de la ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.

La última versión de este documento estará disponible en la herramienta tecnológica utilizada actualmente en la E.S.E. Hospital Universitario de Santander.
y será la única válida para su utilización.

Evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	CÓDIGO DE ETICA DE LA E.S.E. HUS	Página: 6 de 21
	CODIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 2


- **Artículo 5 del Decreto Nacional 943 de 2014**, Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno – MECI para las entidades del estado colombiano.
- **Resolución 275 de 2005**, Ministerio de Hacienda y Crédito Público – Superintendencia de valores, códigos de ética y Buen Gobierno (Artículo 6)
- **Ley 1010 de 2006**: Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- **Decreto 1018 del 30 de marzo de 2007**, Ministerio de Salud y Protección Social (Artículos 6, 17 y 18), , por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud.
- **Circular instructiva No. 045 de 2007**, SUPERSALUD, (Agosto 1º de 2007), código de Buen Gobierno y de ética
- **Ley 1122 de 2007**, por la cual se hacen algunas modificaciones en el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones.
- **CONPES 3654 de 2010**: Por el cual se establece La Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- **Ley 1474 de 2011**: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Decreto 2641 de 2012**: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Decreto 1083 de 2015**: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública.
- **1499 de 2017**. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

6.3. NATURALEZA JURIDICA DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

La E.S.E. Hospital Universitario de Santander, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Departamental N° 0025 del 4 de febrero de 2005, proferido por el Gobernador de Santander, es una Entidad Especial de carácter público descentralizada del Orden Departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en los artículos 194, 195 Y 197 de la Ley 100 de 1993, sus Decretos Reglamentarios y por el Derecho Privado en lo que se refiere a la contratación.

En razón de su autonomía la E.S.E. Hospital Universitario de Santander, se organizará, gobernará y establecerá sus normas y reglamentos de conformidad con los Principios Constitucionales y legales que le permitan desarrollar los fines para los cuales fue constituida, contenidos en el artículo 6 del Decreto Departamental antes citado; además estará adscrita a la Secretaria de Salud del Departamento de Santander, de conformidad al artículo 20 del Decreto 1876 de 1994.

OBJETO: Prestar servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Departamento como parte integrante del sistema social en salud. Así mismo, será campo de práctica docente asistencial de la Facultad de

	CÓDIGO DE ETICA DE LA E.S.E. HUS	Página: 7 de 21
	CODIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 2

Salud de la Universidad Industrial de Santander y cuando fuere insuficiente la cobertura ofrecida por esta, de otras instituciones de educación superior con las que celebre convenios para dichos efectos.

REPUTACION DE LA FIRMA: La E.S.E. Hospital Universitario de Santander, es una organización cuyo reconocimiento trasciende en el Nororiente del País, por los procesos medico quirúrgicos y por ser centro de prácticas médicas de las principales instituciones de educación superior del Departamento y el País.

ACTIVIDAD ECONOMICA Y SECTOR PRODUCTIVO O SERVICIOS DE LA EMPRESA: La E.S.E Hospital Universitario de Santander pertenece a la actividad 8610 responsabilidad ante la DIAN 14 – 10- 6- 7 – 16 - 42; usuario aduanero 23-22.

DOMICILIO: Bucaramanga con sede carrera 33 N. 28- 126
Nit: 900.006.037-4
N° de teléfono: 6910030
Página web: www.hus.gov.co

6.4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

6.4.1. MISIÓN

Somos la ESE Hospital Universitario de Santander, institución que presta Servicios de Salud Integrales de mediana y alta complejidad en las modalidades ambulatoria e internación, brindando atención humanizada, segura y eficiente con tecnología adecuada, basada en criterios éticos, científicos con talento humano calificado; fortaleciendo la formación académica orientada a la investigación e innovación, enmarcados en valores de honestidad, responsabilidad y respeto, para satisfacer las necesidades del usuario, la familia y su entorno.

6.4.2. VISIÓN


Para el año 2022 la ESE Hospital Universitario de Santander será la institución pública líder en la prestación de Servicios de Salud de mediana y alta complejidad reconocida por su calidad, excelencia, competitividad, sostenibilidad financiera y formación del talento humano en salud, actuando con responsabilidad social, generando conocimiento e innovación, comprometidos con el medio ambiente y el mejoramiento continuo del estado de la salud de la población.

6.4.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Mejorar la percepción y la confianza de los grupos en la gestión institucional.
- Mejorar la integralidad y resolutivez en la prestación de los servicios de salud.
- Aportar a la solución de problemas de salud de mediana y alta complejidad mediante la generación de conocimiento y la innovación.
- Alcanzar Estándares superiores de calidad en la prestación de los servicios de salud.
- Modernizar la infraestructura física y tecnológica institucional para la adecuada prestación de servicios de salud.
- Obtener el compromiso del Talento Humano con el mejoramiento continuo y las atenciones seguras.
- Mejorar eficiencia y eficacia de la gestión de los recursos financieros, que permitan la sostenibilidad financiera y la competitividad de la ESE.

