

RESOLUCIÓN No 1196

“Por medio de la cual se modifica el Código de Ética y Valores de la Empresa Social del Estado REDSALUD ARMENIA y se deroga la Resolución 253 del 2 de Marzo de 2.007”

La Gerente de **REDSALUD ARMENIA E.S.E.**, en uso de sus atribuciones constitucionales, legales y en especial aquellas que le confiere el Decreto 1750 del 26 de junio de 2003, en su artículo 12 y,

CONSIDERANDO:

1. Que conforme a lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad”.
2. Que se hace necesario adoptar en la empresa el Código de Ética y Valores el cual se constituye en una guía de conducta que orienta el desempeño de sus servidores públicos y contratistas, con el fin de cumplir a cabalidad los objetivos, la misión y hacer realidad la visión de la Empresa.
3. Que según el Modelo Estándar de Control Interno 1000-2005 establece la metodología para el diseño del Código de Ética Institucional, el cual hace parte integrante del presente acto administrativo.
4. Que los principios y valores que contiene el Código de Ética Institucional, fomentan el compromiso, fortalecen el ambiente laboral, incrementan la identidad institucional, establecen el sentido de pertenencia y son una invitación constante a trabajar con moral y alegría, dando primacía a los intereses de los usuarios y la comunidad.
5. Que los acuerdos y protocolos de ética que se mencionan en el presente Código, no pretenden sustituir, adicionar, ni modificar ninguna norma legal que rija a **RedSalud, Armenia. E.S.E.**
6. Que según la Circular Instructiva 045 del 1 de Agosto de 2.007 de la Superintendencia Nacional de Salud, la cual define la estructura y contenido del Código de ética institucional, se hace necesario realizar ajustes al Código ya adoptado por la entidad
7. Que en mérito de lo expuesto, se

RESUELVE:

CAPÍTULO I

MODIFICACIÓN

Artículo Primero.

Modifíquese en **REDSALUD ARMENIA E.S.E.**, el Código de Ética Institucional cuyo contenido es el siguiente:

PRESENTACIÓN

El Código de Ética Institucional de **REDSALUD ARMENIA E.S.E.** constituye una norma de conducta que orienta el desempeño de sus clientes internos, con el fin de cumplir con la Misión y con sus Principios y Valores Corporativos para hacer realidad la Visión de liderazgo por todos compartida. Estas directrices deben ser un motivador continuo para mejorar la calidad de la prestación de los servicios en salud, garantizar el cumplimiento de las expectativas con la satisfacción de los usuarios y clientes, incrementar la competitividad de la Empresa y para que la sociedad en general nos perciba siempre como una Empresa con integridad moral, rentabilidad social y financiera.

Los Principios y Valores que contiene el Código de Ética Institucional fomentan el compromiso, fortalecen el ambiente laboral, incrementan la identidad institucional, establecen el sentido de pertenencia dando preferencia a los intereses de los usuarios y la comunidad.

El Código de Ética Institucional es una herramienta gerencial para promover la conducta laboral en el ejercicio moral y ético de “Servir con Calidad” a los demás, es por ello que **REDSALUD ARMENIA E.S.E.**, como Institución Prestadora de Servicios de Salud en su cultura organizacional exige un comportamiento ético como base fundamental para la articulación de la gestión administrativa y de servicios, las competencias laborales de nuestro talento humano, el ambiente laboral y la excelente atención para con nuestros clientes y usuarios.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Redsalud Armenia, es una Empresa Social del Estado creada mediante Acuerdo 016 de 1.998 del Concejo Municipal, cuyo objetivo es brindar atención en salud de baja complejidad a la población pobre y vulnerable del Municipio de Armenia Quindío, en la actualidad atiende alrededor de 60% de la población de esta ciudad, gracias a los contratos celebrados con las EPS del Régimen Subsidiado y la Secretaria de Salud Municipal, su amplia y excelente infraestructura, le brinda ventajas competitivas para la atención de los usuarios con respecto a las demás IPS del Departamento, pues cuenta con 12 Centros de Salud distribuidos estratégicamente a lo largo y ancho de la ciudad, de tal forma que cada comuna cuenta con al menos 1 Centro de

Salud.

La principal cobertura se brinda en la zona sur de la ciudad, ya que es allí donde se concentra la mayor parte de la población objetivo, igualmente se ha ubicado un punto de atención en la Comunidad rural del Corregimiento del Caimo (único corregimiento del Municipio), a fin de facilitar su acceso a los servicios de salud.

