

CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

GESTIÓN DIRECTIVA

GDR-GDR-MA-01
VERSIÓN 4
MAYO DE 2021



TABLA DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN.....	3
2.	OBJETIVOS	3
3.	ALCANCE	3
4.	APLICABLE	3
5.	RESPONSABLE	3
6.	DEFINICIONES	5
7.	DESARROLLO	6
7.1.	MARCO LEGAL.....	6
7.2.	NATURALEZA JURÍDICA DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	7
7.3.	ORGANIGRAMA.....	8
7.4.	MAPA DE PROCESOS	9
7.5.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	10
7.5.1.	Misión	10
7.5.2.	Visión	10
7.5.3.	Objetivos Estratégicos	11
7.5.4.	Principios Éticos	11
7.5.5.	Valores Institucionales del Código de Integridad	11
7.5.6.	Políticas Institucionales	12
7.6.	GRUPOS DE INTERÉS	14
7.7.	NORMAS DE AUTOREGULACIÓN.....	16
7.7.1.	Compromiso para la Erradicación de Prácticas Corruptas	17
7.7.2.	Compromiso de Comunicación e Información.....	17
7.8.	COMPROMISOS FRENTE AL CONTROL INTERNO – MECI Y AL MODELO INTEGRAL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	19
7.9.	COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA COMUNIDAD	20
7.10.	COMPROMISO CON EL BUEN USO DE LOS RECURSOS	20
7.11.	MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	21
7.12.	COMITÉS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA FUNCIÓN PÚBLICA Y COMO ORGANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	23
8.	MECANISMOS DE CUMPLIMIENTO Y OPERACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	24
9.	INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	25
10.	ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE ÉTICA	25
8.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	26
9.	SOCIALIZACIÓN	26

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 3 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3
Elaboró: Ligney Mayerly Ramos Niño Prof. Planeación – Gestión Integral	Revisó: Joanna Patricia Palencia, Jefe Of. Asesora Desarrollo Institucional	Aprobó: Dr. Edgar Julián Niño Carrillo – Gerente ESE HUS
Fecha Elaboración: Mayo de 2021	Fecha de Revisión: Mayo de 2021	Fecha Aprobación: Junio de 2021

CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

1. PRESENTACIÓN

El Código de Ética de la ESE 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 en donde 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 las relaciones interpersonales, mediante la apropiación 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.

2. OBJETIVOS

Adoptar mecanismos explícitos que evidencien 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 conducta en la ESE Hospital Universitario de Santander.

3. ALCANCE

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

4. APLICABLE

Este Código aplica a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de la ESE Hospital Universitario de Santander.

5. RESPONSABLE

Gerente.

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	<p>CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER</p>	<p>Página: 4 de 27</p>
	<p>CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01</p>	<p>Versión: 3</p>
<p>Elaboró: Ligney Mayerly Ramos Niño Prof. Planeación – Gestión Integral</p>	<p>Revisó: Joanna Patricia Palencia, Jefe Of. Asesora Desarrollo Institucional</p>	<p>Aprobó: Dr. Edgar Julián Niño Carrillo – Gerente ESE HUS</p>
<p>Fecha Elaboración: Mayo de 2021</p>	<p>Fecha de Revisión: Mayo de 2021</p>	<p>Fecha Aprobación: Junio de 2021</p>

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 5 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3

6. 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 sí 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. Se considera que existe un conflicto de interés cuando por una situación de control, influencia directa o indirecta entre entidades, personas naturales o jurídicas, se realicen operaciones, transacciones, decisiones, traslado de recursos, situaciones de ventaja, mejoramiento en la posición de mercado, competencia desleal, desviaciones de recursos de seguridad social, o cualquier situación de hecho o de derecho que desequilibre el buen funcionamiento financiero, comercial o de materialización del riesgo al interior del sector. Estos desequilibrios tienen su fundamento en un interés privado" que motiva a actuar en contravía de sus obligaciones y puede generar un beneficio comercial o económico para la parte que incurre en estas conductas.
- **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".
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG:** El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en su versión actualizada (Decreto 1499 de 2017) se define como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 6 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3

- **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.
- **Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de eventos o situaciones que pueden afectar o impactar el logro de los objetivos institucionales, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones o el cumplimiento de la función pública.
- **Sistema de Control Interno:** Conjunto de principios, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Junta Directiva y la normatividad vigente, la alta gerencia y demás funcionarios de la entidad para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos: I. La efectividad, seguridad y eficiencia en las operaciones. II. La confiabilidad y la transparencia de la información de salud y financiera. III. El cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables a la entidad. IV. El salvaguardar los recursos de la entidad. V. El seguimiento y verificación de lo relacionado con las normas vigentes en materia de garantía de la calidad.
- **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.
- **Usuario:** Es toda personal natural a la que la entidad le presta o suministra un servicio de salud.

7. DESARROLLO

7.1. 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.

