Red Salud Armenia E.S.E.

PA' CUIDAR DE TODOS

CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

CÓDIGO: ES-DG-OT-001 VERSIÓN: 3

Tabla de contenido

1. Objetivo 5
2. Alcance 5
3. Definiciones 5
4. Reseña Histórica 6
5. Direccionamiento Estratégico 8
   5.1 Misión, Visión 9
   5.2 Objetivos Estratégicos 9
   5.3 Ejes Trazadores de Acreditación 10
   5.4 Principios Organizacionales 11
   5.5 Valores (Código de Integridad) 12
6. Políticas de buen gobierno para la dirección de Red Salud Armenia ESE 12
   6.1 Políticas para la dirección de la entidad 12
      6.1.1 Junta directiva 12
      6.1.2 Comités 13
   6.2 Políticas de relación con los órganos de control 14
   6.3 Instancias internas de control 14
      6.3.1 Control Interno 14
      6.3.2 Revisoría Fiscal 14
      6.3.3 SARLAFT 15
      6.3.4 Oficial de cumplimiento 15
      6.3.5 SICOF 15
      6.3.6 PTEE 15
      6.3.7 Garantía de la Calidad 15
      6.3.8 Control Interno Disciplinario 15
   6.4 Políticas de buen gobierno para la gestión de Red Salud Armenia ESE 16
      6.4.1 Política Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 16
      6.4.2 Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Publico 16
      6.4.3 Política de Gestión del Talento Humano 16
      6.4.4 Política de SARLAFT 16
      6.4.5 Política de Control Interno 16
      6.4.6 Política de Atención Humanizada 17
      6.4.7 Política de Gestión Ambiental 17
      6.4.8 Política de Administración del Riesgo 17
      6.4.9 Política de Seguridad del Paciente 17

6.4.10 Política de Comunicaciones 17
6.4.11 Política Docencia Servicio 18
6.4.12 Política de Servicio al Ciudadano 18
6.4.13 Política de Gestión de la tecnología 18
6.4.14 Política de Racionalización de Tramites 18
6.4.15 Política de Seguridad y Privacidad de la Información 19
6.4.16 Política de Prevención del consumo de alcohol, tabaco y otras drogas 19
6.4.17 Política de Rendición de Cuentas 20
6.4.18 Política de Austeridad del Gasto 20
6.4.19 Política de Calidad y Prestación de Servicios 20
6.4.20 Política de Defensa Jurídica 20
6.4.21 Política de Administración de Conflictos de Interés 20
6.4.22 Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 21
6.4.23 Política de Tratamiento de Datos Personales 21
6.4.24 Política IAMI Y AIEPI 21
6.4.25 Política de cero tolerancias hacia el acoso sexual y conductas abusivas 22
6.4.26 Política de Administración del Riesgo de crédito 22
6.4.27 Política de Administración del Riesgo Actuarial 22
6.4.28 Política de Administración del Riesgo en Salud 22
6.4.29 Política de Administración del Riesgo de Liquidez 22
6.4.30 Política de Administración del Riesgo Operacional 23
6.4.31 Política de Administración del Riesgo Reputacional 23
6.4.32 Política de Equidad y Convivencia Pacífica 23
6.4.33 Política de Confidencialidad y Conflicto de Interés 24
6.4.34 Política de Planeación Institucional 24
6.4.35 Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional 24
6.5 Código de conducta 24
6.6 Código del Buen Vestir 26
6.6.1 Personal asistencial 26
6.6.2 Personal administrativo 26
6.6.2.1 Que porta uniforme 26
6.6.2.2 No porta uniforme 26
6.6.3 Uso de las batas 27
6.7 Deberes y derechos de los colaboradores 27
6.8 Administración del código de Ética y Buen Gobierno 27

7. Bibliografía 28
8. Elaboración y aprobación 28
9. Control de cambios 29

1. Objetivo

Establecer el marco de referencia que determina y orienta las actuaciones de Red Salud Armenia ESE, declarando los principios, valores, políticas, directrices, normas y procesos que rigen los comportamientos y actividades relacionadas con la dirección y administración de la organización, buscando garantizar la transparencia en la gestión.

2. Alcance

Este documento aplica para todo el personal de Red Salud Armenia ESE, así como para los integrantes de la Junta Directiva.

3. Definiciones

Código del Buen Gobierno: También denominado código de gobierno corporativo, se define como el documento que compila los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión, íntegra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o Gobierno, que, a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés, con el fin de generar confianza tanto en los clientes externos como internos.

Código de Ética: También denominado Código de Conducta. Es el documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los principios, valores y directrices que, en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo servidor de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones.

Código de integridad: Herramienta que contiene el conjunto de políticas y medidas encaminadas a la prevención de la corrupción y la promoción de la transparencia y la ética en el cumplimiento de la misión institucional. Por lo tanto, instaura criterios de buen comportamiento con el fin de asegurar que los servidores públicos y contratistas conduzcan su actuar al cumplimiento para brindar un servicio público eficiente.

Conflicto de Interés: Es la 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.

Grupos de Interés: Personas, grupos o entidades sobre las cuales se tiene influencia, o que influencian la clínica. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”

Ética Pública: Son las pautas que orientan la gestión de aquellas personas que desempeñan una función pública. Se refiere a la disposición interna de quienes dispensan servicios públicos para cumplir cabalmente con los postulados y mandatos de la Constitución y la ley acerca de cómo debe ejercitarse dicha función en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común.

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

Principio: Causa fundamental o verdad universal; lo inherente a cualquier cosa. La explicación última del ser de algo. La fuente primaria de todo ser, de toda la actualidad y de todo conocimiento.

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

Valores: Formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

4. Reseña Histórica

Con cerca de más de 32 años de historia y una amplia trayectoria basada en el servicio a la población del municipio de Armenia Red Salud Armenia E.S.E. evoca su historia.
A través de Acuerdo No 006 del 05 de septiembre de 1988 de orden municipal fue creado la Unidad Intermedia del Sur, adscrita al sistema nacional de salud y al servicio seccional del Quindío, para servir de centro de apoyo para los centros y puestos de salud localizados en el sector sur de la ciudad de Armenia y con el funcionamiento de centros y puestos de salud.
Por medio de Decreto Número 095 de 1989 del 30 de marzo, se expiden los estatutos para el establecimiento público del orden municipal denominado “UNIDAD INTERMEDIA DEL SUR” del municipio de Armenia Quindío; con el objetivo contribuir al mejoramiento del sistema médico básico de los habitantes del sector sur de la ciudad y de servir de punto de apoyo para los centros y puestos de salud que prestan su servicio en su área de influencia de acuerdo a los planes y programas que para el efecto sean diseñados por el ministerio de salud con el fin de elevar y mantener el estado de salud de la comunidad.