En los Centros de Salud se ofrecen servicios ambulatorios tanto en lo concerniente a promoción de la salud, prevención y detección temprana de la enfermedad, atención Médica, atención Odontológica, atención por Enfermería y procedimientos menores de enfermería.

En algunos Centros de Salud, dada su gran cobertura y demanda, se ofrecen servicios de toma de muestras de laboratorio clínico, toma de rayos x, de odontología y dispensación de medicamentos.

En cuatro de los doce centros, se brinda atención especial, en la Unidad Fundadores se ofrece atención integral al menor de 5 años, en el Centro de Salud La Milagrosa se ofrece atención integral a la gestante, en los Centro de Salud La Nueva Libertad, La Clarita y el Hospital del Sur, se ofrece atención integral al paciente de riesgo cardiovascular y el Centro de Salud la Nueva Libertad se le dará un enfoque de atención dirigido al joven esta atención específica favorece el seguimiento y control del riesgo en salud de estos grupos poblacionales vulnerables, permitiendo mejorar las coberturas de los programas de promoción y prevención, reforzar el componente educativo y brindar un tratamiento oportuno a los pacientes con riesgo.

En el Hospital del Sur, que hace parte de la red de atención, se ofrece además de la atención ambulatoria, atención hospitalaria, contándose con los servicios de Urgencias, Hospitalización, Atención del Parto, Cirugía (Pomeroy y Vasectomías), Laboratorio Clínico e Imágenes Diagnosticas.

PLATAFORMA ESTRATEGICA

Este proceso comienza mirando que vamos a hacer en el futuro “**VISION**” y como lograrlo “**OBJETIVOS**”, determinando los puntos específicos para poder llegar allí “**ESTRATEGIAS** “ teniendo claro y en conciencia quienes somos “**MISION**” y aplicando continuamente los “**VALORES CORPORATIVOS**”

MISION

Atender las necesidades y los problemas de salud de baja complejidad en medicina, odontología, urgencias, protección específica y detección temprana, apoyo diagnóstico y terapéutico, hospitalización, cirugía, con recurso humano

idóneo y con un compromiso por la calidad y calidez del servicio en los centros de atención, ubicados estratégicamente en todo el municipio de Armenia, de manera que permite ofrecer máxima cobertura a los diferentes regímenes de aseguramiento del sistema.

VISION

Propender por ser una de las mejores empresas prestadoras de servicios de salud del municipio de Armenia, en atenciones de baja complejidad, orientando sus acciones a satisfacer las necesidades de los usuarios, superando las expectativas de calidad, lo cual le asegura la sostenibilidad social y rentabilidad financiera

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Los principios son las bases o normas morales que deben existir en toda organización, los cuales unidos a Valores comunes, a una Misión y siendo claramente identificados contribuyen al desarrollo organizacional. Los principios adoptados por **REDSALUD ARMENIA E.S.E** son:

- ✓ **Mejoramiento Continuo:** La Empresa comprometerá todos sus recursos normativos, técnico-científicos, tecnológicos, administrativos y financieros con el fin de aumentar la capacidad resolutive para cumplir los requisitos, optimizar su desempeño, que le permitan responder con oportunidad, pertinencia y competitividad a los cambios, para que soportado en un cliente interno comprometido, logre resultados de gestión mediante el cumplimiento de sus competencias laborales.
- ✓ **Oportunidad:** La organización cumplirá a tiempo y con calidad las responsabilidades asignadas para que la prestación de los servicios en salud se ofrezca a clientes y usuarios en el momento en que se requieran.
- ✓ **Eficacia:** La organización se caracterizara por realizar las actividades planificadas con gestión, cumplimiento y orden para alcanzar las metas programadas.
- ✓ **Eficiencia:** Los servidores públicos y contratistas de **REDSALUD ARMENIA E.S.E**, deben actuar con conciencia en la racionalización del uso de los recursos, de tal manera que proyecten una imagen de transparencia en su gestión y de calidad en sus funciones.
- ✓ **Efectividad:** La Empresa laborará en coordinación a la relación entre los resultados alcanzados y la utilización de los recursos técnico-científicos, tecnológicos, humanos, administrativos y financieros disponibles, de manera que pueda cumplir con los impactos deseados a nivel de rentabilidad financiera y social.