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)

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 7 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3

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 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. 047 de 2007: Superintendencia Nacional de Salud, (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.

Decreto 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 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

Decreto 2462 de 2013 (Artículo 6, numeral 39): Por el cual se determinan facultades de la Superintendencia Nacional de Salud para adelantar acciones de inspección, vigilancia y control para que las Instituciones Prestadoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud adopten y apliquen un Código de Conducta y de Buen Gobierno que oriente la prestación de los servicios a su cargo y asegure la realización de los fines señalados en la Ley.

Decreto 943 de 2014. Por el cual por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para las entidades del estado Colombiano

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

Circular Externa No. 003 de 2018. Supersalud: Por medio de la cual se dan instrucciones generales para la implementación de mejores prácticas organizacionales - Código de Conducta y de Buen Gobierno para IPS de los grupos C1 y C2.

7.2. NATURALEZA JURÍDICA 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

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 8 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3

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 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.

REPUTACIÓN 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 ECONÓMICA 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

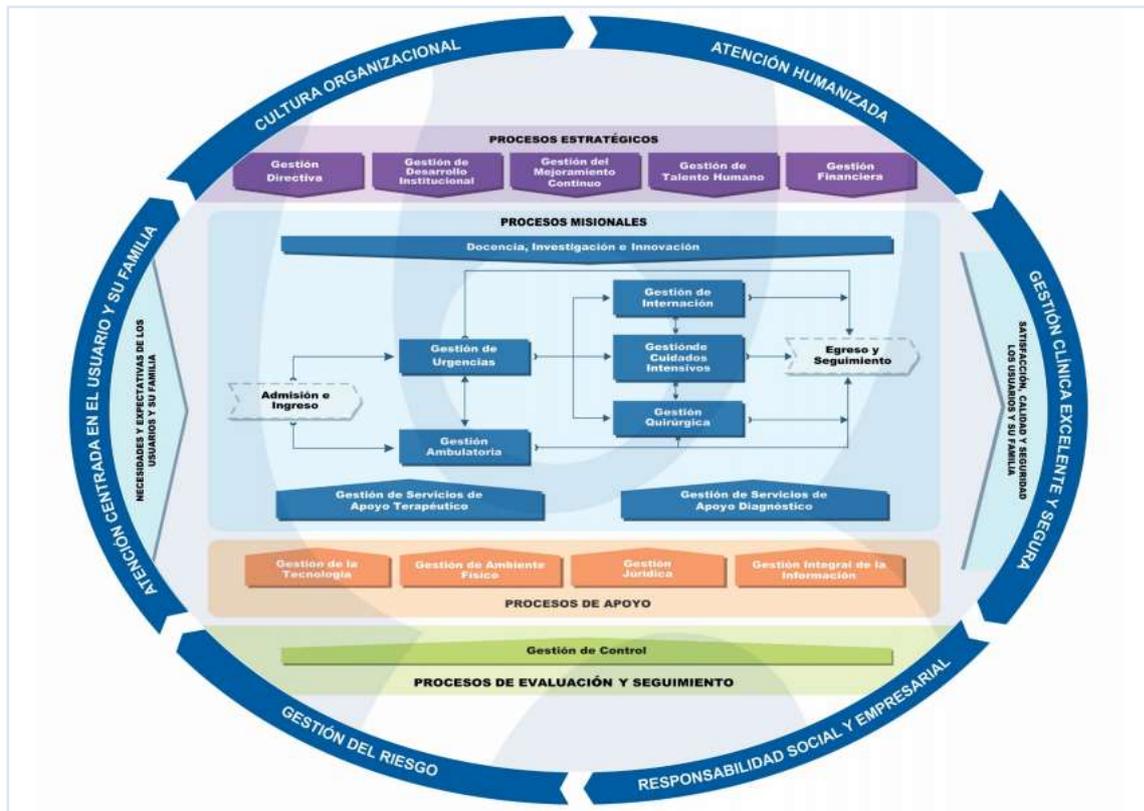
Página web: www.hus.gov.co

7.3. ORGANIGRAMA

Dentro del Decreto de creación, los estatutos internos de la ESE HUS y la normatividad aplicable a las Empresas Sociales del Estado, se cuenta como máximo órgano de dirección la Junta Directiva y los gerentes, cuya conformación y funciones están establecidos en el Decreto 1876 de 1994 y la Ley 1438 de 2011. Adicionalmente, la Junta Directiva cuenta con un Reglamento Interno, aprobado mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 056 del 17 de diciembre de 2013.

De igual manera, las funciones de los gerentes de las ESE se encuentran definidas en el Decreto 1876 de 1994, Decreto 1892 de 1994, Decreto 139 de 1996, Ley 1122 de 2007, Decreto 357 de 2008, Decreto 800 de 2008, Resolución 473 de 2008, Ley 1438 de 2011, Ley 1797 de 2016.