En el año 1998, con las reformas del sistema de Salud a nivel nacional, la Unidad Intermedia del Sur y sus sedes, fueron descentralizadas creándose a través del Acuerdo 016 de Agosto 06 de 1.998 del Concejo Municipal a Red Salud Armenia E.S.E, conformada por la Unidad Intermedia del sur y 10 centros de salud (Correa Grillo, La Patria, La Clarita, Miraflores, Nueva Libertad, el Paraíso, Los Quindos, Santa Rita, Milagrosa, Piloto Uribe y 1 puesto de salud Caimo, constituida como una empresa social del estado como entidad pública del orden municipal, con el objetivo de prestar los servicios de salud como un servicio público a cargo del estado y como parte integral del sistema de seguridad social del estado.
Conforme al aumento de la población que solicita la atención de baja complejidad, desde la gerencia de la ESE, en el año 2008 se realizó la adquisición de una nueva sede habilitada como CAA del Sur, además se recibió en comodato la sede de Fundadores, creándose un centro de salud adicional ubicado al norte del municipio de Armenia, así mismo se habilitó el punto de vacunación CAM.

Como aporte a la región a parte de la prestación de servicios de salud, Red Salud Armenia ESE obtuvo la certificación de Buenas prácticas en Investigación del INVIMA en el año 2012, y su recertificación en el año 2017, permitiéndose participar en investigaciones como la denominada CYD 15 vacuna contra el Dengue, entre otros proyectos.
En el año 2018, por estrategias financieras, para mejorar el equilibrio presupuestal y en cumplimiento a los requisitos mínimos de habilitación, se realizó el cierre de las sedes: Quindos y el Punto de vacunación CAM.

La crisis ocasionada por el COVID-19 afectó a diferentes sectores, el primero de ellos es el sector de prestación de servicios de salud, principal doliente del virus. Las Instituciones Prestadores de Salud - IPS, son las llamadas a atender toda la población, haciendo preciso la necesidad de reorganizarse en la prestación de servicios, conduciendo al cierre de varias sedes, las cuales se han ido aperturando gradualmente, fue así como en la vigencia 2022 se le dió apertura al Centro de Salud Santa Rita. Continuando cerrado el Centro de Salud La Milagrosa, con respecto a la Nueva Libertad se celebró comodato con Medicina Legal para una sede administrativa., los Centros de Salud Miraflores y la Patria fueron devueltos al municipio esto con el fin de desarrollar diferentes programas sociales para la población cuyabra.

Actualmente cuenta con el siguiente portafolio de servicios:

5. Direccionamiento Estratégico

5.1 Misión, Visión

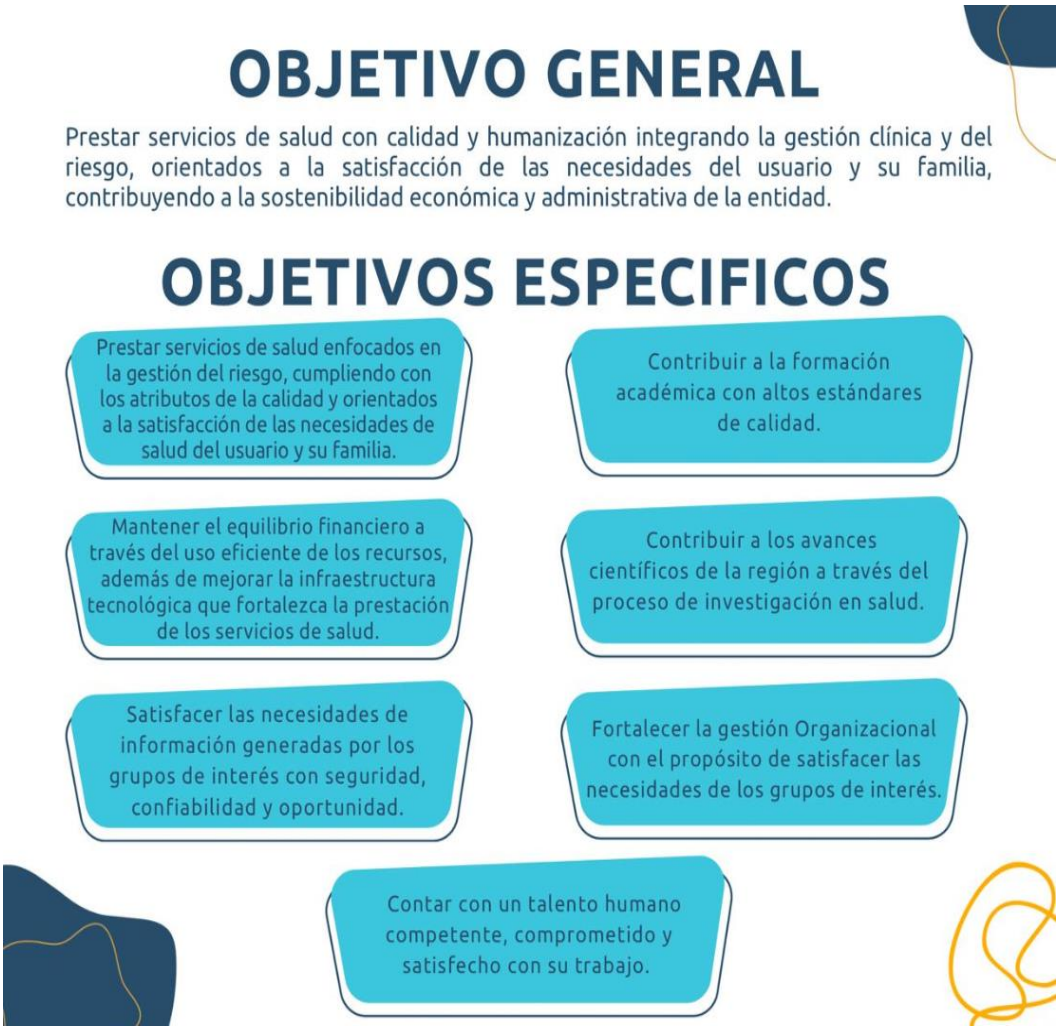
MISIÓN

Contribuir al mejoramiento de la salud de nuestros usuarios, integrando la gestión clínica y de riesgo, la educación, humanización e investigación, buscando la mejora continua para el beneficio de la comunidad.