La última versión de este documento estará disponible en la herramienta tecnológica utilizada actualmente en la E.S.E. Hospital Universitario de Santander. y será la única válida para su utilización.

Evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada

 HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	CÓDIGO DE ETICA DE LA E.S.E. HUS	Página: 8 de 21
	CODIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 2

6.4.4. VALORES INSTITUCIONALES

VALORES	INTERPRETACIÓN
Honestidad	Actuar con la verdad en todos y cada uno de los actos hacia los usuarios, su familiar, proveedores y comunidad en general, generando un sentido de confianza, fiabilidad y transparencia en nuestro trabajo.
Responsabilidad	Cumplir las obligaciones adquiridas, de manera adecuada y oportuna resaltando en el colaborador los deberes y derechos propios, como individuo y miembro de la Institución.
Respeto	Somos una Institución en donde se respeta la vida, la dignidad y los derechos de los seres humanos por encima de cualquier consideración social, política o económica.
Compromiso	Cumplir con las obligaciones institucionales, demostrando una capacidad de apropiación de la misión y los objetivos de la Entidad.
Conciencia ambiental	La institución está comprometida con el Sistema de gestión ambiental.

6.4.5. PRINCIPIOS ÉTICOS


PRINCIPIOS	INTERPRETACIÓN
Transparencia	Los actos de los funcionarios se orientan por la ética y el cumplimiento de la Ley. El acceso a la información sobre acciones institucionales será libre y sin obstáculos para la comunidad.
Compromiso social	La Institución orienta su talento humano, sus recursos técnicos y financieros para dar respuesta a las necesidades de salud y formación de la población del área de influencia.
Excelencia	La institución busca continuamente el logro de nivel superior de calidad en los procesos, atención al usuario y su familia.
Trabajo en equipo	Coordinar e integrar esfuerzos entre varias personas y dependencias para lograr resultados de excelencia.

6.5. MAPA DE PROCESOS

La E.S.E Hospital Universitario de Santander estandarizó una metodología única para la Gestión de sus Procesos la cual se presenta a continuación; está conformada por un total de 45 procesos, reunidos en 18 macroprocesos de los cuales 5 son estratégicos, 8 misionales, 4 de apoyo y 1 de control; este mapa de procesos fue aprobado el 13 de junio de 2018 en junta directiva.

La última versión de este documento estará disponible en la herramienta tecnológica utilizada actualmente en la E.S.E. Hospital Universitario de Santander. y será la única válida para su utilización.

Evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada

	CÓDIGO DE ETICA DE LA E.S.E. HUS	Página: 10 de 21
	CODIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 2

6.7. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

El Hospital Universitario de Santander desarrolla cada una de las Políticas Institucionales que identifican el compromiso de la Gerencia con la prestación de servicios de salud con óptima calidad las cuales serán las responsables de motivar al equipo de colaboradores en la implementación del modelo integral de planeación y gestión, así como el cumplimiento de los estándares y ejes del Sistema Único de Acreditación. Las 51 políticas e podrán encontrar en las Resoluciones No.358 y 427 de 2018; sin embargo, en el presente código de ética se presentan las políticas que tienen relación con el cumplimiento de la ESE HUS como prestadora de servicios de salud con calidad y eficiencia, apoyando y promoviendo la participación ciudadana, los valores y principios institucionales, favoreciendo así su desarrollo en beneficio de sus grupos de interés.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander y sus colaboradores se comprometen a actuar en función de la verdad y del cumplimiento de sus deberes con transparencia, equidad, igualdad, oportunidad, rectitud, destreza, eficiencia e integridad en sus actuaciones diarias, facilitando el acceso a la información pública, optimizando el uso de los recursos del Estado, denunciando las faltas y/o violación de los derechos, apoyando y promoviendo la participación ciudadana en la toma de decisiones y promoviendo los valores y principios institucionales en todo momento, para favorecer el desarrollo de la organización en beneficio de sus grupos de interés.