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 10 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3



7.5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El gerente de la ESE Hospital Universitario de Santander y su equipo de trabajo se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el logro de su misión, visión, políticas y objetivos estratégicos, enmarcados en los principios y valores institucionales, descritos a continuación:

7.5.1. 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.

7.5.2. 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

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 11 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3

innovación, comprometidos con el medio ambiente y el mejoramiento continuo del estado de la salud de la población.

7.5.3. Objetivos Estratégicos

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

7.5.4. Principios Éticos

TRANSPARENCIA: Las actuaciones de los funcionarios y colaboradores de la ESE HUS están orientadas por la ética y el acatamiento a la Ley, permitiendo el acceso a la información de manera libre y sin obstáculos para sus grupos de interés y la comunidad en general.

COMPROMISO SOCIAL: La ESE HUS reconoce los intereses y derechos y deberes de sus usuarios, familia, colaboradores y entorno, a través de su compromiso con la preservación del medio ambiente, el respeto por las personas, los valores éticos y la prestación de los servicios de una manera segura, humanizada e incluyente.

EXCELENCIA: La ESE HUS está comprometida con brindar un servicio con altos estándares de calidad, seguridad, eficiencia y oportunidad, generando a la vez satisfacción y confianza en los grupos de interés.

TRABAJO EN EQUIPO: La ESE HUS fomenta la interacción entre colaboradores, usuarios y comunidad en general, en pro del mejoramiento en la prestación de los servicios y el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

7.5.5. Valores Institucionales del Código de Integridad

HONESTIDAD: Los funcionarios de la empresa actúan siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general. Cuando se tienen dudas respecto a la aplicación de los deberes buscamos orientación en las instancias pertinentes al interior de la entidad. También la institución promueve y apoya los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten.

RESPECTO: La ESE HUS respeta la vida, la dignidad y los derechos de los seres humanos por encima de cualquier consideración social, política o económica; reconociendo las diferencias individuales, la pluralidad y la diversidad; comprendiendo y aceptando los pensamientos y actitudes de los demás, y fomentando la sana convivencia y la tolerancia dentro y por fuera de la institución.

COMPROMISO: La ESE HUS reconoce la disposición de funcionarios y colaboradores para comprender y resolver las necesidades de sus usuarios y sus familias, buscando siempre mejorar su bienestar.

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 12 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3

DILIGENCIA: En la ESE HUS se cumple con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos públicos.

JUSTICIA: La ESE HUS actúa con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

RESPONSABILIDAD: Los colaboradores y funcionarios de la ESE HUS cumplen con las obligaciones adquiridas, atendiendo adecuada y oportunamente los deberes y derechos como individuos y miembros de la institución.

SOLIDARIDAD: La ESE HUS fomenta la ayuda mutua entre las personas que laboran en la institución, brindando una eficiente y eficaz prestación de servicios, reconociendo las necesidades de los demás, orientados hacia el logro de los objetivos y metas de la institución.

7.5.6. Políticas Institucionales

La ESE Hospital Universitario de Santander desarrolla las Políticas Institucionales en donde se identifica el compromiso de la Gerencia y los colaboradores con la prestación de servicios de salud con calidad, humanizados y seguros. Las políticas institucionales fueron aprobadas mediante Resolución No. 358 de 2018, modificadas mediante Resolución 476 de 2019.

Los líderes de cada una de las políticas serán los responsables de motivar al equipo de colaboradores en su implementación, para dar cumplimiento a la normatividad vigente en cuanto al Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud – SOGCS y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. A continuación se muestra el listado de políticas implementadas en la ESE HUS:

1. *Política Gestión del Riesgo*
2. *Política de Adquisición e Incorporación de la Tecnología*
3. *Política de Gerencia Ambiente Físico*
4. *Política de Atención Primaria en Salud*
5. *Política de Calidad*
6. *Política de Prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y Sustancias Psicoactivas*
7. *Política de Cultura Organizacional*
8. *Política de Comunicaciones*
9. *Política de Gerencia de la Información*
10. *Política de Docencia Servicio*
11. *Política del Servicio Farmacéutico*
12. *Política de Humanización*
13. *Política IAMII*
14. *Política Investigación*
15. *Política Seguridad Vial*
16. *Política Nutricional*
17. *Política Rehabilitación*
18. *Política de Prevención del Riesgo Público*
19. *Política de Salud Pública*
20. *Política Seguridad del Paciente*

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 13 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3