VISIÓN

En el año 2028 seremos reconocidos por un modelo de atención enfocado en la gestión clínica y del riesgo, evidenciado por un capital humano comprometido con la atención cálida, segura y humanizada; sumada al fortalecimiento de la academia y la investigación.

5.2 Objetivos Estratégicos



5.3 Ejes Trazadores de Acreditación

Teniendo en cuenta la Resolución 2082 de 2014 y el reglamento del nuevo esquema de operación del Sistema Único de Acreditación en Salud, Red Salud Armenia E.S.E., establece los procesos del Sistema Único de Acreditación en Salud a través de la implementación de sus ejes:

5.4 Principios Organizacionales

5.5 Valores (Código de Integridad)

6. Políticas de buen gobierno para la dirección de Red Salud Armenia ESE

Las políticas establecen las directrices y lineamientos para que todos los colaboradores de Red Salud Armenia E.S.E., cumplan de manera eficaz, eficiente y efectiva con sus responsabilidades, orientando siempre sus actuaciones al bienestar colectivo y en el marco de la ética y la idoneidad.

6.1 Políticas para la dirección de la entidad

6.1.1 Junta directiva

Es el máximo órgano rector de Red Salud Armenia E.S.E., con funciones propias definidas por la ley, responsable junto al gerente, de cumplir los institucionales e intereses de la organización en torno a la misión y alcanzar la visión, identificando las necesidades esenciales y expectativas de los usuarios, determinando la estrategia de servicios, la asignación de recursos y la adaptación de instrumentos legales para generar eficiencia y calidad en la organización.

Asesoría por parte de los líderes de los procesos

Los líderes de los procesos, áreas o servicios, deberán brindar asesoría permanente a la dirección de la entidad en la toma de decisiones a través de los informes de gestión y el cumplimiento de

las metas orientadas con la plataforma estratégica institucional, informes de gestión y el cumplimiento de metas orientadas con la plataforma estratégica institucional, informes que se presentan utilizando los equipo de mejoramiento institucional, comités o de requerirse en sesiones de la junta directiva.

6.1.2 Comités

Se cuenta con comités integrados por equipos interdisciplinarios, quienes se reúnen periódicamente para analizar aspectos de interés y que sirven en la toma de decisiones. Estos se instauran y funcionan de acuerdo con los lineamientos establecidos en el manual metodológico de establecimiento y operación de comités institucionales.

- Gerencia
- Institucional de Coordinación de Control Interno
- Institucional de Gestión y Desempeño
- Técnico de sostenibilidad contable
- Paritario de seguridad y salud en el trabajo COPASST
- Conciliación y Defensa Judicial
- Contratación
- Seguridad del Paciente
- Responsabilidad Social Empresarial
- Del sistema integrado de gestión del riesgo
- Ética Hospitalaria
- Vigilancia Epidemiológica (COVE)
- Grupo Administrativo de Gestión Ambiental y Sanitaria
- Farmacia y Terapéutica
- Mejoramiento Institucional
- Hospitalario de Gestión del Riesgo de desastres
- Promoción y mantenimiento de la salud y materno perinatal
- Historias Clínicas
- Docencia Servicio
- Atención Centrada en el Usuario
- Validación del Sistema de Información Hospitalario
- Transformación Cultural
- Atención Humanizada
- Para la prevención, vigilancia y control de infecciones asociadas a la atención en salud IAAS
- Bajas de bienes muebles
- Referencia y Contrareferencia
- para la Optimización del uso racional de antimicrobianos
- Gestión de la Tecnología
- Comisión de Personal
- Convivencia Laboral

- Comité Jurídico Financiero

6.2 Políticas de relación con los órganos de control

Los entes de vigilancia y control externos de la E.S.E. Red Salud Armenia son:

- Procuraduría General de la Nación.
- Superintendencia Nacional de Salud.
- Ministerio de Salud y Protección Social
- Contraloría Municipal de Quindío
- Secretaria de Salud Departamental de Quindío.
- Secretaría de Salud Municipal de Armenia.
- INVIMA.
- Defensoría del Pueblo.

La E.S.E. se compromete a suministrar de manera oportuna, confiable y transparente, toda la información solicitada por los Entes de Control y Vigilancia, promoviendo así un modelo de gestión pública ejemplar. Pondrá a su disposición todo el equipo de trabajo y los recursos que conlleven a la correcta ejecución de acciones de vigilancia.

6.3 Instancias internas de control

Red Salud Armenia E.S.E. cuenta con los siguientes mecanismos para la evaluación y control de la actividad de todos sus colaboradores:

6.3.1 Control Interno

Se cuenta con Sistema de Control Interno para el fortalecimiento de su gestión, la protección y el uso honesto y eficiente de sus recursos. La institución implementa y desarrolla el Sistema de Control Interno y lo despliega como estrategia de mejoramiento, eficiencia y eficacia en todos sus procesos. La cultura del autocontrol se promueve y evalúa con periodicidad en todos los servicios a través de auditorías internas.

6.3.2 Revisoría Fiscal

Red Salud Armenia E.S.E ha contratado un Revisor Fiscal independiente designado por la Junta Directiva que presta los servicios de Auditoría Financiera, de Gestión, de Cumplimiento del Sistema de Control Interno, con total autonomía técnica, administrativa y financiera, presentando informes a la Gerencia y emitiendo conceptos cada que se requieran.

Notifica las irregularidades que ocurran en el funcionamiento y en el desarrollo de sus negocios y colabora con las entidades gubernamentales que ejercen las funciones de inspección y vigilancia y control de la entidad.

6.3.3 SARLAFT

El sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo -SARLAFT- es el mecanismo que permite a las entidades prevenir la pérdida o daño que pueden sufrir por su propensión a ser utilizados como instrumento para el lavado de activos y/o canalizar recursos para la financiación de armas de destrucción masiva.