POLÍTICA DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander y sus colaboradores se comprometen a gestionar la oportunidad de la atención en los diferentes servicios, difundiendo los derechos y deberes a los usuarios, familia y colaboradores, verificando la identificación del paciente, entregando información clara y completa, identificando las barreras de acceso asistenciales y administrativas, identificando riesgos de humanización según tipo de usuario, gestionando las PQRSF de forma oportuna y promoviendo la satisfacción y fidelización de los usuarios, familia y cuidadores, hacia la obtención de necesidades y expectativas con nivel superior de calidad.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander y sus colaboradores se comprometen a adaptar los servicios acorde a los requerimientos de los ciudadanos, definiendo nuevas estrategias para mejorar la atención de los usuarios y familia, integrando los procesos bajo el enfoque de calidad, incorporando la participación ciudadana en decisiones de impacto de la Institución, validando la gestión pública hacia el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno, asegurando la satisfacción y fidelización de los usuarios y familia.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EMPRESARIAL


El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander y sus colaboradores se comprometen a articular la responsabilidad social con el Direcciónamiento Estratégico, desarrollando acciones de mejoramiento social, económico con enfoque en sostenibilidad y conciencia ambiental, promoviendo el mejoramiento de la calidad de vida y la salud de los colaboradores, usuarios y su familia, mejorando la competitividad en el mercado.

6.8. GRUPOS DE INTERES

Los grupos de interés son las personas o grupos que tienen impacto en o se ven afectados por las actividades y servicios que presta el ESE-HUS, donde se establecen una relación de mutuo beneficio en cumplimiento de su objetivo social.

GRUPO DE INTERÉS	OBJETIVO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE RESPUESTA A LAS NECESIDADES O DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
1. Junta Directiva	Mantener los objetivos e intereses de la organización en torno a la Misión y Objetivos institucionales, identificando las necesidades esenciales y las expectativas de los usuarios, mediante la asignación de recursos, adopción de normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional.	Funcionamiento de la ESE HUS, control de recursos y gestión administrativa	Evaluación de plan de gestión Realización de las sesiones periódicas de Junta Plan de Desarrollo Institucional
2. Entes Territoriales (Secretaría de Salud Departamental y Municipal) - Entes de Control	Vigilar y controlar el cumplimiento de las políticas y normas técnicas, científicas y administrativas que expida el Ministerio de Salud, así como las actividades que desarrollan los municipios de su jurisdicción, para garantizar el logro de las metas del sector salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud	Protección de derecho a la salud, atención a la población vinculada -Reporte información a la plataforma de Plan Bienal -Habilitación de Servicios -Cumplimiento de normatividad	Datos de la Población Atendida - Registro y seguimiento de los proyectos con aprobación técnica y financiera en la plataforma del plan Bienal -Habilitación de los servicios
3. Entidades Responsables de Pago (ERP)	Gestionar y asesorar pagos de servicios prestados a la institución, disminuyendo el porcentaje de servicios no pagados.	Atención en Salud de Calidad y Segura -Tarifas Competitivas - Prestación de los servicios de alta, y mediana complejidad	Manual Tarifario HUS - Contratación de Servicios - Portafolio de servicios - Depurar las deudas y proceder a su cobro
4. Usuarios y Familias Particulares	Velar por la calidad del servicio y defensa del usuario en pro del cumplimiento del Sistema General de Seguridad Social en salud	Atención Humana, Segura y de Calidad acorde a sus necesidades Capacidad resolutive del estado de salud, Satisfacción de la atención	Modelo de Atención HUS -Programa de Seguridad del Paciente -Programa de Humanización de la Atención -Oficina SIAU

GRUPO DE INTERÉS	OBJETIVO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE RESPUESTA A LAS NECESIDADES O DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
5. Cliente interno (Talento Humano ESE HUS)	Contribuir mediante la aportación del trabajo al funcionamiento, mejoramiento y eficacia de cada uno de los procesos de la institución,	Bienestar Laboral, -Pagos Oportunos de la Nómina -Desarrollo de competencias laborales. -Seguridad y protección de la Salud Laboral	Procesos de Talento Humano HUS -Programa de Bienestar Institucional - Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
6. Instituciones de Educación Superior - IES	Prestar el servicio de educación superior permanente, personal cultural y social, proporcionando alumnos de diferentes áreas de la salud y áreas administrativas.	Campos de Practica Adecuados para los Estudiantes Desarrollo de Proyectos de Investigación Formación y desarrollo de competencias del Talento Humano	Planeación del Talento Humano Convenios Docencia-Servicio establecidos Capacidad Instalada HUS
7. Fundaciones	Fomentar la cooperación para el desarrollo y de cuantas iniciativas contribuyan a dignificar las condiciones de vida de los sectores-personas más desprotegidos.	Generar alianzas, en busca de espacios que contribuyan a la identificación de iniciativas que contribuyan a dignificar las condiciones de vida de los sectores y/o personas más desprotegidas.	Usuarios que se han beneficiado con las fundaciones Actividades de Donación Actividades de esparcimiento y escolaridad
8. Proveedores de Bienes o Servicios	Actuar en el nombre de los entes que proporcionan bienes o servicios, asumiendo compromisos y tomando decisiones que serán atribuidos.	-Participar en principios de igualdad y de transparencia en los procesos contractuales - pagos oportunos	Adelantar los procesos contractuales ajustados a los tiempos establecidos en el manual de contratación de la ESE HUS
9. Medios de comunicación	Emitir información de actualidad desde soportes físicos y técnicos de información.	Espacios y material-temas de interés para su socialización.	Boletines Actividades de Participación Canales de Comunicación

 HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	CÓDIGO DE ETICA DE LA E.S.E. HUS	Página: 13 de 21
	CODIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 2

GRUPO DE INTERÉS	OBJETIVO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE RESPUESTA A LAS NECESIDADES O DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
10. Organismos internacionales.	Integrar y Cooperar en las dimensiones social y económica por medio de un tratado.	Participar en actividades de atención en salud a los cuales no pueden acceder con facilidad	Convocatorias a participar en las Misiones

7. DESARROLLO

7.1. NORMAS DE AUTOREGULACIÓN

7.1.1. COMPROMISO DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

La E.S.E Hospital Universitario de Santander en busca de promover los procesos comunicativos adecuados al interior y exterior de la institución, toma como marco de referencia el Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa (MCPOI) para Entidades del Estado, con el objetivo de alinearse y dar cumplimiento a la normatividad nacional e implementar acciones que promuevan la cultura organizacional en todas las áreas de servicio.

El Modelo de comunicación pública organizacional e informativa para entidades del Estado (MCPOI) es una aplicación del Modelo General de Comunicación Pública, que ofrece las herramientas conceptuales y metodológicas necesarias para direccionar la comunicación en las entidades del Estado como un proceso de apoyo a su gestión estratégica.

De igual manera, la ESE Hospital Universitario de Santander entenderá la comunicación organizacional como una estructura en red que gira en torno a significados y relaciones sociales promovidos a través de la comunicación interna que busca lograr un clima de implicación e integración de sus colaboradores, lo anterior con el fin de reforzar aspectos fundamentales de competitividad de la organización, transmitiendo su plataforma estratégica como pilar fundamental para desarrollar adecuadamente sus actividades.

RENDICIÓN DE CUENTAS

A través de la Ley 489 de 1998, “sobre la organización y funcionamiento de las entidades del Estado”, se establece la posibilidad de aplicar mecanismos que desarrollen el principio de transparencia y Rendición de Cuentas. En su implementación sugiere que los compromisos deben estar articulados desde el orden nacional hacia el departamental y de éste con el orden municipal y sus entes descentralizados con el fin de que haya coherencia entre los objetivos, metas y acciones del Estado, de tal forma que sea visible para el ciudadano el cómo estos resultados serán logrados en la nación y en cada departamento, municipio y sus entes descentralizados.


Todo para fortalecer, legitimar y dar credibilidad al ejercicio de la función pública frente a la ciudadanía, gestionar el desarrollo en concertación ciudadana de manera transparente y abierta con permanente deliberación pública.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	NOMBRE	PERIODICIDAD	OBJETIVO
MEDIOS DE COMUNICACIÓN DIRECTOS	Audiencia Pública.	Anual	Presentar el informe de gestión anual gerencial a toda la comunidad, tanto funcionarios como colaboradores, contratistas y empresarios.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	NOMBRE	PERIODICIDAD	OBJETIVO
MEDIOS ESCRITOS	Informativo General HUS	Bimestral	Fortalecer el sentido de lo público, facilitar el ejercicio de control social a la gestión pública y contribuir al desarrollo de los principios de transparencia, responsabilidad, eficiencia y participación ciudadana en el manejo de recursos públicos
MEDIOS VIRTUALES	Página Web Institucional. www.hus.gov.co	Anual/Permanente	Publicar la siguiente información: Acta rendición de cuentas Respuesta a todas las preguntas formuladas por la ciudadanía en la audiencia. Procesos contractuales Acuerdos, circulares, decretos, resoluciones y demás documentos de interés para la comunidad.
		Anual	Publicar en la página Web el informe de gestión. Cada año.
		Cuatrimestrales	Publicar los informes del Modelo Integral de Planeación y Gestión
EN FORMA DIRECTA A LA JUNTA DIRECTIVA	Reunión con la Junta Directiva.	Semestral	Presentar ante la Junta Directiva del Hospital informe de Gestión de manera periódica donde se evidencie el avance del Plan de Acción y el Plan de Desarrollo
INFORMES A LA CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Contraloría General de Santander	Anual	Cumplir con el 100% de los informes de rendición de la cuenta a la Contraloría General de Santander y demás organismos de control.