- ✓ **Universalidad:** REDSALUD ARMENIA E.S.E garantizara que el derecho a la protección humanitaria para todas las personas, residentes en el territorio colombiano como obligación del Estado, se cumpla en toda la organización con todo su potencial humano sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida para acceder a los beneficios consagrados en la Constitución Política, a través del Sistema General de la Seguridad Social en Salud, bajo los parámetros de: Pertinencia, Oportunidad, Continuidad, Accesibilidad y Seguridad.

VALORES ORGANIZACIONALES:

Valores: Se entiende por valor todo lo favorable que tiene el ser humano y que permite su evolución y realización.

Los servidores públicos y contratistas de **REDSALUD ARMENIA E.S.E** se comprometerán a orientar su trabajo bajo los siguientes valores corporativos.:

- ✓ **Honestidad:** El talento humano de la organización actuará con rectitud, puntualidad, transparencia, orden, responsabilidad consigo mismo y con la empresa, con calidad en el desempeño de su labor, con el máximo desarrollo de sus funciones; dando ejemplo ante los demás servidores públicos y ante la comunidad en general.
- ✓ **Respeto:** Los funcionarios de **REDSALUD ARMENIA E.S.E** ejercerán la atención y consideración para con los demás y consigo mismo, cuidando de no discriminar ni menospreciar la dignidad humana.
- ✓ **Responsabilidad:** La organización cumplirá debidamente las funciones, responsabilidades, actividades, normas, procedimientos, jerarquías y lo relacionado con la funcionalidad total de la Empresa.
- ✓ **Compromiso:** El talento humano de la organización debe reflejar con su trabajo el compromiso con la Empresa, el usuario, su familia y la comunidad, en su condición de servidores públicos o contratistas del estado, además, de asumir este como una responsabilidad para el mejoramiento continuo.
- ✓ **Lealtad:** Los servidores públicos o contratistas de **REDSALUD ARMENIA E.S.E** asumirán el compromiso de fidelidad, rectitud y confianza actuando siempre en bien de la Empresa y con amplio sentido de pertenencia.
- ✓ **Trabajo en Equipo:** La organización como eje central para la adecuada planeación y realización de las actividades diarias ejercerá el Intercambio y la unión de acciones, experiencias e ideas para lograr un resultado óptimo con el aporte y solidaridad de los funcionarios quienes armonizaran sus acciones para el cumplimiento de metas propuestas y aseguraran un rápido y efectivo desarrollo de los objetivos comunes.

- ✓ **Solidaridad:** La Empresa tendrá una característica fundamental de solidaridad, para expresar el sentimiento que impulsa a los funcionarios de la entidad a prestarse ayuda mutua, respeto, compañerismo y apoyo adoptando una forma de comportamiento que genere beneficios para la vida empresarial e individual.
- ✓ **Ética:** REDSALUD ARMENIA E.S.E ejercerá en su talento humano una conducta personal, equilibrada y honrada al servicio de los demás y en beneficio propio con la dignidad que corresponde al ser humano.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

POLÍTICA DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

“Mejorar la calidad de la atención en salud, mediante la reorganización institucional basada en procesos, que permitan ofrecer a nuestros usuarios puntualidad y agilidad en la asignación de citas, insumos suficientes para la atención y facilidad de acceso a los medicamentos, garantizando de esta manera la satisfacción de sus necesidades y expectativas.”

Para el cumplimiento de la Política y los objetivos de calidad, contamos con un equipo humano comprometido con el mejoramiento continuo y la excelencia en el servicio, dando cuenta de esto, la alta dirección ha asignado recursos para la capacitación y entrenamiento de un equipo de trabajo a través del cual se ha iniciado la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la Norma Técnica NTCGP 1000:2004 y el desarrollo de los Componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud.

Las directivas de la ESE se comprometen a divulgar la presente Política de Calidad con el propósito de garantizar su comprensión y continua aplicación por parte del personal de la entidad, así como a revisarla periódicamente y a ajustarla cuando a ello hubiere lugar.

POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Dado que Redsalud Armenia es una Empresa Social del Estado, el enfoque de sus acciones siempre se orienta a lograr el máximo beneficio social, como contribución efectiva al mejoramiento de la calidad de vida de la población objetivo.

Es por ello que se brinda a nuestros usuarios una atención que va mas allá de lo exigido por la normatividad que regula la prestación de los servicios de salud, tal es

el caso de la Consulta de Gineco-Obstetricia para la gestante de alto riesgo, Programa de Atención Primaria en salud y suministro de medicamentos a usuarios a quienes se les han atendido urgencias en otras IPS.