En este sentido La Entidad debe contar con canales de comunicación que permitan la identificación de situaciones relacionadas con LA/FT/FPADM y facilitar la toma oportuna de decisiones. También se debe contar con mecanismos para la divulgación y capacitación que permitan a los empleados la asimilación y adopción de los conceptos relacionados con el Sistema de Administración de riesgo de LA/FT/FPADM.

6.3.4 Oficial de cumplimiento

Es la máxima persona encargada del cumplimiento del SARLAFT, es un funcionario de la Entidad vigilada encargado de verificar el cumplimiento de los manuales y políticas de procedimiento de la Entidad, así como de la implementación del SARLAFT.

6.3.5 SICOF

Es un subsistema de administración de riesgos de corrupción, opacidad y fraude. Este subsistema busca prevenir la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura de prevención y control al interior de la entidad.

6.3.6 PTEE

Programa de transparencia y ética empresarial PTEE, es un programa donde se compilan de manera integral todas las normas internas en materia de prevención y mitigación de los riesgos de COF y soborno, así como los principios y valores éticos de la entidad, para llevar a cabo su operación de manera ética y transparente, su objetivo es el fortalecimiento continuo de una cultura ética, transparente, de lucha contra la corrupción, opacidad, fraude y soborno, dando cumplimiento normativo a los lineamientos de la superintendencia nacional de salud.

6.3.7 Garantía de la Calidad

La empresa cuenta con la oficina de Mejora Continua quien se encarga de hacer seguimiento a los procesos misionales y aplicar las acciones pertinentes para el mejoramiento continuo del servicio. De igual forma, define las estrategias para la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, en sus cuatro componentes.

6.3.8 Control Interno Disciplinario

El área de Control Interno Disciplinario en cumplimiento de la normatividad vigente, recepciona, instruye y falla sobre las faltas disciplinarias cometidas por los servidores públicos de la institución.

De esta forma se espera que los servidores públicos observen buenas conductas en el ejercicio de su función pública.

6.4 Políticas de buen gobierno para la gestión de Red Salud Armenia ESE

6.4.1 Política Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

¡Prevenir, es trabajo de todos los días!

Red Salud Armenia E.S.E bajo la responsabilidad de la alta dirección, se compromete a dar continuidad en la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, involucrando a todos sus colaboradores y demás partes interesadas de la entidad, encaminado a promover, mantener y mejorar la prevención de riesgos laborales.

6.4.2 Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Publico

Red Salud Armenia ESE, a través de la alta dirección, se compromete a realizar una planeación que garantice la armonización entre el plan estratégico y el presupuesto, velando por una adecuada ejecución presupuestal dentro del marco legal aplicable. Para ello, se requiere de una planeación estratégica presupuestalmente viable y sostenible, y un efectivo y permanente control administrativo, seguimiento y evaluación, para así obtener una eficiente ejecución del gasto público.

6.4.3 Política de Gestión del Talento Humano

Red Salud Armenia ESE en acompañamiento de las empresas tercerizadas promoverá en sus colaboradores la mejora continua para obtener la transformación cultural a través del área de Gestión del Talento Humano y las etapas de la vida laboral planeación, ingreso, desarrollo y retiro; aportando al mejoramiento de sus capacidades y conocimientos.

6.4.4 Política de SARLAFT

Red Salud Armenia E.S.E., establece los lineamientos para la prevención y control del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo, con el fin de minimizar la posibilidad de que la Entidad a través de las actividades que lleva a cabo en el desarrollo de sus operaciones, introduzca recursos provenientes de lavado de activos, financie el terrorismo o sea utilizada indirectamente como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento de cualquier forma de dinero y otros bienes provenientes de actividades ilícitas.

6.4.5 Política de Control Interno

Red Salud Armenia E.S.S bajo la responsabilidad de la alta dirección, se compromete a apropiarse del Sistema de Control Interno Institucional como herramienta de auto control desde los procesos

de la entidad y control desde control interno para la gestión del riesgo, que permita el alcance efectivo y eficiente de los objetivos institucionales; promoviendo la aplicación permanente de los principios orientadores del Modelo Estándar de Control Interno: Autocontrol, Autogestión y Autorregulación.

6.4.6 Política de Atención Humanizada

"Quiero poner mis manos al servicio de nuestros usuarios"

Red Salud Armenia E.S.E, comprometida con la calidad y humanización durante la atención, brinda un trato amable, privado, respetando la dignidad del usuario y su familia, basados en el cumplimiento de los deberes y derechos de los pacientes y sus colaboradores.

6.4.7 Política de Gestión Ambiental

Como aporte a la protección al medio ambiente, Red Salud Armenia ESE, se compromete a velar por el cumplimiento de la legislación ambiental vigente relacionada con la prestación de servicios en salud, a fin de disminuir los impactos ambientales negativos propios de dicha actividad, así como contribuir al desarrollo sostenible de la región mediante el uso eficiente de los recursos naturales, la gestión integral de los residuos generados en la atención en salud y el fortalecimiento de una cultura ecológica en nuestros clientes internos y externos.

6.4.8 Política de Administración del Riesgo

Red Salud Armenia ESE durante sus actividades diarias se encuentra expuesta a diversos riesgos inherentes, por lo cual, se compromete a identificar y administrar un sistema integrado de gestión del riesgo, que promueva el autocontrol y permita generar alertas tempranas para minimizar la probabilidad de ocurrencia y/o mitigar sus consecuencias.

6.4.9 Política de Seguridad del Paciente

Comprometidos con la seguridad del paciente, Red Salud Armenia ESE desarrolla acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos en la prestación de los servicios de salud, informando e involucrando al paciente y su familia en el proceso de atención, enmarcado en una cultura justa, transparente, preventiva y no punitiva, fomentando la responsabilidad y la mejora continua de los procesos a través de las siguientes líneas estratégicas: Aprendiendo a ser seguros , Seguridad por mi paciente, Agentes coordinados por la seguridad del paciente, La red te conecta, Vigilando los riesgos y Orientados en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, denominadas "**A SALVO**".

6.4.10 Política de Comunicaciones

"La comunicación, fundamental para alcanzar los metas organizacionales"

Red Salud Armenia ESE, se compromete a gestionar las comunicaciones internas y externas de manera óptima y oportuna, con el objetivo de garantizar el logro de los propósitos misionales, para ello la comunicación tendrá un carácter estratégico y estará orientada al fortalecimiento de los objetivos institucionales, la identidad corporativa, la disposición organizacional, la socialización de la información, el sentido de pertenencia y el posicionamiento de la institución.