21. *Política de Seguridad y Confidencialidad de la Información*
22. *Política de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)*
23. *Política de Seguridad y Salud en el Trabajo*
24. *Política Talento Humano*
25. *Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública*
26. *Política de Renovación Tecnológica*
27. *Política Responsabilidad Social Empresarial*
28. *Política Antitramités*
29. *Política Gestión Documental*
30. *Política Gobierno Digital*
31. *Política Integridad*
32. *Política Participación Ciudadana*
33. *Política Planeación Institucional*
34. *Política De Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional*
35. *Política Seguridad Digital*
36. *Política servicio al Ciudadano*
37. *Política Prestación de Servicios de Salud*
38. *Política Uso racional de Antibióticos*
39. *Política de Promoción y Prevención*
40. *Política de Discapacidad*
41. *Política de Defensa Jurídica*
42. *Política Gestión de Conocimiento e Innovación*
43. *Política Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto*
44. *Política Gestión Ambiental*
45. *Política Control Interno*
46. *Política fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos*
47. *Política de Uso Seguro de la Tecnología*
48. *Política adopción de Guías de Práctica Clínica*
49. *Política de Atención Centrada en el Usuario*
50. *Política de tratamiento y protección de la información y datos personales*
51. *Política de Hospital Accesible*
52. *Política de Referenciación*
53. *Política de Reuso de Dispositivos Médicos*

El Código de Ética es el marco de referencia institucional que orienta a los funcionarios y colaboradores hacia el compromiso en el desempeño de su labor diaria como servidores públicos, constituyéndose en una guía de comportamiento ético que facilita el desarrollo de las buenas prácticas en la operación de los procesos y de excelentes relaciones interpersonales, mediante la implementación de directrices enmarcadas en las políticas de transparencia e integridad.

En el presente Código 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

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 14 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3

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 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 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 Direccionamiento 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.

7.6. GRUPOS DE INTERÉS

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 establece una relación de mutuo beneficio en cumplimiento de su objetivo social. Durante la vigencia 2020 y como parte del cumplimiento de los estándares de Acreditación, se actualizó la conformación de los grupos de interés de la ESE HUS, quedando los siguientes:

GRUPO DE INTERÉS	OBJETIVOS 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
Junta Directiva	Mantener los objetivos e intereses de la organización en torno a la plataforma estratégica institucional, identificando las necesidades esenciales y las expectativas de los grupos de interés, mediante la asignación de recursos, adopción de normas de eficiencia y calidad y controlando su aplicación en la gestión institucional.	Funcionamiento adecuado de la ESE de acuerdo a sus competencias dentro del SGSSS, control de recursos y gestión administrativa y asistencial eficiente.	Evaluación de plan de gestión del gerente Realización de las sesiones periódicas de Junta Seguimiento al Plan de Desarrollo Institucional (POA) Seguimiento a la situación administrativa, financiera y asistencial

GRUPO DE INTERÉS	OBJETIVOS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE RESPUESTA A LAS NECESIDADES O DE
Entes Territoriales - Entes de Control	Vigilar y controlar el cumplimiento de las políticas y normas técnicas, científicas y administrativas de acuerdo a la normatividad vigente, que garanticen el logro de los objetivos del Sistema General de Seguridad Social en Salud	Protección del derecho a la salud, atención integral a la población. Reporte información de acuerdo a la normatividad vigente Habilitación de servicios Cumplimiento de normatividad del SGSSS	Datos de la Población Atendida Registro y seguimiento de los proyectos de inversión Habilitación de los servicios Cumplimiento de normatividad vigente a través del reporte oportuno de información
Entidades Administradoras de Planes de Beneficios – EAPB	Velar por una atención en salud eficiente y de calidad a sus afiliados. Realizar los pagos de los servicios prestados por la ESE de acuerdo a los acuerdos de voluntades suscritos, garantizando un flujo de recursos hacia la ESE de manera oportuna.	Atención en salud de calidad, humanizada y segura Tarifas competitivas Prestación de los servicios de alta y mediana complejidad	Manual Tarifario HUS Contratación de Servicios Portafolio de servicios Depuración de deudas y gestión de cobro de cartera
Usuarios y Familias	Velar por la calidad del servicio y defensa del usuario en pro del cumplimiento de Sistema General de Seguridad Social en Salud por parte de la ESE.	Atención humanizada, segura y de calidad acorde a las necesidades de salud Capacidad resolutive Satisfacción en la atención	Modelo de Atención Programa de Seguridad del Paciente Programa de Humanización de la Atención Servicios SIAU Encuestas de satisfacción
Cliente interno (Talento Humano HUS)	Contribuir, a través del conocimiento, competencias y experiencia del colaborador al funcionamiento, mejoramiento y eficacia de cada uno de los procesos de la ESE.	Bienestar Laboral Pagos oportunos de nómina Desarrollo de competencias laborales. Seguridad y Salud en el trabajo	Procesos adecuados de Talento Humano Programa de Bienestar Institucional Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo Plan Institucional del Capacitación y formación
Instituciones de Educación Superior – IES	Prestar el servicio de educación superior a estudiantes de pregrado y posgrado de diferentes áreas de la salud y administrativas.	Campos de practica adecuados Desarrollo de proyectos de investigación Formación y desarrollo de competencias del talento humano Fortalecimiento de los convenios docencia servicio	Planeación del Talento Humano Convenios Docencia-Servicio establecidos Capacidad Instalada HUS para prácticas formativas Convenios docencia servicio
Entidades sin ánimo de lucro	Fomentar la cooperación para el desarrollo de iniciativas que contribuyan a dignificar las condiciones de vida de las poblaciones vulnerables atendidas en la ESE.	Realizar alianzas que contribuyan a desarrollo de iniciativas que dignifiquen la calidad de vida de las poblaciones vulnerables atendidas en la ESE	Beneficiarios atendidos Actividades de donación Actividades de esparcimiento, apoyo psicosocial, escolaridad