7.1.2. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

La Entidad se compromete a que los servidores públicos que manejen información privilegiada establezcan acuerdos de confidencialidad para que se asegure que la información que es reserva de la entidad no sea publicada o conocida

	CÓDIGO DE ETICA DE LA E.S.E. HUS	Página: 15 de 21
	CODIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 2

por terceros. Quienes incumplan acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario. El hospital cuenta con una política de tratamiento y protección de datos personales

7.1.3. COMPROMISO CON LA REGULACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La E.S.E. Hospital Universitario de Santander se establecerá un documento de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptan mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción y manejo. El Hospital cuenta con medios de comunicación internos como carteleras, boletines de prensa, página web, intranet, circular, que son utilizados para socializar información a la ciudadanía.

En cuanto al derecho de petición, en aras de garantizar los derechos fundamentales, la entidad se compromete a establecer un procedimiento encaminado a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin que la información sea eficaz.

7.1.4. COMPROMISO CON EL GOBIERNO DIGITAL

El Gerente de la E.S.E. Hospital Universitario de Santander y su equipo de trabajo implementará las acciones necesarias para mantener actualizada la página WEB de la entidad con la más completa información sobre la marcha de la institución en cuanto a procesos y resultados cumplimiento de metas y objetivos institucionales entre otros. Cada 4 meses se publicarán los informes de MECI, y anualmente los informes de gestión, actas de rendición de cuentas, procesos contractuales, acuerdos, circulares decretos resolución y demás documentos de interés para la comunidad.

7.1.5. COMPROMISOS FRENTE AL CONTROL INTERNO – MECI 2014 Y AL MODELO INTEGRAL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG

Según la Resolución 180 de 2017, por el cual se adopta el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, por la cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno-MECI, y se determinan generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un sistema de control en las entidades y organizaciones obligadas a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en artículo 5 de la ley 87 de 1993; se realizan 4 reuniones al año y Control interno realiza seguimiento.

De igual manera, la ESE HUS, mediante Resolución 255 del 1 de Agosto de 2018 adopta el Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG y se reglamentan las disposiciones relativas al sistema institucional de Control Interno, se crea el Comité de gestión y Desempeño y se dictan nuevas disposiciones. Lo anterior dando cumplimiento al Decreto 1499 de 2017.

7.1.6. COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA COMUNIDAD DEFINICION RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Responsabilidad Social Empresarial se entiende como el conjunto integral de políticas, prácticas y programas centrados en el respeto por la ética, las personas, la comunidad y el medio ambiente.

En este sentido, la E.S.E. Hospital Universitario de Santander ha definido y establecido acciones tendientes a darle cumplimiento a los lineamientos de la política de Responsabilidad Social, para ello, en la ESE Hospital Universitario de Santander:

- Adopta, gestiona y mantiene un Sistema Obligatorio de garantía de la Calidad, que permite ofrecer a los usuarios y sus familias, servicios de salud enmarcados en la calidad, la seguridad y la humanización de la atención.
- Se tiene adoptado un modelo de seguridad del paciente, el cual además de gestionar practicas seguras en la

atención del paciente, promueve la corresponsabilidad del usuario y su familia como parte fundamental y activa del proceso de atención

- Se participa en ejercicios de referencia comparativa a través de los cuales la E.S.E. Hospital Universitario de Santander comparte prácticas exitosas que contribuyen al fortalecimiento de las empresas del sector, en beneficio de la atención de los usuarios.
- La ESE gestiona un programa de bienestar laboral e incentivos
- Hace parte del PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS y respeta la declaración universal de los derechos humanos.
- Adopta un Modelo de Gestión por Competencias que asegura el desarrollo del talento humano. Promueve la igualdad de oportunidades en la contratación, promoción, desarrollo y retención del talento humano institucional y rechaza el empleo en niños en una edad donde la educación es fundamental.
- Adopta un programa de seguridad y salud en el trabajo orientado a reducir en la medida de lo posible, lesiones en las personas a través del cumplimiento de los siguientes lineamientos:
 - No incumplir las normas de bioseguridad, ni permitir que alguien lo haga
 - El uso de elementos de protección personal es obligatorio
 - Está prohibido trabajar bajo la influencia del alcohol o drogas
 - Es obligación informar la ocurrencia de incidentes o accidentes laborales

7.1.7. COMPROMISO CON EL BUEN USO DE LOS RECURSOS.

La ESE Hospital Universitario de Santander dentro de su proceso de acreditación maneja desde el estándar de Gerencia GER 12 la protección y el control de los recursos articulado con la gestión del riesgo, teniendo en cuenta la cultura del buen uso de los recursos, manteniendo los valores y principios institucionales.

Uno de los objetivos de este compromiso es concientizar a directivos, funcionarios, personal indirecto, docentes, estudiantes y alianza de Usuarios de la ESE HUS, acerca de la importancia de fomentar la cultura del buen uso de los recursos, mediante la participación activa en los diferentes espacios de participación institucional.