6.4.11 Política Docencia Servicio

Red Salud Armenia E.S.E., se compromete en fortalecer sus escenarios de aprendizaje desde la dimensión técnico-científica mediante el desarrollo de los vínculos funcionales con las instituciones de educación superior para la formación del talento humano en salud, privilegiando la humanización de los servicios y la seguridad del paciente e incentivando la investigación académica, para promover e innovar en el conocimiento científico con estándares de la calidad y en promover el desarrollo de nuestras capacidades institucionales para el cumplimiento de nuestra Misión y el logro de nuestra Visión.

6.4.12 Política de Servicio al Ciudadano

Red Salud Armenia ESE consciente de que cada usuario tiene necesidades diferentes a las cuales se le debe brindar una entrega efectiva de la información acerca de los diversos procedimientos, productos y servicios ofrecidos por la entidad, basados en el principio de integridad, trasparencia y confianza , generando estrategias que mejoren los espacios de participación ciudadana y permitan la búsqueda constante de las prácticas de buen gobierno, midiendo la satisfacción de los usuarios y respondiendo a sus necesidades en lo relacionado con la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones teniendo en cuenta la normatividad vigente.

6.4.13 Política de Gestión de la tecnología

Con el fin de contribuir en la satisfacción de las necesidades de los usuarios y sus familias, favoreciendo los resultados y la seguridad del paciente, Red Salud Armenia ESE, se compromete a implementar una gestión adecuada de la tecnología desde la planeación, selección, adquisición, instalación, puesta en funcionamiento y disposición final, de acuerdo a la evaluación de costo beneficio, utilidad y costo efectividad, buscando el mayor aprovechamiento tecnológico con el uso eficiente de los recursos.

6.4.14 Política de Racionalización de Tramites

La gerencia de Red salud Armenia E.S.E. y sus colaboradores se comprometen a simplificar, estandarizar y automatizar los trámites y procesos administrativos promoviendo el uso de las Tics, facilitando el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, respetando el HABEAS DATA y promoviendo la confianza en el ciudadano.

6.4.15 Política de Seguridad y Privacidad de la Información

Red Salud Armenia E.S.E. se compromete a establecer los mecanismos necesarios para gestionar la seguridad y privacidad de la información en la entidad, implementando las siguientes prácticas:

- Protección de la información generada, procesada, transmitida o resguardada de la organización, con el fin de minimizar los impactos financieros, operativos o legales debido a un uso incorrecto de estos.
- Protección de la información de las amenazas originadas por parte del personal.
- Protección de las instalaciones del procesamiento e infraestructura tecnológica que soporta los procesos críticos.
- Implementación de los controles en el acceso a la información, sistemas y recursos de la red,
- Garantizando a través de una adecuada gestión de los eventos de seguridad y las debilidades asociadas con los sistemas de información una mejora efectiva de su modelo de seguridad.
- Garantizando el cumplimiento de las obligaciones legales, regulatorios y contractuales establecidas para el sistema de información.

6.4.16 Política de Prevención del consumo de alcohol, tabaco y otras drogas

Con el fin de promover, prevenir y fomentar el bienestar de los trabajadores, visitantes, usuarios y su familia, Red Salud Armenia E.S.E. prohíbe el consumo de alcohol, tabaco y Sustancias Psicoactivas, en las instalaciones de la organización, ya que esto genera impactos negativos sobre la sociedad, el ambiente de trabajo y en las personas en su seguridad y condiciones de trabajo, debido a sus factores de riesgo asociado. Así mismo, se compromete a implementar campañas de estilo de vida y trabajo saludable en la organización, y apoyar la rehabilitación individual y social del trabajador que lo requiera.
Por esta razón, la entidad establece las siguientes normas:

- No se permite a los funcionarios de Red Salud Armenia E.S.E, el consumo de Tabaco dentro de las instalaciones.
- No se permite a los funcionarios de Red Salud Armenia E.S.E, el consumo de Alcohol dentro de las instalaciones.
- No se permite a los funcionarios de Red Salud Armenia E.S.E, el consumo de Sustancias Psicoactivas dentro de las instalaciones.
- No se permite a los funcionarios de Red Salud Armenia E.S.E, presentarse al cumplimiento de sus actividades bajo el consumo de Alcohol o Sustancias Psicoactivas.
- No se permite a los funcionarios de Red Salud Armenia E.S.E, que ejerzan actividades bajo el consumo de Alcohol o Sustancias Psicoactivas dentro de las instalaciones.
- Realizar las campañas necesarias para la prevención de Tabaco, Alcohol y Sustancias Psicoactivas.
- Señalizar en lugares visibles de Red Salud Armenia E.S.E mensajes informativos sobre la prohibición del uso de tabaco.

6.4.17 Política de Rendición de Cuentas

Con el fin de mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa; prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de servicios e información, Red Salud Armenia ESE, se compromete a rendir cuentas, buscando facilitar la evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión efectuada.

6.4.18 Política de Austeridad del Gasto

Red Salud Armenia ESE, encaminado al uso eficiente de los recursos, se compromete a mejorar su gestión administrativa y ambiental, permitiendo el uso de los recursos públicos y la generación de resultados eficientes, a través de la implementación de medidas de austeridad del gasto relacionadas con: el ahorro y uso eficiente de los servicios públicos, control de los gastos asociados a la nómina y personal contratado, viáticos y viajes, impresos y publicaciones, uso de vehículos, suministros, papelería y materiales.

6.4.19 Política de Calidad y Prestación de Servicios

Prestar servicios humanizados de salud, con oportunidad, accesibilidad, seguridad, continuidad y pertinencia, enfocado en el modelo de atención institucional, logrando la satisfacción de clientes internos y externos, promoviendo el mejoramiento continuo y la responsabilidad social.

6.4.20 Política de Defensa Jurídica

Red Salud Armenia ESE se compromete a la búsqueda continua de las falencias administrativas o misionales que generen situaciones susceptibles de litigio identificando posibles errores en la aplicación de los procesos y procedimientos definidos en la Entidad, con el propósito de reducir situaciones que generen hechos que vulneren el régimen jurídico en ejercicio de la práctica médica o por actuaciones administrativas que surjan por la prestación de los servicios de salud.