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 16 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3

GRUPO DE INTERÉS	OBJETIVOS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE RESPUESTA A LAS NECESIDADES O DE
Proveedores de Bienes y Servicios	Proporcionar bienes y servicios para la prestación eficiente de los servicios de salud de la ESE.	Participar en principios de igualdad y de transparencia en los procesos contractuales de la ESE. Obtener pagos oportunos por los bienes y servicios suministrados	Procesos contractuales ajustados a los tiempos establecidos en el manual de contratación de la ESE.
Medios de comunicación	Emitir información de la ESE de actualidad y de interés para la comunidad	Espacios y material informativo de interés para la comunidad	Boletines Actividades de Participación Canales de Comunicación

Fuente: Oficina de Desarrollo Institucional ESE HUS

7.7. NORMAS DE AUTOREGULACIÓN

Se consideran Directivos con responsabilidad especial en la aplicación del presente Código de Ética en la ESE Hospital Universitario de Santander, los siguientes servidores públicos: Los miembros de Junta Directiva como órgano máximo de dirección, el Gerente y los Subgerentes. Para la evaluación y control de sus actividades internas los anteriores servidores públicos están sometidos a la revisoría fiscal, control interno, auditorías internas de calidad, control interno disciplinario, comité de convivencia laboral, evaluación de desempeño, quienes a su vez evalúan la conducta de los funcionarios y, como supervisores de los contratos de personal, realizan seguimiento al cumplimiento de mecanismos de convivencia implementados en las empresas contratistas, garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión institucional y en el ambiente laboral.

De igual manera, la ESE Hospital Universitario de Santander, enmarcada en la función pública que cumple, tiene como fin principal la prestación de servicios de salud entendidos como un servicio público a cargo del Departamento y como parte integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud, enmarcados en los principios Constitucionales, legales y demás normatividad aplicable. Para cumplir con tal cometido el Gerente y su equipo de trabajo se comprometen a administrar la entidad bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, a ser eficaces en el cumplimiento de la misión y visión institucional y a responder efectivamente a las necesidades de los grupos de interés; para ello lleva a cabo las siguientes prácticas de conducta:

- a. Cumplir las disposiciones constitucionales y legales
- b. Considerar los recursos públicos para la atención en salud sagrados e intocables.
- c. Garantizar que las actuaciones de funcionarios y colaboradores sean transparentes.
- d. Mantener relaciones claras y armónicas entre los grupos de interés.
- e. Combatir el tráfico de influencias de tipo político, particular o burocrático.
- f. Prevaler el interés general sobre el interés particular.
- g. Conocer y apropiar los valores institucionales por parte de todo el personal de la ESE HUS, independientemente de su vinculación laboral.

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 17 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3

Con el presente Código de Ética, la ESE Hospital Universitario de Santander manifiesta su clara disposición a autoregularse, encaminando sus actividades misionales bajo los principios enunciados en la Constitución política y las demás normas que la rigen, y orientándose hacia una gestión integral en la prestación de los servicios de salud, con principios y valores éticos apropiados hacia todos sus grupos de interés.

7.7.1. Compromiso para la Erradicación de Prácticas Corruptas

La ESE Hospital Universitario de Santander, luchará contra la corrupción y en aras del cumplimiento de este objetivo, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con la institución, incluidos quienes desean participar en cualquier forma de contratación, adquieren un compromiso estándar de conducta que excluye la aceptación u ofrecimiento de sobornos. Esto con el fin de garantizar un comportamiento probo de los servidores públicos y controlar las conductas de corrupción que afectan el logro de los fines esenciales del Estado.

En estas circunstancias, se implementa la política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, en la cual el Gerente de la ESE Hospital Universitario de Santander y sus colaboradores se comprometen a divulgar la información de conocimiento público producida por la institución sin que medie solicitud alguna, respondiendo en forma oportuna, veraz, adecuada y gratuita a las solicitudes emitidas por los grupos de interés, previniendo actuaciones antiéticas y por fuera de lo permitido por la normatividad legal vigente.

Igualmente, la entidad se compromete a capacitar a su nivel directivo y demás equipo humano y cuando lo crea conveniente a sus grupos de interés, en la política y acciones anticorrupción. En el desarrollo de esta política vincula a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.

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.

7.7.2. Compromiso de Comunicación e Información

La ESE Hospital Universitario de Santander se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, manteniendo una comunicación fluida con los grupos de interés, estableciendo conductas éticas frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, a fin de mantener buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

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.