Lo anterior a través del fomento de la cultura del buen uso de los recursos, socializando permanentemente los valores institucionales como la honestidad, responsabilidad, respeto y compromiso, a través de la implementación del manual de integridad; así como reforzar los principios institucionales de eficiencia y responsabilidad social, permitiendo concientizar a todo el personal acerca de la importancia del uso eficiente de los recursos para el mejoramiento en la calidad de los servicios prestados. De igual manera, propiciar espacios de participación activa a los grupos de interés en cada uno de los comités de la entidad en donde se fomenten actividades para apropiar la cultura del buen uso.

7.2. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la garantía del respeto de los derechos de sus usuarios, la ESE Hospital Universitario de Santander, adopta y pone en práctica las directrices emitidas por el Congreso de la República bajo la Ley Estatutaria 1751 del 16 de Febrero de 2015 donde se establece los DERECHOS Y LOS DEBERES del paciente y la familia.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. A recibir atención segura, humana y digna, sin ningún tipo de discriminación por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, política, origen o nivel social, o por su propia condición de salud.
2. A recibir información clara y oportuna sobre el personal que lo atenderá, su estado de salud y todo lo relacionado con su atención, teniendo en cuenta su estado emocional y nivel de aprendizaje.
3. A autorizar y tomar decisiones sobre su proceso de atención médica o participación en actividades de docencia y de investigación científica.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	CÓDIGO DE ETICA DE LA E.S.E. HUS	Página: 17 de 21
	CODIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 2

4. A elegir el profesional de salud de su preferencia de acuerdo a las opciones presentadas por la E.S.E. Hospital Universitario de Santander.
5. A dar a conocer al Hospital sus quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y recibir respuestas a ellas.
6. A tener la mayor privacidad en la atención y absoluta confidencialidad en la información.
7. A solicitar una segunda opinión.
8. A recibir apoyo espiritual acorde a sus creencias y a la cercanía de su familia y allegados.
9. A recibir valoración y manejo adecuado del dolor.
10. A donar o recibir órganos.
11. A recibir información sobre coberturas de la seguridad social y costos de los servicios relativos a su situación particular.

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Suministrar información verdadera sobre su identificación, ubicación, salud, tratamientos y medicamentos que esté recibiendo.
2. Cumplir con las normas y horarios establecidos por la E.S.E. Hospital Universitario de Santander.
3. Tratar con respeto, amabilidad y dignidad a las personas que lo atiendan, a los demás pacientes y visitantes en general.
4. Cuidar y usar de manera responsable y racional los recursos del Hospital (instalaciones, servicios, equipos e instrumental dispuesto para su uso).
5. Registrar e Inscribir a los niños recién nacidos en la notaría, registraduría municipal y en la EPS a la cual pertenecen sus padres antes de los 30 días.
6. Seguir el plan de tratamiento ordenado con las instrucciones que son para su bienestar
7. Cuidar de su salud y hacer que su grupo familiar sea parte activa en su tratamiento y recuperación.
8. Evitar conflictos al acompañar e informar y orientar a otros usuarios o miembros de su familia que requieran asesoría o atención en la E.S.E. Hospital Universitario de Santander.
9. Cancelar cuando así corresponda los copagos y/o cuotas moderadoras que se generen de su atención en salud, de acuerdo a la normatividad vigente.

En el marco de los Derechos del Paciente la ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER resalta y respeta el Principio Ético de la Autonomía del Paciente, el cual tiene derecho a la toma de decisiones relacionadas con rechazar o suspender el tratamiento, evitar servicios de resucitación y renunciar o retirar tratamientos de soporte vital sin coerción o control externo siempre y cuando esté de acuerdo con las normas religiosas y culturales de la comunidad y con cualquier requerimiento legal o regulatorio, especialmente cuando los requisitos legales no están de acuerdo con los deseos del paciente.

ATENCIÓN DE COMENTARIOS DE LOS USUARIOS

La E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER deberá mantener una adecuada y permanente comunicación con sus usuarios, no sólo porque a través de la misma logra mantenerlos informados, sino porque se constituye en un mecanismo de retroalimentación sobre sus necesidades y expectativas, paso fundamental para el desarrollo de los planes de trabajo, para esto cuenta con la Oficina de Atención al Usuario que permite:


- Brindar atención adecuada y oportuna a los usuarios.
- Informar y direccionamiento al usuario de los servicios prestados
- Atención y solución de quejas y reclamos

GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS

Los elementos generados de reclamos, sugerencias, felicitaciones y agradecimientos de los usuarios, la oficina de Atención al Usuario se encarga de recibirlos, radicarlos, clasificarlos y enviarlos a la instancia pertinente para establecer las medidas correctivas o tomar las decisiones necesarias. Estas manifestaciones se pueden hacer llegar por medio de los buzones que se han dispuesto en el hospital, de igual forma se puede ingresar a la página web

La última versión de este documento estará disponible en la herramienta tecnológica utilizada actualmente en la E.S.E. Hospital Universitario de Santander. y será la única válida para su utilización.

Evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada

 HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	CÓDIGO DE ETICA DE LA E.S.E. HUS	Página: 18 de 21
	CODIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 2

www.hus.gov.co para registrar las PQR'S y este se remite a la oficina del atención al usuario; su diligenciamiento debe contener información clara de usuario para contactarlo y facilitar así la entrega de la respectiva respuesta.

Se da respuesta final al usuario de forma verbal o escrita en un término no mayor de diez días hábiles contados desde el momento de la recepción en la oficina

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Para conocer en forma técnica y objetiva la percepción que tiene los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de los servicios que se han recibido a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios. De acuerdo con los resultados obtenidos se determina acciones que retroalimmente para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de la institución.

Bimestralmente se realiza informe que se socializa en Comité de Calidad, con el fin de realizar seguimiento y determinar planes de mejora en caso de detectar desviaciones.

7.3. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

La ESE Hospital Universitario de Santander dispone de una oficina de atención al usuario, que mediante diferentes mecanismos físicos y electrónicos atiende las solicitudes, resuelve inquietudes de los usuarios.

Dentro de los mecanismos físicos, está la oficina de Atención al Usuario ubicada dentro del Hospital, los buzones de sugerencias en todos los servicios y las encuestas de satisfacción a usuarios.

Dentro de los mecanismos electrónicos se cuenta con la página WEB que contempla una sección que se denomina atención al ciudadano en donde el usuario puede consultar servicios, horarios de atención, directorio, derechos y deberes, solicitud de citas médicas.

Para los usuarios con algún tipo de discapacidad, se cuenta con personal que ayuda a orientar y a su vez se encuentra en proyecto la señalización con escritura Braille y lenguaje de señas.

Adicionalmente, la ESE Hospital Universitario de Santander dentro de su Plan de Desarrollo contempla proyectos de enfoque diferencial basado en un enfoque de derechos, que busca la prevención de exclusiones en la atención de la población.


7.4. COMITÉS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA FUNCION PÚBLICA Y COMO ORGANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

EL Comité de Ética Hospitalaria se crea bajo la Resolución 436 de 2016 y modificada con la Resolución 87 de 2018 se define como el conjunto de personas que tiene por finalidad de orientar las actuaciones de las personas que conforman la institución Prestadora de Servicios de Salud, regidas por principios y valores y la adopción de las mejores prácticas y procedimiento éticos que garanticen el sano ejercicio de la oportunidad en la prestación de servicios de salud, la defensa de los deberes y derechos de los ciudadanos en salud y la integridad de la persona humana.

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

El Comité de Ética en Investigación del Hospital Universitario de Santander se crea bajo la Resolución 481 de 2017 y tendrá a su cargo la evaluación técnico-científica y ética de los proyectos de investigación desarrollados en la ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER.

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	CÓDIGO DE ETICA DE LA E.S.E. HUS	Página: 19 de 21
	CODIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 2

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

El comité de convivencia laboral esta creado bajo la resolución 652, 1356 de 2012 y Resolución 1356 de 2012 del Ministerio de Trabajo el cual se encuentra operando según los lineamientos normativos. De igual manera, la ESE HUS obliga a las empresas contratistas del personal que ejecuta los procesos, que cuenten con el comité de convivencia laboral y alleguen soportes de su funcionamiento, lo anterior con el fin de garantizar la promoción de la sana convivencia en la institución.

- Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
- Examinar de manera confidencial los casos específicos y puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública.
- Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
- Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de dialogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
- Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de confidencialidad
- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado
- Presentar a la alta dirección de la entidad pública las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del comité de convivencia laboral, y los informes requeridos por los organismos de control.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el comité de convivencia a las dependencias de gestión del recurso humano y salud ocupacional' de las empresas e instituciones públicas.

De igual manera, el comité de convivencia laboral opera a través de la implementación del Manual de Convivencia Laboral, cuyo objetivo es adoptar un manual de comportamiento y buen trato como un conjunto de lineamientos que resumen la filosofía organizacional en materia de convivencia de los colaboradores y usuarios, orientado bajo estrictos estándares que aseguren la mayor armonía en las actividades internas y externas de la institución.

En dicho documento se describen los lineamientos relacionados con normas generales como son el uso del carnet, indicaciones para consumir alimentos y no fumar, mantener una armonía laboral, estrategias de comunicación acorde a la política de comunicaciones, horario de trabajo, elementos de trabajo y protección personal, uso racional de los recursos, actividades comerciales, presentación personal, normas para la atención al usuario y su familia, manejo de la información confidencial y buen uso de las carteleras.