Así mismo, se propende porque los procesos judiciales en los que sea parte, se resuelvan dentro de la legalidad en los términos judiciales y en beneficio de los intereses de la Entidad; integrando aspectos relevantes, de naturaleza preventiva, para evitar la ocurrencia o disminuir los efectos dañinos del debate extrajudicial o judicial, lo que redunda en el fortalecimiento de la defensa jurídica de la ESE.

6.4.21 Política de Administración de Conflictos de Interés

Red Salud Armenia ESE se compromete a prevenir, manejar, divulgar y resolver los conflictos de interés entre y hacia los grupos de interés, con el objetivo de fortalecer la cultura organizacional, el comportamiento ético, los valores institucionales, el respeto a la integridad de las personas, el comportamiento transparente, la credibilidad y la confianza.

6.4.22 Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

Red Salud Armenia ESE comprometida con la garantía al derecho de los usuarios y grupos de Interés al acceso a la información pública, de manera transparente, y a la prevención y lucha contra la corrupción, divulgando de manera oportuna, adecuada y veraz la información pública a través de las siguientes estrategias: Transparencia activa, transparencia pasiva y la gestión de la información, buscando la disminución de oportunidades para la corrupción y facilitando su detección.

6.4.23 Política de Tratamiento de Datos Personales

Con el fin de contribuir en la seguridad y privacidad de la información de los usuarios y sus familias, favoreciendo los resultados y la seguridad del paciente, Red Salud Armenia ESE, se compromete a implementar una gestión adecuada de los datos que suministren en nuestros sistemas de información, buscando la mayor seguridad y adecuada disposición final de los datos personales.

6.4.24 Política IAMI Y AIEPI

La E.S.E. Red Salud Armenia, implementará una política institucional enfocada en la promoción, protección, atención y apoyo en salud y nutrición para la población materna e infantil. Esta política se fundamentará en un enfoque de derechos y una perspectiva diferencial, asegurando así la integralidad, calidad y continuidad de los servicios y programas dirigidos a gestantes, madres, y a niños y niñas menores de 6 años.
Además, se garantizará que toda esta información sea comunicada de manera sistemática a todo el personal de la institución, tanto profesional como administrativo y logístico. Para cumplir con esta política, la E.S.E. se compromete a seguir los siguientes pasos:

1. Disponer de una política institucional hacia una lactancia feliz.
2. Nuestro compromiso es capacitar a todo el personal que atiende la población materna e infantil.
3. Brindar a las mujeres gestantes y sus familias, información, educación y atención oportuna y pertinente para que puedan vivir satisfactoriamente su gestación, prepararse para el parto, el puerperio, la lactancia materna y la crianza.
4. Garantizar la atención del trabajo de parto y el parto con calidad y calidez acompañada de una persona significativa para la madre, dentro de un ambiente digno y de respeto.
5. Ofrecer orientación y ayuda efectiva a las madres, padres y otros cuidadores sobre la promoción, protección y atención en salud y nutrición de las madres y de las niñas y los niños recién nacidos, durante el posparto.
6. Promover, proteger y dar apoyo efectivo a las madres y sus familias para poner en práctica la lactancia materna exclusiva durante los primeros seis meses de vida, y con alimentación complementaria adecuada hasta los dos años de edad o más.
7. Favorecer el alojamiento conjunto de la madre y el niño o niña incluso en caso de hospitalización de alguno de los dos.
8. Proveer atención integral en salud y nutrición a todas las niñas y niños menores de seis años asegurando el seguimiento dinámico del crecimiento y el desarrollo.

6.4.25 Política de cero tolerancias hacia el acoso sexual y conductas abusivas

Red Salud Armenia ESE, bajo la responsabilidad de la alta dirección, tiene como objetivo prevenir el acoso sexual y toda conducta abusiva que se presente en el contexto laboral, así como, investigar, corregir y sancionar los casos que se presenten, asegurando la confidencialidad del proceso, la privacidad, identidad y seguridad de las personas involucradas en denuncias de acoso sexual.

Esta política reconoce que el acoso sexual puede manifestarse de diversas formas, incluyendo conductas verbales, no verbales, físicas, así como comunicaciones escritas y electrónicas. Además, subraya que puede ocurrir entre personas de cualquier género, La entidad deja claro que rechaza el acoso sexual en todas sus formas, sin importar quién sea la víctima o el perpetrador, ni cuál sea su posición jerárquica dentro de la organización.

6.4.26 Política de Administración del Riesgo de crédito

Con el fin de disminuir los riesgos de pérdidas económicas en la entidad, Red Salud Armenia ESE se compromete a analizar los riesgos por contraparte, calcular deterioros, definir procesos específicos de seguimiento, cobranza de deudas y establecimientos de mecanismos apropiados de negocios para recuperación de deudas, así como estrategias de gestión de glosas ante las EPS, la ADRES o entidades territoriales según sea el caso, lo cual permitirá definir los límites de exposición crediticia y perdida toleradas, deterioro de activos, capital expuesto a riesgo y recuperación de la cartera tratando y controlando el riesgo de crédito.

6.4.27 Política de Administración del Riesgo Actuarial

Red Salud Armenia ESE se compromete a disminuir y/o controlar los riesgos de incurrir en pérdidas económicas debido a no estimar adecuadamente el valor de los contratos de venta de servicios, a través del análisis de la demanda efectiva, frecuencias de uso, concentraciones poblacionales, condiciones de morbimortalidad, costos y tecnología requerida, entre otros, permitiendo así a la entidad tomar medidas adecuadas para controlar el riesgo actuarial.

6.4.28 Política de Administración del Riesgo en Salud

Con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado, Red Salud Armenia ESE identificará los riesgos territoriales y poblacionales, de oferta y demanda de servicios, realizará mediciones de probabilidad, ocurrencia y severidad de las condiciones de salud de los pacientes, así como sus sobrecostos, establecerá límites de tolerancia y mediciones de la implementación de los controles a través de indicadores de gestión y resultado.

6.4.29 Política de Administración del Riesgo de Liquidez

Red Salud Armenia ESE busca definir, analizar y controlar el riesgo de liquidez a los cuales se encuentra expuesta la entidad para lo cual identificará en dos frentes:

- ✓ Activos considerados como líquidos, los recursos y recuperación de la cartera, ingresos causados y recibidos por venta o prestación de servicios de salud, realizará proyecciones de cualquier movimiento de entradas futuras de efectivo por cualquier concepto.
- ✓ Pasivos, caracterizados por cuentas por pagar bajo cualquier concepto, valor causado y pagado de los costos y gastos de la operación de la entidad y proyectará movimiento de salida futuras de efectivo bajo cualquier concepto.