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 18 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3

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 integración de sus colaboradores. Para ello debe garantizar un adecuado flujo de información interna y externa que permita una mejor interacción con los grupos de interés y ciudadanos, contando con canales de comunicación acordes a las capacidades institucionales que los mantenga bien informados sobre cómo opera la ESE HUS y cómo hacer efectivos sus derechos, fomentando la transparencia en la gestión de la entidad, la rendición de cuentas por parte de la administración y el control social ciudadano.

De esta manera, la institución cuenta con una política de comunicaciones en la cual el gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander y sus colaboradores se comprometen a divulgar información institucional a todos sus grupos de interés de manera completa, oportuna y coherente, garantizando canales de comunicación apropiados que promuevan la transparencia en la gestión y la integridad de todos sus colaboradores, articulando la información institucional en todos los procesos internos y externos que generen impacto en la atención hacia los usuarios y sus familias.

A continuación se presentan los canales de comunicación de la ESE HUS, desarrollados en el Plan de Comunicaciones institucional.

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 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 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.

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	<p align="center">CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER</p>	<p>Página: 19 de 27</p>
	<p>CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01</p>	<p>Versión: 3</p>

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	NOMBRE	PERIODICIDAD	OBJETIVO
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 Plan de Gestión.
INFORMES A ENTES DE CONTROL	Contraloría General de Santander	de Anual	Cumplir con el 100% de los informes de rendición de cuentas a los organismos de control.

Fuente: Oficina de Desarrollo Institucional

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 entidad. Todo ello 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.

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El gerente de la ESE Hospital Universitario de Santander y sus colaboradores se comprometen a desarrollar procesos institucionales que cuenten con información segura, confiable, asertiva, cumpliendo con los criterios de oportunidad, integridad, disponibilidad, confidencialidad, promoviendo la continuidad de la prestación de servicios de salud.

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

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander y sus colaboradores se comprometen a desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua, implementando el Modelo Estándar de Control Interno, generando cultura autocontrol, asignando responsabilidades y roles para la gestión del riesgo y el control, realizando seguimiento a la gestión del riesgo y monitoreo a los controles definidos que conlleven al mejoramiento de la prestación de servicios a los usuarios y grupos de interés.

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

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 20 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3

crea el Comité de gestión y Desempeño y se dictan nuevas disposiciones. Lo anterior de conformidad con el Decreto 1499 de 2017.

7.9. COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA COMUNIDAD

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.

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander y sus colaboradores se comprometen a articular la responsabilidad social con el Direccionamiento 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.

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:

1. 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.
2. Se tiene adoptado una política y programa 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.
3. 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.
4. La ESE HUS implementa el programa de bienestar laboral e incentivos
5. Hace parte del Pacto Global de las Naciones Unidas y respeta la declaración universal de los derechos humanos.
6. 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.
7. 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:
 - Cumplir las normas de bioseguridad y permitir que alguien lo haga
 - Uso obligatorio de elementos de protección personal
 - Está prohibido trabajar bajo la influencia del alcohol o sustancias psicoactivas
 - Informar la ocurrencia de incidentes o accidentes laborales de manera obligatoria

7.10. 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 para su buen uso, manteniendo los valores y principios institucionales.

Uno de los objetivos de este compromiso es concientizar a directivos, funcionarios, personal indirecto, docentes,

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 21 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3

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 de campañas permanentes de fomento y apropiación de los valores institucionales de honestidad, responsabilidad, respeto, diligencia, justicia y compromiso, a través de la implementación del Código 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.

De esta manera se establece el compromiso con el desarrollo y bienestar del talento humano, en el cual el Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander y sus colaboradores se comprometen a identificar las necesidades de talento humano, realizando su planeación para el fortaleciendo de las competencias laborales, verificando las credenciales y prerrogativas de los profesionales y no profesionales, fomentando la educación, capacitación y entrenamiento, ejecutando la evaluación de desempeño según las responsabilidades encomendadas, asegurando la comunicación asertiva al cliente interno; contribuyendo así a la transformación cultural, al mejoramiento de la calidad de vida, el clima organizacional y la satisfacción del cliente interno con altos índices de productividad y cumplimiento de resultados.

7.11. 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

En la ESE Hospital Universitario de Santander los usuarios, familiares y acompañantes durante la atención en salud tiene derecho a:

1. Recibir trato humanizado, respetuoso y digno sin discriminación por razones de género, orientación e identidad sexual, edad, raza, etnia, religión, nacionalidad, idioma, opción política, discapacidad, condición socioeconómica, estado de salud o enfermedad.
2. Recibir información completa, oportuna, comprensible, veraz y permanente sobre su situación de salud, procedimientos diagnósticos, terapéuticos, pronóstico, riesgos del tratamiento y autocuidado acorde a su edad, condiciones psicológicas, culturales y discapacidad.
3. Recibir manejo integral del dolor, así como solicitar o rechazar apoyo psicológico, espiritual o religioso.
4. Recibir atención en salud con criterios de seguridad, pertinencia, oportunidad, continuidad, de acuerdo a las necesidades identificadas garantizando privacidad y confidencialidad respecto a su historia clínica, identidad y orientación.
5. Recibir atención en programas específicos sin interrupción, teniendo en cuenta los medios y recursos disponibles, si pertenece a grupos de riesgo como: niños, niñas y adolescentes, vejez, gestación, personas con discapacidad, enfermedad mental, enfermedades crónicas, infecciosas y secuelas de las mismas.
6. Recibir atención que promueva la vivencia plena de su salud sexual y reproductiva, así como la pronta detección y atención de casos de violencia o abuso sexual.
7. Dar o negar su autorización al plan de tratamiento a través del consentimiento y/o asentimiento de manera

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 22 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3

- informada, autónoma y a conocer las consecuencias de no aceptarlo.
8. Acceder a los servicios sin barreras y en caso de urgencia recibir atención inmediata, continua e integral, priorizando los grupos poblacionales vulnerables y de alto riesgo. Así como ser remitido a otra institución cuando sea necesario.
 9. Elegir y conocer el talento humano que hará parte de la atención en salud.
 10. Morir dignamente sin sufrimiento con los cuidados paliativos necesarios y la conducta médica apropiada.
 11. elegir participar o no en investigación ante la condición de hospital universitario, dando su consentimiento y/o asentimiento informado.
 12. Solicitar una segunda opinión médica cuando las circunstancias de la enfermedad lo requieran.
 13. Tener autonomía y libre determinación de donar o recibir órganos y tejidos como la sangre y sus derivados, así como garantizar la óptima condición de los tejidos y órganos.
 14. Conocer la cobertura de su atención, normas institucionales y horarios de visitas.
 15. Conocer el procedimiento para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, así como ser parte activa de la asociación de usuarios de la institución con libertad de expresión.
 16. Contar con espacios accesibles y señalizados dentro de la institución, que faciliten la movilidad de acuerdo a su condición de salud.

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.

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Brindar información confiable sobre su estado de salud, conductas de riesgo, enfermedades diagnosticadas y tratamiento actual incluyendo terapias alternativas y medicamentos de venta libre.
2. Brindar un trato digno, amable y humanizado al personal de la institución, visitantes y pacientes.
3. Respetar al personal de la institución, visitantes y pacientes, su buen nombre, privacidad, confidencialidad e integridad sin discriminar por sus características personales.
4. Comprometerse con el autocuidado en los aspectos físico, mental, emocional, social y espiritual adoptando estilos de vida saludable de acuerdo a su condición de salud y el curso de vida, acompañado de su familia y personal de salud, como complemento para el mantenimiento y recuperación de su salud.
5. Comprometerse a cuidar los elementos y equipos del hospital, haciendo uso adecuado de las áreas, respetando las zonas de acceso restringido y de aislamiento, cumpliendo con las normas y los horarios establecidos.
6. Comprometerse a realizar el trámite de registro civil y la afiliación en salud de los recién nacidos y menores de edad a su cargo.
7. Cumplir las medidas de bioseguridad establecidas por la institución de acuerdo con las recomendaciones del equipo de salud.
8. Cumplir con el tratamiento, medidas de rehabilitación y las recomendaciones del equipo interdisciplinario para proteger su salud, la de su familia y la de la comunidad.
9. Cumplir con el aporte económico generado por la atención en salud recibida, según corresponda a su cobertura.
10. Cumplir de forma puntual con la programación de citas y procedimientos solicitados e informar en caso de no poder asistir, según procedimiento institucional.

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 23 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3

7.12. COMITÉS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA FUNCIÓN 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 tiene a su cargo la evaluación técnico-científica y ética de los proyectos de investigación desarrollados por los estudiantes en práctica de las IES con quienes se tiene convenio.

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. Dentro de sus funciones, enmarcadas en la normatividad vigente se tienen:

1. 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.
2. 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.
3. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
4. 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.
5. 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
6. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado
7. 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.
8. 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 GTH-DTH-MA-03, versión 3, cuyo objetivo es establecer las normas de convivencia y principios éticos para

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 24 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3

fomentar las relaciones sociales positivas entre todos los colaboradores de la ESE Hospital Universitario de Santander, en donde se promueven lineamientos y mecanismos de autoregulación del comportamiento de los colaboradores y sus relaciones interpersonales para que se establezcan acuerdos y/o compromisos en consenso, de manera libre, autónoma, espontánea y responsable y se desarrollen habilidades para la solución de conflictos.

También se establecen pautas para la interacción y la convivencia establecidos en el direccionamiento estratégico y en la declaración de los valores institucionales del Código de Integridad; mecanismos que contribuyen al mantenimiento de una cultura orientada a los principios básicos de buen trato y a establecer lineamientos para el control y manejo de posibles situaciones de conflicto, evitando que se configuren eventos de agresión o abuso.