La alta gerencia comprometida con la responsabilidad social la ha hecho parte de su plataforma estratégica, a manera de principio corporativo.

- **Compromiso con la comunidad:**

La Entidad declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la información, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros.

La ESE se orientará hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, estimulando la participación ciudadana, desarrollando normas claras de manera que conozcan sus derechos y deberes.

- **Compromiso de rendición de cuentas**

La ESE se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan Estratégico, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados, el respectivo documento será publicado en la página Web de la Entidad.

- **Atención de peticiones, quejas y reclamos**

La atención de quejas y reclamos, se realizará mediante el procedimiento establecido por el cual la ciudadanía puede presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la prestación de los servicios, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la Ley. Este procedimiento, al igual que ejemplares del Código de Buen Gobierno y del Código de Ética estarán a disposición para consulta permanente por parte de todos los interesados, tanto física como virtualmente.

POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE.

RedSalud Armenia, conciente del factor de riesgo que representan los desechos producidos en el ejercicio de su misión, tanto para la salud como para el medio ambiente, desarrolla un Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios mediante la socialización y capacitación permanente del personal de la institución, la adecuación de infraestructura y el suministro de equipos y elementos que faciliten la ejecución de las actividades planeadas.

A través de la segregación adecuada de dichos residuos se pretende incrementar la recolección de residuos reciclables, disminuyendo la cantidad de residuos ordinarios que van al relleno sanitario y reducir los riesgos asociados del manejo de los residuos peligrosos, a través de una óptima gestión interna y externa de dichos residuos.

PROCEDERES ÉTICOS

Cuando existen Valores comunes que se unen a una Misión Institucional y están dirigidos por Principios Organizacionales claramente identificados, el resultado es el desarrollo personal y empresarial.

PROCEDER DEL SERVIDOR PÚBLICO Y CONTRATISTA EN RELACIÓN AL EJERCICIO DE SU TRABAJO

Los servidores públicos y contratistas de **REDSALUD ARMENIA E.S.E.**, en desarrollo de las competencias asignadas, deberán aplicar y cumplir los siguientes procederes éticos:

- 1.** Desarrollar su trabajo con rectitud, sentido profesional, dedicación, compromiso, honestidad y sentido de pertenencia por la Empresa.
- 2.** Utilizar el tiempo laboral en un esfuerzo responsable para cumplir con sus obligaciones, de manera que el desempeño sea eficiente y eficaz.
- 3.** Aportar el conocimiento y esfuerzo necesarios para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.
- 4.** Velar por el buen nombre de la empresa dentro y fuera de ella.
- 5.** Proteger los bienes de la institución; y evitar la utilización de estos para fines distintos para lo cual fueron asignados.
- 6.** Velar por la buena relación entre funcionarios para asegurar la gestión, el trabajo en equipo y el buen funcionamiento de la organización.
- 7.** Poner a disposición toda la capacidad técnica y el conocimiento en beneficio de la Empresa
- 8.** No suministrar información a terceros que lleve consigo el detrimento de la Empresa, poner a disposición información exclusiva de la organización en manos de la competencia para un uso inadecuado de la misma; solo se podrá suministrar información con autorización previa de la Gerencia de **REDSALUD ARMENIA**

E.S.E.

PROCEDER DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTA EN RELACION AL EJERCICIO DE LA EMPRESA.

1. Las relaciones dentro de la Empresa se fundamentarán en el respeto, sin hacer ningún tipo de discriminación, tomando como base la cortesía, la puntualidad, el buen trato, la responsabilidad y el compromiso.
2. Los servidores públicos y contratistas de la Empresa, no podrán aceptar ninguna clase de recompensa u obsequios ofrecidos para el beneficio propio o de terceros a cambio de información, bienes o elementos de uso exclusivo de la organización.
3. Los servidores públicos y contratistas de **REDSALUD ARMENIA E.S.E**, deben prestar servicios con calidez, veracidad, oportunidad, Accesibilidad, pertinencia, continuidad, seguridad, eficiencia y eficacia, que redunden en el bienestar total de la Empresa.
4. Las declaraciones a nombre de la Empresa las hará solo el Gerente o quien el delegue.

PROCEDER DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTA EN SUS RELACIONES EXTERNAS.