6.4.30 Política de Administración del Riesgo Operacional

Red Salud Armenia ESE identificará y documentará los procesos de la entidad, con el fin de analizar eventos de riesgo operacional, potenciales y ocurridos en cada uno de los procesos, pérdidas de resultados en salud de los pacientes y potenciales pérdidas financieras trayendo consigo la implementación de planes de contingencia y el plan de continuidad del negocio necesarias para enfrentar la exposición al riesgo operacional bajo cualquier eventualidad.

6.4.31 Política de Administración del Riesgo Reputacional

Red Salud Armenia ESE trabajara por su buen nombre y prestigio, fortaleciendo la publicidad positiva de la entidad en prácticas comerciales y conductas financieras fomentando así la confianza del público. Por ello, seleccionara los procesos, servicios y acciones que sean considerados estratégicos en formar reputación que sean cuantificables y que permitan la comparabilidad frente al sector, y, realizara medición de sus resultados en cuanto a posición de la entidad, comparación de su evolución con respecto a variables relacionadas tales como desempeño visible, percepción del cliente interno y externo, entre otros.

6.4.32 Política de Equidad y Convivencia Pacífica

RED SALUD ARMENIA E.S.E, en busca de establecer e incentivar una cultura enfocada a en la equidad y la convivencia pacífica, se compromete a:

- Promover la equidad en los procesos de reclutamiento, selección, promoción y desarrollo profesional basada en criterios objetivos.
- Respetar y defender los derechos humanos del personal
- Valorar la diversidad del talento humano y promover ambientes de trabajo e incluyentes en todos los niveles de la organización.
- Ofrecer igualdad de trato, oportunidades y beneficios sin distinguir sexo, genero, etnia, orientación sexual, capacidades especiales, entre otros, buscando eliminar las posibles desigualdades.
- Desarrollar iniciativas que contribuyan a prevenir, atender, sancionar y erradicar el acoso laboral.
- Promover un ambiente laboral libre de violencia que favorezca el respeto y las buenas relaciones interpersonales.
- Promover iniciativas dirigidas a los diferentes grupos de interés que contribuyan a reducir la brecha de género.

6.4.33 Política de Confidencialidad y Conflicto de Interés

El Centro de Estudios e Investigaciones en Salud (CEIS) de Red Salud Armenia ESE, se compromete a estrictamente hacer cumplir la declaración de confidencialidad y conflicto de Intereses a todos los miembros del CEIS, para mantener la integridad en el cumplimiento de las Buenas Prácticas Clínicas, la confianza de los patrocinadores o CRO manteniendo un compromiso de transparente, credibilidad y asimismo tener la herramienta para resolver posibles eventos de no confidencialidad y de conflicto de interés de alguno de los miembros del CEIS.

6.4.34 Política de Planeación Institucional

Red Salud Armenia E.S.E, se compromete con el desarrollo de estrategias de planificación acorde a los lineamientos establecidos aplicables a la entidad, definiendo una metodología de formulación y revisión periódica del direccionamiento estratégico orientando a los responsables de los procesos de planificación estratégica y operativa para la formulación y ejecución de planes y programas, monitoreando y evaluando su desarrollo a través de indicadores, que conlleven a una mejor prestación de servicios de salud a los grupos de interés.

6.4.35 Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

Red Salud Armenia E.S.E, se compromete a divulgar los avances de la gestión y los resultados alcanzados en cada una de las metas institucionales para el logro de los objetivos estratégicos, enfocados al cumplimiento y seguimiento a la gestión institucional mediante los planes institucionales y estratégicos implementados en la E.S.E, retroalimentando los grupos de interés, aplicando metodologías de implementación de modelos de seguimiento y evaluación y generando una cultura de la gestión pública orientada a resultados que conlleve a una administración pública efectiva, eficaz y de calidad.

6.5 Código de conducta

Para Red Salud Armenia ESE es muy importante contribuir con el proceso de transformación cultural, mediante la apropiación de parte de los colaboradores de los comportamientos conductuales definidos en el marco ético y de un sistema de valores claros.

Es responsabilidad de todos:

- **Cumplir** con la legislación aplicable.
- **Conocer**, comprender y cumplir con los procedimientos de trabajo y con nuestro código de ética y buen gobierno, donde quiera que estemos.
- **Cumplir** con las políticas organizacionales.
- **Utilizar** nuestro código de ética y buen gobierno como guía en la realización de nuestro trabajo y en la toma de decisiones, sea cual sea nuestra actividad.
- **Participar** en los cursos y en la formación que se impartan en relación a la ética.

- **Pedir** consejo cuando tengamos preguntas y dudas acerca de nuestro código y de la legislación aplicable.
- **Utilizar** el buen juicio y evitar situaciones que puedan producir una conducta indebida.
- **Informar** de posibles incumplimientos de nuestro código, de las políticas corporativas o de la legislación aplicable.
- **Respetar** los derechos de los pacientes.

Es responsabilidad de los directivos:

- **Promover** una cultura ética.
- **Promover** el cumplimiento de nuestro código de ética y buen gobierno, los derechos de los pacientes.
- **Liderar** mediante el ejemplo, siendo modelo de conductas adecuadas, congruentes con nuestro código de ética y buen gobierno y con nuestros valores.
- **Asegurarnos** de que las personas a nuestro cargo comprenden el código de ética y buen gobierno y sus responsabilidades con respecto a éste.
- **Crear** un ambiente donde las personas se sientan cómodas preguntando dudas éticas y planteando inquietudes.
- **Responder** de forma adecuada a los colaboradores que necesitan resolver dudas o plantear inquietudes.
- **Actuar** para impedir incumplimientos de nuestro código de ética y buen gobierno y de la ley.
- **No inducir o dar órdenes** para que se logren resultados a expensas de una conducta ética o cumplimiento con el Código de ética y buen gobierno y la ley.

6.6 Código del Buen Vestir

Recuerde que su labor se desarrolla en una institución prestadora de servicios de salud, y presentación personal, sencillez, discreción y limpieza deben destacar.