Adicionalmente, se describen los lineamientos generales como 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, uso de elementos de trabajo y de protección personal, uso racional de los recursos físicos y tecnológicos, lineamientos para el cuidado del medio ambiente, prohibición de actividades comerciales dentro de las instalaciones, recomendaciones para la presentación personal de los colaboradores, normas para la atención al usuario y su familia, manejo de la información confidencial y buen uso de las carteleras y medios de comunicación.

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.

COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

Creado mediante Resolución No. 585 del 31 de octubre de 2017, modificada por las Resoluciones 356 de Agosto 1 de 2018, 268 del 2 de mayo de 2019 y 847 del 31 de diciembre de 2019, cuyo objetivo es orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la ESE HUS, facilitando la integración y articulación entre los Sistemas de Gestión con el Sistema de Control Interno, generando resultados que atiendan el Plan de Desarrollo y se resuelvan las necesidades y problemas de los usuarios del hospital, clientes internos y externos con integralidad y calidad en el servicio. Dentro de este modelo se desarrolla la política de integridad en la cual se crean mecanismos para la implementación del Código de Integridad que fomenta el conocimiento y apropiación de los valores institucionales de los servidores públicos, generando un comportamiento ético en las actuaciones de su quehacer diario en la institución.

8. MECANISMOS DE CUMPLIMIENTO Y OPERACIÓN 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 el personal de la institución, la ciudadanía y para dar un buen uso a los recursos.

Cuando un cliente externo o usuario 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.

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 del contrato de personal correspondiente

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 25 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3

para su gestión.

Cuando se trate de una conducta impropia, agresiva o abusiva por parte del usuario hacia el colaborador, la queja se radica en la Oficina de Atención al Usuario y esta la remite a salud y seguridad en el trabajo y 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 de su empresa.

Cuando se trate de maltrato o un acoso laboral se debe radicar la queja directamente al Comité de Convivencia Laboral (planta); si es colaborador se remite a la empresa de la cual hace parte.

9. INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

La ESE Hospital Universitario de Santander incorpora en el Modelo de Control de 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:

1. Efectividad de controles de los Mapas de Riesgo de Corrupción, seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
2. Índice de transparencia y acceso a la información – ITA.
3. Reporte FURAG para la implementación de MIPG
4. Indicadores del proceso de Comunicaciones para medir los resultados de la gestión en comunicación de la entidad.
5. Indicadores de satisfacción del usuario y 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,
6. Indicadores de implementación del código de integridad de la ESE HUS.
7. Indicadores de cumplimiento de las políticas institucionales.

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

El responsable de la actualización, difusión y socialización del Código de Ética es la Oficina Asesora Desarrollo Institucional. Para lograr que el conocimiento y aplicación del Código sea apropiado por parte de 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 del servidor público, se han estipulado los siguientes espacios de sensibilización y socialización:

Medios de Difusión

1. Inducción y reinducción al personal de la ESE HUS independiente de su vinculación laboral
2. Espacios de Socialización virtual o presencial a colaboradores
3. Correos electrónicos y redes sociales
4. 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.

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	<p>CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER</p>	<p>Página: 26 de 27</p>
	<p>CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01</p>	<p>Versión: 3</p>

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia Versión 3,1 octubre de 2018
- Circular Externa 047 de 2007 Supersalud
- Circular Externa 003 de 2018 Supersalud
- Decreto 1499 de 2017
- Guía para la identificación y declaración del conflicto de intereses en el sector público colombiano, versión 2, julio de 2019, Función Pública.

9. SOCIALIZACIÓN

Una vez aprobado este manual, es responsabilidad del líder del proceso garantizar su socialización en todos los grupos primarios que le aplique, dejando evidencia en acta y lista de asistencia del grupo primario, los cuales deben ser enviados como soporte al correo institucional procesoscalidad@hus.gov.co.

13. CONTROL DE MODIFICACIONES					
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Actualizado por	Revisado por	Aprobado por
1	31/03/2019	NA			
2	02/07/2019	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
3	21/10/2019	Actualización normatividad: Circular Externa No. 000003 del 24 de mayo de 2018 - Supersalud	Emilio Cárcamo Troconis, profesional Gestión Integral	Joanna Patricia Palencia Ramírez Jefe Oficina Asesora Desarrollo Institucional	Edgar Julián Niño Carrillo Gerente ESE HUS

	CÓDIGO DE ÉTICA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER	Página: 27 de 27
	CÓDIGO: GDR-GDR-MA-01	Versión: 3

13. CONTROL DE MODIFICACIONES					
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Actualizado por	Revisado por	Aprobado por
4	Mayo 2021	Actualización políticas, derechos y deberes, plan de desarrollo vigente, grupos de interés, entre otros	Ligney Mayerly Ramos Niño, profesional Gestión Integral	Joanna Patricia Palencia Ramírez Jefe Oficina Asesora Desarrollo Institucional	Edgar Julián Niño Carrillo Gerente ESE HUS