1. Las relaciones entre los directivos y demás servidores y/o contratistas, se deben basar en el respeto, honestidad y confianza uniendo esfuerzos y poniendo todo el empeño para cumplir con las expectativas de los usuarios.
2. Evitar hechos que amenacen la integridad y seguridad de la organización.
3. Toda inversión que ejecute la empresa debe estar precedida por criterios de Análisis, garantía, calidad, seguridad, protección, precio y rentabilidad.
4. Es deber de los servidores y/o contratistas actuar responsablemente.
5. En situación de conflicto de intereses no se obtendrá beneficio personal o a favor de terceros a costa de la empresa.
6. Como ciudadanos, los servidores públicos y contratistas de **REDSALUD ARMENIA E.S.E** y ésta como empresa, darán ejemplo en la actuación de sus deberes cívicos, sociales y políticos; de participación, solidaridad y colaboración.

PROCEDERES DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTA EN EL BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS.

1. El usuario es la persona más importante en nuestra empresa.
2. El cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos del cliente, nosotros trabajamos para nuestros clientes.
3. Toda persona merece respeto, nuestros usuarios son la razón de ser de nuestra Empresa, por lo tanto se debe actuar cada día para que su salud sea la mejor.
4. Cada usuario en salud tiene derecho a su integridad, por lo tanto el contenido de su historia clínica debe ser reservado y preservado.
5. El usuario tiene derecho a servicios de alta calidad.
6. El usuario no interrumpe nuestro trabajo, si no que es el propósito de nuestro trabajo.

CAPITULO II ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo Segundo.

ÁMBITO DE APLICACIÓN: Este Código rige para todos los servidores públicos y contratistas de **REDSALUD ARMENIA E.S.E.** Para efectos del presente código, se entenderá por servidor público a los empleados y contratistas vinculados a REDSALUD ARMENIA ESE, bajo cualquier modalidad de contratación laboral a través de los cuales la entidad desarrolla sus actividades.

Artículo Tercero.

OBLIGACIONES: Todos los servidores públicos y contratistas de REDSALUD ARMENIA ESE, están obligados desde el punto de vista ético, a ajustar su actuación profesional en el desarrollo de las funciones asignadas a los conceptos básicos y disposiciones del presente Código.

Artículo Cuarto.

DIVULGACIÓN Y SOCIALIZACIÓN: La presente Resolución deberá ser publicada en la página WEB de REDSALUD ARMENIA ESE y en cartelera de fácil acceso al público, deberá ser socializada a través del Comité de Ética de la Empresa, a la vez deberá ser incluida como módulo obligatorio en los procesos de inducción y reinducción de servidores y contratistas de la entidad.

Artículo Quinto.

PROCESOS E INSTANCIAS DE CONTROL:

El Sistema de Gestión Ética será desarrollado por el Comité de Ética pero su evaluación a fin de garantizar la independencia la realizara el Grupo Operativo MECI, semestralmente, con base en el contenido del Código de Ética y los compromisos asumidos por los servidores Públicos.

Igualmente el Comité de Ética será la instancia encargada de emitir concepto a la Gerencia cuando se presuma el incumplimiento a los compromisos éticos de los servidores públicos de RedSalud.

De dicha evaluación se obtendrán los siguientes Indicadores:

Nombre	Formula	Calificación -Meta
Nivel de Implantación del Sistema de Gestión Ética Institucional :	$\frac{\text{No. Requisitos aprobados}}{\text{Total de requisitos a cumplir}} \times 100 =$	Alto: > 86 % Medio: 51 – 85 % Bajo: < 50% Meta: Nivel alto
Porcentaje de funcionarios que conocen y cumplen compromisos éticos:	$\frac{\text{No. Funcionarios conocen y cumplen}}{\text{No. Funcionarios de la empresa.}}$	Meta: > 90 %.
Porcentaje de quejas contra la ética resueltas	$\frac{\text{No. De quejas contra la ética resueltas}}{\text{No. Total de quejas contra la ética recepcionadas}}$	Meta: > 90 %.

Artículo Sexto.

DEROGATORIAS: La presente Resolución deroga la Resolución 253 del 2 de Marzo de 2.007

Artículo Séptimo.

VIGENCIA: La presente Resolución rige a partir de su expedición

“COMUNÍQUESE Y CUMPLASE”

BEATRIZ ELENA ZAPATA VALENCIA
GERENTE