6.6.1 Personal asistencial

- ✓ El uniforme debe ser de tela anti fluido y de los colores establecidos por la ESE, utilice el mismo color de pantalón y camisa y los zapatos cómodos y cerrados, en caso de frio utilizar un saco que armonice con el color del uniforme y que no tenga estampados, también existe la posibilidad de buzos como prenda debajo de este.
- ✓ Cuando el uniforme de enfermería sea vestido, evitar la transparencia y diseños que no faciliten el desarrollo de sus labores; el calzado debe ser blanco, completamente cerrado para evitar contacto con fluidos corporales y debe permanecer limpio.
- ✓ El personal asistencial ambulatorio que no use uniforme deberá alinearse con lo estipulado en el Manual de bioseguridad institucional.
- ✓ Las uñas de las manos se sugieren cortas y sin esmalte para el personal asistencial, para el administrativo puede tener características más permisivas como tono tipo francés.
- ✓ El cabello debe estar arreglado y recogido en caso de ser largo, dando cumplimiento a las directrices contenidas en el manual de bioseguridad institucional código: MI-PS-MA-021

6.6.2 Personal administrativo

6.6.2.1 Que porta uniforme

- ✓ El uniforme debe ser limpio, bien llevado y sin modificaciones.
- ✓ No utilizar zapato destapado durante la jornada laboral
- ✓ Utilizar un maquillaje sobrio.
- ✓ Para el día viernes está permitido llevar ropa más casual y cómoda
- ✓ Siempre debemos llevar el uniforme completo y utilizar accesorios acordes con él, sin que éstos sean muy vistosos.

6.6.2.2 No porta uniforme

Damas

- ✓ La vestimenta debe ser casual y discreta, sin transparencias ni escotes que estén acordes con el ambiente laboral.
- ✓ Si porta vestido o falda debe ser suelto y con un largo adecuado, evite las faldas cortas.
- ✓ Utilice zapato cerrado preferiblemente y no utilizar sandalias.
- ✓ Para el día viernes está permitido llevar ropa más casual y cómoda.
- ✓ Utilice un maquillaje discreto.
- ✓ Mantenga sus uñas limpias, arregladas y cortas.
- ✓ Mantenga su cabello limpio y arreglado.

- ✓ Recuerde que los colores en la ropa son uno de los aspectos de buen gusto, la armonía en la combinación del color es importante.

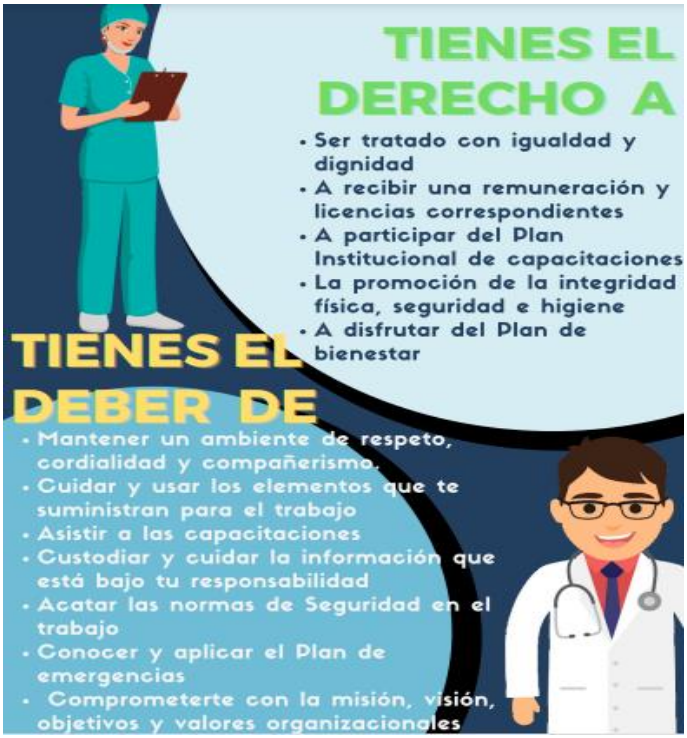
Caballeros

- ✓ Pantalón o jean, camisa y zapatos cerrados.
- ✓ Para el día viernes está permitido llevar ropa más casual y cómoda
- ✓ La realización de ciertos oficios requiere de cambio de ropa según la norma establecida.
- ✓ Mantenga los zapatos en perfecto estado y bien lustrados.
- ✓ Las uñas deben mantenerse limpias, arregladas y cortas.
- ✓ El cabello debe mantenerse limpio y bien arreglado.

6.6.3 Uso de las batas

El personal que utiliza bata, la debe llevar siempre limpia y planchada y utilizarla de manera exclusiva durante el proceso de atención evitando utilizarla fuera de las instalaciones de la institución, dando cumplimiento al manual de bioseguridad código: MI-PS-MA-021.

6.7 Deberes y derechos de los colaboradores



6.8 Administración del código de Ética y Buen Gobierno

Las instancias encargadas de la administración del Código de ética y Buen Gobierno en la Red Salud Armenia E.S.E, son las siguientes:

7. Bibliografía

- https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resolucion-2082-de-2014.pdf
- Meneu, R., & Ortún, V. (2011). Transparencia y buen gobierno en sanidad: También para salir de la crisis. Gaceta Sanitaria, 25(4), 333–338. Retrieved from
- http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S021391112011000400013&lng=es&nrm=iso&tlng=eBrito, Morelba. 2005. Buen Gobierno local y calidad de la democracia. Universidad de Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Centro de Estudios Sociológicos y Antropológicos.
- http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/26-Buengob.pdf 10/02/2016.
- http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201712%20DEL%2006%20DE%20MARZO%20DE%202014.pdf

8. Elaboración y aprobación

Versión	Fecha de elaboración	Elaboró	Revisó	Aprobó
1	30/09/2020	Líder de Planeación	Coord. de mejora continua	Coord. de mejora continua

9. Control de cambios

Versión	Fecha de actualización	Razón de la actualización	Responsable de la actualización	Verifico/Aprobó
2	13/10/2021	Inclusión de políticas organizacionales, deberes y derechos del cliente interno y externo y otros temas de interés.	Líder de Planeación	Mejora Continua
3	02/10/2024	Inclusión de código del buen vestir, actualización políticas, actualización direccionamiento estratégico	Líder de Planeación	Verificó: Mejora Continua Aprobó; Comité de Gerencia