Finalmente, el manual establece los lineamientos para el manejo de comportamiento agresivo y abusos de colaboradores hacia usuarios o viceversa y las indicaciones de proceder cuando se presenten estos casos. Lo anterior en concordancia con la normatividad vigente y el Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo institucional.

7.5. MECANISMOS DE CUMPLIMIENTO OPERATIVIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA


La ESE. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER se compromete a la prevención, administración y resolución de controversias como un mecanismo para promover la transparencia, las relaciones con la ciudadanía, con el sector privado y para proteger los recursos públicos.

Cuando un cliente externo considere que se ha violado o desconocido una norma del Código de Ética, podrá dirigirse a la Oficina de Atención al Usuario, radicando su reclamación para ser analizada y respondida de acuerdo al GMC-SIU-PR-02 Procedimiento de Atención y Solución de PQRS de los usuarios.

Cuando se trate de una conducta impropia, agresiva o abusiva por parte del colaborador con el usuario, la queja se radica en la Oficina de Atención al Usuario y esta la remite al supervisor.

La última versión de este documento estará disponible en la herramienta tecnológica utilizada actualmente en la E.S.E. Hospital Universitario de Santander. y será la única válida para su utilización.

Evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada

	CÓDIGO DE ETICA DE LA E.S.E. HUS	Página: 20 de 21
	CODIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 2

Cuando se trate de una conducta impropia, agresiva o abusiva por parte del usuario con el colaborador, la queja se radica en la Oficina de Atención al Usuario, quién la remitirá a la EAPB (Empresa Administradora de Planes de Beneficios) con copia a la Secretaria de Salud Departamental.

En caso de ser un cliente interno que presente una queja o situación de conflicto de intereses, debe radicarla ante su jefe inmediato, interventor o supervisor o coordinador de enlace.

Cuando se trate de un acoso laboral se debe radicar la queja directamente al Comité de Convivencia Laboral, quien hará los trámites pertinentes si se trata de funcionarios de planta y si lo amerita remitir el caso a la Procuraduría General de la Nación o si es colaborador, remitir el caso a la empresa contratista.

8. INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

La ESE Hospital Universitario de Santander incorpora en el Modelo Integral de Planeación y Gestión los indicadores que midan su gestión y el desempeño ante la ciudadanía y sus grupos de interés, definiendo cuáles son esos indicadores y la metodología para obtenerlos así:

- Efectividad de controles de los Mapas de Riesgo de Corrupción, la entidad se compromete a medir anualmente su nivel de gestión ética.
- Índice de satisfacción del cliente externo para medir la percepción que tienen los clientes o públicos externos sobre la imagen de la integridad, transparencia y eficiencia de la entidad sobre la gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios,
- Indicadores operativos con los cuales se opera, monitorea y evalúa el Modelo Integral de Planeación y Gestión, soportado en una gestión por procesos. Los indicadores operativos serán definidos en los procesos de gestión ética y de comunicación pública.

9. ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El responsable de difusión y socialización es la Oficina Asesora Desarrollo Institucional, para lograr que el conocimiento y aplicación del Código de Ética lo apropie todo el talento humano del Hospital, así como lograr su masiva difusión para que sea de dominio público y de esta forma sirva de referente y valoración de la conducta en el desempeño de la función pública. Para ello, se han estipulado los siguientes espacios de sensibilización y socialización:

MEDIOS DE DIFUSIÓN

- Plataforma Almera
- Página Web y redes sociales
- Comités Institucionales
- Grupos Primarios

El Código de Ética puede ser modificado y actualizado cuantas veces sea necesario por decisión del Gerente, quien informará a los grupos de interés dichas actuaciones a través de los medios masivos de comunicación.

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Circular Externa 047 de 2007 Superintendencia Nacional de Salud
- Ley 1010 de 2006, Artículo 9 y Artículo 12
- Decreto 1499 de 2017
- Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia Versión 3.1 : resolución 5095 de 2018

11. SOCIALIZACIÓN

Una vez aprobado este documento, es responsabilidad del líder del macroproceso y el responsable del proceso garantizar su socialización en los grupos primarios que le aplique, y/o mediante la utilización de cualquiera de las herramientas desarrolladas por la institución para tal fin, dejando la evidencia respectiva, la cual debe ser enviada como soporte al correo institucional procesoscalidad@hus.gov.co.

12. CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Actualizado por	Revisado por	Aprobado por
2	Julio de 2019	Ajuste de valores y principios de acuerdo con la plataforma institucional aprobada por acto administrativo. Ajuste capítulo de compromisos de Acreditación Actualización de los grupos de interés	Emilio Cárcamo Troconis – Profesional Gestión Integral	Joanna Patricia Palencia Ramírez – Jefe Oficina de Desarrollo Institucional	Edgar Julián Niño Carrillo – Gerente ESE HUS